iceReporting

Manuel de l'utilisateur

Serveur Version 14.x

Copyright © 2024 ComputerTalk Technology, Inc. Tous droits réservés.
Aucune partie de la présente publication ne doit être reproduite, traduite, enregistrée dans une base de données ou transmise sous quelque forme que ce soit ou par tout moyen que ce soit, sans autorisation écrite préalable de ComputerTalk Technology, Inc.

Marques de commerce de ComputerTalk
ice, iceBAR, iceBar for Teams Mobile, iceAdministrator, iceWorkflow Designer, iceMonitor, iceReporting, iceCapture, iceCampaign, iceIM, iceVoiceMail et iceMail sont des marques de commerce de ComputerTalk Technology, Inc.

Microsoft, Excel et Windows sont des marques de commerce ou des marques déposées de Microsoft Corporation aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.

Adobe, Acrobat et Reader sont des marques de commerce ou des marques déposées Adobe Systems Incorporated aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.

Tous les noms de société et toutes les désignations de produit qui apparaissent dans le présent document peuvent être des marques de commerce ou des marques déposées appartenant à leurs titulaires respectifs.

Les copies d’écran de produits de Microsoft sont reproduites avec l’autorisation de Microsoft Corporation.

Numéro d’article : IR_14.x_F_20251007
Jeu de rapports standards version 14.x

Table des matières

Bienvenue à iceReporting xiii

Chapitre 1 : Démarrage 1

Éléments de l'application iceReporting 2
- Vue arborescente 2
- Vue détaillée 2
- Barre d'outils 3

Navigation sur le site iceManager 4
Procédures de connexion 5
- Fin de session et sortie automatique 7

Chapitre 2 : Carnet d'adresses 8

Contacts 9
- Ajouter des Contacts 9
- Modifier des contacts 10
- Supprimer des contacts 11

Groupes de contacts 12
- Ajouter des groupes de contacts 12
- Modifier des groupes de contacts 14
- Supprimer des groupes de contacts 15

Utilisation du carnet d'adresses pour la planification des rapports 16

Chapitre 3 : Production de rapports 18

Contenu du rapport 20
Paramètres du rapport 22
- Rapport de type intervalle 23
- Quel(s) commutateur(s) 25
- Date début/Date fin 25
- Heure début/ Heure fin 27
- Quel(s) utilisateur(s)/Quelle(s) file(s)? 28
- Quelles équipes? 29
- Afficher sommaire/graphique/détails? 29

Affichage des rapports 31
- Exporter les rapports affichés 33

Prévisualisation de rapports en PDF 34
Planification des rapports pour envoi par courriel ou préproduction 36
- Rapports planifiés pour envoi par courriel 36
- Rapports pré-produits 37

Modification de rapports planifiés 45
Suppression de rapports planifiés 45
Visionnement de rapports pré-produits 45
Modification de rapports préproduits 45
Suppression de rapports préproduits 46
Informations d'exécution 47

Chapitre 4 : Rapports ADR 51

Rapport ADR détaillé d'utilisateur 53
Sommaire du rapport 53
Paramètres du rapport 54
Description du rapport 55
Rapport de connexion de l'utilisateur 57
Sommaire du rapport 57
Paramètres du rapport 58
Description du rapport 59
Rapport de connexions simultanées 60
Rapport appels sortants 62
Sommaire du rapport 62
Paramètres du rapport 63
Description du rapport 64
Rapport contact en file d'attente par transfert de contact 65
Sommaire du rapport 65
Paramètres du rapport 66
Description du rapport 67

Chapitre 5 : Rapports CDR 69

Rapport des abandons 72
Sommaire du rapport 72
Description du rapport CDR des abandons – Semi-détaillé et Détaillé 76
Rapport des contacts abandonnés en file d'attente 78
Sommaire du rapport 78
Paramètres du rapport 79
Description du rapport 80
Rapport d'enregistrement de détail de contact 81
Sommaire du rapport 81
Paramètres du rapport 82
Description du rapport 84
Rapport Sommaire de contact 85
Sommaire du rapport 85
Paramètres du rapport 86
Description du rapport 87
Rapport limites pour contacts en file d'attente par DNIS et par Courriel 102
Sommaire du rapport 102
Paramètres du Rapport 103
Description du rapport 104

Rapport Délais – contacts en file d'attente par DNIS et par Courriel 116
Sommaire du rapport 116
Paramètres du rapport 117
Description du rapport 118

