



Rapports historiques avec option d'appels sortants

- [Quotidien sur le nombre de tentatives par campagne, à la page 1](#)
- [Quotidien consolidé sur les campagnes, à la page 6](#)
- [Consolidé sur les campagnes généré par demi-heure, à la page 11](#)
- [Synthèse de campagne généré par demi-heure, à la page 16](#)
- [Synthèse des résultats d'appel du numéroteur généré par demi-heure, à la page 23](#)
- [Quotidien sur la capacité du numéroteur, à la page 25](#)
- [Capacité du numéroteur généré par demi-heure, à la page 27](#)
- [Règle d'importation, à la page 28](#)
- [Quotidien des règles d'interrogation de la campagne, à la page 30](#)
- [Règle de requête dans la campagne généré par demi-heure, à la page 34](#)

Quotidien sur le nombre de tentatives par campagne

Ce rapport présente le statut (synthèse et pourcentage) et la répartition des tentatives (en pourcentage) de chaque campagne pour la période de temps sélectionnée.

Vues : ce rapport comporte les vues de grille suivantes :

- Répartition quotidienne du nombre de tentatives par campagne (par défaut)
- Rapport de synthèse quotidien sur le nombre de tentatives par campagne

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

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

Liste de valeurs : Campagnes

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

- Campagne
- Intervalle_Règle_Interrogation_Campagne

Vue Rapport de synthèse quotidien sur le nombre de tentatives par campagne

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

Colonnes (Champs)	Description
Campagne	Nom de la campagne. Provient de : Campaign.NomCampagne
Date	La date associée aux données de la colonne sélectionnée en format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année). Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
Nombre de tentatives	Nombre total des appels sortants tentés. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Le client a répondu	
Mise en relation avec la bonne personne	Le pourcentage des tentatives d'appels suite auxquelles le client effectif a été contacté et son cas traité, comme indiqué par les agents utilisant leur ordinateur. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Abandon numéroteur	Le pourcentage de contacts ou de tentatives abandonnés par le numéroteur parce que l'agent n'était pas disponible et "Abandon à IVR" n'est pas configuré. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Abandon à IVR	Le pourcentage de contacts ou de tentatives qui ont été abandonnés par le numéroteur mais transférés sur l'IVR. Pourcentage de tentatives qui ont été transmises pour traitement à l'IVR (ou à un autre numéro composé) après que le numéroteur a joint un contact et qu'aucun agent n'était disponible pour prendre l'appel. Toutefois, au lieu d'être annulé, l'appel du client a été transféré à un IVR, qui diffuse un message. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Rappel	Lorsque la campagne n'est pas configurée pour des rappels personnels, le pourcentage de clients contactés qui demandent un rappel. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval. CallbackCount/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Rappel personnel	Lorsque la campagne est configurée pour des rappels personnels, le pourcentage de contacts pour lequel le client a demandé un rappel et ce dernier a été planifié. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval. PersonalCallbackCount/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Client absent du domicile	Pourcentage de contacts où la personne répondant au téléphone n'était pas le client. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval. CustomerNotHomeCount/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

Colonnes (Champs)	Description
Faux numéro	Pourcentage de contacts où la personne répondant au téléphone a indiqué que le client n'était pas disponible. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval. WrongNumberCount/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Abandon client	Pourcentage de contacts pendant lesquels le client a raccroché immédiatement après avoir été mis en relation avec un agent. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval. CustomerAbandonDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Le client n'a pas répondu	
Répondeur	Pourcentage de contacts ayant détecté un répondeur. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval. AnsweringMachineDetectToHal/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Aucune réponse	Le pourcentage de contacts qui n'ont pas répondu. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval. NoAnswerDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Occupé	Pourcentage de contacts ayant détecté un signal occupé. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval. BusyDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Annulé	Pourcentage de contacts où le numéroteur a annulé un appel en sonnerie chez un client. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval. CanceledDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Problème	
Tonalité SIT	Nombre de contacts qui ont détecté une tonalité d'information spéciale (SIT) au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.SITToneDetect
Absence de tonalité	Nombre de contacts qui n'ont détecté aucune tonalité au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect
Fax	Nombre de contacts qui ont détecté une télécopie au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect

Colonnes (Champs)	Description
Erreur réseau	<p>Nombre de contacts qui ont rencontré l'un des problèmes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pas de rappel de la part du réseau suite à la tentative de numérotation • Déconnexion du réseau au cours de l'alerte • Appel à faible transmission (« temps mort ») détecté par le numéroteur. <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect</p>

Champs actuels de la vue Rapport de synthèse quotidien sur le nombre de tentatives par campagne

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

Colonnes (Champs)	Description
Campagne	<p>Nom de la campagne.</p> <p>Provient de : Campaign.NomCampagne</p>
Date	<p>La date associée aux données de la colonne sélectionnée en format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année).</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime</p>
Statistiques clé	
Le client a répondu	<p>Nombre d'appels sortants (tentatives) qui ont été mis en relation avec un interlocuteur.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR</p>
Mise en relation avec la bonne personne	<p>Nombre de tentatives d'appel ayant permis à l'agent de contacter le client et de traiter l'appel indiqué par les agents utilisant leur bureau.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect</p>
Abandon par le numéroteur et Abandon à IVR	<p>Le nombre d'appels qui ont été abandonnés par le numéroteur ou abandonnés à l'IVR car un agent n'est pas disponible pour prendre l'appel. La configuration de la campagne détermine si ces appels sont abandonnés au niveau du numéroteur ou de l'IVR.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect</p>
Nombre de tentatives	
Total	<p>Nombre total des appels sortants tentés.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>

Colonnes (Champs)	Description
Le client a répondu	<p>Pourcentage des appels tentés qui ont été mis en relation avec un interlocuteur.</p> <p>Provient de : (Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
N'a pas répondu	<p>Pourcentage des appels tentés pour lesquels le numéro a été composé mais le client n'a pu être joint et qui n'ont posé aucun problème particulier (« Sonnerie sans réponse »).</p> <p>Provient de : (Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CancelledDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
Problème	<p>Pourcentage des appels tentés pour lesquels le numéro a été composé et l'un des problèmes suivants s'est posé :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Détection d'un télécopieur • Absence de tonalité lorsque le port du numéroteur a décroché • Pas de rappel de la part du réseau suite à la tentative de numérotation • Déconnexion du réseau au cours de l'alerte. • Appel à faible transmission (« temps mort ») détecté par le numéroteur • Interception par un opérateur (tonalité SIT) renvoyée par le réseau lors de la tentative de numérotation <p>Provient de : (Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.SITtoneDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
N'a pas composé	
Rejeté par l'agent	<p>Nombre d'appels prévisualisés ou de rappels rejetés par l'agent. (Vous devez essayer de recontacter ces clients).</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AgentRejectedDetect</p> <p>Ces appels ne sont pas comptabilisés parmi les appels tentés.</p>
Fermé par l'agent	<p>Nombre d'appels prévisualisés ou de rappels rejetés par l'agent. (L'agent n'a pas appelé ces clients.)</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AgentClosedDetect</p> <p>Ces appels ne sont pas comptabilisés parmi les appels tentés.</p>

Quotidien consolidé sur les campagnes

Ce rapport présente l'activité et les performances sur une journée des campagnes sélectionnées et leur groupe de compétences pour la période de temps sélectionnée afin d'analyser la situation des appels effectifs du client (appels sortants ayant obtenu un contact vocal direct, appels entrants ou appels transférés au groupe de compétence de la campagne) pour les campagnes sélectionnées et leurs groupes de compétences pour la période de temps sélectionnée.

