



Rapports historiques Tous les champs

- [Rapport d'analyse des réponses des agents, à la page 1](#)
- [Rapport historique Tous les champs de l'agent, à la page 4](#)
- [Rapport historique sur l'état non prêt de l'agent, à la page 7](#)
- [Rapport détaillé des activités Non prêt des agents, à la page 9](#)
- [Rapport historique Tous les champs relatifs à la file d'attente de précision d'un agent, à la page 12](#)
- [Rapport Intervalle de file d'attente d'un agent, à la page 16](#)
- [File d'attente de l'agent toutes les heures, à la page 20](#)
- [Rapport historique Tous les champs relatifs au groupe de compétences d'un agent, à la page 25](#)
- [Rapport historique Tous les champs relatifs aux équipes d'agents, à la page 30](#)
- [Rapport historique de répartition des types d'appel \(abandon/réponse\), à la page 34](#)
- [Rapport historique Tous les champs de type d'appel, à la page 38](#)
- [Rapport Tous les champs intervalle de file d'attente de type d'appel, à la page 44](#)
- [Rapport historique Tous les champs relatifs au groupe de compétences d'un type d'appel, à la page 48](#)
- [Rapport historique CVA, à la page 51](#)
- [Rapport historique Tous les champs de service de l'entreprise, à la page 52](#)
- [Rapport historique Tous les champs du groupe de compétences de l'entreprise, à la page 55](#)
- [Historique des performances des groupes de trunks et des ports SVI, à la page 59](#)
- [Rapport historique Tous les champs de service périphérique, à la page 61](#)
- [Rapport historique Tous les champs du groupe de compétences périphérique, à la page 63](#)
- [Rapport historique de répartition des files d'attente de précision \(abandon/réponse\), à la page 69](#)
- [Rapport Efficacité de la file d'attente de précision, à la page 73](#)
- [Zoom avant sur l'efficacité de la file d'attente de précision, à la page 76](#)
- [Rapport Tous les champs d'intervalle de file d'attente de précision, à la page 77](#)
- [Rapport historique de répartition des groupes de compétences \(abandon/réponse\), à la page 83](#)

Rapport d'analyse des réponses des agents

Le rapport Analyse des réponses des agents vous aide à comprendre l'impact des services de réponses d'agents sur les performances d'un agent. Il vous permet de comparer le temps de traitement d'un agent lorsque le service de réponses d'agents est activé et lorsqu'il est désactivé. Vous pouvez sélectionner les vues Réponses d'agent pour afficher les données dans un rapport mensuel.



Remarque Le rapport est construit sur la table des détails des appels de fin. Le temps de réponse au rapport peut être supérieur à 10 minutes en fonction de la taille des données du tableau de détail de l'appel de terminaison. Pour cette raison, il doit être exécuté en tant que rapport planifié sur HDS-DDS lorsque le volume d'appels est moindre.



Remarque Pour améliorer les performances des requêtes, vous pouvez créer des index supplémentaires sur la table des détails des appels de fin. Utilisez les requêtes suivantes pour créer l'index :

```
CREATE INDEX XIE5Termination_Call_Detail ON t_Termination_Call_Detail
(
  CallTypeID
)

CREATE INDEX XIE6Termination_Call_Detail ON t_Termination_Call_Detail
(
  AgentTeamID
)
```

L'ajout des index nécessite de l'espace de base de données supplémentaire. Pour cette raison, intégrez l'espace utilisé par les nouveaux index dans l'allocation globale de la taille de la base de données.

Ne créez ces index que sur le HDS-DDS de l'endroit où vous exécutez ce rapport.

Si vous n'envisagez plus d'exécuter ce rapport, utilisez les commandes suivantes pour supprimer les index de la table Détails de l'appel de fin :

```
DROP INDEX XIE5Termination_Call_Detail ON t_Termination_Call_Detail
DROP INDEX XIE6Termination_Call_Detail ON t_Termination_Call_Detail
```

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

Vues : ce rapport comporte les vues suivantes :

- Rapport d'analyse des réponses des agents (vue grille)
- Temps de traitement de l'analyse des réponses des agents (graphique linéaire)
- Types d'appel de l'analyse des réponses d'agents (Graphique en colonne)
- Agents de l'analyse des réponses d'agents (Graphique en colonne)

Regroupement : ce rapport est regroupé par DateHeure, Agent, Équipe d'agents et Type d'appel.

Liste de valeurs : Type d'appels et Équipe d'agents

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Personne
- Agent
- Équipe_Agents
- Détails_appels_terminés

- Type_Appel

Champs disponibles de la vue de grille de l'analyse des réponses de l'agent

Champs disponibles du rapport d'analyse des réponses de l'agent

Les **champs actuels** sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock. Les champs actuels suivants sont répertoriés dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Description
Intervalle	Date et heure des données pour une ligne sélectionnée au format MMM-AAAA. Dédit de : Termination_Call_Details.DateTime
Équipe	Nom d'entreprise de l'équipe d'agents. Dédit de Termination_Call_Details.AgentTeamID.
Agent	Nom et prénom de l'agent. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Person.LastName + ", " + Person.FirstName.
Type d'appel	Le nom d'entreprise du type d'appel utilisé par les appels traités dans l'intervalle sélectionné (mois). Dédit de : Termination_Call_Details.CallTypeID
Total des contacts traités	Nombre total de contacts traités dans l'intervalle sélectionné. Il s'agit d'un champ calculé déduit de : Contacts totaux traités lorsque les services de réponses d'agents ont été activés + Contacts totaux traités lorsque les services de réponses d'agents ont été désactivés.
Nombre total de contacts traités lorsque les services de réponses d'agents ont été désactivés	Le nombre total de contacts traités dans l'intervalle sélectionné lorsque les services de réponses d'agents ont été désactivés. Dédit de de Termination_Call_Details.AgentAnswersEnabled='N'ou Termination_Call_Details.AgentAnswersEnabled est NULL
Temps moyen de traitement lorsque les services de réponses d'agents ont été désactivés	Le temps moyen qu'un agent a passé à traiter les appels dans l'intervalle sélectionné pendant que les services de réponses d'agents étaient désactivés. Ce champ est un champ calculé, déduit de la durée totale (Termination_Call_Details.TalkTime + Termination_Call_Details.HoldTime + Termination_Call_Details.WorkTime) lorsque les services de réponses d'agents ont été désactivés/les contacts totaux traités par le service de réponses d'agents ont été désactivés.
Nombre total de contacts traités lorsque les services de réponses d'agents ont été activés	Le nombre total de contacts traités dans l'intervalle sélectionné lorsque les services de réponses d'agents ont été activés. Dédit de Termination_Call_Details.AgentAnswersEnabled='Y'

Colonne (Champ)	Description
Temps moyen de traitement lorsque les services de réponses d'agents ont été activés	<p>Le temps moyen qu'un agent a passé à traiter les appels dans l'intervalle sélectionné pendant que les services de réponses d'agents étaient activés.</p> <p>Ce champ est un champ calculé, déduit de la durée totale (Termination_Call_Details.TalkTime + Termination_Call_Details.HoldTime + Termination_Call_Details.WorkTime) lorsque les services de réponses d'agents ont été activés/total contacts traités lorsque les services de réponses d'agents ont été activés.</p>

Rapport historique Tous les champs de l'agent

Le rapport historique Tous les champs de l'agent présente une vue historique de l'activité des agents sélectionnés, montrant les groupes de compétences de chaque agent, les tâches terminées, et les durées d'état de l'agent.

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

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, Tous les champs historiques de l'agent.

Groupement : ce modèle est groupé et trié par nom d'agent, puis par groupe de compétences.

Liste de valeurs : Agents

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Agent
- Intervalle_Groupe_Compétences_Agent
- Groupe_Compétences
- Personne
- Domaine_Routage_Support
- Intervalle_Agent
- File d'attente_de précision

Champs disponibles de la vue de grille du rapport Tous les champs historiques des agents

Outre les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels, la plupart des champs disponibles dans ce rapport proviennent des tables Intervalle_Agent et Intervalle_Groupe_Compétences_Agent.

Le champ **Traités** provient de CallsHandled de la table Agent_Skill_Group_Interval.

Il s'agit du nombre d'appels entrants ayant obtenu une réponse et pour lesquels les agents ont terminé le travail de post-appel dans le groupe de compétences au cours de l'intervalle.

Le champ **Durée post-appel** est un champ calculé provenant de Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime.

Durée post-appel est le temps total, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), passé par l'agent en post-appel sur des tâches entrantes et sortantes au cours de l'intervalle.

Champs actuels de la vue de grille du rapport historique Tous les champs de l'agent

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock. Les champs actuels sont répertoriés ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Description
Agent	Nom et prénom de l'agent. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Person.LastName + ", " + Person.FirstName.
File d'attente de précision/Groupe de compétences	Nom d'entreprise du groupe de compétences de l'agent Provient de : Skill_Group.EnterpriseName.
DateTime	Date et heure des données de la ligne sélectionnée, dans le format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Agent_Interval.DateTime.
TÂCHES EFFECTUÉES	
Traités	Il s'agit du nombre d'appels entrants ayant obtenu une réponse et pour lesquels les agents ont terminé le travail post-appel au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled.
Temps moyen de traitement	Temps moyen passé par l'agent à traiter une tâche au cours de l'intervalle, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé, provenant de Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime/Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled.
Durée d'attente moyenne	Durée moyenne en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) pendant laquelle les appels ont été mis en attente au cours de l'intervalle, pour tous les appels entrants incluant une durée d'attente. Il s'agit d'un champ calculé, provenant de Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHoldTime/Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold.
Sonnerie d'abandon	Vocal : nombre total d'appels qui ont été abandonnés pendant que le téléphone de l'agent sonnait. Non vocal : nombre total de tâches qui ont été abandonnées pendant qu'elles étaient offertes à un agent. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls.
RONA	Nombre de tâches ayant quitté le téléphone ou le terminal de l'agent et ayant été redirigées vers un autre numéro composé du fait de l'absence de réponse au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.RedirectNoAnsCalls.

Colonne (Champ)	Description
Abandonné en attente	<p>Le Nombre d'appels Unified ICM redirigés , vers l'agent et qui ont été abandonnés alors que l'appel était en attente ou nombre de tâches en pause que l'agent a terminées au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.AbandonHoldCalls.</p>
Transfert entrant	<p>Nombre d'appels entrants ayant été transférés à cet agent par d'autres agents du même périphérique et qui n'ont pas accédé à l'IVR pour une mise en file d'attente au cours de l'intervalle. Cette valeur est mise à jour lorsque l'agent termine l'appel.</p> <p>Pour les transferts sans suivi dans Unified CCE avec une passerelle périphérique système Unified CCE, ce champ est mis à jour lorsque l'appel ayant été transféré sans suivi à un IVR est par la suite transféré à un autre agent et que ce dernier répond à l'appel. Pour ce scénario d'appel, ce champ n'est pas mis à jour dans Unified CCE sans une passerelle périphérique système Unified CCE.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.TransferredInCalls.</p>
Transfert sortant	<p>Nombre d'appels que cet agent a transférés à un autre agent, une autre file d'attente de précision ou un autre groupe de compétences au cours de l'intervalle. Cela comprend les appels consultatifs si ce transfert a été consultatif et avec suivi. La valeur est mise à jour une fois que l'agent a terminé le transfert de l'appel.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Agent_Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls.</p>
Sortant externe	<p>Nombre d'appels externes sortants passés par l'agent au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.AgentOutCalls.</p>
DURÉES D'ÉTAT DE L'AGENT	
Durée de connexion	<p>Durée totale de connexion de l'agent pendant l'intervalle, indiquée dans le format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).</p> <p>Provient de : Agent_Interval.LoggedOnTime.</p>
% Actif	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent en conversation dans des appels, par rapport à la durée de connexion de l'agent.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : (Agent_Skill_Group_Interval.TalkInTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkOutTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkOtherTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkAutoOutTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkPreviewTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkReserveTime) / Agent_Interval.LoggedOnTime.</p>
% En attente	<p>Pourcentage de temps pendant lequel l'agent a mis un appel en attente ou a suspendu une tâche par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Agent_Skill_Group_Interval.HoldTime/Agent_Interval.LoggedOnTimeTime.</p>

Colonne (Champ)	Description
% Non actif	Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Non actif ou Disponible par rapport à la durée de connexion. S'applique à la totalité des groupes de compétences et files d'attente de précision. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $\text{Agent_Interval.AvailTime} / \text{Agent_Interval.LoggedOnTime}$.
% Non prêt	Pourcentage de temps pendant lequel l'agent était à l'état Non prêt par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long. S'applique à la totalité des groupes de compétences et files d'attente de précision. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $\text{Agent_Interval.NotReadyTime} / \text{Agent_Interval.LoggedOnTime}$.
% Réserve	Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Réserve en attente d'une tâche provenant de ce groupe de compétences ou de cette file d'attente de précision, par rapport à la durée de connexion. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $\text{Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime} / \text{Agent_Interval.LoggedOnTime}$.
% Post-appel	Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Post-appel après un appel entrant ou sortant de/vers ce groupe de compétences ou cette file d'attente de précision, par rapport à la durée de connexion. Les pourcentages de la durée d'état de l'agent dans la ligne Résumé du rapport totalisent 100 %, seulement une fois que vous avez sélectionné l'ensemble des groupes de compétences ou files d'attente de précision d'un agent. Lorsque seul un sous-ensemble des groupes de compétences ou files d'attente de précision d'un agent est affiché, le total des pourcentages peut ne pas correspondre à 100 %. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $(\text{Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime} + \text{Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime}) / \text{Agent_Interval.LoggedOnTime}$.

Résumé du rapport : ce rapport dispose d'un résumé pour toutes les données.

Rapport historique sur l'état non prêt de l'agent

Ce rapport présente la durée totale de connexion du personnel, la durée totale à l'état Non prêt et la durée non prêt pour chaque code motif d'un agent.

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, Historique d'agent Non prêt.

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

Groupement : ce rapport est groupé et trié par nom d'agent, puis par date et heure (intervalle).

Liste de valeurs : Agent

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Agent
- Personne
- Membre_Équipe_Agents
- Équipe_Agents

- Intervalle_Agent
- Détail_Événement_Agent

Champs actuels du rapport historique sur l'état non prêt de l'agent

Les **champs actuels** sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock. Les champs actuels sont répertoriés ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent. Provient de : Person.LastName « , » Person.FirstName
DateTime	Date et heure des données de la ligne sélectionnée, dans le format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
Durée de connexion	La durée totale de connexion des agents (personnel employé) à toute sous-opération/compétence pour la période de temps spécifiée, indiquée en HH:MM:SS (heures minutes, secondes). Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.LoggedOnTime
Durée Non prêt	Durée totale pendant laquelle les agents étaient à l'état Non prêt dans toutes les sous-opérations/compétences pour la période de temps spécifiée. Valeur directement extraite de la base de données. Provient de : Agent_Interval.NotReadyTime
Temps dans	
RC0 à RC9	Temps pendant lequel l'agent était dans l'état Non prêt avec les codes raison 0 à 9. Provient de : Agent_Event_Detail
RC50002	Durée Non prêt - passée par rapport à 50002. Un composant CTI est tombé en panne, ce qui a entraîné le passage de l'agent en Non prêt. Ceci peut être dû à la fermeture de l'application de bureau de l'agent, à une expiration du délai de pulsation ou à une panne de serveur CTI OS ou de client (Comme Finesse).
RC50003	Durée à l'état Non prêt à 50003. L'agent a été déconnecté, car Unified CM a signalé que le périphérique de l'agent était hors service.
RC50004	Durée à l'état Non prêt à 50004. L'agent a été déconnecté en raison de son inactivité, comme configuré dans les paramètres de bureau de l'agent.
RC50010	Durée à l'état Non prêt à 50010. L'agent n'a pas reçu plusieurs tâches consécutives qui lui ont été routées. Le système fait passer l'agent à l'état Non prêt de façon automatique afin d'empêcher que d'autres appels ne soient routés vers l'agent. Par défaut, le nombre de tâches consécutives en absence avant que l'agent passe à l'état Non prêt est 2.

Colonne (Champ)	Description
RC50020	Durée à l'état Non prêt à 50020. Pour déqualifier des opérations sur des agents actifs, l'agent a été déconnecté du groupe de compétences en raison d'une opération de déqualification ayant annulé l'affectation du groupe de compétences à cet agent. Ce code motif est utilisé dans l'enregistrement Agent_Event_Detail et l'enregistrement Agent_Skill_Group_Logout pour identifier le groupe de compétences dont l'agent a été supprimé (en raison de l'opération de déqualification).
RC50030	Durée à l'état Non prêt à 50030. L'agent a été déconnecté, car il a été connecté à un périphérique cible dynamique qui utilisait le même numéro d'appel que le périphérique statique cible PG.
RC50040	Durée à l'état Non prêt à 50040. L'agent mobile a été déconnecté suite à l'échec de la tâche.
RC50041	Durée à l'état Non prêt à 50041. L'état de l'agent est passé à Non prêt, car la tâche échoue lorsque la ligne téléphonique de l'agent sonne occupée.
RC50042	Durée à l'état Non prêt à 50042. L'agent mobile a été déconnecté, car la ligne téléphonique est connectée lors de l'utilisation d'un mode de connexion joint.
RC32767	Durée à l'état Non prêt à 32767. L'état de l'agent est passé à l'état Non prêt, car l'agent n'a pas répondu à une tâche et la tâche a été redirigée vers un agent ou un groupe de compétences différent.
RC20001	Durée à l'état Non prêt à 20001. L'état de l'agent est passé à l'état Non prêt et l'agent a été déconnecté de force.
RC20002	Durée à l'état Non prêt à 20002. Condition normale du code motif de déconnexion de l'état Non prêt.
RC20003	Durée à l'état Non prêt à 20003. L'agent n'est pas dans l'état Non prêt. Une requête est effectuée pour placer l'agent dans l'état Non prêt, puis une demande de déconnexion est faite pour déconnecter l'agent.

Résumé du rapport : ce rapport dispose d'un résumé pour toutes les données.

