



Rapports historiques temporaires

- [Rapport historique de présence de l'agent, à la page 1](#)
- [Rapport historique sur les compétences de l'agent, à la page 3](#)
- [Rapport historique de synthèse Agent , à la page 6](#)
- [Rapport historique d'équipe d'agents, à la page 9](#)
- [Rapport historique de présence de l'équipe d'agents, à la page 12](#)
- [Rapport historique sur un groupe de compétences par type d'appel, à la page 15](#)
- [Rapport historique sur les compétences, à la page 18](#)
- [Rapport historique sur le profil d'appel d'une compétence, à la page 21](#)
- [Rapport historique de synthèse sur la compétence, à la page 23](#)
- [Rapport historique de connexion/déconnexion de l'agent, à la page 25](#)
- [Rapport historique sur l'état non prêt de l'agent, à la page 27](#)
- [Rapport historique de suivi de l'état de l'agent, à la page 29](#)
- [Rapport historique sur l'état non prêt de l'équipe d'agents, à la page 31](#)

Rapport historique de présence de l'agent

Le rapport historique de présence de l'agent indique la durée totale de présence du personnel, la durée de traitement, la durée de post-appel, la durée Non prêt, la durée de sonnerie, la durée de disponibilité et le nombre de tâches traitées par un agent pour la période spécifiée, pour toutes les sous-opérations ou les compétences auxquelles l'agent est connecté.

Vous pouvez sélectionner des modèles de rapport de présence de l'agent pour afficher les données dans un rapport quotidien (par défaut), hebdomadaire ou mensuel. Lors de la visualisation du rapport quotidien, vous pouvez afficher une vue de l'intervalle en sélectionnant **Rapport historique d'intervalle de présence de l'agent** dans la liste déroulante des rapports située dans le coin supérieur gauche. La vue de l'intervalle récapitule les données pour chaque agent à l'intervalle configuré, 15 ou 30 minutes.

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

Vues : ce rapport comporte les vues de grille suivantes :

Rapport	Vue
Rapport historique de présence de l'agent	Rapport historique de présence de l'agent Rapport historique de présence de l'agent

Rapport	Vue
Rapport historique hebdomadaire de présence de l'agent	Rapport historique hebdomadaire de présence de l'agent
Rapport historique mensuel de présence de l'agent	Rapport historique mensuel de présence de l'agent

Groupement : ce rapport est groupé et trié par Nom de l'agent, puis par Date (quotidien); Date Heure (Intervalle); semaine (hebdomadaire) ou mois (mensuel).

Liste de valeurs : Agent

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

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

Champs actuels du rapport historique mensuel de présence 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
Date/Date, Heure/Semaine/Mois, HORODATAGE	La date, l'intervalle, la semaine ou le mois, en fonction du rapport de présence de l'agent sélectionné. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
An (S'affiche uniquement dans le rapport mensuel.)	L'année des données de la ligne sélectionnée. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
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
Traités	Le nombre de tâches Unified CCE routées que cet agent a traité dans l'ensemble des groupes de compétences pendant l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled

Colonne (Champ)	Description
Durée de traitement	Le nombre total de secondes passées sur les tâches entrantes auxquelles des agents ont répondu et mené les tâches de post-appel au travers de l'ensemble des groupes de compétences pendant l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime
Durée post-appel	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. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime
Durée de la sonnerie de l'agent	Durée pendant laquelle l'agent est à l'état Réserve. Son calcul s'effectue à l'aide de l'état de l'agent. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime
Interne	Le nombre de tâches internes des agents au travers de l'ensemble des groupes de compétences achevées pendant l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.InternalCalls
Durée appels internes	Le nombre total de secondes qu'un agent au travers de l'ensemble des groupes de compétences a consacré à des tâches internes qui ont pris fin au cours de l'intervalle du rapport. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.InternalCallsTime
Durée de disponibilité	Le temps total en secondes pendant lequel un agent était à l'état Non_Actif au travers de l'ensemble des groupes de compétences au cours de l'intervalle du rapport. La durée de disponibilité est comprise dans le calcul de la valeur durée de connexion. Provient de : Agent_Interval.AvailTime
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

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

Rapport historique sur les compétences de l'agent

Le rapport historique sur les sous-opérations/compétences de l'agent présente les performances individuelles d'un agent par sous-opération ou compétence, pour la période spécifiée.

Vous pouvez sélectionner des modèles de rapport historique sur les compétences de l'agent pour afficher le rapport sous forme de vue quotidienne (par défaut), hebdomadaire ou mensuelle. Lors de la visualisation du rapport quotidien, vous pouvez afficher une vue de l'intervalle en sélectionnant **Rapport historique d'intervalle de compétence de l'agent** dans la liste déroulante des rapports située dans le coin supérieur gauche. La vue de l'intervalle récapitule les données pour chaque agent à l'intervalle configuré, 15 ou 30 minutes.

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

Vues : ce rapport comporte les vues de grille suivantes :

Rapport	Vue
Rapport historique sur les compétences de l'agent	Rapport historique sur les compétences de l'agent Rapport historique d'intervalle sur les compétences de l'agent
Rapport historique hebdomadaire sur les compétences de l'agent	Rapport historique hebdomadaire sur les compétences de l'agent
Rapport historique mensuel sur les compétences de l'agent	Rapport historique mensuel sur les compétences de l'agent

Groupage : ce rapport est groupé par Nom de l'agent, puis par Nom de groupe de compétences, et trié par date (quotidien); date et heure (Intervalle); semaine (hebdomadaire) ou mois (mensuel).

