



Rapports temps réel temporaires

- [Agents Temps Réel, à la page 1](#)
- [Rapport en temps réel d'une équipe d'agents, à la page 3](#)
- [Rapport en temps réel sur les types d'appels, à la page 5](#)
- [Rapport graphique de l'intervalle des groupes de compétences, à la page 8](#)
- [Groupe de compétences Non prêt, à la page 9](#)
- [État du groupe de compétences, à la page 11](#)
- [Statut de la compétence, à la page 16](#)

Agents Temps Réel

Le rapport en temps réel sur les agents affiche les activités actuelles des agents affectés à une compétence.

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

Vues :

Ce rapport dispose d'une vue de grille, Agents en temps réel.

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

Liste de valeurs : Groupes de compétences

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

- Personne
- Agent
- Agent_Temps_Réel
- Groupe_Compétences_Agent_Temps_Réel
- Groupe_Compétences_Temps_Réel
- Service
- Groupe_Compétences
- Domaine_Routage_Support

Champs actuels de la vue de grille du rapport en temps réel sur les 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 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
Nom	Le nom de connexion de l'agent. Provient de : Agent.NomConnexion
Extension	Poste téléphonique auquel l'agent est connecté. Provient de : Agent_Real_Time.Extension
Numéro de périphérique	L'ID de connexion de l'agent. Cette valeur est directement extraite de la base de données. Provient de : Agent.PeripheralNumber
Raison	Code numérique et texte (si configuré) provenant du périphérique qui indiquent la raison du dernier changement d'état de l'agent. Si aucun code motif n'est défini, cette valeur est égale à 0 (zéro). Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : <pre> CASE WHEN Agent_Skill_Group_Reat_Time.ReasonCode = 0 THEN NONE ELSE (select ReasonText from Reason_Code where ReasonCode = Agent_Skill_Group_Real_Time.Reason Code) </pre>
État	L'état actuel de l'agent. Provient de : Agent_Real_Time.AgentState
Heure	Temps passé dans l'état actuel de l'agent, au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé provenant de : DATEDIFF(seconds, Agent_Real_Time.DateTimeLastStateChange, Select NowTime From Controller_Time)
Direction	Indique si l'appel est entrant, sortant ou aucun des deux. Cette valeur est directement extraite de la base de données. Provient de : Agent_Real_Time.Direction

Colonne (Champ)	Description
Support	Méthode de communication : téléphone, discussion ou courrier électronique. Cette valeur est directement extraite de la base de données. Provient de : Domaine_Routage_Support

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

Rapport en temps réel d'une équipe d'agents

Exécutez ce rapport pour afficher le statut de l'agent en temps réel

Vues :

Ce rapport dispose d'une vue de grille, Équipe d'agents en temps réel.

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
de l'équipe d'agents	Nom d'entreprise de l'équipe d'agents. Provient de : Agent_Team.EnterpriseName.
Superviseur	Principal superviseur de l'équipe d'agents. Provient de : Person.LastName ", " Person.FirstName.
de l'agent	Nom et prénom de l'agent. Provient de : Person.LastName ", " Person.FirstName.

Colonne (Champ)	Description
File d'attente de précision / Groupe de compétences	<p>File d'attente de précision ou groupe de compétences ou non applicable.</p> <p>La file d'attente de précision provient de : Agent_Team.EnterpriseName.</p> <p>Routage de précision associé à la tâche sur laquelle travaille actuellement l'agent. Si l'agent n'est impliqué dans aucune tâche du domaine de routage de média, ce champ indique Non applicable. Étant donné qu'un agent peut être connecté à plusieurs routages de précision, ce champ n'est rempli qu'une fois qu'une tâche a été affectée à l'agent.</p> <p>Le nom du groupe de compétences provient de : Skill_Group.EnterpriseName.</p> <p>Groupe de compétences associé à la tâche sur laquelle travaille actuellement l'agent. Si l'agent n'est impliqué dans aucune tâche du domaine de routage de média, ce champ indique Non applicable. Étant donné qu'un agent peut être connecté à plusieurs groupes de compétences, ce champ n'est rempli qu'une fois qu'une tâche a été affectée à l'agent.</p>
Attributs	<p>Attributs utilisés dans la définition de la file d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés.</p> <p>Provient de : Attribute.EnterpriseName</p>
État	<p>L'état actuel de l'agent.</p> <p>Provient de : Agent_Real_Time.AgentState.</p>
Durée	<p>Temps passé dans l'état actuel de l'agent, au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : DATEDIFF(seconds, Agent_Real_Time.DateTimeLastStateChange, Select NowTime From Controller_Time)</p>
Direction	<p>La direction de l'appel sur lequel l'agent travaille actuellement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • NULL = Aucun • 0 = Aucun • 1 = Entrant • 2 = Sortant • 3 = Autre <p>Provient de : Agent_Real_Time.Direction.</p>