Rapport détaillé des activités Non prêt des agents

Utilisez ce rapport pour identifier ce à quoi les agents consacrent du temps quand ils ne traitent pas des contacts. Les codes raison Non prêt peuvent être utilisés pour identifier ce temps pour les agents à l'aide de codes numériques, afin de déterminer les pauses, la formation ou le suivi, par exemple. Vous pouvez utiliser ce rapport pour identifier quels états Non prêt sont utilisés par les agents et combien de temps ils consacrent à chacun d'eux.

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

Vues : ce rapport ne comporte qu'une vue de grille, Détails de l'agent Non prêt.

Regroupement : ce rapport est groupé et trié par agent, puis par date et heure de connexion.

Liste de valeurs : Agent

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Agent
- Détail_Événement_Agent
- Domaine_Routage_Support
- Personne
- Code_Raison

Le rapport résume les états par date et heure de connexion. Vous pourriez ne voir qu'une ligne pour toute la session de connexion d'un agent plutôt que des lignes individuelles pour chaque changement d'état.



Remarque

Pour générer un rapport sur les codes de raison d'agents à l'état Non prêt, vous devez configurer l'option Codes de raison de l'état Non prêt dans le logiciel du poste de travail de l'agent et soit dans le gestionnaire de configuration ICM (pour Unified CCE), soit dans Unified CCE Administration (pour Packaged CCE).

Dans un environnement Unified CCE, il faut s'assurer que l'option des détails des événements d'agents est activée sur le périphérique. Elle est activée par défaut dans l'ICM Configuration Manager pour le périphérique Unified CCE seulement.

Champs disponibles de la vue de grille du rapport détaillé des activités Non prêt des agents

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

- **DateFin** Il s'agit d'un champ calculé provenant de la requête SQL.
- **Code raison** Provient de Reason_Code.ReasonCodeName (si le texte du code motif est configuré) et Agent_Event_Detail.ReasonCode.
- **ID cible de compétences** Provient de : Agent_Event_Detail.skilltargetid.
- **DateDébut** Il s'agit d'un champ calculé provenant de la requête SQL.
- **Durée totale Non prêt** Il s'agit d'un champ calculé provenant de la requête SQL.

Champs actuels de la vue de grille du rapport détaillé des activités Non prêt des agents

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

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

Colonne (Champ)	Description
Agent	Prénom et nom de l'agent. Provient de : Person.LastName ", " Person.FirstName
Date et heure de connexion	Date et heure de connexion de l'agent indiquées dans le format MM:JJ:AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Agent_Event_Detail.LoginDateTime.
Durée de connexion	Durée totale, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), de la connexion de l'agent. Il s'agit d'un champ calculé provenant de (Agent_Event_Detail.LoginDuration).
Code motif	Code numérique et texte (si configuré) provenant du périphérique qui indiquent la raison du dernier changement d'état de l'agent. Si le code n'est pas défini, le code motif affiche 0. Il s'agit d'un champ calculé provenant de Reason_Code.ReasonCodeName (si le texte du code motif est configuré) et Agent_Event_Detail.ReasonCode.
Durée	Le temps, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), passé par l'agent à l'état Non prêt pour la raison donnée. Provient de : Agent_Event_Detail.Duration.
% du processus d'ouverture de session	Le pourcentage de la session de connexion que l'agent a passé à l'état Non prêt pour la raison donnée. Provient de Agent_Event_Detail.Duration / Agent_Event_Detail.LoginDuration.
% Non prêt	Pourcentage de temps que l'agent a passé dans chaque état Non prêt par rapport aux autres états Non prêt. Il s'agit d'un champ calculé provenant de (Agent_Event_Detail.Duration / (somme de Agent_Event_Detail.Duration pour tous les codes raison Non prêt)).

Résumé du rapport : ce rapport a une ligne de résumé pour l'agent et un résumé du rapport pour l'ensemble des données. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Lignes du résumé du rapport](#).

Rapport historique Tous les champs relatifs à la file d'attente de précision d'un agent

Utilisez ce rapport pour examiner les résultats des appels par file d'attente de précision et les pourcentages d'état de l'agent par file d'attente de précision. Ce rapport est comparable au rapport historique de groupe de compétences d'agent.

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, Tous les champs historiques de file d'attente de précision d'agent

Groupement : ce rapport est groupé et trié par file d'attente de précision, puis par agent.

Liste de valeurs : file d'attente de précision, domaine de routage de média

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Agent
- Intervalle_Agent
- Intervalle_Groupe_Compétences_Agent
- Attribut
- Domaine_Routage_Support
- Personne
- File d'attente_de précision

Champs disponibles dans la vue de grille historique Tous les champs relatifs à la file d'attente de précision d'un agent

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels.

Outre les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels, la plupart des champs disponibles de ce rapport proviennent des tables Intervalle_Agent et Intervalle_Groupe_Compétences_Agent.

Traités provient de CallsHandled de la table Intervalle_Groupe_Compétences_Agent.

Traités correspond au nombre d'appels entrants pour lesquels les agents de la file d'attente de précision au cours de l'intervalle ont répondu et terminé le post-appel.

À l'exception d'un seul champ, tous les champs prennent leurs valeurs directement dans la base de données.

Champs actuels de la vue de grille historique Tous les champs relatifs à la file d'attente de précision d'un agent

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

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

Colonne (Champ)	Description
File d'attente de précision	Nom d'entreprise de la file d'attente de précision d'un agent. Provient de : Precision_Queue.EnterpriseName
Agent	Prénom et nom de l'agent. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Person.LastName+", "+Person.Firstname.
Support	Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé à l'agent. Support provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.
DateTime	Date et heure des données pour une ligne sélectionnée. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime.
Attributs	Attributs utilisés dans la définition de la file d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés.
TÂCHES EFFECTUÉES	
Traités	Nombre d'appels entrants pour lesquels les agents de la file d'attente de précision au cours de l'intervalle ont répondu et terminé. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled
Durée moyenne de traitement	Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled Temps moyen passé par l'agent à traiter une tâche au cours de l'intervalle, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).
En attente	Nombre d'appels entrants dirigés vers cet agent et ayant été placés en attente au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold

Colonne (Champ)	Description
Durée d'attente moyenne	<p>Durée moyenne en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) pendant laquelle les appels ont été mis en attente au cours de l'intervalle, pour tous les appels entrants incluant une durée d'attente.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : (Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHoldTime / Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold)</p>
Sonnerie d'abandon	<p>Vocal : nombre total d'appels abandonnés pendant que le téléphone de l'agent sonnait.</p> <p>Non vocal : nombre total de tâches abandonnées pendant qu'elles étaient offertes à un agent.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls</p>
RONA	<p>Nombre de tâches ayant quitté le téléphone ou le terminal de l'agent et ayant été redirigées vers un autre numéro composé du fait de l'absence de réponse au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.RedirectNoAnsCalls</p>
Abandonné en attente	<p>Le Nombre d'appels Unified ICM redirigés , vers l'agent et qui ont été abandonnés alors que l'appel était en attente ou nombre de tâches en pause que l'agent a terminées au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.AbandonHoldCalls</p>
Transfert entrant	<p>Nombre d'appels entrants ayant été transférés à cet agent par d'autres agents du même périphérique et qui n'ont pas accédé au VRU pour une mise en file d'attente au cours de l'intervalle. Cette valeur est mise à jour lorsque l'agent termine l'appel.</p> <p>Pour les transferts sans suivi dans Unified CCE avec une passerelle périphérique système Unified CCE, ce champ est mis à jour lorsque l'appel ayant été transféré sans suivi à un VRU est transféré ultérieurement à un autre agent et que ce dernier répond à l'appel. Pour ce scénario d'appel, ce champ n'est pas mis à jour dans Unified CCE sans une passerelle périphérique système Unified CCE.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.TransferredInCalls</p>

Colonne (Champ)	Description
Transfert sortant	<p>Nombre d'appels que cet agent a transférés à un autre agent ou file d'attente de précision au cours de l'intervalle. Cela comprend les appels consultatifs si ce transfert a été consultatif et avec suivi. La valeur est mise à jour une fois que l'agent a terminé le transfert de l'appel.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Agent_Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls</p>
Sortant externe	<p>Nombre d'appels externes sortants passés par l'agent au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.AgentOutCalls</p>
Durées d'état de l'agent	
Durée de connexion	<p>Durée totale de connexion de l'agent pendant l'intervalle, indiquée dans le format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).</p> <p>Provient de : Agent_Interval.LoggedOnTime</p>
% Actif	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent en conversation dans des appels dans cette file d'attente de précision, par rapport à la durée de connexion.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : (Agent_Skill_Group_Interval.TalkInTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkOutTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkOtherTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkAutoOutTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkPreviewTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkReserveTime) / Agent_Interval.LoggedOnTime.</p>
% En attente	<p>Pourcentage de temps pendant lequel l'agent a mis un appel en attente ou a suspendu une tâche par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Agent_Skill_Group_Interval.HoldTime / Agent_Interval.LoggedOnTimeTime</p>

Colonne (Champ)	Description
% Non actif	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état NotActive ou Disponible par rapport à la durée de connexion. Ce champ s'applique à toutes les files d'attente de précision.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $\text{Agent_Interval.AvailTime} / \text{Agent_Interval.LoggedOnTime}$.</p>
% Non prêt	<p>Pourcentage de temps pendant lequel l'agent était à l'état Non prêt par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long. Ce champ s'applique à toutes les files d'attente de précision.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $\text{Agent_Interval.NotReadyTime} / \text{Agent_Interval.LoggedOnTime}$</p>
% Réserve	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Réserve en attente d'une tâche acheminée par ICM depuis cette file d'attente de précision, par rapport à la durée de connexion.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $\text{Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime} / \text{Agent_Interval.LoggedOnTime}$.</p>
% Post-appel	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Post-appel après un appel entrant ou sortant de/vers cette file d'attente de précision, par rapport à la durée de connexion.</p> <p>Les pourcentages de la durée d'état de l'agent dans la ligne Résumé du rapport totalisent 100 %, seulement lorsque vous sélectionnez l'ensemble des files d'attente de précision d'un agent. Dans un sous-ensemble de files d'attente de précision pour un agent, il est possible que les pourcentages ne soient pas équilibrés.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $(\text{Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime} + \text{Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime}) / \text{Agent_Interval.LoggedOnTime}$.</p>

Résumé du rapport : il existe un résumé pour Nom de file d'attente de précision et un résumé du rapport pour l'ensemble des données. Reportez-vous à [Lignes du résumé du rapport](#).

Rapport Intervalle de file d'attente d'un agent

Utilisez ce rapport pour montrer la répartition des appels et les pourcentages de durée d'état pour les agents à qui on a affecté des compétences et des files d'attente de précision.

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

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, Intervalle de file d'attente de l'agent.

Groupement : ce modèle est groupé par nom d'agent, puis par groupe de compétences ou file d'attente de précision.

Liste de valeurs : Agent

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Agent
- Intervalle_Agent
- Intervalle_Groupe_Compétences_Agent
- Attribut
- Domaine_Routage_Support
- Personne
- File d'attente de précision
- Groupe_Compétences

Champs actuels de la vue de grille d'intervalle de file d'attente d'un agent

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans une vue de grille générée à partir du modèle de stock.

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

Colonne (Champ)	Description
Agent	Prénom et nom de l'agent. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Person.LastName+ ", " +Person.FirstName.
File d'attente de précision / Groupe de compétences	Nom d'entreprise du groupe de compétences ou de la file d'attente de précision d'un agent. Vous pouvez identifier une file d'attente de précision par la présence des Attributs près du nom de la file d'attente. Provient de : Skill_Group.EnterpriseName ou Precision_Queue.EnterpriseName
Attributs	Attributs utilisés dans la définition de la file d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés.
DateTime	Date et heure des données de la ligne sélectionnée, dans le format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime.
TÂCHES EFFECTUÉES	

Colonne (Champ)	Description
Traités	<p>Il s'agit du nombre d'appels entrants ayant obtenu une réponse et pour lesquels les agents ont terminé le travail de post-appel dans le groupe de compétences au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : CallsHandled de la table Agent_Skill_Group_Interval.</p>
Durée moyenne de traitement	<p>Temps moyen passé par l'agent à traiter une tâche au cours de l'intervalle, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).</p> <p>Champ calculé provenant de : $(Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled)$.</p>
En attente	<p>Nombre d'appels entrants dirigés vers cet agent et ayant été placés en attente au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold.</p>
Durée d'attente moyenne	<p>Durée moyenne en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) pendant laquelle les appels ont été mis en attente au cours de l'intervalle, pour tous les appels entrants incluant une durée d'attente.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $(Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHoldTime / Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold)$.</p>
Sonneries d'abandon	<p>Vocal : nombre total d'appels qui ont été abandonnés pendant que le téléphone de l'agent sonnait.</p> <p>Non vocal : nombre total de tâches qui ont été abandonnées pendant qu'elles étaient offertes à un agent.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls.</p>
RONA	<p>Nombre de tâches ayant quitté le téléphone ou le terminal de l'agent et ayant été redirigées vers un autre numéro composé du fait de l'absence de réponse au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.RedirectNoAnsCalls.</p>
Abandonné en attente	<p>Le Nombre d'appels Unified ICM redirigés , vers l'agent et qui ont été abandonnés alors que l'appel était en attente ou nombre de tâches en pause que l'agent a terminées au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.AbandonHoldCalls.</p>

Colonne (Champ)	Description
Transfert entrant	<p>Nombre d'appels entrants ayant été transférés à cet agent par d'autres agents du même périphérique et qui n'ont pas accédé à l'IVR pour une mise en file d'attente au cours de l'intervalle. Cette valeur est mise à jour lorsque l'agent termine l'appel.</p> <p>Pour les transferts sans suivi dans Unified CCE avec une passerelle périphérique système Unified CCE, ce champ est mis à jour lorsque l'appel ayant été transféré sans suivi à un système de réponse vocale interactif est par la suite transféré à un autre agent et que ce dernier répond à l'appel. Pour ce scénario d'appel, ce champ n'est pas mis à jour dans Unified CCE sans une passerelle périphérique système Unified CCE.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.TransferredInCalls.</p>
Transfert sortant	<p>Nombre d'appels que cet agent a transférés à un autre agent ou groupe de compétences au cours de l'intervalle. Cela comprend les appels consultatifs si ce transfert a été consultatif et avec suivi. La valeur est mise à jour une fois que l'agent a terminé le transfert de l'appel.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Agent_Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls.</p>
Sortant externe	<p>Nombre d'appels externes sortants passés par l'agent au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.AgentOutCalls.</p>
DURÉES D'ÉTAT DE L'AGENT	
Durée de connexion	<p>Durée totale de connexion de l'agent pendant l'intervalle, indiquée dans le format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).</p> <p>Provient de : Agent_Interval.LoggedOnTime.</p>
% Actif	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent en conversation dans des appels dans ce groupe de compétences, par rapport à la durée de connexion de l'agent.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : (Agent_Skill_Group_Interval.TalkInTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkOutTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkOtherTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkAutoOutTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkPreviewTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkReserveTime) / Agent_Interval.LoggedOnTime.</p>

Colonne (Champ)	Description
% En attente	<p>Pourcentage de temps pendant lequel l'agent a mis un appel en attente ou a suspendu une tâche par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $\text{Agent_Skill_Group_Interval.HoldTime} / \text{Agent_Interval.LoggedOnTime}$.</p>
% Non actif	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Non actif ou Disponible par rapport à la durée de connexion. S'applique à l'ensemble des groupes de compétences.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $(\text{Agent_Interval.AvailTime} / \text{Agent_Interval.LoggedOnTime})$.</p>
% Non prêt	<p>Pourcentage de temps pendant lequel l'agent était à l'état Non prêt par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long. S'applique à l'ensemble des groupes de compétences.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $(\text{Agent_Interval.NotReadyTime} / \text{Agent_Interval.LoggedOnTime})$.</p>
% Réserve	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Réserve en attente d'une tâche de ce groupe de compétences, par rapport à la durée de connexion.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $(\text{Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime} / \text{Agent_Interval.LoggedOnTime})$.</p>
% Post-appel	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Post-appel après un appel entrant ou sortant de/vers ce groupe de compétences, par rapport à la durée de connexion.</p> <p>Le total des pourcentages de la durée d'état de l'agent de la ligne Résumé du rapport est égal à 100 %, seulement une fois que vous avez sélectionné tous les groupes de compétences pour un agent. Lorsque seul un sous-ensemble des groupes de compétences d'un agent est affiché, le total des pourcentages peut ne pas correspondre à 100 %.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $(\text{Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime} + \text{Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime}) / \text{Agent_Interval.LoggedOnTime}$.</p>

Résumé du rapport : un résumé est disponible pour toutes les données. Reportez-vous à [Lignes du résumé du rapport](#).

File d'attente de l'agent toutes les heures

Utilisez ce rapport pour montrer la répartition des appels et les pourcentages de durée d'état pour les agents à qui on a affecté des compétences et des files d'attente de précision.

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

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, Horaire de file d'attente d'agent.

Groupement : ce modèle ne prend pas en charge le regroupement.

Liste de valeurs : Agent

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Agent
- Intervalle_Agent
- Intervalle_Groupe_Compétences_Agent
- Attribut
- Domaine_Routage_Support
- Personne
- File d'attente de précision
- Groupe_Compétences

Remarque : les données sont synthétisées selon des limites horaires au lieu de limites d'intervalle de 15 ou 30 minutes.

Champs actuels de la vue de grille horaire de file d'attente d'un agent

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans une vue de grille générée à partir du modèle de stock.

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

Colonne (Champ)	Description
Agent	Prénom et nom de l'agent. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Person.LastName+ "," +Person.FirstName.
File d'attente de précision / Groupe de compétences	Nom d'entreprise du groupe de compétences ou de la file d'attente de précision d'un agent. Vous pouvez identifier une file d'attente de précision par la présence des Attributs près du nom de la file d'attente. Provient de : Skill_Group.EnterpriseName ou Precision_Queue.EnterpriseName
Attributs	Attributs utilisés dans la définition de la file d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés.

