



## Rapport Tous les champs en temps réel

- [Adhésion à la file d'attente de précision d'un agent, à la page 1](#)
- [Rapport en temps réel sur une file d'attente d'agents, à la page 2](#)
- [Rapport en temps réel sur les agents, à la page 7](#)
- [Rapport en temps réel du groupe de compétences d'un agent, à la page 10](#)
- [Graphique en temps réel de l'état de l'agent, à la page 14](#)
- [Rapport en temps réel d'une équipe d'agents, à la page 14](#)
- [Rapport en temps réel sur le nombre d'agents dans chaque état pour une équipe, à la page 17](#)
- [Rapport en temps réel sur les types d'appels, à la page 20](#)
- [Rapport en temps réel du groupe de compétences de l'entreprise, à la page 22](#)
- [Rapport Tous les champs en temps réel du service périphérique, à la page 27](#)
- [Rapport Tous les champs en temps réel du groupe de compétences périphérique, à la page 29](#)
- [Rapport Tous les champs en temps réel de la file d'attente de précision, à la page 34](#)
- [Rapport en temps réel des étapes de la file d'attente de précision, à la page 38](#)
- [Rapport en temps réel sur les capacités du système, à la page 40](#)

## Adhésion à la file d'attente de précision d'un agent

Le rapport Adhésion à la file d'attente de précision d'un agent affiche les adhésions actives d'agents aux files d'attente de précision ainsi que les attributs de ces files d'attente de précision. Veuillez remarquer que cette adhésion est dynamique aussi cette information n'est disponible qu'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, Appartenance à la file d'attente de précision par agent

**Groupage :** ce rapport est regroupé par agent.

**Liste de valeurs :** Agent

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

- Agent
- Groupe\_Compétences\_Agent\_Temps\_Réel
- Attribut
- Personne

- File d'attente de précision

## Champs disponibles de la vue de grille d'adhésion à la file d'attente de précision d'un agent

Les champs supplémentaires disponibles dans ce rapport sont renseignés à partir des champs de la table Groupe\_Compétences\_Agent\_Temps\_Réel comme l'indique le *Manuel de schéma de base de données pour Cisco Unified Contact Center Enterprise* à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>.

Notez également que :

- La file d'attente de précision provient de : Precision\_Queue.EnterpriseName
- L'attribut [1-n] provient de : Attribute.EnterpriseName

## Champs actuels de la vue de grille d'adhésion à la file d'attente de précision d'un agent

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

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

Colonne (Champ)	Description
Agent	Nom et prénom de l'agent. Provient de : Person.LastName ", " Person.FirstName
File d'attente de précision	La file d'attente de précision à laquelle l'agent est associé. Provient de : Precision_Queue.EnterpriseName
Attributs	Attributs utilisés dans la définition de la file d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés.

## Rapport en temps réel sur une file d'attente d'agents

Le rapport en temps réel sur une file d'attente d'agents fournit des informations combinées sur des groupes de compétences et des files d'attente de précision. Notez que les agents possédant plusieurs compétences ou files d'attente de précision se verront attribuer une ligne pour chacune dans le rapport. Utilisez ce rapport pour comprendre l'activité et les effectifs des groupes de compétences et des files d'attente de précision.

**Vues** : ce rapport dispose d'une vue de grille, rapport en temps réel de file d'attente par agent.

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

**Groupement** : ce rapport est groupé par groupe de compétences.

**Liste de valeurs** : Agent

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

- Agent
- Agent\_Temps\_Réel
- Groupe\_Compétences\_Agent\_Temps\_Réel
- Attribut
- Durée\_Contrôleur
- Domaine\_Routage\_Support
- Personne
- File d'attente de précision
- Code\_Raison
- Service
- Groupe\_Compétences
- Groupe\_Compétences\_Temps\_Réel

## Champs disponibles de la vue de grille du rapport en temps réel d'une file d'attente d'agents

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

Les champs supplémentaires disponibles dans ce rapport sont renseignés à partir des champs de la table Agent\_Temps\_Réel comme l'indique le *Manuel de schéma de base de données pour Cisco Unified Contact Center Enterprise* à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>.

Notez également que :

- **Support** provient de : Media\_Routing\_Domain.EnterpriseName.
- **Nom du service** provient de : Service.EnterpriseName.
- **Nom d'entreprise** provient de : Agent.EnterpriseName.

## Champs actuels de la vue de grille du rapport en temps réel d'une file d'attente 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 dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Description
File d'attente de précision / 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 : Precision_Queue.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 1 à 10	<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>
Agent	<p>Nom et prénom de l'agent.</p> <p>Provient de : Person.LastName "," Person.FirstName.</p>
Mis en file d'attente maintenant	<p>Le champ Mis en file d'attente maintenant est un champ calculé basé sur Agent_Temps_Réel.</p> <p>Le nombre du champ ne s'incrémente que si :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le script ICM utilise Mise en file d'attente d'agent.</li> <li>• L'agent n'est pas disponible pour prendre l'appel.</li> </ul> <p>Il n'existe pas d'autre moyen pour le routeur de mettre en file d'attente un appel pour un agent.</p>
Extension	<p>Poste téléphonique auquel l'agent est connecté.</p> <p>Provient de : Agent_Real_Time.Extension</p>

Colonne (Champ)	Description
État de l'agent	L'état actuel de l'agent dans ce groupe de compétences. Provient de : Provient de : Agent_Skill_Group_Real_Time.AgentState
Date et heure de connexion	Temps passé dans l'état actuel de l'agent dans le groupe de compétences en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Agent_Real_Time.DateTimeLogin
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, getdate()).
Mode de l'agent mobile	Mode utilisé par l'agent pour sa connexion (uniquement rempli pour CCE).  <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 = Non mobile (Agent local ; téléphone DAA/CCE général ou tâche non vocale)</li> <li>• 1 = Appel par appel (Le téléphone de l'agent mobile est connecté pour chaque appel entrant)</li> <li>• 2 = Connexion permanente (L'agent mobile appelle et se connecte une fois ; la ligne reste connectée pendant plusieurs appels)</li> </ul> Provient de : Agent_Real_Time.PhoneType
N° de téléphone de l'agent mobile	Pour un agent mobile (un agent travaillant à distance), numéro de téléphone actuel. Uniquement rempli pour CCE. Provient de : Agent_Temps_Réel.NuméroTéléphoneDistant
Raison	Code reçu du périphérique qui indique la raison du dernier changement d'état de l'agent. Si le code n'est pas défini, affiche 0.  Pour afficher les codes motif dans un rapport Unified Intelligence Center, vous devez les configurer. Pour plus d'informations, consultez votre documentation sur la configuration. Provient de : Agent_Real_Time.ReasonCode.

Colonne (Champ)	Description
Assistance du superviseur demandée	Indique si l'agent a ou non demandé l'aide d'un superviseur : Non Oui. Provient de : Agent_Temps_Réel.AideSuperviseurDemandée
Destination	Type de tâche sortante sur laquelle travaille actuellement l'agent. Provient de : Agent_Real_Time.Destination.
Direction	Direction de la tâche active : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrante (tâche entrante : les tâches non vocales sont toujours entrantes).</li> <li>• Sortante (tâche externe sortante).</li> <li>• Autre (tâche interne sortante ou entrante).</li> <li>• Non applicable (si l'agent connecté n'est pas actif dans le groupe de compétences).</li> </ul> Provient de : Agent_Real_Time.Direction.
Disponible dans MRD	Indique si l'agent est ou non disponible pour accepter une tâche dans ce domaine de routage de média : <ul style="list-style-type: none"> <li>• NON (Non disponible)</li> <li>• OUI_ICM (disponible pour Webex CCE dans le domaine de routage de média)</li> <li>• OUI_APP (Disponible pour l'application dans le domaine de routage de média)</li> </ul> Un agent est disponible pour une tâche dans le domaine de routage de média (MRD) si l'état de l'agent dans ce MRD n'est pas Non prêt, que l'agent n'a pas atteint sa limite maximale de tâches dans ce MRD et que l'agent n'exécute pas une tâche non interruptible dans un autre MRD. Si un agent est disponible pour l'ICM, alors Webex CCE peut attribuer des tâches à l'agent. Si un agent est considéré comme étant disponible pour l'application, l'application peut lui affecter des tâches. Dans le premier cas, seul Webex CCE peut attribuer des tâches à l'agent. Dans le second, seule l'application peut lui affecter des tâches.