Vues : ce rapport comporte les vues de grille suivantes :

- Rapport quotidien consolidé sur les campagnes (par défaut)
- Rapport quotidien détaillé et consolidé sur les campagnes

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

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

Liste de valeurs : Campagnes

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

- Campagne
- Intervalle_Règle_Interrogation_Campagne
- Intervalle_Groupe_Compétences

Champs actuels de la vue Rapport quotidien consolidé sur les campagnes

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

Colonnes (Champs)	Description
Campagne	Nom de la campagne. Provient de : Campagne.NomCampagne
Date	La date associée aux données de la colonne sélectionnée en format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année). Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
Durée de l'activité de l'agent dans la campagne	
FTE	Valeur FTE pour les agents connectés et compétents pour la campagne qui ne travaillent pas dans d'autres groupes de compétences (ou qui ne sont pas prêts). Si tous les agents travaillent à plein temps sur la compétence de la campagne, la valeur FTE est le nombre d'agents. Provient de : (Skill_Group_Interval.LoggedOnTime - Skill_Group_Interval.BusyOtherTime - Skill_Group_Interval.NotReadyTime)/Skill_Group_Interval.ReportingInterval

Colonnes (Champs)	Description
Conversation	<p>Le pourcentage de temps passé par les agents en conversation dans l'un des groupes de compétences de la campagne.</p> <p>Provient de : $(\text{Skill_Group_Interval.TalkTime} - \text{Skill_Group_Interval.TalkReserveTime}) / (\text{Skill_Group_Interval.LoggedOnTime} - \text{Skill_Group_Interval.BusyOtherTime} - \text{Skill_Group_Interval.NotReadyTime})$</p>
Post-appel	<p>Pourcentage de temps que les agents ont passé à l'état Post-appel après des appels entrants ou sortants dans l'un des groupes de compétences de la campagne.</p> <p>Provient de : $(\text{Skill_Group_Interval.WorkReadyTime} + \text{Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime}) / (\text{Skill_Group_Interval.LoggedOnTime} - \text{Skill_Group_Interval.BusyOtherTime} - \text{Skill_Group_Interval.NotReadyTime})$</p>
Inactif	<p>Pourcentage de temps durant lequel les agents sont disponibles dans l'un des groupes de compétences de la campagne ; mais durant lequel ils ne travaillent pas.</p> <p>Provient de : $(\text{Skill_Group_Interval.ReservedStateTime} + \text{Skill_Group_Interval.TalkReserveTime} + \text{Skill_Group_Interval.AvailTime}) / (\text{Skill_Group_Interval.LoggedOnTime} - \text{Skill_Group_Interval.BusyOtherTime} - \text{Skill_Group_Interval.NotReadyTime})$</p>
Statistiques de compte	
Appels/ETP de l'agent par heure	<p>La valeur FTE pour le nombre d'appels d'agents pour les groupes de compétences de la campagne.</p> <p>Provient de : $(\text{Skill_Group_Interval.AutoOutCalls} + \text{Skill_Group_Interval.CallsHandled} + \text{Skill_Group_Interval.PreviewCalls}) * \text{Skill_Group_Interval.ReportingInterval} / (\text{Skill_Group_Interval.LoggedOnTime} - \text{Skill_Group_Interval.BusyOtherTime} - \text{Skill_Group_Interval.NotReadyTime}, 0)$</p>
Intervalle entre la Mise en relation avec un agent	<p>Durée moyenne en secondes entre chaque appel client mis en relation avec un agent.</p> <p>Provient de : $(\text{Skill_Group_Interval.ReservedStateTime} + \text{Skill_Group_Interval.TalkReserveTime} + \text{Skill_Group_Interval.AvailTime}) / (\text{Skill_Group_Interval.AutoOutCalls} + \text{Skill_Group_Interval.CallsHandled} + \text{Skill_Group_Interval.PreviewCalls})$</p> <p>La synthèse du temps moyen entre les mises en relation avec un agent est calculée à l'aide de la formule suivante : Synthèse du temps moyen pour une campagne sélectionnée = temps d'inactivité/mises en relation avec un agent</p>
Terminée	
Mise en relation avec un agent	<p>Nombre d'appels (sortants et entrants) traités par agent pour les groupes de compétences de la campagne.</p> <p>Provient de : $(\text{Skill_Group_Interval.AutoOutCalls} + \text{Skill_Group_Interval.CallsHandled} + \text{Skill_Group_Interval.AppelsAperçu})$</p>

Colonnes (Champs)	Description
Non connecté	<p>Nombre d'appels client qui n'ont été mis en relation avec aucun agent ni périphérique. Cela comprend les appels qui ont été abandonnés par l'appelant ou abandonnés à l'IVR (inclut les appels entrants et sortants) et qui ont aboutit à l'abandon du client dans la file d'attente ou à une erreur de script de routage.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.RouterError + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect</p> <p>Cette colonne est non valide si le script de réservation sortant n'utilise pas ReleaseCall lorsqu'un agent n'est pas réservé. Cela génère des rapports d'appels aboutissant à des erreurs de routeur, qui viennent augmenter la valeur figurant dans cette colonne.</p>
Abandon numéroteur à Autre	<p>Nombre d'appels présentant l'état « Abandon à IVR » qui se sont terminés sans avoir été associés à l'un des groupes de compétences de cette campagne. Cette valeur s'applique uniquement aux campagnes dont les groupes de compétences associés ne sont pas utilisés pour les appels entrants.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR - (Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.RouterError)</p> <p>Remarque : cette colonne est approximative parce que l'abandon à l'IVR peut se produire dans un intervalle d'une demi-heure donné, tandis que la fin de l'appel peut se produire dans un autre intervalle.</p> <p>Cette colonne n'est pas valide si le script de réservation sortant n'utilise pas ReleaseCall lorsqu'un agent n'est pas réservé, ce qui induit une sous-comptabilisation dans cette colonne.</p> <p>Cette colonne n'est pas valide si le groupe de compétences est utilisé pour toute autre tâche que les campagnes d'agent sortantes, pour des appels entrants ou transférés par exemple, car cela induit une sous-comptabilisation dans cette colonne.</p> <p>Cette colonne n'est pas valide si le script d'abandon à l'IVR alimente les files d'attente de plusieurs groupes de compétences de cette campagne, car ErreurRouteur et FileAttenteAbandonAppelsRouteur sont comptabilisés une fois dans chaque groupe de compétences dans lequel l'appel a été mis en attente, ce qui induit une sous-comptabilisation dans cette colonne.</p>
Statistiques avec option d'appels sortants	
Temps moyen de traitement	<p>Durée moyenne des appels (sortants et entrants) traités par l'agent au cours de l'intervalle sélectionné pour le groupe de compétences de la campagne.</p> <p>Provient de : (Skill_Group_Interval.TalkTime - Skill_Group_Interval.TalkReserveTime + Skill_Group_Interval.WorkReadyTime + Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime)/ (Skill_Group_Interval.AutoOutCalls + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.AppelsAperçu)</p>

Colonnes (Champs)	Description
% Abandon	<p>Pourcentage des appels qui ont été mis en relation avec un interlocuteur et ont été abandonnés par l'appelant ou ont été abandonnés à l'IVR car aucun agent n'était disponible.</p> <p>Provient de : (Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ (Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)</p>
Taux de réussite	<p>Pourcentage % des appels sortants (tentatives) qui ont été mis en relation avec un interlocuteur.</p> <p>Provient de : (Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
Nombre de tentatives	<p>Nombre total des appels sortants tentés.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>

Champs actuels de la vue Rapport quotidien détaillé et consolidé sur les campagnes

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

Colonnes (Champs)	Description
Campagne	<p>Nom de la campagne.</p> <p>Provient de : Campagne.NomCampagne</p>
Date	<p>La date associée aux données de la colonne sélectionnée en format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année).</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime</p>
Mise en relation avec un agent	
Appel sortant immédiat	<p>Nombre d'appels sortants pour lesquels le client a immédiatement été mis en relation avec un agent (sans patienter dans la file d'attente).</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.AutoOutCalls + Skill_Group_Interval.PreviewCalls</p>