Liste de valeurs : Agent

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

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

Champs actuels du rapport historique quotidien sur les compétences 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
File d'attente de précision / Groupe de compétences	Le nom de l'entreprise de la file d'attente de précision ou le nom de l'entreprise du groupe de compétences de l'entreprise. Provient de : Skill_Group.EnterpriseName Skill_Group.EnterpriseSkillGroup

Colonne (Champ)	Description
Date/Date, Heure/Semaine/Mois, HORODATAGE	La date, l'intervalle, la semaine ou le mois, en fonction de la vue ou rapport sélectionné. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
An (S'affiche uniquement dans le rapport mensuel.)	L'année des données de la ligne sélectionnée. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
Traités	Nombre de tâches entrantes ayant obtenu une réponse et pour lesquelles les agents ont terminé le travail de post-appel dans le groupe de compétences au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled
Durée de traitement	La durée que les agents du groupe de compétences ont passé à traiter des tâches pendant l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime
Durée post-appel	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. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime
Interne	Nombre de tâches internes auxquelles les agents associés à ce groupe de compétences ont mis fin durant l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.InternalCalls
Durée appels internes	Nombre total de secondes qu'un agent associé à ce groupe de compétences a passées sur des tâches internes qui se sont terminées au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.InternalCallsTime
Assistances	Nombre de tâches pour lesquelles un agent a reçu l'assistance d'un superviseur au cours de l'intervalle de création du rapport. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Agent_Skill_Group.Emergency Assists + Agent_Skill_Group.SupervAssistCalls
En attente	Nombre de tâches entrantes dirigées vers cet agent et ayant été placées en attente au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold
Durée d'attente	Durée totale, en secondes, des tâches ACD entrantes qu'un agent associé à ce groupe de compétences a mis en attente et qui se sont terminées au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval. DuréeAttenteAppelsEntrants

Colonne (Champ)	Description
Transféré	<p>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 si ce transfert a été consultatif et avec suivi. Le nombre est mis à jour une fois que l'agent a terminé le transfert de la tâche.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Agent_Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls</p>

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

Rapport historique de synthèse Agent

Ce rapport répertorie les données totales de chaque agent du groupe additionnées pour toutes les sous-opérations/compétences auxquelles l'agent s'est connecté durant la période de temps couverte par le rapport, sur une base quotidienne (vue par défaut). Il contient également des informations sur le taux d'occupation global du groupe d'agent sélectionné, exprimé en pourcentage, avec et sans durée de post-appel.

Vous pouvez sélectionner des modèles de rapport historique de synthèse de l'agent pour afficher les données dans un rapport quotidien (par défaut), hebdomadaire ou mensuel. Lors de la visualisation du rapport quotidien, vous pouvez afficher une vue de l'intervalle en sélectionnant **Rapport historique d'intervalle de synthèse de l'agent** dans la liste déroulante des rapports située dans le coin supérieur gauche. La vue de l'intervalle récapitule les données pour chaque agent à l'intervalle configuré, 15 ou 30 minutes.

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

Vues : ce rapport comporte les vues de grille suivantes :

Rapport	Vue
Rapport historique de synthèse Agent	Rapport historique de synthèse Agent Rapport historique d'intervalle de synthèse de l'agent
Rapport historique hebdomadaire de synthèse de l'agent	Rapport historique hebdomadaire de synthèse de l'agent
Rapport historique mensuel de synthèse de l'agent	Rapport historique mensuel de synthèse de l'agent

Regroupement : Ce rapport est regroupé par nom d'agent. Le rapport est trié par date (quotidien), par date et heure (intervalle), par semaine (hebdomadaire) ou par mois (mensuel).

Liste de valeurs : Agent

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

- Agent
- Intervalle_Agent
- Personne
- Intervalle_Groupe_Compétences_Agent

- Groupe_Compétences
- Domaine_Routage_Support
- File d'attente_de précision

Champs actuels du rapport de synthèse historique 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 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
Date/Date, Heure/Semaine/Mois, HORODATAGE	La date, l'intervalle, la semaine ou le mois, en fonction de la vue ou rapport sélectionné. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
An (S'affiche uniquement dans le rapport mensuel.)	L'année des données de la ligne sélectionnée. (Applicable uniquement au rapport mensuel). Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
Traités	Nombre de tâches entrantes ayant obtenu une réponse et pour lesquelles les agents ont terminé le travail de post-appel dans le groupe de compétences au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled
Durée de traitement	Le nombre total de secondes passées sur les tâches entrantes auxquelles des agents ont répondu et mené les tâches de post-appel au travers de l'ensemble des groupes de compétences pendant l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime
Durée moyenne de traitement	Temps moyen passé par l'agent à traiter une tâche, 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 de post-appel moyenne	Temps moyen passé par l'agent à effectuer des tâches post-tâches, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : Agent_Skill_Group_Interval.WrapTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled

Colonne (Champ)	Description
% d'occupation	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Post-appel après une tâche entrante ou sortante de/vers ce groupe de compétences, par rapport à la durée de connexion.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé, provenant de :</p> $\frac{\text{Agent_Skill_Group_Interval.TalkTime} + \text{Agent_Skill_Group_Interval.WrapTime} + \text{Agent_Interval.NotReadyTime} + \text{Agent_Skill_Group_Interval.HoldTime}}{\text{Agent_Skill_Group_Interval.LoggedOnTime}} * 1.0$
% Occupation sans durée Post-Appel	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent en conversation dans des tâches dans ce groupe de compétences, par rapport à la durée de connexion.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé, provenant de :</p> $\frac{\text{Agent_Skill_Group_Interval.TalkTime} + \text{Agent_Interval.NotReadyTime} + \text{Agent_Skill_Group_Interval.HoldTime}}{\text{Agent_Interval.LoggedOnTime}} * 1.0$
Interne	<p>Le nombre de tâches internes des agents au travers de l'ensemble des groupes de compétences achevées pendant l'intervalle.</p> <p>Provient de : <code>Agent_Skill_Group_Interval.InternalCalls</code></p>
Durée appels internes	<p>Le nombre total de secondes qu'un agent au travers de l'ensemble des groupes de compétences a consacré à des tâches internes qui ont pris fin au cours de l'intervalle du rapport.</p> <p>Provient de : <code>Agent_Skill_Group_Interval.InternalCallsTime</code></p>
Durée post-appel	<p>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.</p> <p>Provient de : <code>Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime</code> + <code>Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime</code></p>
Durée de la sonnerie de l'agent	<p>Durée pendant laquelle l'agent est à l'état Réserve. Son calcul s'effectue à l'aide de l'état de l'agent.</p> <p>Provient de : <code>Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime</code></p>
Durée Non prêt	<p>Durée totale pendant laquelle les agents étaient à l'état Non prêt dans toutes les sous-opérations/compétences pour la période de temps spécifiée. Cette valeur est directement extraite de la base de données.</p> <p>Provient de : <code>Agent_Interval.NotReadyTime</code></p>
Durée de disponibilité	<p>Le temps total en secondes pendant lequel un agent était à l'état Non_Actif au travers de l'ensemble des groupes de compétences au cours de l'intervalle du rapport. La durée de disponibilité est comprise dans le calcul de la valeur durée de connexion.</p> <p>Provient de : <code>Agent_Interval.AvailTime</code></p>
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 : <code>Agent_Interval.LoggedOnTime</code></p>