Colonne (Champ)	Description
Actif	Nombre de tâches associées au groupe de compétences sur lesquelles travaille l'agent. Provient de : Agent_Skill_Group_Real_Time.CallsInProgress
ID cible de compétences d'agent	L'état actuel de l'agent. Provient de : Agent_Real_Time.AgentState.
ID cible de compétences	Ce rapport est groupé et trié par ID cible de compétences. L'ID cible de compétence provient de : Skill_Group.SkillTargetID

## Rapport en temps réel sur les agents

Ce rapport contient un tableau qui présente, pour chacun des agents sélectionnés, le groupe des compétences actif actuel, l'état et la direction des appels des domaines de routage de média auxquels l'agent est connecté. Le rapport en temps réel sur les agents fournit des informations sur l'activité de l'agent individuel actuel, comme par exemple combien de temps l'agent a passé sur un appel ou si l'agent est en train de traiter une interaction vocale ou de conversation.

**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, Agent en temps réel.

**Groupement :** ce rapport est groupé et trié par agent.

**Liste de valeurs :** agent, domaine de routage de média

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

- Agent
- Agent\_Temps\_Réel
- Groupe\_Compétences\_Agent\_Temps\_Réel
- Durée\_Contrôleur
- Domaine\_Routage\_Support
- Personne
- File d'attente\_de précision
- Code\_Raison
- Service
- Groupe\_Compétences

## Champs disponibles de la vue de grille du rapport de temps réel de l'agent

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. Les champs supplémentaires disponibles dans ce rapport sont renseignés à partir des champs de la table Agent\_Temps\_Réel comme l'indique le *Manuel de schéma de base de données pour Cisco Unified Contact Center Enterprise* à l'adresse <http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>.

Notez que :

- **Support** provient de : Media\_Routing\_Domain.EnterpriseName.
- **Nom du service** provient de : Service.EnterpriseName.
- **Nom d'entreprise** provient de : Skill\_Group.EnterpriseName.

## Champs actuels de la vue de grille du rapport de temps réel 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 dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Description
Agent	Nom et prénom de l'agent. Provient de : Person.LastName "," Person.FirstName.
File d'attente de précision / Groupe de compétences	File d'attente de précision ou groupe de compétences ou non applicable.  La file d'attente de précision provient de : Precision_Queue.EnterpriseName.  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.  Le nom du groupe de compétences provient de : Skill_Group.EnterpriseName.  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.



Colonne (Champ)	Description
Support	Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé au nom de la file d'attente de précision ou du groupe de compétences.  <b>Support</b> provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.
Attributs	Attributs utilisés dans la définition de la file d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés.  Provient de : Attribute.EnterpriseName
AgentState	L'état actuel de l'agent.  Provient de : Agent_Real_Time.AgentState.
Destination	Type de tâche sortante sur laquelle travaille actuellement l'agent.  Provient de : Agent_Real_Time.Destination.
Direction	Direction de la tâche active : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrante (tâche entrante : les tâches non vocales sont toujours entrantes).</li> <li>• Sortante (tâche externe sortante).</li> <li>• Autre (tâche interne sortante ou entrante).</li> <li>• Non applicable (si l'agent connecté n'est pas actif dans le groupe de compétences).</li> </ul> Provient de : Agent_Real_Time.Direction.
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, getdate()).

Colonne (Champ)	Description
Raison	<p>Le texte associé à la valeur numérique ReasonCode, qui est un code reçu du périphérique, indique la raison du dernier changement d'état de l'agent.</p> <p><b>Remarque</b> Si ReasonCode n'a pas d'entrée correspondante dans la table Reason_Code, un code raison numérique s'affiche. De même, si le code raison est égal à 0, "Aucun" s'affiche.</p> <p>Pour afficher les codes motif dans un rapport Unified Intelligence Center, vous devez les configurer. Pour plus d'informations, consultez votre documentation sur la configuration.</p> <p>Provient de : Agent_Real_Time.ReasonCode.</p>

## Rapport en temps réel du groupe de compétences d'un agent

Ce rapport présente un tableau des agents au sein des groupes de compétences sélectionnés. Le tableau fournit des informations sur l'activité actuelle de chaque agent, comme son état actuel, la durée dans l'état actuel, le mode d'agent mobile et la direction de l'appel au sein de chaque domaine de routage de média auquel l'agent est connecté.

**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 de groupes de compétences d'agent.

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

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

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

- Agent
- Agent\_Temps\_Réel
- Groupe\_Compétences\_Agent\_Temps\_Réel
- Durée\_Contrôleur
- Domaine\_Routage\_Support
- Personne
- Code\_Raison
- Service
- Groupe\_Compétences
- Groupe\_Compétences\_Temps\_Réel

## Champs disponibles de la vue de grille du rapport de temps réel de l'agent

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. Les champs disponibles supplémentaires de ce rapport sont renseignés à partir des champs des tables Agent\_Real\_Time et Skill\_Group\_Real\_Time, comme décrit dans le *Guide de schéma de base de données Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)* à l'adresse [https://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd\\_products\\_support\\_series\\_home.html](https://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd_products_support_series_home.html).

## Champs actuels de la vue de grille du rapport de temps réel 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 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	Le nom de l'entreprise de groupe de compétences pour le groupe de compétences sélectionné. Provient de : Skill_Group.EnterpriseName
Support	Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé au groupe de compétences. <b>Support</b> provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.
Agent	Nom et prénom de l'agent. Provient de : Person.LastName + ", " + Person.FirstName
Mis en file d'attente maintenant	Nombre de tâches actuellement en file d'attente pour le groupe de compétences. Provient de : Skill_Group_Real_Time.RouterCallsQNow
Extension	Poste téléphonique auquel l'agent est connecté. Provient de : Agent_Real_Time.Extension
État de l'agent	L'état actuel de l'agent dans ce groupe de compétences. Provient de : Agent_Skill_Group_Real_Time.AgentState
Date et heure de connexion	Temps passé dans l'état actuel de l'agent dans le groupe de compétences en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Agent_Real_Time.DateTimeLogin

Colonne (Champ)	Description
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_Skill_Group_Real_Time.DateTimeLastStateChange, getdate())</p>
Mode de l'agent mobile	<p>Mode utilisé par l'agent pour sa connexion (uniquement rempli pour CCE).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 = Non mobile (Agent local ; téléphone DAA/CCE général ou tâche non vocale)</li> <li>• 1 = Appel par appel (Le téléphone de l'agent mobile est connecté pour chaque appel entrant)</li> <li>• 2 = Connexion permanente (L'agent mobile appelle et se connecte une fois ; la ligne reste connectée pendant plusieurs appels)</li> </ul> <p>Provient de : Agent_Real_Time.PhoneType</p>
N° de téléphone de l'agent mobile	<p>Pour un agent mobile (un agent travaillant à distance), numéro de téléphone actuel. Uniquement rempli pour CCE.</p> <p>Provient de : Agent_Real_Time.RemotePhoneNumber</p>
Raison	<p>Code reçu du périphérique qui indique la raison du dernier changement d'état de l'agent. Si le code n'est pas défini, le code motif affiche 0.</p> <p>Pour afficher les codes motif dans un rapport Unified Intelligence Center, vous devez les configurer. Pour plus d'informations, consultez votre documentation sur la configuration.</p> <p>Provient de : Agent_Real_Time.ReasonCode</p>
Assistance du superviseur demandée	<p>Indique si l'agent a ou non demandé l'aide d'un superviseur : Non Oui.</p> <p>Provient de : Agent_Real_Time.RequestedSupervisorAssist</p>
Destination	<p>Type de tâche sortante sur laquelle travaille actuellement l'agent.</p> <p>Provient de : Agent_Real_Time.Destination</p>