Chapitre 6 : Rapports de configuration 125

Rapport Configuration d'utilisateur 127
Sommaire du rapport 127
Paramètres du rapport 128
Description du rapport 128
Rapport Configuration des messages audio 129
Sommaire du rapport 129
Description du rapport 130
Rapport Configuration de file d'attente 132
Sommaire du rapport 132
Paramètres du rapport 132
Description du rapport 133
Rapport configuration du commutateur 134
Sommaire du rapport 134
Paramètres du rapport 135
Description du rapport 135
Rapport Configuration du numéro composé 136
Sommaire du rapport 136
Paramètres du rapport 136
Description du rapport 137
Rapport Configuration de compétence 138
Sommaire du rapport 138
Paramètres du rapport 138
Description du rapport 139

Chapitre 7 : Rapports d'activité par utilisateur 141

Rapport répartition par utilisateur des motifs Utilisateur pas prêt 142
Sommaire du rapport 143
Paramètres du rapport 143
Description du rapport – Sommaire par utilisateur des motifs Utilisateur Pas prêt 144
Description du rapport - Détails 145
Rapport répartition par motif des motifs pas prêt 147
Sommaire du rapport 147
Paramètres du rapport 148
Description du rapport 149
Rapport utilisateur – Utilisation du temps 151
Sommaire du rapport 151
Paramètres du rapport 152
Description du rapport 153

Chapitre 8 : Rapports Contacts par utilisateur 159

Rapport Appels hors file d'attente 160
Sommaire du rapport 160
Paramètres du rapport 161
Description du rapport – Graphique comparatif d'équipes 162
Description du rapport – Détails 162
Rapport Contacts hors file d'attente 168
Sommaire du rapport 168
Paramètres du rapport 169
Description du rapport 170
Rapport Appels en file d'attente, par utilisateur et par file d'attente 175
Sommaire du rapport 176
Paramètres du rapport 176
Description du rapport – Sommaire des appels reçus de la file d'attente 177
Description du rapport – Détails 179
Rapport Appels en file d'attente par utilisateur 183
Sommaire du rapport 183
Paramètres du rapport 184
Description du rapport – Appels en file d'attente – Comparatif d'équipes 185
Description du rapport – Détails 186
Rapport Contacts en file d'attente, par utilisateur et par file d'attente 190
Sommaire du rapport 190
Paramètres du rapport 191
Description du rapport 192
Rapport Contacts en file d'attente, par utilisateur 199
Sommaire du rapport 199
Description du rapport 201
Rapport Transferts en file d'attente par utilisateur 208
Sommaire du rapport 208
Paramètres du rapport 209
Description du rapport 210
Rapport Performance complète de l'utilisateur 216
Sommaire du rapport 216
Paramètres du rapport 217
Description du rapport 218
Rapport Performance de l'équipe 235
Sommaire du rapport 236
Paramètres du rapport 236
Description du rapport 237
Rapport Appels en file d'attente, par file d’attente 253
Sommaire du rapport 253
Paramètres du rapport 254
Description du rapport – Sommaire des appels en file d'attente traités 255
Description du rapport – Détails 256
Rapport Contacts en file d'attente par file d’attente 261
Sommaire du rapport 261
Paramètres du rapport 262

Description du rapport – Sommaire des contacts en file d'attente traités 263
Description du rapport – Détails 264
Rapport Transferts en file d'attente par file d'attente 275
Sommaire du rapport 275
Paramètres du rapport 276
Description du rapport 277

Chapitre 9 : Rapports Objets d'appel 285

Rapport objets d'appel par utilisateur 286
Sommaire du rapport 287
Paramètres du rapport 287
Description du rapport – Comparatif d'équipes, décompte d'objets d'appel 289
Description du rapport – Détail objets d'appel par utilisateur 289
Description du rapport – Détails 290
Rapport Objets d'appel par code d'objet d'appel (COA) 292
Sommaire du rapport 292
Paramètres du rapport 293
Description du rapport – Sommaire comparatif de l'utilisation des COA 294
Description du rapport – Détails 295
Rapport objets d'appel par file d'attente 297
Sommaire du rapport 297
Paramètres du rapport 298
Description du rapport 299

Chapitre 10 : Rapports d'activité de file d'attente 301

Rapport Temps utilisateur par contact en file d'attente 302
Sommaire du rapport 302
Paramètres du rapport 303
Description du rapport 305
Rapport limites pour contacts en file d'attente 316
Sommaire du rapport 316
Paramètres du rapport 317
Description du rapport – Sommaires des délais 318
Description du rapport – Détails 319
Rapport Délais – contacts en file d'attente 325
Sommaire du rapport 325
Paramètres du rapport 326
Description du rapport 327
Sommaire des délais – Contacts en file d'attente 338
Sommaire du rapport 338
Paramètres du rapport 339
Description du rapport 340