Colonne (Champ)	Description
Transféré	<p>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 si ce transfert a été consultatif et avec suivi. Le nombre est mis à jour une fois que l'agent a terminé le transfert de la tâche.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé, provenant de :</p> <p>Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Agent_Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls</p>
En attente	<p>Nombre de tâches entrantes dirigées vers cet agent et ayant été placées 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 tâches ont été mises en attente au cours de l'intervalle, pour toutes les tâches entrantes incluant une durée d'attente.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé, provenant de :</p> <p>(Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHoldTime / Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold)</p>

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

Rapport historique d'équipe d'agents

Le rapport historique d'une équipe d'agents indique la durée totale de présence du personnel, la durée de traitement, la durée Post-appel, la durée Non prêt, la durée de sonnerie, la durée du poste, la durée de disponibilité et le nombre de tâches gérées par une équipe et ses agents pour la période de temps définie.

Vous pouvez sélectionner des modèles de rapport historique d'une équipe d'agents pour afficher les données dans un rapport quotidien (par défaut), hebdomadaire ou mensuel. Lors de la visualisation du rapport quotidien, vous pouvez afficher une vue de l'intervalle en sélectionnant **Rapport historique d'intervalle d'équipe de l'agent** dans la liste déroulante des rapports située dans le coin supérieur gauche. La vue de l'intervalle récapitule les données pour chaque équipe à l'intervalle configuré, 15 ou 30 minutes.

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

Vues : ce rapport comporte les vues de grille suivantes :

Rapport	Vue
Rapport historique d'équipe d'agents	Rapport historique d'équipe d'agents Rapport historique d'intervalle d'équipe de l'agent
Rapport historique hebdomadaire d'équipe d'agents	Rapport historique hebdomadaire d'équipe d'agents
Rapport historique mensuel d'équipe d'agents	Rapport historique mensuel d'équipe d'agents

Groupement : ce rapport est groupé et trié par Nom d'équipe, puis par Nom de l'agent, et enfin par Date (Quotidien), Date Heure (Intervalle), Semaine (Hebdomadaire) ou Mois (Mensuel).

Liste de valeurs : Équipes d'agents

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

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

Champs actuels du rapport historique de l'équipe 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 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'équipe d'agents	Nom d'entreprise de l'équipe d'agents. Provient de : Agent_Team.EnterpriseName
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent. Provient de : Person.LastName « , » Person.FirstName
Date/Date, Heure/Semaine/Mois, HORODATAGE	La date, l'intervalle, la semaine ou le mois, en fonction de la vue ou rapport sélectionné. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
An (S'affiche uniquement dans le rapport mensuel.)	L'année des données de la ligne sélectionnée. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
Traités	Nombre de tâches entrantes ayant obtenu une réponse et pour lesquelles les agents ont terminé le travail de post-appel dans le groupe de compétences au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled

Colonne (Champ)	Description
Durée de traitement	Le nombre total de secondes passées sur les tâches entrantes auxquelles des agents ont répondu et mené les tâches de post-appel au travers de l'ensemble des groupes de compétences pendant l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime
Durée moyenne de traitement	Temps moyen passé par l'agent à traiter une tâche, 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 de post-appel moyenne	Temps moyen passé par l'agent à effectuer des tâches post-tâches, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : Agent_Skill_Group_Interval.WrapTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled
% d'occupation	Pourcentage de temps passé par l'agent en conversation dans des tâches dans ce groupe de compétences, par rapport à la durée de connexion. Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : Agent_Skill_Group_Interval.TalkTime + Agent_Skill_Group_Interval.WrapTime + Agent_Skill_Group_Interval.NotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.HoldTime) * 1.0 / Agent_Skill_Group_Interval.LoggedOnTime
% Occupation sans durée Post-Appel	Pourcentage de temps passé par l'agent en conversation dans des tâches dans ce groupe de compétences, par rapport à la durée de connexion. Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : Agent_Skill_Group_Interval.TalkTime + Agent_Skill_Group_Interval.NotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.HoldTime) * 1,0 / Agent_Skill_Group_Interval.LoggedOnTime
Interne	Le nombre de tâches internes des agents au travers de l'ensemble des groupes de compétences achevées pendant l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.InternalCalls
Durée appels internes	Le nombre total de secondes qu'un agent au travers de l'ensemble des groupes de compétences a consacré à des tâches internes qui ont pris fin au cours de l'intervalle du rapport. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.InternalCallsTime
Durée post-appel	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. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime

Colonne (Champ)	Description
Durée de la sonnerie de l'agent	Durée pendant laquelle l'agent est à l'état Réserve. Son calcul s'effectue à l'aide de l'état de l'agent. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime
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. Cette valeur est directement extraite de la base de données. Provient de : Agent_Interval.NotReadyTime
Durée de disponibilité	Le temps total en secondes pendant lequel un agent était à l'état Non_Actif au travers de l'ensemble des groupes de compétences au cours de l'intervalle du rapport. La durée de disponibilité est comprise dans le calcul de la valeur durée de connexion. Provient de : Agent_Interval.AvailTime
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

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

Rapport historique de présence de l'équipe d'agents

Le rapport historique de présence de l'équipe d'agents affiche la durée totale de présence du personnel, la durée de traitement, la durée Post-appel, la durée Non prêt, la durée de sonnerie, la durée du poste, la durée de disponibilité et le nombre de tâches traitées par une équipe pour la période spécifiée, pour toutes les sous-opérations ou les compétences auxquelles l'agent est connecté.

