



Rapports de partage de contacts

- [Génération de rapports de partage de contacts, à la page 1](#)
- [Rapport de partage de contacts Tous champs, à la page 1](#)
- [Appels de partage de contacts routés, à la page 4](#)
- [Appels de partage de contacts routés en temps réel, à la page 4](#)
- [Appels de partage de contacts routés en fonction du temps, à la page 5](#)
- [Configuration de partage de contacts, à la page 6](#)
- [Erreurs de partage de contacts, à la page 8](#)
- [Résultats d'expressions de partage de contacts, à la page 10](#)
- [Intervalle de partage de contacts, à la page 11](#)
- [File d'attente de partage de contacts en fonction du temps, à la page 13](#)

Génération de rapports de partage de contacts

Vous pouvez utiliser le partage de contacts pour distribuer les appels vers les agents au travers de plusieurs systèmes Unified Contact Center Enterprise Unified CCE. Avec le partage de contacts, vous pouvez router efficacement les appels vers un plus grand nombre d'agents que ne pourrait le faire un système Unified CCE standard.

Vous configurez le partage de contacts pour prendre des décisions de routage basées sur l'état actuel des systèmes Unified CCE cibles, tels que le nombre d'appels en file d'attente, la disponibilité des agents, le temps moyen de traitement, et les calculs personnalisés. En utilisant les règles que vous spécifiez et des informations de données en temps réel sur l'état actuel des systèmes cibles, le partage de contacts décide vers quel système Unified CCE router les appels.

Vous pouvez utiliser les rapports de partage de contacts pour comprendre la configuration actuelle et le comportement du système de partage de contacts. Vous pouvez afficher des données sur la configuration active du routage de partage de contacts, le nombre d'appels routés vers chaque système cible pour chaque groupe, et les appels qui ont généré des erreurs au cours du processus de routage. En outre, vous pouvez utiliser le rapport des résultats des calculs de partage de contacts pour afficher la modification du résultat réel calculé par la formule actuelle de partage de contacts pendant le traitement du routage.

Rapport de partage de contacts Tous champs

Utilisez ce rapport pour afficher des champs sélectionnés qui fournissent des informations détaillées de routage d'appel pour les appels de partage de contacts.

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, Tous champs du partage de contacts

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

Groupement : ce rapport est groupé par groupe de partage de contacts et par règle.

Liste de valeurs : groupe de partage de contacts

Schéma de tables de base de données :

- Groupe_partage_contacts
- Membre_groupe_partage_contacts
- File_attente_partage_contacts
- Règle_partage_contacts
- Détail_routage_appels
- Passerelle_applicative
- Type_Appel
- Client_Routage
- Script
- Script_Principal

Champs actuels de la vue du rapport Tous champs du partage de contacts

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

Colonnes (Champs)	Description
Groupe	Le nom unique de ce groupe de partage de contacts. Provient de : Contact_Share_Group.EnterpriseName
Règle	Le nom attribué à la règle quand elle a été créée. Provient de : Contact_Share_Rule.EnterpriseName
Expression de règle	L'expression de règle que le serveur de partage de contacts utilise pour sélectionner le groupe de compétence ou la file d'attente de précision à partir d'un groupe pour une demande de routage. Provient de : Contact_Share_Rule.RuleExpression
File d'attente	
Nom	Le nom de la file d'attente de service. Provient de : Contact_Share_Queue.QueueName
Type	Identifie la file d'attente cible comme PQ (Precision Queue, file d'attente de précision) ou SG (Skill Group, groupe de compétences.) Provient de : Contact_Share_Group.QueueType
Cible	