Chapitre 11 : Rapports d'activité de l'application 345

Rapport d'activité par compétence 346
Sommaire du rapport 346

Paramètres du rapport 347
Description du rapport - Détails 348
Rapport d'activité par action de l'application 349
Sommaire du rapport 350
Paramètres du rapport 350
Description du rapport – Sommaire par action 351
Description du rapport – Détails 352

Chapitre 12 : Rapports Sommaires 354

Rapport sommaire des contacts entrants 355
Sommaire du rapport 355
Paramètres du rapport 356
Description du rapport - Contenu 357
Rapport sommaire des contacts en file d'attente 361
Sommaire du rapport 361
Paramètres du rapport 362
Description du rapport - Contenu 363

Chapitre 13 : Rapports d'activités des lignes réseau 367

Rapport d'activité DNIS 368
Sommaire du rapport 368
Paramètres du rapport 369
Description Sommaire des appels par DNIS 370
Description du Sommaire des appels dans le temps 371
Description du rapport – Détails 371
Rapport Utilisation des groupes de CU 374
Sommaire du rapport 375
Paramètres du rapport 375
Description du rapport – Graphique de l'utilisation des groupes de CU 376
Description du rapport - Détails 377

Chapitre 14 : Rapports données uniquement 383

Chapitre 15 : Améliorés - Rapports de l'utilisateur 447

Rapport d'activité appels directs de l'utilisateur 449
Sommaire du rapport 449
Paramètres du rapport 450
Description du rapport – Détails 451
Rapport sommaire d'activité appels directs de l'utilisateur 456
Sommaire du rapport 456
Paramètres du rapport 457
Description du rapport – Détails 458
Rapport d'activité contacts directs de l'utilisateur 463
Sommaire du rapport 463
Paramètres du rapport 464
Description du rapport – Détails 465
Rapport sommaire d'activité contacts directs de l'utilisateur 471

Sommaire du rapport 471
Paramètres du rapport 472
Description du rapport – Détails 473
Rapport d'activité appels en file d'attente de l'utilisateur 479
Sommaire du rapport 479
Paramètres du rapport 480
Description du rapport – Détails 481
Rapport sommaire d'activité appels en file d'attente de l'utilisateur 486
Sommaire du rapport 486
Paramètres du rapport 487
Description du rapport – Détails 488
Rapport d'activité contacts en file d'attente de l'utilisateur 493
Sommaire du rapport 493
Paramètres du rapport 494
Description du rapport – Détails 495
Rapport sommaire d'activité contacts en file d'attente de l'utilisateur 501
Sommaire du rapport 501
Paramètres du rapport 502
Description du rapport – Détails 503
Rapport sommaire d'activité totale de l'utilisateur 510
Sommaire du rapport 510
Paramètres du rapport 511
Description du rapport – Détails 512
Rapport sommaire d'activité totale des appels de l'utilisateur 519
Sommaire du rapport 519
Paramètres du rapport 520
Description du rapport – Détails 521
Rapport sommaire d'activité totale des appels et contacts de l'utilisateur 527
Sommaire du rapport 527
Paramètres du rapport 528
Description du rapport – Détails 529
Rapport sommaire total des appels de l'utilisateur 534
Sommaire du rapport 534
Paramètres du rapport 535
Description du rapport – Détails 536
Rapport sommaire d'activité totale des contacts de l'utilisateur 541
Sommaire du rapport 541
Paramètres du rapport 542
Description du rapport – Détails 543
Rapport sommaire total des contacts de l'utilisateur 551
Sommaire du rapport 551
Paramètres du rapport 552
Description du rapport – Détails 553
Rapport sommaire durée totale des activités de l'utilisateur 559
Sommaire du rapport 559
Paramètres du rapport 560

Description du rapport – Détails 561

Chapitre 16 : Améliorés - Rapports utilisateur et file d'attente 567

Rapport d'activité appels utilisateur et file d'attente 568
Sommaire du rapport 568
Paramètres du rapport 569
Description du rapport – Détails 570
Rapport sommaire d'activité appels utilisateur et file d'attente 574
Sommaire du rapport 574
Paramètres du rapport 576
Description du rapport – Détails 577
Rapport d'activité contacts utilisateur et file d'attente 581
Sommaire du rapport 581
Paramètres du rapport 582
Description du rapport – Détails 583
Rapport sommaire d'activité contacts utilisateur et file d'attente 589
Sommaire du rapport 589
Paramètres du rapport 590
Description du rapport – Détails 591