Colonne (Champ)	Description
Direction	<p>La direction de l'appel sur lequel l'agent travaille actuellement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NULL = Aucun</li> <li>• 0 = Aucun</li> <li>• 1 = Entrant</li> <li>• 2 = Sortant</li> <li>• 3 = Autre entrant</li> <li>• 4 = Autres sortant / Aperçu direct sortant</li> <li>• 5 = Réservé sortant</li> <li>• 6 = Aperçu sortant</li> <li>• 7 = Sortant prédictif / Progressif</li> </ul> <p>Provient de : Agent_Real_Time.Direction</p>
Disponible dans MRD	<p>Indique si l'agent est ou non disponible pour accepter une tâche dans ce domaine de routage de média :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NON (Non disponible)</li> <li>• OUI_ICM (disponible pour Webex CCE dans le domaine de routage de média)</li> <li>• OUI_APP (Disponible pour l'application dans le domaine de routage de média)</li> </ul> <p>Un agent est disponible pour une tâche dans le domaine de routage de média (MRD) si l'état de l'agent dans ce MRD n'est pas Non prêt, que l'agent n'a pas atteint sa limite maximale de tâches dans ce MRD et que l'agent n'exécute pas une tâche non interruptible dans un autre MRD. Si un agent est disponible pour l'ICM, alors Webex CCE peut attribuer des tâches à l'agent. Si un agent est considéré comme étant disponible pour l'application, l'application peut lui affecter des tâches. Dans le premier cas, seul Webex CCE peut attribuer des tâches à l'agent. Dans le second, seule l'application peut lui affecter des tâches.</p>
Actif	<p>Nombre de tâches associées au groupe de compétences sur lesquelles travaille l'agent.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Real_Time.CallsInProgress</p>

## Graphique en temps réel de l'état de l'agent

Ce rapport est un graphique à secteurs montrant le nombre total actuel d'agents dans différents états d'agent.

**Vues :** ce rapport dispose d'une vue graphique, graphique en temps réel de l'état d'agent.

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

**Liste de valeurs :** Agent

**Table(s) de schéma de base de données à partir de laquelle ou desquelles les données sont récupérées :**  
Agent\_Real\_Time.AgentState

Les données suivantes sont représentées dans le graphique à secteurs en temps réel de l'état de l'agent.

**Tableau 1 : Diagramme à secteurs en temps réel de l'état de l'agent**

Champ	Description
Non prêt	Aucune tâche ne peut être attribuée à l'agent.
Prêt	L'agent s'est placé en état Prêt à l'aide de son outil de bureau d'agent.
Actif	L'agent exécute une tâche ou traite un appel.
Post-appel	L'agent effectue un traitement post-appel pour un appel.
Réservé	On a offert à l'agent une tâche ou un appel. Pour les appels vocaux, les agents sont à l'état Réserve lorsque leur téléphone sonne.
Interrompu	L'agent reçoit une tâche ou un appel non interrompu lors du traitement d'une tâche interrompue.
Inconnue	L'état de l'agent est inconnu.
Attente	Dans le cas des agents qui traitent des appels avec option d'appels sortants, l'état En attente indique que l'agent est réservé pour un appel puisque le numéroteur de sortie a mis l'agent en attente pendant la connexion de l'appel.

## Rapport en temps réel d'une équipe d'agents

Ce rapport indique l'état actuel des équipes d'agents sélectionnées et les états actuels de chaque agent des équipes d'agents sélectionnées. Le rapport en temps réel d'une équipe d'agents fournit des informations similaires à l'état de l'agent en temps réel, mais présentées et regroupées par équipes.

**Vues :** ce rapport dispose d'une vue de grille, Équipe d'agent en temps réel.

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

**Regroupement :** ce rapport est groupé et trié par équipe d'agents, puis par superviseur.

**Liste de valeurs :** Équipe d'agents

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

- Agent
- Agent\_Temps\_Réel
- Groupe\_Compétences\_Agent\_Temps\_Réel
- Équipe\_Agents
- Membre\_Équipe\_Agents
- Domaine\_Routage\_Support
- Personne
- File d'attente de précision
- Service
- Groupe\_Compétences

## Champs disponibles de la vue de grille du rapport de temps réel de l'agent

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

Autres tables utilisées :

- **Équipe\_Agents**
  - Le champ Équipe d'agents provient de : Agent\_Team.AgentTeamID.
  - Le champ Code d'identification du superviseur principal de cible de compétence provient de : Agent\_Team.PriSupervisorSkillTargetID.
- **Personne**
  - Prénom provient de : Person.FirstName.
  - Nom provient de : Person.LastName.
- **Domaine\_Routage\_Support**
  - Le champ Support provient de : Media\_Routing\_Domain.EnterpriseName.
- **Garantie de**
  - Nom du service provient de : Service.EnterpriseName.

## Champs actuels de la vue de grille du rapport de temps réel 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
de l'équipe d'agents	Nom d'entreprise de l'équipe d'agents. Provient de : Agent_Team.EnterpriseName.
de l'agent	Nom et prénom de l'agent. Provient de : Person.LastName ", " Person.FirstName.
File d'attente de précision / Groupe de compétences	File d'attente de précision ou groupe de compétences ou non applicable.  La file d'attente de précision provient de : Agent_Team.EnterpriseName.  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.  Le nom du groupe de compétences provient de : Skill_Group.EnterpriseName.  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.
État	L'état actuel de l'agent. Provient de : Agent_Real_Time.AgentState.
Direction	La direction de l'appel sur lequel l'agent travaille actuellement : <ul style="list-style-type: none"> <li>• NULL = Aucun</li> <li>• 0 = Aucun</li> <li>• 1 = Entrant</li> <li>• 2 = Sortant</li> <li>• 3 = Autre</li> </ul> Provient de : Agent_Real_Time.Direction.
Destination	Type de tâche sortante sur laquelle travaille actuellement l'agent. Provient de : Agent_Real_Time.Destination.



Colonne (Champ)	Description
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 le nombre d'agents dans chaque état pour une équipe

Le rapport en temps réel sur le nombre d'agents dans chaque état pour une équipe fournit la répartition des états d'agent par équipe. Utilisez ce rapport pour identifier le nombre d'agents disponibles dans une équipe actuelle.

**Vues :** ce rapport dispose d'une vue de grille, Nombre d'états d'équipe d'agent en temps réel.

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

**Regroupement :** aucun regroupement n'existe pour ce rapport. Il est trié par équipe d'agents.

**Liste de valeurs :** Équipe d'agents

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

- Agent
- Agent\_Temps\_Réel
- Équipe\_Agents
- Membre\_Équipe\_Agents
- Domaine\_Routage\_Support
- Personne

## Champs disponibles du rapport en temps réel sur le nombre d'agents dans chaque état pour une équipe

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. Dans le panneau Actuel, ils apparaissent sous forme de leur nom d'affichage (par exemple, *En attente*). Dans le panneau Disponible, ils apparaissent sous forme de leur nom de base de données (par exemple, *État\_En\_Attente*).

Ces champs sont tirés des tables Personne, Équipe\_Agent, Membre\_Équipe\_Agent et Agent\_Temps\_Réel.

**Les champs disponibles supplémentaires de ce rapport sont :**

- **ID d'équipe d'agents** provient de : Agent\_Team\_Member.AgentTeamID.

- **Support** provient de Media\_Routing\_Domain.EnterpriseName.
- **Admissible pour la tâche** provient de : nombre d'agents où Agent\_Real\_Time.AvailableInMRD est égal à 0.

Nombre d'agents qui peuvent recevoir des tâches dans le domaine de routage de média spécifié.

Un agent peut être à l'état Non actif (disponible) et ne pas être habilité à des tâches dans un domaine de routage de média.

Cela peut se produire dans les cas suivants :

- domaines de routage autres que Vocal, si l'agent est actuellement occupé à une tâche vocale ;
- domaine de routage de média vocal, si l'agent est actuellement occupé à une tâche multimédia autre qu'un message électronique.



#### Remarque

Un agent peut être actuellement occupé à une tâche (état Appel entrant actif), mais Habilité pour tâche dans un domaine de routage de média. Cela peut se produire dans le domaine de routage de média Conversation multissession (MSC, Multi Session Chat). si l'agent traite une tâche MSC, un agent peut recevoir une tâche selon la limite maximale configurée dans le système.

## Champs actuels du rapport en temps réel sur le nombre d'agents dans chaque état pour une équipe

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.