Vous pouvez sélectionner des modèles de rapport historique de présence de l'équipe d'agents pour afficher les données dans un rapport quotidien (par défaut), hebdomadaire ou mensuel. Lors de la visualisation du rapport quotidien, vous pouvez afficher une vue de l'intervalle en sélectionnant **Rapport historique d'intervalle de présence dans l'équipe d'agents** dans la liste déroulante des rapports située dans le coin supérieur gauche. La vue de l'intervalle récapitule les données pour chaque agent à l'intervalle configuré, 15 ou 30 minutes.

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

Vues : ce rapport comporte les vues de grille suivantes :

Rapport	Vue
Rapport historique de présence de l'équipe d'agents	Rapport historique de présence de l'équipe d'agents Rapport historique d'intervalle de présence de l'équipe d'agents
Rapport historique hebdomadaire de présence dans l'équipe d'agents	Rapport historique hebdomadaire de présence dans l'équipe d'agents

Rapport	Vue
Rapport historique mensuel de présence dans l'équipe d'agents	Rapport historique mensuel de présence dans l'équipe d'agents

Groupement : ce rapport est groupé et trié par Nom de l'équipe d'agents, puis par Date (quotidien); Date Heure (Intervalle); semaine (hebdomadaire) ou mois (mensuel).

Liste de valeurs : Équipe d'agents

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

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

Champs actuels du rapport historique de présence de l'équipe 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 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'équipe d'agents	Nom d'entreprise du nom de l'équipe d'agents. Provient de : Agent_Team.EnterpriseName
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent. Provient de : Person.LastName « , » Person.FirstName
Date/Date, Heure/Semaine/Mois, HORODATAGE	La date, l'intervalle, la semaine ou le mois, en fonction de la vue ou rapport sélectionné. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
An (S'affiche uniquement dans le rapport mensuel.)	L'année des données de la ligne sélectionnée. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
Nom	Nom de connexion de l'agent. Provient de : Person.LoginName

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
Traités	Tâches traitées par l'agent concerné. Provient de : SUM(ISNULL(Agent_skill_Group_Interval.CallsHandled, 0))
Durée de traitement	Temps total passé par l'agent à traiter des tâches. Provient de : SUM(ISNULL(Agent_skill_Group_Interval.HandledCallsTime, 0))
Durée post-appel	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. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime
Durée de la sonnerie de l'agent	Durée pendant laquelle l'agent est à l'état Réserve. Son calcul s'effectue à l'aide de l'état de l'agent. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime
Interne	Le nombre de tâches internes traitées par l'agent. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.InternalCalls
Durée appels internes	Le nombre total de secondes qu'un agent au travers de l'ensemble des groupes de compétences a consacré à des tâches internes qui ont pris fin au cours de l'intervalle du rapport. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.InternalCallsTime
Externes	Tâches externes traitées par l'agent concerné. Provient de : SUM(ISNULL(Agent_skill_Group_Interval.AgentOutCalls, 0))
Durée appels externes	Durée de traitement des tâches sortantes de l'agent concerné. Provient de : SUM(ISNULL(Agent_skill_Group_Interval.AgentOutCallsTime, 0))
Durée de disponibilité	Le temps total en secondes pendant lequel un agent était à l'état Non_Actif au travers de l'ensemble des groupes de compétences au cours de l'intervalle du rapport. La durée de disponibilité est comprise dans le calcul de la valeur durée de connexion. Provient de : Agent_Interval.AvailTime
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. Cette valeur est directement extraite de la base de données. Provient de : Agent_Interval.NotReadyTime

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

Rapport historique sur un groupe de compétences par type d'appel

Le rapport historique sur un groupe de compétences par type d'appel résume l'activité de l'ensemble d'une compétence pour chaque type d'appel en affichant la date, les tâches entrantes, la vitesse de réponse moyenne, les tâches abandonnées, le temps moyen avant abandon, les tâches traitées, le temps de traitement moyen, la durée de post-appel moyenne pour une période donnée, le niveau de service et les appels abandonnés dans les limites du niveau de service sur une base quotidienne (vue par défaut).

Vous pouvez effectuer une sélection parmi trois modèles de rapport historique sur un groupe de compétences par type d'appel pour afficher les données dans un rapport d'intervalle/quotidien (par défaut), hebdomadaire ou mensuel :

- Rapport historique sur un groupe de compétences par type d'appel
- Rapport historique hebdomadaire sur un groupe de compétences par type d'appel
- Rapport historique mensuel sur un groupe de compétences par type d'appel

Lors de la visualisation du rapport historique sur un groupe de compétences par type d'appel, vous pouvez afficher la vue de l'intervalle en sélectionnant **Rapport historique d'intervalle sur un groupe de compétences par type d'appel** dans la liste déroulante des rapports située dans le coin supérieur gauche. La vue de l'intervalle récapitule les données pour chaque agent à l'intervalle configuré, 15 ou 30 minutes.

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

Vues : ce rapport comporte les vues de grille suivantes :

Rapport	Vue
Rapport historique sur un groupe de compétences par type d'appel	Rapport historique sur un groupe de compétences par type d'appel Rapport historique d'intervalle sur un groupe de compétences par type d'appel
Rapport historique hebdomadaire sur un groupe de compétences par type d'appel	Rapport historique hebdomadaire sur un groupe de compétences par type d'appel
Rapport historique mensuel sur un groupe de compétences par type d'appel	Rapport historique mensuel sur un groupe de compétences par type d'appel

Groupement : ce rapport est groupé et trié par Nom de type d'appel, par Nom de groupe de compétences, puis par Date (quotidien); Date Heure (Intervalle); Semaine (hebdomadaire) ou Mois (mensuel).