Colonne (Champ)	Description
DateTime	Date et heure des données de la ligne sélectionnée, dans le format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime.
TÂCHES EFFECTUÉES	
Traités	Il s'agit du nombre d'appels entrants ayant obtenu une réponse et pour lesquels les agents ont terminé le travail de post-appel dans le groupe de compétences au cours de l'intervalle. Provient de : CallsHandled de la table Agent_Skill_Group_Interval.
Temps moyen de traitement	Temps moyen passé par l'agent à traiter une tâche au cours de l'intervalle, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Champ calculé provenant de : (Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled).
En attente	Nombre d'appels entrants dirigés vers cet agent et ayant été placés en attente au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold
Durée d'attente moyenne	Durée moyenne en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) durant laquelle les appels ont été mis en attente au cours de l'intervalle, pour tous les appels entrants qui incluaient une durée d'attente. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : (Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHoldTime / Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold).
Sonneries d'abandon	Vocal : nombre total d'appels qui ont été abandonnés pendant que le téléphone de l'agent sonnait. Non vocal : nombre total de tâches qui ont été abandonnées pendant qu'elles étaient offertes à un agent. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls.

Colonne (Champ)	Description
RONA	<p>Nombre de tâches ayant quitté le téléphone ou le terminal de l'agent et ayant été redirigées vers un autre numéro composé du fait de l'absence de réponse au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.RedirectNoAnsCalls.</p>
Abandonné en attente	<p>Le nombre d'appels Unified ICM redirigés vers l'agent et qui ont été abandonnés alors que l'appel était en attente ou nombre de tâches en pause que l'agent a terminées au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.AbandonHoldCalls.</p>
Transfert entrant	<p>Nombre d'appels entrants ayant été transférés à cet agent par d'autres agents du même périphérique et qui n'ont pas accédé à l'IVR pour une mise en file d'attente au cours de l'intervalle. Cette valeur est mise à jour lorsque l'agent termine l'appel.</p> <p>Pour les transferts sans suivi dans Unified CCE avec une passerelle périphérique système Unified CCE, ce champ est mis à jour lorsque l'appel ayant été transféré sans suivi à un IVR est par la suite transféré à un autre agent et que ce dernier répond à l'appel. Pour ce scénario d'appel, ce champ n'est pas mis à jour dans Unified CCE sans une passerelle périphérique système Unified CCE.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.TransferredInCalls.</p>
Transfert sortant	<p>Nombre d'appels que cet agent a transférés à un autre agent ou groupe de compétences au cours de l'intervalle. Cela comprend les appels consultatifs si ce transfert a été consultatif et avec suivi. La valeur est mise à jour une fois que l'agent a terminé le transfert de l'appel.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Agent_Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls.</p>
Sortant externe	<p>Nombre d'appels externes sortants passés par l'agent au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.AgentOutCalls.</p>
Durées d'état de l'agent	

Colonne (Champ)	Description
Durée de connexion	Durée totale de connexion de l'agent pendant l'intervalle, indiquée dans le format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Agent_Interval.LoggedOnTime.
% Actif	Pourcentage de temps passé par l'agent en conversation dans des appels dans ce groupe de compétences, par rapport à la durée de connexion de l'agent. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : (Agent_Skill_Group_Interval.TalkInTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkOutTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkOtherTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkAutoOutTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkPreviewTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkReserveTime) / Agent_Interval.LoggedOnTime.
% En attente	Pourcentage de temps pendant lequel l'agent a mis un appel en attente ou a suspendu une tâche par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Agent_Skill_Group_Interval.HoldTime / Agent_Interval.LoggedOnTimeTime.
% Non actif	Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Non actif ou Disponible par rapport à la durée de connexion. S'applique à l'ensemble des groupes de compétences. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : (Agent_Interval.AvailTime / Agent_Interval.LoggedOnTime).
% Non prêt	Pourcentage de temps pendant lequel l'agent était à l'état Non prêt par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long. S'applique à l'ensemble des groupes de compétences. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : (Agent_Interval.NotReadyTime / Agent_Interval.LoggedOnTime).

Colonne (Champ)	Description
% Réservé	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Réservé en attente d'une tâche de ce groupe de compétences, par rapport à la durée de connexion.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $(Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime / Agent_Interval.LoggedOnTime)$.</p>
% Post-appel	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Post-appel après un appel entrant ou sortant de/vers ce groupe de compétences, par rapport à la durée de connexion.</p> <p>Le total des pourcentages de la durée d'état de l'agent de la ligne Résumé du rapport est égal à 100 %, seulement une fois que vous avez sélectionné tous les groupes de compétences pour un agent. Lorsque seul un sous-ensemble des groupes de compétences d'un agent est affiché, le total des pourcentages peut ne pas correspondre à 100 %.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $(Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime) / Agent_Interval.LoggedOnTime)$.</p>

Il existe un résumé pour toutes les données. Voir [Lignes de résumé du rapport](#).

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

Le rapport de tous les champs historiques relatifs au groupe de compétences d'un agent montre la répartition des appels et les pourcentages d'état de l'agent regroupés par groupe de compétences et agent.

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

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, Tous les champs historiques de groupe de compétences d'agent

Groupement : ce modèle est groupé et trié par groupe de compétences, puis par agent.

Listes de valeurs : groupe de compétences, domaine de routage **Tables de schéma de base de données** à partir desquels les données sont récupérées :

- Agent
- Intervalle_Agent
- Intervalle_Groupe_Compétences_Agent
- Domaine_Routage_Support
- Groupe_Compétences

- Personne

Champs disponibles de la vue de grille du Rapport historique Tous les champs relatifs au groupe de compétences d'un agent

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels.

Outre les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels, la plupart des champs disponibles dans ce rapport proviennent des tables Intervalle_Agent et Intervalle_Groupe_Compétences_Agent.

Appels traités provient de CallsHandled dans la table Agent_Skill_Group.

Il s'agit du nombre d'appels entrants ayant obtenu une réponse et pour lesquels les agents ont terminé le travail de post-appel dans le groupe de compétences au cours de l'intervalle.

À l'exception d'un seul champ, tous les champs prennent leurs valeurs directement dans la base de données.

La seule exception est **Durée post-appel**, qui est un champ calculé provenant de :
(Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime).

Durée post-appel est le temps total, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), passé par l'agent en post-appel sur des tâches entrantes et sortantes au cours de l'intervalle.

Champs actuels de la vue de grille du Rapport historique Tous les champs relatifs au groupe de compétences d'un agent

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

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

Colonne (Champ)	Description
Groupe de compétences	Nom d'entreprise du groupe de compétences de l'agent Provient de : Skill_Group.EnterpriseName.
Agent	Prénom et nom de l'agent. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Person.LastName + ", " + Person.FirstName.
Support	Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé à l'agent. Support provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.
DateTime	Date et heure des données de la ligne sélectionnée, dans le format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime.

Colonne (Champ)	Description
TÂCHES EFFECTUÉES	
Traités	<p>Il s'agit du nombre d'appels entrants ayant obtenu une réponse et pour lesquels les agents ont terminé le travail de post-appel dans le groupe de compétences au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled.</p>
Durée moyenne de traitement	<p>Temps moyen passé par l'agent à traiter une tâche au cours de l'intervalle, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : (Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled).</p>
En attente	<p>Nombre d'appels entrants dirigés vers cet agent et ayant été placés en attente au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold.</p>
Durée d'attente moyenne	<p>Durée moyenne en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) pendant laquelle les appels ont été mis en attente au cours de l'intervalle, pour tous les appels entrants incluant une durée d'attente.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : (Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHoldTime / Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold).</p>
Sonneries d'abandon	<p>Vocal : nombre total d'appels qui ont été abandonnés pendant que le téléphone de l'agent sonnait.</p> <p>Non vocal : nombre total de tâches qui ont été abandonnées pendant qu'elles étaient offertes à un agent.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls.</p>
RONA	<p>Nombre de tâches ayant quitté le téléphone ou le terminal de l'agent et ayant été redirigées vers un autre numéro composé du fait de l'absence de réponse au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.RedirectNoAnsCalls.</p>

Colonne (Champ)	Description
Abandonné en attente	<p>Le Nombre d'appels Unified ICM redirigés , vers l'agent et qui ont été abandonnés alors que l'appel était en attente ou nombre de tâches en pause que l'agent a terminées au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.AbandonHoldCalls.</p>
Transfert entrant	<p>Nombre d'appels entrants ayant été transférés à cet agent par d'autres agents du même périphérique et qui n'ont pas accédé à l'IVR pour une mise en file d'attente au cours de l'intervalle. Cette valeur est mise à jour lorsque l'agent termine l'appel.</p> <p>Pour les transferts sans suivi dans Unified CCE avec une passerelle périphérique système Unified CCE, ce champ est mis à jour lorsque l'appel ayant été transféré sans suivi à un IVR est par la suite transféré à un autre agent et que ce dernier répond à l'appel. Pour ce scénario d'appel, ce champ n'est pas mis à jour dans Unified CCE sans une passerelle périphérique système Unified CCE.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.TransferredInCalls.</p>
Transfert sortant	<p>Nombre d'appels que cet agent a transférés à un autre agent ou groupe de compétences au cours de l'intervalle. Cela comprend les appels consultatifs si ce transfert a été consultatif et avec suivi. La valeur est mise à jour une fois que l'agent a terminé le transfert de l'appel.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Agent_Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls.</p>
Sortant externe	<p>Nombre d'appels externes sortants passés par l'agent au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.AgentOutCalls.</p>
DURÉES D'ÉTAT DE L'AGENT	
Durée de connexion	<p>Durée totale de connexion de l'agent pendant l'intervalle, indiquée dans le format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).</p> <p>Provient de : Agent_Interval.LoggedOnTime.</p>

Colonne (Champ)	Description
% Actif	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent en conversation dans des appels dans ce groupe de compétences, par rapport à la durée de connexion de l'agent.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $(Agent_Skill_Group_Interval.TalkInTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkOutTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkOtherTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkAutoOutTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkPreviewTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkReserveTime) / Agent_Interval.LoggedOnTime.$</p>
% En attente	<p>Pourcentage de temps pendant lequel l'agent a mis un appel en attente ou a suspendu une tâche par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $Agent_Skill_Group_Interval.HoldTime / Agent_Interval.LoggedOnTimeTime.$</p>
% Non actif	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Non actif ou Disponible par rapport à la durée de connexion. S'applique à l'ensemble des groupes de compétences.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $(Agent_Interval.AvailTime / Agent_Interval.LoggedOnTime).$</p>
% Non prêt	<p>Pourcentage de temps pendant lequel l'agent était à l'état Non prêt par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long. S'applique à l'ensemble des groupes de compétences.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $(Agent_Interval.NotReadyTime / Agent_Interval.LoggedOnTime).$</p>
% Réserve	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Réserve en attente d'une tâche routée ICM de ce groupe de compétences, par rapport à la durée de connexion.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $(Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime / Agent_Interval.LoggedOnTime).$</p>

Colonne (Champ)	Description
% Post-appel	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Post-appel après un appel entrant ou sortant de/vers ce groupe de compétences, par rapport à la durée de connexion.</p> <p>Le total des pourcentages de la durée d'état de l'agent de la ligne Résumé du rapport est égal à 100 %, seulement une fois que vous avez sélectionné tous les groupes de compétences pour un agent. Lorsque seul un sous-ensemble des groupes de compétences d'un agent est affiché, vous remarquerez que le total des pourcentages peut ne pas correspondre à 100 %.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $(Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime) / Agent_Interval.LoggedOnTime$.</p>

Résumé du rapport : il existe un résumé par groupe de compétences et un résumé du rapport pour l'ensemble des données. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Lignes du résumé du rapport](#).

Rapport historique Tous les champs relatifs aux équipes d'agents

Utilisez le Rapport historique Tous les champs relatifs aux équipes d'agents pour afficher la distribution des appels et les pourcentages d'état par agent par équipe.

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, Rapport historique Tous les champs relatifs aux équipes d'agents

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

Regroupement : ce modèle est groupé et trié par équipe d'agents, puis par superviseur et enfin par agent.

Liste de valeurs : Équipe d'agents

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Agent
- Intervalle_Agent
- Intervalle_Groupe_Compétences_Agent
- Équipe_Agents
- Membre_Équipe_Agents
- Domaine_Routage_Support
- Personne
- File d'attente_de précision
- Groupe_Compétences

**Remarque**

Ce rapport affiche uniquement les données relatives aux membres actuels de l'équipe d'agents.

Champs disponibles de la vue de grille du rapport historique Tous les champs relatifs aux équipes d'agents

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. Les champs disponibles supplémentaires de ce rapport sont remplis directement à partir de la table `Intervalle_Groupe_Compétences_Agent`. Par exemple, **Durée de sonnerie des appels abandonnés** provient de `Agent_Skill_Group_Interval.AbandRingTime`.

La seule exception est **Durée post-appel**, qui est un champ calculé provenant de :
(`Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime` + `Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime`)

Les autres tables utilisées pour les champs disponibles de ce rapport sont :

- **Équipe_Agents**
 - `Agent_Team.AgentTeamID`
- **Intervalle_Agent**
 - Durée disponibilité provient de : `Agent_Interval.AvailTime`
- **Domaine_Routage_Support**
 - Le champ Support provient de : `Media_Routing_Domain.EnterpriseName`

Champs actuels de la vue de grille du rapport historique Tous les champs relatifs aux équipes d'agents

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

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

Colonne (Champ)	Description
Équipe d'agents	Nom d'entreprise de l'équipe d'agents. Provient de : <code>Agent_Team.EnterpriseName</code> .
Superviseur	Superviseur principal des équipes d'agents. Provient de : <code>Person.LastName + ' ' + Person.FirstName</code> .
Agent	Nom et prénom de l'agent. Provient de : <code>Person.LastName ", " Person.FirstName</code> .

Colonne (Champ)	Description
DateTime	Date et heure des données de la ligne sélectionnée, dans le format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime.
TÂCHES EFFECTUÉES	
Traités	Nombre de tâches Unified ICM routées ayant été traitées par cet agent. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled.
Durée moyenne de traitement	Temps moyen passé par l'agent à traiter une tâche, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Champ calculé provenant de : (Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled).
En attente	Nombre d'appels entrants dirigés vers cet agent et ayant été placés en attente. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold.
Durée d'attente moyenne	Durée moyenne en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) pendant laquelle les appels ont été mis en attente, pour tous les appels entrants incluant une durée d'attente. Champ calculé provenant de : (Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHoldTime / Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold).
Sonneries d'abandon	Vocal : nombre total d'appels qui ont été abandonnés pendant que le téléphone de l'agent sonnait. Non vocal : nombre total de tâches qui ont été abandonnées pendant qu'elles étaient offertes à un agent. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls.
RONA	Nombre de tâches ayant quitté le téléphone ou le terminal de l'agent et ayant été redirigées vers un autre numéro composé du fait de l'absence de réponse. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.RedirectNoAnsCalls.
Abandonné en attente	Le Nombre d'appels Unified ICM redirigés , vers l'agent et qui ont été abandonnés alors que l'appel était en attente ou nombre de tâches en pause que l'agent a terminées au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.AbandonHoldCalls.
Transfert entrant	Nombre d'appels entrants ayant été transférés à cet agent par d'autres agents du même périphérique et qui n'ont pas accédé à l'IVR pour une mise en file d'attente. Cette valeur est mise à jour lorsque l'agent termine l'appel. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.TransferredInCalls.

Colonne (Champ)	Description
Transfert sortant	<p>Nombre d'appels que cet agent a transférés à un autre agent ou groupe de compétences. Cela comprend les appels consultatifs si ce transfert a été consultatif et avec suivi. Cette valeur est mise à jour lorsque l'agent termine le transfert.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Agent_Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls.$</p>
Sortant externe	<p>Nombre d'appels externes sortants passés par l'agent au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : $Agent_Skill_Group_Interval.AgentOutCalls.$</p>
DURÉES D'ÉTAT DE L'AGENT	
Durée de connexion	<p>Durée totale de connexion de l'agent pendant l'intervalle, indiquée dans le format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).</p> <p>Provient de : $Agent_Interval.LoggedOnTime.$</p>
% Actif	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent en conversation dans des appels dans ce groupe de compétences, par rapport à la durée de connexion.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $(Agent_Skill_Group_Interval.TalkInTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkOutTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkOtherTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkAutoOutTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkPreviewTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkReserveTime) / Agent_Interval.LoggedOnTime.$</p>
% En attente	<p>Pourcentage de temps pendant lequel l'agent a mis un appel en attente ou a suspendu une tâche par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $Agent_Skill_Group_Interval.HoldTime / Agent_Interval.LoggedOnTimeTime.$</p>
% Non actif	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Non actif ou Disponible par rapport à la durée de connexion. S'applique à l'ensemble des groupes de compétences.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $(Agent_Interval.AvailTime / Agent_Interval.LoggedOnTime).$</p>
% Non prêt	<p>Pourcentage de temps pendant lequel l'agent était à l'état Non prêt par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long. S'applique à l'ensemble des groupes de compétences.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $(Agent_Interval.NotReadyTime / Agent_Interval.LoggedOnTime).$</p>

Colonne (Champ)	Description
% Réservé	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Réservé en attente d'une tâche routée Unified ICM de ce groupe de compétences, par rapport à la durée de connexion.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : (Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime / Agent_Interval.LoggedOnTime).</p>
% Post-appel	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Post-appel après un appel entrant ou sortant de/vers ce groupe de compétences, par rapport à la durée de connexion.</p> <p>Les pourcentages de la durée d'état de l'agent dans la ligne Résumé du rapport totalisent 100 %, seulement lorsque vous sélectionnez l'ensemble des files d'attente de précision d'un agent. Dans un sous-ensemble de files d'attente de précision pour un agent, il est possible que les pourcentages ne soient pas équilibrés.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : (Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime) / Agent_Interval.LoggedOnTime).</p>
Fin de l'état de l'agent Regroupement des heures	
Durée de conversation	<p>Durée totale, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), pendant laquelle l'agent était en conversation au téléphone.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : SUM(IsNull(TalkInTime,0)) +sum(isnull(TalkOutTime,0)) +sum(isnull(TalkOtherTime,0)) +sum(isnull(TalkAutoOutTime,0)) +sum(isnull(TalkPreviewTime,0)) + sum(isnull(TalkReserveTime,0)).</p>

Résumé du rapport : une ligne de résumé pour l'équipe d'agents et un résumé du rapport pour l'ensemble des données sont disponibles. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Lignes du résumé du rapport](#).