Chapitre 17 : Améliorés - Rapports d'utilisateur par file d'attente 595

Rapport d'activité appels utilisateur par file d'attente 596
Sommaire du rapport 596
Paramètres du rapport 598
Description du rapport – Détails 599
Rapport sommaire d'activité appels utilisateur par file d'attente 603
Sommaire du rapport 603
Paramètres du rapport 605
Description du rapport – Détails 606
Rapport d'activité contacts utilisateur par file d'attente 610
Sommaire du rapport 610
Paramètres du rapport 611
Description du rapport – Détails 612
Rapport sommaire d'activité contacts utilisateur par file d'attente 617
Sommaire du rapport 617
Paramètres du rapport 618
Description du rapport – Détails 619

Chapitre 18 : Améliorés - Rapports file d'attente de l'utilisateur 623

Rapport d'activité appels file d'attente de l'utilisateur 624
Sommaire du rapport 624
Paramètres du rapport 626
Description du rapport – Détails 627
Rapport sommaire d'activité appels file d'attente de l'utilisateur 632
Sommaire du rapport 632
Paramètres du rapport 634

Description du rapport – Détails 635
Rapport d'activité contacts file d'attente de l'utilisateur 639
Sommaire du rapport 639
Paramètres du rapport 640
Description du rapport – Détails 641
Rapport sommaire d'activité contacts file d'attente de l'utilisateur 648
Sommaire du rapport 648
Paramètres du rapport 649
Description du rapport – Détails 650
Rapport d'activité file d'attente de l'utilisateur 656
Sommaire du rapport 656
Paramètres du rapport 657
Description du rapport– Détails 658
Rapport sommaire d'activité file d'attente de l'utilisateur 663
Sommaire du rapport 663
Paramètres du rapport 664
Description du rapport – Détails 665

Chapitre 19 : Améliorés - Rapports des équipes 669

Rapport sommaire d'activité totale de l'équipe 670
Sommaire du rapport 670
Paramètres du rapport 671
Description du rapport – Détails 672
Rapport sommaire total des appels de l'équipe 679
Sommaire du rapport 679
Paramètres du rapport 680
Description du rapport – Détails 681
Rapport sommaire total des contacts de l'équipe 686
Sommaire du rapport 686
Paramètres du rapport 687
Description du rapport – Détails 688
Rapport sommaire d'activité appels en file d'attente de l'équipe 696
Sommaire du rapport 696
Paramètres du rapport 697
Description du rapport – Détails 698
Rapport sommaire d'activité contacts en file d'attente de l'équipe 704
Sommaire du rapport 704
Paramètres du rapport 705
Description du rapport – Détails 706

Chapitre 20 : Rapports Évaluation 713

Rapport qualité de l'utilisateur 714
Sommaire du rapport 714
Paramètres du rapport 715
Rapport d'évaluation de la qualité de l'utilisateur par file d'attente 717
Sommaire du rapport 717

Paramètres du rapport 718
Évaluation de la qualité de l'utilisateur par équipe 719
Sommaire du rapport 719
Paramètres du rapport 720

Chapitre 21 : Rapports iceCampaign 721

Rapport Performance de l'utilisateur par campagne 722
Description du rapport - Détails 724
Rapport de performance de la campagne 725
Sommaire du rapport 725
Paramètres du rapport 726
Rapport détaillé de campagne 728
Sommaire du rapport 728
Paramètres du rapport 729
Rapport détails des résultats de composition 731
Sommaire du rapport 731
Paramètres du rapport 732
Description du rapport - Détails 733
Rapport Sommaire des résultats de composition 734
Sommaire du rapport 734
Paramètres du rapport 735
Description du rapport - Détails 736
Rapport Campagne-Clients potentiels traités 738
Sommaire du rapport 738
Paramètres du rapport 738
Description du rapport - Détails 739
Rapport sur la progression de la campagne 740

Chapitre 22 : Rapports iceCapture 743

Rapport enregistrement par file d'attente 744
Sommaire du rapport 744
Paramètres du rapport 744
Rapport enregistrement par utilisateur 746
Sommaire du rapport 746
Paramètres du rapport 748
Rapport enregistrement par DNIS 750
Sommaire du rapport 750
Paramètres du rapport 751
Rapport enregistrement par motif de déclenchement d'enregistrement 753
Sommaire du rapport 753
Paramètres du rapport 754