Colonnes (Champs)	Description
Équipe d'agents	Nom d'entreprise de l'équipe d'agents. Provient de : Agent_Team.EnterpriseName.
Superviseur	Superviseur principal de l'équipe. Provient de : Person.LastName + ' ' + Person.FirstName.
Total dans l'équipe	Nombre d'agents configurés pour l'équipe individuelle. Provient de : Count(Agent_Team_Member.SkillTargetID).
Agents connectés	Nombre d'agents actuellement connectés. Provient de : nombre d'agents avec Agent_Real_Time.AgentState non égal à 0.
Appels entrants actifs	Nombre d'agents travaillant actuellement sur des tâches entrantes. Provient de : nombre d'agents où Agent_Real_Time.AgentState est égal à 11 ou 4, et Agent_Real_Time.Direction est égal à 1.

Colonnes (Champs)	Description
Appels sortants actifs	<p>Nombre d'agents travaillant actuellement sur des tâches sortantes.</p> <p>Provient de : nombre d'agents où Agent_Real_Time.AgentState est égal à 11 ou 4, et Agent_Real_Time.Direction est égal à 2.</p>
Autres appels actifs	<p>Nombre d'agents travaillant actuellement sur des tâches internes (ni entrantes ni sortantes). Comme exemples d'autres tâches, on peut notamment citer les transferts d'agent à agent et les tâches de superviseur.</p> <p>Provient de : nombre d'agents où Agent_Real_Time.AgentState est égal à 11 ou 4, et Agent_Real_Time.Direction est égal à 3.</p>
Attente	<p>Nombre d'agents dont toutes les tâches actives sont en attente et/ou qui ont des tâches en pause. L'agent ne se trouve pas à l'état En attente avec une tâche en attente et en conversation sur une autre tâche (par exemple, un appel consultatif). Toutes les tâches actives de l'agent doivent être en attente.</p> <p>Provient de : nombre d'agents où Agent_Real_Time.AgentState est égal à 10 ou 12.</p>
Non actif	<p>Nombre d'agents à l'état Non actif, l'état où l'agent est prêt à accepter des tâches, mais n'est pas actuellement impliqué dans un travail de tâche.</p> <p>Provient de : nombre d'agents où Agent_Real_Time.AgentState est égal à 3 ou 14.</p>
Post-appel	<p>Nombre d'agents à l'état Travail non prêt ou Travail prêt. L'état Travail non prêt est un état dans lequel un agent est impliqué dans le travail suivant une tâche et est supposé ne pas être prêt à accepter des tâches entrantes une fois ce travail réalisé. L'état Travail prêt est un état dans lequel un agent est impliqué dans le travail suivant une tâche et est supposé être prêt à accepter des tâches entrantes une fois ce travail réalisé.</p> <p>Provient de : nombre d'agents où Agent_Real_Time.AgentState est égal à 5 ou 6.</p>
Non prêt	<p>Nombre d'agents à l'état Non prêt, un état dans lequel les agents sont connectés mais ne sont ni impliqués dans une activité de traitement de tâches, ni disponibles pour traiter une tâche.</p> <p>Provient de : nombre d'agents où Agent_Real_Time.AgentState est égal à 2.</p>
Réservé	<p>Nombre d'agents actuellement à l'état Réservé, un état dans lequel un agent a été sélectionné pour recevoir une tâche. Un agent se trouve à l'état Réservé jusqu'à ce que la tâche ait obtenu une réponse.</p> <p>Provient de : nombre d'agents où Agent_Real_Time.AgentState est égal à 8.</p>

**Résumé du rapport :** une ligne de résumé est disponible pour l'ensemble du rapport. Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à [Lignes du résumé du rapport](#).

## Rapport en temps réel sur les types d'appels

Les rapports générés à partir du modèle temps réel sur les types d'appels montrent l'état actuel de types d'appels. Le rapport fournit une vue d'ensemble, par type d'appel, de l'activité en cours, tels que les appels en file d'attente, l'appel demeuré le plus longtemps en file d'attente, et les statistiques des dernières 5 minutes.

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

**Vues :** ce rapport comporte une vue de grille par défaut (Type d'appel en temps réel) et une vue de graphique (Mettre en file d'attente maintenant par type d'appels)

**Liste de valeurs :** type d'appel

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

- Type\_Appel
- Type\_Appel\_Temps\_Réel

## Champs disponibles de la vue de grille du rapport en temps réel des types d'appel

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

## Champs actuels de la vue de grille du rapport en temps réel des types d'appel

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

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

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

Colonne (Champ)	Description
Vitesse de réponse 5 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).
VRU non mis en file d'attente maintenant	Nombre de tâches à l'état Exécuter script VRU ou En attente. Cela représente le nombre de tâches au VRU en attente d'invite ou en libre-service.  Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Call_Type_Real_Time.CallsAtVRUNow - Call_Type_Real_Time.RouterCallsQNow.
Mis en file d'attente maintenant	Nombre de tâches actuellement en file d'attente.  Provient de : Call_Type_Real_Time.RouterCallsQNow.
Agent CCE maintenant	Nombre de tâches qui ont été routées à des agents Webex CCE mais qui ne sont pas encore terminées. Cette colonne est incrémentée lorsqu'un agent répond à l'appel et décrémente lorsque l'appel se termine, c'est-à-dire une fois le travail post-appel terminé, si applicable.  Provient de : Call_Type_Real_Time.CallsAtAgentNow.
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 l'heure à laquelle la tâche est entrée dans la file d'attente de l'heure actuelle. (Provient de : Call_Type_Real_Time.RouterLongestCallQ).
Niveau de service	Niveau de service Webex CCE pour l'intervalle mobile de cinq minutes.  Provient de : Call_Type_Interval.ServiceLevelTo5.
Traités5	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.

Colonne (Champ)	Description
Abandonnées5	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.
Abandonnés dans le niveau de service	Le nombre de tâches abandonnées avant l'expiration du délai de niveau de service pendant l'intervalle glissant de cinq minutes.  Provient de : Call_Type_Real_Time.ServiceLevelAbandTo5.
Temps 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.

**Résumé du rapport :** un résumé de toutes les données figurant dans le rapport est disponible.

## Rapport en temps réel du groupe de compétences de l'entreprise

Le rapport en temps réel du groupe de compétences de l'entreprise indique l'état actuel des groupes de compétences de l'entreprise sélectionnés, fournissant des informations en temps réel sur les appels en file d'attente des groupes de compétences de l'entreprise. Les groupes de compétences de l'entreprise offrent la possibilité de regrouper des groupes de compétences dans un périphérique ou dans plusieurs périphériques.

Si un appel est mis en file d'attente vers un groupe de compétences d'entreprise, il l'est au niveau de chaque groupe de compétences périphérique appartenant au groupe de compétences de l'entreprise. Un appel mis en file d'attente vers un groupe de compétences d'entreprise composé de cinq groupes de compétences périphériques s'affiche sous la forme de cinq appels.

Pour plus d'informations sur les groupes de compétences d'entreprise, voir la *Concepts de rapports Cisco Unified ICM/CCE* à l'adresse [http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd\\_products\\_support\\_series\\_home.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd_products_support_series_home.html).

**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, Groupes de compétences d'entreprise en temps réel.

**Liste de valeurs :** groupe de compétences d'entreprise, domaine de routage de médias

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

- Groupe\_Compétences\_Entreprise
- Membre\_Groupe\_Compétences\_Entreprise
- Domaine\_Routage\_Support

- Groupe\_Compétences
- Groupe\_Compétences\_Temps\_Réel

## Champs disponibles de la vue de grille du rapport en temps réel du groupe de compétences de l'entreprise

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. Les champs disponibles supplémentaires de ce rapport sont extraits de la table Groupe\_Compétences\_Temps\_Réel, comme décrit dans le *Guide de schéma de base de données Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)* à l'adresse [http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd\\_products\\_support\\_series\\_home.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd_products_support_series_home.html).