Colonne (Champ)	Description
Destination	Type de tâche sortante sur laquelle travaille actuellement l'agent. Provient de : Agent_Real_Time.Destination.
Raison	Code reçu du périphérique qui indique la raison du dernier changement d'état de l'agent. Si aucun code motif n'est défini, cette valeur est égale à 0 (zéro). Provient de : Agent_Real_Time.ReasonCode.

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

Rapport en temps réel sur les types d'appels

Vues :

Ce rapport comporte les vues de grille suivantes :

- Rapport en temps réel sur les types d'appels
- Rapport en temps réel actuel sur les types d'appel

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

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

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

- Type_Appel
- Type_Appel_Temps_Réel

Groupement : ce modèle est groupé et trié par nom de type d'appel.

Vue en temps réel des types d'appel

Le rapport en temps réel sur les types d'appel affiche des informations sur la façon dont les types d'appel sont gérés durant l'intervalle en cours.

Liste de valeurs : IDTypeAppel

Champs actuels de la vue de grille du rapport en temps réel sur les types 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
Appels en attente	Nombre de tâches actuellement en file d'attente. Provient de : Type_Appel_Temps_Réel.AppelsRouteurEnFileAttenteMaintenant
Mis en file d'attente le plus longtemps	Tâche actuellement en file d'attente et possédant la durée la plus longue en file d'attente, indiquée au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé provenant de : DATEDIFF(ss, Call_Type_Real_Time.RouterLongestCallQ, (SELECT NowTime from Controller_Time))
Vitesse de réponse moyenne	Vitesse moyenne de réponse au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Temps de réponse total pour toutes les tâches du type d'appel divisé par le nombre de tâches de ce type ayant obtenu une réponse au cours de l'intervalle actuel de cinq minutes. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : (Call_Type_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5 / Call_Type_Real_Time.CallsAnsweredTo5)
Abandon	Nombre de tâches abandonnées à l'IVR au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes, tout en étant offertes à l'agent et routées vers celui-ci. Provient de : Call_Type_Real_Time.TotalCallsAbandTo5
Délai d'abandon moyen	Durée moyenne des appels abandonnés pour ce type d'appel chaque minute pendant l'intervalle de cinq minutes, mesuré en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Call_Type_Real_Time.CallDelayAbandTimeTo5 / Call_Type_Real_Time.TotalCallsAbandTo5
Traités	Nombre d'appels de ce type traités pour le type d'appel se terminant au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Provient de : Call_Type_Real_Time.CallsHandledTo5
Durée moyenne de traitement	Durée moyenne en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) requise pour traiter une tâche au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Il s'agit d'un champ calculé sur la base de : Call_Type_Real_Time.HandleTimeTo5 / Call_Type_Real_Time.CallsHandledTo5
Débordement entrant	Nombre d'appels qui sont redirigés en cas de non-réponse au cours de l'intervalle glissant de 5 minutes. Cela n'inclut pas les appels qui sont reroutés à l'aide de la fonctionnalité de réinterrogation du routeur. Provient de : Type_Appel_Temps_Réel.AppelsRONA5

Colonne (Champ)	Description
Débordement sortant	Nombre de tâches exécutées en tant que nœud de requalification ou de type d'appel et ayant débordé sur un autre type d'appel au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Provient de : Call_Type_Real_Time.OverflowOutTo5
Actif	Nombre d'appels actifs de ce type proposés pendant l'intervalle glissant de cinq minutes. Il s'agit d'un champ provenant de : CallsAtAgentNow+CallsAtVRUNow

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

Vue en temps réel actuelle sur les types d'appel

Le rapport en temps réel actuel sur les types d'appel affiche les informations pour chaque type d'appel au début de la journée.

