



Préface

- [Historique des modifications, à la page i](#)
- [À propos de ce guide, à la page iii](#)
- [Public visé, à la page iii](#)
- [Documents connexes, à la page iii](#)
- [Communications, services et informations complémentaires, à la page iv](#)
- [Avis de sécurité exceptionnels, à la page iv](#)
- [Remarques concernant la documentation, à la page v](#)
- [Conventions, à la page v](#)

Historique des modifications

Ce tableau répertorie les modifications apportées à ce guide. Les modifications les plus récentes sont affichées en haut du tableau.

Modification	Voir	Date
Champs et colonnes ajoutés dans le cadre de la correction des défauts.	<ul style="list-style-type: none"> • Vue de la consommation des licences Flex • Rapport historique de suivi de l'état de l'agent • Rapport historique Tous les champs de l'agent • File d'attente de l'agent toutes les heures • Rapport historique Tous les champs relatifs aux équipes d'agents • Rapport historique Tous les champs relatifs au groupe de compétences d'un type d'appel • Rapport en temps réel d'une équipe d'agents • Quotidien sur le nombre de tentatives par campagne • Quotidien consolidé sur les campagnes • Capacité du numéroteur généré par demi-heure • Quotidien des règles d'interrogation de la campagne • Rapport en temps réel sur les types d'appels 	Mai 2023

Modification	Voir	Date
Mise à jour des messages de connexion personnalisés pour les utilisateurs lors de la connexion.	Accès à Unified Intelligence Center	Juin 2021
Mise à jour de la prise en charge du navigateur Edge Chromium (Microsoft Edge).	Compatibilité des navigateurs	
De nouveaux rapports ont été ajoutés	<ul style="list-style-type: none"> • Résumé d'agent • Rapport historique CVA 	Mai 2020
Mises à jour Edge Chromium	Prise en charge des navigateurs et certificats auto-signés	
Version initiale de ce document		Janvier 2020

À propos de ce guide

Le Guide de l'utilisateur des rapports Webex Contact Center Enterprise Cisco décrit comment générer et interpréter des rapports Cisco Unified Intelligence Center et des rapports de données en direct et de partage de contacts pour les déploiements Webex Contact Center Enterprise Webex CCE. Ce guide fournit également des informations détaillées à propos de chacun des modèles de rapports disponibles pour utilisation dans les déploiements Webex CCE.

Public visé

Ce guide est destiné aux utilisateurs qui se servent de Cisco Unified Intelligence Center pour produire des rapports. L'utilisateur peut générer des rapports, filtrer des données d'un rapport, et planifier un rapport.

Ce guide suppose que votre système a été déployé par un partenaire ou un fournisseur de services qui a validé le type de déploiement, les machines virtuelles et la base de données, et qui a vérifié que votre centre de contact peut recevoir et émettre des appels.

Documents connexes

Document ou ressource	Lien
<i>Guide de documentation Cisco Unified Contact Center Enterprise</i>	https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-documentation-roadmaps-list.html

Document ou ressource	Lien
Site cisco.com pour la documentation Webex CCE	https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/tsd-products-support-series-home.html
<i>Virtualisation pour Unified Contact Center Enterprise</i>	https://docwiki.cisco.com/wiki/Virtualization_for_Unified_CCE
<i>Virtualisation pour Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP)</i>	https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/uc_system/virtualization/virtualization-unified-contact-center-enterprise.html
Site cisco.com pour Cisco Unified Intelligence Center	https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-intelligence-center/tsd-products-support-series-home.html
Forum des développeurs de Cisco Unified Intelligence Center	https://developer.cisco.com/site/devnet/home/index.gsp

Communications, services et informations complémentaires

- Pour recevoir des informations pertinentes en temps utile de Cisco, inscrivez-vous à l'adresse [Gestionnaire de profil Cisco](#).
- Pour obtenir l'impact sur l'activité que vous recherchez les technologies importantes, visitez le site [Cisco Services](#).
- Pour soumettre une demande de service, visitez le site [d'assistance de Cisco](#).
- Afin d'identifier et parcourir les applications, les produits et solutions et services d'entreprise sécurisés, validés, visitez le site [Cisco Marketplace](#).
- Pour obtenir des titres de publications générales de réseautage, de formation et de certification, visitez le site [Cisco Press](#).
- Pour rechercher des informations sur la garantie pour un produit spécifique ou la famille de produits, accéder à [Cisco Warranty Finder](#).

Outil de recherche de bogues Cisco

L'[outil de recherche de bogue Cisco](#) (Bug Search Tool, BST) est un outil Web qui sert de passerelle vers le système de suivi des bogues Cisco qui tient à jour une liste complète des défauts et des vulnérabilités des produits et logiciels Cisco. BST vous fournit des informations détaillées sur les défauts de vos produits et logiciels.

Avis de sécurité exceptionnels

Cisco publie des avis de sécurité exceptionnels pour informer les clients et les partenaires des problèmes importants rencontrés dans les produits Cisco qui nécessitent généralement une mise à niveau, une solution de contournement ou toute autre action de l'utilisateur. Pour plus d'informations, voir le *résumé des avis de*

sécurité exceptionnels de produit à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tsd-products-field-notice-summary.html>.

Vous pouvez créer des abonnements personnalisés pour les produits Cisco, les séries de produit ou les logiciels pour recevoir des alertes par e-mail ou pour utiliser des flux RSS lorsque de nouvelles annonces sont publiées pour les notes suivantes :

- Avis de sécurité Cisco
- Avis de sécurité exceptionnels
- Fin de vente ou d'assistance
- Mises à jour logicielles
- Mises à jour des bogues connus

Pour plus d'informations sur la création d'abonnements personnalisés, consultez *mes notifications* à l'adresse <https://cway.cisco.com/mynotifications>.

Remarques concernant la documentation

Pour fournir des remarques concernant cette documentation, envoyez un message électronique à l'adresse suivante : contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com

Nous apprécions vos commentaires.

Conventions

Le présent document a recours aux conventions suivantes :

Convention	Description
police en gras	La police en gras est utilisé pour signaler les commandes, notamment les saisies utilisateur, les touches, les boutons, ainsi que les noms de dossiers et de sous-menus. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> • Choisissez Édition > Rechercher. • Cliquez sur Terminer.
Police <i>italique</i>	L'italique est utilisé dans les cas suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Pour signaler un nouveau terme. Exemple : un <i>groupe de compétences</i> est un ensemble d'agents partageant des compétences similaires. • Pour signaler une syntaxe que l'utilisateur doit modifier. Exemple : SI (<i>condition, valeur vraie, valeur fausse</i>) • Pour désigner un titre de manuel. Exemple : consultez le <i>Guide des fonctionnalités de Cisco Webex Contact Center Enterprise</i>.

Convention	Description
Police Windows	<p>Les polices Windows, comme Courier, sont utilisées dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">• Texte tel qu'il apparaît dans le code ou dans une fenêtre. Exemple : <code><html><title>Cisco Systems, Inc. </title></html></code>
< >	<p>Les crochets obliques sont utilisés dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">• Pour signaler les arguments dont le contexte n'autorise pas l'usage de l'italique, par exemple le format ASCII.• Pour une chaîne de caractères que l'utilisateur saisit mais qui n'apparaît pas dans la fenêtre, par exemple un mot de passe.

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.