Colonnes (Champs)	Description
Après abandon à l'IVR & Appels entrants	<p>Ce champ inclut les appels suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appels sortants qui ont été traités par un agent dans ce groupe de compétences après un abandon à l'IVR. • Appels sortants provenant d'une campagne de transfert à l'IVR qui ont été renvoyés dans la file d'attente des agents ; • Appels entrants et transférés qui ont été transmis à des agents de ce groupe de compétences. <p>Provient de : Skill_Group_Interval.CallsHandled</p>
Non connecté	
Abandon client	<p>Nombre de contacts où le client raccroche immédiatement après avoir décroché le combiné.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect</p>
Abandon numéroteur	<p>Nombre d'appels abandonnés par le numéroteur.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect</p>
Abandon du client dans file d'attente	<p>Nombre d'appels où le client a raccroché pendant qu'il se trouvait dans la file d'attente.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ</p>
Erreur de script	<p>Nombre d'appels ayant entraîné une erreur dans le script de routage des appels.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.RouterError</p>
Abandon numéroteur à Autre	
Script sorti de la file d'attente	<p>Nombre d'appels initialement abandonnés au niveau de l'IVR car aucun agent n'était disponible, puis mis en file d'attente à l'attention d'un groupe de compétences, et à nouveau supprimés de la file d'attente dans l'intervalle d'une demi-heure.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.RouterCallsDequeued</p>
Autres activités	<p>Nombre d'appels qui ont été transmis à un autre groupe de compétences ou qui ne sont jamais parvenus jusqu'au groupe de compétences. Cette colonne est approximative parce que l'abandon à l'IVR peut se produire dans un intervalle d'une demi-heure donné tandis que la fin de l'appel peut se produire dans un autre intervalle.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR - (Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.RouterError + Skill_Group_Interval.RouterCallsDequeued)</p> <p>Cette colonne est approximative parce que l'abandon à l'IVR peut se produire dans un intervalle d'une demi-heure donné tandis que la fin de l'appel peut se produire dans un autre intervalle.</p>

Consolidé sur les campagnes généré par demi-heure

Ce rapport affiche la liste des appels consolidés et des statistiques d'agents par campagne par demi-heure et ventilation des appels terminés sur les campagnes.

Vues : ce rapport comporte les vues de grille suivantes :

- Rapport consolidé sur les campagnes généré par demi-heure (par défaut)
- Consolidé et détaillé sur les campagnes généré par demi-heure

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

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

Liste de valeurs : Campagnes

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

- Campagne
- Intervalle_Règle_Interrogation_Campagne
- Intervalle_Groupe_Compétences

Champs actuels de la Vue Rapport consolidé sur les campagnes généré par demi-heure

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

Colonnes (Champs)	Description
Campagne	Nom de la campagne. Provient de : Campagne.NomCampagne
DateTime	Date et heure du premier intervalle d'une demi-heure de la ligne de données, indiquées dans le format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
Durée de l'activité de l'agent dans la campagne	
FTE	Valeur équivalente temps plein (FTE) pour les agents connectés et compétents pour la campagne qui ne travaillent pas dans d'autres groupes de compétences (ou qui ne sont pas prêts) au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Si tous les agents sont engagés à plein temps sur la compétence de la campagne au cours de l'intervalle d'une demi-heure, la valeur FTE correspond au nombre d'agents. Provient de : (Skill_Group_Interval.LoggedOnTime - Skill_Group_Interval.BusyOtherTime - Skill_Group_Interval.NotReadyTime)/ Skill_Group_Interval.ReportingInterval

Colonnes (Champs)	Description
Conversation	Le pourcentage de temps passé par les agents en conversation dans l'un des groupes de compétences de la campagne. $\frac{(\text{Skill_Group_Interval.TalkTime} - \text{Skill_Group_Interval.TalkReserveTime})}{(\text{Skill_Group_Interval.LoggedOnTime} - \text{Skill_Group_Interval.BusyOtherTime} - \text{Skill_Group_Interval.NotReadyTime})}$
Post-appel	Pourcentage de temps que les agents ont passé à l'état Post-appel après des appels entrants ou sortants dans l'un des groupes de compétences de la campagne. Provient de : $(\text{Skill_Group_Interval.WorkReadyTime} + \text{Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime}) / (\text{Skill_Group_Interval.LoggedOnTime} - \text{Skill_Group_Interval.BusyOtherTime} - \text{Skill_Group_Interval.NotReadyTime})$
Inactif	Pourcentage de temps durant lequel les agents sont disponibles dans l'un des groupes de compétences de la campagne, mais durant lequel ils ne travaillent pas. Provient de : $(\text{Skill_Group_Interval.ReservedStateTime} + \text{Skill_Group_Interval.TalkReserveTime} + \text{Skill_Group_Interval.AvailTime}) / (\text{Skill_Group_Interval.LoggedOnTime} - \text{Skill_Group_Interval.BusyOtherTime} - \text{Skill_Group_Interval.NotReadyTime})$
Statistiques de l'agent	
Appels/ETP de l'agent par heure	La valeur FTE pour le nombre d'appels d'agents pour les groupes de compétences de la campagne. Provient de : $(\text{Skill_Group_Interval.AutoOutCalls} + \text{Skill_Group_Interval.CallsHandled} + \text{Skill_Group_Interval.PreviewCalls}) * \text{Skill_Group_Interval.ReportingInterval} / (\text{Skill_Group_Interval.LoggedOnTime} - \text{Skill_Group_Interval.BusyOtherTime} - \text{Skill_Group_Interval.NotReadyTime}, 0)$
Intervalle entre la Mise en relation avec un agent	Durée moyenne en secondes entre chaque appel client mis en relation avec un agent. Provient de : $(\text{Skill_Group_Interval.ReservedStateTime} + \text{Skill_Group_Interval.TalkReserveTime} + \text{Skill_Group_Interval.AvailTime}) / (\text{Skill_Group_Interval.AutoOutCalls} + \text{Skill_Group_Interval.CallsHandled} + \text{Skill_Group_Interval.PreviewCalls})$ La synthèse du temps moyen entre les mises en relation avec un agent est calculée à l'aide de la formule suivante : Synthèse du temps moyen pour une campagne sélectionnée = temps d'inactivité/mises en relation avec un agent
Terminée	
Mise en relation avec un agent	Nombre d'appels (sortants et entrants) traités par agent pour les groupes de compétences de la campagne. Provient de : $(\text{Skill_Group_Interval.AutoOutCalls} + \text{Skill_Group_Interval.CallsHandled} + \text{Skill_Group_Interval.AppelsAperçu})$

Colonnes (Champs)	Description
Non connecté	<p>Nombre d'appels client qui n'ont été mis en relation avec aucun agent ni périphérique. Cela comprend les appels qui ont été abandonnés par l'appelant ou abandonnés à l'IVR (inclut les appels entrants et sortants) et qui ont aboutit à l'abandon du client dans la file d'attente ou à une erreur de script de routage.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.RouterError + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect</p> <p>Remarque : cette colonne n'est pas valide si le script de réservation sortant n'utilise pas ReleaseCall lorsqu'un agent n'est pas réservé, ce qui génère des rapports d'appels aboutissant à des erreurs de routeur, qui viennent augmenter la valeur figurant dans cette colonne.</p>
Abandon numéroteur à Autre	<p>Nombre d'appels présentant l'état « Abandon à IVR » qui se sont terminés sans avoir été associés à l'un des groupes de compétences de cette campagne. Cette valeur s'applique uniquement aux campagnes dont les groupes de compétences associés ne sont pas utilisés pour les appels entrants.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR - (Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.RouterError)</p> <p>Remarque : cette colonne est approximative parce que l'abandon à l'IVR peut se produire dans un intervalle d'une demi-heure donné, tandis que la fin de l'appel peut se produire dans un autre intervalle.</p> <p>Cette colonne n'est pas valide si le script de réservation sortant n'utilise pas ReleaseCall lorsqu'un agent n'est pas réservé, ce qui induit une sous-comptabilisation dans cette colonne.</p> <p>Cette colonne n'est pas valide si le groupe de compétences est utilisé pour toute autre tâche que les campagnes d'agent sortantes, pour des appels entrants ou transférés par exemple, car cela induit une sous-comptabilisation dans cette colonne.</p> <p>Cette colonne n'est pas valide si le script d'abandon à l'IVR alimente les files d'attente de plusieurs groupes de compétences de cette campagne, car ErreurRouteur et FileAttenteAbandonAppelsRouteur sont comptabilisés une fois dans chaque groupe de compétences dans lequel l'appel a été mis en attente, ce qui induit une sous-comptabilisation dans cette colonne.</p>
Statistiques avec option d'appels sortants	
Durée moyenne de traitement	<p>Durée moyenne des appels (sortants et entrants) traités par l'agent au cours de l'intervalle sélectionné pour le groupe de compétences de la campagne.</p> <p>Provient de : (Skill_Group_Interval.TalkTime - Skill_Group_Interval.TalkReserveTime + Skill_Group_Interval.WorkReadyTime + Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime) / (Skill_Group_Interval.AutoOutCalls + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.AppelsAperçu)</p>