Liste de valeurs : Types d'appel

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

- Groupe_Compétences
- Type_Appel

- Intervalle_SG_type_appel
- Domaine_Routage_Support
- File d'attente_de précision

Champs actuels du rapport historique sur un groupe de compétences par type d'appel

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 du 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. Provient de : Skill_Group.EnterpriseName
Date/Date, Heure/Semaine/Mois, HORODATAGE	La date, l'intervalle, la semaine ou le mois, en fonction de la vue ou rapport sélectionné. Provient de : Call_Type.DateTime
An (S'affiche uniquement dans le rapport mensuel.)	L'année des données de la ligne sélectionnée. Provient de : Call_Type_SG_Interval.DateTime
Entrant	Tâches qui ont été offertes à ce type d'appel au cours de l'intervalle. Provient de : sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.CallsOffered,0))
Vitesse de réponse moyenne	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'un champ calculé, provenant de : CASE WHEN sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.CallsAnswered,0)) = 0 THEN 0 ELSE sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.AnswerWaitTime,0)) * 1.0 / sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.CallsAnswered,0)) END
% 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).

Colonne (Champ)	Description
Abandon dans file d'attente	<p>Nombre total de tâches abandonnées alors qu'elles se trouvent en VRU (c'est-à-dire pendant une invite ou l'écoute des options de menus vocaux), de tâches abandonnées dans la file d'attente vers le groupe de compétences et de tâches abandonnées au niveau du poste de travail de l'agent. Cette valeur comprend également les tâches abandonnées ne figurant pas dans la file d'attente. Le nombre de tâches abandonnées au niveau d'un VRU avant d'être mis en file d'attente correspond donc à TotalAppelsAband moins AppelsAbandRouteurVersAgent et AppelsAbandRouteurFileAttente. Le nombre n'inclut pas les tâches courtes.</p> <p>Provient de : <code>sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.RouterCallsAbandQ,0))</code></p>
Délai d'abandon moyen	<p>Durée moyenne des tâches abandonnées pour ce type d'appel dans le format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé, provenant de :</p> <pre> CASE WHEN sum(isnull (Call_Type_SG_Interval.TotalCallsAband, 0)) = 0 THEN 0 ELSE isnull ((sum(isnull (Call_Type_SG_Interval.DelayQAbandTime, 0)) / sum (isnull (Call_Type_SG_Interval.TotalCallsAband, 0))),0) END </pre>
Traités	<p>Le nombre de tâches traitées par l'ensemble des agents dans le type d'appel.</p> <p>Provient de : <code>sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.CallsHandled,0))</code></p>
Durée moyenne de traitement	<p>Temps de traitement moyen en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) d'une tâche.</p> <p><code>sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.HandleTime,0)) / sum(isnull(CTSG.CallsHandled,0))</code></p>
Durée de post-appel moyenne	<p>Le temps moyen passé par l'ensemble des agents dans le type d'appel après le temps de travail d'appel, mesuré en HH: MM: SS (heures, minutes, secondes).</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé, provenant de :</p> <pre> CASE WHEN (sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.HandleTime,0)) - sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.TalkTime,0)) - sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.HoldTime,0))) = 0 THEN 0 ELSE (sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.HandleTime,0)) - sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.TalkTime,0)) - sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.HoldTime,0))) / sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.CallsHandled,0)) END </pre>
Niveau de service	<p>Type de niveau de service utilisé pour calculer le niveau de service pour l'intervalle.</p> <p>Provient de : <code>Call_Type_Interval.ServiceLevel</code>.</p>
Abandon dans le niveau de service	<p>Nombre total de tâches de ce type abandonnées 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 : <code>Call_Type_Interval.ServiceLevelAband</code>.</p>

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

Rapport historique sur les compétences

Le rapport historique sur les compétences affiche les tâches traitées, le temps passé par l'agent dans ses activités, les assistances, les transferts et les attentes associés à chaque agent pour une compétence. Ce rapport affiche seulement le temps passé par chaque agent sur cette compétence particulière.

Vous pouvez effectuer une sélection parmi quatre modèles de rapport historique sur les compétences pour afficher les données dans un rapport quotidien (valeur par défaut), un rapport d'intervalle, un rapport hebdomadaire ou mensuel :

- Rapport historique quotidien sur les compétences
- Rapport historique d'intervalle sur les compétences
- Rapport historique hebdomadaire sur les compétences
- Rapport historique mensuel sur les compétences

La vue de l'intervalle récapitule les données pour chaque agent à l'intervalle configuré, 15 ou 30 minutes.

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

Vues : ce rapport comporte les vues de grille suivantes :

Rapport	Vue
Rapport historique quotidien sur les compétences	Rapport historique quotidien sur les compétences
Rapport historique d'intervalle sur les compétences	Rapport historique sur les compétences
Rapport historique hebdomadaire sur les compétences	Rapport historique hebdomadaire sur les compétences
Rapport historique mensuel sur les compétences	Rapport historique mensuel sur les compétences

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

Groupe : Ce rapport est groupé par Nom de groupe de compétences, puis par Nom de l'agent, et trié par date (quotidien); date et heure (Intervalle); semaine (hebdomadaire) ou mois (mensuel).

