



## Rapports historiques

- [Rapports de conversation, à la page 1](#)
- [Rapports de courrier électronique, à la page 8](#)
- [Rapports entrants, à la page 15](#)
- [Rapports sortants, à la page 94](#)
- [Rapports système, à la page 110](#)
- [Rapports multicanaux, à la page 115](#)
- [Types de requête Rapports historiques, à la page 118](#)

## Rapports de conversation

### Rapport détaillé de conversation par agent

Le rapport détaillé de conversation par agent présente des informations sur chaque contact de conversation qui est géré par l'agent.

#### Graphiques

Sont à votre disposition les graphiques suivants :

Nom du graphique	Description
Graphique du temps total d'activité et d'acceptation par agent	Affiche le temps d'activité et d'acceptation qu'un agent passe sur l'ensemble des contacts de conversation.

#### Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.

Champ	Description
Heure de début de la conversation	Heure à laquelle l'agent accepte la conversation.
Heure de fin de la conversation	Heure à laquelle l'agent termine la conversation.
Durée	Temps écoulé entre l'heure de début et l'heure de fin de la conversation.
ID contact	ID de contact unique qui identifie le contact de la conversation.
Conversation acheminée via la file d'attente de service de contact	File d'attente de service de contact (CSQ) qui a acheminé le contact de conversation à l'agent.
Compétences de conversation	Compétences qui sont associées à l'agent pour traiter un contact de conversation.
Durée active	Temps que l'agent passe à discuter avec le contact de conversation. <b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.
Temps d'acceptation	Le temps mis par l'agent à accepter le contact de conversation après qu'il aura été affecté au poste de travail. <b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.
Type de conversation	Type de contact de conversation. Il y a deux types de conversations : les conversations en tête-à-tête et les conversations de groupe.
Source	Origine de la conversation. Il existe trois types de sources de conversation : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conversation de bulle : une fenêtre contextuelle de conversation qui apparaît sur la page web du client et qui permet aux utilisateurs de discuter.</li> <li>• Facebook Messenger : service de messagerie de Facebook qui peut être utilisé par les utilisateurs finaux pour converser avec le centre de contact.</li> <li>• Autres : inclut les conversations classiques et les intégrations de conversations de fabricants tiers.</li> </ul>
Note	Évaluation donnée par le client à la conversation.

### Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Noms d'agents	Affiche les informations sur les agents spécifiés.
Noms des compétences	Affiche les informations sur les agents possédant les compétences spécifiées.
Noms d'équipes	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.

Paramètre de filtre	Résultat
Type de conversation	Affiche les informations sur le type de conversation en tête-à-tête ou de groupe spécifié.
Source	Affiche les informations sur les sources de conversations spécifiées.
Note	Affiche les informations sur l'évaluation spécifiée.

### Critères de regroupement

Vide

## Rapport résumé de conversation par agent

Le rapport résumé de conversation par agent fournit un résumé des activités des agents, notamment des activités de conversation et de l'état de l'agent.

### Graphiques

Les graphiques suivants sont disponibles :

Nom du graphique	Description
Temps d'acceptation et de conversation moyens par agent	Affiche le temps moyen qu'un agent met à accepter les demandes de contact de conversation, et le temps moyen que l'agent passe à l'état Occupé.
Total des conversations présentées comparé au total des conversations traitées par agent	Affiche le nombre de contacts de conversation qui sont présentés à un agent et le nombre de contacts de conversation qui sont traités par l'agent.

### Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Conversations présentées	Nombre de discussions ayant été acceptées par l'agent.
Conversations traitées	Nombre de conversations que l'agent a accepté.
Conversations de groupe présentées	Nombre de conversations de groupe ayant été acceptées par l'agent.
Conversations de groupe traitées	Nombre de conversations de groupe que l'agent a acceptées.
Conversations de groupe refusées	Nombre de conversations de groupe que l'agent a refusées.

Champ	Description
Temps d'activité - Moy.	Temps moyen de conversation pour toutes les conversations traitées par l'agent.
Temps d'activité - Max.	Durée de conversation la plus longue d'une conversation traitée par l'agent.
Temps d'acceptation - Moy	Temps moyen d'acceptation pour toutes les conversations acceptées par l'agent.
Temps d'acceptation - Max.	Durée d'acceptation la plus longue d'une conversation acceptée par l'agent.
Évaluation moy.	Moyenne de toutes les évaluations de conversations reçues par l'agent.

### Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Noms d'agents	Affiche les informations sur les agents spécifiés.
Noms des compétences	Affiche les informations sur les agents possédant les compétences spécifiées.
Noms d'équipes	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.

### Critères de regroupement

Vide

## Rapport d'activité de file d'attente de service de contact de conversation

Le rapport d'activité de file d'attente de service de contact de conversation présente un résumé des conversations présentées, traitées et abandonnées pour chaque file d'attente de service de contact (CSQ). Il affiche la durée moyenne et maximale pour les conversations qui sont mises en attente et traitées. Il affiche également la note moyenne des conversations notées acheminées vers la CSQ.

### Graphiques

Les graphiques suivants sont disponibles :

Nom du graphique	Description
Temps moyen de traitement par CSQ	Affiche le temps moyen de traitement pour les conversations qui sont traitées dans une CSQ.
Temps max. dans la file d'attente pour les discussions présentées par CSQ	Affiche la conversation avec le temps d'attente le plus long dans une CSQ.

### Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de la file d'attente de service de contact	Nom de la file d'attente.
ID de file d'attente de service de contact	ID unique de la file d'attente de service de contact.
Conversations présentées	Nombre de conversations qui sont acheminées à la CSQ, indépendamment du fait que l'agent accepte la conversation.
Temps de la file d'attente : moy.	Temps moyen en file d'attente de toutes les conversations acheminées vers la file d'attente de service de contact.
Temps de la file d'attente : max.	Temps d'attente le plus long pour une conversation acheminée à la file d'attente de service de contact.
Conversations traitées	Nombre de conversations qui sont acheminées vers les agents à travers cette CSQ et qui sont acceptées et traitées par les agents.
Temps de traitement - Moy.	Durée moyenne de traitement de toutes les conversations traitées par la file d'attente de service de contact. Le temps de traitement est le temps de discussion active.
Temps de traitement - Max.	Durée de traitement la plus longue d'une conversation traitée par la file d'attente de service de contact.
Conversations abandonnées	Nombre de conversations qui sont acheminées vers la CSQ et non acceptées par un agent car l'émetteur de la discussion a mis fin à cette dernière avant que l'agent ne l'accepte ou a été déconnecté.
Évaluation moy.	Note moyenne des conversations notées traitées par la CSQ.

### Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Noms de file d'attente de service de contact (CSQ)	Affiche les informations sur les files d'attente spécifiées.

### Critères de regroupement

Vide

## Résumé d'agent de la file d'attente de service de contact de conversation

Le résumé d'agent de la file d'attente de service de contact de conversation fournit des informations sur les conversations qui sont traitées dans une file d'attente de service de contact (CSQ) par un agent de conversation. Un agent peut traiter des conversations pour plusieurs files d'attente de service de contact. Le rapport comprend le temps moyen de conversation, le temps moyen d'acceptation des conversations traitées, le nombre de conversations reçues, le nombre de conversations traitées, et le nombre de conversations sans réponse pour chaque agent.

### Graphiques

Sont à votre disposition les graphiques suivants :

Nom du graphique	Description
Graphique des conversations traitées par file d'attente de service de contact et par agent	Affiche le nombre de conversations traitées par chaque agent d'une file d'attente de service de contact.

### Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de la file d'attente de service de contact	Nom de la file d'attente.
ID de file d'attente de service de contact	ID unique de la file d'attente de service de contact.
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent qui traite les conversations de cette file d'attente de service de contact.
Conversations reçues	Nombre de conversations qui sont en attente pour cette file d'attente de service de contact et sont affectées à l'agent.
Conversations traitées	Nombre de conversations qui sont en attente pour cette file d'attente de service de contact et auxquelles l'agent a répondu.
Temps moyen de conversation active	Temps moyen de conversation pour toutes les conversations traitées par l'agent dans cette file d'attente de service de contact. Le temps de conversation décrit le temps écoulé entre la réponse de l'agent et le moment où il met fin à la conversation.  Temps moyen de conversation = temps de conversation total / Nombre de conversations traitées
Conversations sans réponse	Nombre de conversations qui sont parvenues à l'agent, mais sans réponse.
Temps moyen d'acceptation	Le temps écoulé entre le moment où une alerte de conversation est présentée sur le poste de travail et le moment où la conversation est prise par un agent ou déconnectée. Ce champ est vide si la conversation n'a été présentée à aucun agent.

**Critères de filtre**

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Noms de file d'attente de service de contact (CSQ)	Affiche les informations sur les files d'attente spécifiées.

**Critères de regroupement**

Vide

## Rapport d'analyse du trafic des conversations

Le rapport d'analyse du trafic des conversations fournit des informations sur les conversations entrant dans le système Unified CCX. L'information est fournie pour chaque jour, et comprend des informations sur l'heure de pointe de la journée.

**Graphiques**

Les graphiques suivants sont disponibles :

Nom du graphique	Description
Durée moyenne des conversations par date	Affiche la durée moyenne de conversation pour une journée.
Nombre maximal de conversations par date	Affiche l'heure qui a reçu le plus grand nombre de conversations dans une journée.
Total des conversations entrantes par date	Affiche le nombre de conversations qui sont reçues par Unified CCX en une journée.

**Champs**

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Date	Date pour laquelle les informations sont affichées.
Total des conversations entrantes	Nombre de contacts de conversation qui sont reçus quotidiennement par Unified CCX. <b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.
Moyenne des conversations (par heure)	Nombre moyen de contacts de conversation qui sont reçus en une heure. <b>Information résumée :</b> valeur maximale de la colonne.
Conversations aux heures de pointe (par heure)	Nombre de contacts de conversation reçus pendant les heures de pointe. <b>Information résumée :</b> valeur maximale de la colonne.

Champ	Description
Heure de pointe : début	Le début de l'heure de pointe (l'heure à laquelle le plus grand nombre de contacts de conversation sont reçus).
Heure de pointe : fin	La fin de l'heure de pointe (l'heure à laquelle le plus grand nombre de contacts de conversation sont reçus).
Durée de conversation : moy	Durée de conversation moyenne de la journée. <b>Information résumée :</b> valeur maximale de la colonne.
Durée de conversation : min	Durée de la conversation la plus courte de la journée. <b>Information résumée :</b> valeur minimale de la colonne.
Durée de conversation : max	Durée de la conversation la plus longue de la journée. <b>Information résumée :</b> valeur maximale de la colonne.

**Critères de filtre**

Vide

**Critères de regroupement**

Vide

## Rapports de courrier électronique

### Rapport d'activité de courrier électronique de l'agent

Le rapport d'activité de courrier électronique de l'agent présente des statistiques quotidiennes pour les agents dotés de messagerie électronique.

**Graphiques**

Les graphiques suivants sont disponibles :

Nom du graphique	Description
Activité de courrier électronique de l'agent par état de l'agent	Affiche le temps passé par les agents dans un état d'agent.
Activité de courrier électronique de l'agent par courrier électronique	Affiche les statistiques de courrier électronique d'un agent.

**Champs**

Champs visibles du rapport d'activité de l'agent de contact de courrier électronique



Champ	Description
Nom de l'agent	Nom de l'agent vers lequel les courriers électroniques sont acheminés.
ID de l'agent	ID utilisateur de connexion de l'agent.
Date de connexion	Date de connexion de l'agent.
Durée : connecté	Durée totale de connexion de l'agent. <b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.
Durée : Non prêt	Temps total passé par l'agent dans l'état Non prêt pour la messagerie électronique. <b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.
Durée : Prêt	Temps total passé par l'agent dans l'état Prêt pour la messagerie électronique. <b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.
Nombre de courriers électroniques : Présentés	Nombre de courriers électroniques présentés à l'agent. <b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.
Nombre de courriers électroniques : Remis en file d'attente	Nombre de courriers électroniques que l'agent a remis en file d'attente. La date et l'heure de remise en file d'attente déterminent si le courrier électronique fait partie de l'intervalle. <b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.
Nombre de courriers électroniques : envoyés	Nombre de courriers électroniques ayant fait l'objet d'une réponse ou d'un transfert par l'agent. La date et l'heure d'envoi déterminent si le courrier électronique fait partie de l'intervalle. <b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.
Nombre de courriers électroniques : Rejetés	Nombre de courriers électroniques que l'agent a abandonnés. Les date et heure de l'abandon déterminent si le courrier électronique fait partie de l'intervalle. <b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.
Temps moyen Au bureau	Temps moyen Au bureau = Temps total passé à traiter les contacts de courrier électronique/nombre de courriers électroniques envoyés, remis en file d'attente et abandonnés.

### Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant les paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Time Offset (Décalage)	Affiche la liste des fuseaux horaires. Sélectionnez votre fuseau horaire. Si vous sélectionnez plusieurs valeurs, la première valeur est appliquée.

Paramètre de filtre	Résultat
Nom de l'agent	Affiche les informations sur les agents spécifiés.

### Critères de regroupement

Les données sont regroupées selon le champ suivant :

Champ	Résultat
Nom de l'agent	Trie les données par nom de l'agent.
Date de connexion	Regroupe les informations par date de connexion.

## Rapport détaillé des contacts de courrier électronique

Le rapport détaillé des contacts de courrier électronique présente des informations sur chaque contact de courrier électronique traité par l'agent.

### Graphiques

Vide

### Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
ID contact	ID de contact social unique qui identifie le contact de courrier électronique.
N° de séquence	Numéro que le système affecte à chaque segment de contact. Le numéro de séquence débute par 0 et s'incrémente de 1 pour chaque segment d'un contact, par exemple une remise en file d'attente.
Nom de la file d'attente de service de contact	Nom de la file d'attente de service de contact (CSQ) qui a acheminé le contact de courrier électronique à l'agent.
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent qui a répondu au message électronique.
Reçus	Date et heure de réception du message électronique par le centre de contact.
Récupéré	Date et heure auxquelles l'agent a récupéré le message électronique.
Répondu	Date et heure auxquelles l'agent a répondu au message électronique.
Abandonné	Date et heure auxquelles l'agent a abandonné le message électronique.
Renvoyé	Date et heure auxquelles l'agent a transféré le message électronique.
Adresse d'expédition	Adresse de courrier électronique du client qui a envoyé le courrier électronique.

Champ	Description
Adresse de réponse	Adresse de courrier électronique du client auquel la réponse a été envoyée.
Adresse de destination	Adresses de courrier électronique dans le champ À, auxquelles le courrier électronique a été envoyé.
Destinataires : À	Adresse de courrier électronique du contact center à laquelle le courrier électronique est envoyé.
Destinataires : CC	Adresses de courrier électronique dans le champ CC, auxquelles le courrier électronique a été envoyé sous la forme d'une copie.
Destinataires : Bcc	Adresses de courrier électronique dans le champ Cci, auxquelles le courrier électronique a été envoyé sous la forme d'une copie cachée.
Objet	La ligne Objet du courrier électronique reçu.
Rejet du contact	Rejet du contact de courrier électronique.
Type de contact	Type de contact du contact d courrier électronique.

#### Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Nom de la file d'attente de service de contact	Affiche les informations sur les files d'attente spécifiées.
Nom de l'agent	Affiche les informations sur les agents spécifiés.
Objet	Affiche des informations sur l'objet ou la partie d'objet spécifié. Ce paramètre n'est pas sensible à la casse.

#### Critères de regroupement

Vide

## Rapport d'activité de la CSQ par courrier électronique

Le rapport d'activité de file d'attente de service de contact de courrier électronique fournit les statistiques d'activité de messagerie électronique des agents d'une file d'attente de service de contact (CSQ) pour chaque jour.



#### Remarque

Suite à des erreurs système, le contenu de quelques courriers électroniques présentés à l'agent peut ne pas s'afficher. Dans ces cas, l'agent doit fermer l'icône de courrier électronique. Ces contacts ne sont pas comptabilisés pour l'agent et les colonnes Récupérés, Envoyés, Remis en file d'attente et Rejetés du rapport ne concorderont pas.

## Graphiques

Les graphiques suivants sont disponibles :

Nom du graphique	Description
Activité de l'agent de la file d'attente de service de contact de courrier électronique par état d'agent	Affiche le nombre de courriers électroniques qui sont traités par les agents dans une catégorie.
Activité de l'agent de la file d'attente de service de contact de courrier électronique par file d'attente de service de contact	Affiche le nombre de courriers électroniques qui sont traités par les files d'attente de service de contact dans une catégorie.
Activité de l'agent de la file d'attente de service de contact de courrier électronique par date	Affiche le nombre de courriers électroniques qui sont traités dans une catégorie pendant une journée.

## Champs

**Tableau 1 : Champs visibles du rapport d'activité de 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 au travers de laquelle les courriers électroniques sont acheminés.
Date	Date de chaque jour dans l'intervalle.
Nom de l'agent	Nom de l'agent vers lequel les courriers électroniques sont acheminés.
Récupéré	Nombre de courriers électroniques qui sont acheminés par la file d'attente de service de contact à l'agent, puis récupérés par l'agent. La date et l'heure de la récupération déterminent si le courrier électronique rentre dans l'intervalle. <b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.
Remis en file d'attente	Nombre de messages de courrier électronique qui sont remis en file d'attente de l'agent. La date et l'heure de remise en file d'attente déterminent si le courrier électronique fait partie de l'intervalle. <b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.
Envoyé(s)	Nombre de courriers électroniques ayant fait l'objet d'une réponse ou d'un transfert par l'agent. La date et l'heure d'envoi déterminent si le courrier électronique fait partie de l'intervalle. <b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.

Champ	Description
Abandonné	<p>Nombre de courriers électroniques que l'agent a abandonnés. Les date et heure de l'abandon déterminent si le courrier électronique fait partie de l'intervalle.</p> <p><b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.</p>
Temps moyen Au bureau	<p>Temps moyen sur le bureau = Temps sur le bureau/nombre de courriers électroniques envoyés, remis en file d'attente et abandonnés.</p> <p>Temps sur le bureau = heure à laquelle l'agent a reçu le courrier électronique moins heure à laquelle l'agent a envoyé le courrier électronique de réponse. (Cela inclut les courriers électroniques envoyés, remis en file d'attente et abandonnés par l'agent.)</p>

### Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant les paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Time Offset (Décalage)	<p>Affiche la liste des fuseaux horaires.</p> <p>Sélectionnez votre fuseau horaire. Si vous sélectionnez plusieurs valeurs, la première valeur est appliquée.</p>
Noms de file d'attente de service de contact (CSQ)	Affiche les informations sur les files d'attente spécifiées.

### Critères de regroupement

Les données sont regroupées selon le champ suivant :

Champ	Résultat
Nom de la file d'attente de service de contact	Trie les données par nom de file d'attente de service de contact.
Date	Trie les données par dates à l'intérieur de la file d'attente de service de contact.

## Rapport d'analyse du trafic

Le rapport Analyse du trafic indique le nombre de courriers électroniques reçus pour la date ou la plage de dates spécifiée.

### Graphique

Les graphiques suivants sont disponibles :

Nom du graphique	Description
Graphique d'analyse du trafic de la boîte de réception de courriers électroniques par date.	Affiche le nombre de courriers électroniques reçus pour la date ou la plage de dates spécifiée.
Analyse du trafic de la boîte de réception de courriers électroniques par adresse de courrier électronique	Affiche le nombre de courriers électroniques reçus par une adresse de courrier électronique.

### Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Adresse de courrier électronique	Adresse de courrier électronique à laquelle les courriers électroniques sont adressés.
Date de réception	Date de réception du courrier électronique.
Nombre de courriers électroniques	Nombre de courriers électroniques qui sont reçus par une adresse de courrier électronique pour la date ou la plage de dates spécifiée.

### Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Adresses de courrier électronique	Affiche la liste des adresses électroniques valides.

### Critères de regroupement

Les données sont regroupées selon le champ suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Affiche la liste des adresses électroniques valides	Regroupe les données par adresse de courrier électronique.
Date	Affiche les informations par date.

# Rapports entrants

## Rapport détaillé d'activité des appels abandonnés

Le rapport d'activité détaillé des appels abandonnés fournit des informations sur les appels abandonnés.

### Graphiques

Sont à votre disposition les graphiques suivants :

Nom du graphique	Description
Appels abandonnés chaque jour par priorité d'appel finale	Affiche le nombre d'appels abandonnés et la dernière priorité de ces appels dans une journée.

### Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Heure de début de l'appel	Date et heure de début du tronçon d'appel.
N° appelé	Numéro de téléphone composé par l'appelant.
Ident. auto. numéro (ANI) d'appel	Le numéro de téléphone de l'initiateur de l'appel. (ANI = identification automatique du numéro)
Priorité d'appel initiale	Priorité qui est attribuée à l'appel par le flux de travail Unified CCX lorsque l'appel est reçu.
File d'attente d'appel acheminé	file d'attente de service de contact (CSQ) dans laquelle l'appel est en attente.
Nom de l'agent	Agent à qui on a présenté à l'appel avant qu'il ne soit abandonné.
Compétences d'appel	Compétences qui sont associées à la file d'attente de service de contact vers laquelle l'appel est acheminé.
Priorité d'appel finale	Priorité de l'appel au moment où il est abandonné.
Heure d'abandon de l'appel	Date et heure auxquelles l'appel est abandonné.
Temps d'abandon	Le temps écoulé entre le moment où l'appel arrive dans le système et le moment où il est abandonné.  <b>Information résumée :</b> temps d'abandon moyen de tous les appels.

### Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Noms d'agents	Affiche les informations sur les agents spécifiés.

### Critères de regroupement

Vide

## Rapport détaillé des appels interrompus et rejetés

Le rapport détaillé des appels interrompus et rejetés fournit des informations précises sur chaque appel interrompu ou rejeté par le système.

### Graphiques

Sont à votre disposition les graphiques suivants :

Nom du graphique	Description
Total des appels par rejet de contact	Affiche le nombre d'appels qui sont interrompus et rejetés.

### Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
ID de nœud - ID de session - N° de séquence	L'ID de nœud est l'identifiant numérique unique, qui commence à 1, que le système attribue à chaque serveur Unified CCX dans le cluster. L'ID de session est le numéro d'identification unique que le système affecte à un appel. Le numéro de séquence de session est le numéro que le système attribue à chaque tronçon d'appel. Ce numéro de séquence de la session augmente de 1 à chaque segment d'appel. Ensemble, ces trois valeurs identifient de façon unique un appel de distribution automatique d'appels (ACD) qui est traité par le système.
Heure de début de l'appel	Date et heure de début d'appel.
Heure de fin d'appel	Date et heure de déconnexion, de transfert ou de redirection de l'appel.
Type de contact	Type de contact d'un appel.
Rejet du contact	Rejet de l'appel.
Motif d'abandon/rejet	Motif d'interruption ou de rejet de l'appel.



Champ	Description
Le DN (numéro de répertoire de l'expéditeur)	<p>Numéro de répertoire de l'expéditeur. Ce numéro est le même que celui de l'appelant. Le type d'expéditeur peut être agent, périphérique ou inconnu.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si le type d'expéditeur est Agent, ce champ indique le poste Unified CCX de l'agent. Si l'appel est traité sur le poste non IPCC, c'est ce poste qui est affiché. Si l'appel est passé depuis un poste non IPCC, c'est ce poste qui est affiché.</li> <li>• Si le type d'expéditeur est Périphérique, ce champ indique le numéro de port CTI.</li> <li>• Si le type d'expéditeur est Inconnu (via une passerelle ou au moyen d'un périphérique inconnu), ce champ indique le numéro de téléphone de l'appelant.</li> </ul>
DN de destinataire	<p>Le numéro de répertoire de destination. Type de destinataire peut être Agent, Périphérique ou Inconnu.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si le type de destinataire est Agent, ce champ indique le poste Unified CCX de l'agent.</li> <li>• Si le destinataire est de type périphérique, ce champ indique le numéro de port CTI.</li> <li>• Si le type de destinataire est inconnu (via une passerelle ou au moyen d'un périphérique inconnu), ce champ indique le numéro de téléphone appelé.</li> </ul>
N° appelé	Numéro initialement composé par l'appelant. Si l'appel est un transfert, le numéro vers lequel l'appel est transféré s'affiche.
Numéro appelé d'origine	Numéro composé à l'origine par l'appelant, soit un numéro de point de routage, soit un poste d'agent.
Nom de l'application	Nom de l'application Unified CCX ou Unified IP IVR associée au point de routage.
File d'attente d'appel acheminé	File d'attente de service de contact (CSQ) à laquelle l'appel est acheminé. Ce champ est vide si l'appel a été interrompu ou rejeté avant d'être acheminé vers une file d'attente de service de contact.

### Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Rejet du contact	Affiche des informations sur le rejet du contact spécifié.

### Critères de regroupement

Vide

## Rapport d'agent Tous champs

Le rapport d'agent Tous champs présente une vue historique de l'activité des agents sélectionnés, montrant les détails du résumé des appels de chaque agent et les durées d'état de l'agent. Ce rapport combine les champs qui sont affichés sur d'autres rapports d'agent connexes.

### Graphiques

Les graphiques suivants sont disponibles :

Nom du graphique	Description
Rapport d'agent Tous champs - Graphique de résumé des appels	Affiche des informations sur le résumé des appels, telles que les appels présentés, les appels traités et les appels abandonnés par l'agent.
Rapport d'agent Tous champs - Graphique de résumé des états	Affiche le temps total passé par l'agent dans les différents états.

### Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
ID_AGENT	ID de connexion de l'agent.
Extension de l'agent	Dernier poste actif Unified CCX qu'Unified Communications Manager a affecté à l'agent.
Appels présentés	Les appels qui sont 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).
Appels traités	Appels qui sont acheminés à l'agent. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si l'agent établit une conférence avec un autre agent, cette valeur augmente de 1 pour l'agent en conférence.</li> <li>• Si l'agent transfère un appel et que l'appel est transféré de nouveau au premier agent, cette valeur augmente de 2.</li> </ul>
Appels abandonnés	Appels qui sont abandonnés au niveau de l'agent.
Durée totale de connexion	Durée totale pendant laquelle l'agent est connecté à Unified CCX.
Temps de connexion moyen	Temps de connexion moyen = Temps de connexion de l'agent / Nombre de sessions de connexion de l'agent

Champ	Description
Durée Non prêt	Temps passé par l'agent dans l'état Non prêt.
Durée Non prêt (%)	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Non prêt.
Durée Prêt	Temps passé par l'agent dans l'état Prêt.
Durée Prêt (%)	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Prêt.
Temps de réservation	Temps passé par l'agent dans l'état Réserve.
Temps Réserve %	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Réserve.
Durée de conversation	Temps passé par l'agent dans l'état Conversation.
Durée de conversation (%)	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Conversation.
Temps de travail	Temps passé par l'agent dans l'état Travail.
Temps de travail (%)	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Travail.
Durée moyenne de traitement	Durée moyenne de traitement de tous les appels traités par l'agent. Le temps de traitement = Temps de conversation + Temps d'attente + Temps de travail.
Temps de traitement max.	Durée de traitement la plus longue d'un appel traité par l'agent.
Temps de conv. moyen	Temps moyen de conversation de tous les appels traités par l'agent. 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.
Temps de conversation - Max.	Durée de traitement la plus longue d'un appel traité par l'agent.
Durée d'attente moyenne	Temps moyen d'attente de tous les appels traités par l'agent.
Durée d'attente maximale	Durée d'attente la plus longue d'un appel traité par l'agent.
Temps de travail moyen	Temps moyen passé par un agent au travail après les appels.
Temps de travail max.	Temps maximum passé par un agent au travail après les appels.
Durée moyenne inactive	Durée moyenne passée par un agent dans l'état Non prêt.
Durée inactive maximale	Durée maximale passée par un agent dans l'état Non prêt.
Taux de traitement	Taux de traitement = appels traités par l'agent / appels qui sont acheminés à l'agent
Total des appels entrants	Nombre total d'appels que l'agent reçoit. Total des appels entrants = appels entrants par distribution automatique d'appels (ACD) + appels entrants non ACD.

Champ	Description
ACD entrants - Total	Appels Unified CCX que l'agent reçoit.
ACD entrants - Temps moyen de conversation	Temps moyen passé par l'agent en état Conversation pour les appels Unified CCX reçus.
ACD entrants - Temps moyen d'attente	Temps moyen pendant lequel l'agent a mis les appels reçus Unified CCX en attente.
ACD entrants - Temps de travail moyen	Temps moyen passé par l'agent en état Travail pour les appels Unified CCX reçus.
Non ACD entrants sur IPCC - Total	Appels non Unified CCX reçus par l'agent sur un poste Unified CCX, y compris les appels effectués par d'autres agents et par des tiers.
Non ACD entrants sur IPCC - Temps de conversation moyen	Temps moyen passé par l'agent en état Conversation pour les appels non Unified CCX reçus sur un poste Unified CCX.
Non ACD entrants sur IPCC - Temps de conversation max.	Temps maximum passé par l'agent en état Conversation pour les appels non Unified CCX reçus sur un poste Unified CCX.
Non ACD entrants sur non IPCC - Total	Appels non Unified CCX reçus par l'agent sur un poste non Unified CCX, y compris les appels effectués par d'autres agents et par des tiers.
Non ACD entrants sur non IPCC - Temps de conversation moyen	Temps moyen passé par l'agent en état Conversation pour les appels non Unified CCX reçus sur un poste non Unified CCX.
Non ACD entrants sur non IPCC - Temps de conversation max.	Temps maximum passé par l'agent en état Conversation pour les appels non Unified CCX reçus sur un poste non Unified CCX.
Sortants sur IPCC - Total	Appels passés par l'agent sur un poste Unified CCX y compris les appels réussis et les tentatives.
Sortants sur IPCC - Temps de conversation moyen	Temps d'appel moyen des appels sortants sur un poste Unified CCX.
Sortants sur IPCC - Temps de conversation max.	Temps maximum passé par l'agent en état Conversation pour les appels Unified CCX émis sur un poste Unified CCX.
Sortants sur non IPCC - Total	Appels passés par l'agent sur un poste non Unified CCX y compris les appels réussis et les tentatives.
Sortants sur non IPCC - Temps de conversation moyen	Le temps d'appel moyen passé sur les appels sortants sur un poste non Unified CCX.
Sortants sur non IPCC - Temps de conversation max.	Temps maximum passé par l'agent en état Conversation pour les appels émis sur un poste non Unified CCX.
ACD - Transfert entrant	Appels Unified CCX qui sont transférés à l'agent.

Champ	Description
Non ACD - Transfert entrant	Appels non Unified CCX qui sont transférés à l'agent.
ACD - Transfert sortant	Appels Unified CCX qui sont transférés par l'agent.
Non ACD - Transfert sortant	Appels non Unified CCX qui sont transférés par l'agent.
ACD - Conférence	Conférence téléphonique entrante Unified CCX auquel l'agent participe.
Non ACD - Conférence	Appels de conférence non Unified CCX auquel l'agent participe.

### Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Liste des groupes de ressources	Affiche des informations sur les agents des groupes de ressources spécifiés.
Liste des agents	Affiche les informations sur les agents spécifiés.
Noms des compétences	Affiche les informations sur les agents possédant les compétences spécifiées.
Noms d'équipes	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.

### Critères de regroupement

Les données sont regroupées selon le champ suivant :

Champ	Résultat
Nom de l'agent	Trie les données par nom de l'agent.

## Rapport Résumé des appels d'agent

Le rapport Résumé des appels d'agent fournit le résumé de chaque appel composé et reçu par l'agent.

- Pour les appels entrants Unified CCX : fournit le temps moyen passé par l'agent dans les états Conversation et Travail, et le temps pendant lequel l'agent a mis les appels en attente.
- Pour les appels non Unified CCX : fournit la durée moyenne et maximale en conversation de l'agent.
- Pour les appels sortants : fournit le temps moyen et maximal d'appel de l'agent.

Ce rapport fournit également le nombre d'appels entrants et sortants qui sont transférés vers et par l'agent, et le nombre de conférences téléphoniques auxquelles l'agent a participé.

### Graphiques

Les graphiques suivants sont disponibles :

Nom du graphique	Description
Temps moyen de conversation, d'attente et de travail pour ACD entrants	Affiche le temps moyen qu'un agent passe dans les états Conversation et Travail et le temps pendant lequel l'agent a mis les appels en attente.
Durée de l'appel maximale moyenne pour les appels sortants IPCC	Affiche le temps moyen et maximal qu'un agent passe sur les appels émis. Le temps comprend le temps passé en numérotation, en attente d'une réponse, et en conversation.
Total des appels entrants, appels sortants par agent	Affiche le nombre d'appels émis et reçus par un agent.

### Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
ID_AGENT	ID de connexion de l'agent.
Poste IPCC	Dernier poste actif Unified CCX qu'Unified Communications Manager a affecté à l'agent.
Poste non IPCC	Dernier poste actif non Unified CCX qu'Unified Communications Manager a affecté à l'agent. Ce champ est vide si aucun appel n'a été émis ou reçu d'un poste non Unified CCX.
Total des appels entrants	Nombre total d'appels que l'agent reçoit. Total des appels entrants = appels entrants par distribution automatique d'appels (ACD) + appels entrants non ACD.
ACD entrants - Total	Appels Unified CCX que l'agent reçoit.
ACD entrants - Temps moyen de conversation	Temps moyen passé par l'agent en état Conversation pour les appels Unified CCX reçus.
ACD entrants - Temps moyen en attente	Temps moyen pendant lequel l'agent a mis les appels reçus Unified CCX en attente.
ACD entrants - Temps moyen en Travail	Temps moyen passé par l'agent en état Travail pour les appels Unified CCX reçus.
Non ACD entrants sur IPCC - Total	Appels non Unified CCX reçus par l'agent sur un poste Unified CCX, y compris les appels effectués par d'autres agents et par des tiers.
Non ACD entrants sur IPCC - Temps moy. de conversation	Temps moyen passé par l'agent en état Conversation pour les appels non Unified CCX reçus sur un poste Unified CCX.
Non ACD entrants sur IPCC - Temps max. de conversation	Temps maximum passé par l'agent en état Conversation pour les appels non Unified CCX reçus sur un poste Unified CCX.

Champ	Description
Non ACD entrants sur non IPCC - Total	Appels non Unified CCX reçus par l'agent sur un poste non Unified CCX, y compris les appels effectués par d'autres agents et par des tiers.
Non ACD entrants sur Non-IPCC - Temps moy. de conversation	Temps moyen passé par l'agent en état Conversation pour les appels non Unified CCX reçus sur un poste non Unified CCX.
Non ACD entrants sur Non-IPCC - Temps max. de conversation	Temps maximum passé par l'agent en état Conversation pour les appels non Unified CCX reçus sur un poste non Unified CCX.
Sortants sur IPCC - Total	Appels passés par l'agent sur un poste Unified CCX y compris les appels réussis et les tentatives.
Sortants sur IPCC - Temps moy. de conversation	Temps d'appel moyen des appels sortants sur un poste Unified CCX.
Sortants sur IPCC - Temps max. de conversation	Temps maximum passé par l'agent en état Conversation pour les appels Unified CCX émis sur un poste Unified CCX.
Sortants sur non IPCC - Total	Appels passés par l'agent sur un poste non Unified CCX y compris les appels réussis et les tentatives.
Sortants sur non IPCC - Temps moy. de conversation	Le temps d'appel moyen passé sur les appels sortants sur un poste non Unified CCX.
Sortants sur Non-IPCC - Temps max. de conversation	Temps maximum passé par l'agent en état Conversation pour les appels émis sur un poste non Unified CCX.
ACD - Transfert entrant	Appels Unified CCX qui sont transférés à l'agent.
ACD - Transfert sortant	Appels Unified CCX qui sont transférés par l'agent.
ACD - Conférence	Conférence téléphonique entrante Unified CCX auquel l'agent participe.

**Remarque**

Le temps d'appel débute lorsqu'un agent prend la ligne et se termine lorsque l'appel prend fin.

**Critères de filtre**

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Noms des groupes de ressources	Affiche des informations sur les agents des groupes de ressources spécifiés.
Noms d'agents	Affiche les informations sur les agents spécifiés.
Noms des compétences	Affiche les informations sur les agents possédant les compétences spécifiées.

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

### Critères de regroupement

Vide

## Rapport détaillé d'agent

Le rapport détaillé Agent fournit des informations sur la distribution automatique d'appels (ACD) et les appels non ACD que les agents traitent, et les appels ACD et non ACD que les agents composent.

### Graphiques

Sont à votre disposition les graphiques suivants :

Nom du graphique	Description
Rapport détaillé de l'agent	Affiche le temps moyen qu'un agent passe dans les états Conversation et Travail et le temps pendant lequel l'agent a mis les appels en attente.

### Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Extension	Poste Unified CCX affecté à l'agent par Unified Communications Manager.
Heure de début de l'appel	Date et heure auxquelles la sonnerie du tronçon d'appel a retenti sur le poste de l'agent.
Heure de fin d'appel	Date et heure auxquelles le tronçon d'appel a été déconnecté ou transféré.
Durée	Temps écoulé entre l'heure de début et l'heure de fin de l'appel. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
N° appelé	Numéro de téléphone composé par l'appelant.
Ident. auto. numéro (ANI) d'appel	Le numéro de téléphone de l'initiateur de l'appel. (ANI = identification automatique du numéro)
File d'attente d'appel acheminé	File d'attente de service de contact ayant traité l'appel. Un appel est dit traité si l'appelant est connecté à un agent alors qu'il était dans cette file d'attente de service de contact.



Champ	Description
Autres files d'attente de service de contact (CSQ)	Si l'appel est mis en attente pour plusieurs files d'attente de service de contact, le nom de l'une des CSQ sur laquelle l'appel a été mis en file d'attente est affiché.  Affiche "... " pour indiquer qu'il y a d'autres files d'attente de service de contact pour lesquelles l'appel a été mis en attente.
Compétences d'appel	Compétences qui sont associées à la file d'attente de service de contact qui a traité l'appel.
Durée de conversation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les appels Unified CCX : durée écoulée entre la connexion d'un appel par un agent et sa déconnexion ou son transfert, sans compter la durée d'attente.</li> <li>• Pour les appels non Unified CCX : durée écoulée entre la connexion d'un appel par un agent et sa déconnexion ou son transfert.</li> </ul> <p><b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.</p>
Durée d'attente	Temps total pendant lequel l'agent met les appels en attente. Non applicable aux appels non Unified CCX.  <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Temps de travail	Temps passé par l'agent en état Travail après l'appel. Non applicable aux appels non Unified CCX.  <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Type d'appel	Type d'appel.

### Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Noms de groupes de ressources	Affiche des informations sur les agents des groupes de ressources spécifiés.
Noms d'agents	Affiche les informations sur les agents spécifiés.
Noms des compétences	Affiche les informations sur les agents possédant les compétences spécifiées.
Noms d'équipes	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.
Type d'appel	Affiche des informations sur les types d'appels spécifiques.

### Critères de regroupement

Vide

## Rapport d'activité Connexion/déconnexion de l'agent

Le rapport d'activité Connexion/déconnexion de l'agent fournit l'heure et la date de connexion/déconnexion pour chaque session de connexion de l'agent au cours de la période du rapport, et le code raison que l'agent a saisi lors de la déconnexion.

### Graphiques

Sont à votre disposition les graphiques suivants :

Nom du graphique	Description
Rapport d'activité Connexion/déconnexion de l'agent	Affiche la durée de connexion totale de chaque agent.

### Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Poste	Dernier poste actif Unified CCX qu'Unified Communications Manager a affecté à l'agent.
Informations de connexion de l'agent : LBLT	Le signe inférieur (<) indique que l'agent s'est connecté avant la période du rapport. (LBLT : Logged In Before Login Time, ou connecté avant l'heure de connexion).
Informations de connexion de l'agent : temps de connexion	Date et heure auxquelles s'est connecté l'agent.
Informations de déconnexion de l'agent : LOALT	Le signe supérieur à (>) indique que l'agent est toujours connecté lorsque le rapport est généré. (LOALT : Logged Out After Logout Time, ou déconnecté après l'heure de déconnexion).
Informations de déconnexion de l'agent : heure de déconnexion	Date et l'heure de déconnexion de l'agent.
Motif de déconnexion	Raison sélectionnée par l'agent passant à l'état Déconnexion. Le code motif s'affiche si le motif n'est pas disponible. Un espace vide indique que : <ul style="list-style-type: none"> <li>Aucun code motif de déconnexion n'est configuré.</li> <li>L'agent n'a pas pu entrer un motif.</li> </ul>
Durée de connexion	Temps écoulé entre l'heure de connexion et l'heure de déconnexion. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.

**Critères de filtre**

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Noms d'agents	Affiche les informations sur les agents spécifiés.
Noms des compétences	Affiche les informations sur les agents possédant les compétences spécifiées.
Noms d'équipes	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.

**Critères de regroupement**

Les données sont regroupées selon le champ suivant :

Champ	Résultat
Nom de l'agent	Trie les données par nom de l'agent.

## Rapport résumé des codes raison d'état Non prêt de l'agent

Le rapport résumé des codes raison d'état Non prêt de l'agent présente le temps connecté passé par chaque agent. Il indique le temps passé par les agents dans l'état Non prêt par code raison (RC). Par défaut, jusqu'à huit codes raison prédéfinis sont affichés et les informations complémentaires sont classées comme Autres codes raison.

Ce rapport peut afficher ces informations pour chaque intervalle de 30 ou 60 minutes au sein de la période couverte.

L'état affiche des filtres de codes raisons comme en-têtes de colonne pour les codes raisons sélectionnés dans la vue grille. Si les filtres de codes raisons ne sont pas sélectionnés, les en-têtes de colonne affichent d'abord les codes raisons définis par le système. Les statistiques des codes raisons sélectionnés dans le filtre sont calculées avec précision et affichées dans le rapport. Ce comportement est cependant différent dans la vue graphique où les en-têtes de rapport ne sont pas modifiés dynamiquement en fonction du paramètre du filtre de rapport.

Pour résoudre ce problème, créez une vue de grille personnalisée sur le rapport résumé des codes raison d'agent Non prêt, en renommant les en-têtes de colonne par défaut pour décrire les codes raison définis par l'utilisateur. Ensuite, sélectionnez les codes raison correspondants à partir de la liste des valeurs de codes raison qui est affichée dans le filtre. Les codes raison définis par l'utilisateur doivent figurer dans la table AgentStateDetail pour apparaître dans la liste des valeurs de codes raison.

Remarquez qu'il n'y a pas de correspondance entre l'en-tête et le code raison qui est sélectionné dans le filtre. Par conséquent, les codes raison doivent être sélectionnés dans le filtre dans l'ordre dans lequel les en-têtes sont définis dans la vue. En outre, tous les codes raison doivent être sélectionnée dans le filtre s'il y a des en-têtes correspondants dans le rapport, sinon l'horodatage des codes raison sélectionnés apparaîtra dans une colonne incorrecte car ils sont remplis de gauche à droite dans la grille.

**Graphiques**

Sont à votre disposition les graphiques suivants :

Nom du graphique	Description
Rapport résumé des codes raison d'état Non prêt de l'agent	Affiche le temps passé par l'agent dans l'état Non prêt par code raison. Jusqu'à huit codes raison sont affichés, et des codes raison supplémentaires sont listés sous la rubrique <b>Autres codes raison</b> .

### Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Poste	Dernier poste actif Unified CCX qu'Unified Communications Manager a affecté à l'agent.
Heure de début de l'intervalle	Date et heure de début de chaque intervalle de 30 ou 60 minutes ou la date et l'heure de début de la plage du rapport.
Heure de fin de l'intervalle	Date et heure de fin de chaque intervalle de 30 ou 60 minutes ou la date et l'heure de fin de la plage du rapport.
Connexion totale	Durée totale pendant laquelle l'agent est connecté à Unified CCX. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Non prêt total	Temps total passé par un agent dans l'état Non prêt. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Temps dans RC (code raison) <i>n1</i>	Temps passé par un agent dans l'état Non prêt pour le RC n1 défini par le système. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Temps dans RC (code raison) <i>n2</i>	Temps passé par un agent dans l'état Non prêt pour le RC n2 défini par le système. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Temps dans RC (code raison) <i>n3</i>	Temps passé par un agent dans l'état Non prêt pour le RC n3 défini par le système. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Temps dans RC (code raison) <i>n4</i>	Temps passé par un agent dans l'état Non prêt pour le RC n4 défini par le système. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Temps dans RC (code raison) <i>n5</i>	Temps passé par un agent dans l'état Non prêt pour le RC n5 défini par le système. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.

Champ	Description
Temps dans RC (code raison) <i>n6</i>	Temps passé par un agent dans l'état Non prêt pour le RC n6 défini par le système.  <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Temps dans RC (code raison) <i>n7</i>	Temps passé par un agent dans l'état Non prêt pour le RC n7 défini par le système.  <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Temps dans RC (code raison) <i>n8</i>	Temps passé par un agent dans l'état Non prêt pour le RC n8 défini par le système.  <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Temps dans RC (code raison) <i>n9</i>	Temps passé par un agent sur la ligne secondaire pour le code raison n9 défini par le système.  <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Temps dans RC (code raison) <i>n10</i>	Temps passé par un agent dans l'état Non prêt pour le RC n10 défini par le système.  <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Temps dans RC (code raison) <i>n11</i>	Temps passé par un agent dans l'état Non prêt pour le RC n11 défini par le système.  <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Temps dans d'autres RC (Codes raison)	Temps passé par un agent dans l'état Non prêt pour des raisons qui ne sont pas présentées dans les huit colonnes précédentes.  <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.

**Critères de filtre**

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Longueur de l'intervalle	<p>Les options suivantes sont disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Plage Rapport entier</b> : affiche des informations sur la base de l'heure de début et de fin définies, mais n'en n'affiche pas pour des intervalles spécifiques au sein de la période du rapport.</li> <li>• <b>Trente (30) minutes</b> : affiche des informations pour des intervalles de 30 minutes au sein de la période du rapport. Le premier intervalle démarre à l'heure de début du rapport, le suivant 30 minutes après et ainsi de suite.</li> <li>• <b>Soixante (60) minutes</b> : affiche des informations pour des intervalles de 60 minutes au sein de la période du rapport. Le premier intervalle démarre à l'heure de début du rapport, le suivant 60 minutes après et ainsi de suite.</li> </ul> <p><b>Remarque</b> Si vous choisissez l'option « Trente (30) minutes » ou l'option « Soixante (60) minutes », le rapport peut nécessiter plus de temps pour afficher les résultats qu'avec l'option « Plage Rapport entier. » Pour réduire le temps de traitement, générez le rapport pour un intervalle de requête plus court.</p>
Noms des groupes de ressources	Affiche des informations sur les agents des groupes de ressources spécifiés.
Liste des agents	Affiche les informations sur les agents spécifiés.
Noms des compétences	Affiche les informations sur les agents possédant les compétences spécifiées.
Noms d'équipes	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.
Codes raison	Affiche des informations pour un maximum de 11 codes raison sélectionnés. Les codes raison supplémentaires sont répertoriés sous Temps passé sous d'autres RC.

### Critères de regroupement

Les données sont regroupées selon le champ suivant :

Champ	Résultat
Nom de l'agent	Trie les données par nom de l'agent.

## Rapport détaillé de l'état de l'agent

Le rapport détaillé de l'état de l'agent fournit des informations qui sont liées aux changements d'état de l'agent.

### Graphiques

Sont à votre disposition les graphiques suivants :

Nom du graphique	Description
Rapport détaillé de l'état de l'agent	Affiche le temps passé par l'agent dans des états d'agent.

### Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Poste	Dernier poste actif Unified CCX qu'Unified Communications Manager a affecté à l'agent.
Date/Heure de transition de l'état	Date et heure auxquelles l'agent a changé d'état.
État de l'agent	État de l'agent : Connecté, Déconnecté, Non prêt, Prêt, Réserve, Discussion 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 vide indique que : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucun code motif de déconnexion n'est configuré. ou</li> <li>• L'agent n'a pas pu entrer un code motif. ou</li> <li>• Codes motif pour tous les autres états à l'exception de Non prêt et Déconnexion.</li> </ul>
Durée	Durée passée par l'agent dans un état.

### Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Noms des groupes de ressources	Affiche des informations sur les agents des groupes de ressources spécifiés.
Noms d'agents	Affiche les informations sur les agents spécifiés.
Noms des compétences	Affiche les informations sur les agents possédant les compétences spécifiées.
Noms d'équipes	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.

**Critères de regroupement**

Vide

**Résumé de l'état de l'agent par agent**

Le rapport Résumé de l'état de l'agent par agent fournit la durée et le pourcentage de temps passé par l'agent dans tous les états.

**Graphiques**

Sont à votre disposition les graphiques suivants :

Nom du graphique	Description
Temps passé dans un état d'agent, par agent	Affiche le temps passé par l'agent dans chaque état d'agent.

**Champs**

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Poste	Dernier poste actif Unified CCX qu'Unified Communications Manager a affecté à l'agent.
Heure de début de l'intervalle	Date et heure de début de chaque intervalle de 30 ou 60 minutes ou la date et l'heure de début de la plage du rapport.
Heure de fin de l'intervalle	Date et heure de fin de chaque intervalle de 30 ou 60 minutes ou la date et l'heure de fin de la plage du rapport.
Durée totale de connexion	Durée totale pendant laquelle l'agent est connecté à Unified CCX. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Temps Non prêt : Non prêt	Temps passé par l'agent dans l'état Non prêt. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Temps Non prêt : % Non prêt	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Non prêt. <b>Information résumée</b> : pourcentage total.
Temps Prêt : Prêt	Temps passé par l'agent dans l'état Prêt. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Temps Prêt : % Prêt	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Prêt. <b>Information résumée</b> : pourcentage total.



Champ	Description
Temps réservé : Réserve	Temps passé par l'agent dans l'état Réserve. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Temps réservé : % Réserve	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Réserve. <b>Information résumée</b> : pourcentage total.
Temps de conversation : Conversation	Temps passé par l'agent dans l'état Conversation. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Temps de conversation : % Conversation	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Conversation. <b>Information résumée</b> : pourcentage total.
Temps de travail : Travail	Temps passé par l'agent dans l'état Travail. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Temps de travail : % Travail	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Travail. <b>Information résumée</b> : pourcentage total.

### Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Longueur de l'intervalle	<p>Les options suivantes sont disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Plage Rapport entier</b> : affiche des informations sur la base de l'heure de début et de fin définies, mais n'en n'affiche pas pour des intervalles spécifiques au sein de la période du rapport.</li> <li>• <b>Trente (30) minutes</b> : affiche des informations pour des intervalles de 30 minutes au sein de la période du rapport. Le premier intervalle démarre à l'heure de début du rapport, le suivant 30 minutes après et ainsi de suite.</li> <li>• <b>Soixante (60) minutes</b> : affiche des informations pour des intervalles de 60 minutes au sein de la période du rapport. Le premier intervalle démarre à l'heure de début du rapport, le suivant 60 minutes après et ainsi de suite.</li> </ul> <p><b>Remarque</b> Si vous choisissez l'option « Trente (30) minutes » ou l'option « Soixante (60) minutes », le rapport peut nécessiter plus de temps pour afficher les résultats qu'avec l'option « Plage Rapport entier. » Pour réduire le temps de traitement, générez le rapport pour un intervalle de requête plus court.</p>

Paramètre de filtre	Résultat
Noms des groupes de ressources	Affiche des informations sur les agents des groupes de ressources spécifiés. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les temps connectés et les temps d'inactivité, n'affiche les informations de l'agent que pour la durée où l'agent a appartenu à l'un des groupes de ressources sélectionnés.</li> <li>• Pour tous les autres paramètres de rapport, affiche les informations de l'agent sans tenir compte du moment où l'agent a appartenu à l'un des groupes de ressources sélectionnés.</li> </ul>
Noms d'agents	Affiche les informations sur les agents spécifiés.
Noms des compétences	Affiche les informations sur les agents possédant les compétences spécifiées. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les temps connectés et les temps d'inactivité, ce rapport n'affiche les informations de l'agent que pour la durée où l'agent a été associé à l'une des compétences sélectionnées.</li> <li>• Pour tous les autres paramètres de rapport, affiche les informations de l'agent sans tenir compte du moment où l'agent a été associé à l'une des compétences sélectionnées.</li> </ul>
Noms d'équipes	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les temps connectés et les temps d'inactivité, n'affiche les informations de l'agent que pour la durée où l'agent a appartenu à l'une des équipes sélectionnées.</li> <li>• Pour tous les autres paramètres de rapport, affiche les informations de l'agent sans tenir compte du moment où l'agent a appartenu à l'une des équipes sélectionnées.</li> </ul>

### Critères de regroupement

Les données sont regroupées selon le champ suivant :

Champ	Résultat
Nom de l'agent	Trie les données par nom de l'agent.

## Résumé de l'état de l'agent par intervalle

Le rapport Résumé de l'état de l'agent par intervalle fournit la durée et le pourcentage de temps passé par l'agent dans tous les états.

### Graphiques

Sont à votre disposition les graphiques suivants :

Nom du graphique	Description
Temps passé dans un état d'agent, par intervalle	Affiche le temps passé par l'agent dans tous les états.

### Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Heure de début de l'intervalle	Date et l'heure de début de chaque intervalle de 30 ou 60 minutes ou la date et l'heure de début de la plage du rapport.
Heure de fin de l'intervalle	Date et l'heure de fin de chaque intervalle de 30 ou 60 minutes ou la date et l'heure de fin de la plage du rapport.
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Poste	Dernier poste actif Unified CCX qu'Unified Communications Manager a affecté à l'agent.
Durée totale de connexion	Durée totale pendant laquelle l'agent est connecté à Unified CCX. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Temps Non prêt : durée	Temps passé par l'agent dans l'état Non prêt. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Temps Non prêt : %	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Non prêt. <b>Information résumée</b> : pourcentage total.
Temps Prêt : durée	Temps passé par l'agent dans l'état Prêt. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Temps Prêt : %	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Prêt. <b>Information résumée</b> : pourcentage total.
Temps Réserve : durée	Temps passé par l'agent dans l'état Réserve. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Temps Réserve : %	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Réserve. <b>Information résumée</b> : pourcentage total.
Temps en Conversation : durée	Temps passé par l'agent dans l'état Conversation. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Temps en Conversation : %	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Conversation. <b>Information résumée</b> : pourcentage total.

Champ	Description
Temps en Travail : durée	Temps passé par l'agent dans l'état Travail. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Temps en Travail : %	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Travail. <b>Information résumée</b> : pourcentage total.

### Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Longueur de l'intervalle	<p>Les options suivantes sont disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Plage Rapport entier</b> : affiche des informations sur la base de l'heure de début et de fin définies, mais n'en n'affiche pas pour des intervalles spécifiques au sein de la période du rapport.</li> <li>• <b>Trente (30) minutes</b> : affiche des informations pour des intervalles de 30 minutes au sein de la période du rapport. Le premier intervalle démarre à l'heure de début du rapport, le suivant 30 minutes après et ainsi de suite.</li> <li>• <b>Soixante (60) minutes</b> : affiche des informations pour des intervalles de 60 minutes au sein de la période du rapport. Le premier intervalle démarre à l'heure de début du rapport, le suivant 60 minutes après et ainsi de suite.</li> </ul> <p><b>Remarque</b> Si vous choisissez l'option « Trente (30) minutes » ou l'option « Soixante (60) minutes », le rapport peut nécessiter plus de temps pour afficher les résultats qu'avec l'option « Plage Rapport entier. » Pour réduire le temps de traitement, générez le rapport pour un intervalle de requête plus court.</p>
Noms des groupes de ressources	Affiche des informations sur les agents des groupes de ressources spécifiés. Le rapport n'affiche des informations que pour la période où l'agent a fait partie de l'un des groupes de ressources sélectionnés.
Noms d'agents	Affiche les informations sur les agents spécifiés.
Noms des compétences	Affiche les informations sur les agents possédant les compétences spécifiées. Le rapport n'affiche des informations que pour la période où l'agent a possédé l'une des compétences sélectionnées.
Noms d'équipes	Affiche les informations sur les agents des équipes sélectionnées. Le rapport n'affiche des informations que pour la période où l'agent a fait partie de l'une des équipes sélectionnées.

**Critères de regroupement**

Vide

**Résumé d'agent**

Le résumé Agent comprend un résumé des activités des agents, notamment les activités de l'état de l'appel et de l'agent.

**Remarque**

Le temps moyen de conversation, temps de conversation maximale, temps En attente et autres ne sont indiqués que pour les appels entrants de distribution automatique d'appels (ACD) qui sont reçus par l'agent. Les valeurs de ce champ sont incrémentées pour chaque appel entrant, mais pas pour les appels sortants. Les valeurs sont à zéro.

**Graphiques**

Les graphiques suivants sont disponibles :

Nom du graphique	Description
Temps moyen de conversation, d'attente et de travail par agent	Affiche le temps moyen qu'un agent passe dans les états Conversation et Travail et le temps pendant lequel l'agent a mis les appels en attente.
Ratio de traitement d'appels par agent	Affiche le nombre d'appels traités par un agent divisé par le nombre d'appels acheminés à cet agent.
Total des appels traités par agent	Affiche le nombre d'appels traités par un agent.

**Champs**

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Poste	Dernier poste actif Unified CCX qu'Unified Communications Manager a affecté à l'agent.
Temps de connexion moyen	Temps de connexion moyen = Temps de connexion de l'agent / Nombre de sessions de connexion de l'agent

Champ	Description
Appels traités	<p>Appels qui sont acheminés à l'agent.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si l'agent établit une conférence avec un autre agent, cette valeur augmente de 1 pour l'agent en conférence.</li> <li>• Si l'agent transfère un appel et que l'appel est transféré de nouveau au premier agent, cette valeur augmente de 2.</li> </ul> <p><b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.</p>
Appels présentés	<p>Les appels qui sont envoyés à l'agent, indépendamment du fait que l'agent prenne l'appel.</p> <p>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).</p> <p><b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.</p>
Taux de traitement	<p>Taux de traitement = appels traités par l'agent / appels qui sont acheminés à l'agent</p> <p><b>Information résumée</b> : pourcentage total.</p>
Temps de traitement - Moy.	<p>Durée moyenne de traitement de tous les appels traités par l'agent.</p> <p>Le temps de traitement = Temps de conversation + Temps d'attente + Temps de travail.</p>
Temps de traitement - Max.	Durée de traitement la plus longue d'un appel traité par l'agent.
Temps de conversation - Moy.	<p>Temps moyen de conversation de tous les appels traités par l'agent.</p> <p>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.</p>
Temps de conversation - Max.	Durée de traitement la plus longue d'un appel traité par l'agent.
Temps d'attente - Moy.	Temps moyen d'attente de tous les appels traités par l'agent.
Temps d'attente - Max.	Durée d'attente la plus longue d'un appel traité par l'agent.
Temps de travail - Moy.	Temps moyen passé par un agent au travail après les appels.
Temps de travail - Max.	Temps maximum passé par un agent au travail après les appels.
Temps d'inactivité - Moy.	Durée moyenne passée par un agent dans l'état Non prêt.
Temps d'inactivité - Max.	Durée maximale passée par un agent dans l'état Non prêt.

### Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

**Remarque**

Pour les paramètres Les N plus élevés et Les N plus bas, spécifiez le nombre (N) d'agents. Par exemple, si vous spécifiez 3 pour le paramètre du rapport N appels traités/présentés le plus élevé, le rapport indiquera les trois agents présentant les meilleurs ratios. Si plus de  $n$  agents,  $n$  étant le nombre que vous avez spécifié, ont les mêmes valeurs les plus élevées ou les plus basses, le rapport indique les  $n$  premiers agents dans l'ordre alphabétique.