Colonnes (Champs)	Description
% Abandon	<p>Pourcentage des appels qui ont été mis en relation avec un interlocuteur et ont été abandonnés par l'appelant ou ont été abandonnés à l'IVR car aucun agent n'était disponible.</p> <p>Provient de : (Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ (Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)</p>
Taux de réussite	<p>Pourcentage des appels sortants (tentatives) qui ont été mis en relation avec un interlocuteur.</p> <p>Provient de : (Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
Nombre de tentatives	<p>Nombre total des appels sortants tentés.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>

Champs actuels de la vue Rapport détaillé et consolidé sur les campagnes généré toutes les demi-heures

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

Colonnes (Champs)	Description
Campagne	<p>Nom de la campagne.</p> <p>Provient de : Campagne.NomCampagne</p>
DateTime	<p>Date et heure du premier intervalle d'une demi-heure de la ligne de données, indiquées dans le format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime</p>
Mise en relation avec un agent	

Colonnes (Champs)	Description
Appel sortant immédiat	<p>Nombre d'appels sortants pour lesquels le client a immédiatement été mis en relation avec un agent (sans patienter dans la file d'attente).</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.AutoOutCalls + Skill_Group_Interval.PreviewCalls</p>
Après abandon à l'IVR & Appels entrants	<p>Cela comprend les appels suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appels sortants qui ont été traités par un agent dans ce groupe de compétences après un abandon à l'IVR. • Appels entrants et transférés qui ont été transmis à des agents de ce groupe de compétences. • Appels sortants provenant d'une campagne de transfert à l'IVR qui ont été renvoyés dans la file d'attente des agents ; <p>Provient de : Skill_Group_Interval.CallsHandled</p>
Non connecté	
Abandon client	<p>Nombre de contacts où le client raccroche immédiatement après avoir décroché le combiné au cours de l'intervalle d'une demi-heure.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect</p>
Abandon numéroteur	<p>Nombre de contacts ayant été abandonnés par le numéroteur au cours de l'intervalle d'une demi-heure.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect</p>
Abandon du client dans file d'attente	<p>Nombre de contacts où le client raccroche pendant qu'il patiente dans la file d'attente au cours de l'intervalle d'une demi-heure.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ</p>
Erreur de script	<p>Nombre d'appels ayant entraîné une erreur dans le script de routage des appels.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.RouterError</p>
Abandon numéroteur à Autre	
Script sorti de la file d'attente	<p>Nombre d'appels initialement abandonnés au niveau de l'IVR car aucun agent n'était disponible, puis mis en file d'attente à l'attention d'un groupe de compétences, et à nouveau supprimés de la file d'attente dans l'intervalle d'une demi-heure.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.RouterCallsDequeued</p>

Colonnes (Champs)	Description
Autres activités	<p>Nombre d'appels qui ont été transmis à un autre groupe de compétences ou qui ne sont jamais parvenus jusqu'au groupe de compétences.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR - (Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.RouterError + Skill_Group_Interval.RouterCallsDequeued)</p> <p>Cette colonne est approximative parce que l'abandon à l'IVR peut se produire dans un intervalle d'une demi-heure donné tandis que la fin de l'appel peut se produire dans un autre intervalle.</p>

Synthèse de campagne généré par demi-heure

Ce rapport affiche l'état de toutes les campagnes pour la période de temps sélectionnée, l'état (synthèse et pourcentage) de chaque campagne pour la période de temps sélectionnée et le nombre de tentatives (en pourcentage) de chaque campagne pour la période de temps sélectionnée.

Vues : ce rapport comporte les vues de grille suivantes :

- Répartition du nombre de tentatives par campagne généré par demi-heure (par défaut)
- Rapport de synthèse sur le nombre de tentatives par campagne généré par demi-heure
- Rapport de synthèse sur le nombre d'appels par campagne généré par demi-heure

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

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

Liste de valeurs : Campagnes

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

- Campagne
- Intervalle_Règle_Interrogation_Campagne

Champs actuels de la vue Rapport sur le nombre de tentatives (%) par campagne généré toutes les demi-heures

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

Colonnes (Champs)	Description
Campagne	<p>Nom de la campagne.</p> <p>Provient de : Campagne.NomCampagne</p>
DateTime	<p>Date et heure du premier intervalle d'une demi-heure de la ligne de données, indiquées au format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime</p>

Colonnes (Champs)	Description
Nombre de tentatives	Nombre total des appels sortants tentés. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Le client a répondu	
Mise en relation avec la bonne personne	Le pourcentage des tentatives d'appels suite auxquelles le client effectif a été contacté et son cas traité, comme indiqué par les agents utilisant leur ordinateur. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Abandon numéroteur	Pourcentage de contacts ou de tentatives qui, au cours de l'intervalle d'une demi-heure, ont été abandonnés par le numéroteur car les agents n'étaient pas disponibles et aucune configuration n'était mise en place pour « Abandon à IVR ». Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Abandon à IVR	Pourcentage des tentatives qui ont atteint un client et ont été abandonnées à l'IVR car aucun agent n'était disponible pour traiter l'appel. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Rappel	Pourcentage de rappels demandés par le client lorsque la campagne n'est pas configurée pour le rappel personnel. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Rappel personnel	Pourcentage de rappels planifiés et demandés par le client lorsque la campagne est configurée pour le rappel personnel. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Client absent du domicile	Pourcentage de contacts dans l'intervalle d'une demi-heure où la personne qui a répondu au téléphone n'était pas le client. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Faux numéro	Pourcentage de contacts, dans l'intervalle d'une demi-heure, où la personne répondant au téléphone a indiqué que le client n'habitait pas à cette adresse. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Abandon client	Pourcentage de contacts où le client raccroche immédiatement après avoir été mis en relation avec un agent au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Le client n'a pas répondu	

Colonnes (Champs)	Description
Répondeur	Pourcentage de contacts qui ont détecté un répondeur au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval. AnsweringMachineDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Aucune réponse	Nombre de contacts sans réponse dans l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval. NoAnswerDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Occupé	Pourcentage de contacts qui ont détecté un signal occupé au cours d'un intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval. BusyDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Annulé	Pourcentage de contacts où le numéroteur a annulé un appel en sonnerie au client au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CanceledDetect /Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Problème	
Tonalité SIT	Nombre de contacts qui ont détecté une tonalité d'information spéciale (SIT) au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.SITToneDetect
Absence de tonalité	Nombre de contacts qui n'ont détecté aucune tonalité au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect
Fax	Nombre de contacts qui ont détecté une télécopie au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect
Erreur réseau	Nombre de contacts qui ont rencontré l'un des problèmes suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Pas de sonnerie de rappel de la part du réseau suite à la tentative de numérotation • Déconnexion du réseau au cours de l'alerte. • Appel à faible transmission (« temps mort ») détecté par le numéroteur. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect

Champs actuels de la vue Rapport de synthèse sur les tentatives par campagne généré toutes les demi-heures

Colonnes (Champs)	Description
Campagne	Nom de la campagne. Provient de : Campagne.NomCampagne

Colonnes (Champs)	Description
DateTime	Date et heure du premier intervalle d'une demi-heure de la ligne de données, indiquées au format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
Statistiques clé	
Le client a répondu	Nombre d'appels sortants (tentatives) qui ont été mis en relation avec un interlocuteur. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR
Mise en relation avec la bonne personne	Nombre de tentatives d'appel ayant permis à l'agent de contacter le client et de traiter l'appel, tel qu'indiqué par les agents utilisant leur bureau. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect
Abandon par le numéroteur et Abandon à IVR	Nombre d'appels qui ont été abandonnés par le numéroteur ou abandonnés à l'IVR car aucun agent n'était disponible pour prendre l'appel. La configuration de la campagne détermine si ces appels sont abandonnés au niveau du numéroteur ou de l'IVR. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect
Nombre de tentatives	
Total	Nombre total des appels sortants tentés. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Le client a répondu	Pourcentage des appels tentés qui ont été mis en relation avec un interlocuteur. Provient de : (Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR) / Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