## Champs actuels de la vue de grille du rapport en temps réel du groupe de compétences de l'entreprise

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

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

Colonne (Champ)	Description
Groupe de compétences d'entreprise	Nom d'entreprise et ID du groupe de compétences de l'entreprise.  Provient de : Enterprise_Skill_Group.EnterpriseName (Enterprise_Skill_Group.EnterpriseSkillGroupID).
Support	Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé au groupe de compétences.  <b>Support</b> provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.
Mis en file d'attente maintenant	Nombre d'appels actuellement mis en file d'attente vers le groupe de compétences au niveau du routeur d'appels et de la file d'attente DAA locale.  Ce champ est égal à Actuel par défaut et n'est applicable qu'à Webex CCE. Le champ équivalent pour Webex CCE se nomme <b>Mis en file d'attente maintenant (ICM)</b> et est disponible par défaut.  Provient de : Skill_Group_Real_Time.RouterCallsQNow.

Colonne (Champ)	Description
Mis en file d'attente le plus longtemps	<p>Tâche ayant la durée la plus longue en file d'attente sur le support de routage, indiquée au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).</p> <p>Ce champ est égal à Actuel par défaut et n'est applicable qu'à Webex CCE. Le champ équivalent pour Webex CCE se nomme <b>File d'attente de la tâche la plus longue (ICM)</b> et est disponible par défaut.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.RouterLongestCallInQ.</p>
Délai moyen de réponse 5	<p>Délai moyen de réponse, indiqué au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) pour le groupe de compétences au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5 / Skill_Group_Real_Time.CallsAnsweredTo5.</p>
Traités	<p>Nombre de tâches traitées au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.CallsHandledTo5.</p>
Durée moyenne de traitement	<p>Durée moyenne en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) requise pour traiter une tâche au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.HandleCallsTimeTo5 / Skill_Group_Real_Time.CallsHandledTo5.</p>
Connectés	<p>Nombre d'agents qui sont actuellement connectés au groupe de compétences. Cette valeur est mise à jour à chaque fois qu'un agent se connecte ou se déconnecte.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.LoggedOn.</p>
Non prêt	<p>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.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.NotReady.</p>



Colonne (Champ)	Description
Non actif	<p>Nombre d'agents du groupe de compétences qui ne travaillent actuellement pas sur une tâche associée à ce groupe.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.Avail.</p>
Appels entrants actifs	<p>Nombre d'agents du groupe de compétences travaillant actuellement sur des tâches entrantes.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.TalkingIn.</p>
Appels sortants actifs	<p>Nombre d'agents du groupe de compétences actuellement en conversation sur des appels sortants.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.TalkingOut.</p>
Autres appels actifs	<p>Nombre d'agents du groupe de compétences actuellement en conversation sur des appels internes (ni entrants ni sortants).</p> <p>Comme exemples d'autres appels, on peut notamment citer les transferts d'agent à agent et les appels de superviseur.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.TalkingOther.</p>
Appels sortants automatiques actifs	<p>Nombre d'agents du groupe de compétences actuellement en conversation sur des appels sortants automatiques (prédictifs).</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.TalkingAutoOut.</p>
Aperçu actif	<p>Nombre d'agents du groupe de compétences actuellement en conversation sur des appels prévisualisés sortants.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.TalkingPreview.</p>
Réservation active	<p>Nombre d'agents du groupe de compétences actuellement en conversation sur des appels de réservation d'agent.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.TalkingReserve.</p>
Durée active moyenne	<p>Durée moyenne de conversation ou à l'état Actif, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes.</p> <p>Provient de : (Skill_Group_Real_Time.HandledCallsTalkTimeTo5 / Skill_Group_Real_Time.CallsHandledTo5).</p>

Colonne (Champ)	Description
Post-appel	<p>Nombre d'agents actuellement à l'état Post-appel pour ce groupe de compétences. Le post-appel est le travail lié à l'appel effectué par un agent une fois l'appel terminé. Un agent effectuant un travail post-appel se trouve à l'état Travail prêt ou Travail non prêt.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.WorkReady + Skill_Group_Real_Time.WorkNotReady.</p>
Attente	<p>Nombre d'agents dont tous les appels actifs sont en attente ou dont l'état pour le groupe de compétences est En pause. L'agent ne se trouve pas dans l'état En attente avec un appel en attente et en conversation sur un autre appel (par exemple, un appel consultatif). Tous les appels actifs de l'agent doivent être en attente.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.Hold.</p>
Réservé	<p>Nombre d'agents du groupe de compétences actuellement à l'état Réservé.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.ReservedAgents.</p>
Occupé dans autre	<p>Nombre d'agents actuellement à l'état Occupé dans autre.</p> <p>Occupé dans autre est un état dans lequel l'agent traite les appels affectés à d'autres groupes de compétences au cours de l'intervalle.</p> <p>Par exemple, un agent peut être en conversation sur un appel entrant dans un groupe de compétences tout en étant en parallèle connecté à d'autres groupes de compétences et prêt à accepter des appels de ces groupes. L'agent ne peut être actif (en conversation ou traitant des appels) que dans un seul groupe de compétences à la fois. Ainsi, tout en étant actif dans un groupe de compétences, l'agent est considéré, pour l'autre groupe de compétences, comme étant à l'état Occupé dans autre.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.BusyOther.</p>
% Utilisation	<p>Pourcentage de temps Prêt passé par les agents du groupe de compétences en conversation ou à réaliser un travail lié à l'appel, au cours de l'intervalle actuel de cinq minutes. Il s'agit du pourcentage de temps passé par les agents à travailler sur des appels par rapport au temps pendant lequel ils étaient prêts.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.PercentUtilizationTo5.</p>

**Résumé du rapport :** un résumé est disponible pour toutes les données.

## Rapport Tous les champs en temps réel du service périphérique

Avec Webex CCE, le rapport Tous les champs en temps réel du service périphérique fournit des informations actualisées telles que les appels en file d'attente par service.

Pour plus d'informations sur les services, reportez-vous à Concepts de rapports pour Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise à l'adresse [http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd\\_products\\_support\\_series\\_home.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd_products_support_series_home.html). Pour plus d'informations sur le mappage des entités TDM, comme les VDN dans Avaya, voir le complément ACD concerné à l'adresse [http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd\\_products\\_support\\_series\\_home.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd_products_support_series_home.html).

Les rapports de services périphériques ne sont pas applicables aux environnements d'entreprise Contact Center.

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

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

**Liste de valeurs :** service

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

- Service
- Service\_Temps\_Réel

## Champs disponibles de la vue de grille du rapport Tous les champs en temps réel du service périphérique

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

Le champ Service est une exception, qui provient de Service.EnterpriseName.

## Champs actuels de la vue de grille du rapport Tous les champs en temps réel du service périphérique

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

Colonne (Champ)	Description
Nom du service	Nom d'entreprise du service périphérique. Provient de : Service.EnterpriseName.

Colonne (Champ)	Description
En cours	<p>Le nombre d'appels entrants et sortants actuels ayant précédemment été offerts (par exemple, des appels pour lesquels une annonce est lue, des appels en file d'attente ou des appels connectés) et qui sont actuellement traités pour le service.</p> <p>Provient de : Service_Real_Time.CallsInProgress.</p>
Mis en file d'attente maintenant	<p>Tâches dans la file d'attente associées au service maintenant au niveau du périphérique.</p> <p>Provient de : Service_Real_Time.CallsQNow.</p>
Abandonnés dans la file d'attente jusqu'à 5	<p>Nombre de tâches associées au service qui ont été abandonnées alors qu'elles étaient dans la file d'attente ou sonnaient au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes.</p> <p>Une tâche est considérée comme abandonnée si l'appelant met fin à l'appel avant d'être mis en relation avec un agent. Si l'appelant met fin à l'appel presque immédiatement, vous pourriez ne pas souhaiter la comptabiliser en tant que tâche abandonnée. Lorsque vous configurez chaque périphérique, vous pouvez spécifier la durée minimale d'une tâche abandonnée.</p> <p>Provient de : Service_Real_Time.CallsAbandQTo5.</p>
Délai moyen d'abandon5 en file d'attente	<p>Délai moyen des tâches associées au service qui ont été abandonnées dans la file d'attente du service au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Cette valeur est calculée comme suit : <math>\text{DelayQAbandTimeTo5} / \text{CallsAbandQTo5}</math>.</p> <p>Provient de : Service_Real_Time.AvgDelayQAbandTo5.</p>
Délai moyen de réponse jusqu'à 5	<p>La durée moyenne d'attente de réponse des tâches associées au service par minute pendant l'intervalle de cinq minutes en cours : <math>\text{DuréeAttenteRéponse5} / \text{AppelsOfferts5}</math>.</p> <p>La durée d'attente de réponse correspond au temps écoulé à partir du moment où la tâche est offerte au périphérique jusqu'au moment où elle obtient une réponse. Cela comprend tous les DélaisAttente, DuréeFileAttenteLocale et DuréeSonnerie associés à la tâche.</p> <p>Provient de : Service_Real_Time.AvgSpeedAnswerTo5.</p>
Temps moyen de traitement jusqu'à 5	<p>Durée de traitement moyenne en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) pour les tâches associées au service au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. La valeur est calculée de la façon suivante : <math>\text{DuréeTraitement5} / \text{AppelsTraités5}</math>.</p> <p>Provient de : Service_Real_Time.AvgHandleTimeTo5.</p>