Colonnes (Champs)	Description
Nom	Le nom d'entreprise unique pour la passerelle applicative cible. Provient de : Application_Gateway.EnterpriseName
Étiquette	L'étiquette associée à la cible finale au niveau du commutateur. Provient de : Route_Call_Detail.TargetLabel
Accepter la file d'attente si	L'expression logique utilisée pour déterminer l'opportunité d'inclure des groupes de compétences et des files d'attente de précision spécifiques dans le groupe pour la décision de routage. La file d'attente de partage de contacts sera acceptée que si l'expression IF est évaluée à Vrai. Provient de : Contact_Share_Group.AcceptQueueIf
DateTime	Indique la date et l'heure auxquelles l'appel a été routé. Provient de : Route_Call_Detail.DateTime
ANI	Numéro d'identification automatique (ANI) de l'appelant, identifie l'appelant. Provient de : Route_Call_Detail.ANI
Numéro composé	Le numéro composé de l'appel. Si le numéro composé de l'appel est configuré, ce sera le même que ChaîneNuméroComposé du numéro composé spécifié par IDNuméroComposé. Si le numéro composé de l'appel est pas configuré, il s'agit de la chaîne de numéro composé et IDNuméroComposé prend la valeur NULL. Provient de : Route_Call_Detail.DialedNumberString
Type d'appel	Le nom d'entreprise unique pour cet appel. Si un script modifie le type d'appel, il s'agit du type d'appel final pour l'appel. Provient de : Call_Type.EnterpriseName
Client de routage	Le nom d'entreprise unique pour ce client de routage. Provient de : Routing_Client.EnterpriseName
Script maître	Le nom d'entreprise unique pour le script maître. Master_Script.EnterpriseName
CED	Données entrées par l'appelant. Route_Call_Detail.CED
Variables	
Variable1 à Variable10	10 champs sont fournis pour les variables définies par l'utilisateur. Provient de : Route_Call_Detail.Variable1 jusqu'à Route_Call_Detail.Variable10

Appels de partage de contacts routés

Utilisez ce rapport pour afficher le nombre d'appels acheminés vers chaque passerelle cible à partir des groupes sélectionnés pour le rapport au cours des 12 heures suivant la DateDébut indiquée dans le filtre de rapport.

Vues : ce rapport comporte une vue graphique par défaut (appels acheminés) et une vue de grille.

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

Groupement : ce rapport est groupé par groupe de partage de contacts.

Liste de valeurs : groupe de partage de contacts

Schéma de tables de base de données :

- Groupe_partage_contacts
- Membre_groupe_partage_contacts
- File_attente_partage_contacts
- Règle_partage_contacts
- Détail_routage_appels
- Passerelle_applicative

Champs actuels de la vue de grille

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

Champs	Description
Passerelle	Le nom d'entreprise unique pour la passerelle applicative cible. Provient de : Application_Gateway.EnterpriseName
Appels	Le nombre d'appels acheminés vers chaque passerelle entre l'heure de début et l'heure de fin spécifiées dans le filtre de rapport. Un décompte des lignes d'appels terminés de la table détail_appels_routage routés vers chaque passerelle

Appels de partage de contacts routés en temps réel

Utilisez ce rapport pour afficher le nombre d'appels routés vers chaque file d'attente (file d'attente de précision ou de groupe de compétences) configuré dans le système de partage de contacts pour les groupes sélectionnés dans le filtre du rapport.

Ce rapport ré-interroge la base de données toutes les 15 secondes et met à jour des valeurs agrégées pendant les 60 dernières minutes.

Vues : ce rapport comporte une vue graphique par défaut (appels acheminés) et une vue de grille.

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

Groupeage : Ce rapport est regroupé par passerelle.

Liste de valeurs : groupe de partage de contacts

Schéma de tables de base de données :

- Groupe_partage_contacts
- Membre_groupe_partage_contacts
- File_attente_partage_contacts
- Règle_partage_contacts
- Détail_routage_appels
- Passerelle_applicative

Champs actuels de la vue de grille

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

Champs	Description
Cible	Le nom d'entreprise unique pour la passerelle applicative cible. Si des appels ne peuvent pas être routés, ils sont affichés dans le rapport comme cible d'erreurs séparée. Provient de : Application_Gateway.EnterpriseName
Appels	Le nombre d'appels dirigés vers chaque passerelle pendant les 60 dernières minutes, mis à jour toutes les 15 secondes. Un décompte des lignes d'appels terminés de la table détail_appels_routage routés vers chaque passerelle

Appels de partage de contacts routés en fonction du temps

Utilisez ce rapport pour afficher le nombre d'appels acheminés vers chaque passerelle cible à partir des groupes sélectionnés pour le rapport au cours des 12 heures suivant la DateDébut indiquée dans le filtre de rapport.