Colonnes (Champs)	Description
N'a pas répondu	<p>Pourcentage des appels tentés pour lesquels le numéro a été composé mais le client n'a pu être joint et qui n'ont posé aucun problème particulier (« Sonnerie sans réponse »).</p> <p>Provient de : (Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CancelledDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
Problème	<p>Pourcentage des appels tentés pour lesquels le numéro a été composé et l'un des problèmes suivants s'est posé :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Détection d'un télécopieur • Absence de tonalité lorsque le port du numéroteur a décroché • Pas de sonnerie de rappel de la part du réseau suite à la tentative de numérotation • Déconnexion du réseau au cours de l'alerte. • Appel à faible transmission (« temps mort ») détecté par le numéroteur. • Interception par un opérateur (tonalité SIT) renvoyée par le réseau lors de la tentative de numérotation <p>Provient de : (Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.SITtoneDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
N'a pas composé	
Rejeté par l'agent	<p>Nombre d'appels prévisualisés ou de rappels qui ont été rejetés par l'agent au cours de l'intervalle d'une demi-heure.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AgentRejectedDetect</p> <p>Remarque : ces appels ne sont pas comptabilisés parmi les appels tentés.</p>
Fermé par l'agent	<p>Nombre d'appels prévisualisés ou de rappels rejetés par l'agent. Les numéros de ces clients ne seront pas composés.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AgentClosedDetect</p> <p>Remarque : ces appels ne sont pas comptabilisés parmi les appels tentés.</p>

Champs actuels de la vue Rapport de synthèse du nombre d'appels par campagne généré par demi-heure

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

Colonnes (Champs)	Description
Campagne	Nom de la campagne. Provient de : Campaign.NomCampagne
DateTime	Date et heure du contrôleur central au début de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
Nombre de tentatives	Total résumé des appels tentés dans l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Rappel demandé	Nombre de contacts de rappel. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CallBackCount
Rappel personnel demandé	Nombre de contacts de rappel planifiés. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallBackCount
Voix	Nombre de contacts comportant un signal vocal au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect
Occupé	Nombre de contacts qui ont détecté un signal occupé au cours d'un intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect
Aucune réponse	Nombre de contacts sans réponse dans l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect
Pas de rappel	Nombre de contacts qui n'ont détecté aucun rappel au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Les appels dont les résultats CallResults sont 4, 27 et 28 sont mentionnés dans cette colonne. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect
Pas de tonalité	Nombre de contacts qui n'ont détecté aucune tonalité au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect
Fax	Nombre de contacts qui ont détecté une télécopie au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect
IVR réseau	Nombre de contacts qui ont détecté un répondeur réseau au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NetworkAnsMachineDetect

Colonnes (Champs)	Description
Répondeur	Nombre de contacts qui ont détecté un répondeur au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetect
Tonalité SIT	Nombre de contacts qui ont détecté une tonalité d'information spéciale (SIT) au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.SITtoneDetect
Rejeté par l'agent	Nombre de contacts prévisualisés ou de rappels qui ont été rejetés par l'agent au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AgentRejectedDetect
Fermé par l'agent	Nombre de contacts prévisualisés ou de rappel rejetés par l'agent. Les numéros de ces clients ne seront pas composés. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AgentClosedDetect
Client absent du domicile	Nombre de contacts dans l'intervalle d'une demi-heure où la personne qui a répondu au téléphone n'était pas le client. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount
Faux numéro	Nombre de contacts, dans l'intervalle d'une demi-heure, où la personne répondant au téléphone a indiqué que le client n'habitait pas à cette adresse. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount
Annulé	Nombre de contacts où le numéroteur a annulé un appel en sonnerie au client au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CanceledDetect
Abandon numéroteur	Nombre de contacts ayant été abandonnés par le numéroteur au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect
Abandon à IVR	Nombre de contacts ayant été abandonnés par le numéroteur au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Toutefois, au lieu d'être annulé, l'appel du client a été transféré à un IVR, qui diffuse un message. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR
Abandon client	Nombre de contacts où le client raccroche immédiatement après avoir décroché le combiné au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect
Durée de conversation	Durée totale, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) passée en conversation au téléphone par les agents dans l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.TalkTime

Colonnes (Champs)	Description
Durée post-appel	Durée pendant laquelle les agents étaient en post-appel. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.WrapupTime

Synthèse des résultats d'appel du numéroteur généré par demi-heure

Ce rapport affiche le statut de chaque numéroteur pour la période de temps sélectionnée.

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, Rapport de synthèse des résultats d'appel du numéroteur généré par demi-heure.

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

Liste de valeurs : Numéroteurs

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

- Numéroteur
- Intervalle_Numéroteur

Champs actuels de la vue Rapport de synthèse des résultats d'appel du numéroteur

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

Colonnes (Champs)	Description
Numéroteur	Nom du numéroteur. Provient de : Dialer.DialerName
DateTime	Date et heure du contrôleur central au début de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Interval.DateTime
Nombre de tentatives	Total résumé des contacts appelés dans l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Interval.ContactsDialed
Rappel demandé	Nombre de contacts de rappel. Provient de : Dialer_Interval.CallBackCount
Rappel personnel demandé	Nombre de contacts de rappel planifiés. Provient de : Dialer_Interval.PersonalCallBackCount
Voix	Nombre de contacts comportant un signal vocal au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Interval.VoiceDetect

Colonnes (Champs)	Description
Occupé	Nombre de contacts comportant des signaux occupés au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Interval.BusyDetect
Aucune réponse	Nombre de contacts sans réponse dans l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Interval.NoAnswerDetect
Pas de rappel	Nombre de contacts qui n'ont détecté aucun rappel au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Interval.NoRingBackDetect
Pas de tonalité	Nombre de contacts qui n'ont détecté aucune tonalité au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Interval.NoDialToneDetect
Fax	Nombre de contacts qui ont détecté une télécopie au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Interval.FaxDetect
IVR réseau	Nombre de contacts qui ont détecté un répondeur réseau au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Interval.NetworkAnsMachineDetect
Répondeur	Nombre de contacts qui ont détecté un répondeur au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Interval.AnsweringMachineDetect
Tonalité SIT	Nombre de contacts qui ont détecté une tonalité d'information spéciale (SIT) au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Interval.SITtoneDetect
Rejeté par l'agent	Nombre de contacts prévisualisés ou de rappels qui ont été rejetés par l'agent au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Interval.AgentRejectedDetect
Fermé par l'agent	Nombre de contacts prévisualisés ou de rappel rejetés par l'agent. L'agent n'a pas appelé ces clients. Provient de : Dialer_Interval.AgentClosedDetect
Client absent du domicile	Nombre de contacts dans l'intervalle d'une demi-heure où la personne qui a répondu au téléphone n'était pas le client. Provient de : Dialer_Interval.CustomerNotHomeCount

Colonnes (Champs)	Description
Faux numéro	Nombre de contacts, dans l'intervalle d'une demi-heure, où la personne répondant au téléphone a indiqué que le client n'habitait pas à cette adresse. Provient de : Dialer_Interval.WrongNumberCount
Annulé	Nombre de contacts où le numéroteur a annulé un appel en sonnerie au client au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Interval.CancelledDetect
Abandon numéroteur	Nombre de contacts ayant été abandonnés par le numéroteur au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Interval.AbandonDetect
Abandon à IVR	Nombre de contacts ayant été abandonnés par le numéroteur et transférés à un IVR, qui diffuse un message, au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Interval.AbandonToIVR
Abandon client	Nombre de contacts où le client raccroche immédiatement après avoir décroché le combiné au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Interval.CustomerAbandonDetect

Quotidien sur la capacité du numéroteur

Ce rapport affiche le statut de chaque numéroteur pour la période de temps sélectionnée.

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, Rapport quotidien sur la capacité du numéroteur.