Colonne (Champ)	Description
Agent le plus disponible	Heure à laquelle l'agent le plus disponible associé au service est devenu disponible. Provient de : Service_Real_Time.LongestAvailAgent.
File d'attente de la tâche la plus longue	Moment où l'appel demeuré en file d'attente pour le service le plus longtemps a été placé en file d'attente, pour le service. Provient de : Service_Real_Time.LongestCallQ.
Débordement entrant 5	Nombre d'appels mis en débordement par le périphérique dans ce service au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Provient de : Service_Real_Time.OverflowInTo5.
Appels sortants 5	Nombre d'appels mis en débordement en dehors de ce service au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Provient de : Service_Real_Time.OverflowOutTo5.
Niveau de service jusqu'à 5	Niveau de service Entreprise du service au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Provient de : Service_Real_Time.ServiceLevelTo5.
Aband. dans niveau de service jusqu'à 5	Nombre d'appels pour le service abandonnés dans le délai du seuil de niveau de service au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Provient de : Service_Real_Time.ServiceLevelAbandTo5.
Tâches de niveau de service jusqu'à 5	Nombre d'appels pour le service abandonnés dans le délai du seuil de niveau de service Webex CCE au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Provient de : Service_Real_Time.ServiceLevelCallsTo5.

**Résumé de rapport :** le rapport possède une ligne de résumé de rapport pour tous les champs. Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à [Lignes du résumé du rapport](#).

## Rapport Tous les champs en temps réel du groupe de compétences périphérique

Les rapports des groupes de compétences périphériques montrent des statistiques en temps réel par groupe de compétences tels que les appels en file d'attente et le retard le plus important. Utilisez ce rapport pour les activités de groupe de compétences.



### Remarque

Si aucun groupe de compétences principal ou secondaire n'est défini pour le groupe de compétences de base, ce groupe ne sera pas affiché.

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

**Vues :** ce rapport dispose d'une vue de grille, Tous les champs temps réel de groupes de compétences périphériques.

**Groupement :** ce rapport est groupé par groupe de compétences

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

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

- Domaine\_Routage\_Support
- Groupe\_Compétences
- Groupe\_Compétences\_Temps\_Réel

## Champs disponibles de la vue de grille du rapport Tous les champs en temps réel du groupe de compétences périphérique

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

## Champs actuels de la vue de grille du rapport Tous les champs en temps réel du groupe de compétences périphérique

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

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

Colonne (Champ)	Description
Groupe de compétences	Nom d'entreprise du groupe de compétences et son ID cible de compétences.  Provient de : Skill_Group.EnterpriseName et Skill_Group.SkillTargetID.
Support	Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé au groupe de compétences.  <b>Support</b> provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.
Mis en file d'attente maintenant	Nombre d'appels actuellement mis en file d'attente vers le groupe de compétences  Provient de : Skill_Group_Real_Time.RouterCallsQNow.

Colonne (Champ)	Description
Mis en file d'attente le plus longtemps	Tâche ayant la durée la plus longue en file d'attente sur le support de routage, indiquée au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).  Provient de : Skill_Group_Real_Time.RouterLongestCallInQ.
Délai moyen de réponse jusqu'à 5	Délai moyen de réponse, indiqué au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) pour le groupe de compétences au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes.  Provient de : Skill_Group_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5 / Skill_Group_Real_Time.CallsAnsweredTo5.
Réponse obtenue dans le niveau de service	Délai moyen de réponse au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes, indiqué au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), pour le groupe de compétences.  Provient de : Skill_Group_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5 / Skill_Group_Real_Time.CallsAnsweredTo5.
Abandonnés dans le niveau de service	Nombre d'appels ayant reçu une réponse en deçà du seuil de niveau de service du groupe de compétences chaque minute dans l'intervalle de cinq minutes.  Provient de : Skill_Group_Real_Time.ServiceLevelCallsTo5.
Traités	Nombre de tâches traitées au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes.  Provient de : Skill_Group_Real_Time.CallsHandledTo5.
Temps moyen de traitement	Moyenne du temps passé, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), au traitement d'une tâche, au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes.  Provient de : Skill_Group_Real_Time.HandleCallsTimeTo5 / Skill_Group_Real_Time.CallsHandledTo5.
Connectés	Nombre d'agents qui sont actuellement connectés au groupe de compétences. Cette valeur est mise à jour à chaque fois qu'un agent se connecte ou se déconnecte.  Provient de : Skill_Group_Real_Time.LoggedOn.

Colonne (Champ)	Description
Non prêt	<p>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.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.NotReady.</p>
Non actif	<p>Nombre d'agents du groupe de compétences qui ne travaillent actuellement pas sur une tâche associée à ce groupe.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.Avail.</p>
Appels entrants actifs	<p>Nombre d'agents du groupe de compétences travaillant actuellement sur des tâches entrantes.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.TalkingIn.</p>
Appels sortants actifs	<p>Nombre d'agents du groupe de compétences actuellement en conversation sur des appels sortants.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.TalkingOut.</p>
Autres appels actifs	<p>Nombre d'agents du groupe de compétences actuellement en conversation sur des appels internes (ni entrants ni sortants).</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.TalkingOther.</p>
Appels sortants automatiques actifs	<p>Nombre d'agents du groupe de compétences actuellement en conversation sur des appels sortants automatiques (prédictifs).</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.TalkingAutoOut.</p>
Aperçu actif	<p>Nombre d'agents du groupe de compétences actuellement en conversation sur des appels prévisualisés sortants.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.TalkingPreview.</p>
Réservation active	<p>Nombre d'agents du groupe de compétences actuellement en conversation sur des appels de réservation d'agent.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.TalkingReserve.</p>



Colonne (Champ)	Description
Durée active moyenne	<p>Durée moyenne de conversation ou à l'état Actif, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes.</p> <p>Provient de : (Skill_Group_Real_Time.HandledCallsTalkTimeTo5 / Skill_Group_Real_Time.CallsHandledTo5).</p>
Post-appel	<p>Nombre d'agents actuellement à l'état Post-appel pour ce groupe de compétences. Le post-appel est le travail lié à l'appel effectué par un agent une fois l'appel terminé. Un agent effectuant un travail post-appel se trouve à l'état Travail prêt ou Travail non prêt.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.WorkReady + Skill_Group_Real_Time.WorkNotReady.</p>
Attente	<p>Nombre d'agents dont tous les appels actifs sont en attente ou dont l'état pour le groupe de compétences est En pause. L'agent ne se trouve pas dans l'état En attente avec un appel en attente et en conversation sur un autre appel (par exemple, un appel consultatif). Tous les appels actifs de l'agent doivent être en attente.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.Hold.</p>
Réservé	<p>Nombre d'agents du groupe de compétences actuellement à l'état Réservé. Réservé est un état dans lequel un agent attend un appel est n'est pas disponible pour recevoir des appels entrants. Cet état ne s'applique qu'aux agents des ACD du méridien Nord.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.ReservedAgents.</p>
Occupé dans autre	<p>Nombre d'agents actuellement à l'état Occupé dans autre.</p> <p>Occupé dans autre est un état dans lequel l'agent traite les appels affectés à d'autres groupes de compétences au cours de l'intervalle.</p> <p>Par exemple, un agent peut être en conversation sur un appel entrant dans un groupe de compétences tout en étant en parallèle connecté à d'autres groupes de compétences et prêt à accepter des appels de ces groupes. L'agent ne peut être actif (en conversation ou traitant des appels) que dans un seul groupe de compétences à la fois. Ainsi, tout en étant actif dans un groupe de compétences, l'agent est considéré, pour l'autre groupe de compétences, comme étant à l'état Occupé dans autre.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.BusyOther.</p>

Colonne (Champ)	Description
% Utilisation	<p>Pourcentage de temps Prêt passé par les agents du groupe de compétences en conversation ou à réaliser un travail lié à l'appel, au cours de l'intervalle actuel de cinq minutes. Il s'agit du pourcentage de temps passé par les agents à travailler sur des appels par rapport au temps pendant lequel ils étaient prêts.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.PercentUtilizationTo5.</p>

**Résumé du rapport :** une ligne récapitulative est disponible pour le groupe de compétences. Un résumé du rapport total est disponible pour tous les champs à l'exception de % Occupé dans autre.