Rapport historique de répartition des types d'appel (abandon/réponse)

Utilisez le rapport historique de répartition des types d'appel (abandon/réponse) pour identifier à quel endroit du routage, les appelants abandonnent et identifier les durées standards d'attente de ces derniers.

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

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, Historique de répartition des réponses Abandon d'appels Type d'appel

Groupe : ce rapport est groupé et trié par type d'appel.

Liste de valeurs : type d'appel

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Intervalles_Catégories
- Type_Appel
- Intervalle_Type_Appel

Champs disponibles de la vue de grille du rapport historique de répartition des types d'appel (abandon/réponse)

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. Les champs disponibles supplémentaires de ce rapport sont remplis à partir des tables suivantes.

Ces champs disponibles proviennent de la table Intervalle_Type_Appel :

- **Durée d'attente de réponse** provient de : Call_Type_Interval.AnswerWaitTime.
- **IDIntervalleCatégorie** provient de : Call_Type_Interval.BucketIntervallID.
- **Appels traités** provient de : Intervalle_Type_Appel.AppelsTraités.
- **ID de type d'appel** provient de : Intervalle_Type_Appel.IDTypeAppels.
- **DélaiAbandFileAttente** provient de : Intervalle_Type_Appel.DélaiAbandonAppels.
- **Appels routeur aband.** provient de : Call_Type_Interval.TotalCallsAband.

Ces champs disponibles proviennent de la table Intervalles_Catégories comme l'indique le *Manuel du schéma de base de données pour Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)* à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html> :

int1 - int 9 provient de : Intervalles_Catégories.LimiteIntervalleSupérieur1 - LimiteIntervalleSupérieur9.

Champs actuels de la vue de grille du rapport historique de répartition des types d'appel (abandon/réponse)

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

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

Les titres des champs d'intervalle sont des en-têtes dynamiques ; ils affichent les intervalles que vous avez définis.

Colonne (Champ)	Description
Type d'appel	Nom d'entreprise du type d'appel. Provient de Call_Type.EnterpriseName.

Colonne (Champ)	Description
Date Heure	<p>Date et heure de la génération des données d'intervalle de type d'appel au format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).</p> <p>Pour chaque intervalle de la période sélectionnée, il existe une ligne de résumé pour chaque type d'appel sélectionné.</p> <p>Provient de : Call_Type_Interval.DateTime.</p>
Vitesse de réponse moyenne	<p>Délai moyen de réponse. La durée moyenne d'attente de réponse à partir du moment où l'appel est d'abord mis en file d'attente au groupe de compétences ou du moment où le nœud sélectionné de l'agent le plus disponible a été exécuté pour cet appel lorsqu'il a obtenu une réponse. Il s'agit d'une mesure importante de qualité de service. En effet, le délai peut varier, même au cours d'une journée, en fonction du volume d'appels et des niveaux de personnel.</p> <p>Champ calculé provenant de : Call_Type_Interval.AnswerWaitTime/ Call_Type_Interval.CallsHandled.</p>
Délai moyen avant abandon	<p>Durée moyenne d'attente de tous les appels abandonnés ayant pris fin dans ce type d'appel au cours de l'intervalle actuel. Cela englobe les appels abandonnés dans la file d'attente, les appels abandonnés à l'IVR (invite ou libre-service), ainsi que les appels abandonnés pendant que le poste de l'agent sonnait ou en route vers le poste de l'agent.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Call_Type_Interval.CallDelayAbandTime / Call_Type_Interval.TotalCallsAband.</p>
Int 1 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'heure de début de la mesure et l'intervalle 1. L'intervalle 1 par défaut du système est de 8 secondes. Par exemple : 00:00 - 00:08.</p> <p>Provient de : Call_Type_Interval.AnsInterval(1) et Call_Type_Interval.AbandInterval(1).</p>
Int 2 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'intervalle 1 et l'intervalle 2. L'intervalle 2 par défaut du système est de 30 secondes. Par exemple : 00:08 - 00:38.</p> <p>Provient de : Call_Type_Interval.AnsInterval(2) et Call_Type_Interval.AbandInterval(2).</p>

Colonne (Champ)	Description
Int 3 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'intervalle 2 et l'intervalle 3. L'intervalle 3 par défaut du système est de 60 secondes (1 minute). Par exemple : 00:38 - 01:38.</p> <p>Provient de : Call_Type_Interval.AnsInterval(3) et Call_Type_Interval.AbandInterval(3).</p>
Int 4 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'intervalle 3 et l'intervalle 4. L'intervalle 4 par défaut du système est de 90 secondes. Par exemple : 01:38 - 03:08.</p> <p>Provient de : Call_Type_Interval.AnsInterval(4) et Call_Type_Interval.AbandInterval(4).</p>
Int 5 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'intervalle 4 et l'intervalle 5. L'intervalle 5 par défaut du système est de 120 secondes (2 minutes). Par exemple : 03:08 - 05:08.</p> <p>Provient de : Call_Type_Interval.AnsInterval(5) et Call_Type_Interval.AbandInterval(5).</p>
Int 6 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'intervalle 5 et l'intervalle 6. L'intervalle 6 par défaut du système est de 180 secondes (3 minutes). Par exemple : 05:08 - 08:08.</p> <p>Provient de : Call_Type_Interval.AnsInterval(6) et Call_Type_Interval.AbandInterval(6).</p>
Int 7 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'intervalle 6 et l'intervalle 7. L'intervalle 7 par défaut du système est de 300 secondes (5 minutes). Par exemple : 08:08 - 13:08.</p> <p>Provient de : Call_Type_Interval.AnsInterval(7) et Call_Type_Interval.AbandInterval(7).</p>
Int 8 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'intervalle 7 et l'intervalle 8. L'intervalle 8 par défaut du système est de 600 secondes (10 minutes). Par exemple : 13:08 - 23:08.</p> <p>Provient de : Call_Type_Interval.AnsInterval(8) et Call_Type_Interval.AbandInterval(8).</p>

Colonne (Champ)	Description
Int 9 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'intervalle 8 et l'intervalle 9. L'intervalle 9 par défaut du système est de 1 200 secondes (20 minutes). Par exemple : 23:08 - 43:08.</p> <p>Provient de : Call_Type_Interval.AnsInterval(9) et Call_Type_Interval.AbandInterval(9).</p>
> Int 9 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés au cours de la dernière période mesurée du rapport en minutes et en secondes. Par exemple : > 43:08.</p> <p>Provient de : Call_Type_Interval.AnsInterval(10) et Call_Type_Interval.AbandInterval(10).</p>
MaxEnAttente	<p>Nombre maximal d'appels dans la file d'attente pour ce type d'appel dans cet intervalle.</p> <p>Provient de : Intervalle_Type_Appel.AppelsMaxEnAttente.</p> <p>Le système affiche les données affichées dans ce champ uniquement si votre système Unified Intelligence Center est connecté à la version 8.0(3) de Unified CCE, ou une version supérieure.</p>
Mis en file d'attente le plus longtemps	<p>Délai d'attente maximal avant qu'un appel soit traité (abandonné ou répondu) dans cet intervalle.</p> <p>Provient de : Intervalle_Type_Appel.MaxCallWaitTime.</p> <p>Le système affiche les données affichées dans ce champ uniquement si votre système Unified Intelligence Center est connecté à la version 8.0(3) de Unified CCE, ou une version supérieure.</p>

Résumé du rapport : la ligne de résumé indique une moyenne pour les colonnes Vitesse moy. de réponse et Délai moy. avant abandon, les totaux des colonnes d'intervalle et la valeur maximale pour les colonnes MaxEnAttente et DuréeMaxFileAttente. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Lignes du résumé du rapport](#).

Rapport historique Tous les champs de type d'appel

Utilisez le rapport historique Tous les champs de type d'appel pour afficher les appels entrants et les contacts, des statistiques clés comme la vitesse moyenne de réponse et le niveau de service, et des informations sur la répartition des appels.

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

Vues : ce rapport comporte les vues de grille suivantes et une vue de diagramme circulaire. Le diagramme à secteurs montre le pourcentage d'appels traités dans chaque type d'appel.

- Réponse par type d'appel (vue de graphique)
- Historique par type d'appel - quotidien (vue de grille)
- Historique par type d'appel - mensuel (vue de grille)
- Historique par type d'appel - hebdomadaire (vue de grille)
- Rapport historique Tous les champs de type d'appel (vue de grille)

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

Regroupement : ce rapport est groupé par type d'appel, puis par date et heure.

Liste de valeurs : type d'appel

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Type_Appel
- Intervalle_Type_Appel

Champs disponibles de la vue de grille du rapport historique Tous les champs de type d'appel

Les champs disponibles pour la vue de grille de ce rapport incluent les champs affichés par défaut comme actuels. Les champs disponibles supplémentaires de ce rapport sont remplis directement à partir de la table Intervalle_Type_Appel.

Champs actuels de la vue de grille du rapport historique Tous les champs de type d'appel

Les champs **actuels** sont ceux qui apparaissent par défaut dans la vue de grille pour ce rapport.

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

Colonne (Champ)	Description
Type d'appel	Nom d'entreprise du type d'appel. Provient de : Call_Type.EnterpriseName.
DateTime	Date et heure auxquelles l'enregistrement a été créé, dans le format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Call_Type_Interval.DateTime.
Niveau de service	Type de niveau de service utilisé pour calculer le niveau de service pour l'intervalle. Provient de : Call_Type_Interval.ServiceLevel.

Colonne (Champ)	Description
Abandon dans le niveau de service	<p>Nombre total d'appels de ce type abandonnés dans la limite du seuil du niveau de service au cours de l'intervalle. Valide pour les cibles Unified CCE et ACD standard qui utilisent des routages de traduction.</p> <p>Ce champ indique les appels qui sont abandonnés au VRU. Il inclut les appels abandonnés à l'invite de menu, l'invite de bienvenue et la file d'attente.</p> <p>Provient de : Call_Type_Interval.ServiceLevelAband.</p>
Vitesse de réponse moyenne	<p>Délai moyen de réponse. La durée moyenne d'attente de réponse à partir du moment où l'appel est d'abord mis en file d'attente au groupe de compétences ou du moment où le nœud sélectionné de l'agent le plus disponible a été exécuté pour cet appel lorsqu'il a obtenu une réponse. Il s'agit d'une mesure importante de qualité de service. En effet, le délai peut varier, même au cours d'une journée, en fonction du volume d'appels et des niveaux de personnel.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $\frac{\text{Call_Type_Interval.AnswerWaitTime}}{\text{Call_Type_Interval.CallsAnswered}}$</p>
TÂCHES	
Offerts	<p>Tâches qui ont été offertes à ce type d'appel au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Call_Type_Interval.CallsOffered.</p>
Affectées à partir de la FA	<p>Nombre de tâches de ce type d'appel affectées à partir de la file d'attente pour être routées au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Call_Type_Interval.RouterQueueCalls.</p>
Répondu	<p>Nombre total d'appels de ce type auxquels des agents ont répondu au cours de l'intervalle. Ce champ est applicable à Unified ICM et Unified CC Entreprise à une exception près : si l'appel obtient une réponse de la part d'un agent sur un appel ACD standard, ce champ est incrémenté uniquement si l'appel a été routé par traduction.</p> <p>Provient de : Call_Type_Interval.CallsAnswered.</p>

Colonne (Champ)	Description
Durée d'attente de réponse	<p>Durée d'attente de réponse. Somme de la durée d'attente de réponse en secondes pour tous les appels ayant reçu une réponse pour le type d'appel au cours de l'intervalle du rapport. Ce champ est applicable à Unified ICM et Unified CC Enterprise à une exception près : si l'appel obtient une réponse de la part d'un agent sur un appel ACD standard, ce champ est incrémenté uniquement si l'appel a été routé par traduction.</p> <p>Provient de : Call_Type_Interval.AnswerWaitTime.</p>
TÂCHES EFFECTUÉES	
Traités	<p>Nombre total de tâches traitées et terminées pour le type d'appel au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Call_Type_Interval.CallsHandled.</p>
Abandon	<p>Nombre total d'appels abandonnés alors qu'ils se trouvent en VRU (c'est-à-dire pendant une invite ou l'écoute des options de menus vocaux), d'appels abandonnés dans la file d'attente vers le groupe de compétences et d'appels abandonnés au niveau du bureau de l'agent. Cette valeur comprend également les appels abandonnés alors qu'ils ne se trouvaient pas dans la file d'attente, par exemple lorsque l'appelant raccroche alors qu'il écoute une invite VRU. Le nombre d'appels abandonnés au niveau d'un VRU avant d'être mis en file d'attente correspond donc à TotalAppelsAband moins AppelsAbandRouteurVersAgent et AppelsAbandRouteurFileAttente. N'inclut pas les appels courts.</p> <p>Provient de : Call_Type_Interval.TotalCallsAband.</p>
Retour	<p>Nombre de tâches du type d'appel routées vers les nœuds de retour par le logiciel ICM au cours de l'intervalle.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Call_Type_Interval.ReturnBusy + Call_Type_Interval.ReturnRing + Call_Type_Interval.ReturnRelease.</p>
Traitement par défaut	<p>Nombre de tâches du type d'appel qui ont reçu un traitement par défaut ou des nœuds d'extrémité au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Call_Type_Interval.ICRDefaultRouted.</p>

Colonne (Champ)	Description
Routées par le réseau	<p>Nombre de tâches du type d'appel qui ont été routées non pas par le logiciel ICM, mais par l'opérateur au cours de l'intervalle. Pour les appels pré-routés, l'opérateur décide où router l'appel.</p> <p>Provient de : Call_Type_Interval.NetworkDefaultRouted.</p>
Débordement sortant	<p>Nombre de tâches du type d'appel ayant débordé vers un autre type d'appel dans l'intervalle.</p> <p>Provient de : Call_Type_Interval.OverflowOut.</p>
Appels - Erreur	<p>Nombre d'appels du type d'appel qui contenaient des erreurs ou qui étaient incomplets au cours de l'intervalle.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Call_Type_Interval.ErrorCount + Call_Type_Interval.IncompleteCalls + Call_Type_Interval.AgentErrorCount.</p>
Autres	<p>Nombre de tâches du type d'appel qui sont courtes, qui ont été routées vers des cibles autres que des agents ou qui ont été redirigées au cours de l'intervalle.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Call_Type_Interval.CallsRONA + Call_Type_Interval.CallsRoutedNonAgent + Call_Type_Interval.ShortCalls.</p>
% Mis en file d'attente	<p>Pourcentage de toutes les tâches traitées du type d'appel qui ont été mises en file d'attente au cours de l'intervalle.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : (Call_Type_SG_Interval.CallsQHandled / Call_Type_SG_Interval.CallsHandled).</p>

Colonne (Champ)	Description
% aban	<p>Pourcentage de toutes les tâches du type d'appel qui ont été abandonnées au cours de l'intervalle.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé, provenant de :</p> $\frac{\text{Call_Type_Interval.TotalCallsAband}}{(\text{Call_Type_Interval.CallsHandled} + \text{Call_Type_Interval.TotalCallsAband} + \text{Call_Type_Interval.IncompleteCalls} + \text{Call_Type_Interval.ReturnBusy} + \text{Call_Type_Interval.ReturnRing} + \text{Call_Type_Interval.ICRDefaultRouted} + \text{Call_Type_Interval.NetworkDefaultRouted} + \text{Call_Type_Interval.OverflowOut} + \text{Call_Type_Interval.CallsRONA} + \text{Call_Type_Interval.ReturnRelease} + \text{Call_Type_Interval.CallsRoutedNonAgent} + \text{Call_Type_Interval.ShortCalls} + \text{Call_Type_Interval.ErrorCount} + \text{Call_Type_Interval.AgentErrorCount})}$
Délai moyen avant abandon	<p>Durée moyenne d'attente de tous les appels abandonnés ayant pris fin dans ce type d'appel au cours de l'intervalle actuel. Cela englobe les appels abandonnés dans la file d'attente, les appels abandonnés à l'IVR (invite ou libre-service), ainsi que les appels abandonnés pendant que le poste de l'agent sonnait ou en route vers le poste de l'agent.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé. Provient de :</p> $\frac{\text{Call_Type_Interval.CallDelayAbandTime}}{\text{Call_Type_Interval.TotalCallsAband}}$
Appels courts	<p>Nombre d'appels abandonnés pendant la durée d'attente d'appel abandonné Type_Appel. Les appels abandonnés après cette période sont comptés comme Appels abandonnés et non comme Appels courts.</p> <p>Provient de : Call_Type_Interval.ShortCalls.</p>
Tâches sélectionnées	<p>Nombre total de requêtes sélectionnées correctement acheminé par ce type d'appel durant l'intervalle du rapport.</p>
Tâches extraites	<p>Le nombre total de demandes d'extraction acheminées avec succès par ce type d'appel durant l'intervalle du rapport.</p>
Échecs de sélection	<p>Nombre de demandes de sélection se traduisant par une erreur.</p>

Colonne (Champ)	Description
Échec d'extraction	Nombre de demandes d'extraction se traduisant par une erreur.
MaxEnAttente	Nombre maximal d'appels dans la file d'attente pour ce type d'appel dans cet intervalle. Provient de : Intervalle_Type_Appel. AppelsMaxEnAttente.
Mis en file d'attente le plus longtemps	Délai d'attente maximal avant qu'un appel soit traité (abandonné ou répondu) dans cet intervalle. Provient de : Intervalle_Type_Appel. MaxCallWaitTime. Le système affiche les données affichées dans ce champ uniquement si votre système Unified Intelligence Center est connecté à la version 8.0(3) de Unified CCE, ou une version supérieure.