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

Liste de valeurs : Numéroteurs

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

- Numéroteur
- Intervalle_Numéroteur

Champs actuels de la vue Rapport quotidien sur la capacité du numéroteur

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

Colonnes (Champs)	Description
Numéroteur	Nom du numéroteur. Provient de : Dialer.DialerName
Date	La date associée aux données de la colonne sélectionnée en format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année). Provient de : Dialer_Interval.DateTime

Colonnes (Champs)	Description
État du port	
Ports en service	Valeur Équivalent Temps Plein des ports numéroteurs enregistrés au cours de l'intervalle. Si cette valeur est inférieure au nombre total de ports alloués, c'est le signe d'un problème système au cours duquel les ports sont demeurés hors connexion pendant un certain laps de temps. Provient de : $(\text{Dialer_Interval.IdlePortTime} + \text{Dialer_Interval.ReservePortTime} + \text{Dialer_Interval.DialingTime}) / \text{Dialer_Interval.ReportingInterval}$
Inactif	Le pourcentage des ports inactifs de l'intervalle actuel. Provient de : $\text{Dialer_Interval.IdlePortTime} / (\text{Dialer_Interval.IdlePortTime} + \text{Dialer_Interval.ReservePortTime} + \text{Dialer_Interval.DialingTime})$
Appel des clients	Pourcentage de temps que les ports numéroteurs ont passé à appeler les clients pendant l'intervalle en cours. Provient de : $\text{Dialer_Interval.DialingTime} / (\text{Dialer_Interval.IdlePortTime} + \text{Dialer_Interval.ReservePortTime} + \text{Dialer_Interval.DialingTime})$
Agents réservés	Pourcentage de temps que les ports numéroteurs ont passé à réserver les agents pendant l'intervalle d'une demi-heure en cours, pour une campagne d'agents donnée. Provient de : $\text{Dialer_Interval.ReservePortTime} / (\text{Dialer_Interval.IdlePortTime} + \text{Dialer_Interval.ReservePortTime} + \text{Dialer_Interval.DialingTime})$
Aucun port disponible	Pourcentage de temps durant lequel le numéroteur a atteint son niveau d'activité maximum pendant l'intervalle en cours. Provient de : $\text{Dialer_Interval.AllPortsBusyTime} / (\text{Dialer_Interval.IdlePortTime} + \text{Dialer_Interval.ReservePortTime} + \text{Dialer_Interval.DialingTime})$
Statistiques du numéroteur	
Nombre de tentatives	Nombre de contacts téléphoniques client tentés par le numéroteur pendant l'intervalle d'une demi-heure en cours. Cela comprend toutes les tentatives, que les clients aient pu être joints ou non. Provient de : <code>Dialer_Interval.ContactsDialed</code>
Délai de tentative moyen	Durée moyenne en secondes d'une tentative d'appel client. Provient de : $\text{Dialer_Interval.DialingTime} / \text{Dialer_Interval.ContactsDialed}$
Appels de réservation	Nombre total d'appels de réservation passés. Cela inclut les requêtes de réservation des agents provenant du numéroteur, qui ont été rejetées par le script de routage parce qu'aucun agent n'était disponible ou pour un autre motif. Provient de : <code>Dialer_Interval.ReservationCallAttempts</code>
Durée de réservation moyenne	Durée moyenne d'un appel de réservation en secondes. Provient de : $\text{Dialer_Interval.ReservePortTime} / \text{Dialer_Interval.ReservationCallAttempts}$

Capacité du numéroteur généré par demi-heure

Ce rapport affiche le statut de chaque numéroteur pour la période de temps sélectionnée.

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, Rapport sur la capacité du numéroteur généré par demi-heure.

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

Liste de valeurs : Numéroteurs

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

- Numéroteur
- Intervalle_Numéroteur

Champs actuels de la vue Rapport sur la capacité du numéroteur généré par demi-heure

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

Colonnes (Champs)	Description
Numéroteur	Nom du numéroteur. Provient de : Dialer.DialerName
DateTime	Date et heure du premier intervalle d'une demi-heure de la ligne de données, indiquées au format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Dialer_Interval.DateTime
État du port	
Ports en service	Valeur Équivalent Temps Plein des ports numéroteurs enregistrés au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Si cette valeur est inférieure au nombre total de ports alloués, c'est le signe d'un problème système au cours duquel les ports sont demeurés hors connexion pendant un certain laps de temps. Provient de : $(\text{Dialer_Interval.IdlePortTime} + \text{Dialer_Interval.ReservePortTime} + \text{Dialer_Interval.DialingTime}) / \text{Dialer_Interval.ReportingInterval}$
Inactif	Nombre de ports inactifs au cours de l'intervalle d'une demi-heure en cours. Provient de : $\text{Dialer_Interval.IdlePortTime} / (\text{Dialer_Interval.IdlePortTime} + \text{Dialer_Interval.ReservePortTime} + \text{Dialer_Interval.DialingTime})$
Appel des clients	Pourcentage de temps que les ports numéroteurs ont passé à appeler les clients pendant l'intervalle d'une demi-heure en cours. Provient de : $\text{Dialer_Interval.DialingTime} / (\text{Dialer_Interval.IdlePortTime} + \text{Dialer_Interval.ReservePortTime} + \text{Dialer_Interval.DialingTime})$

Colonnes (Champs)	Description
Agents réservés	Pourcentage de temps que les ports numéroteurs ont consacré aux agents réservés pendant l'intervalle d'une demi-heure en cours, pour une campagne d'agents donnée. Provient de : $\text{Dialer_Interval.ReservePortTime} / (\text{Dialer_Interval.IdlePortTime} + \text{Dialer_Interval.ReservePortTime} + \text{Dialer_Interval.DialingTime})$
Aucun port disponible	Pourcentage de temps durant lequel le numéroteur a atteint son niveau d'activité maximal pendant l'intervalle d'une demi-heure en cours. Provient de : $\text{Dialer_Interval.AllPortsBusyTime} / (\text{Dialer_Interval.IdlePortTime} + \text{Dialer_Interval.ReservePortTime} + \text{Dialer_Interval.DialingTime})$
Statistiques du numéroteur : Tentatives	Nombre de contacts téléphoniques client tentés par le numéroteur pendant l'intervalle d'une demi-heure en cours. Cela comprend toutes les tentatives, que les clients aient pu être joints ou non. Provient de : <code>Dialer_Interval.ContactsDialed</code>
Statistiques du numéroteur	
Nombre de tentatives	Nombre de contacts téléphoniques client tentés par le numéroteur pendant l'intervalle d'une demi-heure en cours. Cela comprend toutes les tentatives, que les clients aient pu être joints ou non. Provient de : <code>Dialer_Interval.ContactsDialed</code>
Délai de tentative moyen	Durée moyenne d'une tentative d'appel client en secondes. Provient de : $\text{Dialer_Interval.DialingTime} / \text{Dialer_Interval.ContactsDialed}$
Appels de réservation	Nombre total d'appels de réservation effectués dans l'intervalle d'une demi-heure en cours. Cela inclut les requêtes de réservation des agents provenant du numéroteur, qui ont été rejetées par le script de routage parce qu'aucun agent n'était disponible ou pour un autre motif. Provient de : <code>Dialer_Interval.ReservationCallAttempts</code>
Appels de réservation moyen	Durée moyenne d'un appel de réservation en secondes. Provient de : $\text{Dialer_Interval.ReservePortTime} / \text{Dialer_Interval.ReservationCallAttempts}$

Règle d'importation

Le rapport Règle d'importation affiche le statut des enregistrements importés pour la période de temps sélectionnée.

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, Rapport sur les règles d'importation.

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

Liste de valeurs : Règle d'importation

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

- Règle_Importation
- Historique_Règle_Importation

Champs actuels de la vue Rapport sur les règles d'importation

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

Colonnes (Champs)	Description
Importation	Nom de la règle d'importation. Provient de : Import_Rule.ImportRuleName
Date début	Date et heure prévue de début de la règle d'importation. Provient de : Import_Rule_History.StartDateTime
Date fin	Date et heure de fin de la règle d'importation. Provient de : Import_Rule_History.EndDateTime
Durée	Durée totale. Provient de : DateDiff(ss, Import_Rule_History.StartDateTime, Import_Rule_History.EndDateTime)
État d'enregistrement	
Total enregistrements	Nombre total d'enregistrements figurant dans la liste d'importation. Provient de : Import_Rule_History.TotalRecords
Importé	Nombre total d'enregistrements importés dans la liste Ne pas appeler. Provient de : Import_Rule_History.GoodRecords
Échoué	Nombre total d'enregistrements importés qui ne répondaient pas aux critères de format. Ces enregistrements sont répertoriés dans un fichier d'erreurs d'importation. Provient de : Import_Rule_History.BadRecords
Enregistrements à appeler	Nombre total d'enregistrements importés dans les listes de numérotation sur la base des règles d'interrogation existantes. Provient de : Historique_Règle_Importation.ImportedToDialingListCount
Enregistrements avec préfixe inconnu	Nombre total de numéros d'enregistrements qui ne correspondaient pas aux préfixes figurant dans le tableau des préfixes régionaux et auxquels le fuseau horaire par défaut a été affecté pour la campagne. Provient de : Import_Rule_History.UnmatchedRegionPrefixCount

Quotidien des règles d'interrogation de la campagne

Ce rapport présente la répartition des tentatives (en pourcentage) et le statut (synthèse et pourcentage) de chaque campagne pour la période de temps sélectionnée.