## Rapport Tous les champs en temps réel de la file d'attente de précision

Le rapport Tous les champs en temps réel de la file d'attente de précision indique l'état actuel des files d'attente de précision sélectionnées. Le rapport fournit des informations telles que les appels en file d'attente et le délai de retard par file d'attente de précision.

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

**Vues :** ce rapport dispose d'une vue de grille, Tous les champs en temps réel par file d'attente de précision.

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

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

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

- Attributs
- Domaine\_Routage\_Support
- File d'attente\_de précision\_Temps réel
- File d'attente\_de précision

## Champs disponibles de la vue de grille du rapport Tous les champs en temps réel de la file d'attente de précision

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

## Champs actuels de la vue de grille du rapport Tous les champs en temps réel de la file d'attente de précision

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

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

Colonne (Champ)	Description
File d'attente de précision	Nom d'entreprise de la file d'attente de précision. Provient de : Precision_Queue.EnterpriseName.
Support	Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé à la file d'attente de précision. <b>Support</b> provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.
Attributs	Attributs utilisés dans la définition de la file d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés. Provient de : Attribute.EnterpriseName
Mis en file d'attente maintenant	Nombre d'appels actuellement mis en file d'attente pour la file d'attente de précision. Provient de : Precision_Q_Real_Time.CallsQNow.
Mis en file d'attente le plus longtemps	Appel ayant la durée la plus longue en file d'attente sur le support de routage, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Precision_Q_Real_Time.LongestCallInQ
Vitesse de réponse 5 moyenne	Délai moyen de réponse, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) pour la file d'attente de précision au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Provient de : Precision_Q_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5/ Precision_Q_Real_Time.CallsAnsweredTo5.
Réponse obtenue dans le niveau de service	Nombre d'appels ayant reçu une réponse dans le délai du seuil de niveau de service de la file d'attente de précision au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Provient de : Precision_Q_Real_Time.ServiceLevelCallsAnsTo5

Colonne (Champ)	Description
Abandon dans le niveau de service	<p>Nombre d'appels abandonnés dans le délai du seuil de niveau de service de la file d'attente de précision au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes.</p> <p>Provient de : Precision_Q_Real_Time.ServiceLevelCallsAbandTo5.</p>
Traités	<p>Nombre de tâches traitées au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes.</p> <p>Provient de : Precision_Q_Real_Time.CallsHandledTo5.</p>
Durée moyenne de traitement	<p>Moyenne du temps passé, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), au traitement d'une tâche, au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes.</p> <p>Provient de : Precision_Q_Real_Time.HandleCallsTimeTo5 / Precision_Q_Real_Time.CallsHandledTo5.</p>
Connecté	<p>Nombre d'agents actuellement connectés à la file d'attente de précision. Cette valeur est mise à jour chaque fois qu'un agent se connecte ou se déconnecte.</p> <p>Provient de : Precision_Q_Real_Time.LoggedOn.</p>
Non prêt	<p>Nombre d'agents à l'état Non prêt pour la file d'attente de précision. 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.</p> <p>Provient de : Precision_Q_Real_Time.NotReady.</p>
Non actif	<p>Nombre d'agents de la file d'attente de précision qui, actuellement, n'exécutent aucune tâche associée à cette file d'attente.</p> <p>Provient de : Precision_Q_Real_Time.Avail.</p>
Appels entrants actifs	<p>Nombre d'agents de la file d'attente de précision qui traitent actuellement des tâches entrantes.</p> <p>Provient de : Precision_Q_Real_Time.TalkingIn</p>
Autres appels actifs	<p>Nombre d'agents de la file d'attente de précision actuellement en conversation sur des appels internes (ni entrants ni sortants).</p> <p>Provient de : Precision_Q_Real_Time.TalkingOther.</p>

Colonne (Champ)	Description
Durée active moyenne	<p>Durée moyenne de conversation ou à l'état Actif, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes.</p> <p>Provient de : (Precision_Q_Real_Time.HandledCallsTalkTimeTo5 / Precision_Q_Real_Time.CallsHandledTo5)</p>
Post-appel	<p>Nombre d'agents actuellement à l'état Post-appel pour cette file d'attente de précision. Le post-appel est le travail lié à l'appel effectué par un agent une fois l'appel terminé. Un agent effectuant un travail post-appel se trouve à l'état Travail prêt ou Travail non prêt.</p> <p>Provient de : Precision_Q_Real_Time.WorkReady + Precision_Q_Real_Time.WorkNotReady</p>
Attente	<p>Nombre d'agents dont tous les appels actifs sont en attente ou dont l'état dans la file d'attente de précision est En pause. L'agent ne se trouve pas dans l'état En attente avec un appel en attente et en conversation sur un autre appel (par exemple, un appel consultatif). Tous les appels actifs de l'agent doivent être en attente.</p> <p>Provient de : Precision_Q_Real_Time.Hold</p>
Occupé dans autre	<p>Nombre d'agents actuellement à l'état Occupé dans autre.</p> <p>Occupé dans autre est un état dans lequel l'agent qui traite les appels est affecté à d'autres files d'attente de précision au cours de l'intervalle.</p> <p>Par exemple, un agent peut être en conversation sur un appel entrant dans une file d'attente de précision tout en étant en parallèle connecté à d'autres files d'attentes de précision et prêt à accepter des appels de ces files. L'agent ne peut être actif (en conversation ou traitant des appels) que dans une seule file d'attente de précision à la fois. Ainsi, tout en étant actif dans une file d'attente de précision, l'agent est considéré, pour l'autre file d'attente de précision, comme étant à l'état Occupé dans autre.</p> <p>Provient de : Precision_Q_Real_Time.BusyOther</p>

Colonne (Champ)	Description
% Utilisation	<p>Pourcentage de temps Prêt passé par les agents du groupe de compétences en conversation ou à réaliser un travail lié à l'appel, au cours de l'intervalle actuel de cinq minutes. Il s'agit du pourcentage de temps passé par les agents à travailler sur des appels par rapport au temps pendant lequel ils étaient prêts.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.PercentUtilizationTo5</p>

## Rapport en temps réel des étapes de la file d'attente de précision

Le rapport en temps réel des étapes de la file d'attente de précision généré à partir de ce modèle montre l'état actuel des files d'attente de précision sélectionnées. Le rapport fournit des informations en temps réel par étape pour donner de la visibilité sur l'étape dans laquelle les appels sont actuellement en attente.