Le nombre d'appels routés vers chaque passerelle est représenté graphiquement en fonction du temps par des intervalles d'une minute au cours de la période de 12 heures. Le nombre d'appels qui n'ont pas pu être routés au cours des 12 dernières heures affichés sous forme de nombre d'erreurs cible distinct.

Vues : ce rapport comporte les vues graphique suivantes et une vue de grille (Vue de grille Acheminés en fonction du temps) :

- Vue par ligne Routé en fonction du temps (par défaut)
- Vue par colonne Routé en fonction du temps

Sélectionnez la vue que vous souhaitez afficher dans la liste déroulante du rapport située à l'extrême droite de la barre de menus.

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

Groupepage : Ce rapport est regroupé par passerelle.

Liste de valeurs : groupe de partage de contacts

Schéma de tables de base de données :

- Groupe_partage_contacts
- Membre_groupe_partage_contacts
- File_attente_partage_contacts
- Règle_partage_contacts
- Détail_routage_appels
- Passerelle_applicative

Champs actuels de la vue de grille Acheminés en fonction du temps

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

Champs	Description
Cible	Le nom d'entreprise unique pour la passerelle applicative cible. Si des appels ne peuvent pas être routés, ils sont affichés dans le rapport comme cible d'erreurs séparée. Provient de : Application_Gateway.EnterpriseName
DateTime	L'intervalle d'une minute pour lequel les appels font partie du rapport.
Appels	Le nombre d'appels routés vers chaque passerelle pendant l'intervalle d'une minute. Un décompte des lignes d'appels terminés de la table détail_appels_routage routés vers chaque passerelle

Configuration de partage de contacts

Utilisez ce rapport pour afficher un décompte des appels routés à chaque groupe de partage de contacts sélectionné pour le rapport pendant l'intervalle.

Vues : ce rapport comporte une vue de grille, Configuration du partage de contacts.

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

Groupepage : ce rapport est groupé par groupe de partage de contacts.

Liste de valeurs : groupe de partage de contacts

Schéma de tables de base de données :

- Groupe_partage_contacts
- Membre_groupe_partage_contacts

- File_attente_partage_contacts
- Règle_partage_contacts
- Passerelle_applicative

Champs actuels de la vue de rapport Configuration de partage de contacts

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

Colonnes (Champs)	Description
Groupe	Les GroupID des groupes sélectionnées pour le rapport. Cliquez sur "+" à côté d'un GroupID pour afficher des informations détaillées pour ce groupe.
Règle	Le nom attribué à la règle quand elle a été créée. Provient de : Contact_Share_Rule.EnterpriseName
Groupe	
Description	La description du groupe saisie lorsqu'il a été configuré. Provient de : Contact_Share_Group.Description
Règle	
Description	La description de la règle saisie lorsqu'elle a été configurée. Provient de : Contact_Share_Rule.Description
Expression	L'expression de règle que le serveur de partage de contacts utilise pour sélectionner le groupe de compétence ou la file d'attente de précision à partir d'un groupe pour une demande de routage. Provient de : Contact_Share_Rule.RuleExpression
File d'attente	
File d'attente	Le nom de la file d'attente qui est configuré sur les systèmes Unified CCE cibles. C'est le même que NomEnterprise des files d'attente de précision ou du groupe de compétences. Provient de : Contact_Share_Queue.QueueName
Type	Identifie la file d'attente cible comme PQ (Precision Queue, file d'attente de précision) ou SG (Skill Group, groupe de compétences.) Provient de : Contact_Share_Group.QueueType
Description	La description de cette file d'attente. Provient de : Contact_Share_Queue.Description
Cible	
Cible	Le nom d'entreprise unique pour la passerelle applicative cible. Provient de : Application_Gateway.EnterpriseName