Paramètre de filtre	Résultat
Noms des groupes de ressources	Affiche des informations sur les agents des groupes de ressources spécifiés. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les temps connectés et les temps d'inactivité, n'affiche les informations de l'agent que pour la durée où l'agent a appartenu à l'un des groupes de ressources sélectionnés.</li> <li>• Pour tous les autres paramètres de rapport, affiche les informations de l'agent sans tenir compte du moment où l'agent a appartenu à l'un des groupes de ressources sélectionnés.</li> </ul>
Noms d'agents	Affiche les informations sur les agents spécifiés.
Noms des compétences	Affiche les informations sur les agents possédant les compétences spécifiées. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les temps connectés et les temps d'inactivité, n'affiche les informations de l'agent que pour la durée où l'agent était associé à l'une des compétences sélectionnées.</li> <li>• Pour tous les autres paramètres de rapport, affiche les informations de l'agent sans tenir compte du moment où l'agent était associé à l'une des compétences sélectionnées.</li> </ul>
Noms d'équipes	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les temps connectés et les temps d'inactivité, n'affiche les informations de l'agent que pour la durée où l'agent a appartenu à l'une des équipes sélectionnées.</li> <li>• Pour tous les autres paramètres de rapport, affiche les informations de l'agent sans tenir compte du moment où l'agent a appartenu à l'une des équipes sélectionnées.</li> </ul>
Rapport N appels traités/présentés le plus élevé	Affiche les informations pour les $n$ agents présentant les ratios les plus élevés quant au nombre d'appels traités sur le nombre d'appels acheminés.
Rapport N appels traités/présentés le plus faible	Affiche les informations pour les $n$ agents présentant les ratios les plus faibles quant au nombre d'appels traités sur le nombre d'appels acheminés.
N premiers temps att. moy.	Affiche les informations pour les $n$ agents présentant les temps moyens d'attente les plus longs.
N derniers temps att. moy.	Affiche les informations pour les $n$ agents présentant les temps moyens d'attente les plus courts.

Paramètre de filtre	Résultat
N premiers temps de conversation moyens	Affiche les informations pour les n agents présentant les temps moyens de conversation les plus longs.
N derniers temps de conversation moyens	Affiche les informations pour les n agents présentant les temps moyens de conversation les plus courts.
N premiers temps de travail moyens	Affiche les informations pour les n agents présentant les temps moyens de travail les plus longs.
N derniers temps de travail moyens	Affiche les informations pour les n agents présentant les temps moyens de travail les plus courts.
N premiers temps de traitement moyens	Affiche les informations pour les n agents présentant les temps moyens de traitement les plus longs.
N premiers temps de traitement moyens	Affiche les informations pour les n agents présentant les temps moyens de traitement les plus courts.

#### Critères de regroupement

Vide

## Rapport Résumé des données de post-appel par agent

Le résumé des données de post-appel par agent fournit des informations sur les motifs de post-appel sélectionnés par l'agent pour les appels vocaux.

#### Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Motif de post-appel	Nom du motif post-appel sélectionné par l'agent.
Nom de l'agent	Nom de l'agent qui a sélectionné le motif de post-appel.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Total	Nombre total d'appels auxquels des motifs de post-appel ont été appliqués.

#### Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Liste des données de post-appel	Affiche des statistiques sur les données de post-appel sélectionnées.
Nom de l'agent	Affiche les informations sur les agents spécifiés.



**Critères de regroupement**

Paramètre de filtre	Résultat
Motif de post-appel	Regroupe les informations par motif de post-appel.

**Rapport détaillé sur les données de post-appel par agent**

Le Rapport détaillé sur les données de post-appel par agent affiche les informations saisies par un agent lorsqu'il passe à l'état Travail après avoir assisté à un appel de distribution automatique d'appels (ACD). Avec la fonctionnalité de données de post-appel, l'agent peut passer à l'état de travail pour mettre à jour des données qui sont associées à l'appel. Ce rapport fournit des informations sur les appels ACD entrants et les aperçus d'appels sortants.

**Graphiques**

Sont à votre disposition les graphiques suivants :

Nom du graphique	Description
Total des appels par agent et données de post-appel	Affiche le nombre d'appels traités par les agents pour des données de post-appel.

**Champs**

Le rapport comprend un tableau qui affiche les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Extension	Poste Unified CCX affecté à l'agent par Unified Communications Manager.
Numéro NodeID-SessionID-Seq	L'ID de nœud est l'identifiant numérique unique, qui commence à 1, que le système attribue à chaque serveur Unified CCX dans le cluster.  L'ID de session est le numéro d'identification unique que le système affecte à un appel.  Le numéro de séquence de session est le numéro que le système attribue à chaque tronçon d'appel. Ce numéro de séquence de la session augmente de 1 à chaque segment d'appel.  Ces trois valeurs constituent un ensemble unique qui identifie un appel ACD traité par le système.
Heure de début de l'appel	La date et l'heure auxquelles l'agent s'est connecté à l'appel.
Heure de fin d'appel	Date et heure de déconnexion de l'appel par l'agent.
Ident. auto. numéro (ANI) d'appel	Numéro de téléphone de l'appelant. (ANI = identification automatique du numéro)

Champ	Description
N° appelé	Numéro de téléphone qui est composé par l'appelant.
File d'attente d'appel acheminé	file d'attente de service de contact (CSQ) à laquelle l'appel est acheminé et qui le traite. Un appel peut être placé sur plusieurs files d'attente.
Compétences	Compétences qui sont associées à la file d'attente de service de contact qui a traité l'appel.
Durée de conversation	Temps passé par l'agent dans l'état Conversation. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Durée d'attente	Temps total pendant lequel l'agent a mis les appels en attente. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Temps de travail	Temps passé par l'agent en état Travail après l'appel. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Post-appel	Les agents peuvent sélectionner jusqu'à cinq motifs de post-appel pour les appels vocaux. En fonction de la sélection, les motifs sont affichés dans les colonnes Motif 1 à Motif 5 qui sont regroupées dans la colonne Post-Appel.

### Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Noms des groupes de ressources	Affiche des informations sur les agents des groupes de ressources spécifiés.
Noms d'agents	Affiche les informations sur les agents spécifiés.
Noms des compétences	Affiche les informations sur les agents possédant les compétences spécifiées.
Noms d'équipes	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.

### Critères de regroupement

Les données sont regroupées selon le champ suivant :

Champ	Résultat
Nom de l'agent	Trie les données par nom de l'agent.

## Rapport des variables personnalisées des appels

Le rapport Variables personnalisées des appels présente des informations sur les éventuelles variables personnalisées configurées par l'étape Définir l'information d'appel de l'entreprise du workflow que l'application Unified CCX ou Unified IP IVR a associé à l'appel.

## Graphiques

Vide

## Champs

Le rapport comprend un tableau qui affiche les informations suivantes :

Champ	Description
ID de nœud - ID de session - N° de séquence	<p>L'ID de nœud est l'identifiant numérique unique, qui commence à 1, que le système attribue à chaque serveur Unified CCX dans le cluster.</p> <p>L'ID de session est le numéro d'identification unique que le système affecte à un appel.</p> <p>Le numéro de séquence de session est le numéro que le système attribue à chaque tronçon d'appel. Ce numéro de séquence de la session augmente de 1 à chaque segment d'appel.</p> <p>Ensemble, ces trois valeurs identifient de façon unique un appel de distribution automatique d'appels (ACD) qui est traité par le système.</p>
Heure de début	Date et heure de début d'appel.
Heure de fin	Date et heure de déconnexion, de transfert ou de redirection de l'appel.
Rejet du contact	Rejet de l'appel.
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Nom de l'application	Nom de l'application Unified CCX ou Unified IP IVR associée au point de routage.
Variable personnalisée 1	Contenu de la variable <code>_ccdrVar1</code> . Cette valeur est affichée si la variable est configurée par l'étape Définir l'information d'appel de l'entreprise du workflow que l'application Unified CCX ou Unified IP IVR a associé à l'appel ou au tronçon appelé.
Variable personnalisée 2	Contenu de la variable <code>_ccdrVar2</code> . Cette valeur est affichée si la variable est configurée par l'étape Définir l'information d'appel de l'entreprise du workflow que l'application Unified CCX ou Unified IP IVR a associé à l'appel ou au tronçon appelé.
Variable personnalisée 3	Contenu de la variable <code>_ccdrVar3</code> . Cette valeur est affichée si la variable est configurée par l'étape Définir l'information d'appel de l'entreprise du workflow que l'application Unified CCX ou Unified IP IVR a associé à l'appel ou au tronçon appelé.
Variable personnalisée 4	Contenu de la variable <code>_ccdrVar4</code> . Cette valeur est affichée si la variable est configurée par l'étape Définir l'information d'appel de l'entreprise du workflow que l'application Unified CCX ou Unified IP IVR a associé à l'appel ou au tronçon appelé.

Champ	Description
Variable personnalisée 5	Contenu de la variable _ccdrVar5. Cette valeur est affichée si la variable est configurée par l'étape Définir l'information d'appel de l'entreprise du workflow que l'application Unified CCX ou Unified IP IVR a associé à l'appel ou au tronçon appelé.
Variable personnalisée 6	Contenu de la variable _ccdrVar6. Cette valeur est affichée si la variable est configurée par l'étape Définir l'information d'appel de l'entreprise du workflow que l'application Unified CCX ou Unified IP IVR a associé à l'appel ou au tronçon appelé.
Variable personnalisée 7	Contenu de la variable _ccdrVar7. Cette valeur est affichée si la variable est configurée par l'étape Définir l'information d'appel de l'entreprise du workflow que l'application Unified CCX ou Unified IP IVR a associé à l'appel ou au tronçon appelé.
Variable personnalisée 8	Contenu de la variable _ccdrVar8. Cette valeur est affichée si la variable est configurée par l'étape Définir l'information d'appel de l'entreprise du workflow que l'application Unified CCX ou Unified IP IVR a associé à l'appel ou au tronçon appelé.
Variable personnalisée 9	Contenu de la variable _ccdrVar9. Cette valeur est affichée si la variable est configurée par l'étape Définir l'information d'appel de l'entreprise du workflow que l'application Unified CCX ou Unified IP IVR a associé à l'appel ou au tronçon appelé.
Variable personnalisée 10	Contenu de la variable _ccdrVar10. Cette valeur est affichée si la variable est configurée par l'étape Définir l'information d'appel de l'entreprise du workflow que l'application Unified CCX ou Unified IP IVR a associé à l'appel ou au tronçon appelé.

### Critères de filtre



#### Remarque

Pour les paramètres de variables personnalisés, saisissez une chaîne de caractère complète ou une sous-chaîne de caractères à rechercher, et séparez les différentes chaînes par des virgules.

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Numéro appelé d'origine	Affiche les informations sur le ou les numéros appelés à l'origine précisés.
N° appelé	Affiche les informations sur le ou les numéros appelés précisés.
N° appelant	Affiche les informations sur le ou les numéros appelants précisés. Le numéro appelant est le même que le DN (Numéro de l'annuaire) de l'initiateur.
Nom de l'application	Affiche les informations sur les applications spécifiées.
Type de contact	Affiche des informations sur le ou les types de contact spécifiés.

Paramètre de filtre	Résultat
Type d'appelant	Affiche des informations sur le ou les types de demandeur spécifiés.
Type de destinataire	Affiche des informations sur le ou les types de destinataire spécifiés.
Durée supérieure ou égale à T secondes.	Affiche les appels ayant une durée supérieure ou égale au nombre de secondes défini par T.
Durée inférieure ou égale à T secondes.	Affiche les appels ayant une durée inférieure ou égale au nombre de secondes défini par T.
Variable personnalisée 1	Affiche les appels pour lesquels la variable personnalisée 1 contient la chaîne ou l'une des sous-chaînes de caractères.
Variable personnalisée 2	Affiche les appels pour lesquels la variable personnalisée 2 contient la chaîne ou l'une des sous-chaînes de caractères.
Variable personnalisée 3	Affiche les appels pour lesquels la variable personnalisée 3 contient la chaîne ou l'une des sous-chaînes de caractères.
Variable personnalisée 4	Affiche les appels pour lesquels la variable personnalisée 4 contient la chaîne ou l'une des sous-chaînes de caractères.
Variable personnalisée 5	Affiche les appels pour lesquels la variable personnalisée 5 contient la chaîne ou l'une des sous-chaînes de caractères.
Variable personnalisée 6	Affiche les appels pour lesquels la variable personnalisée 6 contient la chaîne ou l'une des sous-chaînes de caractères.
Variable personnalisée 7	Affiche les appels pour lesquels la variable personnalisée 7 contient la chaîne ou l'une des sous-chaînes de caractères.
Variable personnalisée 8	Affiche les appels pour lesquels la variable personnalisée 8 contient la chaîne ou l'une des sous-chaînes de caractères.
Variable personnalisée 9	Affiche les appels pour lesquels la variable personnalisée 9 contient la chaîne ou l'une des sous-chaînes de caractères.
Variable personnalisée 10	Affiche les appels pour lesquels la variable personnalisée 10 contient la chaîne ou l'une des sous-chaînes de caractères.
N'importe quelle variable personnalisée	Affiche les appels pour lesquels l'une des 10 variables personnalisées contient la chaîne ou l'un des sous-chaînes de caractères.

### Critères de regroupement

Vide

## Rapport d'activité Résumé des numéros appelés

Le rapport d'activité résumé des numéros appelés fournit des informations sur tous les numéros qui sont composés par un appelant à l'intérieur ou à l'extérieur. Ce rapport inclut des informations sur les appels à destination des applications Unified CCX et Unified IP IVR et sur les appels à destination des agents.

### Graphiques

Les graphiques suivants sont disponibles :

Nom du graphique	Description
Durée d'appel moyenne par numéro appelé	Affiche la durée d'appel moyenne par numéro appelé.
Total des appels par numéro appelé	Affiche le nombre total des appels vers chaque numéro, y compris les appels vers les applications et les agents.

### Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
N° appelé	Numéro du point de routage associé à l'application ou au poste de l'agent de destination.
Type d'appel	Appel vers une application ou vers un agent.
Appels totaux	Nombre total des appels passés vers chaque numéro. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Appels moy. (par jour)	Nombre moyen d'appels par jour.
Durée moy. des appels	Durée moyenne des appels passés vers chaque numéro.

### Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Décalage du fuseau horaire	Affiche la liste des fuseaux horaires. Sélectionnez votre fuseau horaire. Si vous sélectionnez plusieurs valeurs, la première valeur est appliquée.

### Critères de regroupement

Vide

## Rapport d'activité des files d'attente de service de contact avec compétences communes

Le Rapport d'activité des files d'attente de service de contact avec compétences communes fournit des informations résumées sur les appels présentés, traités et abandonnés pour chaque groupe de files d'attente de service de contact (CSQ). Les groupes de files d'attente de service de contact sont constitués de CSQ configurées avec les mêmes compétences mais avec des niveaux différents. (Ces groupes sont constitués de CSQ configurées avec les mêmes compétences mais avec des niveaux différents.)

Ce rapport est destiné aux clients qui ont configuré des files d'attente logiques du service de contact. Un CSQ logique est un groupe de files d'attente du service de contact configurées avec la même compétence mais avec des niveaux différents. Lorsqu'un appel entre selon un script utilisant l'approche « CSQ logique », il aboutit d'abord dans la CSQ présentant le niveau de compétence le plus bas. Si le temps d'attente dépasse le seuil prédéfini, l'appel est transféré vers le niveau de compétences supérieur. Ainsi, un même appel entrant peut circuler au sein du même groupe de CSQ.

Ce rapport affiche ces informations pour chaque intervalle de 30 ou 60 minutes tout au long de la période couverte par le rapport. Ceci s'avère particulièrement utile pour les CSQ logiques. Si vous n'avez pas configuré de CSQ logiques, utilisez peut-être d'autres rapports CSQ (rapport d'activité des files d'attente du service de contact, rapport d'activité des files d'attente du service de contact par intervalle/CSQ).

### Graphiques

Sont à votre disposition les graphiques suivants :

Nom du graphique	Description
Rapport d'activité des files d'attente de service de contact avec compétences communes	Affiche le nombre d'appels traités et d'appels abandonnés pendant une journée.

### Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Compétences	Compétences qui sont associées à la file d'attente de service de contact vers laquelle l'appel est acheminé.
Heure de début de l'intervalle	Date et heure de début de chaque intervalle de 30 ou 60 minutes ou la date et l'heure de début de la plage du rapport.
Heure de fin de l'intervalle	Date et heure de fin de chaque intervalle de 30 ou 60 minutes ou la date et l'heure de fin de la plage du rapport.
Nom de la file d'attente de service de contact	Nom de la file d'attente de service de contact qui a acheminé l'appel à l'agent.
Appels présentés - Total	Appels offerts à chaque CSQ individuelle au sein du groupe, indépendamment du fait que l'agent réponde à l'appel. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.

Champ	Description
Appels présentés - Temps moyen en file d'attente	Durée d'attente moyenne dans la CSQ pour les appels qui lui sont acheminés.
Appels présentés : Temps max. de la file d'attente	File d'attente maximale de tous les appels acheminés vers la file d'attente de service de contact (abandonnés, traités, non aboutis ou rejetés).
Appels traités - Total	Nombre d'appels traités par la file d'attente. Un appel est dit traité si l'appelant est connecté à un agent alors qu'il était sur cette file d'attente de service de contact. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Appels traités - Durée moyenne de traitement	Durée moyenne de traitement de tous les appels traités par la file d'attente. Temps de traitement = Temps de conversation + Temps d'attente + Temps de travail <b>Information résumée</b> : Temps moyen de traitement global = Temps de traitement total / Total appels traités
Appels traités - Durée maximale de traitement	Durée de traitement la plus longue d'un appel traité par la file d'attente. <b>Information résumée</b> : valeur maximale de la colonne.
Appels abandonnés - Total	Nombre d'appels ayant été acheminés vers la CSQ mais n'ayant pas reçu de réponse par un agent car l'appelant a raccroché ou a été déconnecté. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Appels abandonnés - Durée moyenne en file d'attente	Temps moyen passé par les appels dans la file d'attente avant d'être abandonnés.
Appels abandonnés - Durée maximale en file d'attente	Temps maximal passé par un appel en file d'attente avant d'être abandonné.
Niveau de service - Pourcentage conforme SL	(appels traités au niveau du service/appels présentés) * 100 % <b>Information résumée</b> : pourcentage total.

### Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :



Paramètre de filtre	Résultat
Longueur de l'intervalle	<p>Les options suivantes sont disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Plage Rapport entier</b> : affiche des informations sur la base de l'heure de début et de fin définies, mais n'en n'affiche pas pour des intervalles spécifiques au sein de la période du rapport.</li> <li>• <b>Trente (30) minutes</b> : affiche des informations pour des intervalles de 30 minutes au sein de la période du rapport. Le premier intervalle démarre à l'heure de début du rapport, le suivant 30 minutes après et ainsi de suite.</li> <li>• <b>Soixante (60) minutes</b> : affiche des informations pour des intervalles de 60 minutes au sein de la période du rapport. Le premier intervalle démarre à l'heure de début du rapport, le suivant 60 minutes après et ainsi de suite.</li> </ul> <p><b>Remarque</b> Si vous choisissez l'option « Trente (30) minutes » ou l'option « Soixante (60) minutes », le rapport peut nécessiter plus de temps pour afficher les résultats qu'avec l'option « Plage Rapport entier. » Pour réduire le temps de traitement, générez le rapport pour un intervalle de requête plus court.</p>
Noms de file d'attente de service de contact (CSQ)	Affiche les informations sur les files d'attente spécifiées.

#### Critères de regroupement

Les données sont regroupées selon le champ suivant :

Champ	Résultat
Compétences	Trie les données par compétences.

## Rapport d'activité des files d'attente de service de contact (par file d'attente)

Le rapport d'activité de la file d'attente de service de contact (par file d'att.) donne des informations sur les niveaux de service ainsi que sur le nombre et le pourcentage d'appels présentés, traités, abandonnés et retirés de la file d'attente. Ce rapport fournit des informations pour chaque intervalle de 30 ou 60 minutes tout au long de la période couverte par le rapport.



#### Remarque

Si les agents reçoivent déjà des appels d'une file d'attente de service de contact (CSQ) et que vous modifiez le niveau de compétences de la CSQ, le rapport affiche un enregistrement avec l'ancien ID de CSQ et un autre enregistrement avec le nouvel ID de CSQ pour la même CSQ.

#### Graphiques

Les graphiques suivants sont disponibles :

Nom du graphique	Description
Appels traités, abandonnés et retirés de la file d'attente par file d'attente	Affiche le nombre d'appels traités, abandonnés et retirés de la file d'attente par file d'attente.
Nombre total d'appels qui atteignent le niveau de service par file d'att.	Affiche le nombre d'appels traités et les appels traités dans le délai indiqué dans le champ Niveau de service d'une CSQ. Le champ du niveau de service est défini par l'administrateur.

### Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de la file d'attente de service de contact	CSQ dans laquelle l'appel est en attente.
ID de file d'attente de service de contact	ID unique de la file d'attente de service de contact.
Compétences d'appel	Compétences qui sont associées à la file d'attente de service de contact vers laquelle l'appel est acheminé.
Heure de début de l'intervalle	Date et heure de début de chaque intervalle de 30 ou 60 minutes ou la date et l'heure de début de la plage du rapport.
Heure de fin de l'intervalle	Date et heure de fin de chaque intervalle de 30 ou 60 minutes ou la date et l'heure de fin de la plage du rapport.
Niveau de service	Valeur entrée dans le champ du niveau de service lors de la configuration de la file d'attente du service de contact dans Administration Cisco Unified CCX. Si le niveau de service a changé pendant la période couverte par le rapport, ce dernier présente les valeurs de niveau de service nouvelles et anciennes.
Appels traités < Niveau de service	Nombre d'appels traités dans le délai indiqué dans le champ Niveau de service. Un appel est considéré comme traité lorsqu'il est pris par un agent. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Appels abandonnés < Niveau de service	Nombre d'appels abandonnés dans le délai indiqué dans le champ Niveau de service. Un appel est considéré comme abandonné s'il est déconnecté avant d'être connecté à un agent. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.

Champ	Description
Pourcentage de niveau de service atteint : seulement traités	<p>Pourcentage d'appels qui ont été traités dans le délai indiqué dans le champ Niveau de service. Cette valeur est calculée comme suit :</p> <p>(nombre d'appels traités dans le cadre du niveau de service/nombre d'appels traités) * 100 %</p> <p><b>Information résumée :</b> pourcentage total d'appels traités qui ont atteint le niveau de service de traitement.</p>
Pourcentage de niveau de service atteint : sans appels abandonnés	<p>Pourcentage d'appels présentés, hors appels abandonnés, qui ont été traités dans le délai indiqué dans le champ Niveau de service. Cette valeur est calculée comme suit :</p> <p>(nombre d'appels traités dans le cadre du niveau de service/(nombre d'appels présentés – nombre d'appels abandonnés dans le cadre du niveau de service)) * 100 %</p> <p><b>Information résumée :</b> pourcentage total d'appels présentés, qui ont atteint le niveau de service de traitement (à l'exclusion des appels qui ont atteint le niveau de service d'abandon).</p>
Pourcentage de niveau de service atteint : avec appels abandonnés comptés positivement	<p>Pourcentage d'appels présentés ayant été traités ou abandonnés dans le délai indiqué dans le champ Niveau de service. Pour cette valeur, les appels abandonnés dans le délai spécifié sont considérés comme ayant atteint le niveau de service. Cette valeur est calculée comme suit :</p> <p>([Nombre d'appels traités dans le cadre du niveau de service + nombre d'appels abandonnés dans le cadre du niveau de service]/nombre d'appels présentés) * 100 %</p> <p><b>Information résumée :</b> pourcentage total d'appels présentés, qui ont atteint le niveau de service de traitement ou d'abandon.</p>
Pourcentage de niveau de service atteint : avec appels abandonnés comptés négativement	<p>Pourcentage d'appels présentés ayant été traités dans le délai indiqué dans le champ Niveau de service. Pour cette valeur, les appels abandonnés dans le délai spécifié sont considérés comme n'ayant pas atteint le niveau de service. Cette valeur est calculée comme suit :</p> <p>(nombre d'appels traités dans le cadre du niveau de service/nombre d'appels traités) * 100 %</p> <p><b>Information résumée :</b> pourcentage total d'appels traités qui ont atteint le niveau de service de traitement.</p>
Appels présentés	<p>Appels acheminés à la CSQ indépendamment du fait qu'un agent ait pris l'appel.</p> <p><b>Information résumée :</b> somme des valeurs de cette colonne.</p>
Appels traités : traités	<p>Nombre d'appels traités par la file d'attente.</p> <p><b>Information résumée :</b> somme des valeurs de cette colonne.</p>

Champ	Description
Appels traités : %	Pourcentage d'appels traités par la file d'attente du service de contact. Ce pourcentage se calcule comme suit : $(\text{nombre d'appels traités}) / (\text{nombre d'appels présentés}) * 100 \%$ <b>Information résumée</b> : pourcentage total.
Appels abandonnés : abandonnés	Nombre d'appels acheminés vers la CSQ et qui ont été abandonnés. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Appels abandonnés : %	Pourcentage d'appels acheminés vers la CSQ et qui ont été abandonnés. Ce pourcentage se calcule comme suit : $(\text{nombre d'appels abandonnés} / \text{nombre d'appels présentés}) * 100 \%$ <b>Information résumée</b> : pourcentage total.
Appels retirés de la file d'attente : retirés de la file d'attente	Nombre d'appels retirés de la file d'attente. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Appels retirés de la file d'attente : %	Pourcentage d'appels retirés de la file d'attente. Ce pourcentage se calcule comme suit : $(\text{nombre d'appels retirés de la file d'attente} / \text{nombre d'appels présentés}) * 100 \%$ <b>Information résumée</b> : pourcentage total.

### Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Longueur de l'intervalle	<p>Les options suivantes sont disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Plage Rapport entier</b> : affiche des informations sur la base de l'heure de début et de fin définies, mais n'en n'affiche pas pour des intervalles spécifiques au sein de la période du rapport.</li> <li>• <b>Trente (30) minutes</b> : affiche des informations pour des intervalles de 30 minutes au sein de la période du rapport. Le premier intervalle démarre à l'heure de début du rapport, le suivant 30 minutes après et ainsi de suite.</li> <li>• <b>Soixante (60) minutes</b> : affiche des informations pour des intervalles de 60 minutes au sein de la période du rapport. Le premier intervalle démarre à l'heure de début du rapport, le suivant 60 minutes après et ainsi de suite.</li> </ul> <p><b>Remarque</b> Si vous choisissez l'option « Trente (30) minutes » ou l'option « Soixante (60) minutes », le rapport peut nécessiter plus de temps pour afficher les résultats qu'avec l'option « Plage Rapport entier. » Pour réduire le temps de traitement, générez le rapport pour un intervalle de requête plus court.</p>
Noms de file d'attente de service de contact (CSQ)	Affiche les informations sur les files d'attente spécifiées.

#### Critères de regroupement

Vide

## Activité de la file d'attente de service de contact par durée d'intervalle

Le rapport d'activité de la file d'attente du service de contact par durée d'intervalle donne des informations sur les niveaux de service ainsi que sur le nombre et le pourcentage d'appels présentés, traités, abandonnés et sortis de la file d'attente. Ce rapport fournit des informations pour chaque intervalle de 30 ou 60 minutes tout au long de la période couverte par le rapport. Ce rapport peut être filtré pour une durée d'intervalle spécifique sur une seule journée ou plusieurs jours. À la différence des autres rapports, la partie temps du filtre d'intervalle est considérée comme une durée d'intervalle dans ce rapport.

#### Graphiques

Les graphiques suivants sont disponibles :

Nom du graphique	Description
Appels traités, abandonnés et présentés par intervalle	Affiche le nombre d'appels qui sont traités, abandonnés et présentés pour une file d'attente de service de contact (CSQ).
Total des appels conformes au niveau de service	Affiche le nombre d'appels traités qui ont été traités dans le délai qui est saisi dans le champ de niveau de service pour une CSQ. Le niveau de service est défini par l'administrateur.

## Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
CSQ	CSQ dans laquelle l'appel est en attente.
Date	Regroupement par date pour les intervalles correspondants.
Heure de début de l'intervalle	Date et heure de début de l'intervalle de 30 ou 60 minutes ou la date et l'heure de début de la plage du rapport.
Heure de fin de l'intervalle	Date et heure de fin de l'intervalle de 30 ou 60 minutes ou la date et l'heure de fin de la plage du rapport.
Appels présentés	Appels acheminés à la CSQ indépendamment du fait qu'un agent ait pris l'appel. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de ce champ.
Appels traités - Traités	Nombre d'appels traités par la file d'attente. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de ce champ.
Appels traités < Niveau de service	Nombre d'appels traités dans le délai indiqué dans le champ Niveau de service. Un appel est considéré comme traité lorsqu'il est pris par un agent. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Niveau de service	Valeur entrée dans le champ du niveau de service lors de la configuration de la file d'attente du service de contact dans Administration Cisco Unified CCX. Si le niveau de service a changé pendant la période couverte par le rapport, ce dernier présente les valeurs de niveau de service nouvelles et anciennes.
Appels abandonnés - Abandonnés	Nombre d'appels acheminés vers la CSQ et qui ont été abandonnés. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de ce champ.
Appels abandonnés < Niveau de service	Nombre d'appels abandonnés dans le délai indiqué dans le champ Niveau de service. Un appel est considéré comme abandonné s'il est déconnecté avant d'être connecté à un agent. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Taux d'abandon - %	Pourcentage d'appels acheminés vers la CSQ et qui ont été abandonnés. Ce pourcentage se calcule comme suit : $(\text{nombre d'appels abandonnés} / \text{nombre d'appels présentés}) * 100 \%$ <b>Information résumée</b> : : pourcentage total.

## Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Longueur de l'intervalle	<p>Les options suivantes sont disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Plage complète du rapport</b> : affiche des informations sur la base de l'heure de début et de fin définies, mais n'en affiche pas pour des intervalles spécifiques de la période du rapport.</li> <li>• <b>Trente (30) minutes</b> : affiche des informations pour les intervalles de 30 minutes dans la période du rapport. Le premier intervalle démarre à l'heure de début du rapport, le suivant 30 minutes après et ainsi de suite.</li> <li>• <b>Soixante (60) minutes</b> : affiche des informations pour les intervalles de 60 minutes dans la période du rapport. Le premier intervalle démarre à l'heure de début du rapport, le suivant 60 minutes après et ainsi de suite.</li> </ul> <p><b>Remarque</b> Si vous choisissez l'option "Trente (30) minutes" ou l'option "Soixante (60) minutes", le rapport peut nécessiter plus de temps pour afficher les résultats que pour l'option "Plage complète du rapport". Pour réduire le temps de traitement, générez le rapport pour un intervalle de requête plus court.</p>
Fuseau horaire	Affiche la liste de tous les fuseaux horaires. L'utilisateur doit sélectionner son fuseau horaire respectif lors de la génération de ce rapport.
Liste CSQ	Affiche les informations sur les files d'attente spécifiées.

### Critères de regroupement

Les données sont regroupées selon le champ suivant :

Champ	Résultat
Nom de la file d'attente de service de contact	Trie les données par nom de file d'attente de service de contact.
Date	Trie les données par heure de début de l'intervalle.

## Rapport d'activité File d'attente du service de contact

Le rapport d'activité de la file d'attente de service de contact fournit un résumé des appels qui sont présentés, traités abandonnés, et retirés de chaque file d'attente de service de contact (CSQ). Il présente également les appels traités par des workflows dans d'autres files d'attente de service de contact, et des informations sur la durée moyenne et la durée maximale des appels traités, abandonnés et retirés de la file d'attente.

### Graphiques

Les graphiques suivants sont disponibles :

Nom du graphique	Description
Temps moyen de traitement par CSQ	Affiche le temps de traitement moyen des appels traités pour une CSQ.
Temps moyen de réponse par CSQ	Affiche le temps moyen de réponse pour les appels traités pour une CSQ.
Temps moyen d'abandon par CSQ	Affiche le temps moyen passé par les appels dans la file d'attente avant d'être abandonnés à partir d'une CSQ.
Temps moyen de retrait de la file d'attente par CSQ	Affiche le temps moyen passé par les appels dans la file d'attente avant d'être retirés de la CSQ.
Temps max. dans la file d'attente pour les contacts présentés par CSQ	Le délai d'attente le plus long passé par les appels en file d'attente pour une CSQ.

### Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de la file d'attente de service de contact	CSQ dans laquelle l'appel est en attente.
ID de file d'attente de service de contact	ID unique de la file d'attente de service de contact.
Compétences	Compétences qui sont associées à la file d'attente de service de contact vers laquelle l'appel est acheminé.
Appels présentés	Appels acheminés à la CSQ indépendamment du fait qu'un agent ait pris l'appel. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Temps moyen de la file d'attente	Temps moyen de la file d'attente pour tous les appels qui lui sont acheminés.
Temps d'attente maximal	Temps d'attente le plus long pour un appel acheminé vers la file d'attente. <b>Information résumée</b> : valeur maximale de la colonne.
Appels traités	Nombre d'appels traités par cette file d'attente. Un appel est dit traité si l'appelant est connecté à un agent alors qu'il était sur cette file d'attente de service de contact. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Vitesse de réponse moyenne	Vitesse de réponse moyenne = temps d'attente total / appels traités
Durée moyenne de traitement	Durée moyenne de traitement de tous les appels traités par la file d'attente.



Champ	Description
Temps de traitement max.	Durée de traitement la plus longue d'un appel traité par la file d'attente. Le temps de traitement = Temps de conversation + Temps d'attente + Temps de travail. <b>Information résumée</b> : valeur maximale de la colonne.
Appels abandonnés	Nombre d'appels acheminés vers la file d'attente de service de contact mais n'ayant pas reçu de réponse par un agent car l'appelant a raccroché ou a été déconnecté. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Délai moyen d'abandon	Temps moyen des appels en file d'attente avant d'être abandonnés.
Délai max. d'abandon	Temps maximal de tous les appels en file d'attente avant d'être abandonnés. <b>Information résumée</b> : valeur maximale de la colonne.
Nombre moyen d'abandons par jour	Appels abandonnés moyens en une journée = Nombre d'appels abandonnés / Nombre de jours
Nombre max. d'abandons par jour	Plus grand nombre d'appels abandonnés en une seule journée. <b>Information résumée</b> : valeur maximale de la colonne.
Appels retirés de la file d'attente	Nombre d'appels mis en attente sur une file d'attente de service de contact puis retirés lors de l'étape de retrait de la file d'attente dans un workflow. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Délai moyen de retrait de la file d'attente	Temps moyen des appels en file d'attente avant d'être retirés de la file.
Délai max. de retrait de la file d'attente	Temps maximal de tous les appels en file d'attente avant d'être retirés de la file. <b>Information résumée</b> : valeur maximale de la colonne.
Appels traités par un autre	Total des appels suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Appels mis en file d'attente sur la file d'attente de service de contact, puis retirés lors de l'étape de retrait de la file d'attente dans un workflow, puis marqués comme traités lors de l'étape de définition des infos contact dans le workflow.</li> <li>• Appels mis en attente sur plusieurs files d'attente de service de contact puis traités par une autre file d'attente de service de contact.</li> </ul> <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.

### Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Noms de file d'attente de service de contact (CSQ)	Affiche les informations sur les files d'attente spécifiées.
Type de CSQ	Comprend les options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Groupe de ressources : Affiche les informations sur les files d'attente de service de contact configurées avec le Modèle de sélection des ressources disponibles défini sur Groupe de ressources dans Administration Unified CCX.</li> <li>• Groupe de compétences : affiche les informations sur les files d'attente de service de contact configurées avec le Modèle de sélection des ressources disponibles défini sur Compétences des ressources dans Administration Unified CCX.</li> </ul>

### Critères de regroupement

Les données sont regroupées selon le champ suivant :

Champ	Résultat
Nom de la file d'attente de service de contact	Trie les données par nom de file d'attente de service de contact.
ID de file d'attente de service de contact	Trie les données par ID de file d'attente de service de contact.

## Rapport d'activité de la file d'attente de service de contact (par intervalle)

Le rapport d'activité de la file d'attente de service de contact (par intervalle) donne des informations sur les niveaux de service ainsi que sur le nombre et le pourcentage d'appels présentés, traités, abandonnés et retirés de la file d'attente. Ce rapport fournit des informations pour chaque intervalle de 30 ou 60 minutes tout au long de la période couverte par le rapport.

### Graphiques

Les graphiques suivants sont disponibles :

Nom du graphique	Description
Appels traités, abandonnés et retirés de la file d'attente, par intervalle	Affiche le nombre d'appels qui sont traités abandonnés, et retirés de la file d'attente de service de contact (CSQ).
Total des appels conformes au niveau de service, par intervalle	Affiche le nombre d'appels qui ont été traités et les appels qui ont été traités dans le délai qui est saisi dans le champ de niveau de service pour une CSQ. Le niveau de service est défini par l'administrateur.

### Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Heure de début de l'intervalle	Date et heure de début de chaque intervalle de 30 ou 60 minutes ou la date et l'heure de début de la plage du rapport.
Heure de fin de l'intervalle	Date et heure de fin de chaque intervalle de 30 ou 60 minutes ou la date et l'heure de fin de la plage du rapport.
Nom de la file d'attente de service de contact	CSQ dans laquelle l'appel est en attente.
Compétences	Compétences qui sont associées à la file d'attente de service de contact vers laquelle l'appel est acheminé.
Niveau de service	Valeur entrée dans le champ du niveau de service lors de la configuration de la file d'attente du service de contact dans Administration Cisco Unified CCX. Si le niveau de service a changé pendant la période couverte par le rapport, ce dernier présente les valeurs de niveau de service nouvelles et anciennes.
Appels traités < Niveau de service	Nombre d'appels traités dans le délai indiqué dans le champ Niveau de service. Un appel est considéré comme traité lorsqu'il est pris par un agent. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Appels abandonnés < Niveau de service	Nombre d'appels abandonnés dans le délai indiqué dans le champ Niveau de service. Un appel est considéré comme abandonné s'il est déconnecté avant d'être connecté à un agent. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Pourcentage de niveau de service atteint : seulement traités	Pourcentage d'appels qui ont été traités dans le délai indiqué dans le champ Niveau de service. Cette valeur est calculée comme suit : $(\text{nombre d'appels traités dans le cadre du niveau de service} / \text{nombre d'appels traités}) * 100 \%$ <b>Information résumée</b> : pourcentage total d'appels traités qui ont atteint le niveau de service de traitement.
Pourcentage de niveau de service atteint : sans appels abandonnés	Pourcentage d'appels présentés, hors appels abandonnés, qui ont été traités dans le délai indiqué dans le champ du niveau de service. Cette valeur est calculée comme suit : $(\text{nombre d'appels traités dans le cadre du niveau de service} / (\text{nombre d'appels présentés} - \text{nombre d'appels abandonnés dans le cadre du niveau de service})) * 100 \%$ <b>Information résumée</b> : pourcentage total d'appels présentés, qui ont atteint le niveau de service de traitement (à l'exclusion des appels qui ont atteint le niveau de service d'abandon).

Champ	Description
Pourcentage de niveau de service atteint : avec appels abandonnés comptés positivement	<p>Pourcentage d'appels présentés ayant été traités ou abandonnés dans le délai indiqué dans le champ Niveau de service. Pour cette valeur, les appels abandonnés dans le délai spécifié sont considérés comme ayant atteint le niveau de service. Cette valeur est calculée comme suit :</p> $([\text{Nombre d'appels traités dans le cadre du niveau de service} + \text{nombre d'appels abandonnés dans le cadre du niveau de service}] / \text{nombre d'appels présentés}) * 100 \%$ <p><b>Information résumée :</b> pourcentage total d'appels présentés, qui ont atteint le niveau de service de traitement ou d'abandon.</p>
Pourcentage de niveau de service atteint : avec appels abandonnés comptés négativement	<p>Pourcentage d'appels présentés ayant été traités dans le délai indiqué dans le champ Niveau de service. Pour cette valeur, les appels abandonnés dans le délai spécifié sont considérés comme n'ayant pas atteint le niveau de service. Cette valeur est calculée comme suit :</p> $(\text{nombre d'appels traités dans le cadre du niveau de service} / \text{nombre d'appels traités}) * 100 \%$ <p><b>Information résumée :</b> pourcentage total d'appels traités qui ont atteint le niveau de service de traitement.</p>
Appels présentés	<p>Appels acheminés à la CSQ indépendamment du fait qu'un agent ait pris l'appel.</p> <p><b>Information résumée :</b> somme des valeurs de ce champ.</p>
Appels traités : traités	<p>Nombre d'appels traités par la file d'attente.</p> <p><b>Information résumée :</b> somme des valeurs de ce champ.</p>
Appels traités : %	<p>Pourcentage d'appels traités par la file d'attente du service de contact. Ce pourcentage se calcule comme suit :</p> $(\text{nombre d'appels traités}) / (\text{nombre d'appels présentés}) * 100 \%$ <p><b>Information résumée :</b> pourcentage total.</p>
Appels abandonnés : abandonnés	<p>Nombre d'appels acheminés vers la CSQ et qui ont été abandonnés.</p> <p><b>Information résumée :</b> somme des valeurs de ce champ.</p>
Appels abandonnés : %	<p>Pourcentage d'appels acheminés vers la CSQ et qui ont été abandonnés. Ce pourcentage se calcule comme suit :</p> $(\text{nombre d'appels abandonnés} / \text{nombre d'appels présentés}) * 100 \%$ <p><b>Information résumée :</b> pourcentage total.</p>
Appels retirés de la file d'attente : retirés de la file d'attente	<p>Nombre d'appels retirés de la file d'attente.</p> <p><b>Information résumée :</b> somme des valeurs de ce champ.</p>

Champ	Description
Appels retirés de la file d'attente : %	<p>Pourcentage d'appels retirés de la file d'attente. Ce pourcentage se calcule comme suit :</p> <p><math>(\text{nombre d'appels retirés de la file d'attente} / \text{nombre d'appels présentés}) * 100 \%</math></p> <p><b>Information résumée :</b> pourcentage total.</p>

### Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Longueur de l'intervalle	<p>Les options suivantes sont disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Plage Rapport entier</b> : affiche des informations sur la base de l'heure de début et de fin définies, mais n'en n'affiche pas pour des intervalles spécifiques au sein de la période du rapport.</li> <li>• <b>Trente (30) minutes</b> : affiche des informations pour des intervalles de 30 minutes au sein de la période du rapport. Le premier intervalle démarre à l'heure de début du rapport, le suivant 30 minutes après et ainsi de suite.</li> <li>• <b>Soixante (60) minutes</b> : affiche des informations pour des intervalles de 60 minutes au sein de la période du rapport. Le premier intervalle démarre à l'heure de début du rapport, le suivant 60 minutes après et ainsi de suite.</li> </ul> <p><b>Remarque</b> Si vous choisissez l'option « Trente (30) minutes » ou l'option « Soixante (60) minutes », le rapport peut nécessiter plus de temps pour afficher les résultats qu'avec l'option « Plage Rapport entier. » Pour réduire le temps de traitement, générez le rapport pour un intervalle de requête plus court.</p>
Noms de file d'attente de service de contact (CSQ)	Affiche les informations sur les files d'attente spécifiées.

### Critères de regroupement

Vide

## Résumé de la répartition des appels de la file d'attente de service de contact

Le résumé Répartition des appels de la file d'attente de service de contact présente le nombre et le pourcentage d'appels traités et retirés de la file d'attente dans quatre intervalles temporels différents.

### Graphiques

Les graphiques suivants sont disponibles :

Nom du graphique	Description
Total des appels abandonnés par intervalle temporel et par file d'attente de service de contact (CSQ)	Affiche le nombre total d'appels abandonnés dans chaque intervalle temporel par une file d'attente de service de contact (CSQ).
Total des appels traités par intervalle temporel et par file d'attente de service de contact (CSQ)	Affiche le nombre total d'appels traités dans chaque intervalle temporel par une file d'attente de service de contact (CSQ).

### Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de la file d'attente de service de contact	CSQ dans laquelle l'appel est en attente.
ID de file d'attente de service de contact	ID unique de la file d'attente de service de contact.
Compétences d'appel	Compétences qui sont associées à la file d'attente de service de contact vers laquelle l'appel est acheminé.
Appels traités	Nombre d'appels traités par la file d'attente. Un appel est considéré comme traité lorsqu'il est pris par un agent. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Total et pourcentage d'appels traités avec un délai en file d'attente de 0 à 15 secondes	Nombre d'appels traités avec un temps d'attente qui est inférieur ou égal à 15 secondes.
Total et pourcentage d'appels traités avec un délai en file d'attente de 0 à 15 secondes	Pourcentage d'appels traités avec un temps d'attente qui est inférieur ou égal à 15 secondes.
Total et pourcentage d'appels traités avec un délai en file d'attente de 0 à 30 secondes	Nombre d'appels traités avec un temps d'attente qui est inférieur ou égal à 30 secondes.
Total et pourcentage d'appels traités avec un délai en file d'attente de 0 à 30 secondes - %	Pourcentage d'appels traités avec un temps d'attente qui est inférieur ou égal à 30 secondes.
Total et pourcentage d'appels traités avec un délai en file d'attente de 0 à 45 secondes	Nombre d'appels traités avec un temps d'attente qui est inférieur ou égal à 45 secondes.

Champ	Description
Total et pourcentage d'appels traités avec un délai en file d'attente de 0 à 45 secondes - %	Pourcentage d'appels traités avec un temps d'attente qui est inférieur ou égal à 45 secondes.
Total et pourcentage d'appels traités avec un délai en file d'attente de 0 à 60 secondes	Nombre d'appels traités avec un temps d'attente qui est inférieur ou égal à 60 secondes.
Total et pourcentage d'appels traités avec un délai en file d'attente de 0 à 60 secondes - %	Pourcentage d'appels traités avec un temps d'attente qui est inférieur ou égal à 60 secondes.
Appels abandonnés	<p>Les appels qui sont abandonnés de la CSQ. Un appel est considéré abandonné s'il a été acheminé vers la file d'attente de service de contact mais n'a pas été pris par un agent car l'appelant a raccroché ou a été déconnecté.</p> <p><b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.</p>
Total et pourcentage d'appels abandonnés avec un délai en file d'attente de 0 à 15 secondes	Nombre d'appels abandonnés avec un temps d'attente qui est inférieur ou égal à 15 secondes.
Total et pourcentage d'appels abandonnés avec un délai en file d'attente de 0 à 15 secondes - %	Pourcentage d'appels abandonnés avec un temps d'attente qui est inférieur ou égal à 15 secondes.
Total et pourcentage d'appels abandonnés avec un délai en file d'attente de 0 à 30 secondes	Nombre d'appels abandonnés avec un temps d'attente qui est inférieur ou égal à 30 secondes.
Total et pourcentage d'appels abandonnés avec un délai en file d'attente de 0 à 30 secondes - %	Pourcentage d'appels abandonnés avec un temps d'attente qui est inférieur ou égal à 30 secondes.
Total et pourcentage d'appels abandonnés avec un délai en file d'attente de 0 à 45 secondes	Nombre d'appels abandonnés avec un temps d'attente qui est inférieur ou égal à 45 secondes.
Total et pourcentage d'appels abandonnés avec un délai en file d'attente de 0 à 45 secondes - %	Pourcentage d'appels abandonnés avec un temps d'attente qui est inférieur ou égal à 45 secondes.
Total et pourcentage d'appels abandonnés avec un délai en file d'attente de 0 à 60 secondes	Nombre d'appels abandonnés avec un temps d'attente qui est inférieur ou égal à 60 secondes.

Champ	Description
Total et pourcentage d'appels abandonnés avec un délai en file d'attente de 0 à 60 secondes - %	Pourcentage d'appels abandonnés avec un temps d'attente qui est inférieur ou égal à 60 secondes.

### Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Noms de file d'attente de service de contact (CSQ)	Affiche les informations sur les files d'attente spécifiées.
Intervalle temporel en secondes	Indiquez le nombre de secondes. La valeur par défaut est 15 secondes.

### Critères de regroupement

Vide

## Résumé des priorités de la file d'attente de service de contact

le rapport Résumé des priorités de la file d'attente de service de contact fournit le nombre d'appels qui sont acheminés vers chaque file d'attente de service de contact (CSQ). Il présente également le nombre d'appels et la moyenne d'appels par jour par priorité qui sont acheminés vers chaque CSQ.

### Graphiques

Sont à votre disposition les graphiques suivants :

Nom du graphique	Description
Total des appels présentés par la file d'attente de service de contact (CSQ) et par priorité d'appel	Affiche le nombre d'appels qui sont acheminés pour chaque priorité d'appel dans une CSQ.

### Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :



#### Remarque

Si la priorité de l'appel est N/A, l'appel a été abandonné avant qu'une priorité ne soit affectée.

Champ	Description
Nom de la file d'attente de service de contact	CSQ dans laquelle l'appel est en attente.



Champ	Description
ID de file d'attente de service de contact	ID unique de la file d'attente de service de contact.
Compétences d'appel	Compétences qui sont associées à la file d'attente de service de contact vers laquelle l'appel est acheminé.
Total des appels présentés	Nombre total d'appels présentés à la file d'attente de service de contact, qu'un agent ait pris l'appel ou non. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Priorité 1 (Basse) - Total	Nombre d'appels qui sont acheminés selon cette priorité dans une journée pour chaque CSQ. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Priorité 1 (Basse) - Moyenne	Moyenne du nombre d'appels qui sont acheminés selon cette priorité dans une journée pour chaque CSQ.
Priorité 2 - Total	Nombre d'appels qui sont acheminés selon cette priorité dans une journée pour chaque CSQ. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Priorité 2 - Moyenne	Moyenne du nombre d'appels qui sont acheminés selon cette priorité dans une journée pour chaque CSQ.
Priorité 3 - Total	Nombre d'appels qui sont acheminés selon cette priorité dans une journée pour chaque CSQ. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Priorité 3 - Moyenne	Moyenne du nombre d'appels qui sont acheminés selon cette priorité dans une journée pour chaque CSQ.
Priorité 4 - Total	Nombre d'appels qui sont acheminés selon cette priorité dans une journée pour chaque CSQ. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Priorité 4 - Moyenne	Moyenne du nombre d'appels qui sont acheminés selon cette priorité dans une journée pour chaque CSQ.
Priorité 5 - Total	Nombre d'appels qui sont acheminés selon cette priorité dans une journée pour chaque CSQ. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Priorité 5 - Moyenne	Moyenne du nombre d'appels qui sont acheminés selon cette priorité dans une journée pour chaque CSQ.
Priorité 6 - Total	Nombre d'appels qui sont acheminés selon cette priorité dans une journée pour chaque CSQ. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.

Champ	Description
Priorité 6 - Moyenne	Moyenne du nombre d'appels qui sont acheminés selon cette priorité dans une journée pour chaque CSQ.
Priorité 7 - Total	Nombre d'appels qui sont acheminés selon cette priorité dans une journée pour chaque CSQ. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Priorité 7 - Moyenne	Moyenne du nombre d'appels qui sont acheminés selon cette priorité dans une journée pour chaque CSQ.
Priorité 8 - Total	Nombre d'appels qui sont acheminés selon cette priorité dans une journée pour chaque CSQ. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Priorité 8 - Moyenne	Moyenne du nombre d'appels qui sont acheminés selon cette priorité dans une journée pour chaque CSQ.
Priorité 9 - Total	Nombre d'appels qui sont acheminés selon cette priorité dans une journée pour chaque CSQ. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Priorité 9 - Moyenne	Moyenne du nombre d'appels qui sont acheminés selon cette priorité dans une journée pour chaque CSQ.
Priorité 10 (Haute) - Total	Nombre d'appels qui sont acheminés selon cette priorité dans une journée pour chaque CSQ. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Priorité 10 (Haute) - Moyenne	Moyenne du nombre d'appels qui sont acheminés selon cette priorité dans une journée pour chaque CSQ.

### 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 les informations sur les files d'attente spécifiées.

### Critères de regroupement

Les données sont regroupées selon le champ suivant :

Champ	Résultat
Nom de la file d'attente de service de contact	Trie les données par nom de file d'attente de service de contact.

Champ	Résultat
ID de file d'attente de service de contact	Trie les données par ID de file d'attente de service de contact.

## Rapport Résumé des priorités de niveau de service de la file d'attente de service de contact

Le Rapport résumé des priorités de niveau de service de la file d'attente de service de contact fournit des informations sur le nombre et le pourcentage des appels traités en atteignant le niveau de service, pour chaque priorité d'appel d'une file d'attente de service de contact (CSQ).

### Graphiques

Les graphiques suivants sont disponibles :

Nom du graphique	Description
Pourcentage d'appels qui atteignent le niveau de service	Affiche le nombre d'appels traités et les appels traités dans le délai indiqué dans le champ Niveau de service d'une CSQ.
Total des appels conformes au niveau de service	Affiche le nombre d'appels traités dans le délai indiqué dans le champ Niveau de service d'une CSQ.

### Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :



#### Remarque

Si la priorité de l'appel est N/A, l'appel a été abandonné avant qu'une priorité ne soit affectée.

Champ	Description
Nom de la file d'attente de service de contact	CSQ dans laquelle l'appel est en attente.
ID de file d'attente de service de contact	ID unique de la file d'attente de service de contact.
Compétences d'appel	Compétences qui sont associées à la file d'attente de service de contact vers laquelle l'appel est acheminé.
Niveau de service	Valeur entrée dans le champ du niveau de service lors de la configuration de la file d'attente du service de contact dans Administration Cisco Unified CCX. Si le niveau de service a changé pendant la période couverte par le rapport, ce dernier présente les valeurs de niveau de service nouvelles et anciennes.
Appels présentés	Appels acheminés à la CSQ indépendamment du fait qu'un agent ait pris l'appel.

Champ	Description
Niveau de service total assuré	Appels ayant obtenu une réponse dans le délai indiqué dans le champ Niveau de service de l'Administration Unified CCX.
% niveau de service atteint	(Appels traités au niveau du service/appels présentés) * 100 %
Nombre et % des appels atteignant le Niveau de Service pour chaque priorité d'appel - Priorité 1 (Faible)	Nombre d'appels avec cette priorité d'appel qui ont obtenu une réponse dans le délai du niveau de service.
Nombre et % des appels atteignant le Niveau de Service pour chaque priorité d'appel - % de Priorité 1 (Faible)	Pourcentage d'appels avec cette priorité d'appel qui ont obtenu une réponse dans le délai du niveau de service.
Nombre et % des appels atteignant le Niveau de Service pour chaque priorité d'appel - Priorité 2	Nombre d'appels avec cette priorité d'appel qui ont obtenu une réponse dans le délai du niveau de service.
Nombre et % des appels atteignant le Niveau de Service pour chaque priorité d'appel - % de Priorité 2	Pourcentage d'appels avec cette priorité d'appel qui ont obtenu une réponse dans le délai du niveau de service.
Nombre et % des appels atteignant le Niveau de Service pour chaque priorité d'appel - Priorité 3	Nombre d'appels avec cette priorité d'appel qui ont obtenu une réponse dans le délai du niveau de service.
Nombre et % des appels atteignant le Niveau de Service pour chaque priorité d'appel - % de Priorité 3	Pourcentage d'appels avec cette priorité d'appel qui ont obtenu une réponse dans le délai du niveau de service.
Nombre et % des appels atteignant le Niveau de Service pour chaque priorité d'appel - Priorité 4	Nombre d'appels avec cette priorité d'appel qui ont obtenu une réponse dans le délai du niveau de service.
Nombre et % des appels atteignant le Niveau de Service pour chaque priorité d'appel - % de Priorité 4	Pourcentage d'appels avec cette priorité d'appel qui ont obtenu une réponse dans le délai du niveau de service.
Nombre et % des appels atteignant le Niveau de Service pour chaque priorité d'appel - Priorité 5	Nombre d'appels avec cette priorité d'appel qui ont obtenu une réponse dans le délai du niveau de service.

Champ	Description
Nombre et % des appels atteignant le Niveau de Service pour chaque priorité d'appel - % de Priorité 5	Pourcentage d'appels avec cette priorité d'appel qui ont obtenu une réponse dans le délai du niveau de service.
Nombre et % des appels atteignant le Niveau de Service pour chaque priorité d'appel - Priorité 6	Nombre d'appels avec cette priorité d'appel qui ont obtenu une réponse dans le délai du niveau de service.
Nombre et % des appels atteignant le Niveau de Service pour chaque priorité d'appel - % de Priorité 6	Pourcentage d'appels avec cette priorité d'appel qui ont obtenu une réponse dans le délai du niveau de service.
Nombre et % des appels atteignant le Niveau de Service pour chaque priorité d'appel - Priorité 7	Nombre d'appels avec cette priorité d'appel qui ont obtenu une réponse dans le délai du niveau de service.
Nombre et % des appels atteignant le Niveau de Service pour chaque priorité d'appel - % de Priorité 7	Pourcentage d'appels avec cette priorité d'appel qui ont obtenu une réponse dans le délai du niveau de service.
Nombre et % des appels atteignant le Niveau de Service pour chaque priorité d'appel - Priorité 8	Nombre d'appels avec cette priorité d'appel qui ont obtenu une réponse dans le délai du niveau de service.
Nombre et % des appels atteignant le Niveau de Service pour chaque priorité d'appel - % de Priorité 8	Pourcentage d'appels avec cette priorité d'appel qui ont obtenu une réponse dans le délai du niveau de service.
Nombre et % des appels atteignant le Niveau de Service pour chaque priorité d'appel - Priorité 9	Nombre d'appels avec cette priorité d'appel qui ont obtenu une réponse dans le délai du niveau de service.
Nombre et % des appels atteignant le Niveau de Service pour chaque priorité d'appel - % de Priorité 9	Pourcentage d'appels avec cette priorité d'appel qui ont obtenu une réponse dans le délai du niveau de service.
Nombre et % des appels atteignant le Niveau de Service pour chaque priorité d'appel - Priorité 10	Nombre d'appels avec cette priorité d'appel qui ont obtenu une réponse dans le délai du niveau de service.

Champ	Description
Nombre et % des appels atteignant le Niveau de Service pour chaque priorité d'appel - % de Priorité 10	Pourcentage d'appels avec cette priorité d'appel qui ont obtenu une réponse dans le délai du niveau de service.

### 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 les informations sur les files d'attente spécifiées.

### Critères de regroupement

Vide

## Rapport résumé d'agent de la file d'attente de service de contact

Le rapport résumé d'agent de la file d'attente de service de contact fournit des informations sur les appels qui sont traités dans chaque file d'attente de service de contact (CSQ) pour chaque agent. Un agent peut traiter des appels pour de multiples files d'attente de service de contact. Pour chaque agent, le rapport comprend le temps de conversation moyen et total pour les appels traités, le temps de travail moyen et total après les appels, le temps de sonnerie total des appels acheminés, le nombre d'appels mis en attente, le temps d'attente moyen et total pour les appels mis en attente et le nombre d'appels non pris en charge.

### Graphiques

Sont à votre disposition les graphiques suivants :

Nom du graphique	Description
Appels traités par file d'attente de service de contact (CSQ) et par agent	Affiche le nombre d'appels qui sont traités par des agents de la file d'attente de service de contact.

### Champs

Le rapport comprend un tableau qui affiche les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de la file d'attente de service de contact	CSQ dans laquelle l'appel est en attente.
ID de file d'attente de service de contact	ID unique de la file d'attente de service de contact.