**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 du rapport, temps réel des étapes précision.

**Groupement :** Ce rapport est groupé par file d'attente de précision et par ordre d'étape.

**Liste de valeurs :** file d'attente de précision

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

- File d'attente\_de précision
- Étapes\_File d'attente\_de précision
- Étapes\_File d'attente\_de précision\_Temps\_Réel

## Champs disponibles de la vue de grille du rapport en temps réel des étapes de la file d'attente de précision

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

## Champs actuels de la vue de grille du rapport en temps réel des étapes de la file d'attente de précision

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

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

Colonne (Champ)	Description
File d'attente de précision	Nom d'entreprise de la file d'attente de précision et de son ID de file d'attente de précision. Provient de : Precision_Queue.EnterpriseName et Precision_Queue.PrecisionQueueID.
Étape	Valeur entière qui définit la ligne unique pour une étape de file d'attente de précision. Il s'agit de la principale clé. Provient de : Precision_Queue_Step.PrecisionQueueStepID.
Agents connectés	Nombre d'agents connectés pour cette étape de file d'attente de précision. Provient de : Precision_Q_Step_Real_Time.AgentsLoggedIn.
Agents disponibles	Nombre d'agents admissibles et disponibles pour cette étape de file d'attente de précision. Provient de : Precision_Q_Step_Real_Time.AgentsAvailable.
Agent le plus disponible	Durée pendant laquelle le prochain agent à sélectionner a été disponible. Provient de : Precision_Q_Step_Real_Time.NextAvailAgent.
En file d'attente	Nombre de tâches en file d'attente pour cette étape de file d'attente de précision. Provient de : Precision_Q_Step_Real_Time.CallsInQueue.
Temps moyen de la file d'attente	Durée moyenne du temps de file d'attente pour cette étape de file d'attente de précision. Provient de : Precision_Q_Step_Real_Time.AvgCallsInQueueTime.
Mis en file d'attente le plus longtemps	Horodatage de l'appel le plus long en file d'attente pour cette étape de file d'attente de précision. Provient de : Precision_Q_Step_Real_Time.LongestCallInQueue.

# Rapport en temps réel sur les capacités du système

Ce rapport présente un résumé de la capacité globale du système. Le tableau fournit la capacité du système, des informations d'encombrement et des indicateurs de performance clés.

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

**Vues :**

Ce rapport DISPOSE D4 une vue de grille, Capacité du système en temps réel et les vues graphiques suivantes :

- Informations sur l'encombrement
- Pourcentage de rejet actuel
- Indicateurs de performance clés

**Groupe :** ce rapport est groupé par nom d'entreprise d'instance Webex CCE.

**Liste de valeurs :** Instance ICR

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

- Capacités\_Du système\_Temps\_Réel
- Instance\_ICR
- Durée\_Contrôleur
- Contrôle\_Congestion

## Champs disponibles de la vue de grille du rapport en temps réel sur les capacités du système

Les champs disponibles pour la vue de grille de ce rapport incluent les champs affichés par défaut comme actuels. Les champs disponibles supplémentaires de ce rapport sont extraits directement de la table Capacités\_Du système\_Temps\_Réel, comme décrit dans le *Guide de schéma de base de données Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)* à l'adresse [https://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd\\_products\\_support\\_series\\_home.html](https://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd_products_support_series_home.html).

Il y a un champ supplémentaire disponible dans ce rapport, qui est IDInstanceICR. Ce champ provient de System\_Capacity\_Real\_Time.ICRInstanceID et est un identificateur unique pour l'instance.

Des vues de grille et de jauge sont disponibles. Les vues de grille sont les suivantes :

- Informations sur l'encombrement : affiche les détails relatifs à l'encombrement en temps réel.
- Indicateurs des performances clés : affiche les détails relatifs aux capacités en temps réel.
- Rapport en temps réel sur les capacités du système : affiche les détails relatifs à l'encombrement et aux capacités du système en temps réel.

La vue jauge possède une vue pourcentage de rejet, qui affiche le pourcentage de rejet actuel.

## Champs actuels des vues du rapport sur les capacités du système

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.

Colonnes (Champs)	Description
<b>Informations sur le système générique</b>	
Webex CCE Nom de l'instance	Nom d'entreprise pour le nœud. Ce nom doit être unique pour tous les nœuds de l'entreprise. Provient de : ICR_Instance.EnterpriseName.
Type de déploiement	Le type de déploiement Webex CCE. Provient de : Congestion_Control.DeploymentType
DateTime	Date et heure des données de la ligne sélectionnée, au format AAAA/MM/JJ (année, mois, jour) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : System_Capacity_Real_Time.DateTime.
<b>Informations sur l'encombrement</b>	
Niveau d'encombrement actuel	Mode d'encombrement actuel dans le système : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucun encombrement = mode opérationnel normal sans congestion</li> <li>• Niveau 1 = Le mode de congestion est de niveau 1</li> <li>• Niveau 2 = Le mode de congestion est de niveau 2</li> <li>• Niveau 3 = Le mode de congestion est de niveau 3</li> </ul> Seuil qui a été défini pour ce champ : <ul style="list-style-type: none"> <li>• En cas d'absence d'encombrement, le champ de couleur du fond est vert</li> <li>• Au niveau 1, le champ de couleur du fond est jaune</li> <li>• Au niveau 2, le champ de couleur du fond est jaune</li> <li>• Au niveau 3, le champ de couleur du fond est rouge</li> </ul> Provient de : System_Capacity_Real_Time.CurrentCongestionLevel
Pourcentage de rejet actuel	Il s'agit du pourcentage de réduction des appels basé sur le niveau d'encombrement actuel : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour le niveau 0, le pourcentage de réduction est de 0 %.</li> <li>• Pour le niveau 1, le pourcentage de réduction est de 10 %.</li> <li>• Pour le niveau 2, le pourcentage de réduction est de 30 %.</li> <li>• Pour le niveau 3, le pourcentage de réduction varie de 30 à 100 % selon le taux d'appels entrants.</li> </ul> Provient de : System_Capacity_Real_Time.RejectionPercentage

Colonnes (Champs)	Description
Durée d'encombrement au niveau actuel	La durée pendant laquelle le système a été au niveau d'encombrement actuel, même s'il s'agit du niveau 0 (pas d'encombrement). Mesurée au format HH: MM: SS (heures, minutes, secondes).  Il s'agit d'un champ calculé provenant de : DATEDIFF(minutes, System_Capacity_Real_Time.DateTimeCurrentLevel, Controller_Time.NowTime).
Durée d'encombrement	Temps passé en encombrement, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Cette valeur est égale à 0, si le niveau d'encombrement actuel est au niveau 0 (aucun encombrement).  Il s'agit d'un champ calculé provenant de : DATEDIFF(minutes, System_Capacity_Real_Time.DateTimeCongested, Controller_Time.NowTime).
CPS d'attaque de niveau 1	Détermination d'appels par seconde (CPS) d'attaque pour le niveau d'encombrement 1.  Provient de : System_Capacity_Real_Time.Level1Onset
CPS de diminution de niveau 1	Détermination de CPS de diminution pour le niveau d'encombrement 1.  Provient de : System_Capacity_Real_Time.Level1Abatement
Réduction de niveau 1	Pourcentage de réduction du taux d'appels pour le niveau d'encombrement 1.  Provient de : System_Capacity_Real_Time.Level1Reduction
CPS d'attaque de niveau 2	Détermination de CPS d'attaque pour le niveau d'encombrement 2.  Provient de : System_Capacity_Real_Time.Level2Onset
CPS de diminution de niveau 2	Détermination de CPS de diminution pour le niveau d'encombrement 2.  Provient de : System_Capacity_Real_Time.Level2Abatement
Réduction de niveau 2	Pourcentage de réduction du taux d'appels pour le niveau d'encombrement 2.  Provient de : System_Capacity_Real_Time.Level2Reduction
CPS d'attaque de niveau 3	Détermination CPS d'attaque pour le niveau d'encombrement 3.  Provient de : System_Capacity_Real_Time.Level3Onset
CPS de diminution de niveau 3	Détermination de CPS de diminution pour le niveau d'encombrement 3.  Provient de : System_Capacity_Real_Time.Level3Abatement
Réduction de niveau 3	Pourcentage de réduction du taux d'appels pour le niveau d'encombrement 3.  Provient de : System_Capacity_Real_Time.Level3Reduction
<b>Informations sur les capacités</b>	
Nombre total d'agents connectés	Nombre total d'agents connectés au système.  Provient de : System_Capacity_Real_Time.TotalAgentsLoggedOn

Colonnes (Champs)	Description
Compétences moy. par agent	Nombre moyen de groupes de compétences associés par agent. Provient de : System_Capacity_Real_Time.AverageSkillsPerAgent
Capacité configurée dans CPS	Appel configuré par capacité de seconde du système. Provient de : System_Capacity_Real_Time.ConfiguredCapacity
Capacité ajustée dans CPS	Capacité d'appel ajusté par seconde pendant le runtime. Provient de : System_Capacity_Real_Time.AdjustedCapacity
CPS moy.	Appel moyen pondéré runtime par seconde. Provient de : System_Capacity_Real_Time.AverageCPS



## 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.