Vues : ce rapport comporte les vues de grille suivantes :

- Répartition quotidienne du nombre de tentatives par règle d'interrogation (par défaut)
- Rapport de synthèse quotidien sur les tentatives par règle d'interrogation de campagne

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

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

Liste de valeurs : Campagnes

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

- Campagne
- Intervalle_Règle_Interrogation_Campagne
- Règle_Requête

Répartition quotidienne du nombre de tentatives par règle d'interrogation de campagne

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

Colonnes (Champs)	Description
Campagne	Nom de la campagne. Provient de : Campagne.NomCampagne
Règle de requête	Le nom de la règle de requête. Provient de : Query_Rule.QueryRuleName
Date	La date associée aux données de la colonne sélectionnée en format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année). Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
Nombre de tentatives	Nombre total des appels sortants tentés. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Le client a répondu	
Mise en relation avec la bonne personne	Pourcentage des tentatives d'appel ayant permis à l'agent de contacter le client et de traiter l'appel, tel qu'indiqué par les agents utilisant leur bureau. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

Colonnes (Champs)	Description
Abandon numéroteur	Pourcentage de contacts ou tentatives qui, dans l'intervalle d'une demi-heure, ont été abandonnés par le numéroteur car aucun agent n'était disponible pour prendre l'appel et pour lequel « l'Abandon à IVR » n'a pas été configuré. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Abandon à IVR	Pourcentage de tentatives qui ont été transmises pour traitement à l'IVR (ou à un autre numéro composé) après que le numéroteur a joint un contact et qu'aucun agent n'était disponible pour prendre l'appel. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Rappel	Pourcentage de rappels demandés par le client lorsque la campagne n'est pas configurée pour le rappel personnel. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Rappel personnel	Pourcentage de rappel planifié et demandé par le client lorsque la campagne est configurée pour le rappel personnel. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Client absent du domicile	Pourcentage de contacts où la personne répondant au téléphone n'était pas le client. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Faux numéro	Pourcentage de contacts où la personne répondant au téléphone a indiqué que le client n'habitait pas à cette adresse. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Abandon client	Pourcentage de contacts pendant lesquels le client a raccroché immédiatement après avoir été mis en relation avec un agent. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Le client n'a pas répondu	
Répondeur	Pourcentage de contacts ayant détecté un répondeur. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetect
Aucune réponse	Le pourcentage de contacts qui n'ont pas répondu. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

Colonnes (Champs)	Description
Occupé	Pourcentage de contacts ayant détecté un signal occupé. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Annulé	Pourcentage de contacts où le numéroteur a annulé un appel en sonnerie chez un client. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CanceledDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Problème	
Tonalité SIT	Pourcentage de contacts ayant détecté une tonalité d'information spéciale (SIT). Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.SITToneDetect
Absence de tonalité	Le pourcentage de contacts qui n'ont pas permis de détecter une tonalité. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect
Fax	Pourcentage de contacts ayant détecté un télécopieur. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect
Erreur réseau	Nombre de contacts qui ont rencontré l'un des problèmes suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Pas de sonnerie de rappel de la part du réseau suite à la tentative de numérotation • Déconnexion du réseau au cours de l'alerte. • Appel à faible transmission (« temps mort ») détecté par le numéroteur. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect

Rapport de synthèse quotidien sur les tentatives par règle d'interrogation de campagne

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

Colonnes (Champs)	Description
Campagne	Nom de la campagne. Provient de : Campagne.NomCampagne
Règle de requête	Le nom de la règle de requête. Provient de : Query_Rule.QueryRuleName
Date	La date associée aux données de la colonne sélectionnée en format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année). Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
Statistiques clé	

Colonnes (Champs)	Description
Le client a répondu	<p>Nombre d'appels sortants (tentatives) qui ont été mis en relation avec un interlocuteur.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR</p>
Mise en relation avec la bonne personne	<p>Nombre de tentatives d'appel ayant permis à l'agent de contacter le client et de traiter l'appel, tel qu'indiqué par les agents utilisant leur bureau.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect</p>
Abandon par le numéroteur et Abandon à IVR	<p>Le nombre d'appels qui ont été abandonnés par le numéroteur ou abandonnés à l'IVR car aucun agent n'était disponible pour prendre l'appel. La configuration de la campagne détermine si ces appels sont abandonnés au niveau du numéroteur ou de l'IVR.</p> <p>Abandon par le numéroteur provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect</p> <p>Abandon à IVR provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR</p>
Nombre de tentatives	
Total	<p>Nombre total des appels sortants tentés.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
Le client a répondu	<p>Pourcentage des appels tentés qui ont été mis en relation avec un interlocuteur.</p> <p>Provient de : (Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
N'a pas répondu	<p>Pourcentage des appels tentés pour lesquels le numéro a été composé mais le client (interlocuteur) n'a pu être joint et qui n'ont posé aucun problème particulier (« Sonnerie sans réponse »).</p> <p>Provient de : (Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CancelledDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>

Colonnes (Champs)	Description
Problème	<p>Pourcentage des appels tentés pour lesquels le numéro a été composé et l'un des problèmes suivants s'est posé :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Détection d'un télécopieur • Absence de tonalité lorsque le port du numéroteur a décroché • Pas de sonnerie de rappel de la part du réseau suite à la tentative de numérotation • Déconnexion du réseau au cours de l'alerte. • Appel à faible transmission (« temps mort ») détecté par le numéroteur. • Interception par un opérateur (tonalité SIT) renvoyée par le réseau lors de la tentative de numérotation <p>Provient de : (Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.SITtoneDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
N'a pas composé	
Rejeté par l'agent	<p>Nombre d'appels prévisualisés ou de rappels rejetés par l'agent.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AgentRejectedDetect</p>
Fermé par l'agent	<p>Nombre d'appels prévisualisés ou de rappels rejetés par l'agent. L'agent n'a pas appelé ces clients.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AgentClosedDetect</p> <p>Remarque : ces appels ne sont pas comptabilisés parmi les appels tentés.</p>

Règle de requête dans la campagne générée par demi-heure

Ce rapport présente le nombre de tentatives (en pourcentage) de chaque campagne pour la période de temps sélectionnée, le statut (résumé et pourcentage) de chaque campagne pour la période de temps sélectionnée et le statut de chaque règle de requête d'une campagne pour la période de temps sélectionnée.

Vues : ce rapport comporte les vues de grille suivantes :

- Répartition du nombre de tentatives par règle d'interrogation par campagne générée par demi-heure (par défaut)
- Rapport sur le nombre d'appels d'une règle d'interrogation d'une campagne générée par demi-heure
- Rapport de synthèse sur le nombre de tentatives par règle d'interrogation dans la campagne, générée par demi-heure

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

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

Liste de valeurs : Campagnes

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

- Campagne
- Intervalle_Règle_Interrogation_Campagne
- Règle_Requête

Champs actuels de la vue Rapport sur le nombre de tentatives (%) par règle de requête dans la campagne généré par demi-heure.

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

Colonnes (Champs)	Description
Campagne	Nom de la campagne. Provient de : Campagne.NomCampagne
Règle de requête	Le nom de la règle de requête. Provient de : Query_Rule.QueryRuleName
DateTime	Date et heure du premier intervalle d'une demi-heure de la ligne de données, indiquées au format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
Nombre de tentatives	Nombre total des appels sortants tentés. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Le client a répondu	
Mise en relation avec la bonne personne	Pourcentage des tentatives d'appel ayant permis à l'agent de contacter le client et de traiter l'appel, tel qu'indiqué par les agents utilisant leur bureau. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect /Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Abandon numéroteur	Pourcentage de contacts ou tentatives qui, au cours de l'intervalle d'une demi-heure, ont été abandonnés par le numéroteur car aucun agent n'était disponible et l'« Abandon à IVR » n'a pas été configuré. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted Remarque : cette colonne est calculée sous forme d'un pourcentage de toutes les tentatives car tous les autres nombres sont représentés sous forme de pourcentages uniquement. Le total de ces colonnes représente toujours 100 %.