Résumés de rapport

- **Résumé du type d'appel**

Totaux des champs, à l'exception du champ Niveau de service (SL), pour chaque type d'appel dans le rapport. Les champs Niveau de service contiennent des pourcentages. Le résumé affiche également la moyenne de la vitesse de réponse moyenne

- **Résumé du rapport**

Totaux des champs, à l'exception du champ Niveau de service (SL), pour tous les types d'appel dans le rapport. Les champs Niveau de service contiennent des pourcentages. La ligne de résumé affiche également la valeur Max pour les colonnes MaxEnAttente et PlusLongueDuréeFileAttente.

Rapport Tous les champs intervalle de file d'attente de type d'appel

Les rapports générés à partir de ce modèle affichent les statistiques de résumé pour les groupes de compétences et les files d'attente de précision au sein d'un ID de type d'appel. Ces informations sont utiles pour associer des files d'attente à des ressources et à des fins de prévision et de planification.

Remarque : dans le cas de Unified CCE, la présence de certaines données dépend de l'utilisation de la mise en file d'attente d'entreprise et de la mise en œuvre ou non du routage de traduction.

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

Vues : ce rapport comporte les vues de grille suivantes :

- Rapport Tous les champs intervalle de file d'attente de type d'appel
- Résumé de groupe de compétences de file d'attente par type d'appel

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

Regroupement : ce rapport est groupé par type d'appel, puis par date et heure.

Liste de valeurs : type d'appel

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Type_Appel
- File d'attente_de précision
- Intervalle_SG_type_appel
- Attribut
- Intervalle_FileAttente_Routeur
- Groupe_Compétences
- Domaine_Routage_Support

Champs disponibles dans la vue de grille de tous les champs intervalle de file d'attente de type d'appel

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels.

Les champs disponibles supplémentaires de ce rapport sont remplis directement à partir de la table Intervalle_SG_Type_Appel.

Champs actuels de la vue de grille de tous les champs intervalle de file d'attente de type d'appel

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

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

Colonne (Champ)	Description
Type d'appel	Nom d'entreprise du type d'appel. Provient de Call_Type.EnterpriseName.
File d'attente de précision / Groupe de compétences	Nom d'entreprise du groupe de compétences ou de la file d'attente de précision d'un agent. Vous pouvez identifier une file d'attente de précision par la présence des Attributs près du nom de la file d'attente. Provient de : Skill_Group.Enterprise ou Precision_Queue.EnterpriseName

Colonne (Champ)	Description
DateTime	Date et heure des données d'une ligne sélectionnée. Provient de : Call_Type_SG_Interval.DateTime.
Attributs	Attributs utilisés dans la définition de la file d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés.
Traités	Nombre total de tâches traitées et terminées pour le type d'appel au cours de l'intervalle. Provient de : Call_Type_SG_Interval.CallsHandled.
Durée moyenne de traitement	Temps moyen passé par l'agent à traiter une tâche au cours de l'intervalle, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : Call_Type_SG_Interval.Handle Time / Call_Type_SG_Interval.CallsHandled.
% mis en file d'attente	Pourcentage de toutes les tâches traitées du type d'appel qui ont été mises en file d'attente au cours de l'intervalle. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Call_Type_SG_Interval.CallsQHandled /Call_Type_SG_Interval.CallsHandled.
Niveau de service	Type de niveau de service utilisé pour calculer le niveau de service pour l'intervalle. Provient de : Call_Type_SG_Interval.ServiceLevel.
Vitesse de réponse moyenne	Délai moyen de réponse. La durée moyenne d'attente de réponse à partir du moment où l'appel est d'abord mis en file d'attente du groupe de compétences ou du moment où le nœud sélectionné de l'agent le plus disponible a été exécuté pour cet appel lorsqu'il a obtenu une réponse. Il s'agit d'une mesure importante de qualité de service. En effet, le délai peut varier, même au cours d'une journée, en fonction du volume d'appels et des niveaux de personnel. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Call_Type_SG_Interval.AnswerWaitTime / Call_Type_SG_Interval.CallsAnswered.

Colonne (Champ)	Description
Abandon dans le niveau de service	<p>Nombre total d'appels de ce type abandonnés dans la limite du seuil du niveau de service au cours de l'intervalle. Valide pour les cibles Unified CCE et ACD standard qui utilisent des routages de traduction.</p> <p>Ce champ indique les appels qui sont abandonnés au VRU. Il inclut les appels abandonnés à l'invite de menu, l'invite de bienvenue et la file d'attente.</p> <p>Provient de : Call_Type_Interval.ServiceLevelAband.</p>
Abandon dans file d'attente	<p>Nombre d'appels du type ayant été abandonnés dans la file d'attente de routeur au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Call_Type_SG_Interval.RouterCalls AbandQ.</p>
Mis en file d'attente le plus longtemps	<p>Durée maximale d'attente d'une tâche avant d'avoir obtenu une réponse, d'avoir été abandonnée ou terminée. Cette valeur comprend le temps passé en file d'attente réseau, en file d'attente locale et le temps de sonnerie sur l'agent, le cas échéant.</p> <p>Provient de : Router_Queue_Interval.MaxCallWaitTime</p>
MaxEnAttente	<p>Nombre maximal de tâches en attente pour ce groupe de compétences au cours de cet intervalle. Les appels placés en attente avec plusieurs groupes de compétences sont comptés dans chaque groupe de compétences dans lequel ils sont placés en attente.</p> <p>Provient de : Router_Queue_Interval.MaxCallsQueued</p>
Tâches sélectionnées	<p>Le nombre total de demandes de sélection réussies acheminées vers ce groupe de compétences ou cette file d'attente de précision par ce type d'appel durant l'intervalle du rapport.</p>
Tâches extraites	<p>Le nombre total de demandes d'extraction réussies acheminées vers ce groupe de compétences ou cette file d'attente de précision par ce type d'appel durant l'intervalle du rapport.</p>
Échecs de sélection	<p>Nombre de demandes de sélection se traduisant par une erreur.</p>
Échec d'extraction	<p>Nombre de demandes d'extraction se traduisant par une erreur.</p>

Résumés de rapport

La ligne de résumé affiche la valeur maximale pour les colonnes MaxEnAttente et PlusLongueDuréeFileAttente.

Champs actuels de la vue de grille Résumé des groupes de compétences de la file d'attente par type d'appel

Si vous choisissez la vue de grille Résumé des groupes de compétences de la file d'attente par type d'appel, le rapport affiche les champs suivants :

- Type d'appel
- DateTime
- Traités
- Durée moyenne de traitement
- % mis en file d'attente
- Niveau de service
- Vitesse de réponse moyenne
- Abandon dans le niveau de service
- Abandon dans file d'attente
- File d'attente

Rapport historique Tous les champs relatifs au groupe de compétences d'un type d'appel

Ce rapport historique Tous les champs relatifs au groupe de compétences d'un type d'appel affiche les statistiques résumées pour les types d'appels et groupes de compétences au sein de chaque type d'appel au cours de l'intervalle.

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

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, rapport historique Tous les champs relatifs au groupe de compétences d'un type d'appel

Regroupement : ce rapport est groupé par nom de type d'appel, puis par nom de groupe de compétences, et enfin par date et heure.

Liste de valeurs : type d'appel

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Intervalle_SG_type_appel
- Type_Appel
- Groupe_Compétences

Champs disponibles de la vue de grille du rapport historique Tous les champs relatifs au groupe de compétences d'un type d'appel

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels.

Les champs disponibles supplémentaires de ce rapport sont remplis directement à partir de la table Intervalle_SG_Type_Appel.

Champs actuels de la vue de grille du rapport historique Tous les champs relatifs au groupe de compétences d'un type d'appel

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

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

Colonne (Champ)	Description
Type d'appel	Nom d'entreprise du type d'appel. Provient de : Call_Type_SG_Interval.EnterpriseName.
Groupe de compétences	Le nom d'entreprise du groupe de compétences. Provient de : Skill_Group.Enterprise
DateTime	Date et heure des données d'une ligne sélectionnée. Provient de : Call_Type_SG_Interval.DateTime.
Traités	Nombre total de tâches traitées et terminées pour le type d'appel au cours de l'intervalle. Provient de : Call_Type_SG_Interval.CallsHandled.
Durée moyenne de traitement	Temps moyen passé par l'agent à traiter une tâche au cours de l'intervalle, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : Call_Type_SG_Interval.HandleTime/Call_Type_SG_Interval.CallsHandled.
% mis en file d'attente	Pourcentage de toutes les tâches traitées du type d'appel qui ont été mises en file d'attente au cours de l'intervalle. Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : Call_Type_SG_Interval.CallsQHandled /Call_Type_SG_Interval.CallsHandled.
Niveau de service	Type de niveau de service utilisé pour calculer le niveau de service pour l'intervalle. Provient de : Call_Type_SG_Interval.ServiceLevel.

Colonne (Champ)	Description
Vitesse de réponse moyenne	Délai moyen de réponse. La durée moyenne d'attente de réponse à partir du moment où l'appel est d'abord mis en file d'attente au groupe de compétences ou du moment où le nœud sélectionné de l'agent le plus disponible a été exécuté pour cet appel lorsqu'il a obtenu une réponse. Il s'agit d'une mesure importante de qualité de service. En effet, le délai peut varier, même au cours d'une journée, en fonction du volume d'appels et des niveaux de personnel. Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : Call_Type_SG_Interval.AnswerWaitTime/Call_Type_SG_Interval.CallsAnswered.
Aband pendant SL	Nombre total d'appels de ce type abandonnés dans la limite du seuil du niveau de service au cours de l'intervalle. Valide pour les cibles Unified CCE et ACD standard qui utilisent des routages de traduction. Provient de : Call_Type_SG_Interval.ServiceLevelAband.
Aband. dans file d'attente	Nombre d'appels du type ayant été abandonnés dans la file d'attente de routeur au cours de l'intervalle. Provient de : Call_Type_SG_Interval.RouterCallsAbandQ.
MaxEnAttente	Nombre maximal d'appels en attente pour ce groupe de compétences au cours de cet intervalle. Les appels placés en attente avec plusieurs groupes de compétences sont comptés dans chaque groupe de compétences dans lequel ils sont placés en attente. Provient de : Call_Type_SG_Interval.MaxCallsQueued
Mis en file d'attente le plus longtemps	Durée maximale d'attente d'un appel avant d'avoir obtenu une réponse, d'avoir été abandonné ou terminé. Cette valeur comprend le temps passé en file d'attente réseau, en file d'attente locale et la sonnerie au niveau de l'agent, le cas échéant. Provient de : Call_Type_SG_Interval.MaxCallWaitTime
Tâches sélectionnées	Le nombre total de demandes de sélection réussies acheminées vers ce groupe de compétences par ce type d'appel durant l'intervalle du rapport.
Tâches extraites	Le nombre total de demandes d'extraction réussies acheminées vers ce groupe de compétences par ce type d'appel durant l'intervalle du rapport.
Échecs de sélection	Nombre de demandes de sélection se traduisant par une erreur.
Échec d'extraction	Nombre de demandes d'extraction se traduisant par une erreur.

Résumés du rapport : La ligne de résumé affiche les moyennes de durée moy. de traitement, de durée moy. de réponse, de % en file d'attente, ainsi que les totaux d'appels traités, abandonnés dans le cadre du contrat de service et abandonnés dans la file d'attente.

Rapport historique CVA

Le rapport historique CVA montre le nombre total d'appels traités par l'IVR, les appels abandonnés sur l'IVR, les appels transférés aux agents et le temps moyen passé sur l'IVR.



Remarque

Pour exécuter le rapport historique CVA vous devez sélectionner les types d'appels qui traitent les appels IVR.

Vues : ce rapport possède une vue de grille et une vue graphique en colonnes.

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

Groupement : ce rapport est groupé et trié par type d'appel.

Liste de valeurs : type d'appel

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Intervalle_Type_Appel
- Type_Appel

Champs disponibles de la vue de grille du rapport Tous les champs de l'historique CVA

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

- Temps passé sur l'IVR (Serveur Vocal Interactif) : déduit de Call_Type_Interval.VRUTime

Champs actuels de la vue de grille du rapport historique CVA

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock. Les champs actuels sont répertoriés ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Description
Type d'appel	Nom d'entreprise du type d'appel. Provient de : Call_Type.EnterpriseName.
DateTime	Date et heure des données de la ligne sélectionnée, dans le format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Intervalle_Type_Appel.DateHeure
Total des appels traités par l'IVR	Nombre total d'appels traités par l'IVR. Provient de : Call_Type_Interval.CallsOffered.

Colonne (Champ)	Description
Appels abandonnés à l'IVR	Nombre total d'appels abandonnés à l'IVR. Déduit de : Call_Type_Interval.TotalCallsAband - Call_Type_Interval.RouterCallsAbandQ - Call_Type_Interval.RouterCallsAbandToAgent
Temps moyen passé sur IVR	Le temps moyen passé sur l'IVR est mesuré au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Déduit de : Call_Type_Interval.VRUTime/Call_Type_Interval.CallsOffered
Appels transférés à un agent.	Nombre total des appels transférés aux agents. Déduit de : Call_Type_Interval.VruAssistedCalls + Call_Type_Interval.VruOptOutUnhandledCalls + Call_Type_Interval.VruScriptedXferredCalls + Call_Type_Interval.VruForcedXferredCalls

Champs actuels dans la vue graphique à colonnes du rapport historique CVA

Si vous sélectionnez la vue graphique à colonnes du rapport historique CVA, le rapport affiche les tableaux suivants :

1. Appels abandonnés à l'IVR
2. Appels transférés à un agent.
3. Total des appels traités par l'IVR

Rapport historique Tous les champs de service de l'entreprise

Les services d'entreprise peuvent être configurés dans un environnement ICM , pour réaliser collectivement un rapport sur un groupe de services à travers les ACD. Ce rapport n'est pas applicable aux environnements Contact Center Enterprise.

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

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, rapport historique Tous les champs de service de l'entreprise.

Groupement : ce rapport est groupé par nom d'entreprise.

Liste de valeurs : service

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Service_Entreprise
- Membre_Service_Entreprise
- Intervalle_Service
- Service

Champs disponibles de la vue de grille du rapport historique Tous les champs de service de l'entreprise

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. Les champs disponibles supplémentaires de ce rapport sont alimentés à partir de la table `Intervalle_Service`, comme décrit dans le *Guide de schéma de base de données Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)* à l'adresse https://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd_products_support_series_home.html.

Champs actuels de la vue de grille du rapport historique Tous les champs de service de l'entreprise

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

Colonne (Champ)	Description
Service d'entreprise	Le nom d'entreprise du service. Provient de : <code>Enterprise_Service.EnterpriseName</code> .
Service du périphérique	Nom d'entreprise du service périphérique. Provient de : <code>Service.NomEntreprise</code>
DateTime	Date et heure des données de la ligne sélectionnée, dans le format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). DateTime Provient de : <code>Service_Interval.DateTime</code> .
Rép.	Nombre total de tâches associées au service et auxquelles des agents ont répondu au cours de l'intervalle. Provient de : <code>Service_Interval.CallsAnswered</code> .
Vitesse de réponse moyenne	Durée d'attente de réponse moyenne en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) pour toutes les tâches ayant obtenu une réponse pour le service au cours de l'intervalle. Provient de : <code>Service_Interval.AvgSpeedAnswer</code> .
Traités	Nombre de tâches associées au service qui ont été traitées au cours de l'intervalle. Provient de : <code>Service_Interval.CallsHandled</code> .
Durée moyenne de traitement	Durée moyenne de traitement en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) des tâches associées au service se terminant au cours de l'intervalle. Provient de : <code>Service_Interval.AvgHandleTime</code> .

Colonne (Champ)	Description
Abandon dans file d'attente	Nombre de tâches associées au service qui ont été abandonnées dans la file d'attente au cours de l'intervalle. Provient de : Service_Interval.CallsAbandQ.
Délai moyen d'abandon en file d'attente	Durée moyenne d'attente en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) des tâches associées au service qui ont été abandonnées dans la file d'attente au cours de l'intervalle. Provient de : Service_Interval.AvgDelayQAband.
File d'attente de tâches	Nombre de tâches associées au service qui ont été mises en file d'attente au cours de l'intervalle. Provient de : Service_Interval.CallsQ.
Délai moyen en file d'attente	Délai moyen dans la file d'attente pour les tâches associées au service au cours de l'intervalle. Provient de : Service_Interval.AvgDelayQ.
Niveau de service	Le nombre de tâches associées au service ayant obtenu une réponse en respectant le seuil de niveau de service d'Unified ICM/Unified CCE, , au cours de l'intervalle. Provient de : Service_Interval.ServiceLevel.
Type de niveau de service	Valeur par défaut qui indique la manière dont le logiciel Unified ICM, calcule le niveau de service (c'est-à-dire la manière dont il traite les appels abandonnés dans le calcul du niveau de service). Il est possible de remplacer cette valeur implicite pour des services individuels. Provient de : Service_Interval.ServiceLevelType.
Transfert entrant	Nombre de tâches transférées au service au cours de l'intervalle. Cette valeur est mise à jour dans la base de données lorsque l'appel est effectué. Provient de : Service_Interval.TransferInCalls.
Transfert sortant	Nombre de tâches transférées hors du service au cours de l'intervalle. La valeur est mise à jour dans la base de données une fois le transfert de l'appel terminé. Provient de : Service_Interval.TransferOutCalls.
Sortantes	Nombre de tâches sortantes effectuées par les agents associés au service au cours de l'intervalle. Provient de : Intervalle_Service.AppelsSortants.

Colonne (Champ)	Description
RONA	<p>Nombre de tâches redirigées en l'absence de réponse dans le délai du seuil de niveau de service du groupe de compétences au cours du dernier intervalle.</p> <p>Provient de : Service_Interval.ServiceLevelCallsDequeued.</p>

Résumé du rapport : le rapport a une ligne de résumé pour chaque service d'entreprise de la table et un résumé total pour tous les services d'entreprises. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Lignes du résumé du rapport](#).