Liste de valeurs : Groupes de compétences

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

- Agent
- Intervalle_Agent
- Personne
- Intervalle_Groupe_Compétences_Agent
- Groupe_Compétences
- Domaine_Routage_Support

Champs actuels du rapport historique sur les compétences

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
Nom du groupe de compétences	Nom de l'entreprise du groupe de compétences. Provient de : Skill_Group.EnterpriseName
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent. Provient de : Person.LastName« , » Person.FirstName
Date/Date, Heure/Semaine/Mois, HORODATAGE	La date, l'intervalle, la semaine ou le mois, en fonction du rapport sélectionné. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
An (S'affiche uniquement dans le rapport mensuel.)	L'année des données de la ligne sélectionnée. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
Traités	Nombre de tâches entrantes ayant obtenu une réponse et pour lesquelles les agents ont terminé le travail de post-appel dans le groupe de compétences au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled
Durée de traitement	Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Post-appel, par rapport à la durée de connexion, après une tâche entrante ou sortante pour chaque groupe de compétences. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime
Durée moyenne de traitement	Temps moyen passé par l'agent à traiter une tâche, 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 de post-appel moyenne	Temps moyen passé par l'agent à effectuer des tâches post-tâches, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : Agent_Skill_Group_Interval.WrapTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled
Durée post-appel	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. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime

Colonne (Champ)	Description
Durée de la sonnerie de l'agent	Durée pendant laquelle l'agent est à l'état Réserve. Son calcul s'effectue à l'aide de l'état de l'agent. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime
Durée Non prêt	Durée totale pendant laquelle les agents étaient à l'état Non prêt dans cette compétence pour la période de temps spécifiée. Cette valeur est directement extraite de la base de données. Provient de : Agent_Interval.NotReadyTime
Durée de disponibilité	Durée totale, en secondes, pendant laquelle un agent associé à ce groupe de compétences était à l'état Non actif par rapport au groupe de compétences, au cours de l'intervalle de création de rapport. La durée de disponibilité est comprise dans le calcul de la valeur durée de connexion. Provient de : Agent_Interval.AvailTime
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
Assistances	Nombre de tâches pour lesquelles un agent a reçu l'assistance d'un superviseur au cours de l'intervalle de création du rapport. Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : Agent_Skill_Group_Interval.Emergency Assists + Agent_Skill_Group_Interval.SupervAssistCalls
Transféré	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 si ce transfert a été consultatif et avec suivi. Le nombre est mis à jour une fois que l'agent a terminé le transfert de la tâche. Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Agent_Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls
En attente	Nombre de tâches entrantes dirigées vers cet agent et ayant été placées 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) pendant laquelle les tâches ont été mises en attente au cours de l'intervalle, pour toutes les tâches entrantes incluant une durée d'attente. Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : (Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHoldTime / Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold)

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

Rapport historique sur le profil d'appel d'une compétence

Ce rapport montre le niveau de performance de la compétence que vous avez spécifiée par rapport aux niveaux de service prédéfinis pour votre centre d'appels pour la date indiquée, pour une période donnée, sur une base mensuelle.

Vous pouvez effectuer une sélection parmi trois modèles de rapport historique sur le profil d'appel d'une compétence pour afficher les données dans un rapport d'intervalle/quotidien (par défaut), hebdomadaire ou mensuel :

- Rapport historique sur le profil d'appel d'une compétence
- Rapport historique hebdomadaire sur le profil d'appel d'une compétence
- Rapport historique mensuel sur le profil d'appel d'une compétence

Lors de la visualisation du rapport historique sur le profil d'appel d'une compétence, vous pouvez afficher la vue de l'intervalle en sélectionnant **Rapport historique d'intervalle sur le profil d'appel d'une compétence** dans la liste déroulante des rapports située dans le coin supérieur gauche. La vue de l'intervalle récapitule les données pour chaque agent à l'intervalle configuré, 15 ou 30 minutes.

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

Vues : ce rapport comporte les vues de grille suivantes :

Rapport	Vue
Rapport historique sur le profil d'appel d'une compétence	Rapport historique sur le profil d'appel d'une compétence Rapport historique d'intervalle sur le profil d'appel d'une compétence
Rapport historique hebdomadaire sur le profil d'appel d'une compétence	Rapport historique hebdomadaire sur le profil d'appel d'une compétence
Rapport historique mensuel sur le profil d'appel d'une compétence	Rapport historique mensuel sur le profil d'appel d'une compétence

Groupement : ce rapport est groupé par Nom de groupe de compétences, puis trié par Date (Quotidien), Date Heure (Intervalle), Semaine (Hebdomadaire) ou Mois (Mensuel).

Liste de valeurs : Groupes de compétences

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

- Intervalle_Groupe_Compétences
- Intervalle_Bucket
- Groupe_Compétences

Champs actuels du rapport historique sur le profil d'appel d'une compétence

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 du groupe de compétences	Nom de l'entreprise du groupe de compétences. Provient de : Skill_Group.EnterpriseName (Skill_Group.EnterpriseSkillGroupID)
Date/Date, Heure/Semaine/Mois, HORODATAGE	La date, l'intervalle, la semaine ou le mois, en fonction du rapport sélectionné. Provient de : Skill_Group_Interval.DateTime
An (S'affiche uniquement dans le rapport mensuel.)	L'année des données de la ligne sélectionnée. (Applicable uniquement au rapport mensuel). Provient de : Skill_Group_Interval.DateTime
Traités	Nombre de tâches entrantes ayant obtenu une réponse et pour lesquelles les agents ont terminé le travail de post-appel dans le groupe de compétences au cours de l'intervalle. Provient de : Skill_Group_Interval.CallsHandled
Vitesse de réponse moyenne	Le délai moyen de sonnerie ou d'attente dans la file d'attente des tâches ACD de la compétence avant qu'un agent n'y réponde. Provient de : Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime / Skill_Group_Interval.CallsAnswered
% Réponse	Le pourcentage des tâches mises dans la file d'attente de cette compétence ayant obtenu une réponse de la part des agents associés à cette compétence. Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : Skill_Group_Interval.CallsHandled / Skill_Group_Interval.CallsOffered
Appels abandonnés	Le nombre de tâches ACD de la compétence abandonnées lors de chaque augmentation du niveau de service. Provient de : (Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + RouterCallsAbandToAgent)
Délai d'abandon moyen	Le délai moyen de sonnerie ou d'attente dans la file d'attente des tâches ACD de la compétence avant abandon. Provient de : Skill_Group_Interval.RouterDelayQAbandTime + SGHH.AbandonRingTime / SGHH.RouterCallsAbandQ + SGHH.AbandonRingCal
% d'abandon	Pourcentage de tâches abandonnées. Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : (Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.AbandonCallsRing) / Skill_Group_Interval.CallsOffered
Abandon, 0 à 9	Nombre de tâches en abandon dans chaque catégorie d'intervalle. Provient de : Skill_Group_Interval.RouterAbandInterval
Répondus, 0 à 9	Nombre de tâches ayant obtenu une réponse dans chaque catégorie d'intervalle. Provient de : Skill_Group_Interval.RouterAnsInterval