Colonnes (Champs)	Description
Description	La description de cette cible. Provient de : Application_Gateway.Description
Côté conseillé	Indique quel côté de la passerelle cible le logiciel devrait utiliser lorsque les deux sont disponibles : A ou B. Cela vaut uniquement lorsque le type de passerelle applicative est 0 (passerelle personnalisée). Provient de : Application_Gateway.PreferredSide
Accepter la file d'attente si	L'expression logique utilisée pour déterminer l'opportunité d'inclure des groupes de compétences et des files d'attente de précision spécifiques dans le groupe pour la décision de routage. La file d'attente de partage de contacts sera acceptée que si l'expression IF est évaluée à Vrai. Provient de : Contact_Share_Group.AcceptQueueIf

Erreurs de partage de contacts

Utilisez ce rapport pour afficher des informations sur les appels qui comportaient des erreurs au cours du processus de routage. S'il n'y a pas d'erreur, le rapport est vide.



Remarque

Les appels qui se terminent par CodeErreurRoutage 448, dialogue interrompu et ont été supprimés, ne sont pas inclus dans le rapport. Il ne s'agit pas d'une erreur de routage. Cette erreur signifie le segment du client s'est déconnecté de l'appel au client de routage, généralement parce que le client a mis fin à l'appel.

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, Erreurs de partage de contacts.

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

Groupement : ce rapport est groupé par groupe de partage de contacts et par cible.

Liste de valeurs : groupe de partage de contacts

Schéma de tables de base de données :

- Groupe_partage_contacts
- Membre_groupe_partage_contacts
- File_attente_partage_contacts
- Règle_partage_contacts
- Détail_routage_appels
- Passerelle_applicative

Champs actuels de la vue de rapport Erreurs de partage de contacts

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

Colonnes (Champs)	Description
Groupe	Le nom unique de ce groupe de partage de contacts. Provient de : Contact_Share_Group.EnterpriseName
Cible	Le nom d'entreprise unique pour la passerelle applicative cible. Provient de : Application_Gateway.EnterpriseName
Règle	Le nom attribué à la règle quand elle a été créée. Provient de : Contact_Share_Rule.EnterpriseName
File d'attente	Le nom de la file d'attente qui est configuré sur les systèmes Unified CCE cibles. C'est le même que NomEnterprise des files d'attente de précision ou du groupe de compétences. Provient de : Contact_Share_Queue.QueueName
Chaîne du numéro composé	Le numéro composé de l'appel. Si le numéro composé de l'appel est configuré, ce sera le même que ChaîneNuméroComposé du numéro composé spécifié par IDNuméroComposé. Si le numéro composé de l'appel est pas configuré, il s'agit de la chaîne de numéro composé et IDNuméroComposé prend la valeur NULL. Provient de : Route_Call_Detail.DialedNumberString
Code d'erreur du routeur	Code d'erreur pour cet appel provenant du processus RouteurAppels. Remarque Les appels avec CodeErreurRouteur 448 ne sont pas inclus dans le rapport. Provient de : Route_Call_Detail.RouterErrorCode

Colonnes (Champs)	Description
Code erreur de partages de contacts	<p>Code erreur de partages de contacts renvoyés par le nœud de partage de contacts.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0 : aucune erreur • 2 : CS_NON_CONNECTÉ Pas de connexion au processus de partage de contacts. • 3 : DÉLAI_EXPIRÉ La demande au processus de partage de contacts a échoué. • 4 : ERREUR_CONFIG_CS Le processus de partage de contacts a connu une erreur liée à la configuration. • 5 : ERREUR_EXÉCUTION_CS Le processus de partage de contacts a connu une erreur liée à l'exécution de l'expression. • 8 : ERREUR_APPGTW_CS Impossible de rechercher la passerelle applicative avec le code que le processus de partage de contacts a retourné. • 9 : ERREUR_INCONNUE_CS Le partage de contacts a rencontré une erreur inconnue. <p>Provient de : Route_Call_Detail.ContactShareErrorCode</p>
Intervalle	La date et heure de début du nombre actuel.
Appels	<p>Le nombre d'appels acheminés vers la file d'attente entre l'heure de début et l'heure de fin spécifiées dans le filtre de rapport qui comporte des erreurs.</p> <p>Un nombre d'enregistrements d'appels terminés de Détail_Appel_Routage qui comportent une erreur.</p>