Rapport historique Tous les champs du groupe de compétences de l'entreprise

Utilisez ce rapport pour examiner des statistiques clés comme les taux d'appels entrants et la vitesse moyenne de réponse des groupes de compétences de l'entreprise. Les groupes de compétences de l'entreprise offrent la possibilité de regrouper des groupes de compétences dans un périphérique ou dans plusieurs périphériques.

Environnement applicable : Unified CCE et Unified ICM

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

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, Tous les champs historiques de groupes de compétences d'entreprise.

Groupement : ce rapport est groupé par groupe de compétences d'entreprise.

Liste de valeurs : groupe de compétences de l'entreprise

Ce modèle comprend également des champs du rapport consolidé entskg25 sur les groupes de compétences de l'entreprise ICM généré toutes les demi-heures, du rapport consolidé entskg27 sur tous les champs historiques du groupe de compétences de l'entreprise et des champs calculés du rapport entskg08 pour les groupes de compétences de l'entreprise FTE généré toutes les demi-heures.

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Groupe_Compétences_Entreprise
- Membre_Groupe_Compétences_Entreprise
- Groupe_Compétences
- Intervalle_Groupe_Compétences
- Domaine_Routage_Support

Champs disponibles de la vue de grille du rapport de tous les champs de l'historique du groupe de compétences de l'entreprise

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. Les champs disponibles supplémentaires de ce rapport sont extraits de la table Groupe_Compétences_Temps_Réel, comme décrit dans le *Guide de schéma de base de données Cisco Unified*

Contact Center Enterprise (UCCE) à l'adresse http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd_products_support_series_home.html.

La seule exception est **Groupe de compétences de l'entreprise**, qui provient de Enterprise_Skill_Group.EnterpriseName.

La plupart des champs prennent leurs valeurs directement dans la base de données.

Les exceptions sont relatives aux champs État de l'agent FTE. Il s'agit de champs calculés qui dépendent de la façon dont vous avez configuré les rapports d'intervalle. Par exemple, **Agents FTE actifs** provient de (Skill_Group_Interval.TalkTime / 1800) ou de (Skill_Group_Interval.TalkTime / 900).

Champs actuels de la vue de grille du rapport de tous les champs de l'historique du groupe de compétences de l'entreprise

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

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

Colonne (Champ)	Description
Groupe de compétences d'entreprise	Nom d'entreprise et ID du groupe de compétences de l'entreprise. Provient de : Enterprise_Skill_Group.EnterpriseName (Enterprise_Skill_Group.EnterpriseSkillGroupID).
DateTime	Date et heure des données de la ligne sélectionnée, dans le format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Skill_Group_Interval.DateTime.
Mis en file d'attente par entreprise	Nombre de tâches mises en file d'attente vers ce groupe de compétences au cours de l'intervalle. Provient de : Intervalle_Groupe_Compétences.AppelsRouteurFileAttente. Ce champ est égal à Actuel par défaut et n'est applicable qu'à Unified CCE . Le champ équivalent pour Unified CCE se nomme Total mis en file d'attente maintenant (ICM) et est disponible par défaut.
Vitesse de réponse moyenne	Délai moyen de réponse du groupe de compétences en HH:MM:SS (heure, minutes, secondes), calculé en prenant le temps passé par les appelants en file d'attente pendant que le téléphone sonnait dans le bureau de l'agent avant qu'une réponse ne soit donnée, et en le divisant par le nombre de tâches ayant obtenu une réponse. Provient de : Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime / Skill_Group_Interval.CallsAnswered.
TÂCHES EFFECTUÉES	

Colonne (Champ)	Description
Total	<p>Nombre total de tâches effectuées par ce groupe de compétences au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : (Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls + Skill_Group_Interval.RedirectNoAnswer).</p>
Abandonné	<p>Vocal : nombre total d'appels qui ont été abandonnés pendant que le téléphone de l'agent sonnait. Non vocal : nombre total de tâches qui ont été abandonnées pendant qu'elles étaient offertes à un agent.</p> <p>Provient de : (Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.AbandonCallsRing).</p>
RONA	<p>Nombre d'appels ACD du groupe de compétences qui ont sonné au terminal d'un agent et ont été redirigés lorsqu'il n'ont obtenu aucune réponse. La valeur est prise en compte dans la base de données au moment où l'appel est transféré à un autre périphérique, et la base de données est mise à jour à chaque nouveau rapport.</p>
Traités	<p>Nombre de tâches routées traitées dans ce groupe de compétences au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.CallsHandled.</p>
Durée moyenne de traitement	<p>Durée moyenne de traitement en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) pour les tâches envoyées au groupe de compétences.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Skill_Group_Interval.CallsHandled.</p>
Durée active moyenne	<p>Durée active moyenne en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) pour les tâches envoyées au groupe de compétences.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.HandledCallsTalkTime / Skill_Group_Interval.CallsHandled.</p>
Abandonné en attente	<p>Nombre de tâches offertes au groupe de compétences et qui ont été abandonnées alors qu'elles avaient été mises en attente ou en pause par l'agent. La valeur est incrémentée lors de la déconnexion de l'appel.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.AbandonHoldCalls.</p>
Fin du groupement des tâches achevées	
Transfert entrant	<p>Temps en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) passé à traiter les appels transférés au groupe de compétences au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Intervalle_Groupe_Compétences.DuréeAppelsEntrantsTransférés.</p>

Colonne (Champ)	Description
Transfert sortant	Nombre de tâches transférées hors du service au cours de l'intervalle. La valeur est mise à jour dans la base de données une fois le transfert de l'appel terminé. Provient de : Service_Interval.TransferOutCalls.
Sortant externe	Nombre d'appels sortants DAA effectués par les agents dans le groupe de compétences au cours de l'intervalle. La valeur est mise à jour dans la base de données lorsque le travail suivant l'appel est terminé. Provient de : Skill_Group_Interval.AgentOutCalls.
DURÉES D'ÉTAT DE L'AGENT	
Durée active	Temps total passé à l'état Actif dans ce groupe de compétences au cours de l'intervalle, indiqué au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Skill_Group_Interval.TalkTime.
Durée d'attente	Temps total passé par les agents à l'état En attente/En pause dans ce groupe de compétences au cours de l'intervalle, indiqué au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Skill_Group_Interval.HoldTime.
Durée de connexion	Durée totale de l'intervalle pendant lequel les agents sont connectés au groupe de compétences, indiquée au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Intervalle_Groupe_Compétences.DuréeConnexion.
% Non actif	Pourcentage de temps que les agents ont passé à l'état Non actif ou Disponible par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long. Provient de : (Skill_Group_Interval.AvailTime / Skill_Group_Interval.LoggedOnTime).
% Non prêt	Pourcentage de temps pendant lequel les agents étaient à l'état Non prêt par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long. Provient de : (Skill_Group_Interval.NotReadyTime / Skill_Group_Interval.LoggedOnTime).
% Actif	Pourcentage de temps passé par l'agent de ce groupe de compétences, au cours de l'intervalle, à l'état Actif dans ce groupe de compétences, par rapport à la durée de connexion. Provient de : Skill_Group_Interval.TalkTime / Skill_Group_Interval.LoggedOnTime.

Colonne (Champ)	Description
% En attente	Pourcentage de temps, au cours de l'intervalle, pendant lequel les agents ont mis un appel de ce groupe de compétences en attente, par rapport à la durée de connexion. Provient de : (Skill_Group_Interval.HoldTime / Skill_Group_Interval.LoggedOnTime).
% Réserve	Pourcentage de temps, au cours de l'intervalle, passé par les agents à l'état Réserve en attente d'un appel routé ICM de ce groupe de compétences, par rapport à la durée de connexion. Provient de : (Skill_Group_Interval.ReservedStateTime / Skill_Group_Interval.LoggedOnTime).
% Post-appel	Pourcentage de temps, au cours de l'intervalle, passé par les agents à l'état Post-appel après des tâches entrantes ou sortantes, par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long. Provient de : (Skill_Group_Interval.WorkReadyTime + Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime) / Skill_Group_Interval.LoggedOnTime).

Résumé du rapport : il existe un résumé pour chaque groupe de compétences de l'entreprise et un résumé du rapport total. La ligne de résumé affiche la valeur maximale pour les colonnes MaxEnAttente et TempsAttenteAppelRouteurMax.

Historique des performances des groupes de trunks et des ports SVI

Utilisez ce rapport pour déterminer l'activité Cisco IVR et évaluer des informations comme le pourcentage d'occupation pour faciliter la planification des ressources IVR.



Remarque

Vous pouvez utiliser le rapport pour les groupes de trunks associés à des périphériques TDM.

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

Vues : ce rapport comporte une vue de grille, Historique de performance des groupes de trunks et des ports SVI.

Groupement : ce rapport est groupé par groupe de trunks et ports SVI.

Liste de valeurs : Faisceau

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées : Groupe_Faisceaux et Groupe_Faisceaux_Demi_Heure.

Champs disponibles de la vue de grille historique des performances des groupe de trunks et des ports IVR

Les champs supplémentaires disponibles pour ce modèle sont renseignés à partir des tables Groupe_Faisceaux et Groupe_Faisceaux_Demi_Heure, comme l'indique le *Manuel du schéma de base de données pour Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)* à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-intelligence-center/products-user-guide-list.html>.

Champs actuels de la vue de grille historique des performances des groupe de trunks et des ports SVI

Les champs **actuels** sont ceux qui s'affichent par défaut dans une vue de grille de rapport générée à partir du modèle de stock.

Colonne (Champ)	Description
Ports IVR	Nom du port IVR utilisé par le groupe de faisceaux. Provient de : Trunk_Group.EnterpriseName.
DateTime	Date et heure des données de la ligne sélectionnée, dans le format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Trunk_Group_Half_Hour.DateTime.
Ports	Nombre de ports du groupe en service à la fin de l'intervalle. Provient de : Trunk_Group_Half_Hour.TrunksInService.
% Occupé	Pourcentage de temps pendant lequel les groupes de faisceaux en service ont été utilisés au cours de l'intervalle (pour les appels entrants uniquement). Provient de : Trunk_Group_Half_Hour.InUseInboundTime / Trunk_Group_Half_Hour.InServiceTime.
Ports tous occupés	Durée totale, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), pendant laquelle tous les ports du groupe étaient occupés au cours de l'intervalle. Provient de : Trunk_Group_Half_Hour.AllTrunksBusy.

Résumé du rapport

Ce rapport comporte un résumé de groupe pour chaque port IVR pour chaque intervalle. Il comporte également un résumé du rapport de tous les champs pour tous les ports IVR. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Lignes du résumé du rapport](#).

Rapport historique Tous les champs de service périphérique

Avec ICM, fournit un résumé des informations par intervalle telles que les appels traités et la vitesse moyenne de réponse pour les services. Pour plus d'informations sur le mappage des entités TDM, comme les VDN dans Avaya, voir le complément ACD concerné. Les rapports de services périphériques ne sont pas applicables aux environnements d'entreprise Contact Center.

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

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, rapport historique Tous les champs de service périphérique.

Regroupement : ce rapport est groupé par service.

Liste de valeurs : service

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Service
- Intervalle_Service

Champs disponibles de la vue de grille du rapport historique Tous les champs de service périphérique

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. Les champs disponibles supplémentaires de ce rapport sont alimentés à partir de la table Intervalle_Service, comme décrit dans le *Guide de schéma de base de données Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)* à l'adresse http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd_products_support_series_home.html.

La seule exception est le champ Service, qui provient de Service.NomService.

Champs actuels de la vue de grille du rapport historique Tous les champs de service périphérique

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

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

Colonne (Champ)	Description
Service	Nom d'entreprise du service périphérique. Provient de : Service.EnterpriseName.
DateTime	Date et heure des données de la ligne sélectionnée, dans le format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Service_Interval.DateTime.

Colonne (Champ)	Description
Répondu	Nombre total de tâches associées au service et auxquelles des agents ont répondu au cours de l'intervalle. Provient de : Service_Interval.CallsAnswered.
Vitesse de réponse moyenne	Durée d'attente de réponse moyenne en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) pour toutes les tâches ayant obtenu une réponse pour le service au cours de l'intervalle. Provient de : Service_Interval.AvgSpeedAnswer.
Traités	Nombre de tâches associées au service qui ont été traitées au cours de l'intervalle. Provient de : Service_Interval.CallsHandled.
Durée moyenne de traitement	Durée moyenne de traitement en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) des tâches associées au service se terminant au cours de l'intervalle. Provient de : Service_Interval.HandleTime / Service_Interval.CallsHandled.
Aband. dans file d'attente	Nombre de tâches associées au service qui ont été abandonnées dans la file d'attente au cours de l'intervalle. Provient de : Service_Interval.CallsAbandQ.
Délai moyen d'abandon en file d'attente	La durée moyenne d'attente en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) des tâches associées au service qui ont été abandonnées dans la file d'attente au cours de l'intervalle. Provient de : Service_Interval.DelayQAbandTime / Service_Interval.CallsAbandQ.
Tâches dans file d'attente	Nombre total de tâches associées au service qui ont été mises en file d'attente au cours de l'intervalle. Provient de : Service_Interval.CallsQ.
Délai moyen en file d'attente	Délai moyen dans la file d'attente pour les tâches associées au service au cours de l'intervalle. Provient de : Service_Interval.AvgDelayQ.
Niveau de service	Niveau de service Entreprise pour le service au cours de l'intervalle. Provient de : Service_Interval.ServiceLevel.

Colonne (Champ)	Description
Type de niveau de service	La valeur par défaut qui indique comment le niveau de service est calculé par le logiciel ICM (à savoir, la façon dont sont traitées les appels abandonnés dans le calcul du niveau de service). Il est possible de remplacer cette valeur implicite pour des services individuels. Provient de : Service_Interval.ServiceLevelType.
Transfert entrant	Nombre de tâches transférées au service au cours de l'intervalle. Cette valeur est mise à jour dans la base de données lorsque l'appel est effectué. Provient de : Service_Interval.TransferInCalls.
Transfert sortant	Nombre de tâches transférées hors du service au cours de l'intervalle. La valeur est mise à jour dans la base de données une fois le transfert de l'appel terminé. Provient de : Service_Interval.TransferOutCalls.
Sortantes	Nombre de tâches sortantes effectuées par les agents associés au service au cours de l'intervalle. Provient de : Intervalle_Service.AppelsSortants.
RONA	Nombre d'appels redirigés en l'absence de réponse dans le délai du seuil de niveau de service du groupe de compétences au cours du dernier intervalle. Provient de : Service_Interval.RedirectNoAnsCalls.

Résumé du rapport : le rapport a une ligne de résumé pour chaque service et un résumé total pour tous les services. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Lignes du résumé du rapport](#).

Rapport historique Tous les champs du groupe de compétences périphérique

Les rapports historiques de groupe de compétences périphériques montrent des statistiques clés par groupe de compétences telles que la vitesse moyenne de réponse et les appels traités, ainsi que les durées d'état de l'agent par groupe de compétences. Utilisez ce rapport pour évaluer la performance des groupes de compétences.

Remarque : les tâches effectuées représentent toutes les tâches effectuées au cours de la période affichée (c'est-à-dire, dans la ligne du rapport). Cela comprend toute tâche commencée avant la période indiquée. Cela n'inclut toutefois pas les tâches abandonnées par l'appelant dans la file d'attente DAA locale.

Ce rapport affiche les mêmes données que le rapport historique du groupe de compétences de l'entreprise, à une exception près : il est classé par support et non par groupe de compétences.

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

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille (Tous champs historiques des groupes de compétences par périphérique) et une vue graphique à barres empilées (niveau de Service).

Groupement : ce rapport est groupé par groupe de compétences.

Liste de valeurs : groupe de compétences, domaine de routage de média

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Domaine_Routage_Support
- Groupe_Compétences
- Intervalle_Groupe_Compétences

Champs disponibles de la vue de grille du rapport historique du groupe de compétences périphérique

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. En outre, la plupart des champs disponibles de ce rapport proviennent de la table Intervalle_Groupe_Compétences, comme l'indique le *Manuel du schéma de base de données pour Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)* à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>.

La seule exception est **Groupe de compétences de l'entreprise**, qui provient de Enterprise_Skill_Group.EnterpriseName.

À l'exception d'un seul champ, la plupart des champs prennent leurs valeurs directement dans la base de données.

Les exceptions sont relatives aux champs État de l'agent FTE. Il s'agit de champs calculés qui dépendent de la façon dont vous avez configuré les rapports d'intervalle. Par exemple, **Agents FTE actifs** provient de (Skill_Group_Interval.TalkTime / 1800) ou de (Skill_Group_Interval.TalkTime / 900).

Champs actuels de la vue de grille du rapport historique du groupe de compétences périphérique

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

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

Colonne (Champ)	Description
Groupe de compétences	Nom d'entreprise et ID du groupe de compétences de l'entreprise. Provient de : Skill_Group.EnterpriseName Skill_Group.SkillTargetID.
Support	Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé au groupe de compétences. Support provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.

Colonne (Champ)	Description
DateTime	Date et heure des données de la ligne sélectionnée, dans le format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Skill_Group_Interval.DateTime.
Mis en file d'attente par entreprise	Nombre de tâches mises en file d'attente vers ce groupe de compétences au cours de l'intervalle. Provient de : Skill_Group_Interval.RouterQueueCalls + Skill_Group_Interval.CallsQueued. Ce champ est égal à Actuel par défaut et n'est applicable qu'à Unified CCE. Le champ équivalent pour Unified CCE se nomme Total mis en file d'attente maintenant (ICM) et est disponible par défaut.
Vitesse de réponse moyenne	Délai moyen de réponse du groupe de compétences en HH:MM:SS (heure, minutes, secondes), calculé en prenant le temps passé par les appelants en file d'attente pendant que le téléphone sonnait dans le bureau de l'agent avant qu'une réponse ne soit donnée, et en le divisant par le nombre de tâches ayant obtenu une réponse. Provient de : Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime / Skill_Group_Interval.CallsAnswered.
NIVEAU DE SERVICE	
Niveau de service Réponse	Nombre d'appels routés vers le groupe de compétences ou mis en file d'attente vers le groupe de compétences au cours du dernier intervalle. Provient de : Skill_Group_Interval.ServiceLevelCalls.
Niveau de service Abandon	Nombre d'appels abandonnés dans le délai du seuil de niveau de service du groupe de compétences au cours du dernier intervalle. Provient de : Skill_Group_Interval.ServiceLevelCallsAband.
TÂCHES EFFECTUÉES	
Total	Nombre total de tâches effectuées par ce groupe de compétences au cours de l'intervalle. Provient de : (Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls + Skill_Group_Interval.RedirectNoAnswer).