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent qui traite les conversations de cette file d'attente de service de contact.
Extension	Poste Unified CCX affecté à l'agent par Unified Communications Manager.
Appels traités	Nombre d'appels placés sur cette file d'attente de service de contact et pris en charge par cet agent durant la période couverte par le rapport.
Temps de conversation - Moy.	Temps de conversation moyen pour tous les appels que cet agent a traité pour cette file d'attente de service de contact. Le temps de conversation est la durée écoulée entre l'heure de réponse d'un agent à un appel et l'heure de déconnexion ou de transfert, sans compter la durée de l'attente.  Temps de conversation moyen = Temps de conversation total / nombre d'appels traités
Temps de conversation - Total	Temps de conversation total de tous les appels traités par l'agent pour cette CSQ.
Temps de travail - Moy.	Temps moyen passé par un agent au travail après les appels.  Temps de travail moyen = Temps de travail total / Nombre d'appels traités
Temps de travail - Total	Temps total passé par un agent au travail après les appels.
Nombre total de sonneries	Le temps écoulé entre le moment où un appel a sonné et le moment où l'appel a obtenu une réponse d'un agent, a été acheminé vers un autre agent ou déconnecté. Ce champ est vide si l'appel n'a été présenté à aucun agent.
Appels en attente	Appels que l'agent a mis en attente.
Temps d'attente - Moy.	Temps moyen d'attente de tous les appels mis en attente par l'agent. Non applicable aux appels non Unified CCX.  Temps d'attente moyen = Temps d'attente total / Nombre d'appels mis en attente.
Temps d'attente - Total	Durée totale d'attente de l'appel. Non applicable aux appels non Unified CCX.
Sonnerie sans réponse	Appels qui ont été acheminés vers l'agent sans recevoir de réponse.

### Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Noms de file d'attente de service de contact (CSQ)	Affiche les informations sur les files d'attente spécifiées.

**Critères de regroupement**

Vide

**Rapport CSQ Tous champs**

Le rapport CSQ Tous champs présente les données relatives aux CSQ, telles que les statistiques d'appel, le niveau de service et les champs principaux comme Temps moyen dans la file d'attente, Délai moyen de réponse, Appels traités et Appels abandonnés sous Niveau de service. Ce rapport combine les champs de tous les rapports relatifs aux CSQ.

**Graphiques**

Les graphiques suivants sont disponibles :

Nom du graphique	Description
Rapport CSQ Tous champs - Graphique de résumé d'appels	Affiche le résumé des appels présentés, appels traités, appels abandonnés et appels sortis de la file d'attente.
Rapport CSQ Tous champs - Appels respectant le niveau de service	Affiche le nombre total des appels traités et abandonnés respectant le niveau de service.

**Champs**

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de la file d'attente de service de contact	CSQ dans laquelle l'appel est en attente.
Niveau de service	Valeur entrée dans le champ du niveau de service lors de la configuration de la file d'attente du service de contact dans Administration Cisco Unified CCX. Si le niveau de service a changé pendant la période couverte par le rapport, ce dernier présente les valeurs de niveau de service nouvelles et anciennes.
Appels présentés	Appels acheminés à la CSQ indépendamment du fait qu'un agent ait pris l'appel.
Appels traités	Nombre d'appels traités par la file d'attente.
Pourcentage traité	Pourcentage d'appels traités par la file d'attente du service de contact. Ce pourcentage se calcule comme suit : $(\text{nombre d'appels traités}) / (\text{nombre d'appels présentés}) * 100 \%$
Temps de traitement moyen	Durée moyenne de traitement de tous les appels traités par la file d'attente. Le temps de traitement = Temps de conversation + Temps d'attente + Temps de travail.



Champ	Description
Temps de traitement max.	Durée de traitement la plus longue d'un appel traité par la file d'attente.
Appels abandonnés	Nombre d'appels acheminés vers la CSQ et qui ont été abandonnés.
Pourcentage d'appels abandonnés	Pourcentage d'appels acheminés vers la CSQ et qui ont été abandonnés. Ce pourcentage se calcule comme suit :  (nombre d'appels abandonnés/nombre d'appels présentés) * 100 %
Délai d'abandon moyen	Temps moyen passé par les appels dans la file d'attente avant d'être abandonnés.
Temps d'abandon max.	Temps maximal passé par un appel en file d'attente avant d'être abandonné.
Appels retirés de la file d'attente	Nombre d'appels retirés de la file d'attente.
Pourcentage d'appels retirés de la file d'attente.	Pourcentage d'appels retirés de la file d'attente. Ce pourcentage se calcule comme suit :  (nombre d'appels retirés de la file d'attente / nombre d'appels présentés) * 100 %
Moyenne de durée de sortie de la file d'attente	Durée moyenne passée par les appels dans la file d'attente avant d'être sortis de cette dernière.
Durée sortis file d'attente max	Temps maximal passé par un appel en file d'attente avant d'en être sorti.
Vitesse de réponse moyenne	Vitesse de réponse moyenne = temps d'attente total / appels traités
Appels traités < Niveau de service	Nombre d'appels traités dans le délai indiqué dans le champ Niveau de service. Un appel est considéré comme traité lorsqu'il est pris par un agent.
Appels abandonnés < Niveau de service	Nombre d'appels abandonnés dans le délai indiqué dans le champ Niveau de service. Un appel est considéré comme abandonné s'il est déconnecté avant d'être connecté à un agent.
Nombre moyen d'abandons par jour	Appels abandonnés moyens en une journée = Nombre d'appels abandonnés / Nombre de jours
Nombre max. d'abandons par jour	Plus grand nombre d'appels abandonnés en une seule journée.
Appels traités par un autre	Total des appels suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Appels mis en file d'attente sur la file d'attente de service de contact, puis retirés lors de l'étape de retrait de la file d'attente dans un workflow, puis marqués comme traités lors de l'étape de définition des infos contact dans le workflow.</li> <li>• Appels mis en attente sur plusieurs files d'attente de service de contact puis traités par une autre file d'attente de service de contact.</li> </ul>
Temps moyen de la file d'attente	Temps moyen de la file d'attente pour tous les appels qui lui sont acheminés.

Champ	Description
Temps d'attente maximal	Temps d'attente le plus long pour un appel acheminé vers la file d'attente.

### Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Noms de file d'attente de service de contact (CSQ)	Affiche les informations sur les files d'attente spécifiées.

### Critères de regroupement

Les données sont regroupées selon le champ suivant :

Champ	Résultat
Nom de la file d'attente de service de contact	Trie les données par nom de file d'attente de service de contact.

## Rapport détaillé CCCR appel par appel

Le rapport détaillé CCCR appel par appel indique la plupart des informations de l'enregistrement détaillé d'appel de contact (CCDR, Contact Call Detailed Record), stocké dans la base de données Cisco Unified CCX. Ce rapport comporte également des informations provenant de l'enregistrement détaillé du routage des contacts et de l'enregistrement détaillé des connexions des agents. Les informations de ce rapport portent sur chaque segment d'appel. Un transfert ou une redirection d'appel génère un nouveau segment.

### Graphiques

Les graphiques suivants sont disponibles :

Nom du graphique	Description
Nombre d'appels par état de contact	Affiche le pourcentage d'appels qui ont été traités, abandonnés, interrompus et rejetés.
Nombre d'appels par type d'expéditeur	Affiche le pourcentage d'appels qui ont été initiés par un agent, un appareil (par exemple, un appel de test), et d'origine inconnue (par exemple, les appels reçus par une passerelle).

### Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
ID de nœud - ID de session - N° de séquence	<p>L'ID de nœud est l'identifiant numérique unique, qui commence à 1, que le système attribue à chaque serveur Unified CCX dans le cluster.</p> <p>L'ID de session est le numéro d'identification unique que le système affecte à un appel.</p> <p>Le numéro de séquence de session est le numéro que le système attribue à chaque tronçon d'appel. Ce numéro de séquence de la session augmente de 1 à chaque segment d'appel.</p> <p>Ensemble, ces trois valeurs identifient de façon unique un appel de distribution automatique d'appels (ACD) qui est traité par le système.</p>
Heure de début	Date et heure de début d'appel.
Heure de fin	Date et heure de déconnexion, de transfert ou de redirection de l'appel.
Contact : type	Type de contact d'un appel.
Contact : répartition	État d'un appel.
Expéditeur : Type	Expéditeur de l'appel.
Expéditeur : ID	Identification de connexion de l'agent à l'origine de l'appel, si le type d'expéditeur est 1.
Expéditeur : NR	Numéro de téléphone de l'expéditeur.
Destinataire : Type	Destinataire de l'appel.
Destinataire : ID	Identification de connexion de l'agent qui reçoit l'appel, si le type de destinataire est 1.
DN de destinataire Destinataire : numéro de répertoire	Numéro de téléphone de destination.
N° appelé	Si l'appel était un transfert, ce champ indique le numéro vers lequel l'appel a été transféré. Dans les autres cas, ces informations sont les mêmes que le numéro appelé à l'origine.
Numéro appelé d'origine	Numéro composé à l'origine par l'appelant, soit un numéro de point de routage, soit un poste d'agent.
Nom de l'application	Nom de l'application Unified CCX ou Unified IP IVR associée au point de routage.
Délai de mise en file d'attente	<p>Temps écoulé entre l'heure d'entrée d'un appel dans la file d'attente de service de contact et l'heure à laquelle l'appel a sonné. Cette valeur est égale à zéro pour les autres appels.</p> <p><b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.</p>

Champ	Description
Durée de conversation	Temps écoulé entre l'heure où un agent répond à l'appel et l'heure de déconnexion ou de transfert de cet appel, sans compter la durée de l'attente. Cette valeur est égale à zéro pour les autres appels. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Durée d'attente	Temps écoulé entre la première mise en attente d'un appel par un agent et la dernière prise de cet appel par l'agent, sans compter la durée de la conversation. Ce champ est vide pour les autres appels. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Temps de travail	Temps passé par l'agent en état Travail après l'appel. Ce champ est vide pour les autres appels. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.

### Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Numéro appelé d'origine	Affiche les informations sur le ou les numéros appelés à l'origine précisés.
N° appelé	Affiche les informations sur le ou les numéros appelés précisés.
N° appelant	Affiche les informations sur le ou les numéros appelants précisés. Le numéro appelant est le même que le DN d'expéditeur.
Nom de l'application	Affiche les informations sur les applications spécifiées.
Type de contact	Affiche des informations sur le ou les types de contact spécifiés.
Type d'appelant	Affiche des informations sur le ou les types de demandeur spécifiés.
Type de destinataire	Affiche des informations sur le ou les types de destinataire spécifiés.
Durée supérieure ou égale à T secondes.	Affiche les appels ayant une durée supérieure ou égale au nombre de secondes défini par T.
Durée inférieure ou égale à T secondes.	Affiche les appels ayant une durée inférieure ou égale au nombre de secondes défini par T.

### Critères de regroupement

Vide

## Rapport détaillé appel - file d'attente - agent

Le rapport détaillé appel - file d'att. - agent présente des informations d'appel détaillées sur la file d'attente de service de contact vers laquelle un appel a été acheminé et sur l'agent qui a traité l'appel.

## Graphiques

Sont à votre disposition les graphiques suivants :

Nom du graphique	Description
Total des appels par numéro appelé	Indique le nombre d'appels vers chaque numéro appelé.

## Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
ID de nœud - ID de session - N° de séquence	<p>L'ID de nœud est l'identifiant numérique unique, qui commence à 1, que le système attribue à chaque serveur Unified CCX dans le cluster.</p> <p>L'ID de session est le numéro d'identification unique que le système affecte à un appel.</p> <p>Le numéro de séquence de session est le numéro que le système attribue à chaque tronçon d'appel. Ce numéro de séquence de la session augmente de 1 à chaque segment d'appel.</p> <p>Ensemble, ces trois valeurs identifient de façon unique un appel de distribution automatique d'appels (ACD) qui est traité par le système.</p>
Heure de début de l'appel	Date et heure de début d'appel.
Heure de fin d'appel	Date et heure de déconnexion, de transfert ou de redirection de l'appel.
Rejet du contact	Rejet de l'appel.
DN expéditeur (numéro de l'appelant)	<p>Numéro de répertoire de l'expéditeur. Ce numéro est le même que celui de l'appelant. Le type d'expéditeur peut être agent, périphérique ou inconnu.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si le type d'expéditeur est Agent, ce champ indique le poste Unified CCX de l'agent. Si l'appel est traité sur le poste non IPCC, c'est ce poste qui est affiché. Si l'appel est passé depuis un poste non IPCC, c'est ce poste qui est affiché.</li> <li>• Si le type d'expéditeur est Périphérique, ce champ indique le numéro de port CTI.</li> <li>• Si le type d'expéditeur est Inconnu (via une passerelle ou au moyen d'un périphérique inconnu), ce champ indique le numéro de téléphone de l'appelant.</li> </ul>

Champ	Description
DN de destination	Le numéro de répertoire de destination. Type de destinataire peut être Agent, Périphérique ou Inconnu. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si le type de destinataire est Agent, ce champ indique le poste Unified CCX de l'agent.</li> <li>• Si le destinataire est de type périphérique, ce champ indique le numéro de port CTI.</li> <li>• Si le type de destinataire est inconnu (via une passerelle ou au moyen d'un périphérique inconnu), ce champ indique le numéro de téléphone appelé.</li> </ul>
N° appelé	Numéro initialement composé par l'appelant. Si l'appel est un transfert, alors le numéro vers lequel l'appel est transféré s'affiche.
Nom de l'application	Nom de l'application Unified CCX ou Unified IP IVR associée au point de routage.
Noms de file d'attente de service de contact (CSQ)	Nom ou noms de la ou des files d'attente de service de contact dans lesquelles l'appel a été mis en file d'attente. Ce champ affiche jusqu'à 5 files d'attente de service de contact séparées par des virgules. La file d'attente qui a traité l'appel est marquée d'un astérisque (*) et s'affiche au début de la liste. Ce champ est vide si l'appel n'a été mis en attente dans aucune file d'attente.
Délai de mise en file d'attente	Temps écoulé entre l'heure d'entrée d'un appel dans la file d'attente de service de contact et l'heure à laquelle l'appel a sonné. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Délai de sonnerie	Le temps écoulé entre le moment où un appel a sonné et le moment où l'appel a obtenu une réponse d'un agent, a été acheminé vers un autre agent ou déconnecté. Ce champ est vide si l'appel n'a été présenté à aucun agent. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Durée de conversation	Temps passé par l'agent dans l'état Conversation. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Temps de travail	Temps passé par l'agent dans l'état Travail. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.

### Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
N° appelé	Affiche les informations sur le ou les numéros appelés à l'origine précisés.

Paramètre de filtre	Résultat
N° appelant	Affiche les informations sur le ou les numéros appelants précisés. Le numéro appelant est le même que le DN d'expéditeur.
Nom de l'application	Affiche les informations sur les applications spécifiées.
Type de contact	Affiche des informations sur le ou les types de contact spécifiés.
Type d'appelant	Affiche des informations sur le ou les types de demandeur spécifiés.
Type de destinataire	Affiche des informations sur le ou les types de destinataire spécifiés.
Nom de l'agent	Affiche les informations sur les agents spécifiés.
Nom de la file d'attente de service de contact	Affiche les informations sur les files d'attente spécifiées.
Durée supérieure ou égale à T secondes.	Affiche les appels ayant une durée supérieure ou égale au nombre de secondes défini par T.
Durée inférieure ou égale à T secondes.	Affiche les appels ayant une durée inférieure ou égale au nombre de secondes défini par T.

#### Critères de regroupement

Vide

## Rapport d'activité résumé des priorités

Le rapport d'activité Résumé des priorités présente les informations d'appel pour chaque priorité d'appel.

#### Graphiques

Sont à votre disposition les graphiques suivants :

Nom du graphique	Description
Total des appels par priorité d'appel	Pour chaque niveau de priorité affecté, affiche le pourcentage d'appels ayant reçu cette priorité.

#### Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :



#### Remarque

En cas de priorités d'appel multiples, les données seront répétées pour toutes les priorités.

Champ	Description
Priorité d'appel	Priorité finale que le workflow Unified CCX attribue à l'appel lorsque l'appel est reçu.
Appels totaux	Nombre d'appels auxquels est affecté un niveau de priorité particulier comme niveau de priorité finale.
Appels moy. (par jour)	Nombre d'appels auxquels est affecté un niveau de priorité particulier comme niveau de priorité finale.
Total des appels à priorité multiple	Nombre d'appels se terminant avec un niveau de priorité différent de celui qui leur avait été affecté au moment de leur réception.
Moyenne des changements de priorité	Nombre moyen d'appels par jour se terminant avec un niveau de priorité différent de celui qui leur avait été affecté au moment de leur réception.
Changement de priorité max.	Différence maximale entre un niveau de priorité affecté à un appel lors de sa réception et le niveau de priorité finale de cet appel.
Moyenne des appels à priorité multiple	Différence moyenne entre un niveau de priorité affecté à un appel lors de sa réception et le niveau de priorité finale de cet appel.

### Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Liste Priorité	Affiche des informations sur les appels auxquels est affecté leur niveau de priorité finale. Les niveaux de priorité vont de 1 (niveau le plus bas) à 10 (niveau le plus élevé).

### Critères de regroupement

Vide

## Rapport sur les motifs - Groupage d'agents

Le Rapport sur les motifs - Groupage d'agents présente l'heure à laquelle chaque agent s'est connecté. Il indique le temps que les agents ont passé à l'état Non prêt en fonction du motif sélectionné. La durée de connexion est la même que le total du temps passé par l'agent pour plusieurs raisons pendant le même intervalle.

Ce rapport peut afficher ces informations pour chaque intervalle de 30 ou 60 minutes au sein de la période couverte.

### Graphiques

Sont à votre disposition les graphiques suivants :



Nom du graphique	Description
Rapport sur les motifs - Graphique du groupage d'agents	Affiche le temps passé par agent à l'état Non prêt, en fonction des motifs sélectionnés.

### Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Poste	Dernier poste actif Unified CCX qu'Unified Communications Manager a affecté à l'agent.
Heure de début de l'intervalle	Date et heure de début de chaque intervalle de 30 ou 60 minutes ou la date et l'heure de début de la plage du rapport.
Heure de fin de l'intervalle	Date et heure de fin de chaque intervalle de 30 ou 60 minutes ou la date et l'heure de fin de la plage du rapport.
Connexion totale	Durée totale pendant laquelle l'agent est connecté à Unified CCX.
Raison	Raison sélectionnée par l'agent passant à l'état 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 : <ul style="list-style-type: none"> <li>L'agent n'a pas pu sélectionner un motif.</li> <li>Codes motif pour tous les autres états à l'exception de Non prêt.</li> </ul> <p><b>Remarque</b> Le code motif est affiché si l'étiquette n'est pas disponible.</p>
Durée	Temps total passé par un agent à l'état Non prêt pour le code raison correspondant. <p><b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.</p>

### Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Longueur de l'intervalle	<p>Les options suivantes sont disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Plage complète du rapport</b> : affiche des informations sur la base de l'heure de début et de fin définies, mais n'en affiche pas pour des intervalles spécifiques de la période du rapport.</li> <li>• <b>Trente (30) minutes</b> : affiche des informations pour les intervalles de 30 minutes dans la période du rapport. Le premier intervalle démarre à l'heure de début du rapport, le suivant 30 minutes après et ainsi de suite.</li> <li>• <b>Soixante (60) minutes</b> : affiche des informations pour les intervalles de 60 minutes dans la période du rapport. Le premier intervalle démarre à l'heure de début du rapport, le suivant 60 minutes après et ainsi de suite.</li> </ul> <p><b>Remarque</b> Si vous choisissez l'option "Trente (30) minutes" ou l'option "Soixante (60) minutes", le rapport peut nécessiter plus de temps pour afficher les résultats que pour l'option "Plage complète du rapport". Pour réduire le temps de traitement, générez le rapport pour un intervalle de requête plus court.</p>
Noms des groupes de ressources	Affiche des informations sur les agents des groupes de ressources spécifiés.
Liste des agents	Affiche les informations sur les agents spécifiés.
Noms des compétences	Affiche les informations sur les agents possédant les compétences spécifiées.
Noms d'équipes	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.
Raisons	Affiche la liste des raisons, y compris les raisons prédéfinies. Le code motif s'affiche également si la raison n'est pas disponible.

### Critères de regroupement

Les données sont regroupées selon le champ suivant :

Champ	Résultat
Nom de l'agent	Trie les données par nom de l'agent.

### 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.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
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	<del>AGENT_RESERVED_OUTBOUND_DIRECT</del>	Ce code raison est défini lorsqu'un agent passe à l'état Réserve 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 Réserve 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 <b>Annuler</b> 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.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
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 <b>Annuler la réservation</b> du poste de travail.
32753	Non prêt	LINE_RESTRICTED	<p>La ligne téléphonique de l'agent est signalée comme périphérique restreint par l'administrateur Unified Communications Manager.</p> <p><b>Attention</b> Si la ligne d'un agent est ajoutée à la liste des restrictions, cela a une influence sur la fonction de sous-système RmCm.</p> <p>Si la case <b>Autoriser le contrôle du périphérique depuis la CTI</b> n'est pas cochée dans la fenêtre <b>Configuration du profil d'un périphérique par défaut</b> 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 <i>Guide d'administration de Cisco Unified Communications Manager</i>, à l'adresse : <a href="https://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html">https://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html</a>.</p>

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32754	Non prêt	DEVICE_RESTRICTED	<p>L'appareil de l'agent est signalé comme périphérique restreint par l'administrateur Unified Communications Manager.</p> <p><b>Attention</b> Si l'appareil d'un agent est ajouté à la liste des restrictions, cela a une influence sur la fonction de sous-système RmCm.</p> <p>Si la case <b>Autoriser le contrôle du périphérique depuis la CTI</b> n'est pas cochée dans la fenêtre <b>Configuration du profil d'un périphérique par défaut</b> 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 <i>Guide d'administration de Cisco Unified Communications Manager</i>, à l'adresse : <a href="https://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html">https://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html</a>.</p>
32755	Non prêt	CALL_ENDED	<p>L'agent passe à l'état Non prêt après avoir traité un appel Unified CCX. Cet événement se produit dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• L'option <b>Disponibilité automatique</b> est désactivée pour l'agent. Après avoir traité un appel, l'agent passe à l'état Non prêt.</li> </ul>
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.

## Rapport sur les motifs - Groupage par raison

Le Rapport sur les motifs - Groupage de motifs présente le temps total passé par chaque agent à l'état Non prêt pour chacun des motifs sélectionnés. Ce rapport indique également la durée totale de connexion des agents. Si les agents ne passent pas du temps sur le motif sélectionné, alors ces agents seront exclus du rapport.

Ce rapport peut afficher ces informations pour chaque intervalle de 30 ou 60 minutes au sein de la période couverte.

### Graphiques

Sont à votre disposition les graphiques suivants :

Nom du graphique	Description
Rapport sur les raisons - Graphique du groupage par raison	Affiche le temps passé par agent à l'état Non prêt, en fonction du motif sélectionné.

### Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Raison	Raison sélectionnée par l'agent passant à l'état Non Prêt. Le code motif s'affiche si le motif n'est pas disponible. <b>Remarque</b> Le code motif est affiché si l'étiquette n'est pas disponible.
Heure de début de l'intervalle	Date et heure de début de chaque intervalle de 30 ou 60 minutes ou la date et l'heure de début de la plage du rapport.
Heure de fin de l'intervalle	Date et heure de fin de chaque intervalle de 30 ou 60 minutes ou la date et l'heure de fin de la plage du rapport.
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Poste	Dernier poste actif Unified CCX qu'Unified Communications Manager a affecté à l'agent.
Connexion totale	Durée totale pendant laquelle l'agent est connecté à Unified CCX.
Durée	Temps total passé par un agent à l'état Non prêt pour la raison correspondante sélectionnée. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.

### Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Longueur de l'intervalle	<p>Les options suivantes sont disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Plage complète du rapport</b> : affiche des informations sur la base de l'heure de début et de fin définies, mais n'en affiche pas pour des intervalles spécifiques de la période du rapport.</li> <li>• <b>Trente (30) minutes</b> : affiche des informations pour les intervalles de 30 minutes dans la période du rapport. Le premier intervalle démarre à l'heure de début du rapport, le suivant 30 minutes après et ainsi de suite.</li> <li>• <b>Soixante (60) minutes</b> : affiche des informations pour les intervalles de 60 minutes dans la période du rapport. Le premier intervalle démarre à l'heure de début du rapport, le suivant 60 minutes après et ainsi de suite.</li> </ul> <p><b>Remarque</b> Si vous choisissez l'option "Trente (30) minutes" ou l'option "Soixante (60) minutes", le rapport peut nécessiter plus de temps pour afficher les résultats que pour l'option "Plage complète du rapport". Pour réduire le temps de traitement, générez le rapport pour un intervalle de requête plus court.</p>
Noms de groupes de ressources	Affiche des informations sur les agents des groupes de ressources spécifiés.
Liste des agents	Affiche les informations sur les agents spécifiés.
Noms des compétences	Affiche les informations sur les agents possédant les compétences spécifiées.
Noms d'équipes	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.
Raisons	Affiche la liste des raisons, y compris les raisons prédéfinies. Le code motif s'affiche également si la raison n'est pas disponible.

### Critères de regroupement

Les données sont regroupées selon le champ suivant :

Champ	Résultat
Raison	Trie les données par raison.

### 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.



Code raison	État	Événement	Description d'événement
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	Ce code raison est défini lorsqu'un agent passe à l'état Réserve 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 Réserve 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 <b>Annuler</b> 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.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32752	Prêt	CANCEL_RESERVATION	L'agent reçoit un appel sortant de prévisualisation, décide d'annuler la réservation, et appuie sur le bouton <b>Annuler la réservation</b> du poste de travail.
32753	Non prêt	LINE_RESTRICTED	<p>La ligne téléphonique de l'agent est signalée comme périphérique restreint par l'administrateur Unified Communications Manager.</p> <p><b>Attention</b> Si la ligne d'un agent est ajoutée à la liste des restrictions, cela a une influence sur la fonction de sous-système RmCm.</p> <p>Si la case <b>Autoriser le contrôle du périphérique depuis la CTI</b> n'est pas cochée dans la fenêtre <b>Configuration du profil d'un périphérique par défaut</b> 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 <i>Guide d'administration de Cisco Unified Communications Manager</i>, à l'adresse : <a href="https://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html">https://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html</a>.</p>

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32754	Non prêt	DEVICE_RESTRICTED	<p>L'appareil de l'agent est signalé comme périphérique restreint par l'administrateur Unified Communications Manager.</p> <p><b>Attention</b> Si l'appareil d'un agent est ajouté à la liste des restrictions, cela a une influence sur la fonction de sous-système RmCm.</p> <p>Si la case <b>Autoriser le contrôle du périphérique depuis la CTI</b> n'est pas cochée dans la fenêtre <b>Configuration du profil d'un périphérique par défaut</b> 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 <i>Guide d'administration de Cisco Unified Communications Manager</i>, à l'adresse : <a href="https://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html">https://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html</a>.</p>
32755	Non prêt	CALL_ENDED	<p>L'agent passe à l'état Non prêt après avoir traité un appel Unified CCX. Cet événement se produit dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• L'option <b>Disponibilité automatique</b> est désactivée pour l'agent. Après avoir traité un appel, l'agent passe à l'état Non prêt.</li> </ul>
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.

## Rapport d'analyse du trafic

Le rapport Analyse du trafic montre des informations sur les appels entrants dans le système Cisco Unified CCX. Les informations sont fournies pour chaque jour de la plage du rapport et incluent des détails sur l'heure de pointe de chaque jour.

### Graphiques

Les graphiques suivants sont disponibles :

Nom du graphique	Description
Durée moyenne d'appel par date	Affiche la durée moyenne d'appel par date.
Appels aux heures de pointe par date	Affiche le nombre d'appels qui sont reçus dans l'heure de pointe pour une journée.
Total d'appels entrants par date	Affiche le nombre total d'appels reçus par le système Unified CCX pendant une journée.

### Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Date	Date pour laquelle les informations sont fournies.
Total des appels entrants	Nombre total d'appels reçus par le système Cisco Unified CCX par jour. <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Moy. appels (par heure)	Nombre moyen d'appels reçus durant chaque heure de la journée. <b>Information résumée</b> : valeur maximale de la colonne.
Appels aux heures de pointe (par heure)	Nombre d'appels reçus pendant l'heure de pointe. <b>Information résumée</b> : valeur maximale de la colonne.
Heure de pointe - Début	Début de l'heure, au cours d'une journée, pendant laquelle le plus grand nombre d'appels a été reçu.
Heure de pointe - Fin	Fin de l'heure, au cours d'une journée, pendant laquelle le plus grand nombre d'appels a été reçu.
Durée des appels - Moyenne	Durée moyenne des appels dans la journée. <b>Information résumée</b> : valeur maximale de la colonne.
Durée des appels - Minimum	Durée de l'appel le plus court de la journée. <b>Information résumée</b> : valeur minimale de la colonne.
Durée des appels - Maximum	Durée de l'appel le plus long de la journée. <b>Information résumée</b> : valeur maximale de la colonne.

### Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Time Offset (Décalage)	Affiche la liste des fuseaux horaires. Sélectionnez votre fuseau horaire. Si vous sélectionnez plusieurs valeurs, la première valeur est appliquée.

### Critères de regroupement

Vide

# Rapports sortants

## Rapport de synthèse de la campagne d'agents en matière d'appels sortants

Le rapport de synthèse de la campagne d'agents en matière d'appels sortants présente des statistiques d'appels pour les campagnes progressives et prédictives d'appels sortants faisant intervenir des agents.



### Remarque

Il n'affiche de données que pour les campagnes pour lesquelles au moins un contact est composé dans la plage horaire sélectionnée.

### Graphiques

Vide

### Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Campagne	Nom de la campagne d'appels sortants d'agent.
Contacts : total	<p>Nombre total de contacts qui sont importés pour la campagne. Sont compris dans le nombre de contacts tous les contacts qui ont été importés lors la génération du rapport et ce nombre ne dépend pas de la date de fin que vous avez choisie lorsque vous avez généré le rapport.</p> <p>Contacts : total = contacts importés dans la campagne qui doivent être composés (y compris les contacts repérés pour être pour nouvel essai ou rappel + contacts qui sont supprimés de la date de début + contacts qui sont fermés par le système le jour précédant la date de début (les contacts sont composés avec succès ou le nombre maximal de tentatives est effectué pour composer le contact).</p> <p><b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.</p>
Contacts : tentés	<p>Nombre de tentatives de contacts sortants.</p> <p><b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.</p>

Champ	Description
Contacts : restants	<p>Nombre de contacts qu'il reste à composer, y compris les contacts repérés qui sont marqués pour un nouvel essai ou un rappel, et ceux qui ne seront jamais composés, car ils sont supprimés de la campagne après leur importation.</p> <p>Les contacts comprennent des données enregistrées jusqu'à l'heure de génération du rapport et ne dépendent pas de la date de fin choisie lors de la génération du rapport.</p> <p>Si aucun contact n'est à composer à nouveau ou à rappeler, le nombre total de contacts est égal aux contacts tentés + contacts restants.</p> <p><b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.</p>
Contacts : % tentés	<p>Pourcentage de tentatives d'appels sortants.</p> <p><math>\% \text{ de tentatives} = (\text{Tentatives} / \text{Total des contacts}) * 100</math></p> <p><b>information résumée :</b> pourcentage global de tentatives.</p>
Appels : vocaux	<p>Nombre d'appels sortants qui ont été détectés comme étant un interlocuteur et connectés au trigger IVR.</p> <p><b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.</p>
Appels : répondeur	<p>Nombre d'appels sortants qui atteignent un répondeur.</p> <p><b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.</p>
Appels : non valides	<p>Nombre d'appels sortants qui atteignent un numéro incorrect.</p> <p><b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.</p>
Appels : télécopieur/modem	<p>Nombre d'appels sortants qui atteignent un télécopieur ou un modem.</p> <p><b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.</p>
Appels : sans réponse	<p>Nombre d'appels sortants n'ayant obtenu aucune réponse.</p> <p><b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.</p>
Appels : occupé	<p>Nombre d'appels sortants qui reçoivent un signal occupé.</p> <p><b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.</p>
Appels : en échec	<p>Nombre d'appels sortants ayant échoué.</p> <p><b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.</p>
Appels : abandonnés par le client ou l'agent	<p>Nombre d'appels sortants qui sont considérés comme abandonnés, car l'appel a été déconnecté, par le client ou l'agent durant le temps d'attente des appels abandonnés qui est configuré dans l'application d'interface d'administration Web Unified CCX.</p> <p><b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.</p>

Champ	Description
Appels : abandon par le système	Nombre d'appels sortants qui sont abandonnés par le système. <b>Information résumée</b> : somme des enregistrements de cette colonne.
Appels : rappel demandé	Nombre d'appels qui sont marqués pour rappel. <b>Remarque</b> Un appel accepté par un agent, pour lequel un rappel est requis, présenté plus tard à un autre agent, qui l'accepte (à l'heure du rappel), et de nouveau classifié comme rappel compte deux fois dans le nombre de rappels. <b>Information résumée</b> : somme des enregistrements de cette colonne.
Temps de conversation - Moy.	Durée moyenne en HH: MM: SS que l'agent passe en conversation sur les appels sortants. Durée de tous les appels qui sont acceptés par l'agent et classés comme vocaux.
Temps de conversation - Max.	Durée maximale en HH: MM: SS que l'agent passe en conversation sur un appel sortant de la campagne. Durée de tous les appels qui sont acceptés par l'agent et classés comme vocaux. <b>Information résumée</b> : valeur maximale de la colonne.

### Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Liste de campagne	Affiche la liste des campagnes d'appels sortants d'agents.

### Critères de regroupement

Les données sont regroupées selon le champ suivant :

Champ	Résultat
Campagne	Trie les données par nom de campagne.

## Rapport CCCR d'agent relatif aux appels sortants

Le rapport CCCR d'agent relatif aux appels sortants présente des informations d'agent relatives aux appels sortants progressifs et prédictifs, qui sont stockées dans la base de données Unified CCX. Ce rapport fournit des informations sur chaque tronçon d'appel.



**Remarque**

Unified CCX ne prend pas en charge la traduction ou la modification du numéro de téléphone qui est utilisé pour composer les appels sortants. Cela est dû aux règles de traduction vocale qui sont configurées dans la passerelle. Un comportement incohérent est observé dans le traitement du répondeur également lorsque les règles de traduction sont configurées. Vous pouvez utiliser l'une des deux méthodes prises en charge ci-dessous pour modifier un numéro composé dans la passerelle :

- Pour supprimer les premiers chiffres du numéro de téléphone, utilisez les chiffres de transfert ou de bande de chiffres dans la configuration de pair de numérotation.
- Pour ajouter un préfixe au numéro de téléphone, utilisez le préfixe dans la configuration de pair de numérotation.

**Graphiques**

Vide

**Champs**

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
ID de nœud - ID de session - N° de séquence	L'ID de nœud est l'identifiant numérique unique, qui commence à 1, que le système attribue à chaque serveur Unified CCX dans le cluster. L'ID de session est le numéro d'identification unique que le système affecte à un appel. Le numéro de séquence de session est le numéro que le système attribue à chaque tronçon d'appel. Ce numéro de séquence de la session augmente de 1 à chaque segment d'appel. Ensemble, ces trois valeurs identifient de façon unique un appel de distribution automatique d'appels (ACD) qui est traité par le système.
Heure de début	Date et heure de début d'appel.
Heure de fin	Date et heure de déconnexion ou de transfert de l'appel.
Rejet du contact	État d'un appel.
Expéditeur : Type	Expéditeur de l'appel.
Expéditeur : ID	ID de connexion de l'agent. Ce champ n'est rempli que si le type d'expéditeur est égal à 1. Ce champ n'est renseigné que si l'appel est transféré du script vers un agent.
Numéro de répertoire de l'expéditeur de l'appel	Le numéro de téléphone de l'initiateur de l'appel.
Destinataire : Type	Destinataire de l'appel.

Champ	Description
Destinataire : ID	ID de connexion de l'agent. Ce champ n'est rempli que si le type de destinataire est égal à 1. Ce champ est vide sauf si l'appel est passé vers un poste auquel l'agent est connecté.
Destinataire : numéro de répertoire	Numéro de téléphone de destination.
État de l'appel	Statut du contact qui a été importé pour composer un appel sortant. La valeur d'état d'appel est mise à jour avec l'état le plus récent du contact.
Résultat de l'appel	Valeur du résultat d'appel pour l'appel sortant. La valeur de résultat de l'appel est mise à jour pour chaque appel qui a été passé à destination d'un contact sortant.
Nom de la campagne	Nom de la campagne d'appels sortants d'agent.

### Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Nom de la campagne	Affiche la liste des campagnes d'appels sortants d'agents.

### Critères de regroupement

Vide

## Rapport pour appels sortants d'agent par demi-heure

Le rapport pour appels sortants d'agent par demi-heure présente des informations sur les appels sortants d'agent progressifs et prédictifs pour chaque demi-heure de l'intervalle de temps où la campagne est active.



### Remarque

La campagne peut s'arrêter quelques secondes après l'heure de fin spécifiée. Par conséquent, le rapport peut fournir des informations pour un intervalle d'une demi-heure supplémentaire. Cet intervalle d'une demi-heure comporte des informations pour les appels sortants qui sont composés avant l'heure de fin de la campagne, dont la réponse est reçue après la fin de la campagne.

### Graphiques

Sont à votre disposition les graphiques suivants :

Nom du graphique	Description
Total des appels vocaux tentés et abandonnés, par campagne	Nombre de tentatives d'appel, d'appels abandonnés, et d'appels vocaux pour une campagne.

### Champs

Le rapport comprend un tableau qui affiche les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de la campagne	Nom de la campagne d'agent sortante pour laquelle les données sont enregistrées.
Heure de début	Date et heure de début de l'intervalle.
Heure de fin	Date et heure de fin de l'intervalle.
Total des tentatives d'appel	Nombre de tentatives d'appel. <b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.
Total des appels vocaux	Nombre d'appels vocaux. <b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.
Total des appels abandonnés	Nombre d'appels abandonnés par le système. <b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.
Lignes par agent	Affiche la valeur LPA (lignes par agent) pour une campagne à la fin de l'intervalle d'une demi-heure. Pour les campagnes progressives, la valeur LPA est configurée via l'interface web d'administration de l'application Unified CCX. Dans le cas des campagnes prédictives, la valeur LPA est calculée par l'algorithme prédictif.
Taux d'abandon	Taux d'abandon des appels depuis la dernière remise à zéro des statistiques. Taux d'abandon = (Abandonnés/vocaux + Abandonnés) x 100

### Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Nom de la campagne	Affiche des informations par demi-heure pour les campagnes prédictives ou progressives spécifiques.

### Critères de regroupement

Les données sont regroupées selon le champ suivant :

Champ	Résultat
Campagne	Trie les données par nom de campagne.

## Résumé de la campagne de communication externe IVR

Le rapport Résumé de la campagne de communication externe IVR fournit des statistiques d'appels pour chaque campagne d'appels sortants de réponse vocale interactive (RVI). Il indique le récapitulatif des appels pour les campagnes de communication externe IVR progressives et prédictives.



### Remarque

Il n'affiche de données que pour les campagnes pour lesquelles au moins un contact est composé dans la plage horaire sélectionnée.

### Graphiques

Vide

### Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Campagne	Nom de la campagne IVR sortante.
Contacts : total	<p>Nombre total de contacts qui sont importés pour la campagne. Sont compris dans le nombre de contacts tous les contacts qui ont été importés lors de la génération du rapport et ce nombre ne dépend pas de la date de fin que vous avez choisie lorsque vous avez généré le rapport.</p> <p>Contacts : total = contacts importés dans la campagne qui doivent être composés (y compris les contacts repérés pour être pour nouvel essai ou rappel + contacts qui sont supprimés de la date de début + contacts qui sont fermés par le système le jour précédant la date de début (les contacts sont composés avec succès ou le nombre maximal de tentatives est effectué pour composer le contact).</p> <p><b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.</p>
Contacts : tentés	<p>Nombre de tentatives de contacts IVR sortants.</p> <p><b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.</p>
Contacts : restants	<p>Nombre de contacts qu'il reste à composer, y compris les contacts repérés qui sont marqués pour un nouvel essai ou un rappel, et ceux qui ne seront jamais composés, car ils sont supprimés de la campagne après leur importation.</p> <p>Les contacts comprennent des données enregistrées jusqu'à l'heure de génération du rapport et ne dépendent pas de la date de fin choisie lors de la génération du rapport.</p> <p>Si aucun contact n'est à composer à nouveau ou à rappeler, le nombre total de contacts est égal aux contacts tentés + contacts restants.</p> <p><b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.</p>

Champ	Description
Contacts : % tentés	Pourcentage de tentatives de contacts IVR sortants. % de tentatives = (Tentatives / Total des contacts) * 100 <b>information résumée</b> : pourcentage global de tentatives
Appels : vocaux	Nombre d'appels sortants qui ont été détectés comme étant un interlocuteur et connectés au trigger IVR. <b>Information résumée</b> : somme des enregistrements de cette colonne.
Appels : répondeur	Nombre d'appels IVR sortants qui atteignent un répondeur. <b>Information résumée</b> : somme des enregistrements de cette colonne.
Appels : non valides	Nombre d'appels IVR sortants qui atteignent un numéro incorrect. <b>Information résumée</b> : somme des enregistrements de cette colonne.
Appels : télécopieur/modem	Nombre d'appels IVR sortants qui atteignent un télécopieur ou un modem. <b>Information résumée</b> : somme des enregistrements de cette colonne.
Appels : sans réponse	Nombre d'appels IVR sortants n'ayant obtenu aucune réponse. <b>Information résumée</b> : somme des enregistrements de cette colonne.
Appels : occupé	Nombre d'appels IVR sortants qui reçoivent un signal occupé. <b>Information résumée</b> : somme des enregistrements de cette colonne.
Appels : en échec	Nombre d'appels sortants IVR ayant échoué. <b>Information résumée</b> : somme des enregistrements de cette colonne.
Appels : abandon par le client	Nombre d'appels IVR sortants qui sont abandonnés par le client. <b>Information résumée</b> : somme des enregistrements de cette colonne.
Appels : abandon par le système	Nombre d'appels IVR sortants qui sont abandonnés par le système. <b>Information résumée</b> : somme des enregistrements de cette colonne.

### Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Liste de campagne	Affiche des informations sur les campagnes IVR sortantes spécifiées.

### Critères de regroupement

Les données sont regroupées selon le champ suivant :

Champ	Résultat
Campagne	Trie les données par nom de campagne.

## Rapport CDR IVR pour appels sortants

Le rapport CDR IVR pour appels sortants fournit des informations sur les appels de réponse vocale interactive (IVR), qui sont stockées dans la base de données Unified CCX. Ce rapport fournit des informations sur chaque tronçon d'appel.

### Graphiques

Vide

### Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
ID de nœud - ID de session - N° de séquence	L'ID de nœud est l'identifiant numérique unique, qui commence à 1, que le système attribue à chaque serveur Unified CCX dans le cluster. L'ID de session est le numéro d'identification unique que le système affecte à un appel. Le numéro de séquence de session est le numéro que le système attribue à chaque tronçon d'appel. Ce numéro de séquence de la session augmente de 1 à chaque segment d'appel. Ensemble, ces trois valeurs identifient de façon unique un appel de distribution automatique d'appels (ACD) qui est traité par le système.
Heure de début	Date et heure de début d'appel.
Heure de fin	Date et heure de déconnexion ou de transfert de l'appel.
Rejet du contact	État d'un appel.
Expéditeur : Type	Expéditeur de l'appel.
Expéditeur : ID	ID de connexion de l'agent. Ce champ n'est rempli que si le type d'expéditeur est égal à 1. Ce champ n'est renseigné que si l'appel est transféré du script vers un agent.
Numéro de répertoire de l'expéditeur	Le numéro de téléphone de l'initiateur de l'appel.
Destinataire : Type	Destinataire de l'appel.
Destinataire : ID	ID de connexion de l'agent. Ce champ n'est rempli que si le type de destinataire est égal à 1. Ce champ est vide sauf si l'appel est passé vers un poste auquel l'agent est connecté.

Champ	Description
Destinataire : numéro de répertoire	Numéro de téléphone de destination.
Numéro de répertoire de déclenchement	Numéro composé par le numéroteur IVR sortant. Il peut s'agir d'un numéro de point de routage ou du numéro de téléphone composé.
Nom de l'application	Nom de l'application Unified CCX ou Unified IP IVR associée au point de routage.
État de l'appel	État de l'enregistrement du contact.
Résultat de l'appel	Résultat du dernier appel qui a été passé pour cet enregistrement.
Nom de la campagne	Nom de la campagne de communication externe IVR.

### Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Liste de campagne	Affiche la liste des campagnes de communication externe de type IVR.

### Critères de regroupement

Vide

## Rapport IVR pour appels sortants par demi-heure

Le rapport IVR pour appels sortants par demi-heure fournit des informations sur les appels prédictifs sortants de réponse vocale interactive (IVR) pour chaque demi-heure de la période du rapport.



### Remarque

Ce rapport est disponible si vous avez sélectionné le type de numérotation prédictive Unified CCX.

### Graphiques

Sont à votre disposition les graphiques suivants :

Nom du graphique	Description
Total des appels vocaux tentés et abandonnés, par campagne	Nombre de tentatives d'appel, d'appels abandonnés, et d'appels vocaux pour une campagne.

### Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de la campagne	Nom de la campagne prédictive pour laquelle les données sont enregistrées.
Heure de début	Date et heure de début de l'intervalle.
Heure de fin	Date et heure de fin de l'intervalle.
Total des tentatives d'appel	Nombre de tentatives d'appel. <b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.
Total des appels vocaux	Nombre d'appels vocaux. <b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.
Total des appels abandonnés	Nombre d'appels abandonnés. <b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.
Lignes par port	Nombre de contacts qui peuvent être composés pour chaque port disponible. Lignes par port = appels abandonnés / appels vocaux
Taux d'abandon	Taux d'abandon des appels depuis la dernière remise à zéro des statistiques. Taux d'abandon = (Abandonnés/vocaux + Abandonnés) x 100

### Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Nom de la campagne	Affiche des informations par demi-heure pour les campagnes prédictives spécifiques.

### Critères de regroupement

Les données sont regroupées selon le champ suivant :

Champ	Résultat
Campagne	Trie les données par nom de campagne.

## Rapport détaillé sur les performances de l'agent en matière d'appels sortants

Le rapport détaillé sur les performances de l'agent en matière d'appels sortants présente des statistiques détaillées par campagne (progressive et prédictive) sur chaque agent. Le rapport présente également les informations détaillées de l'ensemble des appels, les informations par appel de la campagne pour chaque agent et une ligne de résumé des informations sur les appels de chaque agent pour l'ensemble des campagnes prédictives et progressives des agents. Il est disponible avec la fonctionnalité sortante.



## Graphiques

Sont à votre disposition les graphiques suivants :

Nom du graphique	Description
Appels transférés par campagne et par agent	Affiche le nombre total d'appels transférés par chaque agent et pour chaque campagne.

## Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Campagne	Le nom de la campagne.
RNA (Sonnerie sans réponse)	Le nombre d'appels sortants auxquels l'agent n'a pas répondu. Sonnerie sans réponse (Ring-no-answer). <b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.
Transfert	Le nombre d'appels sortants qui sont transférés à partir d'un autre agent. L'autre agent compose l'appel sortant et le transfère à l'agent. <b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.
Temps de conversation - Moy.	Durée moyenne en HH: MM: SS que l'agent passe en conversation sur les appels sortants. Durée de tous les appels qui sont acceptés par l'agent et classés comme vocaux.
Temps de conversation - Max.	Durée maximale en HH: MM: SS que l'agent passe en conversation sur un appel sortant de la campagne. Seuls les appels qui sont acceptés par l'agent et classés comme vocaux sont pris en compte.

## Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Noms des campagnes	Affiche les informations sur les campagnes spécifiées.
Noms d'agents	Affiche les informations sur les agents spécifiés.
Noms des groupes de ressources	Affiche des informations sur les agents des groupes de ressources spécifiés.
Noms des compétences	Affiche les informations sur les agents possédant les compétences spécifiées.
Noms d'équipes	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.

**Critères de regroupement**

Les données sont regroupées selon le champ suivant :

Champ	Résultat
Nom de l'agent	Trie les données par nom de l'agent.

## Aperçu du rapport détaillé sur les performances de l'agent en matière d'appels sortants

L'aperçu du rapport détaillé sur les performances de l'agent en matière d'appels sortants présente des statistiques détaillées pour chaque agent par campagne. Le rapport présente également les informations détaillées de l'ensemble des appels, les informations par appel de la campagne pour chaque agent et une ligne de résumé des informations sur les appels de chaque agent pour l'ensemble des campagnes. Il est disponible avec la fonctionnalité sortante.

**Graphiques**

Sont à votre disposition les graphiques suivants :

Nom du graphique	Description
Appels acceptés par campagne et par agent	Affiche le nombre total d'appels acceptés par chaque agent et pour chaque campagne.

**Champs**

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Campagne	Le nom de la campagne.
Offertes	Le nombre d'appels sortants qui sont offerts à l'agent. <b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.
Accepté	Le nombre total d'appels sortants qui sont acceptés par l'agent. <b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.
Rejeté	Le nombre d'appels sortants qui sont rejetés par l'agent. <b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.
Fermé	Le nombre d'appels sortants qui sont terminés par l'agent. <b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.

Champ	Description
RNA (Sonnerie sans réponse)	Le nombre d'appels sortants auxquels l'agent n'a pas répondu. Sonnerie sans réponse (Ring-no-answer). <b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.
Transfert	Le nombre d'appels sortants qui sont transférés à partir d'un autre agent. Ce n'est pas cet agent qui compose le numéro de l'appel sortant, mais l'autre agent qui lui transfère ensuite l'appel. <b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.
Temps de conversation - Moy.	Durée moyenne en HH: MM: SS que l'agent passe en conversation sur les appels sortants. Durée de tous les appels qui sont acceptés par l'agent et classés comme vocaux.
Temps de conversation - Max.	Durée maximale en HH: MM: SS que l'agent passe en conversation sur un appel sortant de la campagne. Seuls les appels qui sont acceptés par l'agent et classés comme vocaux sont pris en compte.

#### Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Noms des campagnes	Affiche les informations sur les campagnes spécifiées.
Noms d'agents	Affiche les informations sur les agents spécifiés.
Noms des groupes de ressources	Affiche des informations sur les agents des groupes de ressources spécifiés.
Noms des compétences	Affiche les informations sur les agents possédant les compétences spécifiées.
Noms d'équipes	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.

#### Critères de regroupement

Les données sont regroupées selon le champ suivant :

Champ	Résultat
Nom de l'agent	Trie les données par nom de l'agent.

## Aperçu du résumé de la campagne de communication externe

Le rapport Aperçu du résumé de la campagne de communication externe fournit des statistiques récapitulatives d'appels pour chaque campagne. Il est disponible avec la fonctionnalité Cisco Unified Outbound Preview Dialer (appels sortants).

## Graphiques

Sont à votre disposition les graphiques suivants :

Nom du graphique	Description
Appels acceptés, rejetés, fermés par campagne	Affiche le nombre total d'appels acceptés, rejetés ou fermés pour chaque campagne.

## Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Campagne	Le nom de la campagne.
Total	<p>Nombre total de contacts qui sont importés pour la campagne. Sont compris dans le nombre de contacts tous les contacts qui ont été importés lors de la génération du rapport et ce nombre ne dépend pas de la date de fin que vous avez choisie lorsque vous avez généré le rapport.</p> <p>Contacts : total = contacts importés dans la campagne qui doivent être composés (y compris les contacts repérés pour être pour nouvel essai ou rappel + contacts qui sont supprimés de la date de début + contacts qui sont fermés par le système le jour précédant la date de début (les contacts sont composés avec succès ou le nombre maximal de tentatives est effectué pour composer le contact).</p> <p><b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.</p>
Disponible	<p>Nombre de contacts qu'il reste à composer, y compris les contacts repérés qui sont marqués pour un nouvel essai ou un rappel, et ceux qui ne seront jamais composés, car ils sont supprimés de la campagne après leur importation.</p> <p>Les contacts comprennent des données enregistrées jusqu'à l'heure de génération du rapport et ne dépendent pas de la date de fin choisie lors de la génération du rapport. Si aucun contact n'est à composer à nouveau ou à rappeler, le nombre total de contacts est égal aux contacts tentés + contacts disponibles.</p> <p><b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.</p>
Tentative	<p>Nombre d'enregistrements de contacts sortants qui ont été testés au moins une fois.</p> <p><b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.</p>
% Tentatives	<p>Pourcentage des appels sortants ayant été tentés.</p> <p><math>\% \text{ de tentatives} = (\text{Tentatives} / \text{Total des contacts}) \times 100</math></p> <p><b>Information résumée :</b> pourcentage total.</p>

Champ	Description
Accepté	Nombre d'appels sortants qui sont acceptés par les agents. <b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.
Rejeté	Nombre d'appels sortants qui sont ignorés ou rejetés par les agents. <b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.
Fermé	Nombre d'appels sortants qui sont fermés par l'agent. <b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.
Voix	Nombre d'appels sortants réussis. <b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.
Répondeur	Nombre d'appels sortants quotidiens classés en Répondeur. L'agent clique sur <b>Accepter</b> et sélectionne une classification de Répondeur pour ce contact. <b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.
Télécopieur/Modem	Nombre d'appels sortants avec une classification de Télécopieur/Modem. L'agent clique sur <b>Accepté</b> et sélectionne une classification Fax/Modem pour ce contact. <b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.
Incorrect	Nombre d'appels sortants de la journée appartenant à la classification Incorrect. L'agent clique sur <b>Accepté</b> et sélectionne une classification Incorrect pour ce contact. <b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.
Rappel demandé	Nombre d'appels qui sont marqués pour rappel. <b>Remarque</b> Un appel accepté par un agent, pour lequel un rappel est requis, présenté plus tard à un autre agent, qui l'accepte (à l'heure du rappel), et de nouveau classifié comme rappel compte deux fois dans le nombre de rappels. <b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.
Absent	Nombre de contacts sortants dont la personne qui répond au téléphone n'est pas le client. <b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.
Faux numéro	Nombre de contacts sortants dont la personne qui répond au téléphone indique que le client ne vit pas là. <b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.
Occupé	Nombre d'appels sortants dont la réponse a été le signal Occupé. <b>Information résumée :</b> somme des enregistrements de cette colonne.

Champ	Description
Temps de conversation - Moy.	Durée moyenne en HH: MM: SS que l'agent passe en conversation sur les appels sortants. Durée de tous les appels qui sont acceptés par l'agent et classés comme vocaux.
Temps de conversation - Max.	Durée maximale en HH: MM: SS que l'agent passe en conversation sur un appel sortant de la campagne. Durée de tous les appels qui sont acceptés par l'agent et classés comme vocaux.  <b>Information résumée :</b> valeur maximale de la colonne.

### Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Noms des campagnes	Affiche les informations sur les campagnes spécifiées.

### Critères de regroupement

Vide

## Rapports système

### Rapport d'analyse des performances de l'application

Le rapport Analyse des performances de l'application propose un résumé des statistiques d'appel pour chaque application Unified CCX ou Unified IP IVR.

#### Graphiques

Les graphiques suivants sont disponibles :

Nom du graphique	Description
Durée moyenne d'appel par application	Affiche la durée moyenne d'appel pour une application.
Appels traités et appels abandonnés par application	Affiche le nombre d'appels qui sont traités et le nombre d'appels qui sont abandonnés pour une application.
Appels présentés par application	Affiche le nombre d'appels reçus pour une application.

#### Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
ID de l'application	Numéro d'identification qui est affecté à l'application par Unified CCX.
Nom de l'application	Nom de la demande Unified CCX ou Unified IP IVR.
Appels présentés	<p>Nombre d'appels qui sont reçus par l'application, y compris des appels internes. Ce nombre inclut les appels qui sont traités par l'application et les appels abandonnés alors qu'ils se trouvaient dans l'application. Un appel peut impliquer plus d'une application, il est donc compté pour chacune d'entre elles.</p> <p><b>Information résumée :</b> somme des valeurs de cette colonne.</p>
Appels traités	<p>Nombre d'appels qui sont traités par l'application, y compris des appels internes.</p> <p><b>Information résumée :</b> somme des valeurs de cette colonne.</p>
Appels abandonnés	<p>Nombre d'appels abandonnés, non aboutis ou rejetés alors qu'ils se trouvaient dans l'application.</p> <p><b>Information résumée :</b> somme des valeurs de cette colonne.</p>
Taux d'abandon (par heure)	<p>Nombre moyen d'appels abandonnés par heure alors qu'ils se trouvaient dans l'application.</p> <p><b>Information résumée :</b> valeur maximale de la colonne.</p>
Durée moy. des appels	<p>Délai écoulé moyen depuis le moment où l'appel entre dans ce flux de travail jusqu'à ce que l'appel quitte ce flux de travail lorsque l'appelant raccroche ou lorsque l'appel entre dans un autre flux de travail.</p> <p><b>Information résumée :</b> valeur maximale de la colonne.</p>

**Critères de filtre**

Vide

**Critères de regroupement**

Vide

## Rapport Résumé de l'application

Le rapport Résumé de l'application propose un résumé des statistiques d'appel pour chaque application Unified CCX ou Unified IP IVR. Il comprend des informations sur les appels présentés, traités, abandonnés, entrants et sortants. Il fournit également des informations sur le temps de conversation, le temps de travail et le délai d'abandon des appels.

**Graphiques**

Sont à votre disposition les graphiques suivants :

Nom du graphique	Description
Appels présentés par application	Affiche le nombre d'appels reçus par chaque application Unified CCX ou Unified IP IVR.

### Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de l'application	Nom de la demande Unified CCX ou Unified IP IVR.
N° appelé	<p>Pour les appels sortants qui sont transférés à un point de routage Unified CCX et traités par une application, le numéro de téléphone qui est composé par l'appelant qui a émis l'appel sortant à l'origine.</p> <p>Pour les appels entrants qui sont traités par une application :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si l'appel est passé depuis un téléphone Unified Communications Manager, le numéro de téléphone qui est composé par l'appelant.</li> <li>• Si l'appel est passé à l'extérieur du réseau de VoIP (par exemple, à partir du RTCP d'un PBX TDM), le numéro de répertoire Unified Communications Manager auquel la passerelle VoIP achemine l'appel.</li> </ul>
Appels présentés	<p>Nombre d'appels qui sont reçus par l'application, y compris des appels internes. Ce nombre est égal au nombre d'appels traités par l'application + le nombre d'appels abandonnés alors qu'ils se trouvaient dans l'application.</p> <p><b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.</p>
Flux entrant	<p>Nombre d'appels redirigés vers cette application depuis une autre application via un workflow. N'inclut pas les appels provenant d'un autre agent ou d'un système externe tel qu'un système de messagerie vocale.</p> <p><b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.</p>
Flux sortant	<p>Nombre d'appels envoyés par cette application vers une autre application ou une destination externe sans avoir été traités par un agent.</p> <p><b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.</p>
Appels traités	<p>Nombre d'appels qui sont traités par l'application, y compris des appels internes.</p> <p><b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.</p>
Vitesse de réponse moyenne	<p>Temps d'attente moyen des agents pour répondre aux appels. Les appels n'étant pas connectés à un agent ne sont pas pris en compte dans ce calcul.</p> <p>Temps d'attente moyen = temps en file d'attente / nombre d'appels</p>



Champ	Description
Temps de conv. moyen	La durée moyenne de conversation de tous les appels traités par un agent. 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.  Temps de conversation moyen = Temps de conversation total / nombre d'appels traités par l'agent
Temps de travail moyen	Temps moyen qu'un agent passe à l'état de travail après avoir déconnecté/transféré les appels.  Temps de travail moyen = Temps de travail total / nombre d'appels traités par l'agent
Appels abandonnés	Nombre d'appels abandonnés par l'application.  <b>Information résumée</b> : somme des valeurs de cette colonne.
Délai d'abandon moyen	Durée moyenne des appels avant abandon.