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

Rapport historique de synthèse sur la compétence

Le rapport historique de synthèse sur la compétence résume l'activité d'une compétence entière au fil du temps. Vous pouvez utiliser ce rapport pour analyser les performances globales d'une compétence ou comparer deux ou plusieurs compétences comparables.

Vous pouvez effectuer une sélection parmi trois modèles de rapport historique de synthèse sur la compétence pour afficher les données dans un rapport d'intervalle/quotidien (par défaut), hebdomadaire ou mensuel :

- Rapport historique de synthèse sur la compétence
- Rapport historique hebdomadaire de synthèse sur la compétence
- Rapport historique mensuel de synthèse sur la compétence

Lors de la visualisation du rapport historique de synthèse sur une compétence, vous pouvez afficher la vue de l'intervalle en sélectionnant **Rapport historique de synthèse sur une compétence** dans la liste déroulante des rapports située dans le coin supérieur gauche. La vue de l'intervalle récapitule les données pour chaque agent à l'intervalle configuré, 15 ou 30 minutes.

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

Vues : ce rapport comporte les vues de grille suivantes :

Rapport	Vue
Rapport historique de synthèse sur la compétence	Rapport historique de synthèse sur la compétence Rapport historique de synthèse sur une compétence
Rapport historique hebdomadaire de synthèse sur la compétence	Rapport historique hebdomadaire de synthèse sur la compétence
Rapport historique mensuel de synthèse sur la compétence	Rapport historique mensuel de synthèse sur la compétence

Groupement : ce rapport est groupé par Groupe de compétences, puis trié par Date (quotidien); Date Heure (Intervalle); Semaine (hebdomadaire) ou Mois (mensuel).

Liste de valeurs : Groupes de compétences

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

- Groupe_Compétences
- Intervalle_Groupe_Compétences
- Domaine_Routage_Support

Champs actuels du rapport historique de synthèse sur la compétence

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 du groupe de compétences	Nom d'entreprise et ID du groupe de compétences de l'entreprise. Provient de : Enterprise_Skill_Group.EnterpriseName (Enterprise_Skill_Group.EnterpriseSkillGroupID)
Date/Date, Heure/Semaine/Mois, HORODATAGE	La date, l'intervalle, la semaine ou le mois, en fonction de la vue ou rapport sélectionné. Provient de : Skill_Group_Interval.DateTime
Support (Apparaît uniquement dans le rapport hebdomadaire)	Un nom unique pour cette classe de média. Au départ, EnterpriseName est défini sur Cisco_Voice.
An (S'affiche uniquement dans le rapport mensuel.)	L'année des données de la ligne sélectionnée. Provient de : Skill_Group_Interval.DateTime
Vitesse de réponse moyenne	Le délai moyen de sonnerie ou d'attente dans la file d'attente des tâches ACD de la compétence avant qu'un agent n'y réponde. Provient de : Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime / Skill_Group_Interval.CallsAnswered
Délai d'abandon moyen	Le délai moyen de sonnerie ou d'attente dans la file d'attente des tâches ACD de la sous-opération/compétence avant abandon. Provient de : Skill_Group_Interval.RouterDelayQAbandTime + Skill_Group_Interval.AbandonRingTime / Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.AbandonRingCall
Traités	Nombre de tâches entrantes ayant obtenu une réponse et pour lesquelles les agents ont terminé le travail de post-appel dans le groupe de compétences au cours de l'intervalle. Provient de : 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). Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : (Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Skill_Group_Interval.CallsHandled)
Durée de post-appel moyenne	Temps moyen passé par l'agent à effectuer des tâches post-tâches, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : Skill_Group_Interval.WrapTime / Skill_Group_Interval.CallsHandled

Colonne (Champ)	Description
Abandon	Vocal : nombre total de tâches qui ont été abandonnées 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.RouterCallsAbandToAgent)
Durée maximale d'attente	Durée maximale d'attente d'une tâche avant d'avoir obtenu une réponse, d'avoir été abandonnée ou terminée. Provient de : Skill_Group_Interval.RouterMaxCallsWaitTime
Retirés de la file d'attente	Nombre de tâches retirées de la file d'attente de ce groupe de compétences afin d'être routées vers un autre groupe de compétences dans l'intervalle. Provient de : Skill_Group_Interval.RouterCallsDequeued
% de durée de traitement	Le pourcentage de temps passé sur les tâches traitées. Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Skill_Group_Interval.LoggedOnTime
% Réponse	Pourcentage de tâches ayant obtenu une réponse. Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : Skill_Group_Interval.CallsHandled / Skill_Group_Interval.CallsOffered

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

Rapport historique de connexion/déconnexion de l'agent

Le rapport historique de connexion/déconnexion de l'agent (compétence) affiche les heures auxquelles les agents associés à une compétence donnée se sont connectés et déconnectés, les codes raison associés à la déconnexion (le cas échéant), et les compétences avec lesquelles les agents se sont connectés et déconnectés.

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

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, Historique de connexion / déconnexion d'agent.

Regroupement : ce rapport est groupé par nom d'agent et trié par date et heure.