Colonne (Champ)	Description
Abandonné	Vocal : nombre total d'appels qui ont été abandonnés pendant que le téléphone de l'agent sonnait. Non vocal : nombre total de tâches qui ont été abandonnées pendant qu'elles étaient offertes à un agent. Provient de : (Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.AbandonCallsRing).
RONA	Nombre d'appels redirigés en l'absence de réponse dans le délai du seuil de niveau de service du groupe de compétences au cours du dernier intervalle. Provient de : Skill_Group_Interval.RedirectNoAnsCalls.
Traités	Nombre de tâches routées traitées dans ce groupe de compétences au cours de l'intervalle. Provient de : Skill_Group_Interval.CallsHandled.
Durée moyenne de traitement	Durée moyenne de traitement en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) pour les tâches envoyées au groupe de compétences. Provient de : Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Skill_Group_Interval.CallsHandled.
Durée active moyenne	Durée active moyenne en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) pour les tâches envoyées au groupe de compétences. Provient de : Skill_Group_Interval.HandledCallsTalkTime / Skill_Group_Interval.CallsHandled.
Abandonné en attente	Nombre de tâches offertes au groupe de compétences et qui ont été abandonnées alors qu'elles avaient été mises en attente ou en pause par l'agent. La valeur est incrémentée lors de la déconnexion de l'appel. Provient de : Skill_Group_Interval.AbandonHoldCalls.
Tâches sélectionnées	Le nombre total de demandes de sélection réussies acheminées vers ce groupe de compétences durant l'intervalle du rapport.
Tâches extraites	Le nombre total de demandes d'extraction réussies acheminées vers ce groupe de compétences durant l'intervalle du rapport.
Échecs de sélection	Nombre de demandes de sélection se traduisant par une erreur.

Colonne (Champ)	Description
Échec d'extraction	Nombre de demandes d'extraction se traduisant par une erreur.
Fin du groupement des tâches achevées	
Transfert entrant	Nombre de tâches transférées au groupe de compétences dans l'intervalle. Cette valeur est mise à jour dans la base de données lorsque l'appel est effectué. Provient de : Skill_Group_Interval.TransferInCalls.
Transfert sortant	Nombre de tâches que cet agent a transférées à un autre agent ou groupe de compétences au cours de l'intervalle. Cela comprend les appels consultatifs. La valeur est mise à jour dans la base de données une fois le transfert de l'appel terminé. Provient de : Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls.
Sortant externe	Pour les groupes de compétences par défaut : nombre d'appels externes sortants passés par un agent au cours de l'intervalle. Pour le routage des groupes de compétences : nombre de transferts ou de conférences démarrés par un agent sur un périphérique externe au cours de l'intervalle. Provient de : Skill_Group_Interval.AgentOutCalls.
DURÉE D'ÉTAT DE L'AGENT	
Durée active	Durée en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) pendant laquelle les agents du groupe de compétences étaient à l'état Actif au cours de l'intervalle. Provient de : Skill_Group_Interval.TalkTime.
Durée d'attente	Temps total passé par les agents à l'état En attente/En pause dans ce groupe de compétences, indiquée au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Comprend les appels directs entrants et les appels internes sortants, bien que le nombre d'appels ne soit pas indiqué dans ce rapport. Provient de : Skill_Group_Interval.HoldTime.
Durée de connexion	Durée totale, en HH:MM:SS (heures, minutes et secondes), au cours de la période pendant laquelle les agents étaient connectés à ce groupe de compétences. Provient de : Skill_Group_Interval.LoggedOnTime

Colonne (Champ)	Description
% Non actif	<p>Pourcentage d'agents du groupe de compétences qui ne sont PAS directement impliqués dans des tâches et qui sont prêts à accepter des appels ou des tâches.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.AvailTime / Skill_Group_Interval.LoggedOnTime.</p>
% Non prêt	<p>Pourcentage de temps pendant lequel les agents étaient à l'état Non prêt par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long.</p> <p>Provient de : (Skill_Group_Interval.NotReadyTime / Skill_Group_Interval.LoggedOnTime).</p>
% Actif	<p>Pourcentage d'agents du groupe de compétences qui travaillent sur des tâches entrantes ou qui se trouvent dans l'un des états de conversation.</p> <p>Provient de :</p> <p>(Skill_Group_Skill_Group_Interval.TalkingInTime + Skill_Group_Skill_Group_Interval.TalkingOutTime + Skill_Group_Skill_Group_Interval.TalkingOtherTime + Skill_Group.Skill_Group_Interval.TalkingAutoOutTime + Skill_Group.Skill_Group_Interval.TalkingPreviewTime + Skill_Group.Skill_Group_Interval.TalkingReserveTime) / Skill_Group_Skill_Group_Interval.LoggedOnTime.</p>
% En attente	<p>Pourcentage de temps passé par les agents à l'état En attente/En pause, par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long.</p> <p>Provient de : (Skill_Group_Interval.HoldTime / Skill_Group_Interval.LoggedOnTime).</p>
% Réserve	<p>Pourcentage de temps passé par les agents à travailler à l'état Réserve, par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long.</p> <p>Provient de : (Intervalle_Groupe_Compétences.ReservedStateTime / Skill_Group_Interval.LoggedOnTime).</p>

Colonne (Champ)	Description
% Post-appel	Pourcentage de temps passé par les agents à l'état Post-appel après des appels entrants ou sortants, par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long. Provient de : ((Skill_Group_Interval.WorkReadyTime + Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime) / Skill_Group_Interval.LoggedOnTime).
Fin de l'état de l'agent Regroupement des heures	
Max mis en file d'attente	Nombre maximal d'appels dans la file d'attente pour ce type d'appel dans cet intervalle. Provient de : Skill_Group_Interval.RouterMaxCallsQueued.
Mis en file d'attente le plus longtemps	Délai d'attente maximal avant qu'un appel soit traité (abandonné, reçoive une réponse, etc.) dans cet intervalle. Provient de : Skill_Group_Interval.RouterMaxCallWaitTime.
Sonneries d'abandon	Nombre total d'appels ACD vers le groupe de compétences ayant été abandonnés pendant qu'ils sonnaient à la position de l'agent. La valeur est incrémentée lors de la déconnexion de l'appel. Provient de : Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls.
Répondu	Nombre d'appels répondus par les agents associés à ce groupe de compétences durant l'intervalle. Cette valeur est définie par le PG. Le nombre d'appels traités ne comprend que les appels traités et les appels internes reçus. La valeur est incrémentée lors de la réponse à l'appel. Provient de : Skill_Group_Interval.CallsAnswered.

Résumé du rapport : il existe un résumé pour chaque groupe de compétences et un résumé du rapport total. La ligne de résumé affiche la valeur maximale pour les colonnes MaxEnAttente et TempsAttenteAppelRouteurMax. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Lignes du résumé du rapport](#).

Rapport historique de répartition des files d'attente de précision (abandon/réponse)

La répartition des files d'attente de précision (abandon/réponse) est utilisée pour identifier à quel endroit (du routage) les appelants abandonnent, et identifier les temps d'attente standard et la tolérance de l'appelant. Pour

chaque type d'appel, les rapports générés à partir de ce modèle indiquent le nombre d'appels traités et abandonnés pour différents intervalles de la période de temps sélectionnée, répartis en résumés d'intervalles.

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

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, Historique de répartition des réponses Abandon par file d'attente de précision

Liste de valeurs : file d'attente de précision, domaine de routage de média

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Attribut
- Intervalles_Catégories
- File d'attente_de précision
- Domaine_Routage_Support
- Intervalle_FileAttente_Routeur
- Intervalle_Groupe_Compétences

Champs disponibles dans la vue de grille du rapport historique de répartition des files d'attente de précision (abandon/réponse)

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. Les champs supplémentaires disponibles pour ce modèle sont renseignés à partir des tables Intervalle_Groupe_Compétences et Intervalles_Catégories, comme l'indique le *Manuel du schéma de base de données pour Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)* à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>.

Les champs suivants proviennent de la table Intervalle_Groupe_Compétences :

- **Durée d'attente de réponse** provient de : Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime
- **IDIntervalleCatégorie** provient de : Skill_Group_Interval.BucketIntervalID
- **Appels traités** provient de : Skill_Group_Interval.CallsHandled
- **IDCibleCompétences** provient de Skill_Group_Interval.SkillTargetID
- **DélaiFileAttenteAband** provient de : Skill_Group_Interval.RouterDelayQAbandTime
- **Appels Routeur Aband** : provient de : Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandToAgent +Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ

Les champs suivants disponibles proviennent de la table Intervalles_Catégories :

Intervalle 1 à Intervalle 10 : proviennent de Bucket_Intervals.IntervalUpperBound1 - IntervalUpperBound9, où le dixième intervalle est toute valeur supérieure à UpperBound9.

Champs disponibles dans la vue de grille du rapport historique de répartition des files d'attente de précision (abandon/réponse)

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

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

Colonne (Champ)	Description
File d'attente de précision	Nom d'entreprise de la file d'attente de précision et de son ID de file d'attente de précision. Provient de : Precision_Queue.EnterpriseName et Precision_Queue.PrecisionQueueID
Support	Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé à la file d'attente de précision. Support provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.
Attributs	Attributs utilisés dans la définition de la file d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés.
DateTime	Date et heure du début de l'intervalle de génération de rapports. Provient de : Router_Queue_Interval.DateTime
Vitesse de réponse moyenne	Délai moyen de réponse de la file d'attente de précision au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) suivant le temps passé par les appelants dans la file d'attente et la durée de la sonnerie sur l'ordinateur d'un agent avant que la tâche reçoive une réponse, divisé par le nombre de tâches ayant reçu une réponse. Provient de : Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime / Skill_Group_Interval.CallsAnswered
Intervalle 1 à Intervalle 10	
Intervalle	La durée pendant laquelle un appel doit être traité. Provient de : Bucket_Interval.UpperBound1 (jusqu'à 9).

Colonne (Champ)	Description
Répondu	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse durant cet intervalle.</p> <p>Provient de : RouterQueueInterval.AnsInterval1 (jusqu'à 10)</p> <p>Remarque : AnsInterval1 correspond au nombre d'appels ayant obtenu une réponse durant l'intervalle 1. Pour l'intervalle de type d'appel, AnsInterval est calculé à partir de l'heure où l'appel est placé en file d'attente de groupe de compétences ou en file d'attente de précision, jusqu'à l'heure où l'appel obtient une réponse. Cela comprend toute durée de nouvelle requête. Ce champ est applicable à Unified ICM ainsi qu'à Unified CCE, à une exception près :</p> <p>Le champ n'est pas incrémenté si l'appel est pris en charge par un agent sur un ACD standard, sauf si l'appel a été routé par traduction.</p>
Abandonné	<p>Nombre d'appels abandonnés durant cet intervalle.</p> <p>Provient de : RouterQueueInterval.AbandInterval1 (jusqu'à 10)</p> <p>Remarque : AbandInterval1 correspond au nombre d'appels abandonnés durant l'intervalle 1. Pour l'intervalle de type d'appel, AbandInterval est calculé à partir de l'heure où l'appel est placé en file d'attente de groupe de compétences ou en file d'attente de précision, jusqu'à l'heure où l'appel est abandonné. Cela comprend toute durée de nouvelle requête. Ce champ est applicable à Unified ICM ainsi qu'à Unified CCE, à une exception près :</p> <p>Le champ n'est pas incrémenté si l'appel est pris en charge par un agent sur un ACD standard, sauf si l'appel a été routé par traduction.</p>
MaxEnAttente	<p>Nombre maximal d'appels dans la file d'attente pour ce groupe de compétences dans cet intervalle.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.RouterMaxCallsQueued</p>
Mis en file d'attente le plus longtemps	<p>La durée la plus longue écoulée avant l'abandon d'un appel ou la réponse à un appel dans cet intervalle.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.RouterMaxCallWaitTime</p>

Rapport Efficacité de la file d'attente de précision

Le rapport Efficacité de la file d'attente de précision indique l'efficacité de la file d'attente de précision en identifiant la répartition des contacts par étape.

L'efficacité de la file d'attente de précision est un rapport d'intervalles.

Le rapport d'efficacité de la file d'attente de précision reflète les tendances dans les intervalles et n'est pas conçu pour rapprocher les nombres au sein d'un intervalle.

Il est possible qu'un appel enjambe plusieurs intervalles, toutefois, un appel peut être offert dans un intervalle de durée et répondu dans un autre.

Vues : ce rapport comporte les vues de grille suivantes :

- Rapport Efficacité de la file d'attente de précision
- Rapport Tous champs Efficacité de la file d'attente de précision

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

Groupement : ce rapport est groupé par nom de file d'attente de précision.

Liste de valeurs : file d'attente de précision

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Attribut
- File d'attente_de précision
- Intervalle_FileAttente_Routeur

Champs disponibles du rapport Tous champs efficacité de la file d'attente de précision

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. Les champs supplémentaires disponibles dans ce rapport proviennent de la table Intervalle_FileAttente_Routeur comme l'indique le *Manuel du schéma de base de données pour Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)* à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>.

Champs actuels de la vue de grille d'efficacité de la file d'attente de précision

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

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

Comme **Débordement** et **Ignoré** concernent les étapes suivantes, ils ne sont pas applicables à l'étape 10 (qui n'a pas l'étape suivante) et, par conséquent, ne figurent pas à l'étape 10 du rapport.

Colonne (Champ)	Description
File d'attente de précision	Nom d'entreprise de la file d'attente de précision et de son ID de file d'attente de précision. Provient de : Precision_Queue.EnterpriseName et Precision_Queue.PrecisionQueueID.
Attributs	Attributs utilisés dans la définition de la file d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés.
DateTime	Date et heure du début de l'intervalle de génération de rapports. Provient de : Router_Queue_Interval.DateTime
Étape 1 à Étape 10	
Offerts	Nombre d'appels offerts dans cette étape. Provient de : Router_Queue_Interval.OfferedStep(n)
Répondu	Nombre total d'appels offerts dans cette file d'attente de précision ayant été répondus dans cette étape. Provient de : Router_Queue_Interval.AnsStep(n)
Graphique	Il s'agit d'un lien vers un rapport Zoom avant sur l'efficacité de la file d'attente de précision. Pour plus d'informations, reportez-vous à Zoom avant sur l'efficacité de la file d'attente de précision , à la page 76.

Champs actuels de la vue de grille de tous les champs Efficacité de file d'attente de précision

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

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

Colonne (Champ)	Description
File d'attente de précision	Nom d'entreprise de la file d'attente de précision et de son ID de file d'attente de précision. Provient de : Precision_Queue.EnterpriseName et Precision_Queue.PrecisionQueueID.
Attributs	Attributs utilisés dans la définition de la file d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés.
DateTime	Date et heure du début de l'intervalle de génération de rapports. Provient de : Router_Queue_Interval.DateTime

Colonne (Champ)	Description
Étape 1 à Étape 10	
Offerts	Nombre d'appels offerts dans cette étape. Provient de : Router_Queue_Interval.OfferedStep(n)
Ignoré	Nombre total d'appels offerts dans cette file d'attente de précision ayant été ignorés durant cette étape. Provient de : Intervalle_FileAttente_Routeur
Répondu	Nombre total d'appels offerts dans cette file d'attente de précision ayant été répondu dans cette étape. Provient de : Router_Queue_Interval.AnsStep(n)
Abandonné	Nombre total de tous les appels offerts dans cette file d'attente de précision ayant été abandonnés durant cette étape. Provient de : Intervalle_FileAttente_Routeur
Débordement entre les services	Nombre total de tous les appels offerts dans cette file d'attente de précision en surnombre. Provient de : Intervalle_FileAttente_Routeur
PrecisionQueueChart	Il s'agit d'un lien vers un rapport Zoom avant sur l'efficacité de la file d'attente de précision. Pour plus d'informations, reportez-vous à Zoom avant sur l'efficacité de la file d'attente de précision , à la page 76.

Champs disponibles de la vue de grille de tous les champs Efficacité de la file d'attente de précision

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. Les champs supplémentaires disponibles dans ce rapport proviennent de la table Intervalle_FileAttente_Routeur comme l'indique le *Manuel du schéma de base de données pour Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)* à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>.

Champs actuels de la vue de grille de tous les champs Efficacité de file d'attente de précision

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

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

Comme **Débordement** et **Ignoré** concernent les étapes suivantes, ils ne sont pas applicables à l'étape 10 (qui n'a pas l'étape suivante) et, par conséquent, ne figurent pas à l'étape 10 du rapport.

Colonne (Champ)	Description
File d'attente de précision	Nom d'entreprise de la file d'attente de précision et de son ID de file d'attente de précision. Provient de : Precision_Queue.EnterpriseName et Precision_Queue.PrecisionQueueID.
Attributs	Attributs utilisés dans la définition de la file d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés.
DateTime	Date et heure du début de l'intervalle de génération de rapports. Provient de : Router_Queue_Interval.DateTime
Étape 1 à Étape 10	
Offerts	Nombre d'appels offerts dans cette étape. Provient de : Router_Queue_Interval.OfferedStep(n)
Répondu	Nombre total d'appels offerts dans cette file d'attente de précision ayant été répondus dans cette étape. Provient de : Router_Queue_Interval.AnsStep(n)
Graphique	Il s'agit d'un lien vers un rapport Zoom avant sur l'efficacité de la file d'attente de précision. Pour plus d'informations, reportez-vous à Zoom avant sur l'efficacité de la file d'attente de précision , à la page 76.