Résultats d'expressions de partage de contacts

Utilisez ce rapport pour afficher un graphique de RésultatsCalcul en fonction de DateHeure pour chaque groupe de partage de contacts sélectionné pour le rapport.

Ce rapport représente graphiquement le résultat calculé par la formule d'expression actuelle de partage de contacts pour tous les appels dirigés vers un groupe de partage de contacts donné pendant la période de temps spécifiée. Par exemple, l'algorithme par défaut du partage de contacts combine un calcul de MED (Minimum Expected Delay, retard minimum attendu) avec un calcul d'occupation des agents pour déterminer quel système cible doit recevoir l'appel pour le routage. Des résultats positifs représentent un retard prévu, et les résultats négatifs indiquent le pourcentage de temps d'inactivité des agents, c'est-à-dire le pourcentage de temps pendant lequel les agents du groupe étaient disponibles, mais ne travaillaient pas.

Pour plus d'informations sur la formule d'expression de partage des contacts, voir « Partage des contacts » dans le *Guide de fonctionnalités Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)* à l'adresse

<http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-feature-guides-list.html>.

Vues : ce rapport comporte une vue graphique par défaut (Résultats de l'expression de partage de contacts) et une vue de grille.

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

Groupement : ce rapport est groupé par groupe de partage de contacts.

Liste de valeurs : groupe de partage de contacts

Schéma de tables de base de données :

- Groupe_partage_contacts
- Détail_routage_appels

Champs actuels de la vue de grille

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

Le tableau ci-dessous répertorie les champs utilisés pour calculer le résultat du groupe de partage de contacts dans un rapport de partage de contacts généré à partir du modèle de stock.

Champ	Description
Groupe	Le nom unique de ce groupe de partage de contacts. Provient de : Contact_Share_Group.EnterpriseName
DateTime	Indique la date et l'heure auxquelles l'appel a été routé, arrondies à la minute la plus proche. Provient de : Route_Call_Detail.DateTime
Résultat	Le résultat du calcul de partage de contacts défini par l'expression de règle en moyenne sur cette minute. L'enregistrement de Détail_Routage_Appel, RésultatPartageContacts, affiche le résultat du calcul de la file d'attente optimale du groupe de partage de contacts. Provient de : Route_Call_Detail.ContactShareResult

Intervalle de partage de contacts

Utilisez ce rapport pour afficher un décompte des appels routés à chaque groupe de partage de contacts sélectionné pour le rapport pendant l'intervalle.

Vues : ce rapport comporte une vue de grille, Intervalle de rapport de partage de contacts.

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

Regroupement : ce rapport est groupé par chaîne de numéro composé, type d'appel, cible.

Liste de valeurs : groupe de partage de contacts

Schéma de tables de base de données :

- Groupe_partage_contacts
- Membre_groupe_partage_contacts
- File_attente_partage_contacts
- Règle_partage_contacts
- Passerelle_applicative