**Critères de filtre**

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Nom de l'application	Affiche les informations sur les applications spécifiées.

**Critères de regroupement**

Vide

## Rapport de consommation de licences Unified

Le rapport de consommation de licences présente des informations historiques agrégées sur l'utilisation des licences, par type de licence enregistré. Ce rapport dispose de deux vues, Perpétuelles et Flexibles. Par défaut, la vue des licences perpétuelles s'affiche. Sélectionnez la vue de licences appropriée en fonction de la licence achetée. Les valeurs du rapport sont regroupées par intervalle de 15 minutes.

**Remarque**

Un champ vide indique qu'aucune donnée n'est disponible pour l'intervalle de temps considéré.

Un rapport vide s'affiche si une vue de licences incorrecte est sélectionnée.

**Champs de consommation perpétuelle des licences**

Cette vue comprend un tableau qui affiche les informations suivantes :

Champ	Description
Date	La date affichée est la date à laquelle les informations de licences sont agrégées. Les informations de licences sont regroupées par date.
Heure	Heure à laquelle le système a conservé les informations. Les informations de licences sont regroupées pour la plage horaire par défaut (15 min).
Ports entrants maximum	Nombre maximal de ports entrants qui sont utilisés pour l'intervalle temporel donné.
Sièges d'agents max.	Nombre maximal de sièges entrants qui sont utilisés par les agents et superviseurs pour l'intervalle temporel donné.
Ports sortants maximum	Le nombre maximal de ports sortants qui sont utilisés par les campagnes IVR pendant l'intervalle de temps donné.

### Champs de consommation de licences flexible

Cette vue comprend un tableau qui affiche les informations suivantes :



#### Remarque

Cette vue ne s'applique pas à la gestion des licences classique avec l'option Flexible. Utilisez la vue Perpétuelle.

Champ	Description
Date	La date affichée est la date à laquelle les informations de licences sont agrégées. Les informations de licences sont regroupées par date.
Heure	Heure à laquelle le système a conservé les informations. Les informations de licences sont regroupées pour la plage horaire par défaut (15 min).
Sièges standard maximum	Nombre maximum de sièges standard utilisés pour l'intervalle de temps donné.
Sièges Premium maximum	Nombre maximum de sièges Premium qui sont utilisés pour l'intervalle de temps donné.
Ports entrants maximum	Nombre maximal de ports entrants qui sont utilisés pour l'intervalle temporel donné.
Ports sortants maximum	Le nombre maximal de ports sortants qui sont utilisés par les campagnes IVR pendant l'intervalle de temps donné.

### Critères de filtre

Vide

### Critères de regroupement

Les données sont regroupées par date.

# Rapports multicanaux

## Motifs de post-appel pour la conversation et le courrier électronique

Le Rapport sur les motifs de post-appel pour la conversation et le courrier électronique présente un résumé des motifs de post-appel appliqués par un agent pour les conversations et le courrier électronique. Il affiche également le nombre total des motifs de post-appel utilisé pour les conversations et le courrier électronique.

### Graphiques

Vide

### Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Catégorie	Nom de la catégorie à laquelle appartient le motif de post-appel sélectionné.
Motif de post-appel	Nom du motif de post-appel appliqué par l'agent.
Nom de l'agent	Nom de l'agent qui a appliqué le motif de post-appel.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Discussion	Nombre de conversations auxquelles des motifs de post-appel ont été appliqués.
E-mail	Nombre de courriers électroniques auxquels des motifs de post-appel ont été appliqués.
Total	Nombre total de conversations et de courriers électroniques auquel des motifs de post-appel ont été appliqués.

### Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Catégorie de post-appel	Affiche les informations relatives à la catégorie de post-appel spécifiée.
Nom de l'agent	Affiche les informations relatives au nom de l'agent spécifié.

### Critères de regroupement

Vous pouvez effectuer un regroupement en utilisant les paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Catégorie	Affiche les informations relatives à la catégorie spécifiée.
Motif de post-appel	Affiche les informations relatives au motif de post-appel spécifié.

## Rapport de synthèse de l'agent multicanal

Le Rapport de synthèse de l'agent multicanal présente un résumé de la performance de l'agent par rapport aux canaux entrants, sortants, de conversation et de courrier électronique.

### Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Appels entrants : Présentés	Les appels qui sont 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).
Appels entrants : Traités	Appels qui sont acheminés à l'agent. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si l'agent établit une conférence avec un autre agent, cette valeur augmente de 1 pour l'appel en conférence.</li> <li>• Si l'agent transfère un appel et que l'appel est transféré de nouveau au premier agent, cette valeur augmente de 2.</li> </ul>
Appels entrants : RNA	Appels qui ont été acheminés vers l'agent sans recevoir de réponse.
Appels sortants : Temps de traitement max.	Durée de traitement la plus longue d'un appel traité par l'agent.
Appels sortants : Temps de traitement moyen	Durée moyenne de traitement de tous les appels traités par l'agent.  Le temps de traitement = Temps de conversation + Temps d'attente + Temps de travail.
Appels sortants : RNA	Sonnerie sans réponse (Ring-no-answer). Le nombre d'appels sortants auxquels l'agent n'a pas répondu.
Appels sortants : Temps de conversation max.	Durée de traitement la plus longue d'un appel traité par l'agent.

Champ	Description
Appels sortants : Temps de conversation moyen	Temps moyen de conversation de tous les appels traités par l'agent. 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.
Conversation : Présentée	Nombre de discussions ayant été acceptées par l'agent.
Conversation : Traitée	Nombre de conversations que l'agent a accepté.
Conversation : sans réponse/refusée	Nombre de conversations qui sont présentées à l'agent, mais sans réponse ou refusées.
Conversation : Temps d'activité - Max.	Durée de conversation la plus longue d'une conversation traitée par l'agent.
Conversation : Temps d'activité - Moy.	Temps moyen de conversation pour toutes les conversations traitées par l'agent.
Courrier électronique : Présenté	Nombre de courriers électroniques présentés à l'agent.
Courrier électronique : Traité	Nombre de courriers électroniques ayant fait l'objet d'une réponse ou d'un transfert par l'agent. La date et l'heure d'envoi déterminent si le courrier électronique fait partie de l'intervalle.
Courrier électronique : Rejeté	Nombre de courriers électroniques que l'agent a abandonnés. Les date et heure de l'abandon déterminent si le courrier électronique fait partie de l'intervalle.
Courrier électronique : Remis en file d'attente	Nombre de courriers électroniques que l'agent a remis en file d'attente. La date et l'heure de remise en file d'attente déterminent si le courrier électronique fait partie de l'intervalle.

### Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Noms d'agents	Affiche les informations sur les agents spécifiés.
Noms des compétences	Affiche les informations sur les agents possédant les compétences spécifiées.
Noms d'équipes	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.

### Critères de regroupement

Vide

# Types de requête Rapports historiques

## Conventions utilisées dans ce chapitre

Ce chapitre utilise les conventions suivantes :

- Noms de base de données : les explications sur les champs de rapport figurant dans ce chapitre font référence aux différentes tables de base de données Unified CCX. Dans certains cas, ces explications utilisent des abréviations pour les noms de base de données. Le tableau ci-dessous répertorie les tables de base de données auxquelles ce chapitre fait référence et montre les abréviations utilisées.

Pour obtenir des informations détaillées sur les tables de base de données Unified CCX, reportez-vous au *Guide de schéma de base de données Cisco Unified Contact Center Express*.

**Tableau 2 : Tables de base de données**

Nom de la table de base de données	Abréviations utilisées dans ce chapitre
AgentConnectionDetail	ACD
AgentStateDetail	ASD
Campaign	—
ContactCallDetail	CCD
ContactQueueDetail	CQD
ContactRoutingDetail	CRD
ContactServiceQueue	CSQU
DialingList	—
MonitoredResourceDetail	MRD
Resource	—
ResourceGroup	RG
ResourceSkillMapping	RSM
Skill	—
SkillGroup	SG
TextAgentConnectionDetail	TACD
TextAgentStateDetail	TASD
TextContactDetail	TCD
TextContactQueueDetail	TCQD

Nom de la table de base de données	Abréviations utilisées dans ce chapitre
EEMContactEmailDetail	EEMCED
EEMQueueAgentDetail	EEMQAD
EEMEmailAgentStateDetail	EEMEASD

- Champs des tables de base de données : les explications figurant dans ce chapitre indiquent les champs des tables de base de données Cisco Unified CCX comme suit :

*table.champ*

où *table* est le nom ou l'abréviation de la table de base de données (voir ci-dessus) et *champ* est le nom du champ. Par exemple,

- CSQU.skillGroupID signifie le champ skillGroupID de la table ContactServiceQueue
  - Resource.resourceID signifie le champ resourceID de la table Resource
- Noms des champs de rapport : dans une explication de champ de rapport, un nom de champ de rapport en **gras** fait référence au champ figurant dans le rapport même.

## Rapports de conversation

### Rapport détaillé de conversation par agent

Le rapport détaillé de conversation par agent répertorie des informations détaillées sur les contacts de conversation reçus par tous les agents de conversation. Le rapport comprend une ligne par contact de conversation pour chacun des agents.



#### Remarque

Le rapport détaillé de conversation par agent est disponible dans le package de licence Unified CCX Premium.

[Tableau 3 : Rapport détaillé de conversation par agent, à la page 120](#) indique comment les informations du rapport détaillé de conversation par agent sont obtenues ou calculées.

Tableau 3 : Rapport détaillé de conversation par agent

Champ	Explication
Nom de l'agent (Agent_ID)	<p>Pour les agents spécifiés, obtenez le Resource.resourceID et le Resource.profileID de la manière décrite dans <a href="#">Tableau 22 : Paramètres de filtre du Résumé des appels d'agent, à la page 139</a>. Le nom de l'agent est stocké dans Resource.resourceName.</p> <p><b>Remarque</b> Lorsqu'un attribut d'un agent change (par exemple, poste ou groupe de ressources), l'agent a plusieurs entrées dans la table Resource. Dans ce cas, chaque entrée a un ID de ressource différent, pour qu'un seul agent puisse contenir plusieurs ID de ressource et Resource.resourceID n'identifie pas un agent de manière unique. De même, un seul agent peut appartenir à différents profils d'application et peut avoir différentes entrées Resource.profileID. Par conséquent, la combinaison de Resource.resourceID et Resource.profileID est insuffisante pour identifier un agent de manière unique. La combinaison de Resource.resourceName et Resource.resourceLoginID sert à identifier un agent de manière unique. La valeur de Resource.resourceName elle-même est insuffisante pour identifier un agent de manière unique, car plusieurs agents peuvent avoir les mêmes prénom et nom, mais des ID de connexion ressources différents. La valeur de Resource.resourceLoginID en elle-même n'identifie pas un agent de manière unique, car un ID de connexion ressource générique (par exemple supportagent003) peut être utilisé par différents agents à des moments différents. La combinaison des deux valeurs identifie un agent de manière unique.</p>
Heure de début de la conversation	Heure à laquelle la conversation est proposée à un agent. Il s'obtient du champ startDateTime de la table TACD.
Heure de fin de la conversation	Heure à laquelle l'agent termine la conversation. Il s'obtient du champ endDateTime de la table TACD.
Durée	<p>Temps de conversation qui se calcule en procédant comme suit :</p> <p>Heure de fin de conversation - heure de début de conversation</p> <p>S'affiche sous la forme hh:mm:ss.</p>
ID contact	ID unique de chaque contact des conservations. Il s'obtient du champ Contact ID de la table TACD.
Conversation acheminée via la file d'attente de service de contact	File d'attente de service de contact qui a permis d'acheminer le contact vers un agent. Il s'obtient du champ csqname de la table ContactServiceQueue.
Compétences de conversation	Compétences associées à un agent pour le traitement d'une conversation. Il s'obtient du champ skillname de la table Skill.
Durée active	Temps de conversation de l'agent. Il s'obtient du champ talktime de la table TACD.
Temps d'acceptation	Délai d'acceptation de la conversation par l'agent. Il s'obtient du champ acceptTime de la table TACD.
Type de conversation	Type de contact. Il s'obtient du champ contactType de la table TCD.

## Rapport résumé de conversation par agent

Le Rapport résumé de conversation par agent propose un résumé d'une ligne par agent de conversation. Il inclut le nombre de conversations attribuées et traitées par un agent, le temps d'activité et le temps d'acceptation.





**Remarque** Le Rapport résumé de conversation par agent est disponible dans le package de licence Unified CCX Premium.

[Tableau 4 : Rapport résumé de conversation par agent](#), à la page 121 montre comment les informations du Rapport résumé de conversation par agent sont obtenues ou calculées.

**Tableau 4 : Rapport résumé de conversation par agent**

Champ	Explication
Nom de l'agent (Agent_ID)	<p>Pour les agents spécifiés, obtenez le Resource.resourceID et le Resource.profileID de la manière décrite dans <a href="#">Tableau 22 : Paramètres de filtre du Résumé des appels d'agent</a>, à la page 139. Le nom de l'agent est stocké dans Resource.resourceName.</p> <p><b>Remarque</b> Lorsqu'un attribut d'un agent change (par exemple, poste ou groupe de ressources), l'agent a plusieurs entrées dans la table Resource. Dans ce cas, chaque entrée a un ID de ressource différent, pour qu'un seul agent puisse contenir plusieurs ID de ressource et Resource.resourceID n'identifie pas un agent de manière unique. De même, un seul agent peut appartenir à différents profils d'application et peut avoir différentes entrées Resource.profileID. Par conséquent, la combinaison de Resource.resourceID et Resource.profileID est insuffisante pour identifier un agent de manière unique. La combinaison de Resource.resourceName et Resource.resourceLoginID sert à identifier un agent de manière unique. La valeur de Resource.resourceName elle-même est insuffisante pour identifier un agent de manière unique, car plusieurs agents peuvent avoir les mêmes prénom et nom, mais des ID de connexion ressources différents. La valeur de Resource.resourceLoginID en elle-même n'identifie pas un agent de manière unique, car un ID de connexion ressource générique (par exemple supportagent003) peut être utilisé par différents agents à des moments différents. La combinaison des deux valeurs identifie un agent de manière unique.</p>
Conversations présentées	Nombre de conversations présentées à l'agent. Il est calculé en comptant le nombre d'enregistrements TextAgentConnectionDetail (TACDR) pour l'agent de conversation après avoir rejoint les enregistrements TextContactDetail (TCDR) en fonction de contactid, contactseqnum et mediatype, correspondant à 1 (chat_type) et la disposition peut être traitée (valeur = 2), rejetée (valeur = 5) et abandonnée (valeur = 1).
Conversations traitées	Nombre de conversations traitées par l'agent. Il est calculé en comptant le nombre d'enregistrements dont le temps de conversation est supérieur à 0 pour l'agent de conversation après les avoir associés à TCDR en fonction du contactid, du contactseqnum et du mediatype, qui est égal à 1 (chat_type) et à disposition = 2 (traité). Le type de contact pour TCDR doit être de type conversation (valeur = 1).
Temps d'activité - Moy.	Temps de conversation moyen de l'agent. Il est calculé en prenant le temps de conversation moyen de tous les enregistrements TextAgentConnectionDetail (TACD) correspondant à l'agent après les avoir associés aux enregistrements TCD sur la base du contactid, du contactseqnum et du mediatype égal à 1 (Type Conversation).
Temps d'activité - Max.	Temps de conversation maximal de l'agent. Il est calculé en prenant le temps de conversation maximal de tous les enregistrements TextAgentConnectionDetail (TACD) correspondant à l'agent après les avoir associés aux enregistrements TCD sur la base du contactid, du contactseqnum et du mediatype égal à 1 (Type Conversation).

Champ	Explication
Temps d'acceptation - Moy	Temps moyen que l'agent passe à accepter le contact de conversation. Il est calculé en prenant le temps d'acceptation moyen de tous les enregistrements TextAgentConnectionDetail (TACD) correspondant à l'agent après les avoir associés aux enregistrements TCD sur la base du contactid, du contactseqnum et du mediatype égal à 1 (Type Conversation).
Temps d'acceptation - Max.	Temps maximal que l'agent a passé à accepter le contact de conversation. Il est calculé en prenant le temps d'acceptation maximal de tous les enregistrements TextAgentConnectionDetail (TACD) correspondant à l'agent après les avoir associés aux enregistrements TCD sur la base du contactid, du contactseqnum et du mediatype égal à 1 (Type Conversation).
Conversations de groupe présentées	Nombre de conversations de groupe présentées à l'agent. Il est calculé en comptant le nombre d'enregistrements TextAgentConnectionDetail (TACDR) pour l'agent de conversation après avoir rejoint les enregistrements TextContactDetail (TCDR) en fonction de contactid, contactseqnum et mediatype, correspondant à 1 (chat_type) et la disposition peut être traitée (valeur = 2), rejetée (valeur = 5) ou refusée (valeur = 9).
Conversations de groupe traitées	Nombre de conversations de groupe traitées par l'agent. Il est calculé en comptant le nombre d'enregistrements dont le temps de conversation est supérieur à 0 pour l'agent de conversation après les avoir associés à TCDR en fonction du contactid, du contactseqnum et du mediatype, qui est égal à 1 (chat_type) et à disposition = 2 (traité) et 8 (l'agent quitte la conversation de groupe).  Le type de contact pour TCDR doit être de type conversation de groupe (valeur = 5).
Conversations de groupe refusées	Nombre de conversations de groupe refusées par l'agent. Il est calculé en comptant le nombre d'enregistrements pour l'agent de conversation après les avoir associés à TCDR en fonction du contactid, du contactseqnum et du mediatype, qui est égal à 1 (chat_type) et à disposition = 9 (refusé).

## Rapport d'activité de la file d'attente de service de contact de conversation

Le rapport d'activité de la file d'attente de service de contact de conversation comporte une seule ligne pour chaque file d'attente de service de contact configurée dans Unified CCX. Les files d'attente de service de contact peuvent être configurées sur la base des compétences des ressources.

[Tableau 5 : Type de requête du rapport d'activité des files d'attente de service de contact de conversation, à la page 122](#) indique comment les informations du rapport d'activité des files d'attente de service de contact de conversation sont obtenues ou calculées.

[Tableau 6 : Paramètres de filtre du rapport d'activité de la file d'attente de service de contact de conversation, à la page 123](#) explique comment le paramètre de filtre du rapport d'activité des files d'attente de service de contact de conversation obtient les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 118](#)

**Tableau 5 : Type de requête du rapport d'activité des files d'attente de service de contact de conversation**

Champ	Explication
Nom de la file d'attente de service de contact	Le CSQ.recordID identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Obtenez cette valeur de la manière décrite dans <a href="#">Tableau 6 : Paramètres de filtre du rapport d'activité de la file d'attente de service de contact de conversation, à la page 123</a> . Le nom de la file d'attente de service de contact est stocké dans CSQ.csqName.

Champ	Explication
Conversations présentées	La valeur de Conversations présentées se calcule en additionnant la valeur de Conversations traitées avec celle de Conversations abandonnées.
Temps moyen de la file d'attente	Se calcule comme étant $TCQD.queueTime / \text{nombre total d'enregistrements TCQD dont } TCQD.queueTime \text{ est supérieur à zéro}$ .
Temps d'attente maximal	Associez TCD à TCQD sur contactId, contactseqnum et nodeID pour rechercher des enregistrements TCQD durant la période du rapport. (Pour ces enregistrements, les valeurs du champ TCD.startdatetime correspondant se situent dans la période du rapport.) Pour chaque file d'attente de service de contact, déterminez la valeur maximale stockée dans TCQD.queueTime.
Conversations traitées	Associez TCQD à TACD sur contactId, contactseqnum, qindex et nodeID avec TCQD.disposition = 2 (traités) et TACD.talkTime supérieur à zéro. Ce processus fournit les conversations traitées par les agents.  Pour chaque file d'attente du service de contact, comptez le nombre d'enregistrements TCQD pour déterminer le nombre de conversations traitées par la file d'attente de service de contact.
Durée moyenne de traitement	Associez TCQD à TACD sur contactId, contactseqnum, qindex et nodeID avec TCQD.disposition = 2 (traités) et TACD.talkTime supérieur à zéro. Ce processus fournit les conversations traitées par les agents.  Pour chaque file d'attente du service de contact, calculez la moyenne de TACD.talkTime pour déterminer la durée moyenne des conversations traitées par la file d'attente de service de contact.  Si la valeur de Conversations traitées est égale à 0, ce champ est égal à zéro.
Temps de traitement max.	Associez TCQD à TACD sur contactId, contactseqnum, qindex et nodeID avec TCQD.disposition = 2 (traités) et TACD.talkTime supérieur à zéro. Ce processus fournit les conversations traitées par les agents.  Pour chaque file d'attente de service de contact, la valeur maximale de TACD.talkTime détermine la valeur de ce champ.  Si la valeur de Conversations traitées est égale à 0, ce champ est égal à zéro.
Conversations abandonnées	Pour chaque file d'attente du service de contact, comptez le nombre d'enregistrements TCQD où TCQD.disposition = 1 pour déterminer le nombre de conversations abandonnées par la file d'attente de service de contact.

Vous pouvez filtrer le rapport d'activité de la file d'attente de service de contact de conversation selon le paramètre suivant :

**Tableau 6 : Paramètres de filtre du rapport d'activité de la file d'attente de service de contact de conversation**

Paramètre de filtre	Résultat
Toutes les files d'attente de service de contact (par défaut, paramètre sans filtre)	Dans la table CSQ, recherchez le CSQ.csqName distinct avec CSQ.queueType égal à 2 et CSQ.dateinactive égal à NULL. Cette action détermine toutes les files d'attente de service de contact actives.
Noms de file d'attente de service de contact (CSQ)	Obtenez la liste des noms de file d'attente de service de contact à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table CSQ, recherchez les enregistrements pour lesquels CSQ.csqName contient les valeurs figurant dans la liste. Obtenez le CSQ.recordID correspondant.

## Résumé d'agent de la file d'attente de service de contact de conversation

Un agent peut traiter des conversations pour plusieurs files d'attente de service de contact. La table du rapport Résumé d'agent de la file d'attente de service de contact de conversation contient des informations sur les contacts de conversation traités dans chaque file d'attente de service de contact par chaque agent.

[Tableau 7 : Type de requête du rapport Résumé d'agent de la file d'attente de service de contact de conversation, à la page 124](#) explique comment obtenir et calculer les informations contenues dans le rapport Résumé d'agent de la file d'attente de service de contact de conversation.

[Tableau 8 : Paramètres de filtre du résumé d'agent de la file d'attente de service de contact de conversation, à la page 125](#) explique comment le paramètre de filtre du rapport Résumé d'agent de la file d'attente de service de contact de conversation.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 118](#).

**Tableau 7 : Type de requête du rapport Résumé d'agent de la file d'attente de service de contact de conversation**

Champ	Explication
Nom de la file d'attente de service de contact	Le CSQ.recordID identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Obtenez cette valeur de la manière décrite dans <a href="#">Tableau 8 : Paramètres de filtre du résumé d'agent de la file d'attente de service de contact de conversation, à la page 125</a> . Le nom de la file d'attente de service de contact est stocké dans CSQ.csqName.
Nom de l'agent	Les tables d'enregistrements de conversation (TACD et TASD) font référence aux agents avec un ID de ressource. Avec le Resource.resourceID, recherchez les Resource.resourceName et Resource.resourceLoginID correspondants dans la table Resource. Ces deux champs identifient un agent de manière unique. Le nom de l'agent est stocké dans Resource.resourceName.
Conversations reçues	<p>Un contact de conversation reçu a un enregistrement TCCD, un enregistrement TCQD pour la file d'attente de service de contact dans laquelle le contact de conversation a été acheminé et un enregistrement TACD pour l'agent qui a reçu le contact de conversation.</p> <p>Associez TCCD à TCQD sur contactID, contactSeqNum et nodeID pour rechercher l'enregistrement TCQD pour la file d'attente de service de contact dans laquelle le contact de conversation a été acheminé. Associez TCQD à TACD sur contactID, contactSeqNum, nodeID et qIndex pour rechercher l'agent qui a traité le contact de conversation. Pour identifier une file d'attente de service de contact de manière unique, l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact est stocké dans TCQD.csqrecordid.</p> <p>Pour identifier un agent de manière unique, l'ID de ressource est stocké dans TACD.resourceid.</p> <p>Pour chaque combinaison CSQ-Agent (la CSQ est identifiée par CSQ.recordID et l'agent par Resource.resourceName), comptez le nombre d'enregistrements TACD pour déterminer le nombre de contacts de conversation traités par la combinaison CSQ-Agent spécifiée.</p>
Conversations traitées	Même calcul que pour les contacts de conversation reçus, mais dans les critères de recherche TACD.talkTime est supérieur à zéro.
Temps moyen de conversation active	<p>Si le nombre de contacts de conversation traités n'est pas égal à zéro, la valeur de ce champ est calculée comme étant le temps de conservation total divisé par le nombre de contacts de conversation traités.</p> <p>Si le nombre de contacts de conversation est égal à zéro, la valeur de ce champ est égale à zéro.</p>

Champ	Explication
Conversations sans réponse	Même calcul que pour les contacts de conversation reçus, mais dans les critères de recherche, TACD.talkTime est égal à 0 et TACD.acceptTime est supérieur à zéro.  Pour chaque combinaison CSQ-Agent, comptez le nombre d'enregistrements TACD. Le résultat est le nombre de contacts de conversation qui sont restés sans réponse.
Temps moyen d'acceptation	Si le nombre de contacts de conversation traités n'est pas égal à zéro, la valeur de ce champ est calculée comme étant le temps total d'acceptation divisé par le nombre de contacts de conversation traités.  Si le nombre de contacts de conversation est égal à zéro, la valeur de ce champ est égale à zéro.

**Tableau 8 : Paramètres de filtre du résumé d'agent de la file d'attente de service de contact de conversation**

Champ	Explication
Toutes les files d'attente de service de contact (par défaut, paramètre sans filtre)	Dans la table CSQ, recherchez le CSQ.recordID des files d'attente de service de contact avec CSQ.dateInactive défini sur null ou sur une date/heure ultérieure à l'heure de début du rapport et avec CSQ.queueType égal à 2. Cette action détermine les files d'attente de service de contact de conversation actives et les files d'attente de service de contact supprimées après l'heure de début du rapport (mais toujours actives pendant la période du rapport).
Noms de file d'attente de service de contact (CSQ)	Obtenez la liste des noms de file d'attente de service de contact à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table CSQ, recherchez les enregistrements pour lesquels CSQ.csqName contient les valeurs figurant dans la liste. Obtenez le CSQ.recordID correspondant.

## Rapport d'analyse du trafic des conversations

Le rapport Analyse du trafic des conversations répertorie les informations sur les conversations entrant dans le système Unified CCX.

[Tableau 9 : Type de requête du rapport Analyse du trafic des conversations, à la page 125](#) montre comment les informations du rapport Analyse du trafic des conversations sont obtenues ou calculées.

Si la date de début du rapport et la date de fin du rapport sélectionnées dépassent la plage de dates disponible dans la base de données, la date de début du rapport et la date de fin du rapport sont ajustées automatiquement pour correspondre à la plage de dates disponible dans la base de données. Par exemple, si les données ne sont disponibles dans la base de données qu'à partir de la date de début x et jusqu'à la date de fin y, que la date de début sélectionnée est antérieure à x et que la date de fin est ultérieure à y, la date de début du rapport et la date de fin du rapport sont ajustées automatiquement pour correspondre à la plage de dates disponible dans la base de données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 118](#).

**Tableau 9 : Type de requête du rapport Analyse du trafic des conversations**

Champ	Explication
Date	Date de chaque jour dans la période du rapport.

Champ	Explication
Total des contacts de conversation entrants	Pour chaque jour, comptez le nombre d'enregistrements TCCD ayant une valeur contactID unique avec le champ Type de contact défini sur la valeur 1 (contact entrant).
Moyenne des conversations (par heure)	Se calcule comme étant le nombre total de contacts entrants divisé par le nombre d'heures d'une journée. Le premier ou dernier jour du rapport peut être un jour partiel, selon la date de début et la date de fin sélectionnées par l'utilisateur. Tout autre jour pendant la période du rapport contient 24 heures.
Conversations aux heures de pointe (par heure)	Divisez chaque jour en intervalles d'une heure. Le nombre de contacts de conversation entrants passés dans chaque intervalle se déterminent en comptant le nombre d'enregistrements TCCD ayant un contactID unique dans l'intervalle. L'heure de pointe est l'intervalle présentant le plus grand nombre de contacts de conversation entrants. Ce champ affiche le nombre de contacts de conversation durant l'heure de pointe.
Heure de début de l'heure de pointe	Divisez chaque jour en intervalles d'une heure. Le nombre de contacts de conversation entrants passés dans chaque intervalle se déterminent en comptant le nombre d'enregistrements TCCD ayant un contactID unique dans l'intervalle. L'heure de pointe est l'intervalle présentant le plus grand nombre de contacts de conversation entrants. Ce champ affiche l'heure de début de l'heure de pointe.
Heure de fin de l'heure de pointe	Divisez chaque jour en intervalles d'une heure. Le nombre de contacts de conversation entrants passés dans chaque intervalle se déterminent en comptant le nombre d'enregistrements TCCD ayant un contactID unique dans l'intervalle. L'heure de pointe est l'intervalle présentant le plus grand nombre de contacts de conversation entrants. Ce champ affiche l'heure de fin de l'heure de pointe.
Durée de conversation moyenne	La durée de contact d'un contact de conversation se calcule comme étant la somme de TACD.talkTime pour tous les contacts connectés à un agent. Elle est égale à zéro pour tous les autres contacts. La durée moyenne de contact sur un jour se calcule comme étant la somme des durées de contact de tous les contacts entrants sur ce jour, divisée par le nombre de contacts entrants sur un jour.
Durée de conversation minimale	La durée de contact d'un contact de conversation se calcule comme étant la somme de TACD.talkTime pour tous les contacts connectés à un agent. Elle est égale à zéro pour tous les autres contacts. La durée de contact minimale sur un jour est la durée de contact minimale de tous les contacts entrants sur un jour.
Durée de conversation maximale	La durée de contact d'un contact de conversation se calcule comme étant la somme de TACD.talkTime pour tous les contacts connectés à un agent. Elle est égale à zéro pour tous les autres contacts. La durée de contact maximale sur un jour est la durée de contact maximale de tous les contacts entrants sur un jour.

## Rapports de courrier électronique

### Rapport d'activité de courrier électronique de l'agent

Le rapport d'activité de courrier électronique de l'agent présente des statistiques quotidiennes pour les agents dotés de messagerie électronique.

[Tableau 10 : Type de requête de rapport d'activité de courrier électronique de l'agent, à la page 127](#) indique comment les informations du rapport d'activité de courrier électronique de l'agent sont obtenues ou calculées.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 118](#).

**Tableau 10 : Type de requête de rapport d'activité de courrier électronique de l'agent**

Champ	Explication
Nom de l'agent	Nom de l'agent. Il s'obtient du filtre Noms d'agents sélectionné par l'utilisateur, puis mappé aux tables Resource et textagentstatedetail.
ID de l'agent	ID utilisateur de connexion de l'agent. Il s'obtient depuis la table Texagentstatedetail.
Date de connexion	Date à laquelle l'agent s'est connecté. Elle est Obtenu depuis la table Textagentstatedetail après regroupement par statechangedatettime.
Durée totale de connexion	Durée totale de connexion de l'agent. Elle est calculée depuis la table Textagentstatedetail. Elle correspond à la somme des durées de l'état Prêt, Non prêt, Réservé, Occupé et Partiellement occupé de l'agent.
Non prêt	Temps total passé par l'agent dans l'état Non prêt pour la messagerie électronique. Il s'obtient depuis la table Texagentstatedetail.
Prêt	Temps total passé par l'agent dans l'état Prêt pour la messagerie électronique. Il s'obtient depuis la table Texagentstatedetail.
Temps passé sur le bureau	Somme des durées de l'état Occupé et Partiellement occupé. Il s'obtient depuis la table Texagentstatedetail. <b>Remarque</b> Ce champ est masqué.
Présentés	Nombre de courriers électroniques présentés à l'agent. Il s'obtient depuis la table TextAgentConnectionDetail.
Remis en file d'attente	Nombre de courriers électroniques que l'agent a remis en file d'attente. Il s'obtient depuis la table TextContactDetail où disposition correspond à 2 (Traité) et dispositionReason à email_requeue_transfer ou email_requeue_agent_disconnected.
Envoyé(s)	Nombre de courriers électroniques de réponse que l'agent a envoyé. Il s'obtient depuis la table TextContactDetail où disposition correspond à 2 (Traité) et dispositionReason à email_agent_replied.
Temps moyen Au bureau	Temps moyen Au bureau = Temps total passé à traiter les contacts de courrier électronique/nombre de courriers électroniques envoyés et remis en file d'attente par l'agent. Il s'obtient depuis TextAgentConnectionDetail.

## Rapport détaillé des contacts de courrier électronique

Le rapport détaillé des contacts de courrier électronique présente des informations sur chaque contact de courrier électronique traité par l'agent.

[Tableau 11 : Type de requête du rapport détaillé des contacts de courrier électronique, à la page 128](#) indique comment les informations du rapport détaillé des contacts de courrier électronique sont obtenues ou calculées.

[Tableau 12 : Paramètres de filtre du rapport des contacts de courrier électronique, à la page 129](#) explique comment les paramètres de filtre du rapport détaillé des contacts de courrier électronique obtiennent les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 118](#).

**Tableau 11 : Type de requête du rapport détaillé des contacts de courrier électronique**

Champ	Explication
ID contact	ID de contact qui identifie de manière unique un contact de courrier électronique. Il s'obtient du champ contactid de la table textcontactdetail.
N° de séquence	Numéro que le système affecte de manière incrémentielle à chaque segment de contact. Il s'obtient du champ contactseqnum de la table textcontactdetail.
Nom de la file d'attente de service de contact	Nom de la file d'attente de service de contact (CSQ) qui a acheminé le contact de courrier électronique à l'agent. Il s'obtient de la table contactservicequeue sur la base du champ csqrecordid de la table textcontactqueuedetail.
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent qui a envoyé le courrier électronique de réponse. Il s'obtient de la table resource sur la base du champ resourceid de la table textagentconnectiondetail.
Reçus	Date et heure de réception du contact de courrier électronique par le contact center. Il s'obtient depuis la table textcustomerdetails.
Récupéré	Date et heure auxquelles l'agent a récupéré le contact de courrier électronique. Il s'obtient du champ enddatetime de la table textagentconnectiondetail.
Répondu	Date et l'heure d'envoi du courrier électronique de réponse par l'agent. Il s'obtient du champ enddatetime de la table textcontactdetail.
Dans	Adresse de courrier électronique du client qui a envoyé le courrier électronique. Il s'obtient depuis la table textcustomerdetails.
Répondre à :	Adresse de courrier électronique du client auquel le courrier électronique de réponse est envoyé. Il s'obtient depuis la table textcustomerdetails.
Pour	Adresse de courrier électronique du contact center à laquelle le courrier électronique est envoyé. Il s'obtient du champ accountuserid de la table contactservicequeue sur la base du champ csqrecordid de la table textcontactqueuedetail.
Objet	La ligne Objet du courrier électronique reçu. Il s'obtient depuis la table textcustomerdetails.
Type de contact	Type de contact du contact d courrier électronique. Il s'obtient du champ contacttype de la table textcontactdetail.
Rejet du contact	Rejet du contact de courrier électronique. Il s'obtient du champ contactdisposition de la table textcontactdetail.



Tableau 12 : Paramètres de filtre du rapport des contacts de courrier électronique

Paramètre de filtre	Explication
Nom de la file d'attente de service de contact	<p>Pour générer un rapport sur une ou des files d'attente de service de contact de courrier électronique, obtenez la liste des noms de file d'attente de service de contact depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre.</p> <p>Dans la table <code>contactservicequeue</code>, recherchez les enregistrements avec le nom de file d'attente « Courrier électronique » et choisissez les valeurs de nom de file d'attente figurant dans la liste. Dans la requête du rapport, utilisez le champ <code>recordid</code> pour obtenir l'ID de la file d'attente de service de contact.</p>
Nom de l'agent	<p>Pour générer un rapport sur des agents de courrier électronique spécifiques, obtenez la liste des noms d'agent depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre.</p> <p>Dans la table <code>resource</code>, recherchez les enregistrements portant le nom de ressource correspondant aux valeurs figurant dans la liste. Dans la requête du rapport, utilisez le champ <code>resourceid</code> pour obtenir l'ID de l'agent.</p>
Objet	Il s'agit d'un filtre sensible à la casse qui sert à rechercher les enregistrements et que l'utilisateur spécifie dans la chaîne de recherche de l'objet.

## Rapport d'activité de la CSQ par courrier électronique

Le rapport d'activité de file d'attente de service de contact de courrier électronique fournit les statistiques d'activité de messagerie électronique des agents d'une file d'attente de service de contact (CSQ) pour chaque jour.

[Tableau 13 : Type de requête de rapport d'activité de la file d'attente de service de contact de courrier électronique, à la page 129](#) indique comment les informations du rapport d'activité de l'agent de la file d'attente de service de contact de courrier électronique sont obtenues ou calculées.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 118](#).

Tableau 13 : Type de requête de rapport d'activité de la file d'attente de service de contact de courrier électronique

Champ	Explication
Nom de la file d'attente de service de contact	<p>Nom de la file d'attente de service de contact (CSQ) qui a acheminé le contact de courrier électronique à l'agent.</p> <p>Il s'obtient de la table <code>contactservicequeue</code> sur la base du champ <code>csqrecordid</code> de la table <code>textcontactqueuedetail</code>.</p>
Date	Date de chaque jour dans l'intervalle.
Nom de l'agent	<p>Nom de l'agent vers lequel les courriers électroniques sont acheminés.</p> <p>Il s'obtient de la table <code>resource</code> sur la base du champ <code>resourceid</code> de la table <code>textagentconnectiondetail</code>.</p>

Champ	Explication
Récupéré	<p>Nombre de courriers électroniques qui sont acheminés par la file d'attente de service de contact à l'agent, puis récupérés par l'agent.</p> <p>Il s'obtient en prenant la somme des enregistrements obtenue en interrogeant les tables <code>textagentconnectiondetail</code>, <code>textcontactdetail</code> et <code>textcontactqueuedetail</code> pour rechercher l'intervalle de date et d'heure donné.</p>
Remis en file d'attente	<p>Nombre de messages de courrier électronique qui sont remis en file d'attente de l'agent.</p> <p>Il se calcule en prenant la somme des enregistrements obtenue en interrogeant la table <code>textcontactdetail</code> pour trouver <code>contactdisposition 2</code> et <code>dispositionreason</code> contenant le texte 'email_requeue', où le <code>contactid</code> et le <code>contactseqnum</code> correspondent dans <code>textcontactdetail</code> au <code>contactid</code> et au <code>contactseqnum</code> des tables <code>textagentconnectiondetail</code> et <code>textcontactqueuedetail</code>.</p>
Envoyé(s)	<p>Nombre de courriers électroniques de réponse que l'agent a envoyé.</p> <p>Il se calcule en prenant la somme des enregistrements obtenue en interrogeant la table <code>textcontactdetail</code> pour trouver <code>contactdisposition 2</code> et <code>dispositionreason email_agent_replied</code>, où le <code>contactid</code> et le <code>contactseqnum</code> dans <code>textcontactdetail</code> correspondent au <code>contactid</code> et <code>contactseqnum</code> des tables <code>textagentconnectiondetail</code> et <code>textcontactqueuedetail</code>.</p>
Temps moyen Au bureau	<p>Temps moyen passé par l'agent à répondre sur le bureau au courrier électronique qu'il a reçu.</p> <p>Il s'obtient en faisant la somme du champ <code>talktime</code> de la table <code>textagentconnectiondetail</code> et en le divisant par le nombre total de courriers électroniques remis en file d'attente et envoyés.</p>
Temps passé sur le bureau	<p>Somme de temps que l'agent passe en état En cours de traitement de courrier électronique pour répondre à tous les courriers électroniques.</p> <p>Il s'obtient en prenant la somme de <code>talktime</code> dans la table <code>textagentconnectiondetail</code> pour tous les courriers électroniques traités par l'agent dans l'intervalle de date et d'heure donné.</p> <p><b>Remarque</b> Ce champ est masqué.</p>

## Rapport d'analyse du trafic

Le rapport Analyse du trafic indique le nombre de courriers électroniques reçus pour la date ou la plage de dates spécifiée.

[Tableau 14 : Rapport d'analyse du trafic, à la page 130](#) montre comment les informations du rapport Analyse du trafic sont obtenues ou calculées.

[Tableau 15 : Paramètre de filtre du rapport Analyse du trafic, à la page 131](#) explique comment le paramètre de filtre du rapport Analyse du trafic obtient les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 118](#).

**Tableau 14 : Rapport d'analyse du trafic**

Champ	Explication
Adresse de courrier électronique	Obtenue à partir de <code>ContactServiceQueue.accountuserid</code> pour les files d'attente de service de contact de courrier électronique.

Champ	Explication
Date de réception	Obtenu à partir de TextCustomerDetails.insertionDate.
Nombre de courriers électroniques	Nombre de ContactServiceQueue.accountuserid lorsque le type de file d'attente de service de contact est Courrier électronique.

Tableau 15 : Paramètre de filtre du rapport Analyse du trafic

Paramètre de filtre	Explication
Adresse de courrier électronique	ContactServiceQueue.accountuserid pour les files d'attente de service de contact de courrier électronique.

## Rapports entrants

### Rapport détaillé d'activité des appels abandonnés

Le rapport d'activité détaillé des appels abandonnés contient une ligne par appel abandonné. Un appel abandonné est un appel pour lequel CCD.contactDisposition est défini sur 1 (abandonné).

Tableau 16 : Type de requête du rapport d'activité des appels abandonnés, à la page 131 indique comment les informations du rapport détaillé des appels abandonnés sont obtenues ou calculées.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre](#), à la page 118.

Tableau 16 : Type de requête du rapport d'activité des appels abandonnés

Champ	Explication
Heure de début de l'appel	Obtenu depuis CCD.startDateTime.
N° appelé	Obtenu depuis CCD.calledNumber.
Ident. auto. numéro (ANI) d'appel	Pour les appels ACD, obtenu depuis CCD.originatorDN. Pour les appels IVR, ce champ se définit sur la valeur du poste de l'agent à l'origine de l'appel en procédant comme suit : associez CCD.originatorID à Resource.resourceID et CCD.profileID à Resource.profileID, pour obtenir Resource.extension.
Priorité d'appel initiale	Associez CCD à CRD sur sessionID, sessionSeqNum, nodeID et profileID. <b>Remarque</b> Un appel peut être abandonné sans qu'une priorité d'appel ne lui soit affectée. Dans ce cas, CRD.origPriority est vide et ce champ Priorité d'appel initiale affiche « N/A (sans objet). »

Champ	Explication
File d'attente d'appel acheminé	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, nodeID et profileID. Les critères de recherche supplémentaires sont CCD.contactDisposition = 1 (abandonné) ou 3 (retiré de la file d'attente), et CQD.targetType = 0 (type CSQ). Les informations relatives à la file d'attente de service de contact sont stockées dans CQD.targetID. Associez CQD.targetID à CSQ.recordID et CQD.profileID à CSQ.profileID pour obtenir le nom de la file d'attente de service de contact stocké dans CSQ.csqName.</p> <p><b>Remarque</b> Un appel peut être abandonné sans être présenté à une file d'attente de service de contact. Dans ce cas le champ File d'attente d'appel acheminé est vide. Si un appel a été acheminé vers plusieurs files d'attente de service de contact, le champ File d'attente d'appel acheminé affiche le nom de la file d'attente de service de contact suivi d'une ellipse (par exemple : CSQ025...).</p>
Nom de l'agent	<p>Associez CCD et ACD sur sessionID, sessionSeqNum, nodeID et profileID pour inclure uniquement les appels avec CCD.contactDisposition défini sur 1 (abandonné). Associez ACD et Resource sur resourceID et profileID pour obtenir le nom de l'agent auquel l'appel a été présenté, lequel est stocké dans Resource.resourceName.</p> <p><b>Remarque</b> Un appel peut être abandonné sans être présenté à un agent. Dans ce cas, le champ nom de l'agent est vide.</p>
Compétences d'appel	<p>Ce champ contient la liste des compétences appartenant à la file d'attente de service de contact affichée dans <b>File d'attente d'appel acheminé</b>.</p> <p>Associez CQD.targetID à CSQU.recordID et CQD.profileID à CSQU.profileID pour obtenir CSQU.skillGroupID. Associez CSQU.skillGroupID à SG.skillGroupID pour obtenir SG.skillID. Associez SG.skillID à Skill.skillID pour obtenir la liste des compétences d'appel, qui est stockée dans Skill.skillName.</p> <p><b>Remarque</b> Le champ Compétences d'appel sera vide pour un appel qui est abandonné sans être présenté à une file d'attente de service de contact et pour un appel qui est abandonné après avoir été présenté à une file d'attente de service de contact basée sur une ressource.</p>
Priorité d'appel finale	<p>Associez CCD à CRD sur sessionID, sessionSeqNum, nodeID et profileID.</p> <p><b>Remarque</b> Un appel peut être abandonné sans qu'une priorité d'appel ne lui soit affectée. Dans ce cas, CRD.finalPriority est vide et le champ Priorité d'appel finale affiche « N/A (sans objet). »</p>
Heure d'abandon de l'appel	Obtenu depuis CCD.endDateTime.

## Rapport détaillé des appels interrompus et rejetés

Le rapport détaillé des appels interrompus et rejetés fournit des informations précises sur chaque appel abandonné ou rejeté par le système. Un appel est interrompu si une exception se produit dans le workflow qui le traite. Un appel est rejeté si les ressources système atteignent leur capacité maximale (par exemple lorsque le nombre maximal de ports CTI est atteint).

[Tableau 17 : Type de requête du rapport détaillé des appels interrompus et rejetés, à la page 133](#) indique comment les informations du rapport détaillé des appels interrompus et rejetés sont obtenues ou calculées.

[Tableau 18 : Paramètre de filtre du rapport détaillé des appels interrompus et rejetés, à la page 135](#) explique comment le paramètre de filtre du rapport détaillé des appels interrompus et rejetés obtient les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 118](#).

**Tableau 17 : Type de requête du rapport détaillé des appels interrompus et rejetés**

Champ	Explication
ID noeud	Obtenu depuis CCD.nodeID.
ID de la session	Obtenu depuis CCD.sessionID.
N° de séquence	Obtenu depuis CCD.sessionSeqNum.
Heure de début de l'appel	Obtenu depuis CCD.startDateTime.
Heure de fin d'appel	Obtenu depuis CCD.endDateTime.
Type de contact	Obtenu depuis CCD.contactType.
Rejet du contact	Obtenu depuis CCD.contactDisposition. Si CCD.contactDisposition est égal à 4, ce champ affiche Interrompu. Si CCD.contactDisposition est égal ou supérieur à 5, ce champ affiche Rejeté.

Champ	Explication
Motif d'abandon/rejet	<p>Pour les appels abandonnés, CCD.contactDisposition est égal à 4, et ce champ affiche la valeur stockée dans CCD.dispositionReason.</p> <p>Pour les appels rejetés, CCD.contactDisposition est égal ou supérieur à 5, et ce champ affiche le texte selon le mappage suivant. Chaque raison de rejet est aussi expliquée ci-dessous :</p> <p>5 : Rejet : aucun trigger : le trigger n'est pas reconnu ou a été supprimé</p> <p>6 : Rejet : canaux non prêts : canaux non prêts : le ou les groupes ne sont pas prêts</p> <p>7 : Rejet : trigger expiré : le trigger a expiré avant de tenter d'obtenir le canal</p> <p>8 : Rejet : canaux occupés : aucun canal disponible</p> <p>9 : Rejet : aucune licence de canal : aucune licence de canal n'est disponible pour traiter l'appel</p> <p>10 : Rejet : expiration distante : expiration du minuteur de temps d'acceptation CTI</p> <p>11 : Rejet : erreur logicielle : erreur logicielle interne</p> <p>12 : Rejet : durée de session maximale du trigger : le trigger a atteint sa durée de session maximale</p> <p>13 : Rejet : échec du trigger : la redirection du sous-système JTAPI vers le port CTI a échoué</p> <p>14 : Rejet : expiration de la configuration : le minuteur de temps d'acceptation du sous-système JTAPI a expiré</p> <p>15 : Rejet : échec de la configuration : l'acceptation du sous-système JTAPI a échoué</p> <p>16 : Rejet : ressource non valide : l'adresse de la ressource n'est pas valide</p> <p>17 : Rejet : aucun accusé de réception de la ressource : la ressource n'a pas accusé réception</p> <p>18 : Rejet : ressource occupée : la ressource est occupée</p> <p>19 : Rejet : contact non offert : le contact n'a pas été correctement offert, soit parce que la destination n'accuse pas réception, soit parce que la destination n'accuse pas l'offre ou ne la reçoit pas</p> <p>20 : Rejet : erreur interne : PlaceCall reçoit une erreur interne</p> <p>21 : Rejet : contact rejeté dans le script : rejeté par le script</p> <p>22 : Rejet : appel sortant rejeté par l'agent : l'agent a rejeté l'appel sortant</p> <p>23 : Rejet : appel sortant ignoré par l'agent : l'agent a ignoré l'appel sortant</p> <p>24 : Rejet : l'agent a cliqué sur <b>Annuler réservation</b> pour l'appel sortant.</p> <p><b>Remarque</b> Cet événement s'est produit lorsque la campagne a été désactivée ou supprimée ou lorsque la file d'attente de service de contact associée a été supprimée avant que l'agent ne clique sur <b>Annuler réservation</b>. Cela provient du fait que le CCDR ne sera enregistré que lorsque l'appel sera déconnecté.</p> <p>25 à 98 : Réservés.</p>

Champ	Explication
DN de l'expéditeur (NR = numéro de répertoire)	<p>Numéro de répertoire de l'expéditeur. Ce numéro est le même que celui de l'appelant. Le type d'expéditeur peut être agent, périphérique ou inconnu.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si le type d'expéditeur est Agent, ce champ indique le poste Unified CCX de l'agent. Si l'appel est traité sur le poste non IPCC, c'est ce poste qui est affiché. Si l'appel est passé depuis un poste non IPCC, c'est ce poste qui est affiché.</li> <li>• Si le type d'expéditeur est Périphérique, ce champ indique le numéro de port CTI.</li> <li>• Si le type d'expéditeur est Inconnu (via une passerelle ou au moyen d'un périphérique inconnu), ce champ indique le numéro de téléphone de l'appelant.</li> </ul>
DN de destinataire	<p>Le numéro de répertoire de destination. Type de destinataire peut être Agent, Périphérique ou Inconnu.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si le type de destinataire est Agent, ce champ indique le poste Unified CCX de l'agent.</li> <li>• Si le destinataire est de type périphérique, ce champ indique le numéro de port CTI.</li> <li>• Si le type de destinataire est inconnu (via une passerelle ou au moyen d'un périphérique inconnu), ce champ indique le numéro de téléphone appelé.</li> </ul>
N° appelé	Obtenu depuis CCD.calledNumber.
N° appelé à l'origine	Obtenu depuis CCD.origCalledNumber.
Nom de l'application	Obtenu depuis CCD.applicationName.
File d'attente d'appel acheminé	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour déterminer les enregistrements CQD qui ont une valeur CCD.startDateTime comprise dans la période du rapport. Associez CQD à CRD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID, nodeID et qIndex pour obtenir CQD.targetID, et Associez CQD.profileID à CQD.targetType = 0 (type CSQ). CQD.targetID contient le recordID de la file d'attente de service de contact qui a traité l'appel. Associez CQD.targetID à CSQ.recordID et CQD.profileID à CSQ.profileID pour obtenir le nom de la file d'attente de service de contact stocké dans CSQ.csqName.</p>

**Tableau 18 : Paramètre de filtre du rapport détaillé des appels interrompus et rejetés**

Paramètre de filtre	Explication
Rejet du contact	<p>Pour ne générer un rapport que sur les appels interrompus, obtenez les enregistrements CCD avec CCD.contactDisposition = 4.</p> <p>Pour ne générer un rapport que sur les appels rejetés, obtenez les enregistrements CCD avec CCD.contactDisposition &gt;= 5.</p> <p>Pour générer un rapport sur les appels interrompus et les appels rejetés, obtenez les enregistrements CCD avec CCD.contactDisposition &gt;= 4.</p>

## Rapport d'agent Tous champs

Rapport d'agent Tous champs

montre comment les informations du Rapport Agent Tous champs sont obtenues ou calculées.

explique comment les paramètres de filtre du rapport Agent Tous Champs obtiennent les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 118](#).

**Tableau 19 : Table de requête du rapport Agent Tous Champs**


**Tableau 20 : Paramètres de filtre du rapport Agent Tous Champs**


## Rapport Résumé des appels d'agent

Le rapport Résumé des appels d'agent indique, pour chaque agent spécifié, des informations résumées sur chaque appel reçu (appel entrant) et chaque appel passé (appel sortant) par l'agent. Ce rapport indique également le nombre d'appels transférés à l'agent et le nombre de transferts sortants (vers un autre point de routage ou un autre agent) effectués par l'agent, ainsi que le nombre d'appels de conférence auxquels l'agent a pris part.

[Tableau 21 : Type de requête du rapport Résumé des appels d'agent, à la page 136](#) indique comment les informations du rapport Résumé des appels d'agent sont obtenues ou calculées.

[Tableau 22 : Paramètres de filtre du Résumé des appels d'agent, à la page 139](#) explique comment le paramètre de filtre du rapport Résumé des appels d'agent obtient les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 118](#).