Zoom avant sur l'efficacité de la file d'attente de précision

Le rapport zoom avant sur l'efficacité de la file d'attente de précision est filtré par le nom de la file d'attente de précision et utilise une plage de date et heure absolue. Pour chaque intervalle de 15 à 30 minutes d'une période, le pourcentage d'appels répondus pour chaque étape de la file d'attente de précision est affiché sur une barre empilée.

L'axe Y est le pourcentage de réponse, tandis que l'axe X représente l'heure.

Il est possible d'avoir plus de 100 % de réponse d'un coup, car il s'agit d'une mesure basée sur l'intervalle ; un appel a pu être offert dans un intervalle donné et obtenir une réponse dans un autre.

Si vous choisissez plusieurs files d'attente de précision, le pourcentage de réponse peut atteindre 200 %.

Le rapport d'efficacité de la file d'attente de précision reflète les tendances dans les intervalles et n'est pas conçu pour rapprocher les nombres au sein d'un intervalle.

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

Vues : Ce rapport affiche uniquement un graphique à barres empilées.

Liste de valeurs : file d'attente de précision

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- File d'attente_de précision
- Intervalle_FileAttente_Routeur

Rapport Tous les champs d'intervalle de file d'attente de précision

Utilisez ce rapport pour évaluer la performance des files d'attente de précision et leur dotation en personnel. Les intervalles de file d'attente de précision fournissent des statistiques clés par file d'attente de précision telles que la vitesse moyenne de réponse et les contacts traités, ainsi que les durées d'état de l'agent. Le rapport intervalle de file d'attente de précision est comparable à l'historique de groupes de compétences périphérique.

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

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, Tous champs de l'intervalle par file d'attente de précision.

Groupe : ce rapport est groupé par file d'attente de précision.

Liste de valeurs : file d'attente de précision, domaine de routage de média

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Attribut
- Domaine_Routage_Support
- File d'attente_de précision
- Intervalle_FileAttente_Routeur
- Intervalle_Groupe_Compétences

Champs disponibles dans la vue de grille de tous les champs d'intervalle de file d'attente de précision

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. En outre, la plupart des champs disponibles de ce rapport proviennent de la table Intervalle_FileAttente_Routeur et Intervalle_Groupe_Compétences, comme l'indique le *Manuel du schéma de base de données pour Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)* à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>.

Champs actuels de la vue de grille de tous les champs d'intervalle de file d'attente de précision

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

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

Colonne (Champ)	Description
File d'attente de précision	Nom d'entreprise de la file d'attente de précision d'un agent. Provient de : Precision_Queue.EnterpriseName.
Support	Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé à la file d'attente de précision. Support provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.
Attributs	Attributs utilisés dans la définition de la file d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés.
DateTime	Date et heure des données pour une ligne sélectionnée. Provient de : Router_Queue_Interval.DateTime.
En file d'attente	Provient de : Router_Queue_Interval.QueueCalls.
Vitesse de réponse moyenne	Délai moyen de réponse de la file d'attente de précision au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) suivant le temps passé par les appelants dans la file d'attente et la durée de la sonnerie sur l'ordinateur d'un agent avant que la tâche reçoive une réponse, divisé par le nombre de tâches ayant reçu une réponse. Provient de : Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime /Skill_Group_Interval.CallsAnswered.
Niveau de service	
Niveau de service	Type de niveau de service utilisé pour calculer le niveau de service pour l'intervalle. Provient de : Router_Queue_Interval.ServiceLevel.
Répondre	Nombre d'appels acheminés vers la file d'attente de précision ou placés en file d'attente pour la file d'attente de précision au cours du dernier intervalle. Provient de : Router_Queue_Interval.ServiceLevelCalls
Abandon	Nombre d'appels abandonnés dans le délai du seuil de niveau de service de la file d'attente de précision au cours du dernier intervalle. Provient de : Router_Queue_Interval.ServiceLevelCallsAband.
Tâches terminées	

Colonne (Champ)	Description
Total	<p>Nombre total de tâches effectuées par cette file d'attente de précision au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : (Router_Queue_Interval.CallsHandled++ Router_Queue_Interval.RedirectNoAnsCalls+ Router_Queue_Interval.CallsAbandQ+ Router_Queue_Interval.RouterError+ Router_Queue_Interval.CallsAbandToAgent)</p>
Abandonné	<p>La somme de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'appels du type d'appel ayant été abandonnés dans la file d'attente du routeur au cours de l'intervalle du rapport. • Nombre d'appels associés à ce groupe de compétences qui sont abandonnés au niveau du bureau de l'agent avant d'obtenir une réponse au cours de l'intervalle de rapport. Les enregistrements détail_fin_appel générés par PG d'agent avec un indicateur de répartition des appels de 2 sont également comptabilisés pour ce champ. il n'inclut pas les appels courts et les appels qui ont été abandonnés dans le VRU. <p>Provient de : Router_Queue_Interval.CallsAbandQ + Router_Queue_Interval.CallsAbandToAgent.</p>
RONA	<p>Nombre d'appels redirigés en l'absence de réponse dans le délai du seuil de niveau de service de la file d'attente de précision au cours du dernier intervalle.</p> <p>Provient de : Router_Queue_Interval.RedirectNoAnsCalls</p>
Traités	<p>Nombre d'appels entrants pour lesquels les agents de la file d'attente de précision au cours de l'intervalle ont répondu et terminé.</p> <p>Provient de : Router_Queue_Interval.CallsHandled.</p>
Durée moyenne de traitement	<p>La durée moyenne passée par les agents dans cette file d'attente de précision à traiter une tâche au cours de l'intervalle.</p> <p>Champ calculé provenant de : (Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Skill_Group_Interval.CallsHandled)</p>

Colonne (Champ)	Description
Durée active moyenne	Durée active moyenne en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) pour les tâches envoyées à la file d'attente de précision. Provient de : Intervalle_Groupe_Compétences.DuréeCommunicationAppelsTraités / Intervalle_Groupe_Compétences.AppelsTraités.
Abandonné en attente	Nombre de tâches offertes à la file d'attente de précision et qui ont été abandonnées au moment où l'agent les met en attente ou en pause. La valeur est incrémentée lors de la déconnexion de l'appel. Provient de : Skill_Group_Interval.AbandonHoldCalls
Tâches sélectionnées	Nombre total de demandes sélectionnées acheminées avec succès par la file d'attente de précision.
Tâches extraites	Nombre total de requêtes extraites réussies routées par la file d'attente de précision.
Échecs de sélection	Nombre de demandes de sélection se traduisant par une erreur.
Échec d'extraction	Nombre de demandes d'extraction se traduisant par une erreur.
Fin du groupement des tâches achevées	
Transfert entrant	Nombre de tâches transférées à la file d'attente de service au cours de l'intervalle. Provient de : Skill_Group_Interval.TransferInCalls.
Transfert sortant	Nombre d'appels que cet agent a transférés à un autre agent ou file d'attente de précision au cours de l'intervalle. Cela comprend les appels consultatifs. La valeur est mise à jour dans la base de données une fois le transfert de l'appel terminé. Provient de : Intervalle_Groupe_Compétences.AppelsSortantsTransférés + Intervalle_Groupe_Compétences.AppelsSortantsTransférésHorsRéseau
Sortant externe	Pour les files d'attente de précision par défaut : nombre de fois où un agent a initié un appel externe sortant au cours de l'intervalle. Pour le routage des files d'attente de précision : nombre de transferts ou de conférences démarrés par un agent sur un périphérique externe au cours de l'intervalle. Provient de : Skill_Group_Interval.AgentOutCalls

Colonne (Champ)	Description
Durée d'état de l'agent	
Durée active	Durée en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) pendant laquelle les agents de la file d'attente de précision étaient à l'état Actif au cours de l'intervalle. Provient de : Skill_Group_Interval.TalkTime
Durée d'attente	Durée totale que les agents ont passée à l'état En attente/En pause dans la file d'attente de précision, indiquée au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Comprend les appels directs entrants et les appels internes sortants, bien que le nombre d'appels ne soit pas indiqué dans ce rapport. Provient de : Skill_Group_Interval.HoldTime
Durée de connexion	Durée totale, en HH:MM:SS (heures, minutes et secondes), au cours de la période pendant laquelle les agents étaient connectés à ce groupe de compétences. Provient de : Skill_Group_Interval.LoggedOnTime
% Non actif	Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Non actif ou Disponible par rapport à la durée de connexion. Ce champ s'applique à toutes les files d'attente de précision. Champ calculé provenant de : Skill_Group_Interval.AvailTime / Skill_Group_Interval.LoggedOnTime
% Non prêt	Pourcentage de temps pendant lequel les agents étaient à l'état Non prêt par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long. Ce champ s'applique à toutes les files d'attente de précision. Champ calculé provenant de : Skill_Group_Interval.NotReadyTime / Skill_Group_Interval.LoggedOnTime
% Actif	Pourcentage de temps passé par l'agent en conversation dans des appels dans cette file d'attente de précision, par rapport à la durée de connexion. Champ calculé provenant de : (Skill_Group_Interval.TalkInTime + Skill_Group_Interval.TalkOutTime + Skill_Group_Interval.TalkOtherTime + Skill_Group_Interval.TalkAutoOutTime + Skill_Group_Interval.TalkPreviewTime + Skill_Group_Interval.TalkReserveTime) / Skill_Group_Interval.LoggedOnTime

Colonne (Champ)	Description
% En attente	<p>Pourcentage de temps pendant lequel l'agent a mis un appel en attente ou a suspendu une tâche par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long.</p> <p>Champ calculé provenant de : $\text{Skill_Group_Interval.HoldTime} / \text{Skill_Group_Interval.LoggedOnTimeTime}$</p>
% Réserve	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Réserve en attente d'une tâche acheminée par ICM depuis cette file d'attente de précision, par rapport à la durée de connexion.</p> <p>Champ calculé provenant de : $\text{Skill_Group_Interval.ReservedStateTime} / \text{Skill_Group_Interval.LoggedOnTime}$</p>
% Post-appel	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Post-appel après un appel entrant ou sortant de/vers cette file d'attente de précision, par rapport à la durée de connexion.</p> <p>Champ calculé provenant de : $(\text{Skill_Group_Interval.WorkReadyTime} + \text{Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime}) / \text{Skill_Group_Interval.LoggedOnTime}$</p>
% Utilisation	<p>Pourcentage de temps Prêt que les agents de la file d'attente de précision passent en conversation ou à effectuer du travail d'appel dans l'intervalle actuel de cinq minutes. Il s'agit du pourcentage de temps passé par les agents à travailler sur des appels par rapport au temps pendant lequel ils étaient prêts.</p> <p>Provient de : <code>Skill_Group_Real_Time.PercentUtilizationTo5</code></p>
Fin de l'état de l'agent Regroupement des heures	
Répondu	<p>Nombre d'appels traités par cette file d'attente de précision sur l'ensemble des périphériques.</p> <p>Ceci est extrait de <code>Router_Queue_Interval.Interval.CallsAnswered</code>.</p>
Sonnerie d'abandon	<p>Vocal : nombre total d'appels abandonnés pendant que le téléphone de l'agent sonnait.</p> <p>Non vocal : nombre total de tâches abandonnées pendant qu'elles étaient offertes à un agent.</p> <p>Provient de : <code>Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls</code></p>

Colonne (Champ)	Description
Mis en file d'attente le plus longtemps	Durée maximale d'attente d'un appel avant d'avoir obtenu une réponse, d'avoir été abandonné ou terminé. Cela comprend le temps passé en file d'attente réseau, en file d'attente locale, la sonnerie au niveau de l'agent, le cas échéant. Provient de : Router_Queue_Interval.MaxCallWaitTime
MaxEnAttente	Nombre maximal d'appels en attente pour cette file d'attente de précision au cours de cet intervalle. Les appels placés en attente dans plusieurs files d'attentes de précision sont comptés dans chaque file d'attente de précision dans laquelle ils sont placés en attente. Provient de : Router_Queue_Interval.MaxCallsQueued

Rapport historique de répartition des groupes de compétences (abandon/réponse)

Le rapport historique de répartition des groupes de compétences (abandon/réponse) identifie à quel endroit dans le groupe de compétences les appelants abandonnent, ainsi que les durées standard d'attente des appelants.

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

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, Historique de répartition des réponses - abandon d'appels par groupe de compétences.

Groupement : ce rapport est groupé et trié par groupe de compétences.

Liste de valeurs : groupes de compétences, domaine de routage de média

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Intervalles_Catégories
- Domaine_Routage_Support
- Groupe_Compétences
- Intervalle_Groupe_Compétences

Champs disponibles de la vue de grille du rapport historique de répartition des groupes de compétences (abandon/réponse)

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. Les champs disponibles supplémentaires de ce rapport sont remplis à partir des tables suivantes.

Ces champs disponibles proviennent de la table Skill_Group_Interval :

- **Temps d'attente de réponse** provient de : Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime.

- **BucketIntervalID** provient de : Skill_Group_Interval.BucketIntervalID.
- **Appels traités** provient de : Skill_Group_Interval.CallsHandled.
- **SkillTargetID** provient de : Skill_Group_Interval.SkillTargetID.
- **DelayQAban** provient de : Skill_Group_Interval.CallDelayAbandTime.
- **Appels routeur aband.** provient de : Skill_Group_Interval.TotalCallsAband.

Ces champs proviennent de la table Intervalles_Catégories, comme décrit dans le *Guide de schéma de base de données Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)* à l'adresse https://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd_products_support_series_home.html :

int1 - int 9 provient de : Intervalles_Catégories.LimiteIntervalleSupérieur1 - LimiteIntervalleSupérieur9.

Champs actuels de la vue de grille du rapport historique de répartition des groupes de compétences (abandon/réponse)

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

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

Les titres des champs d'intervalle sont des en-têtes dynamiques ; ils affichent les intervalles que vous avez définis.

Colonne (Champ)	Description
Groupe de compétences	Nom d'entreprise du groupe de compétences. Provient de : Skill_Group.EnterpriseName.
Support	Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé au groupe de compétences. Support provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.
DateTime	Date et heure de la génération des données d'intervalle de type d'appel au format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Pour chaque intervalle de la période sélectionnée, il existe une ligne de résumé pour chaque type d'appel sélectionné. Provient de : Skill_Group_Interval.DateTime.

Colonne (Champ)	Description
Vitesse de réponse moyenne	<p>Délai moyen de réponse. La durée moyenne d'attente de réponse à partir du moment où l'appel est d'abord mis en file d'attente au groupe de compétences ou du moment où le nœud sélectionné de l'agent le plus disponible a été exécuté pour cet appel lorsqu'il a obtenu une réponse. Il s'agit d'une mesure importante de qualité de service. En effet, le délai peut varier, même au cours d'une journée, en fonction du volume d'appels et des niveaux de personnel.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime/ Skill_Group_Interval.CallsAnswered.</p>
Int 1 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'heure de début de la mesure et l'intervalle 1. L'intervalle 1 par défaut du système est de 8 secondes. Par exemple : 00:00 - 00:08.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.AnsInterval(1) et Skill_Group_Interval.AbandInterval(1).</p>
Int 2 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'intervalle 1 et l'intervalle 2. L'intervalle 2 par défaut du système est de 30 secondes. Par exemple : 00:08 - 00:38.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.AnsInterval(2) et Skill_Group_Interval.AbandInterval(2).</p>
Int 3 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'intervalle 2 et l'intervalle 3. L'intervalle 3 par défaut du système est de 60 secondes (1 minute). Par exemple : 00:38 - 01:38.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.AnsInterval(3) et Skill_Group_Interval.AbandInterval(3).</p>
Int 4 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'intervalle 3 et l'intervalle 4. L'intervalle 4 par défaut du système est de 90 secondes. Par exemple : 01:38 - 03:08.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.AnsInterval(4) et Skill_Group_Interval.AbandInterval(4).</p>

Colonne (Champ)	Description
Int 5 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'intervalle 4 et l'intervalle 5. L'intervalle 5 par défaut du système est de 120 secondes (2 minutes). Par exemple : 03:08 - 05:08.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.AnsInterval(5) et Skill_Group_Interval.AbandInterval(5).</p>
Int 6 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'intervalle 5 et l'intervalle 6. L'intervalle 6 par défaut du système est de 180 secondes (3 minutes). Par exemple : 05:08 - 08:08.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.AnsInterval(6) et Skill_Group_Interval.AbandInterval(6).</p>
Int 7 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'intervalle 6 et l'intervalle 7. L'intervalle 7 par défaut du système est de 300 secondes (5 minutes). Par exemple : 08:08 - 13:08.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.AnsInterval(7) et Skill_Group_Interval.AbandInterval(7).</p>
Int 8 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'intervalle 7 et l'intervalle 8. L'intervalle 8 par défaut du système est de 600 secondes (10 minutes). Par exemple : 13:08 - 23:08.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.AnsInterval(8) et Skill_Group_Interval.AbandInterval(8).</p>
Int 9 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'intervalle 8 et l'intervalle 9. L'intervalle 9 par défaut du système est de 1 200 secondes (20 minutes). Par exemple : 23:08 - 43:08.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.AnsInterval(9) et Skill_Group_Interval.AbandInterval(9).</p>
> Int 9 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés au cours de la dernière période mesurée du rapport en minutes et en secondes. Par exemple : > 43:08.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.AnsInterval(10) et Skill_Group_Interval.AbandInterval(10).</p>
Max mis en file d'attente	<p>Nombre maximal d'appels dans la file d'attente pour ce type d'appel dans cet intervalle.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.AppelsMaxEnAttente.</p>

Colonne (Champ)	Description
Mis en file d'attente le plus longtemps	Délai d'attente maximal avant qu'un appel soit traité (abandonné ou répondu) dans cet intervalle. Provient de : Skill_Group_Interval. MaxCallWaitTime.

Résumé du rapport : la ligne de résumé indique une moyenne pour les colonnes Vitesse moy. de réponse et Délai moy. avant abandon, les totaux des colonnes d'intervalle et la valeur maximale pour les colonnes MaxEnAttente et DuréeMaxFileAttente.