Champs actuels de la vue de rapport Intervalle de partage de contacts

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

Colonnes (Champs)	Description
Chaîne du numéro composé	Le numéro composé de l'appel. Si le numéro composé de l'appel est configuré, c'est le même que ChaîneNuméroComposé du numéro composé spécifié par IDNuméroComposé. Si le numéro composé de l'appel est pas configuré, il s'agit de la chaîne de numéro composé et IDNuméroComposé prend la valeur NULL. Provient de : Route_Call_Detail.DialedNumberString
Type d'appel	Le nom d'entreprise unique pour cet appel. Si un script modifie le type d'appel, il s'agit du type d'appel final pour l'appel. Provient de : Call_Type.EnterpriseName
Cible	Le nom d'entreprise unique pour la passerelle applicative cible. Provient de : Application_Gateway.EnterpriseName
Groupe	Le nom unique de ce groupe de partage de contacts. Provient de : Contact_Share_Group.EnterpriseName
Règle	Le nom attribué à la règle quand elle a été créée. Provient de : Contact_Share_Rule.EnterpriseName
File d'attente	Le nom de la file d'attente qui est configuré sur les systèmes Unified CCE cibles. C'est le même que NomEnterprise des files d'attente de précision ou du groupe de compétences. Provient de : Contact_Share_Queue.QueueName
Code d'erreur du routeur	Code d'erreur provenant du processus RouteurAppels. Provient de : Route_Call_Detail.RouterErrorCode

Colonnes (Champs)	Description
Code erreur de partages de contacts	<p>Code erreur de partages de contacts renvoyés par le nœud de partage de contacts.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0 : aucune erreur • 2 : CS_NON_CONNECTÉ Pas de connexion au processus de partage de contacts. • 3 : DÉLAI_EXPIRÉ La demande au processus de partage de contacts a échoué. • 4 : ERREUR_CONFIG_CS Le processus de partage de contacts a connu une erreur liée à la configuration. • 5 : ERREUR_EXÉCUTION_CS Le processus de partage de contacts a connu une erreur liée à l'exécution de l'expression. • 8 : ERREUR_APPGTW_CS Impossible de rechercher la passerelle applicative avec le code que le processus de partage de contacts a retourné. • 9 : ERREUR_INCONNUE_CS Le partage de contacts a rencontré une erreur inconnue. <p>Provient de : Route_Call_Detail.ContactShareErrorCode</p>
Intervalle	La date et heure de début du nombre actuel.
Nombre	Le nombre d'appels acheminés vers la file d'attente entre l'heure de début et l'heure de fin spécifiées dans le filtre de rapport. Ceci est un décompte des lignes d'appels terminés de la table détail_appels_routage.

File d'attente de partage de contacts en fonction du temps

Utilisez ce rapport pour afficher le nombre d'appels routés vers chaque file d'attente (file d'attente de précision ou de groupe de compétences) configuré dans le système de partage de contacts pour les groupes sélectionnés dans le filtre du rapport.

La vue graphique par défaut affiche une courbe du nombre d'appels routés vers chaque file d'attente en fonction du temps dans des intervalles d'une minute sur une période de 12 heures après la date de début que vous spécifiez.

Vues : ce rapport propose une vue graphique, (file d'attente par rapport au temps), et une vue de grille.

Sélectionnez la vue que vous souhaitez afficher dans la liste déroulante du rapport située à l'extrême droite de la barre de menus.

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

Liste de valeurs : groupe de partage de contacts

Schéma de tables de base de données :

- Groupe_partage_contacts
- Membre_groupe_partage_contacts
- File_attente_partage_contacts
- Règle_partage_contacts
- Détail_routage_appels
- Passerelle_applicative

Champs actuels de la vue de grille

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

Champs	Description
File d'attente	<p>Le nom de la file d'attente configuré sur les systèmes Unified CCE cibles. C'est le même que NomEnterprise des files d'attente de précision ou du groupe de compétences.</p> <p>Si des appels ne peuvent pas être routés, ils sont affichés dans le rapport comme file d'attente des erreurs séparée.</p> <p>Provient de : Contact_Share_Group.QueueName</p>
Intervalle	L'intervalle pour lequel les appels font partie du rapport.
Appels	<p>Le nombre d'appels dirigés vers chaque file d'attente pendant l'intervalle.</p> <p>Un décompte des lignes d'appels terminés de la table détail_appels_routage routé vers chaque file d'attente.</p>