**Tableau 21 : Type de requête du rapport Résumé des appels d'agent**

Champ	Explication
Nom de l'agent	<p>Pour les agents spécifiés, obtenez le Resource.resourceID et le Resource.profileID de la manière décrite dans <a href="#">Tableau 22 : Paramètres de filtre du Résumé des appels d'agent, à la page 139</a>. Le nom de l'agent est stocké dans Resource.resourceName.</p> <p><b>Remarque</b> Lorsqu'un attribut d'un agent change (par exemple, poste ou groupe de ressources), l'agent a plusieurs entrées dans la table Resource. Dans ce cas, chaque entrée a un ID de ressource différent, pour qu'un seul agent puisse contenir plusieurs ID de ressource et Resource.resourceID n'identifie pas un agent de manière unique. De même, un seul agent peut appartenir à différents profils d'application et peut avoir différentes entrées Resource.profileID. Par conséquent, la combinaison de Resource.resourceID et Resource.profileID est insuffisante pour identifier un agent de manière unique. La combinaison de Resource.resourceName et Resource.resourceLoginID sert à identifier un agent de manière unique. La valeur de Resource.resourceName elle-même est insuffisante pour identifier un agent de manière unique, car plusieurs agents peuvent avoir les mêmes prénom et nom, mais des ID de connexion ressources différents. La valeur de Resource.resourceLoginID en elle-même n'identifie pas un agent de manière unique, car un ID de connexion ressource générique (par exemple supportagent003) peut être utilisé par différents agents à des moments différents. La combinaison des deux valeurs identifie un agent de manière unique.</p>



Champ	Explication
Extension	<p>Pour les agents qui n'avaient pas fait changer leur poste, obtenu depuis Resource.extension.</p> <p>Pour les agents qui avaient fait changer leur poste à un moment donné, le poste qui est attribué à l'agent pendant la période du rapport.</p>
Total des appels entrants	<p>Cette valeur est calculée comme suit :</p> <p>Total des appels ACD entrants + total des appels IVR entrants</p>
ACD entrants - Total	<p>Associez CCD à ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements ACD dans la période du rapport. (Pour ces enregistrements, la valeur CCD.startDateTime correspondante se situe dans la période du rapport.) Associez ACD.resourceID à Resource.resourceID et ACD.profileID à Resource.profileID pour obtenir Resource.resourceName et Resource.resourceLoginID, qui, lorsqu'ils sont combinés, identifient un agent de manière unique.</p> <p>Pour chaque agent, comptez le nombre d'enregistrements ACD pour déterminer le nombre total d'appels ACD entrants reçus par chaque agent.</p>
Appels ACD entrants - Temps moyen de conversation	<p>Associez CCD à ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements ACD dans la période du rapport. (Pour ces enregistrements, la valeur CCD.startDateTime correspondante se situe dans la période du rapport.) Associez ACD.resourceID à Resource.resourceID et ACD.profileID à Resource.profileID pour obtenir Resource.resourceName et Resource.resourceLoginID, qui, lorsqu'ils sont combinés, identifient un agent de manière unique.</p> <p>Pour chaque agent, calculez la somme des valeurs dans ACD.talkTime, puis divisez par le nombre d'enregistrements ACD pour chaque agent.</p>
Appels ACD entrants - Temps moyen en attente	<p>Associez CCD à ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements ACD dans la période du rapport. (Pour ces enregistrements, la valeur CCD.startDateTime correspondante se situe dans la période du rapport.) Associez ACD.resourceID à Resource.resourceID et ACD.profileID à Resource.profileID pour obtenir Resource.resourceName et Resource.resourceLoginID, qui, lorsqu'ils sont combinés, identifient un agent de manière unique.</p> <p>Pour chaque agent, calculez la somme des valeurs dans ACD.holdTime, puis divisez par le nombre d'enregistrements ACD pour chaque agent.</p>
Appels ACD entrants - Temps de travail moyen	<p>Associez CCD à ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements ACD dans la période du rapport. (Pour ces enregistrements, la valeur CCD.startDateTime correspondante se situe dans la période du rapport.) Associez ACD.resourceID à Resource.resourceID et ACD.profileID à Resource.profileID pour obtenir Resource.resourceName et Resource.resourceLoginID, qui, lorsqu'ils sont combinés, identifient un agent de manière unique.</p> <p>Pour chaque agent, calculez la somme des valeurs dans ACD.workTime, puis divisez par le nombre d'enregistrements ACD pour chaque agent.</p>

Champ	Explication
Non ACD entrants, Total	<p>Dans CCD, recherchez les enregistrements pour lesquels la valeur de startDateTime se situe dans la période du rapport et destinationType est égal à 1 (agent). Associez CCD.destinationID à Resource.resourceID et CCD.profileID à Resource.profileID pour obtenir Resource.resourceName et Resource.resourceLoginID, qui, lorsqu'ils sont combinés, identifient un agent de manière unique.</p> <p>Comparez sessionId, sessionSeqNum, profileID, nodeID et resourceID dans cet ensemble de résultats avec le résultat obtenu de <b>ACD entrants - Total</b>. Éliminez toutes les entrées déjà comptées dans le calcul de tous les appels ACD entrants. La valeur restante est le nombre d'appels IVR.</p> <p>Pour chaque agent, comptez le nombre d'enregistrements CCD pour déterminer le nombre total d'appels IVR entrants.</p>
Non ACD– entrants, Temps moy. de conversation	<p>Le temps de conversation d'un appel IVR est stocké dans CCD.connectTime.</p> <p>Dans CCD, recherchez les enregistrements dans lesquels la valeur de startDateTime se situe dans la période du rapport et destinationType est égal à 1 (agent). Associez CCD.destinationID à Resource.resourceID et CCD.profileID à Resource.profileID pour obtenir Resource.resourceName et Resource.resourceLoginID, qui, lorsqu'ils sont combinés, identifient un agent de manière unique.</p> <p>Comparez sessionId, sessionSeqNum, profileID, nodeID et resourceID dans cet ensemble de résultats avec le résultat obtenu de <b>ACD entrants - Total</b>. Éliminez toutes les entrées déjà comptées dans le calcul de tous les appels ACD entrants. La valeur restante est le nombre d'appels IVR.</p> <p>Pour chaque agent, calculer la somme des valeurs stockées dans CCD.workTime, puis diviser par le nombre d'enregistrements CCD pour chaque agent.</p>
Non ACD – entrants, Temps max. de conversation	<p>Le temps de conversation d'un appel IVR est stocké dans CCD.connectTime.</p> <p>Dans CCD, recherchez les enregistrements pour lesquels la valeur de startDateTime se situe dans la période du rapport et destinationType est égal à 1 (agent). Associez CCD.destinationID à Resource.resourceID et CCD.profileID à Resource.profileID pour obtenir Resource.resourceName et Resource.resourceLoginID, qui, lorsqu'ils sont combinés, identifient un agent de manière unique.</p> <p>Comparez sessionId, sessionSeqNum, profileID, nodeID et resourceID dans cet ensemble de résultats avec le résultat obtenu de <b>ACD entrants - Total</b>. Éliminez toutes les entrées déjà comptées dans le calcul de tous les appels ACD entrants. La valeur restante est le nombre d'appels IVR.</p> <p>Pour chaque agent, déterminer la valeur maximale stockée dans CCD.connectTime.</p>
Sortants, Total	<p>Dans CCD, recherchez les enregistrements dans lesquels la valeur de startDateTime se situe dans la période du rapport et originatorType est égal à 1 (agent). Associez CCD.originatorID à Resource.resourceID et CCD.profileID à Resource.profileID pour obtenir Resource.resourceName et Resource.resourceLoginID, qui, lorsqu'ils sont combinés, identifient un agent de manière unique.</p> <p>Pour chaque agent, comptez le nombre d'enregistrements CCD.</p>
Sortants - Temps moy. des appels	<p>Dans CCD, recherchez les enregistrements dans lesquels la valeur de startDateTime se situe dans la période du rapport et originatorType est égal à 1 (agent). Associez CCD.originatorID à Resource.resourceID et CCD.profileID à Resource.profileID pour obtenir Resource.resourceName et Resource.resourceLoginID, qui, lorsqu'ils sont combinés, identifient un agent de manière unique.</p> <p>Pour chaque agent, calculer la somme des valeurs stockées dans CCD.workTime, puis diviser par le nombre d'enregistrements CCD pour chaque agent.</p>

Champ	Explication
Sortants - Temps max. de conversation	<p>Dans CCD, recherchez les enregistrements dans lesquels la valeur de startDateTime se situe dans la période du rapport et originatorType est égal à 1 (agent). Associez CCD.originatorID à Resource.resourceID et CCD.profileID à Resource.profileID pour obtenir Resource.resourceName et Resource.resourceLoginID, qui, lorsqu'ils sont combinés, identifient un agent de manière unique.</p> <p>Pour chaque agent, déterminer la valeur maximale stockée dans CCD.connectTime.</p>
Transfert entrant ACD	<p>Pour les appels ACD qui sont transférés, CCD.contactType = 5 (transfert) et un enregistrement ACD est présent.</p> <p>Associez CCD à ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements ACD dans la période du rapport. (Pour ces enregistrements, la valeur CCD.startDateTime correspondante se situe dans la période du rapport.) Associez ACD.resourceID à Resource.resourceID et ACD.profileID à Resource.profileID pour obtenir Resource.resourceName et Resource.resourceLoginID, qui, lorsqu'ils sont combinés, identifient un agent de manière unique.</p> <p>Pour chaque agent, comptez le nombre d'enregistrements ACD pour lesquels les enregistrements CCD correspondants ont contactType = 5 (transfert entrant).</p>
Transfert sortant ACD	<p>Pour les appels ACD qui sont transférés par l'agent, CCD.transfer = 1 et un enregistrement ACD est présent.</p> <p>Associez CCD à ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements ACD dans la période du rapport. (Pour ces enregistrements, la valeur CCD.startDateTime correspondante se situe dans la période du rapport.) Associez ACD.resourceID à Resource.resourceID et ACD.profileID à Resource.profileID pour obtenir Resource.resourceName et Resource.resourceLoginID, qui, lorsqu'ils sont combinés, identifient un agent de manière unique.</p> <p>Pour chaque agent, comptez le nombre d'enregistrements ACD pour lesquels les enregistrements CCD correspondants ont transfer = 1.</p>
Conférence ACD	<p>Pour les appels de conférence ACD, CCD.conference = 1 et un enregistrement ACD est présent.</p> <p>Associez CCD à ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements ACD dans la période du rapport. (Pour ces enregistrements, la valeur CCD.startDateTime correspondante se situe dans la période du rapport.) Associez ACD.resourceID à Resource.resourceID et ACD.profileID à Resource.profileID pour obtenir Resource.resourceName et Resource.resourceLoginID, qui, lorsqu'ils sont combinés, identifient un agent de manière unique.</p> <p>Pour chaque agent, comptez le nombre d'enregistrements ACD pour lesquels les enregistrements CCD correspondants ont conference = 1.</p>

Tableau 22 : Paramètres de filtre du Résumé des appels d'agent

Paramètre de filtre	Explication
Tous les agents (par défaut, aucun paramètre de filtre)	<p>Pour générer un rapport sur tous les agents, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Dans la table Resource, recherchez les agents qui sont actifs (Resource.active = 1) ou qui sont supprimés après l'heure de début du rapport (Resource.dateInactive est ultérieur à l'heure de début du rapport). Ainsi, le rapport n'inclut pas les agents qui sont supprimés avant l'heure de début du rapport.</p>

Paramètre de filtre	Explication
Noms d'agents	<p>Pour générer un rapport sur un ou plusieurs agents spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms d'agent depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Ces valeurs figurent dans Resource.resourceName. Obtenez le Resource.resourceID et le Resource.profileID correspondants.</p>
Noms des groupes de ressources	<p>Pour générer un rapport sur un ou plusieurs groupes de ressources, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms de groupes de ressources depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table ResourceGroup, recherchez les enregistrements pour lesquels RG.resourceGroupName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez RG à Resource sur resourceGroupID et profileID pour trouver la liste des agents qui appartiennent au groupe ou aux groupes de ressources sélectionnés. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID. Ce rapport n'affiche que les agents qui sont actifs et ceux qui sont supprimés après l'heure de début du rapport.</p>
Noms des compétences	<p>Pour générer un rapport sur les agents spécifiques disposant d'une ou de plusieurs compétences spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms de compétence à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table Skill, recherchez les enregistrements pour lesquels Skill.skillName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez Skill à RSM sur skillID et profileID pour rechercher resourceSkillMapID. Associez RSM à Resource sur resourceSkillMapID et profileID pour trouver la liste des agents qui disposent de la ou des compétences sélectionnées. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID. Ce rapport n'affiche que les agents qui sont actifs et ceux qui sont supprimés après l'heure de début du rapport.</p>
Noms d'équipes	<p>Pour générer un rapport sur une ou plusieurs équipes spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms d'équipes depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table Team, recherchez les enregistrements dont Team.teamName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez Team.teamID à Resource.assignedTeamID et Team.profileID à Resource.profileID pour trouver la liste des agents qui appartiennent à l'équipe ou aux équipes sélectionnées. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID.</p>

## Rapport détaillé d'agent

Le rapport détaillé Agent répertorie des informations détaillées sur les appels reçus et envoyés par un agent. Le rapport contient une ligne par appel et inclut les appels Unified CCX et Cisco Unified IP IVR.

Pour les appels ACD, la table ACD enregistre tous les appels traités par un agent.

Pour les appels IVR, la table CCD enregistre tous les appels passés ou reçus par un agent. Si un agent passe un appel IVR, l'ID de ressource de l'agent s'affiche dans CCD.originatorID. Si l'agent reçoit un appel IVR, l'ID de ressource de l'agent s'affiche dans CCD.destinationID.

[Tableau 23 : Type de requête du rapport détaillé Agent, à la page 141](#) indique comment les informations du rapport détaillé Agent sont obtenues ou calculées.

[Tableau 24 : Paramètres de filtre du rapport détaillé Agent, à la page 143](#) explique comment le paramètre de filtre du rapport détaillé Agent obtient les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 118](#).

**Tableau 23 : Type de requête du rapport détaillé Agent**

Champ	Explication
Nom de l'agent	<p>Pour les appels ACD, les agents sont identifiés par ACD.resourceID et ACD.profileID combinés. Associez ACD.resourceID à Resource.resourceID et ACD.profileID à Resource.profileID pour obtenir le nom de l'agent, qui est stocké dans Resource.resourceName.</p> <p>Pour les appels IVR, si un agent est l'expéditeur de l'appel, il est identifié par CCD.originatorID et CCD.profileID, lorsque CCD.originatorType = 1 (type Agent). Associez CCD.originatorID à Resource.resourceID et CCD.profileID à Resource.profileID pour obtenir le nom de l'agent, qui est stocké dans Resource.resourceName.</p> <p>Si la destination d'un appel IVR est un agent, l'agent est identifié par CCD.destinationID et CCD.profileID lorsque CCD.destinationType = 1 (type Agent). Associez CCD.destinationID à Resource.resourceID et CCD.profileID à Resource.profileID pour obtenir Resource.resourceName.</p>
Extension	<p>Pour les appels ACD, les agents sont identifiés par ACD.resourceID et ACD.profileID combinés. Associez ACD.resourceID à Resource.resourceID et ACD.profileID à Resource.profileID pour obtenir le nom de l'agent, qui est stocké dans Resource.resourceName.</p> <p>Pour les appels IVR, si un agent est l'expéditeur de l'appel, il est identifié par CCD.originatorID et CCD.profileID, lorsque CCD.originatorType = 1 (type Agent). Associez CCD.originatorID à Resource.resourceID et CCD.profileID à Resource.profileID pour obtenir le nom de l'agent, qui est stocké dans Resource.resourceName.</p> <p>Si la destination d'un appel IVR est un agent, l'agent est identifié par CCD.destinationID et CCD.profileID lorsque CCD.destinationType = 1 (type Agent). Associez CCD.destinationID à Resource.resourceID et CCD.profileID à Resource.profileID pour obtenir Resource.extension.</p>
Heure de début de l'appel	<p>Pour les appels ACD, Obtenu depuis ACD.startDateTime.</p> <p>Pour les appels IVR, Obtenu depuis CCD.startDateTime.</p>
Heure de fin d'appel	<p>Pour les appels ACD, Obtenu depuis ACD.endDateTime.</p> <p>Pour les appels IVR, Obtenu depuis CCD.startDateTime.</p>
Durée	<p>Cette valeur est calculée comme suit :</p> <p>Heure de fin d'appel - Heure de début d'appel</p> <p>S'affiche sous la forme hh:mm:ss.</p>
N° appelé	<p>Pour les appels ACD, l'identification de l'agent est stockée dans ACD (reportez-vous à <b>Nom de l'agent</b> dans ce tableau). Associez ACD à CCD sur sessionID, sessionSeqNum, nodeID et profileID. la valeur de ce champ s'obtient de CCD.calledNumber.</p> <p>Pour les appels IVR, l'identification de l'agent est stockée dans CCD (reportez-vous à <b>Nom de l'agent</b> dans ce tableau). La valeur de ce champ s'obtient directement de CCD.calledNumber.</p>

Champ	Explication
Ident. auto. numéro (ANI) d'appel	<p>Pour les appels ACD, l'identification de l'agent est stockée dans ACD (reportez-vous à <b>Nom de l'agent</b> dans ce tableau). Associez ACD à CCD sur sessionID, sessionSeqNum, nodeID et profileID. La valeur de ce champ s'obtient de CCD.originatorDN.</p> <p>Pour les appels IVR, l'identification de l'agent est stockée dans CCD (reportez-vous à <b>Nom de l'agent</b> dans ce tableau). La valeur de ce champ s'obtient directement de CCD.originatorDN.</p> <p>Pour les appels internes (CCD.contactType = 3), mais le champ CCD.originatorDN est vide. La valeur de ce champ se définit sur le poste de l'agent à l'origine de l'appel, comme suit :</p> <p>Associez CCD.originatorID à Resource.resourceID et CCD.profileID à Resource.profileID, pour obtenir le poste de l'agent à l'origine de l'appel, qui est stocké dans Resource.extension.</p>
File d'attente d'appel acheminé	<p>Associez ACD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID, nodeID et qIndex, avec CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition = 2 (traités). La combinaison de CQD.targetID et de CQD.profileID identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Associez CQD.targetID à CSQ.recordID et CQD.profileID à CSQ.profileID pour obtenir le nom de la file d'attente de service de contact stocké dans CSQ.csqName.</p>
Autres files d'attente de service de contact (CSQ)	<p>Associez ACD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID, nodeID et qIndex, avec CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition différent de 2 (non traités) pour obtenir la file d'attente de service de contact pour laquelle l'appel a été mis en file d'attente mais non traité. La combinaison de CQD.targetID et de CQD.profileID identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Associez CQD.targetID à CSQ.recordID et CQD.profileID à CSQ.profileID pour obtenir le nom de la file d'attente de service de contact stocké dans CSQ.csqName. Plusieurs noms de file d'attente de service de contact sont représentés par « ... ».</p>
Compétences d'appel	<p>Associez ACD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID, nodeID et qIndex, avec CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition = 2 (traités) pour obtenir un ID de groupe de compétences, qui est stocké dans CSQ.skillGroupID. Associez CSQ.skillGroupID à SG.skillGroupID pour obtenir SG.skillID. Associez SG.skillID à Skill.skillID pour obtenir la liste des noms de compétence, qui est stockée dans Skill.skillName. Les différents noms de compétence sont séparés par des virgules.</p>
Durée de conversation	<p>Pour les appels ACD, Obtenu depuis ACD.talkTime.</p> <p>Pour les appels IVR, indique la valeur de CCD.contactDisposition = 2 (traités). Indique zéro si CCD.contactDisposition = 1 (abandonnés).</p>
Durée d'attente	<p>Pour les appels ACD, Obtenu depuis ACD.holdTime.</p> <p>Vide pour les appels IVR.</p>
Temps de travail	<p>Pour les appels ACD, Obtenu depuis ACD.workTime.</p> <p>Vide pour les appels IVR.</p>

Champ	Explication
Type d'appel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ACD entrant : un enregistrement ACD est présent pour l'appel.</li> <li>• Non ACD entrant : CCD.destinationType = 1 (type Agent), CCD.destinationID est un ID de ressource et il n'y a pas d'enregistrement ACD correspondant. (Un enregistrement ACD correspondant a le même sessionID, sessionSeqNum, nodeID et profileID.)</li> <li>• Sortant : CCD.originatorType = 1 (type Agent) et CCD.originatorID est un ID de ressource.</li> <li>• Transfert : CCD.contactType = 5 (transfert) et il y a un enregistrement ACD correspondant.</li> <li>• Transfert sortant : CCD.transfer = 1 et il y a un enregistrement ACD correspondant.</li> <li>• Conférence : CCD.conference = 1 et il y a un enregistrement ACD correspondant.</li> </ul>

Tableau 24 : Paramètres de filtre du rapport détaillé Agent

Paramètre de filtre	Explication
Tous les agents (par défaut, aucun paramètre de filtre)	Pour générer un rapport sur tous les agents, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil depuis la table Resource.
Noms des groupes de ressources	<p>Pour générer un rapport sur un ou plusieurs groupes de ressources, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms de groupes de ressources depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table ResourceGroup, recherchez les enregistrements pour lesquels RG.resourceGroupName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez RG à Resource sur resourceGroupID et profileID pour trouver la liste des agents qui appartiennent au groupe ou aux groupes de ressources sélectionnés. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID.</p>
Noms d'agents	<p>Pour générer un rapport sur un ou plusieurs agents spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms d'agent depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Ces valeurs figurent dans Resource.resourceName. Obtenez le Resource.resourceID et le Resource.profileID correspondants.</p>
Noms des compétences	<p>Pour générer un rapport sur les agents spécifiques disposant d'une ou de plusieurs compétences spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms de compétence à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table Skill, recherchez les enregistrements pour lesquels Skill.skillName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez Skill à RSM sur skillID et profileID pour rechercher resourceSkillMapID. Associez RSM à Resource sur resourceSkillMapID et profileID pour trouver la liste des agents qui disposent de la ou des compétences sélectionnées. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID.</p>
Noms d'équipes	<p>Pour générer un rapport sur une ou plusieurs équipes spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms d'équipes depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table Team, recherchez les enregistrements dont Team.teamName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez Team.teamID à Resource.assignedTeamID et Team.profileID à Resource.profileID pour trouver la liste des agents qui appartiennent à l'équipe ou aux équipes sélectionnées. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID.</p>

Paramètre de filtre	Explication
Type d'appel	Pour générer un rapport sur un ou des types d'appel spécifiques, obtenez les types d'appel depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. (Jusqu'à six types d'appel peuvent être sélectionnés.) Les types d'appel non sélectionnés sont éliminés avant l'affichage de l'ensemble de résultats final. Le processus d'élimination repose sur les critères de classification décrits dans le champ <b>Type d'appel</b> du <a href="#">Tableau 23 : Type de requête du rapport détaillé Agent</a> , à la page 141.

## Rapport d'activité Connexion/déconnexion de l'agent

Le rapport d'activité Connexion/déconnexion de l'agent comporte des informations détaillées sur les activités de connexion et de déconnexion des agents. Les informations de connexion et de déconnexion sont stockées dans la table ASD.

[Tableau 25 : Type de requête de rapport d'activité Connexion/déconnexion de l'agent](#), à la page 144 indique comment les informations du rapport d'activité Connexion/déconnexion de l'agent sont obtenues ou calculées.

[Tableau 26 : Paramètres de filtre du rapport d'activité Connexion/déconnexion de l'agent](#), à la page 145 explique comment les paramètres de filtre du rapport d'activité Connexion/déconnexion de l'agent obtiennent les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre](#), à la page 118.

**Tableau 25 : Type de requête de rapport d'activité Connexion/déconnexion de l'agent**

Champ	Explication
Nom de l'agent	Associez ASD.agentID avec Resource.resourceID pour obtenir le nom de l'agent, qui est stocké dans Resource.resourceName.
Extension	Pour les agents qui n'avaient pas fait changer leur poste, obtenu depuis Resource.extension. Pour les agents qui avaient fait changer leur poste à un moment donné, le poste qui est attribué à l'agent pendant la période du rapport.
Connexion	Associez ASD.agentID à Resource.resourceID et ASD.profileID à Resource.profileID pour obtenir des enregistrements de transition d'état pour chaque agent, identifié par Resource.resourceName et Resource.resourceLoginID. (Voir Nom de l'agent pour savoir quelle est la relation entre resourceID/profileID et resourceName/resourceLoginID.) L'heure de connexion est stockée dans ASD.eventDateTime où ASD.eventType = 1. Si l'agent s'est connecté avant l'heure de début du rapport, ce champ s'affiche avec l'intitulé <b>&lt; heure de début du rapport</b> .
Déconnexion	Associez ASD.agentID à Resource.resourceID et ASD.profileID à Resource.profileID pour obtenir des enregistrements de transition d'état pour chaque agent, identifié par Resource.resourceName et Resource.resourceLoginID. (Voir Nom de l'agent pour savoir quelle est la relation entre resourceID/profileID et resourceName/resourceLoginID.) L'heure de connexion est stockée dans ASD.eventDateTime où ASD.eventType = 7. Si l'agent s'est déconnecté après l'heure de fin du rapport, ce champ s'affiche avec l'intitulé <b>&gt; heure de fin du rapport</b> .
Code raison de déconnexion	Ce champ est obtenu depuis ASD.reasonCode lorsque ASD.eventType = 7 (déconnexion).



Champ	Explication
Durée de connexion	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si l'agent s'est connecté avant l'heure de début du rapport et s'est déconnecté après l'heure de fin du rapport, Durée de connexion = heure de fin du rapport - heure de début du rapport</li> <li>• Si l'agent s'est connecté avant l'heure de début du rapport et s'est déconnecté pendant la période du rapport, Durée de connexion = <b>Heure de déconnexion</b> – heure de début du rapport</li> <li>• Si l'agent s'est connecté pendant la période du rapport et s'est déconnecté après l'heure de fin du rapport, Durée de connexion = heure de fin du rapport - <b>Heure de connexion</b></li> <li>• Si l'agent s'est connecté et déconnecté pendant la période du rapport et s'est déconnecté après l'heure de fin du rapport, Durée de connexion = <b>Heure de déconnexion</b> – <b>Heure de connexion</b></li> </ul>

Tableau 26 : Paramètres de filtre du rapport d'activité Connexion/déconnexion de l'agent

Paramètre de filtre	Explication
Tous les agents (par défaut, aucun paramètre de filtre)	<p>Pour générer un rapport sur tous les agents, obtenez la liste des ID de ressource en procédant comme suit :</p> <p>Dans la table Resource, recherchez les enregistrements avec resourceType défini sur 1 (agent). L'ID de ressource est stocké dans Resource.resourceID.</p> <p>Associez Resource.resourceID à ASD.resourceID pour obtenir d'autres données relatives à l'appel.</p>
Noms des groupes de ressources	<p>Pour générer un rapport sur un ou plusieurs groupes de ressources spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms de groupes de ressources depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les RG.resourceGroupID correspondants. Associez RG.resourceGroupID à Resource.resourceGroupID pour trouver les agents appartenant aux groupes de ressources sélectionnés. La valeur de L'ID de ressource est stockée dans Resource.resourceID.</p> <p>Associez Resource.resourceID à ASD.resourceID pour obtenir d'autres données relatives à l'appel.</p>
Noms d'agents	<p>Pour générer un rapport sur un ou plusieurs agents spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms d'agent depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les Resource.resourceID correspondants.</p> <p>Associez Resource.resourceID à ASD.resourceID pour obtenir d'autres données relatives à l'appel.</p>
Noms des compétences	<p>Pour générer un rapport sur les agents qui disposent d'une ou plusieurs compétences spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms de compétence à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les Skill.skillID correspondants. Associez Skill.skillID à RSM.skillID, RSM.resourceSkillMapID à Resource.resourceSkillMapID pour trouver les agents qui disposent des compétences sélectionnées. La valeur de L'ID de ressource est stockée dans Resource.resourceID.</p> <p>Associez Resource.resourceID à ASD.resourceID pour obtenir d'autres données relatives à l'appel.</p>

Paramètre de filtre	Explication
Noms d'équipes	<p>Pour générer un rapport sur une ou plusieurs équipes spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms d'équipes depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table Team, recherchez les enregistrements dans lesquels Team.teamName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez Team.teamID à Resource.assignedTeamID et Team.profileID à Resource.profileID pour trouver la liste des agents qui appartiennent à l'équipe ou aux équipes sélectionnées. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID.</p>

## Rapport résumé des codes raison d'état Non prêt de l'agent

Le rapport résumé des codes raison d'état Non prêt de l'agent fournit des informations sur le temps passé par chaque agent à l'état Non prêt durant la période couverte par le rapport. Ce rapport présente également le temps passé par les agents dans l'état Non prêt, pour les motifs indiqués par les codes raison entrés par les agents lors du passage à l'état Non prêt. Le rapport présente des informations détaillées pour chaque code raison parmi huit codes raison au maximum et affiche des informations consolidées pour d'autres codes raison. Par défaut, le rapport présente des informations pour huit codes raison prédéfinis. Toutefois, vous pouvez spécifier les huit codes raison pour lesquels le rapport présente des informations détaillées.

[Tableau 27 : Type de requête du résumé Codes de raison d'état Non prêt de l'agent, à la page 147](#) indique comment les informations du Rapport résumé des codes raison d'état Non prêt de l'agent sont obtenues ou calculées.

[Tableau 28 : Paramètre de filtre du rapport Résumé Codes de raison d'état Non prêt de l'agent, à la page 149](#) explique comment le paramètre de filtre du Rapport résumé des codes raison d'état Non prêt de l'agent obtient les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 118](#).

Tableau 27 : Type de requête du résumé Codes de raison d'état Non prêt de l'agent

Champ	Explication
Nom de l'agent	<p>Pour les agents spécifiés, obtenez le Resource.resourceID et le Resource.profileID de la manière décrite dans <a href="#">Tableau 28 : Paramètre de filtre du rapport Résumé Codes de raison d'état Non prêt de l'agent, à la page 149</a>. Le nom de l'agent est stocké dans Resource.resourceName.</p> <p><b>Remarque</b> Lorsqu'un attribut d'un agent change (par exemple, poste ou groupe de ressources), l'agent a plusieurs entrées dans la table Resource. Dans ce cas, chaque entrée a un ID de ressource différent, pour qu'un seul agent puisse contenir plusieurs ID de ressource et Resource.resourceID n'identifie pas un agent de manière unique. De même, un seul agent peut appartenir à différents profils d'application et peut avoir différentes entrées Resource.profileID. Par conséquent, la combinaison de Resource.resourceID et Resource.profileID est insuffisante pour identifier un agent de manière unique. La combinaison de Resource.resourceName et Resource.resourceLoginID sert à identifier un agent de manière unique.</p> <p>La valeur de Resource.resourceName elle-même est insuffisante pour identifier un agent de manière unique, car plusieurs agents peuvent avoir les mêmes prénom et nom, mais des ID de connexion ressources différents.</p> <p>La valeur de Resource.resourceLoginID en elle-même n'identifie pas un agent de manière unique, car un ID de connexion ressource générique (par exemple supportagent003) peut être utilisé par différents agents à des moments différents. La combinaison des deux valeurs identifie un agent de manière unique.</p>
Extension	<p>Pour les agents qui n'avaient pas fait changer leur poste, obtenu depuis Resource.extension.</p> <p>Pour les agents qui avaient fait changer leur poste à un moment donné, le poste qui est attribué à l'agent pendant la période du rapport.</p>
Heure de début de l'intervalle	<p>Début d'un intervalle</p> <p>Les utilisateurs peuvent diviser la période de rapport en intervalles de 30 ou 60 minutes. (La longueur d'intervalle par défaut est la période de rapport complète.)</p>
Heure de fin de l'intervalle	<p>Fin d'un intervalle.</p> <p>Les utilisateurs peuvent diviser la période de rapport en intervalles de 30 ou 60 minutes. (La longueur d'intervalle par défaut est la période de rapport complète.)</p>

Champ	Explication
Connexion totale	<p>L'heure de connexion est stockée dans ASD.eventDateTime avec eventType défini sur 1 (connexion). L'heure de déconnexion est stockée dans ASD.eventDateTime avec eventType défini sur 7 (déconnexion).</p> <p>Le calcul de la durée de connexion pour une seule session dépend de l'activité de l'agent, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un agent se connecte et se déconnecte pendant l'intervalle : Durée totale de connexion = heure de déconnexion - heure de connexion</li> <li>• Un agent se connecte avant l'intervalle et se déconnecte après l'intervalle : Durée totale de connexion = <b>Heure de fin de l'intervalle – Heure de début de l'intervalle</b></li> <li>• Un agent se connecte avant l'intervalle et se déconnecte durant l'intervalle : Durée totale de connexion = heure de déconnexion - <b>Heure de début de l'intervalle</b></li> <li>• Un agent se connecte durant l'intervalle et se déconnecte après l'intervalle : Durée totale de connexion = <b>Heure de fin de l'intervalle –</b> Heure de connexion</li> </ul> <p>Si un agent a plusieurs sessions de connexion pendant l'intervalle, ce champ affiche la somme de temps passée dans chaque session de connexion.</p>
Non prêt total	<p>Associez ASD.agentID à Resource.resourceID et ASD.profileID à Resource.profileID pour obtenir des enregistrements de transition d'état pour chaque agent, identifié par Resource.resourceName et Resource.resourceLoginID. (Voir Nom de l'agent dans cette table pour savoir quelle est la relation entre resourceID/profileID et resourceName/resourceLoginID.) L'état Non prêt est identifié par ASD.eventType = 2.</p> <p>Le temps passé à l'état Non prêt dépend de l'activité de l'agent, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un agent passe à l'état Non prêt et quitte cet état durant l'intervalle : Temps total passé à l'état Non prêt = heure de sortie de l'état Non prêt - heure de passage à l'état Non prêt</li> <li>• Un agent passe à l'état Non prêt avant l'intervalle et sort de l'état Non prêt après l'intervalle : Durée totale à l'état Non prêt = <b>Heure de fin de l'intervalle – Heure de début de l'intervalle</b></li> <li>• Un agent passe à l'état Non prêt avant l'intervalle et sort de l'état Non prêt pendant l'intervalle : Temps total passé à l'état Non prêt = heure de sortie de l'état Non prêt – <b>Heure de début de l'intervalle</b></li> <li>• Un agent passe à l'état Non prêt durant l'intervalle et sort de l'état Non prêt après l'intervalle : Temps total passé à l'état Non prêt = <b>Heure de fin de l'intervalle –</b> Heure de passage à l'état Non prêt</li> </ul> <p>Si un agent passe à l'état Non prêt plusieurs fois durant l'intervalle, ce champ affiche la somme de temps passée à chaque état Non prêt.</p>

Champ	Explication
Temps dans RC (code raison) n1	<p>Associez ASD.agentID à Resource.resourceID et ASD.profileID à Resource.profileID pour obtenir des enregistrements de transition d'état pour chaque agent, identifié par Resource.resourceName et Resource.resourceLoginID. (Voir <b>Nom de l'agent</b> dans ce tableau pour savoir quelle est la relation entre resourceID/profileID et resourceName/resourceLoginID.) L'état Non prêt est identifié par ASD.eventType = 2. Le code raison est stocké dans ASD.reasonCode.</p> <p>Par défaut, ce rapport trie les codes raison Non prêt prédéfinis dans l'ordre numérique et affiche les huit premiers codes de raison.</p> <p>Vous pouvez spécifier d'autres codes raison pour générer un rapport en sélectionnant le paramètre de filtre Code raison.</p>
Temps dans RC (code raison) n2	
Temps dans RC (code raison) n3	
Temps dans RC (code raison) n4	
Temps dans RC (code raison) n5	
Temps dans RC (code raison) n6	
Temps dans RC (code raison) n7	
Temps dans RC (code raison) n8	
Temps dans d'autres RC (Codes raison)	<p>Somme du temps passé dans des codes raison Non prêt qui ne figurent pas dans les champs Temps dans RC (code raison) n1 à Temps dans RC (code raison) n8. Le temps total passé dans les différents codes raison s'ajoute au temps Non prêt total (fans dans RC 1 = temps en RC 2 + ... + temps en RCF 8 = temps Non prêt total).</p> <p>Associez ASD.agentID à Resource.resourceID et ASD.profileID à Resource.profileID pour obtenir des enregistrements de transition d'état pour chaque agent, identifié par Resource.resourceName et Resource.resourceLoginID. (Voir <b>Nom de l'agent</b> dans ce tableau pour savoir quelle est la relation entre resourceID/profileID et resourceName/resourceLoginID.) L'état Non prêt est identifié par ASD.eventType = 2. Le code raison est stocké dans ASD.reasonCode. Pour ce calcul, n'incluez pas les valeurs qui ont été répertoriées dans les huit champs précédents.</p>

Tableau 28 : Paramètre de filtre du rapport Résumé Codes de raison d'état Non prêt de l'agent

Paramètre de filtre	Explication
Tous les agents (par défaut, aucun paramètre de filtre)	<p>Pour générer un rapport sur tous les agents, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Recherchez la table Resource et affichez-la pour les agents actifs (Resource.active = 1) ou qui sont supprimés après l'heure de début du rapport (Resource.dateInactive est ultérieur à l'heure de début du rapport, ce qui signifie que l'agent est encore actif pendant la période de rapport). Ainsi, le rapport n'inclut pas les agents qui sont supprimés avant l'heure de début du rapport.</p>

Paramètre de filtre	Explication
Longueur de l'intervalle	<p><b>Étendue du rapport complet</b> : affiche les informations depuis l'heure de début jusqu'à l'heure de fin du rapport, mais pas pour des intervalles spécifiques au cours de la période couverte par le rapport.</p> <p><b>Intervalles de trente (30) minutes</b> : affiche les informations pour des intervalles de 30 minutes tout au long de la période couverte par le rapport. Le premier intervalle démarre à l'heure de début du rapport, le suivant 30 minutes après et ainsi de suite.</p> <p><b>Intervalles de soixante (60) minutes</b> : affiche les informations pour des intervalles de 60 minutes tout au long de la période couverte par le rapport. Le premier intervalle démarre à l'heure de début du rapport, le suivant 60 minutes après et ainsi de suite.</p>
Noms des groupes de ressources	<p>Pour générer un rapport sur un ou plusieurs groupes de ressources, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms de groupes de ressources depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table ResourceGroup, recherchez les enregistrements pour lesquels RG.resourceGroupName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez RG à Resource sur resourceGroupID et profileID pour trouver la liste des agents qui appartiennent au groupe ou aux groupes de ressources sélectionnés. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID. Ce rapport n'affiche que les agents qui sont actifs et ceux qui sont supprimés après l'heure de début du rapport.</p>
Noms d'agents	<p>Pour générer un rapport sur un ou plusieurs agents spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms d'agent depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Ces valeurs figurent dans Resource.resourceName. Obtenez le Resource.resourceID et le Resource.profileID correspondants.</p>
Noms des compétences	<p>Pour générer un rapport sur les agents spécifiques disposant d'une ou de plusieurs compétences spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms de compétence à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table Skill, recherchez les enregistrements pour lesquels Skill.skillName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez Skill à RSM sur skillID et profileID pour rechercher resourceSkillMapID. Associez RSM à Resource sur resourceSkillMapID et profileID pour trouver la liste des agents qui disposent de la ou des compétences sélectionnées. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID. Ce rapport n'affiche que les agents qui sont actifs et ceux qui sont supprimés après l'heure de début du rapport.</p>
Noms d'équipes	<p>Pour générer un rapport sur une ou plusieurs équipes spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms d'équipes depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table Team, recherchez les enregistrements dont Team.teamName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez Team.teamID à Resource.assignedTeamID et Team.profileID à Resource.profileID pour trouver la liste des agents qui appartiennent à l'équipe ou aux équipes sélectionnées. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID.</p>
Code raison	<p>Pour générer un rapport sur un ou plusieurs codes raison spécifiques, obtenez la liste des codes raison depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les enregistrements ASD pour lesquels la valeur de ASD.eventType est 2 (Non prêt) et pour lesquels la valeur stockée de ASD.reasonCode se trouve dans la liste sélectionnée.</p>

## Rapport détaillé de l'état de l'agent

Le rapport détaillé de l'état de l'agent présente des informations détaillées sur le moment où un agent est passé d'un état à un autre.

[Tableau 29 : Type de requête du rapport détaillé de l'état de l'agent, à la page 151](#) indique comment les informations du rapport détaillé de l'état de l'agent sont obtenues ou calculées.

[Tableau 30 : Paramètres de filtre du rapport détaillé de l'état de l'agent, à la page 152](#) explique comment les paramètres de filtre du rapport détaillé de l'état de l'agent obtiennent les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 118](#).

**Tableau 29 : Type de requête du rapport détaillé de l'état de l'agent**

Champ	Explication
Nom de l'agent	<p>Pour les agents spécifiés, obtenez le Resource.resourceID et le Resource.profileID de la manière décrite dans <a href="#">Tableau 30 : Paramètres de filtre du rapport détaillé de l'état de l'agent, à la page 152</a>. Le nom de l'agent est stocké dans Resource.resourceName.</p> <p><b>Remarque</b> Lorsqu'un attribut d'un agent change (par exemple, poste ou groupe de ressources), l'agent a plusieurs entrées dans la table Resource. Dans ce cas, chaque entrée a un ID de ressource différent, pour qu'un seul agent puisse contenir plusieurs ID de ressource et Resource.resourceID n'identifie pas un agent de manière unique. De même, un seul agent peut appartenir à différents profils d'application et peut avoir différentes entrées Resource.profileID. Par conséquent, la combinaison de Resource.resourceID et Resource.profileID est insuffisante pour identifier un agent de manière unique. La combinaison de Resource.resourceName et Resource.resourceLoginID sert à identifier un agent de manière unique. La valeur de Resource.resourceName elle-même est insuffisante pour identifier un agent de manière unique, car plusieurs agents peuvent avoir les mêmes prénom et nom, mais des ID de connexion ressources différents. La valeur de Resource.resourceLoginID en elle-même n'identifie pas un agent de manière unique, car un ID de connexion ressource générique (par exemple supportagent003) peut être utilisé par différents agents à des moments différents. La combinaison des deux valeurs identifie un agent de manière unique.</p>
Extension	<p>Pour les agents qui n'avaient pas fait changer leur poste, obtenu depuis Resource.extension.</p> <p>Pour les agents qui avaient fait changer leur poste à un moment donné, le poste qui est attribué à l'agent pendant la période du rapport.</p>
Date/Heure de transition de l'état	<p>Obtenu depuis ASD.eventDateTime.</p> <p>Pour l'identification de l'agent, associez ASD.agentID à Resource.resourceID et ASD.profileID à Resource.profileID pour obtenir Resource.resourceName et Resource.resourceLoginID, qui, lorsqu'ils sont combinés, identifient un agent de manière unique.</p>

Champ	Explication
État de l'agent	<p>Obtenu depuis ASD.eventType. Le mappage entre le ASD.eventType numérique et le texte affiché s'effectue comme suit :</p> <p>1 : Durée totale de connexion            2 : Non prêt            3 : Prêt            4 : Réserve            5 : Conversation            6 : Travail            7 : Déconnexion</p>
Raison	Obtenu à partir de la table reasoncodelabelmap. Si le mappage des motifs n'est pas disponible, le code de motif est obtenu depuis la table agentstatedetail et affiché.
Durée	<p>Heure à laquelle l'agent sort de l'état spécifié dans le champ État de l'agent - heure à laquelle l'agent passe à l'état Agent</p> <p>Le calcul de la durée dépend de l'activité de l'agent, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un agent passe à l'état Agent avant l'heure de début du rapport et sort de cet état après l'heure de fin du rapport :            Durée = heure de fin de rapport - heure de début de rapport</li> <li>• Un agent passe à l'état Agent avant l'heure de début du rapport et sort de cet état pendant la période du rapport :            Durée = heure à laquelle l'agent sort de l'état Agent – heure de début du rapport</li> <li>• Un agent passe à l'état Agent pendant la période du rapport et sort de cet état après l'heure de fin du rapport :            Durée = heure de fin du rapport - heure de transition</li> <li>• Un agent passe à l'état Agent et sort de cet état pendant la période du rapport :            Durée = heure à laquelle l'agent sort de l'état Agent – heure de transition</li> </ul>

Tableau 30 : Paramètres de filtre du rapport détaillé de l'état de l'agent

Paramètre de filtre	Explication
Tous les agents (par défaut, aucun paramètre de filtre)	<p>Pour générer un rapport sur tous les agents, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Recherchez la table Resource et affichez-la pour les agents actifs (Resource.active = 1) ou qui sont supprimés après l'heure de début du rapport (Resource.dateInactive est ultérieur à l'heure de début du rapport, ce qui signifie que l'agent est encore actif pendant la période de rapport). Ainsi, le rapport n'inclut pas les agents qui sont supprimés avant l'heure de début du rapport.</p>



Paramètre de filtre	Explication
Noms d'agents	<p>Pour générer un rapport sur un ou plusieurs agents spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms d'agent depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Ces valeurs figurent dans Resource.resourceName. Obtenez le Resource.resourceID et le Resource.profileID correspondants.</p>
Noms des groupes de ressources	<p>Pour générer un rapport sur un ou plusieurs groupes de ressources, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms de groupes de ressources depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table ResourceGroup, recherchez les enregistrements pour lesquels RG.resourceGroupName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez RG à Resource sur resourceGroupID et profileID pour trouver la liste des agents qui appartiennent au groupe ou aux groupes de ressources sélectionnés. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID. Ce rapport n'affiche que les agents qui sont actifs et ceux qui sont supprimés après l'heure de début du rapport.</p>
Noms des compétences	<p>Pour générer un rapport sur les agents spécifiques disposant d'une ou de plusieurs compétences spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms de compétence à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table Skill, recherchez les enregistrements pour lesquels Skill.skillName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez Skill à RSM sur skillID et profileID pour rechercher resourceSkillMapID. Associez RSM à Resource sur resourceSkillMapID et profileID pour trouver la liste des agents qui disposent de la ou des compétences sélectionnées. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID. Ce rapport n'affiche que les agents qui sont actifs et ceux qui sont supprimés après l'heure de début du rapport.</p>
Nom équipe	<p>Pour générer un rapport sur une ou plusieurs équipes spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms d'équipes depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table Team, recherchez les enregistrements dont Team.teamName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez Team.teamID à Resource.assignedTeamID et Team.profileID à Resource.profileID pour trouver la liste des agents qui appartiennent à l'équipe ou aux équipes sélectionnées. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID.</p>

## Rapport Résumé de l'état des agents (par agent et intervalle)

Le rapport Résumé de l'état des agents (par agent) et le rapport Résumé de l'état des agents (par intervalle) indiquent le temps passé, en durée et en pourcentage, par chaque agent dans chacun des états suivants : Non prêt, Prêt, Réservé, Conversation et Travail. Ces rapports indiquent également la durée totale de connexion de chaque agent.

Dans le rapport Résumé de l'état des agents (par agent), les informations présentées sont d'abord triées par agent, puis par intervalle.

Dans le rapport Résumé de l'état des agents (par intervalle), les informations présentées sont d'abord triées par intervalle, puis par agent.

[Tableau 31 : Type de requête des rapports Résumé de l'état des agents, à la page 154](#) indique comment les informations des rapports Résumé de l'état des agents sont obtenues ou calculées.

Tableau 32 : Paramètres de filtre des rapports Résumé de l'état des agents, à la page 158 explique comment le paramètre de filtre des rapports Résumé de l'état des agents obtient les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 118](#).

Tableau 31 : Type de requête des rapports Résumé de l'état des agents

Champ	Explication
Nom de l'agent	Associez ASD.agentID avec Resource.resourceID pour obtenir le nom de l'agent, qui est stocké dans Resource.resourceName.
Extension	Pour les agents qui n'avaient pas fait changer leur poste, obtenu depuis Resource.extension. Pour les agents qui avaient fait changer leur poste à un moment donné, le poste qui est attribué à l'agent pendant la période du rapport.
Heure de début de l'intervalle	Début d'un intervalle Les utilisateurs peuvent diviser la période de rapport en intervalles de 30 ou 60 minutes. (La longueur d'intervalle par défaut est la période de rapport complète.)
Heure de fin de l'intervalle	Fin d'un intervalle. Les utilisateurs peuvent diviser la période de rapport en intervalles de 30 ou 60 minutes. (La longueur d'intervalle par défaut est la période de rapport complète.)
Durée totale de connexion	L'heure de connexion est stockée dans ASD.eventDateTime avec eventType défini sur 1 (connexion). L'heure de déconnexion est stockée dans ASD.eventDateTime avec eventType défini sur 7 (déconnexion). Le calcul de la durée de connexion pour une seule session dépend de l'activité de l'agent, comme suit : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un agent se connecte et se déconnecte pendant l'intervalle : Durée totale de connexion = heure de déconnexion - heure de connexion</li> <li>• Un agent se connecte avant l'intervalle et se déconnecte après l'intervalle : Durée totale de connexion = <b>Heure de fin de l'intervalle – Heure de début de l'intervalle</b></li> <li>• Un agent se connecte avant l'intervalle et se déconnecte durant l'intervalle : Durée totale de connexion = heure de déconnexion - <b>Heure de début de l'intervalle</b></li> <li>• Un agent se connecte durant l'intervalle et se déconnecte après l'intervalle : Durée totale de connexion = <b>Heure de fin de l'intervalle –</b> Heure de connexion</li> </ul> Si un agent a plusieurs sessions de connexion pendant l'intervalle, ce champ affiche la somme de temps passée dans chaque session de connexion.

Champ	Explication
Durée Non prêt	<p>Temps total qu'un agent a passé à l'état Non prêt durant l'intervalle et pourcentage de la durée totale de connexion qu'un agent a passé à l'état Non prêt.</p> <p>L'heure à laquelle un agent est passé à l'état Non prêt est stockée dans ASD.eventDateTime avec eventType défini sur 2. Le temps passé à l'état Non prêt dépend de l'activité de l'agent, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un agent passe à l'état Non prêt et quitte cet état durant l'intervalle : Temps total passé à l'état Non prêt = heure de sortie de l'état Non prêt - heure de passage à l'état Non prêt</li> <li>• Un agent passe à l'état Non prêt avant l'intervalle et sort de l'état Non prêt après l'intervalle : Durée totale à l'état Non prêt = <b>Heure de fin de l'intervalle – Heure de début de l'intervalle</b></li> <li>• Un agent passe à l'état Non prêt avant l'intervalle et sort de l'état Non prêt pendant l'intervalle : Temps total passé à l'état Non prêt = heure de sortie de l'état Non prêt – <b>Heure de début de l'intervalle</b></li> <li>• Un agent passe à l'état Non prêt durant l'intervalle et sort de l'état Non prêt après l'intervalle : Temps total passé à l'état Non prêt = <b>Heure de fin de l'intervalle</b> – heure de passage à l'état Non prêt</li> </ul> <p>Si un agent passe à l'état Non prêt plusieurs fois durant l'intervalle, ce champ affiche la somme de temps passée à chaque état Non prêt.</p> <p>Ce pourcentage se calcule comme suit : (Durée Non Prêt/Durée totale de connexion) * 100 %</p>
Durée Prêt	<p>Temps total qu'un agent a passé à l'état Prêt durant l'intervalle et pourcentage de la durée totale de connexion qu'un agent a passé à l'état Non prêt.</p> <p>L'heure à laquelle un agent est passé à l'état Prêt est stockée dans ASD.eventDateTime avec eventType défini sur 3. Le temps passé à l'état Prêt dépend de l'activité de l'agent, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un agent passe à l'état Prêt et quitte cet état durant l'intervalle : Temps total passé à l'état Prêt = heure de sortie de l'état Prêt - heure de passage à l'état Prêt</li> <li>• Un agent passe à l'état Prêt avant l'intervalle et sort de l'état Prêt après l'intervalle : Durée totale à l'état Prêt = <b>Heure de fin de l'intervalle – Heure de début de l'intervalle</b></li> <li>• Un agent passe à l'état Prêt avant l'intervalle et sort de l'état Prêt durant l'intervalle : Temps total passé à l'état Prêt = heure de sortie de l'état Prêt – <b>Heure de début de l'intervalle</b></li> <li>• Un agent passe à l'état Prêt durant l'intervalle et sort de l'état Prêt après l'intervalle : Temps total passé à l'état Prêt = <b>Heure de fin de l'intervalle</b> – heure de passage à l'état Prêt</li> </ul> <p>Si un agent passe à l'état Prêt plusieurs fois durant l'intervalle, ce champ affiche la somme de temps passée à chaque état Prêt.</p> <p>Ce pourcentage se calcule comme suit : (Durée Prêt/Durée totale de connexion) * 100 %</p>

Champ	Explication
Temps de réservation	<p>Temps total qu'un agent a passé à l'état Réserve durant l'intervalle et pourcentage de la durée totale de connexion qu'un agent a passé à l'état Réserve.</p> <p>L'heure à laquelle un agent est passé à l'état Réserve est stockée dans ASD.eventDateTime avec eventType défini sur 4. Le temps passé à l'état Réserve dépend de l'activité de l'agent, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un agent passe à l'état Réserve et quitte cet état durant l'intervalle :  Temps total passé à l'état Réserve = heure de sortie de l'état Réserve - heure de passage à l'état Réserve</li> <li>• Un agent passe à l'état Réserve avant l'intervalle et sort de l'état Réserve après l'intervalle :  Durée totale à l'état Réserve = <b>Heure de fin de l'intervalle – Heure de début de l'intervalle</b></li> <li>• Un agent passe à l'état Réserve avant l'intervalle et sort de l'état Réserve durant l'intervalle :  Temps total passé à l'état Réserve = heure de sortie de l'état Réserve – <b>Heure de début de l'intervalle</b></li> <li>• Un agent passe à l'état Réserve durant l'intervalle et sort de l'état Réserve après l'intervalle :  Temps total passé à l'état Réserve = <b>Heure de fin de l'intervalle</b> – heure de passage à l'état Réserve</li> </ul> <p>Si un agent passe à l'état Réserve plusieurs fois durant l'intervalle, ce champ affiche la somme de temps passée à chaque état Réserve.</p> <p>Ce pourcentage se calcule comme suit :</p> <p>(Durée Réserve/Durée totale de connexion) * 100 %</p>

Champ	Explication
Durée de conversation	<p>Temps total qu'un agent a passé à l'état Conversation durant l'intervalle et pourcentage de la durée totale de connexion qu'un agent a passé à l'état Conversation.</p> <p>L'heure à laquelle un agent est passé à l'état Conversation est stockée dans ASD.eventDateTime avec eventType défini sur 5. Le temps passé à l'état Conversation dépend de l'activité de l'agent, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un agent passe à l'état Conversation et quitte cet état durant l'intervalle : Temps total passé à l'état Conversation = heure de sortie de l'état Conversation - heure de passage à l'état Conversation</li> <li>• Un agent passe à l'état Conversation avant l'intervalle et sort de l'état Conversation après l'intervalle : Durée totale à l'état Conversation = <b>Heure de fin de l'intervalle – Heure de début de l'intervalle</b></li> <li>• Un agent passe à l'état Conversation avant l'intervalle et sort de l'état Conversation durant l'intervalle : Temps total passé à l'état Conversation = heure de sortie de l'état Conversation – <b>Heure de début de l'intervalle</b></li> <li>• Un agent passe à l'état Conversation durant l'intervalle et sort de l'état Conversation après l'intervalle : Temps total passé à l'état Conversation = <b>Heure de fin de l'intervalle –</b> Heure de passage à l'état Conversation</li> </ul> <p>Si un agent passe à l'état Conversation plusieurs fois durant l'intervalle, ce champ affiche la somme de temps passée à chaque état Conversation.</p> <p>Ce pourcentage se calcule comme suit : (Durée Conversation/Durée totale de connexion) * 100 %</p>
Temps de travail	<p>Temps total qu'un agent a passé à l'état Travail durant l'intervalle et pourcentage de la durée totale de connexion qu'un agent a passé à l'état Travail.</p> <p>L'heure à laquelle un agent est passé à l'état Travail est stockée dans ASD.eventDateTime avec eventType défini sur 6. Le temps passé à l'état Travail dépend de l'activité de l'agent, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un agent passe à l'état Travail et quitte cet état durant l'intervalle : Temps total passé à l'état Travail = heure de sortie de l'état Travail - heure de passage à l'état Travail</li> <li>• Un agent passe à l'état Travail avant l'intervalle et sort de l'état Travail après l'intervalle : Durée totale à l'état Travail = <b>Heure de fin de l'intervalle – Heure de début de l'intervalle</b></li> <li>• Un agent passe à l'état Travail avant l'intervalle et sort de l'état Travail durant l'intervalle : Temps total passé à l'état Travail = heure de sortie de l'état Travail – <b>Heure de début de l'intervalle</b></li> <li>• Un agent passe à l'état Travail durant l'intervalle et sort de l'état Travail après l'intervalle : Temps total passé à l'état Travail = <b>Heure de fin de l'intervalle –</b> Heure de passage à l'état Travail</li> </ul> <p>Si un agent passe à l'état Travail plusieurs fois durant l'intervalle, ce champ affiche la somme de temps passée à chaque état Travail.</p> <p>Ce pourcentage se calcule comme suit : (Durée Travail/Durée totale de connexion) * 100 %</p>

Champ	Explication
Résumé	<p>Pour le rapport Résumé de l'état des agents (par agent) : résumé des données de chaque champ de rapport pour tous les intervalles.</p> <p>Pour le rapport Résumé de l'état des agents (par intervalle) : résumé des données de chaque champ de rapport durant chaque intervalle.</p>
Total général	Résumé des données de tous les champs de rapport pour tous les intervalles.

Tableau 32 : Paramètres de filtre des rapports Résumé de l'état des agents

Paramètre de filtre	Explication
Tous les agents (par défaut, aucun paramètre de filtre)	<p>Pour générer un rapport sur tous les agents, obtenez la liste des ID de ressource en procédant comme suit :</p> <p>Dans la table Resource, recherchez les enregistrements avec resourceType défini sur 1 (agent). L'ID de ressource est stocké dans le champ Resource.resourceID.</p> <p>Associez Resource.resourceID à ASD.resourceID pour obtenir d'autres données relatives à l'appel.</p>
Longueur de l'intervalle	Les options sont la période de rapport complète, 30 minutes, 60 minutes.
Noms des groupes de ressources	<p>Pour générer un rapport sur un ou plusieurs groupes de ressources spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms de groupes de ressources depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les RG.resourceGroupID correspondants. Associez RG.resourceGroupID à Resource.resourceGroupID pour trouver les agents appartenant aux groupes de ressources sélectionnés. La valeur de L'ID de ressource est stockée dans Resource.resourceID.</p> <p>Associez Resource.resourceID à ASD.resourceID pour obtenir d'autres données relatives à l'appel.</p>
Noms d'agents	<p>Pour générer un rapport sur un ou plusieurs agents spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms d'agent depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les Resource.resourceID correspondants.</p> <p>Associez Resource.resourceID à ASD.resourceID pour obtenir d'autres données relatives à l'appel.</p>
Noms des compétences	<p>Pour générer un rapport sur les agents qui disposent d'une ou plusieurs compétences spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms de compétence à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les Skill.skillID correspondants. Associez Skill.skillID à RSM.skillID, RSM.resourceSkillMapID à Resource.resourceSkillMapID pour trouver les agents qui disposent des compétences sélectionnées. La valeur de L'ID de ressource est stockée dans Resource.resourceID.</p> <p>Associez Resource.resourceID à ASD.resourceID pour obtenir d'autres données relatives à l'appel.</p>

Paramètre de filtre	Explication
Noms d'équipes	<p>Pour générer un rapport sur une ou plusieurs équipes spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms d'équipes depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table Team, recherchez les enregistrements dans lesquels Team.teamName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez Team.teamID à Resource.assignedTeamID et Team.profileID à Resource.profileID pour trouver la liste des agents qui appartiennent à l'équipe ou aux équipes sélectionnées. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID.</p>

## Rapport Résumé de l'agent

Le résumé agent contient une ligne par agent. Chaque ligne contient un résumé des activités d'un agent.

La table ACD contient les informations des agents qui ont traité les appels ACD. Cette table contient les données de base du résumé agent.

[Tableau 33 : Type de requête du résumé agent, à la page 159](#) montre comment les informations du résumé agent sont obtenues ou calculées.

[Tableau 34 : Paramètres de filtre du résumé agent, à la page 162](#) explique comment les paramètres de filtre du résumé agent obtiennent les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 118](#).