Liste de valeurs : Agent

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

- Déconnexion_Agent
- Déconnexion_Groupe_Compétences_Agent
- Groupe_Compétences
- Agent
- Personne

- Code_Raison
- Attribut_Agent
- Attribut

Champs actuels du rapport de connexion/déconnexion 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
Extension	Poste téléphonique auquel l'agent est connecté. Directement extrait de la table. Provient de : Agent_Logout.Extension
Date et heure de connexion	Date et heure de connexion de l'agent à un groupe de compétences donné, au format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Extrait de : Agent_Logout.LogoutDateTime-Agent_Logout.LoginDuration
Date et heure de déconnexion	Date et heure de déconnexion de l'agent à un groupe de compétences donné, dans le format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Agent_Logout.LogoutDateTime
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
Motif de déconnexion	Code numérique et texte (si configuré) provenant du périphérique qui indiquent la raison du dernier changement d'état de l'agent. Si elle n'est pas définie, cette valeur affiche 0. Provient de : Agent_Logout.Reason_Code
Attributs, 1 à 3	Les attributs avec lesquels l'agent interagit principalement au cours de cette session.
Compétences, 1 à 3	Les compétences avec lesquelles l'agent interagit principalement au cours de cette session. Provient de : Agent_Skill_Group_Logout.SkillGroupSkillTargetID

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.

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

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

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	

Colonne (Champ)	Description
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 à l'état Non prêt à 50002. Un composant OS CTI est tombé en panne, ce qui a entraîné l'état 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 CTI OS Server ou CTI OS.
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.
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.

Colonne (Champ)	Description
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 historique de suivi de l'état de l'agent

Le rapport historique de suivi de l'état de l'agent répertorie chaque activité de l'agent et l'heure à laquelle elle a eu lieu.

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

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, Historique de trace d'état d'agent.

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 :

- Trace_État_Agent
- Agent
- Personne
- Groupe_Compétences
- Domaine_Routage_Support

Champs actuels du rapport historique de suivi de l'état 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
File d'attente de précision / Groupe de compétences	Le groupe de compétences ou la file d'attente de précision associé à un agent pour l'état de l'agent correspondant. 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_Skill_Group_Interval.DateTime

Colonne (Champ)	Description
État de l'agent	<p>L'état de l'agent.</p> <p>Provient de :</p> <pre> CASE Agent_State_Trace.AgentState WHEN 0 THEN 'Logged Out' WHEN 1 THEN 'Logged On' WHEN 2 THEN 'Not Ready' WHEN 3 THEN 'Ready' WHEN 4 THEN 'Talking' WHEN 5 THEN 'Work Not Ready' WHEN 6 THEN 'Work Ready' WHEN 7 THEN 'Busy Other' WHEN 8 THEN 'Reserved' WHEN 9 THEN 'Unknown' WHEN 10 THEN 'Hold' WHEN 11 THEN 'Active' WHEN 12 THEN 'Paused' WHEN 13 THEN 'Interrupted' WHEN 14 THEN 'Not Active' ELSE CONVERT (VARCHAR, Agent_State_Trace.AgentState) END </pre>
Motif de déconnexion	<p>Le motif pour lequel l'agent s'est déconnecté.</p> <p>Provient de :</p> <pre> CASE WHEN Agent_State_Trace.EventName=2 THEN (SELECT ReasonText FROM Reason_Code WHERE Deleted='N' andReasonCode=Agent_State_Trace.ReasonCode) ELSE 'None' END </pre>
Raison Non prêt	<p>La raison pour laquelle un agent est à l'état Non prêt.</p> <p>Provient de :</p> <pre> CASE WHEN Agent_State_Trace.EventName=3 THEN SELECT ReasonText FROM Reason_Code WHERE Deleted='N' and ReasonCode=Agent_State_Trace.ReasonCode) ELSE 'None' END </pre>
Support	<p>Nom de l'entreprise pour le domaine.</p> <p>Provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName</p>
Direction	<p>Direction de la tâche active.</p> <p>Provient de :</p> <pre> CASE WHEN AST.Direction=1 THEN 'In' WHEN AST.Direction = 2 THEN 'Out' WHEN AST.Direction = 3 THEN 'Other In' WHEN AST.Direction = 4 THEN 'Other Out' WHEN AST.Direction = 5 THEN 'Out Reserve' WHEN AST.Direction = 6 THEN 'Out Preview' WHEN AST.Direction = 7 THEN 'Out Predictive' ELSE 'None' END </pre>

Colonne (Champ)	Description
Touche d'appel de périphérique	Touche attribuée par le périphérique à la tâche associée à l'événement. Provient de : ISNULL(Agent_State_Trace.PeripheralCallKey,0)
Touche d'appel du routeur	Ce champ n'est pas défini pour les tâches. Provient de : ISNULL(Agent_State_Trace.RouterCallKey,0)
Touche d'appel du routeur - Jour	Ce champ n'est pas défini pour les tâches. Provient de : ISNULL(Agent_State_Trace.RouterCallKeyDay,0) dans le calcul de LoggedOnTime.
Touche d'appel du routeur - Numéro de séquence	Ce champ n'est pas défini pour les tâches. Provient de : ISNULL(Agent_State_Trace.RouterCallKeySequenceNumber,0)

Rapport historique sur l'état non prêt de l'équipe d'agents

Ce rapport indique la durée totale de présence du personnel, la durée totale non prêt et la durée non prêt pour chaque code motif des agents d'un groupe d'agents.

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

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, historique équipe d'agents non prêt.

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

Liste de valeurs : Équipe d'agents

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'équipe 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 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'équipe d'agents	Nom d'entreprise de l'équipe d'agents. Provient de : Agent_Team. EnterpriseName
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent. Provient de Person. LastName « , » Person. Prénom
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. DuréeNonPrêt
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 à l'état Non prêt à 50002. Un composant OS CTI est tombé en panne, ce qui a entraîné la déconnexion de l'agent. 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 CTI OS Server ou CTI OS.
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.

À propos de la traduction

Cisco peut fournir des traductions du présent contenu dans la langue locale pour certains endroits. Veuillez noter que des traductions sont fournies à titre informatif seulement et, en cas d'incohérence, la version anglaise du présent contenu prévaudra.