Colonnes (Champs)	Description
Abandon à IVR	Pourcentage de tentatives qui ont été transmises pour traitement à l'IVR (ou à un autre numéro composé) après que le numéroteur a joint un contact et qu'aucun agent n'était disponible pour prendre l'appel. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval. AbandonToIVR/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Rappel	Pourcentage de rappels demandés par le client lorsque la campagne n'est pas configurée pour le rappel personnel. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Rappel personnel	Pourcentage de rappels planifiés et demandés par le client lorsque la campagne est configurée pour le rappel personnel. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Client absent du domicile	Pourcentage de contacts dans l'intervalle d'une demi-heure où la personne qui a répondu au téléphone n'était pas le client. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CustomersNotHomeCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Faux numéro	Pourcentage de contacts, dans l'intervalle d'une demi-heure, où la personne répondant au téléphone a indiqué que le client n'habitait pas à cette adresse. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Abandon client	Pourcentage de contacts où le client raccroche immédiatement après avoir été mis en relation avec un agent au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Le client n'a pas répondu	
Répondeur	Pourcentage de contacts qui ont détecté un répondeur au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetectToHal/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Aucune réponse	Nombre de contacts sans réponse dans l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Occupé	Pourcentage de contacts qui ont détecté un signal occupé au cours d'un intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

Colonnes (Champs)	Description
Annulé	Pourcentage de contacts où le numéroteur a annulé un appel en sonnerie au client au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CanceledDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Problème	
Tonalité SIT	Nombre de contacts qui ont détecté une tonalité d'information spéciale (SIT) au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.SITtoneDetect
Pas de tonalité	Nombre de contacts qui n'ont détecté aucune tonalité au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect
Fax	Nombre de contacts qui ont détecté un télécopieur au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect
Erreur réseau	Nombre de contacts qui ont rencontré l'un des problèmes suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Pas de rappel de la part du réseau suite à la tentative de numérotation • Déconnexion du réseau au cours de l'alerte • Appel à faible transmission (« temps mort ») détecté par le numéroteur. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect

Champs actuels de la vue Rapport sur le nombre d'appels d'une règle de requête dans la campagne générée par demi-heure

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

Colonnes (Champs)	Description
Campagne	Nom de la campagne. Provient de : Campagne.NomCampagne
Règle de requête	Le nom de la règle de requête. Provient de : Query_Rule.QueryRuleName
DateTime	Date et heure du contrôleur central au début de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
Nombre de tentatives	Total résumé des appels tentés dans l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

Colonnes (Champs)	Description
Rappel demandé	Nombre de contacts de rappel. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CallBackCount
Rappel personnel demandé	Nombre de contacts de rappel planifiés. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallBackCount
Voix	Nombre de contacts comportant un signal vocal au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect
Occupé	Nombre de contacts qui ont détecté un signal occupé au cours d'un intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect
Aucune réponse	Nombre de contacts sans réponse dans l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect
Pas de rappel	Nombre de contacts qui n'ont détecté aucun rappel au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Les appels dont les résultats CallResults sont 4, 27 et 28 sont mentionnés dans cette colonne. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect
Pas de tonalité	Nombre de contacts qui n'ont détecté aucune tonalité au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect
Fax	Nombre de contacts qui ont détecté une télécopie au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect
IVR réseau	Nombre de contacts qui ont détecté un répondeur réseau au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NetworkAnsMachineDetect
Répondeur	Nombre de contacts qui ont détecté un répondeur au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetect
Tonalité SIT	Nombre de contacts qui ont détecté une tonalité d'information spéciale (SIT) au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.SITToneDetect
Rejeté par l'agent	Nombre de contacts prévisualisés ou de rappels qui ont été rejetés par l'agent au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AgentRejectedDetect

Colonnes (Champs)	Description
Fermé par l'agent	Nombre de contacts prévisualisés ou de rappel rejetés par l'agent. (L'agent n'a pas appelé ces clients.) Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AgentClosedDetect
Client absent du domicile	Nombre de contacts dans l'intervalle d'une demi-heure où la personne qui a répondu au téléphone n'était pas le client. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount
Faux numéro	Nombre de contacts, dans l'intervalle d'une demi-heure, où la personne répondant au téléphone a indiqué que le client n'habitait pas à cette adresse. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount
Annulé	Nombre de contacts où le numéroteur a annulé un appel en sonnerie au client au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CanceledDetect
Abandon numéroteur	Nombre de contacts ayant été abandonnés par le numéroteur au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect
Abandon à IVR	Nombre de contacts ayant été abandonnés par le numéroteur et transférés à un IVR, qui diffuse un message, au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR
Abandon client	Nombre de contacts où le client raccroche immédiatement après avoir décroché le combiné au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect
Durée de conversation	Durée totale, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) passée en conversation au téléphone par les agents dans l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.TalkTime
Durée post-appel	Durée pendant laquelle les agents étaient en post-appel. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.WrapupTime

Champs actuels de la vue Rapport de synthèse des tentatives par règle de requête dans la campagne générée par demi-heure

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

Colonnes (Champs)	Description
Campagne	Nom de la campagne. Provient de : Campagne.NomCampagne

Colonnes (Champs)	Description
Règle de requête	Le nom de la règle de requête. Provient de : Query_Rule.QueryRuleName
DateTime	Date et heure du premier intervalle d'une demi-heure de la ligne de données, indiquées dans le format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
Statistiques clé	
Le client a répondu	Nombre d'appels sortants (tentatives) qui ont été mis en relation avec un interlocuteur. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR
Mise en relation avec la bonne personne	Nombre de tentatives d'appel ayant permis à l'agent de contacter le client et de traiter l'appel, tel qu'indiqué par les agents utilisant leur bureau. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect
Abandon par le numéroteur et Abandon à IVR	Le nombre d'appels qui ont été abandonnés par le numéroteur ou abandonnés à l'IVR car aucun agent n'était disponible pour prendre l'appel. La configuration de la campagne détermine si ces appels sont abandonnés au niveau du numéroteur ou de l'IVR. Abandon par le numéroteur provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect Abandon à IVR provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR
Nombre de tentatives	
Total	Nombre total des appels sortants tentés. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

Colonnes (Champs)	Description
Le client a répondu	<p>Pourcentage des appels tentés qui ont été mis en relation avec un interlocuteur.</p> <p>Provient de : (Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
N'a pas répondu	<p>Pourcentage des appels tentés pour lesquels le numéro a été composé mais le client (interlocuteur) n'a pu être joint et qui n'ont posé aucun problème particulier (« Sonnerie sans réponse »).</p> <p>Provient de : (Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CancelledDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
Problème	<p>Pourcentage des appels tentés pour lesquels le numéro a été composé et l'un des problèmes suivants s'est posé :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Détection d'un télécopieur • Absence de tonalité lorsque le port du numéroteur a décroché • Pas de sonnerie de rappel de la part du réseau suite à la tentative de numérotation • Déconnexion du réseau au cours de l'alerte. • Appel à faible transmission (« temps mort ») détecté par le numéroteur. • Interception par un opérateur (tonalité SIT) renvoyée par le réseau lors de la tentative de numérotation <p>Provient de : (Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.SITtoneDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
N'a pas composé	
Rejeté par l'agent	<p>Nombre d'appels prévisualisés ou de rappels qui ont été rejetés par l'agent au cours de l'intervalle d'une demi-heure.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AgentRejectedDetect</p> <p>Remarque : ces appels ne sont pas comptabilisés parmi les appels tentés.</p>

Colonnes (Champs)	Description
Fermé par l'agent	Nombre d'appels prévisualisés ou de rappels rejetés par l'agent (les numéros de ces clients ne sont pas composés). Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AgentClosedDetect Remarque : ces appels ne sont pas comptabilisés parmi les appels tentés.