**Tableau 33 : Type de requête du résumé agent**

Champ	Explication
Nom de l'agent	Associez CCD à ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour obtenir ACD.resourceID et ACD.profileID. ACD.resourceID contient l'ID de ressource de l'agent qui a traité l'appel. Associez ACD.resourceID à Resource.resourceID et ACD.profileID à Resource.profileID pour obtenir le nom de l'agent, qui est stocké dans Resource.resourceName.
Extension	<p>Pour les agents qui n'avaient pas fait changer leur poste, obtenu depuis Resource.extension.</p> <p>Pour les agents qui avaient fait changer leur poste à un moment donné, le poste qui est attribué à l'agent pendant la période du rapport.</p>

Champ	Explication
Temps de connexion moyen	<p>La table ASD contient les heures de connexion et de déconnexion de l'agent. L'intervalle de temps entre la connexion et la déconnexion est le temps de connexion de l'agent. L'heure de connexion est stockée dans ASD.eventDateTime avec eventType défini sur 1 (connexion). L'heure de déconnexion est stockée dans ASD.eventDateTime avec eventType défini sur 7 (déconnexion).</p> <p>Le calcul de la durée de connexion moyenne dépend de l'activité de l'agent, comme suit. Dans ces calculs, t1 est l'heure de début du rapport et t2 est l'heure de fin du rapport.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un agent se connecte avant t1 et se déconnecte entre t1 et t2 : durée de connexion = heure de déconnexion - t1</li> <li>• Un agent se connecte entre t1 et t2 et se déconnecte après t2 : durée de connexion = t2 - heure de connexion</li> <li>• Un agent se connecte entre t1 et t2 et se déconnecte entre t1 et t2 : Durée de connexion = heure de déconnexion - heure de connexion</li> <li>• Un agent se connecte avant t1 et se déconnecte après t2 : Durée de connexion = t2 - t1</li> </ul> <p>Le temps de connexion moyen d'un agent se calcule comme suit :</p> <p>Calculez le temps de connexion total d'un agent pendant la période du rapport et divisez par le nombre de sessions de connexion.</p>
Appels traités	<p>Associez ACD à CCD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Pour chaque agent, comptez le nombre de CCD.sessionID uniques qui répondent aux critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CCD.startDateTime est située dans la période du rapport</li> <li>• CCD.contactDisposition est 2 (traité)</li> <li>• ACD.talkTime est supérieur à zéro</li> </ul>
Appels présentés	<p>Associez ACD à CCD sur sessionID et sessionSeqNum, profileID et nodeID. Pour chaque agent, comptez le nombre de CCD.sessionID uniques avec CCD.startDateTime situé dans la période du rapport.</p>
Taux de traitement	<b>Appels traités</b> divisés par <b>Appels présentés</b> .
Temps de traitement - Moy.	<p>Chaque appel traité par un agent a un enregistrement ACD. La durée de traitement d'un appel se calcule comme suit :</p> <p><math>ACD.talkTime + ACD.holdTime + ACD.workTime</math></p> <p>Le temps de traitement moyen est la somme des temps de traitement de tous les appels traités par l'agent pendant la période du rapport, divisée par le nombre d'appels traités pendant la période du rapport.</p>
Temps de traitement - Max.	<p>Chaque appel traité par un agent a un enregistrement ACD. La durée de traitement d'un appel se calcule comme suit :</p> <p><math>ACD.talkTime + ACD.holdTime + ACD.workTime</math></p> <p>Le temps de traitement maximal pour un agent est le temps de traitement le plus long de tous les appels traités par l'agent pendant la période du rapport.</p>



Champ	Explication
Temps de conversation - Moy.	<p>Le temps de conversation d'un appel est obtenu de ACD.talkTime.</p> <p>Le temps de conversation moyen pour un agent est la somme des temps de conversation de tous les appels traités par l'agent pendant la période du rapport, divisée par le nombre d'appels traités pendant la période du rapport.</p>
Temps de conversation - Max.	<p>Le temps de conversation d'un appel est obtenu de ACD.talkTime.</p> <p>Le temps de conversation maximal pour un agent est le temps de conversation le plus long de tous les appels traités par l'agent pendant la période du rapport.</p>
Temps d'attente - Moy.	<p>Le temps d'attente d'un appel est obtenu de ACD.holdTime.</p> <p>Le temps d'attente moyen pour un agent est la somme des temps d'attente de tous les appels traités par l'agent pendant la période du rapport, divisée par le nombre d'appels traités pendant la période du rapport.</p>
Temps d'attente - Max.	<p>Le temps d'attente d'un appel est obtenu de ACD.holdTime.</p> <p>Le temps d'attente maximal pour un agent est le temps d'attente le plus long de tous les appels traités par l'agent pendant la période du rapport.</p>
Temps de travail - Moy.	<p>Le temps de travail d'un appel est obtenu de ACD.workTime.</p> <p>Le temps de travail moyen pour un agent est la somme des temps de travail de tous les appels traités par l'agent pendant la période du rapport, divisée par le nombre d'appels traités pendant la période du rapport.</p>
Temps de travail - Max.	<p>Le temps de travail d'un appel est obtenu de ACD.workTime.</p> <p>Le temps de travail maximal pour un agent est le temps de travail le plus long de tous les appels traités par l'agent pendant la période du rapport.</p>
Temps d'inactivité - Moy.	<p>La table ASD enregistre la date et l'heure auxquelles un agent est passé dans un état spécifique. Le temps d'inactivité est le temps passé dans l'état Non prêt (2). Lorsqu'il est dans l'état Non prêt (2), un agent peut passer dans l'état Prêt (3), Réserve (4) ou Déconnexion (7).</p> <p>Une session d'inactivité débute lorsqu'un agent passe en état Non prêt et se termine lorsque l'agent passe dans l'état suivant (Prêt, Réserve ou Déconnexion). Le temps passé par un agent à l'état Non prêt est la durée d'une session d'inactivité.</p> <p>Le temps d'inactivité moyen pour un agent est la somme des durées de toutes les sessions d'inactivité d'un agent pendant la période du rapport, divisée par le nombre de sessions d'inactivité pendant la période du rapport.</p>
Temps d'inactivité - Max.	<p>La table ASD enregistre la date et l'heure auxquelles un agent est passé dans un état spécifique. Le temps d'inactivité est le temps passé dans l'état Non prêt (2). Lorsqu'il est dans l'état Non prêt (2), un agent peut passer dans l'état Prêt (3), Réserve (4) ou Déconnexion (7).</p> <p>Une session d'inactivité débute lorsqu'un agent passe en état Non prêt et se termine lorsque l'agent passe dans l'état suivant (Prêt, Réserve ou Déconnexion). Le temps passé par un agent à l'état Non prêt est la durée d'une session d'inactivité.</p> <p>Le temps d'inactivité maximal pour un agent est la durée la plus longue des sessions d'inactivité pendant la période du rapport.</p>

Tableau 34 : Paramètres de filtre du résumé agent

Paramètre de filtre	Explication
Tous les agents (par défaut, aucun paramètre de filtrage)	<p>Pour générer un rapport sur tous les agents, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Dans la table Resource, recherchez et affichez les agents qui sont actifs (Resource.active = 1) ou qui sont supprimés après l'heure de début du rapport (Resource.dateInactive ultérieure à l'heure de début du rapport, ce qui signifie que l'agent est encore actif pendant la période du rapport). Ainsi, le rapport n'inclut pas les agents qui sont supprimés avant l'heure de début du rapport.</p>
Noms des groupes de ressources	<p>Pour générer un rapport sur un ou plusieurs groupes de ressources, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms de groupes de ressources depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table ResourceGroup, recherchez les enregistrements pour lesquels RG.resourceGroupName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez RG à Resource sur resourceGroupID et profileID pour trouver la liste des agents qui appartiennent au groupe ou aux groupes de ressources sélectionnés. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID. Ce rapport n'affiche que les agents qui sont actifs et ceux qui sont supprimés après l'heure de début du rapport.</p>
Noms d'agents	<p>Pour générer un rapport sur un ou plusieurs agents spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms d'agent depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Ces valeurs figurent dans Resource.resourceName. Obtenez le Resource.resourceID et le Resource.profileID correspondants.</p>
Noms des compétences	<p>Pour générer un rapport sur les agents spécifiques disposant d'une ou de plusieurs compétences spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms de compétence à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table Skill, recherchez les enregistrements dans lesquels Skill.skillName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez Skill à RSM sur skillID et profileID pour rechercher resourceSkillMapID. Associez RSM à Resource sur resourceSkillMapID et profileID pour trouver la liste des agents qui disposent de la ou des compétences sélectionnées. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID. Ce rapport n'affiche que les agents qui étaient actifs pendant l'heure de début du rapport.</p>
Noms d'équipes	<p>Pour générer un rapport sur une ou plusieurs équipes spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms d'équipes depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table Team, recherchez les enregistrements dans lesquels Team.teamName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez Team.teamID à Resource.assignedTeamID et Team.profileID à Resource.profileID pour trouver la liste des agents qui appartiennent à l'équipe ou aux équipes sélectionnées. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID.</p> <p>Ce rapport n'affiche que les agents actifs et les agents qui sont supprimés après l'heure de début du rapport.</p>

Paramètre de filtre	Explication
Rapport N appels traités/présentés le plus élevé	<p>Pour générer un rapport sur N agents qui ont le taux d'appels traités/présentés le plus élevé, obtenez la liste des ID de ressource en procédant comme suit :</p> <p>Classez les agents par le taux d'appels traités/présentés par ordre décroissant. En cas d'égalité, classez les agents par ordre alphabétique par Resource.resourceLoginID. Sélectionnez les N premiers agents. La valeur de L'ID de ressource est stockée dans Resource.resourceID.</p> <p>Associez Resource.resourceID à ACD.resourceID et ACD.profileID pour obtenir d'autres données relatives à l'appel.</p>
Taux des N appels traités/présentés le plus faible	<p>Pour générer un rapport sur N agents qui ont le taux d'appels traités/présentés le plus bas, obtenez la liste des ID de ressource en procédant comme suit :</p> <p>Classez les agents par le taux d'appels traités/présentés par ordre décroissant. En cas d'égalité, classez les agents par ordre alphabétique par Resource.resourceLoginID. Sélectionnez les N derniers agents. La valeur de L'ID de ressource est stockée dans Resource.resourceID.</p> <p>Associez Resource.resourceID à ACD.resourceID et ACD.profileID pour obtenir d'autres données relatives à l'appel.</p>
N premiers temps att. moy.	<p>Pour générer un rapport sur N agents qui ont le temps d'attente moyen le plus élevé, obtenez la liste des ID de ressource en procédant comme suit :</p> <p>Classez les agents par le temps d'attente moyen par ordre décroissant. En cas d'égalité, classez les agents par ordre alphabétique par Resource.resourceLoginID. Sélectionnez les N premiers agents. La valeur de L'ID de ressource est stockée dans Resource.resourceID.</p> <p>Associez Resource.resourceID à ACD.resourceID et ACD.profileID pour obtenir d'autres données relatives à l'appel.</p>
N derniers temps att. moy.	<p>Pour générer un rapport sur N agents qui ont le temps d'attente moyen le plus bas, obtenez la liste des ID de ressource en procédant comme suit :</p> <p>Classez les agents par le temps d'attente moyen par ordre décroissant. En cas d'égalité, classez les agents par ordre alphabétique par Resource.resourceLoginID. Sélectionnez les N derniers agents. La valeur de L'ID de ressource est stockée dans Resource.resourceID.</p> <p>Associez Resource.resourceID à ACD.resourceID et ACD.profileID pour obtenir d'autres données relatives à l'appel.</p>
N premiers temps de conversation moyens	<p>Pour générer un rapport sur N agents qui ont le temps de conversation moyen le plus élevé, obtenez la liste des ID de ressource en procédant comme suit :</p> <p>Classez les agents par temps de conversation moyen dans l'ordre décroissant. En cas d'égalité, classez les agents par ordre alphabétique par Resource.resourceLoginID. Sélectionnez les N premiers agents. La valeur de L'ID de ressource est stockée dans Resource.resourceID.</p> <p>Associez Resource.resourceID à ACD.resourceID et ACD.profileID pour obtenir d'autres données relatives à l'appel.</p>

Paramètre de filtre	Explication
N derniers temps de conversation moyens	<p>Pour générer un rapport sur N agents qui ont le temps de conversation moyen le plus bas, obtenez la liste des ID de ressource en procédant comme suit :</p> <p>Classez les agents par temps de conversation moyen dans l'ordre décroissant. En cas d'égalité, classez les agents par ordre alphabétique par Resource.resourceLoginID. Sélectionnez les N derniers agents. La valeur de L'ID de ressource est stockée dans Resource.resourceID.</p> <p>Associez Resource.resourceID à ACD.resourceID et ACD.profileID pour obtenir d'autres données relatives à l'appel.</p>
N premiers temps de travail moyens	<p>Pour générer un rapport sur N agents qui ont le temps de travail moyen le plus élevé, obtenez la liste des ID de ressource en procédant comme suit :</p> <p>Classez les agents par temps de travail moyen dans l'ordre décroissant. En cas d'égalité, classez les agents par ordre alphabétique par Resource.resourceLoginID. Sélectionnez les N premiers agents. La valeur de L'ID de ressource est stockée dans Resource.resourceID.</p> <p>Associez Resource.resourceID à ACD.resourceID et ACD.profileID pour obtenir d'autres données relatives à l'appel.</p>
N derniers temps de travail moyens	<p>Pour générer un rapport sur N agents qui ont le temps de travail moyen le plus bas, obtenez la liste des ID de ressource en procédant comme suit :</p> <p>Classez les agents par temps de travail moyen dans l'ordre décroissant. En cas d'égalité, classez les agents par ordre alphabétique par Resource.resourceLoginID. Sélectionnez les N derniers agents. La valeur de L'ID de ressource est stockée dans Resource.resourceID.</p> <p>Associez Resource.resourceID à ACD.resourceID et ACD.profileID pour obtenir d'autres données relatives à l'appel.</p>
N premiers temps de traitement moyens	<p>Pour générer un rapport sur N agents qui ont le temps de traitement moyen le plus élevé, obtenez la liste des ID de ressource en procédant comme suit :</p> <p>Classez les agents par temps de traitement moyen dans l'ordre décroissant. En cas d'égalité, classez les agents par ordre alphabétique par Resource.resourceLoginID. Sélectionnez les N premiers agents. La valeur de L'ID de ressource est stockée dans Resource.resourceID.</p> <p>Associez Resource.resourceID à ACD.resourceID et ACD.profileID pour obtenir d'autres données relatives à l'appel.</p>
N premiers temps de traitement moyens	<p>Pour générer un rapport sur N agents qui ont le temps de traitement moyen le plus bas, obtenez la liste des ID de ressource en procédant comme suit :</p> <p>Classez les agents par temps de traitement moyen dans l'ordre décroissant. En cas d'égalité, classez les agents par ordre alphabétique par Resource.resourceLoginID. Sélectionnez les N derniers agents. La valeur de L'ID de ressource est stockée dans Resource.resourceID.</p> <p>Associez Resource.resourceID à ACD.resourceID et ACD.profileID pour obtenir d'autres données relatives à l'appel.</p>

## Rapport détaillé sur les données de post-appel par agent

Le rapport détaillé sur les données de post-appel par agent affiche les détails entrés par un agent lorsqu'il passe à l'état Travail après avoir participé à un appel ACD (répartition automatique d'appels). Il est disponible avec la fonctionnalité de post-appel par agent.

[Tableau 35 : Type de requête du rapport détaillé des données de post-appel par agent, à la page 165](#) indique comment les informations du rapport détaillé sur les données de post-appel par agent sont obtenues ou calculées.

[Tableau 36 : Paramètres de filtre du rapport détaillé des données de post-appel par agent, à la page 166](#) explique comment le paramètre de filtre du rapport détaillé des données de post-appel par agent obtient les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 118](#).

**Tableau 35 : Type de requête du rapport détaillé des données de post-appel par agent**

Champ	Explication
Nom de l'agent	<p>Pour les appels ACD, les agents sont identifiés par ACD.resourceID et ACD.profileID combinés. Associez ACD.resourceID à Resource.resourceID et ACD.profileID à Resource.profileID pour obtenir le nom de l'agent, qui est stocké dans Resource.resourceName.</p> <p>Pour les appels IVR, si un agent est l'expéditeur de l'appel, il est identifié par CCD.originatorID et CCD.profileID, lorsque CCD.originatorType = 1 (type Agent). Associez CCD.originatorID à Resource.resourceID et CCD.profileID à Resource.profileID pour obtenir le nom de l'agent, qui est stocké dans Resource.resourceName.</p> <p>Si la destination d'un appel IVR est un agent, l'agent est identifié par CCD.destinationID et CCD.profileID lorsque CCD.destinationType = 1 (type Agent). Associez CCD.destinationID à Resource.resourceID et CCD.profileID à Resource.profileID pour obtenir Resource.resourceName.</p>
Extension	<p>Pour les appels ACD, les agents sont identifiés par ACD.resourceID et ACD.profileID combinés. Associez ACD.resourceID à Resource.resourceID et ACD.profileID à Resource.profileID pour obtenir le nom de l'agent, qui est stocké dans Resource.resourceName.</p> <p>Pour les appels IVR, si un agent est l'expéditeur de l'appel, il est identifié par CCD.originatorID et CCD.profileID, lorsque CCD.originatorType = 1 (type Agent). Associez CCD.originatorID à Resource.resourceID et CCD.profileID à Resource.profileID pour obtenir le nom de l'agent, qui est stocké dans Resource.resourceName.</p> <p>Si la destination d'un appel IVR est un agent, l'agent est identifié par CCD.destinationID et CCD.profileID lorsque CCD.destinationType = 1 (type Agent). Associez CCD.destinationID à Resource.resourceID et CCD.profileID à Resource.profileID pour obtenir Resource.extension.</p>
ID noeud	Obtenu depuis CCD.nodeID.
ID de la session	Obtenu depuis CCD.sessionID.
N° de séquence	Obtenu depuis CCD.sessionSeqNum.
Heure de début de l'appel	Obtenu depuis ACD.startDateTime.
Heure de fin d'appel	Obtenu depuis ACD.endDateTime.

Champ	Explication
Ident. auto. numéro (ANI) d'appel	L'identification de l'agent est stockée dans ACD (reportez-vous à <b>Nom de l'agent</b> dans ce tableau). Associez ACD à CCD sur sessionID, sessionSeqNum, nodeID et profileID. La valeur de ce champ s'obtient de CCD.originatorDN.
N° appelé	L'identification de l'agent est stockée dans ACD (reportez-vous à <b>Nom de l'agent</b> dans ce tableau). Associez ACD à CCD sur sessionID, sessionSeqNum, nodeID et profileID. la valeur de ce champ s'obtient de CCD.calledNumber.
File d'attente d'appel acheminé	Associez ACD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID, nodeID et qIndex, avec CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition = 2 (traités). La combinaison de CQD.targetID et de CQD.profileID identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Associez CQD.targetID à CSQ.recordID et CQD.profileID à CSQ.profileID pour obtenir le nom de la file d'attente de service de contact stocké dans CSQ.csqName.
Durée de conversation	Obtenu depuis ACD.talkTime.
Durée d'attente	Obtenu depuis ACD.holdTime.
Temps de travail	Obtenu depuis ACD.workTime.
Données de post-appel	Obtenues depuis ACD.callWrapupData.

Tableau 36 : Paramètres de filtre du rapport détaillé des données de post-appel par agent

Paramètre de filtre	Explication
Noms d'agents	Pour générer un rapport sur un ou plusieurs agents spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :  Obtenez la liste des noms d'agent depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Ces valeurs figurent dans Resource.resourceName. Obtenez le Resource.resourceID et le Resource.profileID correspondants.
Noms des groupes de ressources	Pour générer un rapport sur un ou plusieurs groupes de ressources, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :  Obtenez la liste des noms de groupes de ressources depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table ResourceGroup, recherchez les enregistrements pour lesquels RG.resourceGroupName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez RG à Resource sur resourceGroupID et profileID pour trouver la liste des agents qui appartiennent au groupe ou aux groupes de ressources sélectionnés. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID. Ce rapport n'affiche que les agents qui sont actifs et ceux qui sont supprimés après l'heure de début du rapport.
Noms des compétences	Pour générer un rapport sur un ou plusieurs agents spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :  Obtenez la liste des noms d'agent depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Ces valeurs figurent dans Resource.resourceName. Obtenez le Resource.resourceID et le Resource.profileID correspondants.

Paramètre de filtre	Explication
Noms d'équipes	<p>Pour générer un rapport sur les agents spécifiques disposant d'une ou de plusieurs compétences spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms de compétence à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table Skill, recherchez les enregistrements pour lesquels Skill.skillName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez Skill à RSM sur skillID et profileID pour rechercher resourceSkillMapID. Associez RSM à Ressource sur resourceSkillMapID et profileID pour trouver la liste des agents qui disposent de la ou des compétences sélectionnées. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Ressource.resourceID et Ressource.profileID. Ce rapport n'affiche que les agents qui sont actifs et ceux qui sont supprimés après l'heure de début du rapport.</p>

## Rapport Résumé des données de post-appel par agent

Le rapport Résumé des données de post-appel par agent affiche des informations détaillées sur les données de post-appel. Il est disponible avec la fonctionnalité de post-appel par agent.

[Tableau 37 : Type de requête du rapport Résumé des données de post-appel par agent, à la page 167](#) indique comment les informations du rapport Résumé des données de post-appel par agent sont obtenues ou calculées.

[Tableau 38 : Paramètre de filtre du rapport Résumé des données de post-appel par agent, à la page 168](#) explique comment le paramètre de filtre du rapport Résumé des données de post-appel par agent obtient les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 118](#).

**Tableau 37 : Type de requête du rapport Résumé des données de post-appel par agent**

Champ	Explication
Données de post-appel	Obtenues depuis ACD.callWrapupData.
Total des appels ACD	Pour les données de post-appel sélectionnées, comptez le nombre d'enregistrements ACD.
Temps de traitement total	Pour les données de post-appel sélectionnées, calculez pour tous les enregistrements ACD (ACD.talkTime + ACD.holdTime + ACD.workTime).
Temps moyen de traitement	<b>Temps total de traitement / Total des appels ACD.</b>
Temps de traitement max.	Pour les données de post-appel sélectionnées, recherchez parmi tous les enregistrements celui qui a le temps maximal (talkTime + holdTime + workTime).
Temps de conversation total	Pour les données de post-appel sélectionnées, déterminez le ACD.talkTime total pour tous les enregistrements ACD.
Temps moyen de conversation	<b>Temps total de conversation/Total des appels ACD.</b>
Temps de conversation - Max.	Pour les données de post-appel sélectionnées, recherchez parmi tous les enregistrements ACD celui qui a la valeur ACD.talkTime maximale.

Champ	Explication
Temps total de conversation exprimé en pourcentage du temps total de traitement	$(\text{Temps total de conversation} / \text{Temps de traitement total}) * 100 \%$
Temps de travail total	Pour les données de post-appel sélectionnées, déterminez la valeur ACD.workTime totale.
Temps de travail moyen	<b>Temps de travail total/Total des appels ACD.</b>
Temps de travail max.	Pour les données de post-appel sélectionnées, recherchez parmi tous les enregistrements ACD celui qui a la valeur ACD.workTime maximale.
Temps de travail total exprimé en pourcentage du temps de traitement total	$(\text{Temps de travail total} / \text{Temps de traitement total}) * 100 \%$

Tableau 38 : Paramètre de filtre du rapport Résumé des données de post-appel par agent

Paramètre de filtre	Explication
Données de post-appel	Pour générer un rapport sur des données de post-appel spécifiques, obtenez la liste des données depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez ces sélections dans la table ACD et incluez les enregistrements ACD correspondants.

## Rapport des variables personnalisées des appels

Le rapport Variables personnalisées des appels présente des informations sur les variables personnalisées définies par l'étape Définir l'appel de l'entreprise du workflow que l'application Unified CCX ou Cisco Unified IP IVR a associé à un appel. Ces informations proviennent de la table CCD.

[Tableau 39 : Type de requête du rapport Variables personnalisées des appels, à la page 168](#) indique comment les informations du rapport Variables personnalisées des appels sont obtenues ou calculées.

[Tableau 41 : Paramètres de filtre d'un rapport Variables personnalisées des appels, à la page 170](#) explique comment les paramètres de filtre du rapport Variables personnalisées des appels obtiennent les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 118](#).

Tableau 39 : Type de requête du rapport Variables personnalisées des appels

Champ	Explication
ID noeud	Obtenu depuis CCD.nodeID
ID de la session	Obtenu depuis CCD.sessionID.
N° de séquence	Obtenu depuis CCD.sessionSeqNum.
Heure de début	Obtenu depuis CCD.startDateTime.



Champ	Explication
Heure de fin	Obtenu depuis CCD.endDateTime.
Rejet du contact	Obtenu depuis CCD.contactDisposition.
Nom de l'agent	Associez CCD à ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour obtenir ACD.resourceID et ACD.profileID. ACD.resourceID contient l'ID de ressource de l'agent qui a traité l'appel. Associez ACD.resourceID à Resource.resourceID et ACD.profileID à Resource.profileID pour obtenir le nom de l'agent, qui est stocké dans Resource.resourceName.  Vide pour les appels ACD qui n'ont pas été traités par un agent et pour les appels IVR.
Nom de l'application	Obtenu depuis CCD.applicationName.
Variable personnalisée 1	Obtenu depuis CCD.customVariable1.
Variable personnalisée 2	Obtenu depuis CCD.customVariable2.
Variable personnalisée 3	Obtenu depuis CCD.customVariable3.
Variable personnalisée 4	Obtenu depuis CCD.customVariable4.
Variable personnalisée 5	Obtenu depuis CCD.customVariable5.
Variable personnalisée 6	Obtenu depuis CCD.customVariable6.
Variable personnalisée 7	Obtenu depuis CCD.customVariable7.
Variable personnalisée 8	Obtenu depuis CCD.customVariable8.
Variable personnalisée 9	Obtenu depuis CCD.customVariable9.
Variable personnalisée 10	Obtenu depuis CCD.customVariable10.

## Rapport d'activité Résumé des numéros appelés

Le rapport d'activité Résumé des numéros appelés contient une ligne par numéro appelé. Le numéro appelé est stocké dans CCD.origCalledNumber.

Les appels sortants ne sont pas inclus dans ce rapport.

[Tableau 40 : Type de requête du rapport Résumé d'activité des numéros appelés, à la page 169](#) montre comment les informations du rapport d'activité Résumé des numéros appelés sont obtenues ou calculées.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 118](#).

**Tableau 40 : Type de requête du rapport Résumé d'activité des numéros appelés**

Champ	Explication
N° appelé	Obtenu depuis CCD.calledNumber

Champ	Explication
Type d'appel	Obtenu depuis CCD.destinationType. La valeur 1 (agent) indique un appel IVR. La valeur 2 (périphérique) indique un appel ACD. La valeur 3 (inconnu) indique un appel sortant ou un appel vers un périphérique non surveillé et ne fait pas l'objet d'un rapport.
Appels totaux	Pour chaque CCD.calledNumber spécifique, comptez le nombre d'enregistrements CCD.
Appels moy. (par jour)	Total des appels divisé par le nombre de jours pendant la période couverte par le rapport. Le nombre de jours pendant la période du rapport se calcule comme suit : Ces informations s'affichent en unités de jours, arrondies à l'entier suivant. Heure de fin de rapport - heure de début de rapport Par exemple, si l'heure de début du rapport et l'heure de fin du rapport se situent le même jour, le nombre de jours est égal à 1.
Durée moy. des appels	La durée d'un appel est obtenue de CCD.connectTime. La durée moyenne des appels d'un numéro appelé se calcule comme étant la somme du CCD.connectTime de tous les appels correspondant à ce numéro appelé, divisée par le nombre d'appels vers ce numéro.

Tableau 41 : Paramètres de filtre d'un rapport Variables personnalisées des appels

Paramètre de filtre	Résultat
Numéro appelé d'origine	Pour créer un rapport sur le ou les numéros appelés d'origine, obtenez la liste des numéros appelés depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les enregistrements CCD dont la valeur stockée dans CCD.origCalledNumber figure dans la liste sélectionnée.
N° appelé	Pour générer un rapport sur un ou des numéros appelés spécifiques, obtenez la liste des numéros appelés depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les enregistrements CCD dont la valeur stockée dans CCD.calledNumber figure dans la liste sélectionnée.
N° appelant	Pour générer un rapport sur un ou des numéros appelants spécifiques, obtenez la liste des numéros appelants depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les enregistrements CCD dont la valeur stockée dans CCD.originatorDN figure dans la liste sélectionnée.
Nom de l'application	Pour générer un rapport sur un ou des noms d'application spécifiques, obtenez la liste des noms d'application depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les enregistrements CCD dont la valeur stockée dans CCD.applicationName figure dans la liste sélectionnée.

Paramètre de filtre	Résultat
Type de contact	<p>Pour générer un rapport sur un ou des types de contact spécifiques, obtenez la liste des noms de types de contact depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Le mappage entre l'ID numérique et le nom du type de contact s'effectue comme suit :</p> <p>1 = entrant 2 = sortant 3 = interne 4 = redirection 5 = transfert 6 = aperçu sortant</p> <p>Recherchez les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.contactType figure dans la liste sélectionnée.</p>
Type d'appelant	<p>Pour générer un rapport sur des types d'expéditeur spécifiques, obtenez la liste des types d'expéditeur depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Le mappage entre l'ID numérique et le nom du type d'appelant s'effectue comme suit :</p> <p>1 = agent 2 = périphérique 3 = inconnu</p> <p>Recherchez les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.originatorType figure dans la liste sélectionnée.</p>
Type de destinataire	<p>Pour générer un rapport sur un type de destinataire spécifiques, obtenez la liste de type de destinataire depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Le mappage entre l'ID numérique et le nom du type de destinataire s'effectue comme suit :</p> <p>1 = agent 2 = périphérique 3 = inconnu</p> <p>Recherchez les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.destinationType figure dans la liste sélectionnée.</p>
Durée supérieure ou égale à T secondes.	<p>Pour générer un rapport sur des appels dont la durée est supérieure ou égale à T secondes, obtenez la valeur de T depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. La durée de l'appel est calculée comme étant CCD.endDateTime moins CCD.startDateTime, exprimée en nombre de secondes. Recherchez les enregistrements CCD avec une durée d'appel supérieure ou égale à T.</p>
Durée inférieure ou égale à T secondes.	<p>Pour générer un rapport sur des appels dont les durées sont inférieures ou égales à T secondes, obtenez la valeur de T depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. La durée de l'appel est calculée comme étant CCD.endDateTime moins CCD.startDateTime, exprimée en nombre de secondes. Recherchez les enregistrements CCD avec une durée d'appel inférieure ou égale à T.</p>
Variable personnalisée 1	<p>Obtenez la chaîne depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.customVariable1 correspond partiellement ou entièrement à la sélection de l'utilisateur.</p>

Paramètre de filtre	Résultat
Variable personnalisée 2	Obtenez la chaîne depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.customVariable2 correspond partiellement ou entièrement à la sélection de l'utilisateur.
Variable personnalisée 3	Obtenez la chaîne depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.customVariable3 correspond partiellement ou entièrement à la sélection de l'utilisateur.
Variable personnalisée 4	Obtenez la chaîne depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.customVariable4 correspond partiellement ou entièrement à la sélection de l'utilisateur.
Variable personnalisée 5	Obtenez la chaîne depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.customVariable5 correspond partiellement ou entièrement à la sélection de l'utilisateur.
Variable personnalisée 6	Obtenez la chaîne depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.customVariable6 correspond partiellement ou entièrement à la sélection de l'utilisateur.
Variable personnalisée 7	Obtenez la chaîne depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.customVariable7 correspond partiellement ou entièrement à la sélection de l'utilisateur.
Variable personnalisée 8	Obtenez la chaîne depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.customVariable8 correspond partiellement ou entièrement à la sélection de l'utilisateur.
Variable personnalisée 9	Obtenez la chaîne depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.customVariable9 correspond partiellement ou entièrement à la sélection de l'utilisateur.
Variable personnalisée 10	Obtenez la chaîne depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.customVariable10 correspond partiellement ou entièrement à la sélection de l'utilisateur.
N'importe quelle variable personnalisée	Obtenez la chaîne depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans une des 10 variables personnalisées correspond partiellement ou entièrement à la sélection de l'utilisateur. La valeur de variable personnalisée est stockée dans CCD.customVariablen, où n = 1 à 10.

## Rapport d'activité des files d'attente de service de contact avec compétences communes (par intervalle)

Le rapport d'activité des files d'attente de service de contact avec compétences communes (par intervalle) présente des informations résumées sur les appels présentés, traités et abandonnés pour chaque groupe de files d'attente de service de contact (CSQ). (Ce groupe est constitué de files d'attente de service de contact configurées avec la ou les mêmes compétences mais avec des niveaux différents.)

Tableau 42 : Type de requête du rapport d'activité des files d'attente de service de contact avec compétences communes (par intervalle), à la page 173 indique comment les informations du rapport d'activité des files d'attente de service de contact avec compétences communes (par intervalle) sont obtenues ou calculées.

Tableau 43 : Paramètres de filtre du rapport d'activité des files d'attente de service de contact avec compétences communes (par intervalle), à la page 175 explique comment les paramètres de filtre du rapport d'activité des files d'attente de service de contact avec compétences communes (par intervalle) obtiennent les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre](#), à la page 118.

**Tableau 42 : Type de requête du rapport d'activité des files d'attente de service de contact avec compétences communes (par intervalle)**

Champ	Explication
Heure de début de l'intervalle	Début d'un intervalle Les utilisateurs peuvent diviser la période de rapport en intervalles de 30 ou 60 minutes. (La longueur d'intervalle par défaut est la période de rapport complète.)
Heure de fin de l'intervalle	Fin d'un intervalle. Les utilisateurs peuvent diviser la période de rapport en intervalles de 30 ou 60 minutes. (La longueur d'intervalle par défaut est la période de rapport complète.)
Nom de la file d'attente de service de contact	La combinaison du CSQ.recordID et du CSQ.profileID identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Obtenez ces deux valeurs de la manière décrite dans <a href="#">Tableau 43 : Paramètres de filtre du rapport d'activité des files d'attente de service de contact avec compétences communes (par intervalle)</a> , à la page 175. Le nom de la file d'attente de service de contact est stocké dans CSQ.csqName.
Compétences (Niveau de compétence)	CSQU.recordID sert à obtenir CSQU.skillGroupID. Associez CSQU.skillGroupID à SG.skillGroupID pour obtenir SG.skillID. Associez SG.skillID à Skill.skillID pour obtenir la liste des noms de compétence, qui est stockée dans Skill.skillName. Le niveau de compétence est obtenu de SG.competenceLevel.
Appels présentés - Total	Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Pour ces enregistrements, les valeurs du champ CCD.startDateTime correspondant se situent dans la période du rapport.) Critère de recherche supplémentaire : CQD.targetType = 0 (type de CSQ).  La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.  Pour chaque file d'attente du service de contact, comptez le nombre d'enregistrements CQD pour déterminer le nombre d'appels présentés à cette file d'attente de service de contact.
Appels présentés - Temps moy. file d'attente	Le temps en file d'attente est stocké dans CQD.queueTime. Déterminez la somme des valeurs CQD.queueTime pour tous les appels présentés à cette file d'attente de service de contact, puis divisez par <b>Appels présentés- Total</b> si les appels présentés sont différents de 0. S'ils sont égaux à 0, ce champ est défini sur zéro.
Appels présentés - Temps max. de la file d'attente	Valeur maximale stockée dans CQD.queueTime, pour tous les appels présentés à cette file d'attente de service de contact.

Champ	Explication
Appels traités - Total	<p>Associez CCD et ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID avec CCD.contactDisposition = 2 (traités) et ACD.talkTime supérieur à zéro. Ce processus fournit les appels traités par les agents. Pour obtenir des informations sur la file d'attente de service de contact, associez ACD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID, nodeID et qIndex, avec CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition = 2 (traités).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente du service de contact, comptez le nombre d'enregistrements CQD pour déterminer le nombre d'appels traités par la file d'attente de service de contact.</p>
Appels traités - Temps moy. de traitement	<p>La durée de traitement d'un appel est calculée comme étant (ACD.talkTime + ACD.holdTime + ACD.workTime). Déterminez la somme des durées de traitement pour tous les appels traités par cette file d'attente de service de contact, puis divisez par <b>Appels traités - Total</b> si les appels traités sont différents de 0. S'ils sont égaux à 0, ce champ est défini sur zéro.</p>
Appels traités - Temps max. de traitement	<p>La durée de traitement d'un appel est calculée comme étant (ACD.talkTime + ACD.holdTime + ACD.workTime). Ce champ est défini sur la valeur maximale de temps de traitement pour tous les appels traités par cette file d'attente de service de contact.</p>
Appels abandonnés - Total	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Ces enregistrements ont des valeurs CCD.startDateTime correspondantes situées dans la période du rapport.) Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.targetType = 0 (Type de CSQ) et CQD.disposition = 1 (abandonné).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente du service de contact, comptez le nombre d'enregistrements CQD pour déterminer le nombre d'appels traités par la file d'attente de service de contact.</p>
Appels abandonnés - Temps moy. de file d'attente	<p>Le temps en file d'attente est stocké dans CQD.queueTime. Déterminez la somme des valeurs CQD.queueTime pour tous les appels abandonnés par cette file d'attente de service de contact, puis divisez par <b>Appels abandonnés - Total</b> si les appels abandonnés sont différents de 0. S'ils sont égaux à 0, ce champ est défini sur zéro.</p>
Appels abandonnés - Temps max. de file d'attente	<p>Valeur maximale stockée dans CQD.queueTime, pour tous les appels abandonnés par cette file d'attente de service de contact.</p>

Champ	Explication
Niveau de service - Pourcentage conforme SL	<p>Associez CQD et ACD sur sessionID, sessionSeqNum, nodeID, profileID et qIndex. Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.metServiceLevel = 1.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact identifiée par la combinaison de CQD.targetID et CQD.profileID, déterminez le nombre d'enregistrements CQD, qui est le nombre d'appels traités au niveau du service.</p> <p>Ce champ se calcule comme suit si <b>Appels présentés - Total</b> est différent de zéro :</p> $(\text{Appels traités au niveau du service} / \text{Appels présentés}) * 100 \%$ <p>Si <b>Appels présentés - Total</b> est égal à zéro, ce champ a la valeur zéro.</p>
Résumé pour la compétence	Somme des statistiques pour toutes les files d'attente de service de contact appartenant au même groupe logique de files d'attente de service de contact.

**Tableau 43 : Paramètres de filtre du rapport d'activité des files d'attente de service de contact avec compétences communes (par intervalle)**

Paramètre de filtre	Explication
Longueur de l'intervalle	Les options sont la période de rapport complète, 30 minutes, 60 minutes.
Noms de file d'attente de service de contact (CSQ)	Pour générer un rapport sur une ou des files d'attente de service de contact spécifiques, obtenez la liste des noms de file d'attente de service de contact depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Associez CSQ.recordID à CQD.targetID et CSQ.profileID à CQD.profileID pour obtenir les enregistrements CQD pour les files d'attente de service de contact spécifiées. Pour ces enregistrements CQD, CQD.targetType doit être égal à 0 (type de file d'attente de service de contact). Associez CQD à CCD sur sessionID, sessionSeqNum, nodeID et profileID pour obtenir les autres informations stockées dans la table CCD.

## Rapport d'activité de la file d'attente de service de contact

Le rapport d'activité de la file d'attente de service de contact comporte une seule ligne pour chaque file d'attente de service de contact configurée dans Unified CCX. Les files d'attente de service de contact peuvent être configurée sur la base des groupes de ressources ou des compétences de ressources.

[Tableau 44 : Type de requête du rapport d'activité des files d'attente de service de contact, à la page 176](#) indique comment les informations du rapport d'activité des files d'attente de service de contact sont obtenues ou calculées.

[Tableau 45 : Paramètre de filtre du rapport d'activité de la file d'attente de service de contact, à la page 180](#) explique comment le paramètre de filtre du rapport d'activité des files d'attente de service de contact obtient les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 118](#).

Tableau 44 : Type de requête du rapport d'activité des files d'attente de service de contact

Champ	Explication
Nom de la file d'attente de service de contact	La combinaison du CSQ.recordID et du CSQ.profileID identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Obtenez ces deux valeurs de la manière décrite dans <a href="#">Tableau 45 : Paramètre de filtre du rapport d'activité de la file d'attente de service de contact, à la page 180</a> . Le nom de la file d'attente de service de contact est stocké dans CSQ.csqName.
Compétences d'appel	La combinaison du CSQ.recordID et du CSQ.profileID identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Obtenez ces deux valeurs de la manière décrite dans <a href="#">Tableau 45 : Paramètre de filtre du rapport d'activité de la file d'attente de service de contact, à la page 180</a> . Associez CSQ.skillGroupID à SG.skillGroupID pour obtenir SG.skillID. Associez SG.skillID à Skill.skillID pour obtenir la liste des noms de compétence, qui sont stockés dans Skill.skillName. Les différents noms de compétence sont séparés par des virgules.
Appels présentés	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Pour ces enregistrements, les valeurs du champ CCD.startDateTime correspondant se situent dans la période du rapport.) Critère de recherche supplémentaire : CQD.targetType = 0 (type de CSQ).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente du service de contact, comptez le nombre d'enregistrements CQD pour déterminer le nombre d'appels présentés à cette file d'attente de service de contact.</p>
Temps d'attente moyen	<p>Se calcule comme étant le temps de file d'attente total/<b>Appels présentés</b>.</p> <p>Pour obtenir le temps de file d'attente total, associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Pour ces enregistrements, les valeurs du champ CCD.startDateTime correspondant se situent dans la période du rapport.) Critère de recherche supplémentaire : CQD.targetType = 0 (type de CSQ).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, calculez la somme des valeurs stockées dans CQD.queueTime.</p>
Temps d'attente maximal	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Pour ces enregistrements, les valeurs du champ CCD.startDateTime correspondant se situent dans la période du rapport.) Critère de recherche supplémentaire : CQD.targetType = 0 (type de CSQ).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, déterminez la valeur maximale stockée dans CQD.queueTime.</p>



Champ	Explication
Appels traités	<p>Associez CCD et ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID avec CCD.contactDisposition = 2 (traités) et ACD.talkTime supérieur à zéro. Ce processus fournit les appels traités par les agents. Pour obtenir des informations sur la file d'attente de service de contact, associez ACD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID, nodeID et qIndex, avec CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition = 2 (traités).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente du service de contact, comptez le nombre d'enregistrements CQD pour déterminer le nombre d'appels traités par la file d'attente de service de contact.</p>
Vitesse de réponse moyenne	<p>Associez CCD et ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID avec CCD.contactDisposition = 2 (traités) et ACD.talkTime supérieur à zéro. Ce processus fournit les appels traités par les agents. Pour obtenir des informations sur la file d'attente de service de contact, associez ACD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID, nodeID et qIndex, avec CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition = 2 (traités).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, calculez la somme des valeurs stockées dans ACD.ringTime pour obtenir le temps de sonnerie total, et calculez la somme des valeurs stockées dans CQD.queueTime pour obtenir le temps de file d'attente total.</p> <p>Si la valeur <b>Appels traités</b> n'est pas égale à 0, la vitesse de réponse moyenne se calcule comme étant :  <math display="block">\text{temps de file d'attente total} / \text{Appels traités}</math></p> <p>Ici le temps de file d'attente total inclut le temps de sonnerie total. Si la valeur <b>Appels traités</b> est égale à 0, ce champ a la valeur 0.</p>
Durée moyenne de traitement	<p>Associez CCD et ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID avec CCD.contactDisposition = 2 (traités) et ACD.talkTime supérieur à zéro. Ce processus fournit les appels traités par les agents. Pour obtenir des informations sur la file d'attente de service de contact, associez ACD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID, nodeID et qIndex, avec CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition = 2 (traités).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, calculez la somme des valeurs stockées dans ACD.talkTime, ACD.holdTime et ACD.workTime pour obtenir le temps de traitement total pour tous les appels traités. La durée de traitement d'un appel est calculée comme étant le temps de conversation + le temps d'attente + le temps de travail.</p> <p>Si la valeur <b>Appels traités</b> n'est pas égale à 0, ce champ se calcule comme étant :  <math display="block">\text{temps de traitement total} / \text{Appels traités}</math></p> <p>Si la valeur <b>Appels traités</b> est égale à 0, ce champ a la valeur 0.</p>

Champ	Explication
Temps de traitement max.	<p>Associez CCD et ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID avec CCD.contactDisposition = 2 (traités) et ACD.talkTime supérieur à zéro. Ce processus fournit les appels traités par les agents. Pour obtenir des informations sur la file d'attente de service de contact, associez ACD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID, nodeID et qIndex, avec CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition = 2 (traités).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente du service de contact, calculez le temps de traitement de chaque appel en procédant comme suit :</p> $\text{ACD.talkTime} + \text{ACD.holdTime} + \text{ACD.workTime}$ <p>Ce champ indique la valeur maximale de temps de traitement pour tous les appels traités par cette file d'attente de service de contact.</p>
Appels abandonnés	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Ces enregistrements ont des valeurs CCD.startDateTime correspondantes situées dans la période du rapport.) Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.targetType = 0 (Type de CSQ) et CQD.disposition = 1 (abandonné).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente du service de contact, comptez le nombre d'enregistrements CQD pour déterminer le nombre d'appels traités par la file d'attente de service de contact.</p>
Délai moyen d'abandon	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Ces enregistrements ont des valeurs CCD.startDateTime correspondantes situées dans la période du rapport.) Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.targetType = 0 (Type de CSQ) et CQD.disposition = 1 (abandonné).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, calculez la somme des valeurs stockées dans CQD.queueTime pour obtenir le temps de file d'attente total pour tous les appels abandonnés.</p> <p>Si la valeur <b>Appels abandonnés</b> est différente de 0, ce champ est égal à :</p> $\text{temps de file d'attente total} / \text{Appels abandonnés}$ <p>Si la valeur <b>Appels abandonnés</b> est égale à 0, ce champ a la valeur 0.</p>

Champ	Explication
Délai max. d'abandon	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Ces enregistrements ont des valeurs CCD.startDateTime correspondantes situées dans la période du rapport.) Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.targetType = 0 (Type de CSQ) et CQD.disposition = 1 (abandonné).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, recherchez la valeur maximale stockée dans CQD.queueTime.</p>
Nombre moyen d'abandons par jour	<p>Se calcule comme étant le nombre d'appels abandonnés/le nombre de jours pendant la période du rapport.</p> <p>Le nombre de jours se calcule comme suit : Ces informations s'affichent en unités de jours, arrondies à l'entier suivant.</p> <p>Heure de fin de rapport - heure de début de rapport</p> <p>Par exemple, si l'heure de début du rapport et l'heure de fin du rapport se situent le même jour, le nombre de jours est égal à 1.</p>
Nombre max. d'abandons par jour	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Ces enregistrements ont des valeurs CCD.startDateTime correspondantes situées dans la période du rapport.) Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.targetType = 0 (Type de CSQ) et CQD.disposition = 1 (abandonné).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente du service de contact et chaque jour de la période du rapport, comptez le nombre d'enregistrements CQD pour déterminer le nombre d'appels abandonnés par la file d'attente de service de contact. CCD.startDateTime permet de déterminer le jour où un appel est abandonné.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, recherchez le nombre maximal d'appels abandonnés sur un jour spécifique pendant la période du rapport.</p>
Appels retirés de la file d'attente	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Ces enregistrements contiennent les valeurs CCD.startDateTime correspondantes pendant la période du rapport.) Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.targetType = 0 (Type de CSQ) et CQD.disposition = 3 (retiré de la file d'attente).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente du service de contact, comptez le nombre d'enregistrements CQD pour déterminer le nombre d'appels retirés de la file d'attente de service de contact.</p>

Champ	Explication
Délai moyen de retrait de la file d'attente	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Ces enregistrements contiennent les valeurs CCD.startDateTime correspondantes pendant la période du rapport.) Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.targetType = 0 (Type de CSQ) et CQD.disposition = 3 (retiré de la file d'attente).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, calculez la somme des valeurs stockées dans CQD.queueTime pour déterminer le temps de file d'attente.</p> <p>Si la valeur <b>Appels retirés de la file d'attente</b> n'est pas égale à 0, ce champ se calcule comme étant :</p> <p>Temps de file d'attente total/<b>Appels retirés de la file d'attente</b></p> <p>Si la valeur <b>Appels retirés de la file d'attente</b> est égale à 0, ce champ a la valeur 0.</p>
Délai max. de retrait de la file d'attente	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Ces enregistrements contiennent les valeurs CCD.startDateTime correspondantes pendant la période du rapport.) Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.targetType = 0 (Type de CSQ) et CQD.disposition = 3 (retiré de la file d'attente).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, déterminez la valeur maximale stockée dans CQD.queueTime.</p>
Appels traités par un autre	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Ces enregistrements contiennent les valeurs CCD.startDateTime correspondantes pendant la période du rapport.) Les critères de recherche supplémentaires sont : CQD.targetType = 0 (type de CSQ) et CQD.disposition = 4 (traité par un script) ou 5 (traité par une autre file d'attente de service de contact).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente du service de contact, comptez le nombre d'enregistrements CQD pour déterminer le nombre d'appels traités par un script ou une autre file d'attente de service de contact.</p>

Tableau 45 : Paramètre de filtre du rapport d'activité de la file d'attente de service de contact

Paramètre de filtre	Explication
Toutes les files d'attente de service de contact (par défaut, paramètre sans filtre)	Dans la table CSQ, recherchez les CSQ.recordID et CSQ.profileID pour les files d'attente de service de contact avec CSQ.dateInactive défini sur null ou sur une date/heure supérieure à l'heure de début du rapport. Cette action détermine les files d'attente de service de contact supprimées après l'heure de début du rapport (mais toujours actives pendant la période du rapport).

Paramètre de filtre	Explication
Noms de file d'attente de service de contact (CSQ)	Obtenez la liste des noms de file d'attente de service de contact à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table CSQ, recherchez les enregistrements pour lesquels CSQ.csqName contient les valeurs figurant dans la liste. Obtenez les CSQ.recordID and CSQ.profileID correspondants.
Types de file d'attente de service de contact (CSQ)	<p>Pour générer un rapport sur un ou des types de file d'attente de service de contact spécifiques, obtenez la liste de CSQ.recordID et CSQ.profileID depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre en procédant comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si l'utilisateur sélectionne Groupe de ressources, recherchez les enregistrements avec CSQ.resourcePoolType = 1 (type de groupe de ressources) dans la table CSQ.</li> <li>• Si l'utilisateur sélectionne Groupe de compétences, recherchez les enregistrements avec CSQ.resourcePoolType = 2 (type de groupe de compétences) dans la table CSQ.</li> <li>• Si l'utilisateur sélectionne Groupe de ressources et Groupe de compétences, recherchez dans la table CSQ les enregistrements pour lesquels CSQ.csqName contient les valeurs figurant dans la liste. Obtenez les CSQ.recordID and CSQ.profileID correspondants.</li> </ul>

## Rapports d'activité de la file d'attente de service de contact (par file d'attente de service de contact et intervalle)

Le rapport d'activité de la file d'attente de service de contact (par file d'attente de service de contact) et le rapport d'activité de la file d'attente de service de contact (par intervalle) contiennent des informations sur les niveaux de service et sur le nombre et le pourcentage d'appels présentés, traités, abandonnés et retirés de la file d'attente.

Dans le rapport d'activité de la file d'attente de service de contact (par file d'attente de service de contact), les informations présentées sont d'abord triées par file d'attente de service de contact, puis par intervalle.

Dans le rapport d'activité des files d'attente de service de contact (par intervalle), les informations présentées sont d'abord triées par intervalle, puis par file d'attente de service de contact.

[Tableau 46 : Type de requête des rapports d'activité des files d'attente de service de contact, à la page 181](#) indique comment les informations des rapports d'activité des files d'attente de service de contact sont obtenues ou calculées.

[Tableau 47 : Paramètres de filtre des rapports d'activité de la file d'attente de service de contact, à la page 184](#) explique comment les paramètres de filtre des rapports d'activité des files d'attente de service de contact obtiennent les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 118](#).

**Tableau 46 : Type de requête des rapports d'activité des files d'attente de service de contact**

Champ	Explication
Nom de la file d'attente de service de contact	La combinaison du CSQ.recordID et du CSQ.profileID identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Obtenez ces deux valeurs de la manière décrite dans <a href="#">Tableau 46 : Type de requête des rapports d'activité des files d'attente de service de contact, à la page 181</a> . Le nom de la file d'attente de service de contact est stocké dans CSQ.csqName.

Champ	Explication
Compétences d'appel	La combinaison du CSQ.recordID et du CSQ.profileID identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Obtenez ces deux valeurs de la manière décrite dans <a href="#">Tableau 47 : Paramètres de filtre des rapports d'activité de la file d'attente de service de contact, à la page 184</a> . Associez CSQ.skillGroupID à SG.skillGroupID pour obtenir SG.skillID. Associez SG.skillID à Skill.skillID pour obtenir la liste des noms de compétence, qui est stockée dans Skill.skillName. Les noms de compétence sont séparés par des virgules.
Heure de début de l'intervalle	Début d'un intervalle Les utilisateurs peuvent diviser la période de rapport en intervalles de 30 ou 60 minutes. (La longueur d'intervalle par défaut est la période de rapport complète.)
Heure de fin de l'intervalle	Fin d'un intervalle. Les utilisateurs peuvent diviser la période de rapport en intervalles de 30 ou 60 minutes. (La longueur d'intervalle par défaut est la période de rapport complète.)
Niveau de service	Obtenu depuis CSQU.serviceLevel.
Appels traités < NS	Associez ACD et CDQ sur sessionID, sessionSeqNum, profileID, nodeID et qIndex. Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.metServiceLevel = 1. Pour chaque file d'attente de service de contact identifiée par la combinaison de CQD.targetID et CQD.profileID, comptez le nombre d'enregistrements CQD.
Appels aband < NS	Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour déterminer des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Les enregistrements CCD correspondants ont CCD.startDateTime pendant la période de rapport.) Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.disposition = 1 (abandonné) et CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact). Pour chaque file d'attente de service de contact identifiée par la combinaison de CQD.targetID et CQD.profileID, comptez le nombre d'enregistrements CQD dont la valeur de CQD.metServiceLevel est égale à 1.
Pourcentage de niveau de service assuré, Seulement traités	Inclut les appels qui ont été uniquement traités, qu'ils aient été traités ou non dans le cadre du niveau de service. Cette valeur n'inclut pas les appels qui ont été abandonnés. Cette valeur est calculée comme suit : $(\text{nombre d'appels traités dans le cadre du niveau de service} / \text{nombre d'appels traités}) * 100 \%$
Pourcentage de niveau de service assuré - Sans abandon	Il n'inclut pas les informations relatives aux appels qui ont été abandonnés dans le cadre du niveau de service. Cette valeur est calculée comme suit : $(\text{nombre d'appels traités dans le cadre du niveau de service} / (\text{nombre d'appels présentés} - \text{nombre d'appels abandonnés dans le cadre du niveau de service})) * 100 \%$
Pourcentage de niveau de service assuré - Abandon positif	Inclut les appels qui ont été abandonnés dans le cadre du niveau de service comme atteignant le niveau de service. Cette valeur est calculée comme suit : $([\text{Nombre d'appels traités dans le cadre du niveau de service} + \text{nombre d'appels abandonnés dans le cadre du niveau de service}] / \text{nombre d'appels présentés}) * 100 \%$

Champ	Explication
Pourcentage de niveau de service assuré - Abandon négatif	<p>Inclut les appels qui ont été abandonnés dans le cadre du niveau de service comme n'atteignant pas le niveau de service.</p> <p>Cette valeur est calculée comme suit :</p> <p><math>(\text{nombre d'appels traités dans le cadre du niveau de service} / \text{nombre d'appels présentés}) * 100 \%</math></p>
Appels présentés	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour déterminer des enregistrements CQD durant la période du rapport. (La valeur CCD.startDateTime correspondante de ces enregistrements se situe durant la période du rapport.) Le critère de recherche supplémentaire est CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. L'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et l'ID de profil sont stockés respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente du service de contact, comptez le nombre d'enregistrements CQD pour déterminer le nombre d'appels présentés à cette file d'attente de service de contact.</p>
Appels traités	<p>Associez CCD et ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID avec CCD.contactDisposition = 2 (traités) et ACD.talkTime supérieur à zéro. Ce processus détermine les appels traités par les agents. Pour obtenir les informations sur la file d'attente de service de contact, associez ACD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID, nodeID et qIndex, avec CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition = 2 (traité).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. L'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et l'ID de profil sont stockés respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente du service de contact, comptez le nombre d'enregistrements CQD pour déterminer le nombre d'appels traités par la file d'attente de service de contact.</p> <p>Ce pourcentage se calcule comme suit :</p> <p><math>(\text{appels traités} / \text{appels présentés}) * 100 \%</math></p>
Appels abandonnés	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour déterminer des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Les enregistrements CCD correspondants ont CCD.startDateTime pendant la période de rapport.) Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.disposition = 1 (abandonné) et CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact). Pour chaque file d'attente de service de contact identifiée par la combinaison de CQD.targetID et CQD.profileID, comptez le nombre d'enregistrements CQD.</p> <p>Ce pourcentage se calcule comme suit :</p> <p><math>(\text{appels abandonnés} / \text{appels présentés}) * 100 \%</math></p>

Champ	Explication
Appels retirés de la file d'attente	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour déterminer des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Les enregistrements CCD correspondants ont CCD.startDateTime pendant la période de rapport.) Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.targetType égal à 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition égal à 3 (retiré de la file d'attente via une étape de retrait de la file d'attente de service de contact), 4 (appel traité par script de workflow et donc retiré de la file d'attente de service de contact) ou 5 (traité par une autre file d'attente de service de contact et donc retiré de la file d'attente de service de contact). Pour chaque file d'attente de service de contact identifiée par la combinaison de CQD.targetID et CQD.profileID, comptez le nombre d'enregistrements CQD.</p> <p>Ce pourcentage se calcule comme suit :</p> <p>(appels retirés de la file d'attente/appels présentés) * 100 %</p>

Tableau 47 : Paramètres de filtre des rapports d'activité de la file d'attente de service de contact

Paramètre de filtre	Explication
Toutes les files d'attente de service de contact (par défaut, aucun filtre)	<p>Pour générer un rapport sur tous les agents, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Recherchez la table Resource et affichez-la pour les agents actifs (Resource.active = 1) ou qui sont supprimés après l'heure de début du rapport (Resource.dateInactive est ultérieur à l'heure de début du rapport, ce qui signifie que l'agent est encore actif pendant la période de rapport). Ainsi, le rapport n'inclut pas les agents qui sont supprimés avant l'heure de début du rapport.</p>
Longueur de l'intervalle	Les options sont la période de rapport complète, 30 minutes, 60 minutes.
Nom de la file d'attente de service de contact	<p>Pour générer un rapport sur une ou des files d'attente de service de contact spécifiques, obtenez la liste des noms de file d'attente de service de contact depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Associez CSQ.recordID à CQD.targetID et CSQ.profileID à CQD.profileID pour obtenir les enregistrements CQD pour les files d'attente de service de contact spécifiées. Pour ces enregistrements CQD, CQD.targetType doit être égal à 0 (type de file d'attente de service de contact). Associez CQD à CCD sur sessionID, sessionSeqNum, nodeID et profileID pour obtenir les autres informations stockées dans la table CCD.</p>

## Résumé Répartition des appels de la file d'attente de service de contact

Le Résumé Répartition des appels de la file d'attente de service de contact présente le nombre et le pourcentage d'appels traités et retirés de la file d'attente dans quatre intervalles temporels différents. La durée des intervalles temporels peut être configurée par les utilisateurs.

[Tableau 48 : Type de requête du Résumé Répartition des appels de la file d'attente de service de contact, à la page 185](#) indique comment les informations du Résumé Répartition des appels de la file d'attente de service de contact sont obtenues ou calculées.

[Tableau 49 : Paramètres de filtre du Résumé Répartition des appels de la file d'attente de service de contact, à la page 188](#) explique comment les paramètres de filtre du Résumé Répartition des appels de la file d'attente de service de contact obtiennent les données.



Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 118](#).