Liste de valeurs : Types d'appel

Champs actuels de la vue de grille du rapport en temps réel actuel sur les types 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
Appels en attente	Nombre de tâches actuellement en file d'attente. Provient de : Type_Appel_Temps_Réel.AppelsRouteurEnFileAttenteMaintenant
Mis en file d'attente le plus longtemps	Tâche actuellement en file d'attente et possédant la durée la plus longue en file d'attente, indiquée au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé provenant de : DATEDIFF(ss, Call_Type_Real_Time.RouterLongestCallQ, (SELECT NowTime from Controller_Time))
Vitesse de réponse moyenne	Vitesse moyenne de réponse au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Temps de réponse total pour toutes les tâches du type d'appel divisé par le nombre de tâches de ce type ayant obtenu une réponse au cours de l'intervalle actuel de cinq minutes. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : (Call_Type_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5 / Call_Type_Real_Time.CallsAnsweredTo5)

Colonne (Champ)	Description
Abandon	Nombre de tâches abandonnées à l'IVR au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes, tout en étant offertes à l'agent et routées vers celui-ci. Provient de : Call_Type_Real_Time.TotalCallsAbandTo5
Délai d'abandon moyen	Durée moyenne des appels abandonnés pour ce type d'appel chaque minute pendant l'intervalle de cinq minutes, mesuré en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Call_Type_Real_Time.CallDelayAbandTimeTo5 / Call_Type_Real_Time.TotalCallsAbandTo5
Traités	Nombre d'appels de ce type traités pour le type d'appel se terminant au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Provient de : Call_Type_Real_Time.CallsHandledTo5
Temps de traitement moyen	Durée moyenne en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) requise pour traiter une tâche au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Call_Type_Real_Time.HandleCallsTimeTo5 / Call_Type_Real_Time.CallsHandledTo5
Débordement entrant	Nombre d'appels qui ont été redirigés en cas de non-réponse au cours de l'intervalle mobile de 5 minutes. Cela n'inclut pas les appels qui sont reroutés à l'aide de la fonctionnalité de réinterrogation du routeur. Provient de : Type_Appel_Temps_Réel.AppelsRONA5
Débordement sortant	Nombre de tâches ayant exécuté un nœud de requalification ou de type d'appel et ayant débordé sur un autre type d'appel au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Provient de : Call_Type_Real_Time.OverflowOutTo5
Appels actifs	Nombre d'appels de ce type offerts au cours de l'intervalle mobile de 5 minutes. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : CallsAtAgentNow + CallsAtVRUNow

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

Rapport graphique de l'intervalle des groupes de compétences

Le rapport graphique en temps réel de l'intervalle des groupes de compétences affiche le nombre total d'appels mis en file d'attente pour l'intervalle de temps spécifié pour un ou plusieurs groupes de compétences spécifiés.

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

Vues :

Ce rapport dispose d'une vue graphique, graphique de l'intervalle du groupe de compétences.

Groupement : aucun

Liste de valeurs : Groupes de compétences

Table(s) de schéma de base de données à partir de laquelle ou desquelles les données sont récupérées :

- Intervalle_Groupe_Compétences



Remarque

Ce rapport est un rapport en temps réel uniquement pour le dernier intervalle affiché dans le graphique pour la date en cours ; pour les intervalles précédents, le graphique contient des données historiques. Pour toute date antérieure, ce dernier n'affiche que les données historiques des appels en file d'attente.

Groupe de compétences Non prêt

Rapport en temps réel détaillé sur le statut Non prêt d'un groupe de compétences

Le rapport en temps réel détaillé sur le statut Non prêt d'un groupe de compétences affiche le nombre d'agents à l'état Non prêt pour un ou plusieurs groupes de compétences donnés.

Requête : bloc anonyme

Vues :

Ce rapport dispose d'une vue de grille, Rapport en temps réel sur le détail des groupes de compétences Non prêt.