**Tableau 48 : Type de requête du Résumé Répartition des appels de la file d'attente de service de contact**

Champ	Explication
Nom de la file d'attente de service de contact	La combinaison du CSQ.recordID et du CSQ.profileID identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Obtenez ces deux valeurs de la manière décrite dans <a href="#">Tableau 49 : Paramètres de filtre du Résumé Répartition des appels de la file d'attente de service de contact, à la page 188</a> . Le nom de la file d'attente de service de contact est stocké dans CSQ.csqName.
Compétences d'appel	La combinaison du CSQ.recordID et du CSQ.profileID identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Obtenez ces deux valeurs de la manière décrite dans <a href="#">Tableau 49 : Paramètres de filtre du Résumé Répartition des appels de la file d'attente de service de contact, à la page 188</a> . Associez CSQ.skillGroupID à SG.skillGroupID pour obtenir SG.skillID. Associez SG.skillID à Skill.skillID pour obtenir la liste des noms de compétence, qui sont stockés dans Skill.skillName. Les différents noms de compétence sont séparés par des virgules.
Appels traités	<p>Associez CCD et ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID avec CCD.contactDisposition = 2 (traités) et ACD.talkTime supérieur à zéro. Ce processus fournit les appels traités par les agents. Pour obtenir des informations sur la file d'attente de service de contact, associez ACD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID, nodeID et qIndex, avec CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition = 2 (traités).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente du service de contact, comptez le nombre d'enregistrements CQD pour déterminer le nombre d'appels traités par la file d'attente de service de contact.</p>
Total des appels traités dans le délai imparti à la file d'attente 0–T s	<p>Associez CCD et ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID avec CCD.contactDisposition = 2 (traités) et ACD.talkTime supérieur à zéro. Ce processus fournit les appels traités par les agents. Pour obtenir des informations sur la file d'attente de service de contact, associez ACD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID, nodeID et qIndex, avec CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition = 2 (traités).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, comptez le nombre d'enregistrements CQD dans lesquels la valeur stockée dans CQD.queueTime est inférieure ou égale à T secondes.</p>
Pourcentage des appels traités dans le délai imparti à la file d'attente 0–T s	<p>Si la valeur <b>Appels traités</b> n'est pas égale à 0, ce champ se calcule comme étant :</p> <p><b>(Total des appels traités dans le délai imparti à la file d'attente 0–T secondes/appels traités) * 100 %</b></p> <p>Si la valeur <b>Appels traités</b> est égale à 0, ce champ a la valeur 0.</p>

Champ	Explication
Total des appels traités dans le délai imparti à la file d'attente 0–2T s	<p>Associez CCD et ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID avec CCD.contactDisposition = 2 (traités) et ACD.talkTime supérieur à zéro. Ce processus fournit les appels traités par les agents. Pour obtenir des informations sur la file d'attente de service de contact, associez ACD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID, nodeID et qIndex, avec CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition = 2 (traités).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, comptez le nombre d'enregistrements CQD dans lesquels la valeur stockée dans CQD.queueTime est inférieure ou égale à 2T secondes.</p>
Pourcentage des appels traités dans le délai imparti à la file d'attente 0–2T s	<p>Si la valeur <b>Appels traités</b> n'est pas égale à 0, ce champ se calcule comme étant :</p> <p><b>(Total des appels traités dans le délai imparti à la file d'attente 0–2T secondes/appels traités) * 100 %</b></p> <p>Si la valeur <b>Appels traités</b> est égale à 0, ce champ a la valeur 0.</p>
Total des appels traités dans le délai imparti à la file d'attente 0–3T s	<p>Associez CCD et ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID avec CCD.contactDisposition = 2 (traités) et ACD.talkTime supérieur à zéro. Ce processus fournit les appels traités par les agents. Pour obtenir des informations sur la file d'attente de service de contact, associez ACD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID, nodeID et qIndex, avec CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition = 2 (traités).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, comptez le nombre d'enregistrements CQD dans lesquels la valeur stockée dans CQD.queueTime est inférieure ou égale à 3T secondes.</p>
Pourcentage des appels traités dans le délai imparti à la file d'attente 0–3T s	<p>Si la valeur <b>Appels traités</b> n'est pas égale à 0, ce champ se calcule comme étant :</p> <p><b>(Total des appels traités dans le délai imparti à la file d'attente 0–3T secondes/appels traités) * 100 %</b></p> <p>Si la valeur <b>Appels traités</b> est égale à 0, ce champ a la valeur 0.</p>
Total des appels traités dans le délai imparti à la file d'attente 0–4T s	<p>Associez CCD et ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID avec CCD.contactDisposition = 2 (traités) et ACD.talkTime supérieur à zéro. Ce processus fournit les appels traités par les agents. Pour obtenir des informations sur la file d'attente de service de contact, associez ACD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID, nodeID et qIndex, avec CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition = 2 (traités).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, comptez le nombre d'enregistrements CQD dans lesquels la valeur stockée dans CQD.queueTime est inférieure ou égale à 4T secondes.</p>
Pourcentage des appels traités dans le délai imparti à la file d'attente 0–4T s	<p>Si la valeur <b>Appels traités</b> n'est pas égale à 0, ce champ se calcule comme étant :</p> <p><b>(Total des appels traités dans le délai imparti à la file d'attente 0–4T secondes/appels traités) * 100 %</b></p> <p>Si la valeur <b>Appels traités</b> est égale à 0, ce champ a la valeur 0.</p>

Champ	Explication
Appels abandonnés	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Ces enregistrements ont des valeurs CCD.startDateTime correspondantes situées dans la période du rapport) Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.targetType égal à 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition égal à 1 (abandonnés).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente du service de contact, comptez le nombre d'enregistrements CQD pour déterminer le nombre d'appels traités par la file d'attente de service de contact.</p>
Total des appels abandonnés dans le délai imparti à la file d'attente 0–T	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Ces enregistrements ont des valeurs CCD.startDateTime correspondantes situées dans la période du rapport) Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.targetType égal à 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition égal à 1 (abandonnés).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, comptez le nombre d'enregistrements CQD dans lesquels la valeur stockée dans CQD.queueTime est inférieure ou égale à T secondes.</p>
Pourcentage des appels abandonnés dans le délai imparti à la file d'attente 0–T	<p>Si la valeur <b>Appels abandonnés</b> n'est pas égale à 0, ce champ se calcule comme étant :</p> <p><b>(Total des appels abandonnés dans le délai imparti à la file d'attente 0–T secondes/appels abandonnés) * 100 %</b></p> <p>Si la valeur <b>Appels abandonnés</b> est égale à 0, ce champ a la valeur 0.</p>
Total des appels abandonnés dans le délai imparti à la file d'attente 0–2T s	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Ces enregistrements ont des valeurs CCD.startDateTime correspondantes situées dans la période du rapport) Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.targetType égal à 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition égal à 1 (abandonnés).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, comptez le nombre d'enregistrements CQD dans lesquels la valeur stockée dans CQD.queueTime est inférieure ou égale à 2T secondes.</p>
Pourcentage des appels abandonnés dans le délai imparti à la file d'attente 0–2T s	<p>Si la valeur <b>Appels abandonnés</b> n'est pas égale à 0, ce champ se calcule comme étant :</p> <p><b>(Total des appels abandonnés dans le délai imparti à la file d'attente 0–2T secondes/appels abandonnés) * 100 %</b></p> <p>Si la valeur <b>Appels abandonnés</b> est égale à 0, ce champ a la valeur 0.</p>

Champ	Explication
Total des appels abandonnés dans le délai imparti à la file d'attente 0–3T s	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Ces enregistrements ont des valeurs CCD.startDateTime correspondantes situées dans la période du rapport) Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.targetType égal à 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition égal à 1 (abandonnés).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, comptez le nombre d'enregistrements CQD dans lesquels la valeur stockée dans CQD.queueTime est inférieure ou égale à 3T secondes.</p>
Pourcentage des appels abandonnés dans le délai imparti à la file d'attente 0–3T s	<p>Si la valeur <b>Appels abandonnés</b> n'est pas égale à 0, ce champ se calcule comme étant :</p> <p><b>(Total des appels abandonnés dans le délai imparti à la file d'attente 0–3T secondes/appels abandonnés) * 100 %</b></p> <p>Si la valeur <b>Appels abandonnés</b> est égale à 0, ce champ a la valeur 0.</p>
Total des appels abandonnés dans le délai imparti à la file d'attente 0–4T s	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Ces enregistrements ont des valeurs CCD.startDateTime correspondantes situées dans la période du rapport) Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.targetType égal à 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition égal à 1 (abandonnés).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, comptez le nombre d'enregistrements CQD dans lesquels la valeur stockée dans CQD.queueTime est inférieure ou égale à 4T secondes.</p>
Pourcentage des appels abandonnés dans le délai imparti à la file d'attente 0–4T s	<p>Si la valeur <b>Appels abandonnés</b> n'est pas égale à 0, ce champ se calcule comme étant :</p> <p><b>(Total des appels abandonnés dans le délai imparti à la file d'attente 0–4T secondes/appels abandonnés) * 100 %</b></p> <p>Si la valeur <b>Appels abandonnés</b> est égale à 0, ce champ a la valeur 0.</p>

Tableau 49 : Paramètres de filtre du Résumé Répartition des appels de la file d'attente de service de contact

Paramètre de filtre	Explication
Toutes les files d'attente de service de contact (par défaut, paramètre sans filtre)	Dans la table CSQ, recherchez les CSQ.recordID et CSQ.profileID pour les files d'attente de service de contact avec CSQ.dateInactive défini sur null ou sur une date/heure supérieure à l'heure de début du rapport. Cette action détermine les files d'attente de service de contact supprimées après l'heure de début du rapport (mais toujours actives pendant la période du rapport).
Noms de file d'attente de service de contact (CSQ)	Obtenez la liste des noms de file d'attente de service de contact à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table CSQ, recherchez les enregistrements pour lesquels CSQ.csqName contient les valeurs figurant dans la liste. Obtenez les CSQ.recordID and CSQ.profileID correspondants.

Paramètre de filtre	Explication
Intervalle temporel (sec.) T	Obtenu à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Indique la longueur de l'intervalle de temps en nombre de secondes.

## Rapport Résumé des priorités de niveau de service de la file d'attente de service de contact

Le résumé Priorités de la file d'attente de service de contact affiche le nombre total des appels présentés à chaque file d'attente de service de contact sélectionnée. Il indique également le nombre total des appels par priorité, et le nombre moyen d'appels par jour, par priorité, présentés à chaque file d'attente de service de contact.

[Tableau 50 : Type de requête du Résumé Priorités de la file d'attente de service de contact, à la page 189](#) indique comment les informations du rapport Résumé des priorités de la file d'attente de service de contact sont obtenues ou calculées.

[Tableau 51 : Paramètre de filtre du Résumé Priorités de la file d'attente de service de contact, à la page 190](#) explique comment le paramètre de filtre du Résumé des priorités de la file d'attente de service de contact obtient les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 118](#).

**Tableau 50 : Type de requête du Résumé Priorités de la file d'attente de service de contact**

Champ	Explication
Nom de la file d'attente de service de contact	La combinaison du CSQ.recordID et du CSQ.profileID identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Obtenez ces deux valeurs de la manière décrite dans <a href="#">Tableau 51 : Paramètre de filtre du Résumé Priorités de la file d'attente de service de contact, à la page 190</a> . Le nom de la file d'attente de service de contact est stocké dans CSQ.csqName.
Compétences d'appel	La combinaison du CSQ.recordID et du CSQ.profileID identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Obtenez ces deux valeurs de la manière décrite dans <a href="#">Tableau 51 : Paramètre de filtre du Résumé Priorités de la file d'attente de service de contact, à la page 190</a> . Associez CSQ.skillGroupID à SG.skillGroupID pour obtenir SG.skillID. Associez SG.skillID à Skill.skillID pour obtenir la liste des noms de compétence, qui est stockée dans Skill.skillName. Les différents noms de compétence sont séparés par des virgules.
Total des appels présentés	Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Les enregistrements CCD correspondants ont une valeur CCD.startDateTime durant la période du rapport.) Le critère de recherche supplémentaire est CQD.targetType = 0 (type de CSQ). Pour chaque file d'attente de service de contact, qui est identifiée de manière unique par la combinaison de CQD.targetID et CQD.profileID, comptez le nombre d'enregistrements CQD pour déterminer le nombre d'appels présentés à chaque file d'attente de service de contact.

Champ	Explication
Nombre d'appels total par priorité d'appel (priorité 1 à priorité 10)	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Les enregistrements CCD correspondants ont une valeur CCD.startDateTime durant la période du rapport.) Associez CQD et CRD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID, nodeID et qIndex. Le critère de recherche supplémentaire est CQD.targetType = 0 (type de CSQ).</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact (identifiée par la combinaison de CQD.targetID et CQD.profileID) et chaque priorité d'appel (identifiée par CRD.finalPriority), comptez le nombre d'enregistrements CQD pour déterminer le nombre d'appels présentés à chaque file d'attente de service de contact pour chaque priorité d'appel.</p>
Nombre d'appels moyen par priorité d'appel (priorité 1 à priorité 10)	<p>Si le nombre de jours pendant la période du rapport est différent de zéro, ce champ se calcule comme suit :</p> <p>(Total des appels présentés par priorité d'appel/nombre de jours dans la période de rapport) * 100 %</p> <p>Si le nombre de jours pendant la période de rapport est égal à 0, ce champ est égal à 0.</p> <p>Nombre de jours dans la période de rapport est la valeur maximale stockée dans CQD.queueTime pour tous les appels abandonnés par cette file d'attente de service de contact.</p>

Tableau 51 : Paramètre de filtre du Résumé Priorités de la file d'attente de service de contact

Paramètre de filtre	Explication
Toutes les files d'attente de service de contact (par défaut, paramètre sans filtre)	Dans la table CSQ, recherchez les CSQ.recordID et CSQ.profileID pour les files d'attente de service de contact avec CSQ.dateInactive défini sur null ou sur une date/heure supérieure à l'heure de début du rapport. Cette action détermine les files d'attente de service de contact supprimées après l'heure de début du rapport (mais toujours actives pendant la période du rapport).
Nom de la file d'attente de service de contact	Obtenez la liste des noms de file d'attente de service de contact à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table CSQ, recherchez les enregistrements pour lesquels CSQ.csqName contient les valeurs figurant dans la liste. Obtenez les CSQ.recordID and CSQ.profileID correspondants.

## Rapport Résumé des priorités de niveau de service de la file d'attente de service de contact

Le rapport Résumé des priorités de niveau de service de la file d'attente de service de contact contient des informations sur le nombre total et le pourcentage d'appels traités dans un niveau de service, et le nombre et pourcentage d'appels traités dans le niveau de service pour chaque priorité d'appel.

[Tableau 52 : Type de requête du Rapport Résumé des priorités de niveau de service de la file d'attente de service de contact, à la page 191](#) indique comment les informations du rapport Résumé des priorités de niveau de service de la file d'attente de service de contact sont obtenues ou calculées.

[Tableau 53 : Paramètre de filtre du Rapport Résumé des priorités de niveau de service de la file d'attente de service de contact, à la page 192](#) explique comment le paramètre de filtre du rapport Résumé des priorités de niveau de service de la file d'attente de service de contact obtient les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 118](#).

Tableau 52 : Type de requête du Rapport Résumé des priorités de niveau de service de la file d'attente de service de contact

Champ	Explication
Nom CSQ (compétences d'appel)	La combinaison du CSQ.recordID et du CSQ.profileID identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Obtenez ces deux valeurs de la manière décrite dans <a href="#">Tableau 53 : Paramètre de filtre du Rapport Résumé des priorités de niveau de service de la file d'attente de service de contact, à la page 192</a> . Le nom de la file d'attente de service de contact est stocké dans CSQ.csqName.
Niveau de service	Obtenu depuis CSQ.serviceLevel.
Appels présentés	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Les enregistrements CCD correspondants ont une valeur CCD.startDateTime durant la période du rapport.) Le critère de recherche supplémentaire est CQD.targetType = 0 (type de CSQ).</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, qui est identifiée de manière unique par la combinaison de CQD.targetID et CQD.profileID, comptez le nombre d'enregistrements CQD pour déterminer le nombre d'appels présentés à chaque file d'attente de service de contact.</p>
Niveau de service total assuré	<p>Associez CCD, CQD et ACD sur sessionID, sessionSeqNum, nodeID et profileID. Associez aussi CQD et ACD sur qIndex. Les critères de recherche supplémentaires sont : CCD.contactDisposition = 2 (traité), CQD.targetType = 0 (type de CSQ), CQD.disposition = 2 (traité) et ACD.talkTime supérieur à zéro.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact identifiée par la combinaison de CQD.targetID et CQD.profileID, comptez le nombre d'enregistrements CQD dont la valeur dans CQD.metServiceLevel est égale à 1. Il s'agit du nombre d'appels traités par chaque file d'attente de service de contact qui a répondu au niveau de service spécifié.</p>
% du niveau de service atteint	<p>Si la valeur Appels présentés n'est pas égale à 0, ce champ se calcule comme étant :</p> $(\text{Niveau de service total assuré} / \text{Appels présentés}) * 100 \%$ <p>Si la valeur Appels présentés est égale à 0, ce champ a la valeur 0.</p>
Nombre des appels conformes au niveau de service défini pour chaque priorité d'appel (priorité 1 à priorité 10)	<p>Associez CCD, CQD et ACD sur sessionID, sessionSeqNum, nodeID et profileID. Associez aussi CQD et ACD sur qIndex. Associez aussi CRD sur sessionID, sessionSeqNum, nodeID, profileID et qIndex. La priorité d'appel est stockée dans CRD.finalPriority. Les critères de recherche supplémentaires sont CCD.contactDisposition = 2 (traité), CQD.targetType = 0 (type de CSQ), CQD.disposition = 2 (traité) et ACD.talkTime supérieur à zéro.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact (identifiée par la combinaison de CQD.targetID et CQD.profileID) et chaque priorité d'appel (identifiée par CRD.finalPriority), comptez le nombre d'enregistrements CQD pour lesquels la valeur de CQD.metServiceLevel est égale à 1. Ce total est le nombre d'appels traités par chaque file d'attente de service de contact pour chaque priorité d'appel qui a répondu au niveau de service spécifié.</p>

Champ	Explication
Pourcentage des appels conformes au niveau de service défini pour chaque priorité d'appel (priorité 1 à priorité 10)	<p>Si le total des appels présentés pour chaque priorité d'appel est différent de 0, ce champ se calcule comme suit :</p> <p>(nombre des appels conformes au niveau de service défini pour chaque priorité d'appel/total des appels présentés pour chaque priorité d'appel) * 100 %</p> <p>Si le total des appels présentés pour chaque priorité d'appel est égal à 0, ce champ a la valeur 0.</p> <p>Le total des appels présentés pour chaque priorité d'appel se calcule comme suit :</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact (identifiée par CQD.targetID et CQD.profileID) et chaque priorité d'appel (identifiée par CRD.finalPriority), comptez le nombre d'enregistrements CQD. Ce total est le nombre d'appels traités par chaque file d'attente de service de contact pour chaque priorité d'appel qui a répondu au niveau de service spécifié.</p>

**Tableau 53 : Paramètre de filtre du Rapport Résumé des priorités de niveau de service de la file d'attente de service de contact**

Paramètre de filtre	Explication
Toutes les files d'attente de service de contact (par défaut, paramètre sans filtre)	Dans la table CSQ, recherchez les CSQ.recordID et CSQ.profileID pour les files d'attente de service de contact avec CSQ.dateInactive défini sur null ou sur une date/heure supérieure à l'heure de début du rapport. Cette action détermine les files d'attente de service de contact supprimées après l'heure de début du rapport (mais toujours actives pendant la période du rapport).
Noms de file d'attente de service de contact (CSQ)	Obtenez la liste des noms de file d'attente de service de contact à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table CSQ, recherchez les enregistrements pour lesquels CSQ.csqName contient les valeurs figurant dans la liste. Obtenez les CSQ.recordID and CSQ.profileID correspondants.

## Résumé d'agent de la file d'attente de service de contact

Un agent peut traiter des appels pour de multiples files d'attente de service de contact. Le résumé d'agent de la file d'attente de service de contact affiche, pour chaque agent, les informations sur les appels traités dans chaque file d'attente de service de contact.

[Tableau 54 : Type de requête du Résumé d'agent de la file d'attente de service de contact, à la page 193](#) montre comment les informations du Résumé d'agent de la file d'attente de service de contact sont obtenues ou calculées.

[Tableau 55 : Paramètre de filtre du résumé d'agent de la file d'attente de service de contact, à la page 194](#) explique comment le paramètre de filtre du Résumé d'agent de la file d'attente de service de contact obtient les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 118](#).



Tableau 54 : Type de requête du Résumé d'agent de la file d'attente de service de contact

Champ	Explication
Nom de la file d'attente de service de contact	La combinaison du CSQ.recordID et du CSQ.profileID identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Obtenez ces deux valeurs de la manière décrite dans <a href="#">Tableau 55 : Paramètre de filtre du résumé d'agent de la file d'attente de service de contact, à la page 194</a> . Le nom de la file d'attente de service de contact est stocké dans CSQ.csqName.
Nom de l'agent	Les tables d'enregistrements d'appels (ACD et ASD) font référence à l'agent par ID de ressource et ID de profil. Avec Resource.resourceID et Resource.profileID, recherchez le Resource.resourceName et le Resource.resourceLoginID correspondants dans la table Resource. Ces deux champs identifient un agent de manière unique. Le nom de l'agent est stocké dans Resource.resourceName.  <b>Remarque</b> Remarque : une combinaison resourceName/resourceLoginID peut avoir plusieurs combinaisons resourceID/profileID, car lorsqu'un attribut d'un agent est modifié (par exemple poste ou groupe de ressources), un ID de ressource est créé et l'ancien ID de ressource est défini sur Désactivé.
Extension	Avec le Resource.resourceName et le Resource.resourceLoginID, recherchez le Resource.extension correspondant dans la table Resource.  Si le poste d'un agent a changé, affichez le poste le plus récent affecté à l'agent.
Appels traités	Un appel traité a un enregistrement CCD, un enregistrement CQD pour la file d'attente de service de contact vers laquelle l'appel est acheminé et un enregistrement ACD pour l'agent qui traite l'appel. Le temps de conversation dans ACD doit être supérieur à zéro.  Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, nodeID et profileID pour rechercher l'enregistrement CQD pour la file d'attente de service de contact vers laquelle l'appel est acheminé. Associez CQD à ACD sur sessionID, sessionSeqNum, nodeID, profileID et qIndex pour rechercher l'agent qui traite l'appel. Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.disposition = 2 (traité), CQD.targetType = 0 (type de CSQ), CQD.disposition = 2 (traité) et ACD.talkTime supérieur à zéro.  Pour identifier une file d'attente de service de contact de manière unique, l'ID d'enregistrement et l'ID de profil de la file d'attente de service de contact sont stockés dans CQD.targetID et CQD.profileID.  Pour identifier un agent de manière unique, obtenez l'ID de ressource et l'ID de connexion de ressource en procédant comme suit : associez ACD.resourceID à Resource.resourceID et ACD.profileID à Resource.profileID pour rechercher Resource.resourceName et Resource.resourceLoginID.  Pour chaque combinaison CSQ-Agent (la CSQ est identifiée par CSQ.recordID/CSQ.profileID et l'agent par Resource.resourceName/Resource.resourceLoginID), comptez le nombre d'enregistrements ACD pour déterminer le nombre d'appels traités par la combinaison CSQ-Agent spécifiée.
Temps de conversation - Moy.	Si La valeur du champ <b>Appels traités</b> est différente de zéro, ce champ se calcule comme étant Temps de conversation total/Appels traités.  Si la valeur <b>Appels traités</b> est égale à 0, ce champ a la valeur 0.
Temps de conversation - Total	Même calcul que pour <b>Appels traités</b> , mais au lieu de compter le nombre d'enregistrements ACD, calculez la somme des valeurs stockées dans ACD.talkTime.
Temps de travail - Moy.	Si La valeur du champ Appels traités est différente de zéro, ce champ se calcule comme étant Temps de travail/Appels traités.  Si la valeur Appels traités est égale à 0, ce champ a la valeur 0.

Champ	Explication
Temps de travail - Total	Même calcul que pour <b>Appels traités</b> , mais au lieu de compter le nombre d'enregistrements ACD, calculez la somme des valeurs stockées dans ACD.workTime.
Nombre total de sonneries	Même calcul que pour <b>Appels traités</b> , mais au lieu de compter le nombre d'enregistrements ACD, calculez la somme des valeurs stockées dans ACD.ringTime.
Appels en attente	Même calcul que pour <b>Appels traités</b> . Un critère de recherche supplémentaire est ACD.holdTime supérieur à zéro.  Pour chaque combinaison CSQ-Agent, comptez le nombre d'enregistrements ACD. Le résultat est le nombre d'appels mis en attente traités par chaque combinaison CSQ-Agent spécifiée.
Temps d'attente - Moy.	Si La valeur du champ Appels en attente est différente de zéro, ce champ se calcule comme étant Temps d'attente total/Appels en attente.  Si la valeur Appels en attente est égale à 0, ce champ a la valeur 0.
Temps d'attente - Total	Même calcul que pour <b>Appels en attente</b> , mais au lieu de compter le nombre d'enregistrements ACD, additionnez les valeurs stockées dans ACD.holdTime.
RNA (Sonnerie sans réponse)	Même calcul que pour <b>Appels traités</b> , mais les critères de recherche doivent être les suivants : ACD.talkTime égal à zéro et ACD.ringTime supérieur à zéro.  Pour chaque combinaison CSQ-Agent, comptez le nombre d'enregistrements ACD. Le résultat est le nombre d'appels qui passent par Sonnerie sans réponse (RNA).

Tableau 55 : Paramètre de filtre du résumé d'agent de la file d'attente de service de contact

Paramètre de filtre	Explication
Toutes les files d'attente de service de contact (par défaut, paramètre sans filtre)	Dans la table CSQ, recherchez les CSQ.recordID et CSQ.profileID pour les files d'attente de service de contact avec CSQ.dateInactive défini sur null ou sur une date/heure supérieure à l'heure de début du rapport. Cette action détermine les files d'attente de service de contact supprimées après l'heure de début du rapport (mais toujours actives pendant la période du rapport).
Noms de file d'attente de service de contact (CSQ)	Obtenez la liste des noms de file d'attente de service de contact à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table CSQ, recherchez les enregistrements pour lesquels CSQ.csqName contient les valeurs figurant dans la liste. Obtenez les CSQ.recordID and CSQ.profileID correspondants.

## Rapport CSQ Tous champs

[Tableau 56 : Type de requête Rapport CSQ Tous champs, à la page 195](#) montre comment les informations du Rapport CSQ Tous champs sont obtenues ou calculées.

[Tableau 57 : Paramètre de filtre du Rapport CSQ Tous champs, à la page 201](#) explique comment le paramètre de filtre du Rapport CSQ Tous champs obtient les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 118](#).

Tableau 56 : Type de requête Rapport CSQ Tous champs

Champ	Explication
Nom de la file d'attente de service de contact	La combinaison du CSQ.recordID et du CSQ.profileID identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Obtenez ces deux valeurs de la manière décrite dans <a href="#">Tableau 57 : Paramètre de filtre du Rapport CSQ Tous champs, à la page 201</a> . Le nom de la file d'attente de service de contact est stocké dans CSQ.csqName.
Niveau de service	Obtenu depuis CSQU.serviceLevel.
Appels présentés	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Pour ces enregistrements, les valeurs du champ CCD.startDateTime correspondant se situent dans la période du rapport.) Critère de recherche supplémentaire : CQD.targetType = 0 (type de CSQ).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente du service de contact, comptez le nombre d'enregistrements CQD pour déterminer le nombre d'appels présentés à cette file d'attente de service de contact.</p>
Appels traités	<p>Associez CCD et ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID avec CCD.contactDisposition = 2 (traités) et ACD.talkTime supérieur à zéro. Ce processus fournit les appels traités par les agents. Ce processus détermine les appels traités par les agents. Pour obtenir des informations sur la file d'attente de service de contact, associez ACD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID, nodeID et qIndex, avec CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition = 2 (traités).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente du service de contact, comptez le nombre d'enregistrements CQD pour déterminer le nombre d'appels traités par la file d'attente de service de contact.</p>
Appels traités - %	Le pourcentage est calculé comme suit : (appels traités / appels présentés) * 100 %

Champ	Explication
Appels traités - Temps moyen de traitement	<p>Associez CCD et ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID avec CCD.contactDisposition = 2 (traités) et ACD.talkTime supérieur à zéro. Ce processus fournit les appels traités par les agents. Pour obtenir des informations sur la file d'attente de service de contact, associez ACD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID, nodeID et qIndex, avec CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition = 2 (traités).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, calculez la somme des valeurs stockées dans ACD.talkTime, ACD.holdTime et ACD.workTime pour obtenir le temps de traitement total pour tous les appels traités. La durée de traitement d'un appel est calculée comme étant le temps de conversation + le temps d'attente + le temps de travail.</p> <p>Si la valeur <b>Appels traités</b> n'est pas égale à 0, ce champ se calcule comme étant :</p> <p>temps de traitement total/<b>Appels traités</b></p> <p>Si la valeur <b>Appels traités</b> est égale à 0, ce champ a la valeur 0.</p>
Appels traités - Temps de traitement max.	<p>Associez CCD et ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID avec CCD.contactDisposition = 2 (traités) et ACD.talkTime supérieur à zéro. Ce processus fournit les appels traités par les agents. Pour obtenir des informations sur la file d'attente de service de contact, associez ACD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID, nodeID et qIndex, avec CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition = 2 (traités).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente du service de contact, calculez le temps de traitement de chaque appel en procédant comme suit :</p> <p>ACD.talkTime + ACD.holdTime + ACD.workTime</p> <p>Ce champ indique la valeur maximale de temps de traitement pour tous les appels traités par cette file d'attente de service de contact.</p>

Champ	Explication
Appels abandonnés - Abandonnés	Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour déterminer des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Les enregistrements CCD correspondants ont CCD.startDateTime pendant la période de rapport.) Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.disposition = 1 (abandonné) et CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact). Pour chaque file d'attente de service de contact identifiée par la combinaison de CQD.targetID et CQD.profileID, comptez le nombre d'enregistrements CQD.
Appels abandonnés - %	Le pourcentage est calculé comme suit : (appels abandonnés / appels présentés) * 100 %
Appels abandonnés - Temps moyen d'abandon	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Ces enregistrements ont des valeurs CCD.startDateTime correspondantes situées dans la période du rapport.) Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.targetType = 0 (Type de CSQ) et CQD.disposition = 1 (abandonné).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, calculez la somme des valeurs stockées dans CQD.queueTime pour obtenir le temps de file d'attente total pour tous les appels abandonnés.</p> <p>Si la valeur <b>Appels abandonnés</b> est différente de 0, ce champ est égal à :  <math>\text{temps de file d'attente total} / \text{Appels abandonnés}</math></p> <p>Si la valeur <b>Appels abandonnés</b> est égale à 0, ce champ a la valeur 0.</p>
Appels abandonnés - Temps d'abandon max.	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Ces enregistrements ont des valeurs CCD.startDateTime correspondantes situées dans la période du rapport.) Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.targetType = 0 (Type de CSQ) et CQD.disposition = 1 (abandonné).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, recherchez la valeur maximale stockée dans CQD.queueTime.</p>

Champ	Explication
Appels sortis de la file d'attente - Sortis de la file d'attente	Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour déterminer des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Les enregistrements CCD correspondants ont CCD.startDateTime pendant la période de rapport.) Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.targetType égal à 0 (type de file d'attente du service de contact) et CQD.disposition égal à 3 (retiré de la file d'attente via une étape de retrait de la file d'attente du service de contact), 4 (appel traité par script de workflow et donc retiré de la file d'attente du service de contact) ou 5 (traité) par une autre file d'attente du service de contact et donc retiré de la file d'attente du service de contact). Pour chaque file d'attente de service de contact identifiée par la combinaison de CQD.targetID et CQD.profileID, comptez le nombre d'enregistrements CQD.
Appels sortis de la file d'attente - %	Le pourcentage est calculé comme suit : (appels retirés de la file d'attente / appels présentés) * 100 %
Durée moyenne de sortie de la file d'attente	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Ces enregistrements contiennent les valeurs CCD.startDateTime correspondantes pendant la période du rapport.) Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.targetType = 0 (Type de CSQ) et CQD.disposition = 3 (retiré de la file d'attente).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, calculez la somme des valeurs stockées dans CQD.queueTime pour déterminer le temps de file d'attente.</p> <p>Si la valeur <b>Appels retirés de la file d'attente</b> n'est pas égale à 0, ce champ se calcule comme étant :</p> <p>Temps de file d'attente total/<b>Appels retirés de la file d'attente</b></p> <p>Si la valeur <b>Appels retirés de la file d'attente</b> est égale à 0, ce champ a la valeur 0.</p>
Appels sortis de la file d'attente - Durée maximale de sortie de la file d'attente	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Ces enregistrements contiennent les valeurs CCD.startDateTime correspondantes pendant la période du rapport.) Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.targetType = 0 (Type de CSQ) et CQD.disposition = 3 (retiré de la file d'attente).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, déterminez la valeur maximale stockée dans CQD.queueTime.</p>

Champ	Explication
Vitesse de réponse moyenne	<p>Associez CCD et ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID avec CCD.contactDisposition = 2 (traités) et ACD.talkTime supérieur à zéro. Ce processus fournit les appels traités par les agents. Pour obtenir des informations sur la file d'attente de service de contact, associez ACD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID, nodeID et qIndex, avec CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition = 2 (traités).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, calculez la somme des valeurs stockées dans ACD.ringTime pour obtenir le temps de sonnerie total, et calculez la somme des valeurs stockées dans CQD.queueTime pour obtenir le temps de file d'attente total.</p> <p>Si la valeur <b>Appels traités</b> n'est pas égale à 0, la vitesse de réponse moyenne se calcule comme étant :</p> <p>temps de file d'attente total/<b>Appels traités</b></p> <p>Ici le temps de file d'attente total inclut le temps de sonnerie total. Si la valeur <b>Appels traités</b> est égale à 0, ce champ a la valeur 0.</p>
Appels traités < Niveau de service	<p>Associez ACD et CDQ sur sessionID, sessionSeqNum, profileID, nodeID et qIndex. Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.metServiceLevel = 1. Pour chaque file d'attente de service de contact identifiée par la combinaison de CQD.targetID et CQD.profileID, comptez le nombre d'enregistrements CQD.</p>
Appels abandonnés < Niveau de service	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour déterminer des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Les enregistrements CCD correspondants ont CCD.startDateTime pendant la période de rapport.) Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.disposition = 1 (abandonné) et CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact). Pour chaque file d'attente de service de contact identifiée par la combinaison de CQD.targetID et CQD.profileID, comptez le nombre d'enregistrements CQD dont la valeur de CQD.metServiceLevel est égale à 1.</p>
Nombre moyen d'abandons par jour	<p>Se calcule comme étant le nombre d'appels abandonnés/le nombre de jours pendant la période du rapport.</p> <p>Le nombre de jours se calcule comme suit : Ces informations s'affichent en unités de jours, arrondies à l'entier suivant.</p> <p>Heure de fin de rapport - heure de début de rapport</p> <p>Par exemple, si l'heure de début du rapport et l'heure de fin du rapport se situent le même jour, le nombre de jours est égal à 1.</p>

Champ	Explication
Nombre max. d'abandons par jour	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Ces enregistrements ont des valeurs CCD.startDateTime correspondantes situées dans la période du rapport.) Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.targetType = 0 (Type de CSQ) et CQD.disposition = 1 (abandonné).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente du service de contact et chaque jour de la période du rapport, comptez le nombre d'enregistrements CQD pour déterminer le nombre d'appels abandonnés par la file d'attente de service de contact. CCD.startDateTime permet de déterminer le jour où un appel est abandonné.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, recherchez le nombre maximal d'appels abandonnés sur un jour spécifique pendant la période du rapport.</p>
Appels traités par un autre	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Ces enregistrements contiennent les valeurs CCD.startDateTime correspondantes pendant la période du rapport.) Les critères de recherche supplémentaires sont : CQD.targetType = 0 (type de CSQ) et CQD.disposition = 4 (traité par un script) ou 5 (traité par une autre file d'attente de service de contact).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente du service de contact, comptez le nombre d'enregistrements CQD pour déterminer le nombre d'appels traités par un script ou une autre file d'attente de service de contact.</p>
Temps d'attente moyen	<p>Se calcule comme étant le temps de file d'attente total/<b>Appels présentés</b>.</p> <p>Pour obtenir le temps de file d'attente total, associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Pour ces enregistrements, les valeurs du champ CCD.startDateTime correspondant se situent dans la période du rapport.) Critère de recherche supplémentaire : CQD.targetType = 0 (type de CSQ).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, calculez la somme des valeurs stockées dans CQD.queueTime.</p>



Champ	Explication
Temps d'attente maximal	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Pour ces enregistrements, les valeurs du champ CCD.startDateTime correspondant se situent dans la période du rapport.) Critère de recherche supplémentaire : CQD.targetType = 0 (type de CSQ).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, déterminez la valeur maximale stockée dans CQD.queueTime.</p>

Tableau 57 : Paramètre de filtre du Rapport CSQ Tous champs

Paramètre de filtre	Explication
Noms de file d'attente de service de contact (CSQ)	Obtenez la liste des noms de file d'attente de service de contact à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table CSQ, recherchez les enregistrements pour lesquels CSQ.csqName contient les valeurs figurant dans la liste. Obtenez les CSQ.recordID and CSQ.profileID correspondants

## Rapport détaillé CDR appel par appel

Le rapport détaillé CDR appel par appel indique la plupart des informations contenues dans la table CCD. Ce rapport comporte également des informations provenant des tables CRD et ACD. Il contient une seule ligne par tronçon d'appel (un transfert d'appel ou une redirection d'appel génère un nouveau tronçon d'appel).

[Tableau 58 : Type de requête du rapport détaillé CDR appel par appel, à la page 201](#) indique comment les informations du rapport détaillé CDR appel par appel sont obtenues ou calculées.

[Tableau 59 : Paramètre de filtre du rapport détaillé CDR appel par appel, à la page 203](#) explique comment le paramètre de filtre du rapport détaillé CDR appel par appel obtient les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 118](#).

Tableau 58 : Type de requête du rapport détaillé CDR appel par appel

Champ	Explication
ID noeud	Obtenu depuis CCD.nodeID.
ID de la session	Obtenu depuis CCD.sessionID.
N° de séquence	Obtenu depuis CCD.sessionSeqNum.
Heure de début	Obtenu depuis CCD.startDateTime.
Heure de fin	Obtenu depuis CCD.endDateTime.
Type de contact	Obtenu depuis CCD.contactType.

Champ	Explication
État de contact	Obtenu depuis CCD.contactDisposition.
Type d'expéditeur	Obtenu depuis CCD.originatorType.
ID d'expéditeur	Obtenu depuis CCD.originatorID. Si le type d'expéditeur est 1 (agent), CCD.originatorID est un ID de ressource. Associez CCD.originatorID à Resource.resourceID et CCD.profileID à Resource.profileID pour afficher l'ID de connexion de l'agent, qui est stocké dans Resource.resourceLoginID.
DN de l'expéditeur (NR = numéro de répertoire)	Si CCD.originatorType est Périphérique (2) ou Inconnu (3), le numéro de téléphone est obtenu depuis CCD.originatorDN. Si CCD.originatorType 1 est Agent (1), Associez CCD.originatorID à Resource.resourceID et CCD.profileID à Resource.profileID pour obtenir Resource.extension.
Type de destinataire	Obtenu depuis CCD.destinationType.
ID de destinataire	Obtenu depuis CCD.destinationID. Si le type de destinataire est 1 (agent), CCD.destinationID est un ID de ressource. Associez CCD.destinationID à Resource.resourceID et CCD.profileID à Resource.profileID pour afficher l'ID de connexion de l'agent, qui est stocké dans Resource.resourceLoginID.
DN de destinataire	Si CCD.destinationType est Périphérique (2) ou Inconnu (3), il s'obtient depuis CCD.destinationDN. Si CCD.destinationType est Agent (1), Associez CCD.destinationID à Resource.resourceID et CCD.profileID à Resource.profileID et obtenez Resource.extension.
N° appelé	Obtenu depuis CCD.calledNumber.
N° appelé à l'origine	Obtenu depuis CCD.origCalledNumber.
Nom de l'application	Obtenu depuis CCD.applicationName.
Délai de mise en file d'attente	Associez CCD à CRD sur sessionID, sessionSeqNum, nodeID et profileID pour obtenir la valeur stockée dans CRD.queueTime. Vide pour les appels IVR.
Durée de conversation	Pour les appels ACD, Associez CCD à ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour obtenir la valeur stockée dans ACD.talkTime. Pour les appels IVR, il n'y a aucun enregistrement ACD. Le temps de communication des appels IVR traités (où CCD.contactDisposition est défini sur 2) est calculé comme étant CCD.endDateTime – CCD.startDateTime). Pour les appels IVR abandonnés (où CCD.contactDisposition est défini sur 1), le temps de communication est zéro.
Durée d'attente	Pour les appels ACD, Associez CCD à ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour obtenir la valeur stockée dans ACD.holdTime. Vide pour les appels IVR.

Champ	Explication
Temps de travail	<p>Pour les appels ACD, Associez CCD à ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour obtenir la valeur stockée dans ACD.workTime.</p> <p>Vide pour les appels IVR. Pour les appels ACD, associez sessionID, sessionSeqNum, nodeID et profileID pour obtenir la valeur stockée dans CRD.queueTime.</p>

**Tableau 59 : Paramètre de filtre du rapport détaillé CDR appel par appel**

Paramètre de filtre	Explication
Numéro appelé d'origine	Pour créer un rapport sur le ou les numéros appelés d'origine, obtenez la liste des numéros appelés depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez tous les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.origCalledNumber figure dans la liste sélectionnée.
N° appelé	Pour générer un rapport sur un ou des numéros appelés spécifiques, obtenez la liste des numéros appelés depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez tous les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.calledNumber figure dans la liste sélectionnée.
N° appelant	Pour générer un rapport sur un ou des numéros appelants spécifiques, obtenez la liste des numéros appelants depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez tous les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.originatorDN figure dans la liste sélectionnée.
Nom de l'application	Pour générer un rapport sur un ou des noms d'application spécifiques, obtenez la liste des noms d'application depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez tous les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.applicationName figure dans la liste sélectionnée.
Type de contact	<p>Pour générer un rapport sur un ou des types de contact spécifiques, obtenez la liste des noms de types de contact depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Le mappage entre l'ID numérique et le nom du type de contact s'effectue comme suit :</p> <p>1 = entrant  2 = sortant  3 = interne  4 = redirection  5 = transfert  6 = aperçu sortant</p> <p>Recherchez tous les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.contactType figure dans la liste sélectionnée.</p>

Paramètre de filtre	Explication
Type d'appelant	<p>Pour générer un rapport sur un ou des types d'appelant spécifiques, obtenez la liste des types d'appelant depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Le mappage entre l'ID numérique et le nom du type d'expéditeur s'effectue comme suit :</p> <p>1 = agent 2 = périphérique 3 = inconnu</p> <p>Recherchez tous les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.originatorType figure dans la liste sélectionnée.</p>
Type de destinataire	<p>Pour générer un rapport sur un ou des types de destination spécifiques, obtenez la liste des types de destination depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Le mappage entre l'ID numérique et le nom du type de destinataire s'effectue comme suit :</p> <p>1 = agent 2 = périphérique 3 = inconnu</p> <p>Recherchez tous les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.destinationType figure dans la liste sélectionnée.</p>
Durée supérieure ou égale à T secondes.	<p>Pour générer un rapport sur des appels dont les durées sont supérieures ou égales à T secondes, obtenez la valeur de T depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. La durée de l'appel est calculée comme étant CCD.endDateTime moins CCD.startDateTime, exprimée en nombre de secondes. Recherchez les enregistrements CCD avec une durée d'appel supérieure ou égale à T.</p>
Durée inférieure ou égale à T secondes.	<p>Pour générer un rapport sur des appels dont les durées sont inférieures ou égales à T secondes, obtenez la valeur de T depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. La durée de l'appel est calculée comme étant CCD.endDateTime moins CCD.startDateTime, exprimée en nombre de secondes. Recherchez les enregistrements CCD avec une durée d'appel inférieure ou égale à T.</p>

## Rapport détaillé appel - file d'attente - agent

Le rapport détaillé appel - file d'att. - agent présente des informations d'appel détaillées sur la file d'attente de service de contact vers laquelle un appel a été acheminé et sur l'agent qui a traité l'appel.

[Tableau 60 : Type de requête du rapport détaillé appel, file d'attente, agent, à la page 204](#) indique comment les informations du rapport appel, file d'attente, agent sont obtenues ou calculées.

[Tableau 61 : Paramètres de filtre du rapport détaillé appel, file d'attente, agent, à la page 206](#) explique comment les paramètres de filtre du rapport détaillé appel, file d'attente, agent obtient les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 118](#).

**Tableau 60 : Type de requête du rapport détaillé appel, file d'attente, agent**

Champ	Explication
ID noeud	Obtenu depuis CCD.nodeID.

Champ	Explication
ID de la session	Obtenu depuis CCD.sessionID.
N° de séquence	Obtenu depuis CCD.sessionSeqNum.
Heure de début de l'appel	Obtenu depuis CCD.startDateTime.
Heure de fin d'appel	Obtenu depuis CCD.endDateTime.
État de contact	Obtenu depuis CCD.contactDisposition.
DN expéditeur (numéro de l'appelant)	<p>Numéro de répertoire de l'expéditeur. Ce numéro est le même que celui de l'appelant. Le type d'expéditeur peut être agent, périphérique ou inconnu.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si le type d'expéditeur est Agent, ce champ indique le poste Unified CCX de l'agent. Si l'appel est traité sur le poste non IPCC, c'est ce poste qui est affiché. Si l'appel est passé depuis un poste non IPCC, c'est ce poste qui est affiché.</li> <li>• Si le type d'expéditeur est Périphérique, ce champ indique le numéro de port CTI.</li> <li>• Si le type d'expéditeur est Inconnu (via une passerelle ou au moyen d'un périphérique inconnu), ce champ indique le numéro de téléphone de l'appelant.</li> </ul>
DN de destinataire	<p>Le numéro de répertoire de destination. Type de destinataire peut être Agent, Périphérique ou Inconnu.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si le type de destinataire est Agent, ce champ indique le poste Unified CCX de l'agent.</li> <li>• Si le destinataire est de type périphérique, ce champ indique le numéro de port CTI.</li> <li>• Si le type de destinataire est inconnu (via une passerelle ou au moyen d'un périphérique inconnu), ce champ indique le numéro de téléphone appelé.</li> </ul>
N° appelé	Obtenu depuis CCD.calledNumber.
Hébergement Nom	Obtenu depuis CCD.applicationName.
Noms de file d'attente de service de contact (CSQ)	Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, nodeID et profileID. Recherchez les enregistrements CQD avec targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact). Les informations sur la file d'attente de service de contact sont stockées dans CQD.targetID et CQD.profileID. Associez CQD.targetID à CSQ.recordID et CQD.profileID à CSQ.profileID. Le nom de la file d'attente de service de contact est stocké dans CSQ.csqName. Les noms des différentes files d'attente sont séparés par des virgules.
Délai de mise en file d'attente	Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, nodeID et profileID. Le temps en file d'attente est stocké dans CQD.queueTime.
Nom de l'agent	Associez CCD à ACD sur sessionID, sessionSeqNum, nodeID et profileID pour obtenir ACD.resourceID et ACD.profileID. Associez ACD.resourceID à Resource.resourceID et ACD.profileID à Resource.profileID pour obtenir le nom de l'agent, qui est stocké dans Resource.resourceName.
Délai de sonnerie	Associez CCD à ACD sur nodeID, sessionID, sessionSeqNum et profileID. La valeur est stockée dans ACD.ringTime.

Champ	Explication
Durée de conversation	<p>Pour les appels ACD, associez CCD et ACD sur nodeID, sessionID, sessionSeqNum et profileID. La valeur est stockée dans ACD.talkTime.</p> <p>Pour les appels IVR, il n'y a aucun enregistrement ACD pour l'appel. Si l'appel est traité (CCD.contactDisposition = 2), ce champ se calcule comme étant (Heure de fin d'appel – heure de début d'appel) et indique le résultat au format hh:mm:ss. Autrement, ce champ contient zéro.</p>
Temps de travail	Associez CCD à ACD sur nodeID, sessionID, sessionSeqNum et profileID. La valeur est stockée dans ACD.workTime.

Tableau 61 : Paramètres de filtre du rapport détaillé appel, file d'attente, agent

Paramètre de filtre	Explication
N° appelé	Pour générer un rapport sur un ou des numéros appelés spécifiques, obtenez la liste des numéros appelés depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.calledNumber figure dans la liste sélectionnée.
N° appelant	Pour générer un rapport sur un ou des numéros appelants spécifiques, obtenez la liste des numéros appelants depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.originatorDN figure dans la liste sélectionnée.
Nom de l'application	Pour générer un rapport sur un ou des noms d'application spécifiques, obtenez la liste des noms d'application depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.applicationName figure dans la liste sélectionnée.
Type de contact	<p>Pour générer un rapport sur un ou des types de contact spécifiques, obtenez la liste des noms de types de contact depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Le mappage entre l'ID numérique et le nom du type de contact s'effectue comme suit :</p> <p>1 = entrant  2 = sortant  3 = interne  4 = redirection  5 = transfert  6 = aperçu sortant</p> <p>Recherchez les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.contactType figure dans la liste sélectionnée.</p>

Paramètre de filtre	Explication
Type d'appelant	<p>Pour générer un rapport sur un ou des types d'expéditeur spécifiques, obtenez la liste des types d'expéditeur depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Le mappage entre l'ID numérique et le nom du type d'expéditeur s'effectue comme suit :</p> <p>1 = agent 2 = périphérique 3 = inconnu</p> <p>Recherchez les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.originatorType figure dans la liste sélectionnée.</p>
Type de destinataire	<p>Pour générer un rapport sur un ou des types de destination spécifiques, obtenez la liste des types de destination depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Le mappage entre l'ID numérique et le nom du type de destinataire s'effectue comme suit :</p> <p>1 = agent 2 = périphérique 3 = inconnu</p> <p>Recherchez les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.destinationType figure dans la liste sélectionnée.</p>
Nom de l'agent	<p>Pour générer un rapport sur un ou plusieurs agents spécifiques, recherchez les enregistrements Resource dans lesquels les valeurs de resourceName correspondent à la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Associez Resource.resourceID à ACD.resourceID, Resource.profileID à ACD.profileID pour obtenir les enregistrements ACD correspondants pour les agents spécifiés. Associez ACD à CCD sur sessionID, sessionSeqNum, nodeID et profileID pour obtenir les autres informations stockées dans la table CCD.</p>
Nom de la file d'attente de service de contact	<p>Pour générer un rapport sur une ou plusieurs files d'attente de service de contact, recherchez les enregistrements CSQ dans lesquels les valeurs de csqName correspondent à la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Associez CSQ.recordID à CQD.targetID et CSQ.profileID à CQD.profileID pour obtenir les enregistrements CQD pour les files d'attente de service de contact spécifiées. Pour ces enregistrements CQD, CQD.targetType doit être égal à 0 (type de file d'attente de service de contact). Associez CQD à CCD sur sessionID, sessionSeqNum, nodeID et profileID pour obtenir les autres informations stockées dans la table CCD.</p>
Durée supérieure ou égale à T secondes.	<p>Pour générer un rapport sur des appels dont les durées sont supérieures ou égales à T secondes, obtenez la valeur de T depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. La durée de l'appel est calculée comme étant CCD.endDateTime moins CCD.startDateTime, exprimée en nombre de secondes. Recherchez les enregistrements CCD avec une durée d'appel supérieure ou égale à T.</p>
Durée inférieure ou égale à T secondes.	<p>Pour générer un rapport sur des appels dont les durées sont inférieures ou égales à T secondes, obtenez la valeur de T depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. La durée de l'appel est calculée comme étant CCD.endDateTime moins CCD.startDateTime, exprimée en nombre de secondes. Recherchez les enregistrements CCD avec une durée d'appel inférieure ou égale à T.</p>

## Rapport sur les motifs - Rapport de groupage d'agents

Le Rapport sur les motifs - Groupage d'agents affiche des informations sur le temps passé par chaque agent à l'état Non prêt, en fonction du motif sélectionné. Ce rapport peut afficher ces informations pour chaque intervalle de 30 ou 60 minutes au sein de la période couverte.

[Tableau 62 : Type de requête du Rapport sur les motifs - Groupage d'agents, à la page 208](#) indique comment les informations du Rapport sur les motifs - Rapport de groupage d'agents sont obtenues ou calculées.

[Tableau 63 : Paramètres de filtre Rapport sur les motifs - Groupage d'agents, à la page 210](#) explique comment les paramètres de filtre Rapport sur les motifs - Rapport de groupage d'agents obtiennent les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 118](#).

**Tableau 62 : Type de requête du Rapport sur les motifs - Groupage d'agents**

Champ	Explication
Nom de l'agent	<p>Pour les agents spécifiés, obtenez le Resource.resourceID et le Resource.profileID de la manière décrite dans <a href="#">Tableau 28 : Paramètre de filtre du rapport Résumé Codes de raison d'état Non prêt de l'agent, à la page 149</a>. Le nom de l'agent est stocké dans Resource.resourceName.</p> <p><b>Remarque</b> Lorsqu'un attribut d'un agent change (par exemple, poste ou groupe de ressources), l'agent a plusieurs entrées dans la table Resource. Dans ce cas, chaque entrée a un ID de ressource différent, pour qu'un seul agent puisse contenir plusieurs ID de ressource et Resource.resourceID n'identifie pas un agent de manière unique. De même, un seul agent peut appartenir à différents profils d'application et peut avoir différentes entrées Resource.profileID. Par conséquent, la combinaison de Resource.resourceID et Resource.profileID est insuffisante pour identifier un agent de manière unique. La combinaison de Resource.resourceName et Resource.resourceLoginID sert à identifier un agent de manière unique.</p> <p>La valeur de Resource.resourceName elle-même est insuffisante pour identifier un agent de manière unique, car plusieurs agents peuvent avoir les mêmes prénom et nom, mais des ID de connexion ressources différents.</p> <p>La valeur de Resource.resourceLoginID en elle-même n'identifie pas un agent de manière unique, car un ID de connexion ressource générique (par exemple supportagent003) peut être utilisé par différents agents à des moments différents. La combinaison des deux valeurs identifient un agent de manière unique.</p>
Identifiant d'agent	ID utilisateur de connexion de l'agent. Il s'obtient depuis la table TextAgentStateDetail.
Extension de l'agent	<p>Pour les agents qui n'avaient pas fait changer leur poste, obtenu depuis Resource.extension.</p> <p>Pour les agents qui avaient fait changer leur poste à un moment donné, le poste qui est attribué à l'agent pendant la période du rapport.</p>



Champ	Explication
Heure de début de l'intervalle	Début d'un intervalle Les utilisateurs peuvent diviser la période de rapport en intervalles de 30 ou 60 minutes. (La longueur d'intervalle par défaut est la période de rapport complète.)
Heure de fin de l'intervalle	Fin d'un intervalle. Les utilisateurs peuvent diviser la période de rapport en intervalles de 30 ou 60 minutes. (La longueur d'intervalle par défaut est la période de rapport complète.)
Connexion totale	L'heure de connexion est stockée dans ASD.eventDateTime avec eventType défini sur 1 (connexion). L'heure de déconnexion est stockée dans ASD.eventDateTime avec eventType défini sur 7 (déconnexion).  Le calcul de la durée de connexion pour une seule session dépend de l'activité de l'agent, comme suit : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un agent se connecte et se déconnecte pendant l'intervalle : Durée totale de connexion = heure de déconnexion - heure de connexion</li> <li>• Un agent se connecte avant l'intervalle et se déconnecte après l'intervalle : Durée totale de connexion = <b>Heure de fin de l'intervalle – Heure de début de l'intervalle</b></li> <li>• Un agent se connecte avant l'intervalle et se déconnecte durant l'intervalle : Durée totale de connexion = heure de déconnexion - <b>Heure de début de l'intervalle</b></li> <li>• Un agent se connecte durant l'intervalle et se déconnecte après l'intervalle : Durée totale de connexion = <b>Heure de fin de l'intervalle</b> – Heure de connexion</li> </ul> Si un agent a plusieurs sessions de connexion pendant l'intervalle, ce champ affiche la somme de temps passée dans chaque session de connexion.
Raison	Obtenu à partir de la table reasoncodelabelmap. Si le mappage des motifs n'est pas disponible, le code de motif est obtenu depuis la table agentstatedetail et affiché.

Champ	Explication
Durée	<p>Heure à laquelle l'agent sort de l'état spécifié dans le champ État de l'agent - heure à laquelle l'agent passe à l'état Agent</p> <p>Le calcul de la durée dépend de l'activité de l'agent, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un agent passe à l'état Agent avant l'heure de début du rapport et sort de cet état après l'heure de fin du rapport : Durée = heure de fin de rapport - heure de début de rapport</li> <li>• Un agent passe à l'état Agent avant l'heure de début du rapport et sort de cet état pendant la période du rapport : Durée = heure à laquelle l'agent sort de l'état Agent – heure de début du rapport</li> <li>• Un agent passe à l'état Agent pendant la période du rapport et sort de cet état après l'heure de fin du rapport : Durée = heure de fin du rapport - heure de transition</li> <li>• Un agent passe à l'état Agent et sort de cet état pendant la période du rapport : Durée = heure à laquelle l'agent sort de l'état Agent – heure de transition</li> </ul>

Tableau 63 : Paramètres de filtre Rapport sur les motifs - Groupage d'agents

Champ	Explication
Longueur de l'intervalle	<p><b>Étendue du rapport complet</b> : affiche les informations depuis l'heure de début jusqu'à l'heure de fin du rapport, mais pas pour des intervalles spécifiques au cours de la période couverte par le rapport.</p> <p><b>Intervalles de trente (30) minutes</b> : affiche les informations pour des intervalles de 30 minutes tout au long de la période couverte par le rapport. Le premier intervalle démarre à l'heure de début du rapport, le suivant 30 minutes après et ainsi de suite.</p> <p><b>Intervalles de soixante (60) minutes</b> : affiche les informations pour des intervalles de 60 minutes tout au long de la période couverte par le rapport. Le premier intervalle démarre à l'heure de début du rapport, le suivant 60 minutes après et ainsi de suite.</p>
Noms des groupes de ressources	<p>Pour générer un rapport sur un ou plusieurs groupes de ressources, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms de groupes de ressources depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table ResourceGroup, recherchez les enregistrements pour lesquels RG.resourceGroupName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez RG à Resource sur resourceGroupID et profileID pour trouver la liste des agents qui appartiennent au groupe ou aux groupes de ressources sélectionnés. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID. Ce rapport n'affiche que les agents qui sont actifs et ceux qui sont supprimés après l'heure de début du rapport.</p>

Champ	Explication
Liste des agents	<p>Pour générer un rapport sur un ou plusieurs noms de ressource, obtenez la liste des noms de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms de ressource à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table Resource, recherchez les enregistrements pour lesquels RN.resource contient les valeurs trouvées dans la liste. Le nom de la ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceName et Resource.profileID. Ce rapport n'affiche que les agents qui sont actifs et ceux qui sont supprimés après l'heure de début du rapport.</p>
Noms des compétences	<p>Pour générer un rapport sur les agents spécifiques disposant d'une ou de plusieurs compétences spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms de compétence à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table Skill, recherchez les enregistrements pour lesquels Skill.skillName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez Skill à RSM sur skillID et profileID pour rechercher resourceSkillMapID. Associez RSM à Resource sur resourceSkillMapID et profileID pour trouver la liste des agents qui disposent de la ou des compétences sélectionnées. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID. Ce rapport n'affiche que les agents qui sont actifs et ceux qui sont supprimés après l'heure de début du rapport.</p>
Noms d'équipes	<p>Pour générer un rapport sur une ou plusieurs équipes spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms d'équipes depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table Team, recherchez les enregistrements dont Team.teamName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez Team.teamID à Resource.assignedTeamID et Team.profileID à Resource.profileID pour trouver la liste des agents qui appartiennent à l'équipe ou aux équipes sélectionnées. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID.</p>
Raisons	<p>Pour indiquer un motif ou des motifs spécifiques, procurez-vous la liste des étiquettes de motifs ou des codes motif comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des motifs à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez la table reasoncodelabelmap pour rechercher les étiquettes de motif pour lequel reasoncodelabelmap.label contient les valeurs trouvées dans la liste. Si le mappage des motifs n'est pas disponible, effectuez une recherche dans la table agentstatedetail pour rechercher le code motif pour lequel agentstatedetail.code contient les valeurs trouvées dans la liste.</p>

## Rapport sur les motifs - Rapport de groupage de motifs

Le Rapport sur les motifs - Groupage de motifs affiche des informations sur le temps passé par chaque agent à l'état Non prêt pour chacun des motifs sélectionnés. Ce rapport peut afficher ces informations pour chaque intervalle de 30 ou 60 minutes au sein de la période couverte.

Tableau 64 : Type de requête du Rapport sur les motifs - Groupage de motifs, à la page 212 indique comment les informations du Rapport sur les motifs - Rapport de groupage de motifs sont obtenues ou calculées.

Tableau 65 : Paramètres de filtre Rapport sur les motifs - Groupage de motifs, à la page 214 explique comment les paramètres de filtre Rapport sur les motifs - Rapport de groupage de motifs obtiennent les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 118](#).