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

Liste de valeurs : Groupes de compétences

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

- Groupe_Compétences
- Groupe_Compétences_Temps_Réel
- Groupe_Compétences_Agent_Temps_Réel

Rapport en temps réel détaillé sur le statut Non prêt d'un groupe de 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 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	La file d'attente de précision ou groupe de compétences associé à la tâche sur laquelle travaille actuellement l'agent. Si l'agent n'est impliqué dans aucune tâche du domaine de routage de média, ce champ indique Non applicable. Étant donné qu'un agent peut être connecté à plusieurs groupes de compétences, ce champ n'est rempli qu'une fois qu'une tâche a été affectée à l'agent. Provient de : Skill_Group.EnterpriseName
Appels en attente	Nombre de tâches actuellement en file d'attente. Provient de : Skill_Group_Real_Time.RouterCallsQNow '+ Skill_Group_Real_Time.CallsQueuedNow'
Agents connectés	Nombre d'agents actuellement connectés au groupe de compétences. Cette valeur est mise à jour chaque fois qu'un agent se connecte ou se déconnecte. Provient de : Skill_Group_Real_Time.LoggedOn
Agents Non prêts	Nombre d'agents à l'état Non prêt pour le groupe de compétences. Non prêt est un état dans lequel les agents sont connectés mais ne sont ni impliqués dans une activité de traitement d'appel ni disponibles pour traiter un appel. Provient de : Skill_Group_Real_Time.NotReady
Code motif RC0 - RC9	Code reçu du périphérique qui indique la raison du dernier changement d'état de l'agent. Si aucun code motif n'est défini, cette valeur est égale à zéro (0). Provient directement de : Groupe_Compétences_Agent_Temps_Réel

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

Rapport en temps réel sur le statut Non prêt d'un groupe de compétences

Le rapport en temps réel sur le statut Non prêt d'un groupe de compétences identifie les agents qui sont à l'état Non prêt pour un ou plusieurs groupes de compétences donnés.

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

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, Rapport en temps réel des groupes de compétences Non prêt et d'une vue graphique, Graphique en temps réel des groupes de compétences Non prêt

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

Liste de valeurs : Groupes de compétences

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

- Personne
- Agent
- Agent_Temps_Réel
- Groupe_Compétences_Agent_Temps_Réel
- Service

- Groupe_Compétences
- Domaine_Routage_Support
- Groupe_Compétences_Temps_Réel

Champs actuels de la vue de grille du rapport en temps réel sur le statut Non prêt d'un groupe de 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 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
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent. Provient de : Person.LastName « , » Person.FirstName
Nom	Nom de connexion de l'agent. Provient de : Person.LoginName
Numéro de périphérique	L'ID de connexion de l'agent. Provient de : Agent.PeripheralNumber
Raison	Code reçu du périphérique qui indique la raison du dernier changement d'état de l'agent. Si aucun code motif n'est défini, cette valeur est égale à 0 (zéro). Provient de : <pre>CASE WHEN Agent_Real_Time.ReasonCode = 0 THEN 'NONE' ELSE (select ReasonText from Reason_Code where ReasonCode =Agent_Real_Time.ReasonCode) END</pre>
Durée	Temps écoulé depuis le dernier changement d'état de l'agent, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé provenant de : DATEDIFF(seconds, Agent_Real_Time.DateTimeLastStateChange , Select Nowtime From Controller_Time)

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

État du groupe de compétences

Rapport en temps réel sur l'état de l'agent du groupe de compétences

Le rapport en temps réel sur l'état de l'agent du groupe de compétences affiche le statut de l'agent en temps réel.

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

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, Rapport en temps réel sur l'état d'agent de groupes de compétences.

Groupement : ce rapport est trié par nom de groupe de compétences.

Liste de valeurs : Groupes de compétences

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

- Personne
- Agent
- Agent_Temps_Réel
- Groupe_Compétences_Agent_Temps_Réel
- Service
- Groupe_Compétences
- Groupe_Compétences_Temps_Réel
- Domaine_Routage_Support

Champs actuels du Statut en temps réel de l'agent pour le groupe de 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 ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Description
Groupe de compétences	Nom de l'entreprise du groupe de compétences. Provient de : Skill_Group.EnterpriseName
Nom de l'agent	Nom et prénom de l'agent. Provient de : Person.LastName « , » Person.FirstName
État	L'état actuel de l'agent. Provient de : Agent_Real_Time.AgentState
Durée	Temps passé dans l'état actuel de l'agent, au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé provenant de : DATEDIFF(seconds, Agent_Real_Time.DateTimeLastStateChange , Select Nowtime From Controller_Time)

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

État en temps réel du groupe de compétences

Ce rapport affiche les appels du niveau de service, les appels en attente, l'appel le plus ancien en attente, la vitesse moyenne de réponse, les appels traités, la durée moyenne de traitement, les appels abandonnés et les durées de connexion pour un groupe de compétences donné.