**Tableau 64 : Type de requête du Rapport sur les motifs - Groupage de motifs**

Champ	Explication
Raison	Obtenu à partir de la table reasoncodelabelmap. Si le mappage des motifs n'est pas disponible, le code de motif est obtenu depuis la table agentstatedetail et affiché.
Heure de début de l'intervalle	Début d'un intervalle Les utilisateurs peuvent diviser la période de rapport en intervalles de 30 ou 60 minutes. (La longueur d'intervalle par défaut est la période de rapport complète.)
Heure de fin de l'intervalle	Fin d'un intervalle. Les utilisateurs peuvent diviser la période de rapport en intervalles de 30 ou 60 minutes. (La longueur d'intervalle par défaut est la période de rapport complète.)
Nom de l'agent	<p>Pour les agents spécifiés, obtenez le Resource.resourceID et le Resource.profileID de la manière décrite dans <a href="#">Tableau 28 : Paramètre de filtre du rapport Résumé Codes de raison d'état Non prêt de l'agent, à la page 149</a>. Le nom de l'agent est stocké dans Resource.resourceName.</p> <p><b>Remarque</b> Lorsqu'un attribut d'un agent change (par exemple, poste ou groupe de ressources), l'agent a plusieurs entrées dans la table Resource. Dans ce cas, chaque entrée a un ID de ressource différent, pour qu'un seul agent puisse contenir plusieurs ID de ressource et Resource.resourceID n'identifie pas un agent de manière unique. De même, un seul agent peut appartenir à différents profils d'application et peut avoir différentes entrées Resource.profileID. Par conséquent, la combinaison de Resource.resourceID et Resource.profileID est insuffisante pour identifier un agent de manière unique. La combinaison de Resource.resourceName et Resource.resourceLoginID sert à identifier un agent de manière unique.</p> <p>La valeur de Resource.resourceName elle-même est insuffisante pour identifier un agent de manière unique, car plusieurs agents peuvent avoir les mêmes prénom et nom, mais des ID de connexion ressources différents.</p> <p>La valeur de Resource.resourceLoginID en elle-même n'identifie pas un agent de manière unique, car un ID de connexion ressource générique (par exemple supportagent003) peut être utilisé par différents agents à des moments différents. La combinaison des deux valeurs identifient un agent de manière unique.</p>
ID de connexion de l'agent	ID utilisateur de connexion de l'agent. Il s'obtient depuis la table TextAgentStateDetail.

Champ	Explication
Extension de l'agent	<p>Pour les agents qui n'avaient pas fait changer leur poste, obtenu depuis Resource.extension.</p> <p>Pour les agents qui avaient fait changer leur poste à un moment donné, le poste qui est attribué à l'agent pendant la période du rapport.</p>
Connexion totale	<p>L'heure de connexion est stockée dans ASD.eventDateTime avec eventType défini sur 1 (connexion). L'heure de déconnexion est stockée dans ASD.eventDateTime avec eventType défini sur 7 (déconnexion).</p> <p>Le calcul de la durée de connexion pour une seule session dépend de l'activité de l'agent, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un agent se connecte et se déconnecte pendant l'intervalle : Durée totale de connexion = heure de déconnexion - heure de connexion</li> <li>• Un agent se connecte avant l'intervalle et se déconnecte après l'intervalle : Durée totale de connexion = <b>Heure de fin de l'intervalle – Heure de début de l'intervalle</b></li> <li>• Un agent se connecte avant l'intervalle et se déconnecte durant l'intervalle : Durée totale de connexion = heure de déconnexion - <b>Heure de début de l'intervalle</b></li> <li>• Un agent se connecte durant l'intervalle et se déconnecte après l'intervalle : Durée totale de connexion = <b>Heure de fin de l'intervalle –</b> Heure de connexion</li> </ul> <p>Si un agent a plusieurs sessions de connexion pendant l'intervalle, ce champ affiche la somme de temps passée dans chaque session de connexion.</p>
Durée	<p>Heure à laquelle l'agent sort de l'état spécifié dans le champ État de l'agent - heure à laquelle l'agent passe à l'état Agent</p> <p>Le calcul de la durée dépend de l'activité de l'agent, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un agent passe à l'état Agent avant l'heure de début du rapport et sort de cet état après l'heure de fin du rapport : Durée = heure de fin de rapport - heure de début de rapport</li> <li>• Un agent passe à l'état Agent avant l'heure de début du rapport et sort de cet état pendant la période du rapport : Durée = heure à laquelle l'agent sort de l'état Agent – heure de début du rapport</li> <li>• Un agent passe à l'état Agent pendant la période du rapport et sort de cet état après l'heure de fin du rapport : Durée = heure de fin du rapport - heure de transition</li> <li>• Un agent passe à l'état Agent et sort de cet état pendant la période du rapport : Durée = heure à laquelle l'agent sort de l'état Agent – heure de transition</li> </ul>

Tableau 65 : Paramètres de filtre Rapport sur les motifs - Groupage de motifs

Champ	Explication
Longueur de l'intervalle	<p><b>Étendue du rapport complet</b> : affiche les informations depuis l'heure de début jusqu'à l'heure de fin du rapport, mais pas pour des intervalles spécifiques au cours de la période couverte par le rapport.</p> <p><b>Intervalles de trente (30) minutes</b> : affiche les informations pour des intervalles de 30 minutes tout au long de la période couverte par le rapport. Le premier intervalle démarre à l'heure de début du rapport, le suivant 30 minutes après et ainsi de suite.</p> <p><b>Intervalles de soixante (60) minutes</b> : affiche les informations pour des intervalles de 60 minutes tout au long de la période couverte par le rapport. Le premier intervalle démarre à l'heure de début du rapport, le suivant 60 minutes après et ainsi de suite.</p>
Noms des groupes de ressources	<p>Pour générer un rapport sur un ou plusieurs groupes de ressources, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms de groupes de ressources depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table ResourceGroup, recherchez les enregistrements pour lesquels RG.resourceGroupName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez RG à Resource sur resourceGroupID et profileID pour trouver la liste des agents qui appartiennent au groupe ou aux groupes de ressources sélectionnés. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID. Ce rapport n'affiche que les agents qui sont actifs et ceux qui sont supprimés après l'heure de début du rapport.</p>
Liste des agents	<p>Pour générer un rapport sur un ou plusieurs noms de ressource, obtenez la liste des noms de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms de ressource à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table Resource, recherchez les enregistrements pour lesquels RN.resource contient les valeurs trouvées dans la liste. Le nom de la ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourcenam et Resource.profileID. Ce rapport n'affiche que les agents qui sont actifs et ceux qui sont supprimés après l'heure de début du rapport.</p>
Noms des compétences	<p>Pour générer un rapport sur les agents spécifiques disposant d'une ou de plusieurs compétences spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms de compétence à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table Skill, recherchez les enregistrements pour lesquels Skill.skillName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez Skill à RSM sur skillID et profileID pour rechercher resourceSkillMapID. Associez RSM à Resource sur resourceSkillMapID et profileID pour trouver la liste des agents qui disposent de la ou des compétences sélectionnées. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID. Ce rapport n'affiche que les agents qui sont actifs et ceux qui sont supprimés après l'heure de début du rapport.</p>

Champ	Explication
Noms d'équipes	<p>Pour générer un rapport sur une ou plusieurs équipes spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms d'équipes depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table Team, recherchez les enregistrements dont Team.teamName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez Team.teamID à Resource.assignedTeamID et Team.profileID à Resource.profileID pour trouver la liste des agents qui appartiennent à l'équipe ou aux équipes sélectionnées. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID.</p>
Raisons	<p>Pour indiquer un motif ou des motifs spécifiques, procurez-vous la liste des étiquettes de motifs ou des codes motif, ainsi que des ID de profil comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des motifs à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez la table reasoncodelabelmap pour rechercher les étiquettes de motif pour lequel reasoncodelabelmap.label contient les valeurs trouvées dans la liste. Si le mappage des motifs n'est pas disponible, effectuez une recherche dans la table agentstatedetail pour rechercher le code motif pour lequel agentstatedetail.code contient les valeurs trouvées dans la liste.</p>

## Rapport d'activité résumé des priorités

Le rapport d'activité Résumé des priorités contient une ligne par priorité d'appel.

[Tableau 66 : Type de requête du rapport d'activité Résumé des priorités, à la page 215](#) montre comment les informations du rapport d'activité Résumé des priorités sont obtenues ou calculées.

[Tableau 67 : Paramètre de filtre du rapport d'activité Résumé des priorités, à la page 216](#) explique comment le paramètre de filtre du rapport d'activité Résumé des priorités obtient les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 118](#).

**Tableau 66 : Type de requête du rapport d'activité Résumé des priorités**

Champ	Explication
Priorité d'appel	Obtenu depuis CRD.finalPriority. Elle correspond à une valeur comprise entre 1 et 10.
Appels totaux	Associez CCD à CRD sur sessionID, sessionSeqNum, nodeID et profileID pour rechercher des enregistrements CRD durant la période du rapport. (Les enregistrements CCD correspondants ont une valeur startDateTime pendant la période de rapport.) Pour chaque priorité d'appel identifiée par CRD.finalPriority, comptez le nombre d'enregistrements CRD.
Appels moy.	<p>Total des appels divisé par le nombre de jours pendant la période couverte par le rapport.</p> <p>Le nombre de jours se calcule comme suit : Ces informations s'affichent en unités de jours, arrondies à l'entier suivant.</p> <p>Heure de fin de rapport - heure de début de rapport</p> <p>Par exemple, si l'heure de début du rapport et l'heure de fin du rapport se situent le même jour, le nombre de jours est égal à 1.</p>

Champ	Explication
Nombre total d'appels (par jour) dont la priorité finale diffère de la priorité d'origine	La priorité d'origine des appels est stockée dans CRD.origPriority et la priorité finale des appels dans CRD.finalPriority. Comptez le nombre d'enregistrements CRD dont la valeur CRD.finalPriority est différente de la valeur CRD.origPriority dans la période du rapport.
Nombre moyen d'appels (par jour) dont la priorité finale diffère de la priorité d'origine	<p>Nombre total d'appels avec des priorités d'origine et des priorités finales différentes divisé par le nombre de jours pendant la période couverte par le rapport.</p> <p>Le nombre de jours se calcule comme suit : Ces informations s'affichent en unités de jours, arrondies à l'entier suivant.</p> <p>Heure de fin de rapport - heure de début de rapport</p> <p>Par exemple, si l'heure de début du rapport et l'heure de fin du rapport se situent le même jour, le nombre de jours est égal à 1.</p>
Différence maximale entre les priorités finale et d'origine rencontrée par tous les appels	<p>La priorité d'origine des appels est stockée dans CRD.origPriority et la priorité finale des appels dans CRD.finalPriority. Pour un seul appel, la différence entre les priorités originales et finales se calcule comme étant la valeur absolue de (CRD.finalPriority – CRD.origPriority)</p> <p>Ce champ contient le nombre maximal de tous les appels pendant la période couverte par le rapport.</p>
Différence moyenne (par appel) entre les priorités finale et d'origine rencontrée par tous les appels	<p>La priorité d'origine des appels est stockée dans CRD.origPriority et la priorité finale des appels dans CRD.finalPriority. Pour un seul appel, la différence entre les priorités originales et finales se calcule comme étant la valeur absolue de (CRD.finalPriority – CRD.origPriority).</p> <p>Ce champ se calcule comme étant la somme de la différence (valeur absolue) pour tous les appels pendant la période couverte par le rapport, divisée par le nombre d'appels.</p>

Tableau 67 : Paramètre de filtre du rapport d'activité Résumé des priorités

Paramètre de filtre	Explication
Niveaux de priorité d'appel	Pour générer un rapport sur une ou plusieurs priorités d'appel, obtenez la liste des priorités d'appel depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Exécutez une requête sur la table CRD pour inclure uniquement la ou les priorités d'appel sélectionnées.

## Rapport d'analyse du trafic

Le rapport Analyse du trafic montre des informations sur les appels entrants dans le système Unified CCX.

[Tableau 68 : Type de requête du rapport Analyse du trafic, à la page 217](#) montre comment les informations du rapport Analyse du trafic sont obtenues ou calculées.

Si la date de début du rapport et la date de fin du rapport sélectionnées dépassent la plage de dates disponible dans la base de données, la date de début du rapport et la date de fin du rapport sont ajustées automatiquement pour correspondre à la plage de dates disponible dans la base de données. Par exemple, si les données ne sont disponibles dans la base de données qu'à partir de la date de début x et jusqu'à la date de fin y, que la date de début sélectionnée est antérieure à x et que la date de fin est ultérieure à y, la date de début du rapport et la date de fin du rapport sont ajustées automatiquement pour correspondre à la plage de dates disponible dans la base de données.



Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 118](#).

**Tableau 68 : Type de requête du rapport Analyse du trafic**

Champ	Explication
Date	Date de chaque jour dans la période du rapport.
Total des appels entrants	Pour chaque jour, comptez le nombre d'enregistrements CCD ayant le sessionID spécifique avec le champ Type de contact défini sur la valeur 1 (appel entrant).
Moy. appels (par heure)	Se calcule comme étant le nombre total d'appels entrants divisé par le nombre d'heures du jour. le premier ou dernier jour du rapport peut être un jour partiel, selon la date de début et la date de fin sélectionnées par l'utilisateur. Tout autre jour pendant la période du rapport contient 24 heures.
Appels aux heures de pointe (par heure)	Divisez chaque jour en intervalles d'une heure. Le nombre d'appels entrants passés dans chaque intervalle se déterminent en comptant le nombre d'enregistrements CCD ayant des sessionID uniques dans l'intervalle. L'heure de pointe est l'intervalle présentant le plus grand nombre d'appels entrants. Ce champ affiche le nombre d'appels durant l'heure de pointe.
Début de l'heure de pointe	Divisez chaque jour en intervalles d'une heure. Le nombre d'appels entrants passés dans chaque intervalle se déterminent en comptant le nombre d'enregistrements CCD ayant des sessionID uniques dans l'intervalle. L'heure de pointe est l'intervalle présentant le plus grand nombre d'appels entrants. Ce champ affiche l'heure de début de l'heure de pointe.
Fin de l'heure de pointe	Divisez chaque jour en intervalles d'une heure. Le nombre d'appels entrants passés dans chaque intervalle se déterminent en comptant le nombre d'enregistrements CCD ayant des sessionID uniques dans l'intervalle. L'heure de pointe est l'intervalle présentant le plus grand nombre d'appels entrants. Ce champ affiche l'heure de fin de l'heure de pointe.
Durée moy. des appels	Un appel peut avoir plusieurs segments d'appel. La durée d'appel se calcule comme étant la somme de CCD.connectTime pour tous les segments d'appel. La durée moyenne des appels sur un jour se calcule comme étant la somme de la durée de tous les appels entrants sur un jour divisée par le nombre d'appels entrants sur un jour.
Durée d'appel min.	Un appel peut avoir plusieurs segments d'appel. La durée d'appel se calcule comme étant la somme de CCD.connectTime pour tous les segments d'appel. La durée d'appel minimale sur un jour est la durée d'appel minimale de tous les appels entrants sur un jour.
Durée d'appel max.	Un appel peut avoir plusieurs segments d'appel. La durée d'appel se calcule comme étant la somme de CCD.connectTime pour tous les segments d'appel. La durée d'appel maximale sur un jour est la durée maximale d'appel de tous les appels entrants sur un jour.

## Rapports sortants

### Rapport de synthèse de la campagne d'agents en matière d'appels sortants

Le rapport de synthèse de la campagne d'agents en matière d'appels sortants présente des statistiques d'appels pour les campagnes progressives et prédictives d'appels sortants faisant intervenir des agents.

[Tableau 69 : Type de requête du rapport de synthèse de la campagne d'agents en matière d'appels sortants, à la page 218](#) indique comment les informations du rapport de synthèse de la campagne d'agents en matière d'appels sortants sont obtenues ou calculées.

[Tableau 70 : Paramètres de filtre du rapport de synthèse de la campagne d'agents en matière d'appels sortants, à la page 219](#) explique comment les paramètres de filtre du rapport de synthèse de la campagne d'agents en matière d'appels sortants obtiennent les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 118](#).

**Tableau 69 : Type de requête du rapport de synthèse de la campagne d'agents en matière d'appels sortants**

Champ	Explication
Campagne	Pour chaque appel sortant, la valeur campaignID est enregistrée dans CCDR. Le nom de la campagne est obtenu depuis la table Campaign avec le campaignID. Le mappage entre campaignName et campaignID est individuel.
Contacts : total	Pour un campaignID donné, nombre total d'enregistrements DialingList ayant un dialingListID unique et le campaignID spécifié. Les enregistrements actifs et inactifs sont compris dans le calcul. Les enregistrements sont repérés comme inactifs lorsque callStatus devient 3 (clos) ou 5 (nombre maximal d'appels).
Contacts : tentés	Pour un campaignID, un sessionID ou un profileID donnés, ainsi qu'un type de contact défini sur la valeur 8 (appel sortant d'agent), comptez le nombre d'enregistrements CCD avec CCD.callResult = 1 (vocal), 2 (fax), 3 (répondeur), 4 (non valide), 11 (occupé), 15 (sans réponse), 16 (abandon par le système), 17 (en échec) ou 18 (abandon par le client).
Contacts : restants	Pour un campaignID et un profileID donnés, comptez le nombre d'enregistrements DialingList avec callStatus = 1 (en attente), 2 (actif), 4 (rappel), 6 (nouvel essai) or 7 (inconnu).
Contacts : % tentés	<b>(Tentatives/Total des enregistrements) * 100 %</b>
Appels : vocaux	Pour un campaignID, un sessionID et un profileID donnés, ainsi qu'un type de contact défini sur la valeur 8 (appel sortant d'agent), comptez le nombre d'enregistrements CCD avec CCD.callResult = 1 (vocal).
Appels : répondeur	Pour un campaignID, un sessionID et un profileID donnés, ainsi qu'un type de contact défini sur la valeur 8 (appel sortant d'agent), comptez le nombre d'enregistrements CCD avec CCD.callResult = 3 (répondeur).
Appels : non valides	Pour un campaignID, un sessionID et un profileID donnés, ainsi qu'un type de contact défini sur la valeur 8 (appel sortant d'agent), comptez le nombre d'enregistrements CCD avec CCD.callResult = 4 (non valide).
Appels : télécopieur/modem	Pour un campaignID, un sessionID et un profileID donnés, ainsi qu'un type de contact défini sur la valeur 8 (appel sortant d'agent), comptez le nombre d'enregistrements CCD avec CCD.callResult = 2 (fax).

Champ	Explication
Appels : sans réponse	Pour un campaignID, un sessionID et un profileID donnés, ainsi qu'un type de contact défini sur la valeur 8 (appel sortant d'agent), comptez le nombre d'enregistrements CCD avec CCD.callResult = 15 (sans réponse).
Appels : occupé	Pour un campaignID, un sessionID et un profileID donnés, ainsi qu'un type de contact défini sur la valeur 8 (appel sortant d'agent), comptez le nombre d'enregistrements CCD avec CCD.callResult = 11 (occupé).
Appels : en échec	Pour un campaignID, un sessionID et un profileID donnés, ainsi qu'un type de contact défini sur la valeur 8 (appel sortant d'agent), comptez le nombre d'enregistrements CCD avec CCD.callResult = 17 (en échec).
Appels : abandon par le client	Pour un campaignID, un sessionID et un profileID donnés, ainsi qu'un type de contact défini sur la valeur 8 (appel sortant d'agent), comptez le nombre d'enregistrements CCD avec CCD.callResult = 18 (abandon par le client).
Appels : abandon par le système	Pour un campaignID, un sessionID et un profileID donnés, ainsi qu'un type de contact défini sur la valeur 8 (appel sortant d'agent), comptez le nombre d'enregistrements CCD avec CCD.callResult = 16 (abandon par le système).
Rappel demandé	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés. Comptez le nombre d'enregistrements ACD avec ACD.callResult = 8 (rappel demandé).
Temps moyen de conversation	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés avec callResult = 1 (vocal). Pour ces enregistrements, calculez le temps de conversation moyen avec ACD.talkTime.
Temps de conversation maximum	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés avec callResult = 1 (vocal). Pour ces enregistrements, obtenez le ACD.talkTime maximal.

**Tableau 70 : Paramètres de filtre du rapport de synthèse de la campagne d'agents en matière d'appels sortants**

Paramètre de filtre	Explication
Liste de campagne	Obtenez la liste des noms de campagne à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez le campaignID correspondant dans la table Campaign et n'utilisez ces campaignID que pour la génération du rapport.

## Rapport CDR d'agent relatif aux appels sortants

Le rapport CDR d'agent relatif aux appels indique la plupart des informations contenues dans la table CCD. Ce rapport comporte également des informations provenant des tables DialingList and Campaign. Il contient une seule ligne par tronçon d'appel (un transfert d'appel ou une redirection d'appel génère un nouveau tronçon d'appel).

[Tableau 71 : Type de requête de rapport CDR d'agent relatif aux appels sortants, à la page 220](#) indique comment les informations du rapport CDR d'agent relatif aux appels sortants sont obtenues ou calculées.

[Tableau 72 : Paramètre de filtre de rapport CDR d'agent relatif aux appels sortants, à la page 221](#) explique comment le paramètre de filtre du rapport CDR d'agent relatif aux appels sortants obtient les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 118](#).

**Tableau 71 : Type de requête de rapport CCDR d'agent relatif aux appels sortants**

Champ	Explication
ID noeud	Obtenu depuis CCD.nodeID.
ID de la session	Obtenu depuis CCD.sessionID.
N° de séquence	Obtenu depuis CCD.sessionSeqNum.
Heure de début	Obtenu depuis CCD.startDateTime.
Heure de fin	Obtenu depuis CCD.endDateTime.
État de contact	Obtenu depuis CCD.contactDisposition.
Type d'expéditeur	Obtenu depuis CCD.originatorType.
ID d'expéditeur	Obtenu depuis CCD.originatorID.  Si le type d'expéditeur est 1 (agent), CCD.originatorID est un ID de ressource. Associez CCD.originatorID à Resource.resourceID et CCD.profileID à Resource.profileID pour afficher l'ID de connexion de l'agent, qui est stocké dans Resource.resourceLoginID.
DN de l'expéditeur (NR = numéro de répertoire)	Si CCD.originatorType est Périphérique (2) ou Inconnu (3), le numéro de téléphone est obtenu depuis CCD.originatorDN.  Si CCD.originatorType 1 est Agent (1), Associez CCD.originatorID à Resource.resourceID et CCD.profileID à Resource.profileID pour obtenir Resource.extension.
Type de destinataire	Obtenu depuis CCD.destinationType.
ID de destinataire	Obtenu depuis CCD.destinationID.  Si le type de destinataire est 1 (agent), CCD.destinationID est un ID de ressource. Associez CCD.destinationID à Resource.resourceID et CCD.profileID à Resource.profileID pour afficher l'ID de connexion de l'agent, qui est stocké dans Resource.resourceLoginID.
DN de destinataire	Si CCD.destinationType est Périphérique (2) ou Inconnu (3), il s'obtient depuis CCD.destinationDN.  Si CCD.destinationType est Agent (1), Associez CCD.destinationID à Resource.resourceID et CCD.profileID à Resource.profileID et obtenez Resource.extension.
État de l'appel	Obtenez le dialingListID depuis la table CCD. Recherchez dans la table DialingList l'enregistrement qui correspond au dialingListID obtenu depuis la table CCD. Dans la table DialingList, extrayez la valeur d'état d'appel à partir de cet enregistrement. La valeur d'état d'appel est stockée dans DialingList.callStatus.
Résultat de l'appel	Obtenu depuis CCD.callResult.
Nom de la campagne	Obtenez le campaignID depuis la table CCD. Recherchez dans la table Campaign l'enregistrement qui correspond au campaignID obtenu depuis la table CCD. La valeur du nom de campagne est stockée dans Campaign.campaignName.

Tableau 72 : Paramètre de filtre de rapport CCCR d'agent relatif aux appels sortants

Paramètre de filtre	Explication
Liste de campagne UCCX Agent	Obtenu à partir de Campaign.campaignName. Si Campaign.campaignType est 1 (campagne d'appels sortants d'agents) et que Campaign.dialerType est 1 (progressive) ou 2 (prédictive).

## Rapport pour appels sortants d'agent par demi-heure

Le rapport pour appels sortants d'agent par demi-heure présente des statistiques détaillées sur les appels sortants d'agent progressifs et prédictifs pour chaque demi-heure.

[Tableau 73 : Type de requête du rapport pour appels sortants d'agent par demi-heure, à la page 221](#) indique comment les informations du rapport pour appels sortants d'agent par demi-heure sont obtenues ou calculées.

[Tableau 74 : Paramètres de filtre du rapport pour appels sortants d'agent par demi-heure, à la page 222](#) explique comment les paramètres de filtre du rapport pour appels sortants d'agent par demi-heure obtiennent les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 118](#).

Tableau 73 : Type de requête du rapport pour appels sortants d'agent par demi-heure

Champ	Explication
Nom de la campagne	Obtenez le campaignID depuis la table CampaignData. Recherchez l'enregistrement dans la table Campaign correspondant au campaignID obtenu de la table CampaignData. Obtenez le nom de campagne à partir de cet enregistrement de la table Campaign. La valeur du nom de campagne est stockée dans Campaign.campaignName.
Heure de début	Obtenu de CampaignData.startDateTime.
Heure de fin	Obtenu de CampaignData.endDateTime.
Total des tentatives d'appel	Obtenu de CampaignData.attemptedCalls.
Total des appels vocaux	Obtenu de CampaignData.voiceCalls.
Total des appels abandonnés	Obtenu de CampaignData.abandonedCalls.
Lignes par agent	Obtenu de CampaignData.linesPerAgent.
Taux d'abandon	Obtenu de CampaignData.abandonedRate.

Tableau 74 : Paramètres de filtre du rapport pour appels sortants d'agent par demi-heure

Paramètre de filtre	Explication
Nom de la campagne	Obtenez le campaignID depuis la table CampaignData. Recherchez l'enregistrement dans la table Campaign correspondant au campaignID obtenu de la table CampaignData. Obtenez le nom de campagne à partir de cet enregistrement de la table Campaign. La valeur du nom de campagne est stockée dans Campaign.campaignName.

## Rapport détaillé sur les performances de l'agent en matière d'appels sortants

Le rapport détaillé sur les performances de l'agent en matière d'appels sortants présente des statistiques détaillées par campagne (progressive et prédictive) sur chaque agent. Le rapport présente également les informations détaillées de l'ensemble des appels, les informations par appel de la campagne pour chaque agent et une ligne de résumé des informations sur les appels de chaque agent pour l'ensemble des campagnes prédictives et progressives des agents.

[Tableau 75 : Type de requête du rapport détaillé sur les performances de l'agent en matière d'appels sortants, à la page 222](#) indique comment les informations du rapport détaillé sur les performances de l'agent en matière d'appels sortants sont obtenues ou calculées.

[Tableau 76 : Paramètres de filtre du rapport détaillé sur les performances de l'agent en matière d'appels sortants, à la page 223](#) explique comment les paramètres de filtre du rapport détaillé sur les performances de l'agent en matière d'appels sortants obtiennent les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 118](#).

Tableau 75 : Type de requête du rapport détaillé sur les performances de l'agent en matière d'appels sortants

Champ	Description
Nom de l'agent	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés. L'agent qui appelle pour la campagne est enregistré dans ACD.resourceID. Associez ACD.resourceID à Resource.resourceID pour obtenir Resource.resourceName.
Campagne	Pour un campaignID donné, recherchez le nom de campagne dans la table Campaign.
RNA (Sonnerie sans réponse)	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés. Comptez le nombre d'enregistrements ACD pour cet agent (comme il est indiqué dans ACD.resourceID), où callResult est égal à 12 (sonnerie sans réponse)
Transfert	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés. Comptez le nombre d'enregistrements ACD pour cet agent (comme il est indiqué dans ACD.resourceID), où callResult est égal à 8 (rappel demandé) ou 20 (transfert) et contactType est égal à 5 (transfert).

Champ	Description
Temps de conversation - Moy.	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés à callResult = 1 (voix), 8 (rappel demandé) ou 20 (transfert) et à resourceID pour cet agent. Pour ces enregistrements, calculez le temps de conversation moyen avec ACD.talkTime.
Temps de conversation - Max.	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés à callResult = 1 (voix), 8 (rappel demandé) ou 20 (transfert) et à resourceID pour cet agent. Pour ces enregistrements, obtenez le ACD.talkTime maximal.

Tableau 76 : Paramètres de filtre du rapport détaillé sur les performances de l'agent en matière d'appels sortants

Paramètre de filtre	Résultat
Noms des campagnes	Obtenez la liste des noms des campagnes prédictives et progressives des agents depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez le campaignID correspondant dans la table Campaign et n'utilisez ce campaignID que pour la génération de rapport.
Noms d'agents	Pour générer un rapport sur un ou plusieurs agents spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :  Obtenez la liste des noms d'agent depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Ces valeurs figurent dans Resource.resourceName. Obtenez le Resource.resourceID et le Resource.profileID correspondants.
Noms des groupes de ressources	Pour générer un rapport sur un ou plusieurs groupes de ressources, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :  Obtenez la liste des noms de groupes de ressources depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table ResourceGroup, recherchez les enregistrements pour lesquels RG.resourceGroupName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez RG à Resource sur resourceGroupID et profileID pour trouver la liste des agents qui appartiennent au groupe ou aux groupes de ressources sélectionnés. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID. Ce rapport n'affiche que les agents qui sont actifs et ceux qui sont supprimés après l'heure de début du rapport.
Noms des compétences	Pour générer un rapport sur les agents spécifiques disposant d'une ou de plusieurs compétences spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :  Obtenez la liste des noms de compétence à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table Skill, recherchez les enregistrements pour lesquels Skill.skillName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez Skill à RSM sur skillID et profileID pour rechercher resourceSkillMapID. Associez RSM à Resource sur resourceSkillMapID et profileID pour trouver la liste des agents qui disposent de la ou des compétences sélectionnées. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID. Ce rapport n'affiche que les agents qui sont actifs et ceux qui sont supprimés après l'heure de début du rapport.

Paramètre de filtre	Résultat
Noms d'équipes	<p>Pour générer un rapport sur une ou plusieurs équipes spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms d'équipes depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table Team, recherchez les enregistrements dont Team.teamName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez Team.teamID à Resource.assignedTeamID et Team.profileID à Resource.profileID pour trouver la liste des agents qui appartiennent à l'équipe ou aux équipes sélectionnées. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID.</p>

## Résumé de la campagne de communication externe

Le résumé de la campagne de communication externe donne des statistiques résumées sur chaque campagne sur la période spécifiée. Il est disponible avec la fonctionnalité Cisco Unified OUTD.

[Tableau 77 : Type de requête du résumé de la campagne de communication externe, à la page 224](#) indique comment les informations du résumé de la campagne de communication externe sont obtenues ou calculées.

[Tableau 78 : Paramètre de filtre du Résumé de la campagne de communication externe, à la page 226](#) explique comment le paramètre de filtre du résumé de la campagne de communication externe obtient les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 118](#).

**Tableau 77 : Type de requête du résumé de la campagne de communication externe**

Champ	Explication
Nom de la campagne	Pour chaque appel sortant, la valeur campaignID est enregistrée dans CCDR. Le nom de la campagne est obtenu de la table Campaign avec le campaignID donné. Le mappage entre campaignName et campaignID est individuel.
Total enregistrements	Pour un campaignID donné, nombre total d'enregistrements DialingList ayant un dialingListID unique et le campaignID spécifié. Les enregistrements actifs et inactifs sont compris dans le calcul. Les enregistrements sont repérés comme inactifs lorsque callStatus devient 3 (clos) ou 5 (nombre maximal d'appels).
Disponible	<p>Pour un campaignID donné, nombre total d'enregistrements DialingList ayant un dialingListID unique et le campaignID spécifié. DialingList.callStatus doit avoir l'une des valeurs suivantes (la valeur 3 (clos) ou 5 (nombre maximal d'appels) est impossible :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 = en attente</li> <li>2 = actifs</li> <li>4 = rappel</li> <li>6 = nouvel essai</li> <li>7 = inconnu</li> </ul>



Champ	Explication
Tentative	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés. Comptez le nombre d'enregistrements ACD dans lesquels callResult est différent de 9 (ignoré par l'agent) ou 10 (fermé par l'agent). Ce nombre est identique à celui indiqué pour Accepté. Déduisez de ce nombre les enregistrements en double avec le même dialingListID afin qu'un dialingListID ne figure qu'une seule fois dans le résultat final.
% de tentatives	<b>(Tentatives/Total des enregistrements) * 100 %</b>
Accepté	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés. Comptez le nombre d'enregistrements ACD avec ACD.callResult différent de 9 (rejeté par l'agent) ou 10 (clos par l'agent).
Rejeté	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés. Comptez le nombre d'enregistrements ACD avec ACD.callResult = 9 (rejeté par l'agent).
Fermé	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés. Comptez le nombre d'enregistrements ACD avec ACD.callResult = 10 (fermé par l'agent).
Voix	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés. Comptez le nombre d'enregistrements ACD avec ACD.callResult = 1 (vocal).
Répondeur	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés. Comptez le nombre d'enregistrements ACD avec ACD.callResult = 3 (répondeur).
Télécopieur/Modem	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés. Comptez le nombre d'enregistrements ACD avec ACD.callResult = 2 (fax/modem).
Incorrect	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés. Comptez le nombre d'enregistrements ACD avec ACD.callResult = 4 (non valide).
Rappel demandé	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés. Comptez le nombre d'enregistrements ACD avec ACD.callResult = 8 (rappel demandé).
Client absent du domicile	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés. Comptez le nombre d'enregistrements ACD avec ACD.callResult = 7 (client absent du domicile).
Faux numéro	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés. Comptez le nombre d'enregistrements ACD avec ACD.callResult = 6 (faux numéro).

Champ	Explication
Occupé	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés. Comptez le nombre d'enregistrements ACD avec ACD.callResult = 11 (occupé).
Temps moyen de conversation	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés avec callResult = 1 (vocal). Pour ces enregistrements, calculez le temps de conversation moyen avec ACD.talkTime.
Temps de conversation maximum	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés avec callResult = 1 (vocal). Pour ces enregistrements, obtenez le ACD.talkTime maximal.

Tableau 78 : Paramètre de filtre du Résumé de la campagne de communication externe

Paramètre de filtre	Explication
Nom de la campagne	Obtenez la liste des noms de campagne à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez le campaignID correspondant dans la table Campaign et n'utilisez ce campaignID que pour la génération de rapport.

## Aperçu du rapport détaillé sur les performances de l'agent en matière d'appels sortants

L'aperçu du rapport détaillé sur les performances de l'agent en matière d'appels sortants montre des statistiques détaillées pour chaque agent par campagne. Il présente également les informations détaillées de l'ensemble des appels et les informations détaillées des appels de la campagne pour les campagnes de communication externe. Ce rapport est disponible avec la fonctionnalité Numéroteur de sortie Cisco Unified (Cisco Unified OUTD).

[Tableau 79 : Type de requête de l'aperçu du rapport détaillé sur les performances de l'agent en matière d'appels sortants, à la page 226](#) indique comment les informations du rapport Aperçu du rapport détaillé sur les performances de l'agent en matière d'appels sortants sont obtenues ou calculées.

[Tableau 80 : Paramètres de filtre du rapport détaillé sur les performances de l'agent en matière d'appels sortants, à la page 227](#) explique comment les paramètres de filtre de l'aperçu du rapport détaillé sur les performances de l'agent en matière d'appels sortants obtiennent les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 118](#).

Tableau 79 : Type de requête de l'aperçu du rapport détaillé sur les performances de l'agent en matière d'appels sortants

Champ	Explication
Nom de l'agent	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés. L'agent qui appelle pour la campagne est enregistré dans ACD.resourceID. Associez ACD.resourceID à Resource.resourceID pour obtenir Resource.resourceName.
Nom de la campagne	Pour un campaignID donné, recherchez le nom de campagne dans la table Campaign.
Offerts	Calculés ainsi : <b>(Acceptés + Rejetés + Clos)</b>

Champ	Explication
Accepté	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés. Comptez le nombre d'enregistrements ACD pour cet agent (comme il est indiqué dans ACD.resourceID), où callResult est différent de 9 (rejeté par l'agent) ou 10 (clos par l'agent).
Rejeté	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés. Comptez le nombre d'enregistrements ACD pour cet agent (comme il est indiqué dans ACD.resourceID), où callResult est égal à 9 (rejeté par l'agent).
Fermé	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés. Comptez le nombre d'enregistrements ACD pour cet agent (comme il est indiqué dans ACD.resourceID), où callResult est égal à 10 (clos par l'agent)
RNA (Sonnerie sans réponse)	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés. Comptez le nombre d'enregistrements ACD pour cet agent (comme il est indiqué dans ACD.resourceID), où callResult est différent de 12 (transfert).
Transfert	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés. Comptez le nombre d'enregistrements ACD pour cet agent (comme il est indiqué dans ACD.resourceID), où callResult est différent de 13 (sonnerie sans réponse)
Temps moyen de conversation	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés à callResult = 1 (voix) et resourceID pour cet agent. Pour ces enregistrements, calculez le temps de conversation moyen avec ACD.talkTime.
Temps de conversation maximum	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés à callResult = 1 (voix) et resourceID pour cet agent. Pour ces enregistrements, obtenez le ACD.talkTime maximal.

**Tableau 80 : Paramètres de filtre du rapport détaillé sur les performances de l'agent en matière d'appels sortants**

Paramètre de filtre	Explication
Nom de la campagne	Obtenez la liste des noms de campagne à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez le campaignID correspondant dans la table Campaign et n'utilisez ce campaignID que pour la génération de rapport.
Noms d'agents	Pour générer un rapport sur un ou plusieurs agents spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :  Obtenez la liste des noms d'agent depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Ces valeurs figurent dans Resource.resourceName. Obtenez le Resource.resourceID et le Resource.profileID correspondants.

Paramètre de filtre	Explication
Noms des groupes de ressources	<p>Pour générer un rapport sur un ou plusieurs groupes de ressources, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms de groupes de ressources depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table ResourceGroup, recherchez les enregistrements pour lesquels RG.resourceGroupName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez RG à Resource sur resourceGroupID et profileID pour trouver la liste des agents qui appartiennent au groupe ou aux groupes de ressources sélectionnés. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID. Ce rapport n'affiche que les agents qui sont actifs et ceux qui sont supprimés après l'heure de début du rapport.</p>
Noms des compétences	<p>Pour générer un rapport sur les agents spécifiques disposant d'une ou de plusieurs compétences spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms de compétence à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table Skill, recherchez les enregistrements pour lesquels Skill.skillName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez Skill à RSM sur skillID et profileID pour rechercher resourceSkillMapID. Associez RSM à Resource sur resourceSkillMapID et profileID pour trouver la liste des agents qui disposent de la ou des compétences sélectionnées. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID. Ce rapport n'affiche que les agents qui sont actifs et ceux qui sont supprimés après l'heure de début du rapport.</p>
Noms d'équipes	<p>Pour générer un rapport sur une ou plusieurs équipes spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms d'équipes depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table Team, recherchez les enregistrements dont Team.teamName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez Team.teamID à Resource.assignedTeamID et Team.profileID à Resource.profileID pour trouver la liste des agents qui appartiennent à l'équipe ou aux équipes sélectionnées. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID.</p>

## Rapports système

### Rapport d'analyse des performances de l'application

Le rapport Analyse des performances de l'application présente des informations sur les appels reçus par chaque application Unified CCX ou Cisco Unified IP IVR. Il contient une ligne par application d'appels. Les informations sont stockées dans la table CCD.

[Tableau 81 : Type de requête du rapport Analyse des performances de l'application, à la page 228](#) indique comment les informations du rapport Analyse des performances de l'application sont obtenues ou calculées.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 118](#).

**Tableau 81 : Type de requête du rapport Analyse des performances de l'application**

Champ	Explication
ID de l'application	Obtenu depuis CCD.applicationID.

Champ	Explication
Nom de l'application	Obtenu depuis CCD.applicationName.
Appel présenté	Chaque application est identifiée par CCD.applicationID et CCD.applicationName combinés. Pour chaque application, comptez le nombre d'enregistrements CCD pour déterminer le nombre total d'appels présentés à l'application.
Appels traités	Chaque application est identifiée par CCD.applicationID et CCD.applicationName combinés. Pour chaque application, comptez le nombre d'enregistrements CCD ayant CCD.contactDisposition = 2 (traités) pour déterminer le nombre total d'appels présentés à l'application.
Appels abandonnés	Chaque application est identifiée par CCD.applicationID et CCD.applicationName combinés. Pour chaque application, comptez le nombre d'enregistrements CCD ayant CCD.contactDisposition = 1 (abandonnés) ou 4 (non aboutis) pour déterminer le nombre total d'appels présentés à l'application.
Taux d'abandon (par heure)	Cette valeur est calculée comme suit : <b>Appels abandonnés</b> /nombre d'heures dans la période du rapport
Durée moy. des appels	La durée des appels est stockée dans CCD.connectTime. La durée moyenne des appels d'une application se calcule comme étant la somme de CCD.connectTime pour tous les appels de cette application, divisée par le nombre d'appels.

## Rapport Résumé de l'application

Le résumé de l'application propose un résumé des statistiques d'appel pour chaque application Unified CCX ou Unified IP IVR.

[Tableau 82 : Type de requête du résumé de l'application, à la page 229](#) montre comment les informations du résumé de l'application sont obtenues ou calculées.

[Tableau 83 : Paramètre de filtre du rapport détaillé des appels interrompus et rejetés, à la page 231](#) explique comment le paramètre de filtre du résumé de l'application obtient les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 118](#).

**Tableau 82 : Type de requête du résumé de l'application**

Champ	Explication
Nom de l'application	Obtenu depuis CCD.applicationName.
N° appelé	Obtenu depuis CCD.origCalledNumber.
Appels présentés	Une application est identifiée de manière unique par la combinaison de CCD.applicationName et CCD.origCalledNumber.  Pour chaque application, comptez le nombre d'enregistrements CCD pour obtenir le nombre total d'appels présentés à l'application.

Champ	Explication
Flux entrant	<p>Une application est identifiée de manière unique par la combinaison de CCD.applicationName et CCD.origCalledNumber.</p> <p>Pour chaque application, comptez le nombre d'enregistrements CCD dans lesquels CCD.contactType est égal à 4 (redirection).</p>
Flux sortant	<p>Une application est identifiée de manière unique par la combinaison de CCD.applicationName et CCD.origCalledNumber.</p> <p>Pour chaque application, comptez le nombre d'enregistrements CCD dans lesquels CCD.flowout est égal à 1.</p>
Appels traités	<p>Une application est identifiée de manière unique par la combinaison de CCD.applicationName et CCD.origCalledNumber.</p> <p>Pour chaque application, comptez le nombre d'enregistrements CCD dans lesquels CCD.contactDisposition est égal à 2 (traité).</p>
Vitesse de réponse moy.	<p>Ce champ n'inclut que les appels connectés à des agents.</p> <p>Associez CCD, CRD et ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Recherchez les enregistrements ACD avec ACD.talkTime supérieur à zéro (pour exclure les sonneries sans réponse).</p> <p>Pour calculer le temps de file d'attente total, ajoutez les valeurs stockées dans CQD.queueTime.</p> <p>Pour obtenir le temps de sonnerie total, ajoutez les valeurs stockées dans ACD.ringTime.</p> <p>Pour obtenir le nombre d'appels connectés à des agents, comptez le nombre d'enregistrements ACD dans l'ensemble de résultats issu de l'association.</p> <p>La vitesse de réponse moyenne se calcule en procédant comme suit :</p> <p>Temps de file d'attente total/nombre d'appels connectés à des agents.</p> <p>Si le nombre d'appels connectés à des agents est égal à 0 pour cette application, ce champ a la valeur zéro.</p>
Temps de conv. moyen	<p>Associez CCD, CRD et ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Recherchez les enregistrements ACD avec ACD.talkTime supérieur à zéro (pour exclure les sonneries sans réponse).</p> <p>Pour obtenir le temps de conversation total, ajoutez les valeurs stockées dans ACD.talkTime.</p> <p>Pour obtenir le nombre d'appels connectés à des agents, comptez le nombre d'enregistrements ACD dans l'ensemble de résultats issu de l'association.</p> <p>Le temps de conversation moyen se calcule en procédant comme suit :</p> <p>Temps de conversation total/nombre d'appels connectés à des agents.</p> <p>Si le nombre d'appels connectés à des agents est égal à 0 pour cette application, ce champ a la valeur zéro.</p>

Champ	Explication
Temps de travail moyen	<p>Associez CCD, CRD et ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Recherchez les enregistrements ACD avec ACD.talkTime supérieur à zéro (pour exclure les sonneries sans réponse).</p> <p>Pour obtenir le temps de travail total, ajoutez les valeurs stockées dans ACD.workTime.</p> <p>Pour obtenir le nombre d'appels connectés à des agents, comptez le nombre d'enregistrements ACD dans l'ensemble de résultats issu de l'association.</p> <p>Le temps de travail moyen se calcule en procédant comme suit :</p> <p>Temps de travail total/nombre d'appels connectés à des agents.</p> <p>Si le nombre d'appels connectés à des agents est égal à 0 pour cette application, ce champ a la valeur zéro.</p>
Appels abandonnés	<p>Une application est identifiée de manière unique par la combinaison de CCD.applicationName et CCD.origCalledNumber.</p> <p>Pour chaque application, comptez le nombre d'enregistrements CCD dans lesquels CCD.contactDisposition est égal à 1 (abandonné), 4 (interrompu), ou 5 ou plus (rejeté).</p>
Délai d'abandon moyen	<p>Une application est identifiée de manière unique par la combinaison de CCD.applicationName et CCD.origCalledNumber.</p> <p>Pour chaque application, calculez la somme des valeurs dans CCD.connectTime, où CCD.contactDisposition est égal à 1 (abandonné), 4 (interrompu) ou 5 ou plus (rejeté) pour obtenir le temps d'abandon total.</p> <p>Si la valeur Appels abandonnés n'est pas égale à 0, ce champ se calcule comme étant :</p> <p>Temps d'abandon total/Appels abandonnés.</p> <p>Si la valeur Appels abandonnés est égale à 0, ce champ a la valeur 0.</p>

Tableau 83 : Paramètre de filtre du rapport détaillé des appels interrompus et rejetés

Paramètre de filtre	Explication
Nom de l'application	Pour générer un rapport sur une ou plusieurs applications spécifiques, obtenez la liste des noms d'application depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les enregistrements CCD pour lesquels les valeurs stockées dans CCD.applicationName figurent dans la liste sélectionnée.

## Rapports multicanaux

### Rapport sur les motifs de post-appel pour la conversation et le courrier électronique

Tableau 84 : Type de requête des motifs de post-appel pour la conversation et le courrier électronique, à la page 232 indique comment les informations du Rapport sur les motifs de post-appel pour la conversation et le courrier électronique sont obtenues ou calculées.

Tableau 85 : Paramètres de filtre des motifs de post-appel pour la conversation et le courrier électronique, à la page 233 explique comment le rapport sur les motifs de post-appel pour la conversation et le courrier électronique obtient ses données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre](#), à la page 118.

**Tableau 84 : Type de requête des motifs de post-appel pour la conversation et le courrier électronique**

Champ	Explication
Catégorie	Nom de la catégorie de post-appel. Il s'obtient à partir de la table wrapupcategory où wrapupreasons.categoryid correspond à wrapupcategory.recordid.
Motif de post-appel	Motif de post-appel pour une catégorie qui répond aux critères suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• textagentwrapupdetail.reasonid = wrapupreasons.reasonid</li> <li>• textagentwrapupdetail.wrapuptime entre l'heure de début et l'heure de fin</li> <li>• wrapupreasons.categoryid = wrapupcategory.recordid</li> </ul>
Nom de l'agent	Nom de l'agent issu de la table resource pour le champ resourceid obtenu de la table textwrapupdetail.
Identifiant d'agent	ID utilisateur de connexion de l'agent. Il s'obtient depuis la table TextAgentStateDetail.
Discussion	Le nombre de conversations est récupéré en fonction de TextAgentWrapupDetail.mediatype où mediatype = 1 et qui répond aux critères suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• textagentwrapupdetail.reasonid = wrapupreasons.reasonid</li> <li>• textagentwrapupdetail.wrapuptime entre l'heure de début et l'heure de fin</li> <li>• wrapupreasons.categoryid = wrapupcategory.recordid</li> </ul>
E-mail	Le nombre de courriers électroniques est récupéré en fonction de TextAgentWrapupDetail.mediatype où mediatype = 3 et qui répond aux critères suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• textagentwrapupdetail.reasonid = wrapupreasons.reasonid</li> <li>• textagentwrapupdetail.wrapuptime entre l'heure de début et l'heure de fin</li> <li>• wrapupreasons.categoryid = wrapupcategory.recordid</li> <li>• textagentwrapupdetail.mediatype=3</li> </ul>
Total	Somme du nombre de conversations et de courriers électroniques.



**Tableau 85 : Paramètres de filtre des motifs de post-appel pour la conversation et le courrier électronique**

Champ	Explication
Catégorie de post-appel	Pour générer un rapport sur une catégorie de post-appel spécifique, obtenez la liste des noms des catégories de résumé qui sont disponibles dans la table wrapupcategory. Sélectionnez la catégorie de post-appel pour laquelle le rapport doit être affiché.
Nom de l'agent	Pour générer un rapport sur un nom d'agent spécifique, obtenez la liste des noms des agents qui sont disponibles dans la table resource. Sélectionnez le nom de l'agent pour lequel le rapport doit être affiché.

## Rapport de synthèse de l'agent multicanal

[Tableau 86 : Type de requête du Rapport de synthèse de l'agent multicanal, à la page 233](#) montre comment les informations du Rapport de synthèse de l'agent multicanal sont obtenues ou calculées.

[Tableau 86 : Type de requête du Rapport de synthèse de l'agent multicanal, à la page 233](#) explique comment le paramètre de filtre du Rapport de synthèse de l'agent multicanal obtient les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 118](#).

**Tableau 86 : Type de requête du Rapport de synthèse de l'agent multicanal**

Champ	Explication
Nom de l'agent	<p>Pour les appels ACD, les agents sont identifiés par ACD.resourceID et ACD.profileID combinés. Associez ACD.resourceID à Resource.resourceID et ACD.profileID à Resource.profileID pour obtenir le nom de l'agent, qui est stocké dans Resource.resourceName.</p> <p>Pour les appels IVR, si un agent est l'expéditeur de l'appel, il est identifié par CCD.originatorID et CCD.profileID, lorsque CCD.originatorType = 1 (type Agent). Associez CCD.originatorID à Resource.resourceID et CCD.profileID à Resource.profileID pour obtenir le nom de l'agent, qui est stocké dans Resource.resourceName.</p> <p>Si la destination d'un appel IVR est un agent, l'agent est identifié par CCD.destinationID et CCD.profileID lorsque CCD.destinationType = 1 (type Agent). Associez CCD.destinationID à Resource.resourceID et CCD.profileID à Resource.profileID pour obtenir Resource.resourceName.</p>
Identifiant d'agent	ID utilisateur de connexion de l'agent. Il s'obtient depuis la table TextAgentStateDetail.
Appels entrants : Présentés	Associez ACD à CCD sur sessionID et sessionSeqNum, profileID et nodeID. Pour chaque agent, comptez le nombre de CCD.sessionID uniques avec CCD.startDateTime situé dans la période du rapport.

Champ	Explication
Appels entrants : Traités	<p>Associez ACD à CCD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Pour chaque agent, comptez le nombre de CCD.sessionID uniques qui répondent aux critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CCD.startDateTime est située dans la période du rapport</li> <li>• CCD.contactDisposition est 2 (traité)</li> <li>• ACD.talkTime est supérieur à zéro</li> </ul>
RNA (appels entrants)	<p>Associez les tables ACD et CCD sur sessionID, sessionSeqNum, nodeID, profileID et nodeID. Pour chaque agent, comptez le nombre de CCD.sessionID uniques avec CCD.startDateTime situé dans la période du rapport et acd.rna='t'</p>
Appels sortants : Temps de traitement max.	<p>Chaque appel traité par un agent a un enregistrement ACD. La durée de traitement d'un appel se calcule comme suit :</p> <p><math>ACD.talkTime + ACD.holdTime + ACD.workTime</math></p> <p>Le temps de traitement maximal pour un agent est le temps de traitement le plus long de tous les appels traités par l'agent pendant la période du rapport.</p>
Appels sortants : Temps de traitement moyen	<p>Chaque appel traité par un agent a un enregistrement ACD. La durée de traitement d'un appel se calcule comme suit :</p> <p><math>ACD.talkTime + ACD.holdTime + ACD.workTime</math></p> <p>Le temps de traitement moyen est la somme des temps de traitement de tous les appels traités par l'agent pendant la période du rapport, divisée par le nombre d'appels traités pendant la période du rapport.</p>
RNA (appels sortants)	<p>Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés. Comptez le nombre d'enregistrements ACD pour cet agent (comme il est indiqué dans ACD.resourceID), où callResult est égal à 12 (sonnerie sans réponse)</p>
Appels sortants : Temps de conversation max.	<p>Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés à callResult = 1 (voix), 8 (rappel demandé) ou 20 (transfert) et à resourceID pour cet agent. Pour ces enregistrements, obtenez le ACD.talkTime maximal.</p>
Appels sortants : Temps de conversation moyen	<p>Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés à callResult = 1 (voix), 8 (rappel demandé) ou 20 (transfert) et à resourceID pour cet agent. Pour ces enregistrements, calculez le temps de conversation moyen avec ACD.talkTime.</p>

Champ	Explication
Conversation : Présentée	Nombre de conversations présentées à l'agent. Il est calculé en comptant le nombre d'enregistrements TextAgentConnectionDetail (TACDR) pour l'agent de conversation après avoir rejoint les enregistrements TextContactDetail (TCDR) en fonction de contactid, contactseqnum et mediatype, correspondant à 1 (chat_type) et la disposition peut être traitée (valeur = 2), rejetée (valeur = 5) et abandonnée (valeur = 1).
Conversation : Traitée	Nombre de conversations traitées par l'agent. Il est calculé en comptant le nombre d'enregistrements dont le temps de conversation est supérieur à 0 pour l'agent de conversation après les avoir associés à TCDR en fonction du contactid, du contactseqnum et du mediatype, qui est égal à 1 (chat_type) et à disposition = 2 (traité). Le type de contact pour TCDR doit être de type conversation (valeur = 1).
Conversation sans réponse/refusée	La conversation sans réponse/refusée est la somme du nombre de conversations sans réponse, de conversations de groupe refusées et de conversations de groupe sans réponse. Le calcul tient compte du nombre d'enregistrements TextAgentConnectionDetail (TACDR) pour l'agent de conversation après les avoir associés aux enregistrements TextContactDetail (TCDR) en fonction du contactid, du contactseqnum et du mediatype (qui est égal à 1 pour la conversation) et de contactdisposition.  Les valeurs de disposition sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 pour la conversation sans réponse</li> <li>• 9 pour la conversation de groupe refusée</li> <li>• 11 pour la conversation de groupe sans réponse</li> </ul>
Conversation : Temps d'activité - Max.	Temps de conversation maximal de l'agent. Il est calculé en prenant le temps de conversation maximal de tous les enregistrements TextAgentConnectionDetail (TACD) correspondant à l'agent après les avoir associés aux enregistrements TCD sur la base du contactid, du contactseqnum et du mediatype égal à 1 (Type Conversation).
Conversation : Temps d'activité - Moy.	Temps de conversation moyen de l'agent. Il est calculé en prenant le temps de conversation moyen de tous les enregistrements TextAgentConnectionDetail (TACD) correspondant à l'agent après les avoir associés aux enregistrements TCD sur la base du contactid, du contactseqnum et du mediatype égal à 1 (Type Conversation).
Courrier électronique : Présenté	Nombre de courriers électroniques présentés à l'agent. Il s'obtient depuis la table TextAgentConnectionDetail.
Courrier électronique : Traité	Nombre de courriers électroniques de réponse que l'agent a envoyé. Il s'obtient depuis la table TextContactDetail où disposition correspond à 2 (Traité) et dispositionReason à email_agent_replied.

Champ	Explication
Courrier électronique : Rejeté	Nombre de courriers électroniques que l'agent a abandonnés. Les date et heure de l'abandon déterminent si le courrier électronique fait partie de l'intervalle. Il est obtenu depuis la table TextContactDetail où disposition correspond à 4 et dispositionReason à email_agent_discarded.
Courrier électronique : Remis en file d'attente	Nombre de courriers électroniques que l'agent a remis en file d'attente. Il s'obtient depuis la table TextContactDetail où disposition correspond à 2 (Traité) et dispositionReason à email_requeue_transfert ou email_requeue_agent_disconnected.

Tableau 87 : Paramètre de filtre du Rapport de synthèse de l'agent multicanal

Champ	Explication
Noms d'agents	<p>Pour générer un rapport sur un ou plusieurs agents spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms d'agent depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Ces valeurs figurent dans Resource.resourceName. Obtenez le Resource.resourceID et le Resource.profileID correspondants.</p>
Noms des compétences	<p>Pour générer un rapport sur les agents spécifiques disposant d'une ou de plusieurs compétences spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms de compétence à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table Skill, recherchez les enregistrements pour lesquels Skill.skillName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez Skill à RSM sur skillID et profileID pour rechercher resourceSkillMapID. Associez RSM à Resource sur resourceSkillMapID et profileID pour trouver la liste des agents qui disposent de la ou des compétences sélectionnées. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID. Ce rapport n'affiche que les agents qui sont actifs et ceux qui sont supprimés après l'heure de début du rapport.</p>
Noms d'équipes	<p>Pour générer un rapport sur une ou plusieurs équipes spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms d'équipes depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table Team, recherchez les enregistrements dont Team.teamName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez Team.teamID à Resource.assignedTeamID et Team.profileID à Resource.profileID pour trouver la liste des agents qui appartiennent à l'équipe ou aux équipes sélectionnées. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID.</p>

## Rapport de piste d'audit de gestion de la file d'attente

Le rapport de piste d'audit de gestion de la file d'attente présente les détails des files d'attente de service et des compétences d'agents qui ont été modifiées. Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

**Tableau 88 : Champs**

Champ	Description
Heure de l'événement	Durée (en heure GMT) à laquelle la file d'attente de service ou les compétences des agents ont été modifiées.
Modifié par	Rôle et nom de la personne qui a modifié la file d'attente de service ou les compétences de l'agent.
Type d'opération	Type de modification, ajouter ou supprimer.
Nom de l'agent	Agent pour lequel la file d'attente de service ou les compétences ont été modifiées.
CSQ	Nom de la file d'attente de service à laquelle l'agent a été ajouté ou dont il a été supprimé.
Compétences	Compétences qui ont été ajoutées ou supprimées. Les compétences peuvent être respectivement celles de l'agent ou de la file d'attente de service.
Détails	Indique si l'agent a été ajouté ou supprimé de la file d'attente en raison de la modification des compétences.

### Critère de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant les paramètres suivants :

**Tableau 89 :**

Paramètre de filtre	Résultat
Plage de dates	Affiche les informations sur la durée spécifiée.
Intervalle de temps	Affiche les informations sur la durée spécifiée.
Modifié par	Affiche les informations sur le rôle spécifié.
Noms d'agents	Affiche les informations sur les agents spécifiés.
Noms de file d'attente de service de contact (CSQ)	Affiche les informations sur les files d'attente spécifiées.
Noms d'équipes	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.
Utilisateur connecté	Affiche les informations qui appartiennent à l'utilisateur connecté.

**Critères de regroupement**

Aucune.