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

Vues :

Ce rapport a une vue de grille, État en temps réel du groupe de compétences et les vues de graphiques suivants :

- Graphique des appels en attente
- Graphique de la durée de l'appel le plus ancien

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

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

Liste de valeurs : Groupes de compétences

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

- Groupe_Compétences_Temps_Réel
- Groupe_Compétences
- Domaine_Routage_Support

Champs actuels du rapport sur le statut en temps réel d'un groupe de 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 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	Le nom d'entreprise du groupe de compétences. Provient de : Skill_Group.Enterprise
Appels en attente	Nombre d'appels ACD de sous-opérations ou de compétences en attente de traitement. Ceci comprend les appels se trouvant dans la file d'attente et les appels sonnant sur le terminal vocal d'un agent. Ceci n'inclut pas les appels directs des agents. Provient de : Skill_Group_Real_Time.RouterCallsQNow
Mis en file d'attente le plus longtemps	Tâche actuellement en file d'attente et possédant la durée la plus longue en file d'attente, indiquée au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé en soustrayant la durée de la tâche saisie dans la file d'attente de l'heure actuelle et qui provient de : DATEDIFF(ss, Skill_Group_Real_Time.RouterLongestCallQ, (SELECT NowTime from Controller_Time)),0)

Colonne (Champ)	Description
Vitesse de réponse moyenne	La durée moyenne de sonnerie ou de séjour en file d'attente des appels avant d'être traité par un agent. Vitesse moyenne de réponse au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : (Skill_Group_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5 / Skill_Group_Real_Time.CallsAnsweredTo5)
Traités	Nombre d'appels de ce type traités pour le type d'appel se terminant au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Provient de : Skill_Group_Real_Time.CallsHandledTo5
Durée moyenne de traitement	Temps moyen passé par l'agent à traiter une tâche au cours de l'intervalle, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Skill_Group_Real_Time.Handle Time / Skill_Group_Real_Time.CallsHandled
Abandon	Nombre d'appels abandonnés dans la file d'attente du routeur durant l'intervalle pour un groupe de compétences. Provient de : Skill_Group_Real_Time.RouterCalls AbandQTo5
Connecté	Nombre d'agents actuellement connectés au groupe de compétences. Cette valeur est mise à jour chaque fois qu'un agent se connecte ou se déconnecte. Provient de : Skill_Group_Real_Time.LoggedOn

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

Rapport graphique en temps réel sur le état du groupe de compétences

Le rapport graphique en temps réel sur le état du groupe de compétences affiche le nombre d'agents de chaque statut pour un ou plusieurs groupes de compétences donnés.

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

Vues : ce rapport dispose d'une vue graphique, Graphique en temps réel sur l'état des groupes de compétences.

Liste de valeurs : Groupes de compétences

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

- Personne
- Agent_Temps_Réel
- Agent
- Groupe_Compétences
- Service
- Domaine_Routage_Support
- Groupe_Compétences_Temps_Réel

Rapport graphique en temps réel sur le état du groupe de 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 ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Champ	Description
Déconnecté	L'agent est déconnecté.
Connecté	L'agent est connecté.
Non prêt	Aucune tâche ne peut être attribuée à l'agent. Si un agent est à l'état Non prêt dans un groupe de compétences, il est à l'état Non prêt dans tous les groupes de compétences au sein du même Domaine de routage de média.
Prêt	L'agent s'est placé en état Prêt à l'aide de son outil de bureau d'agent.
Conversation	L'agent exécute une tâche ou traite un appel dans ce groupe de compétences.
Travail non prêt	L'agent effectue un traitement post-appel pour un appel lié à ce groupe de compétences. L'agent passe à l'état Non prêt une fois le travail post-appel terminé.
Travail prêt	L'agent effectue un traitement post-appel pour une tâche ou un appel lié à ce groupe de compétences. Si l'agent traite un appel vocal, il passe à l'état Non actif une fois le travail post-appel terminé. Si l'agent exécute une tâche non vocale, il peut passer à l'état Non actif ou Non prêt lorsque le traitement post-appel est terminé.
Occupé dans autre	L'agent est à l'état Actif, Travail prêt, Réserve ou En attente/En pause dans un autre groupe de compétences.
Réserve	On a offert à l'agent une tâche ou un appel lié au groupe de compétences. Pour les appels vocaux, les agents sont à l'état Réserve lorsque leur téléphone sonne.
Inconnue	L'état de l'agent est inconnu.
Attente	Dans le cas des agents qui traitent les appels Option sortante, l'état En attente indique que l'agent a été réservé pour un appel puisque le numéroteur de sortie a mis l'agent en attente pendant la connexion de l'appel.
Actif	L'agent prend ou traite des appels. Un agent ne peut être actif que dans un groupe de compétences à la fois. Lorsqu'il est actif dans un groupe de compétences, l'agent est considéré comme étant dans l'état Occupé dans autre pour les autres groupes de compétences.

Statut de la compétence

Rapport en temps réel sur le statut d'un agent pour une compétence

Exécutez ce rapport pour afficher le statut de l'agent en temps réel

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

Vues :

Ce rapport dispose d'une vue de grille, Rapport en temps réel sur l'état des compétences d'agent.

Groupement : ce rapport est groupé par groupe de compétences, puis trié par date et heure.

Liste de valeurs : Groupes de compétences

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

- Personne
- Agent
- Agent_Temps_Réel
- Groupe_Compétences_Agent_Temps_Réel
- Service
- Groupe_Compétences
- Groupe_Compétences_Temps_Réel
- Domaine_Routage_Support

Champs actuels du Statut en temps réel de l'agent pour le groupe de 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 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
Nom de l'agent	Nom et prénom de l'agent. Provient de : Person.LastName « , » Person.FirstName
Nom	Valeur directement extraite de la base de données. Provient de : Person.LoginName

Colonne (Champ)	Description
Raison	Code reçu du périphérique qui indique la raison du dernier changement d'état des agents. Si aucun code n'est défini, AUCUN s'affiche. Provient de : <pre> CASE WHEN Agent_Skill_Group_Real_Time.ReasonCode = 0 THEN 'NONE' ELSE (select ReasonText from Reason_Code where ReasonCode = Agent_Skill_Group_Real_Time.ReasonCode) END </pre>
État de l'agent	L'état actuel de l'agent. Provient de : Agent_Skill_Group_Real_Time.AgentState
Durée	Temps passé dans l'état actuel de l'agent, au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé provenant de : DATEDIFF(seconds, Agent_Skill_Group_Real_Time.DateTimeLastStateChange, Select Nowtime From Controller_Time)

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

Statut d'une compétence en temps réel

Exécutez ce rapport pour afficher les appels en attente et le Temps d'attente d'une réponse pour les groupes de compétences spécifiés.

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

Vues :

Ce rapport dispose d'une vue de grille, Rapport en temps réel sur l'état des compétences.

Groupement : ce rapport est groupé par groupe de compétences, puis trié par date et heure.

Liste de valeurs : Groupes de compétences

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

- Groupe_Compétences_Temps_Réel
- Groupe_Compétences
- Domaine_Routage_Support

Champs actuels du rapport sur le statut en temps réel d'un groupe de 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 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

Colonne (Champ)	Description
Appels en attente	<p>Nombre d'appels ACD de sous-opérations ou de compétences en attente de traitement. Ceci comprend les appels se trouvant dans la file d'attente et les appels sonnant sur le terminal vocal d'un agent. Ceci n'inclut pas les appels directs des agents.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.TotalQueuedNow</p>
Mis en file d'attente le plus longtemps	<p>Tâche actuellement en file d'attente et possédant la durée la plus longue en file d'attente, indiquée au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé en soustrayant la durée de la tâche saisie dans la file d'attente de l'heure actuelle et qui provient de : DATEDIFF(ss, Skill_Group_Real_Time.RouterLongestCallQ, (SELECT NowTime from Controller_Time)),0)</p>

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.