Chapitre 23 : Rapports iceMail 756

Rapport Sommaire statistique de courriels 757
Sommaire du rapport 757
Paramètres du rapport 758

Rapport détaillé de courriels 759
Sommaire du rapport 759
Paramètres du rapport 760

Chapitre 24: Rapports iceSurvey 761

Rapport détaillé d'exécution de sondage 762
Sommaire du rapport 762
Paramètres du rapport 762
Rapport sommaire d'exécution de sondage 766
Sommaire du rapport 766
Paramètres du rapport 766
Rapport de tabulation recoupée d'exécution de sondage 774
Sommaire du rapport 774
Paramètres du rapport 775
Rapport détaillé de sondage individuel 776
Sommaire du rapport 776
Paramètres du rapport 776
Rapport d'état de réponse au sondage 778
Sommaire du rapport 778
Paramètres du rapport 779

Annexe A: Résultats de composition et Codes de réponse 781

Annexe B: Types d'événements de l'agent 783

Index 787

Bienvenue à iceReporting

Avec la généralisation de l'emploi du courrier électronique et des communications basées sur le Web dans le monde des affaires, la vocation de nombreux centres d'appels se transforme en **centre de contacts**. Les centres de contacts permettent de dialoguer avec les clients au téléphone, par courrier électronique et par l'intermédiaire d'Internet.

ice est une puissante solution de centre de contacts permettant le traitement intégré des **contacts** (appels téléphoniques, courriels, demandes de conversation Web, etc.) qui sont acheminés à votre centre de contact. **iceReporting** est l'outil qui vous servira à produire des statistiques sur l'activité de votre centre de contacts.

Le manuel de l'utilisateur de l'application iceReporting s'adresse aux superviseurs et aux administrateurs d'ice qui ont à gérer les rapports et à interpréter les statistiques fournies par chaque rapport. Le premier chapitre, Démarrage, explique les principaux éléments de l'application iceReporting. Chapitre 2 : Carnet d'adresses explique la fonction Carnet d'adresses. Chapitre 3 : Production de rapports fournit de l'information détaillée sur l'affichage, l'impression et la planification des rapports, en plus de décrire les paramètres des rapports. Les chapitres suivants donnent des détails sur chaque rapport standard.

Pour aborder ce manuel, le lecteur doit:

- être familier avec le contenu du manuel de l'utilisateur de l'application iceAdministrator;
- être familier avec le contenu du manuel de l'utilisateur de l'application iceBAR;
- comprendre les termes et les principes de base de la téléphonie, tels que les files d'attente et les contacts;
- être familier avec les principes de la navigation dans les interfaces graphiques basées sur le système d'exploitation Windows®. Notamment savoir utiliser les boutons droit et gauche de la souris, sélectionner des options au moyen du menu contextuel accessible d'un clic droit de la souris, redimensionner et réduire les fenêtres et naviguer et faire défiler à l'aide du curseur de la souris.

Les conventions typographiques suivantes sont appliquées dans le présent manuel :

- les **remarques** servent à attirer l'attention sur certains points;
- les **mises en garde** servent à attirer l'attention sur des fonctions susceptibles d'avoir des effets sur l'information affichée;
- les mots affichés en **gras** sont définis dans le paragraphe;
- l'*italique* est utilisé pour mettre en évidence les boutons de l'interface logicielle;
- Faire un clic droit de la souris signifie cliquer avec le bouton secondaire de la souris, qui est par défaut le bouton droit. Il est cependant possible de modifier la configuration de la souris et d'inverser les fonctions des boutons droit et gauche de la souris (par préférence personnelle, par exemple si êtes gaucher.)

Chapitre 1 : Démarrage

Ce chapitre contient de l'information sur les éléments de l'application iceReporting. Quand vous serez bien familiarisé(e) avec l'interface iceReporting, vous pourrez passer aux chapitres suivants qui décrivent en détail les différents rapports et la manière de les produire.

Remarque: iceReporting est une application basée sur le Web. Certaines applications de blocage des fenêtres de messages publicitaires peuvent bloquer l'ouverture des boîtes de dialogues d'iceReporting. Si vous avez des difficultés à ouvrir certaines pages secondaires d'iceReporting, désactivez votre bloqueur de popups et essayez de nouveau.

Éléments de l’application iceReporting

L’interface utilisateur d’iceReporting comprend une barre d'outils, une vue arborescente et une vue détaillée.

Vue arborescente

La navigation dans l'arbre iceReporting est très simple. Elle se compose d’une liste de dossiers contenant les rapports, une liste de rapports pré-produits et une liste de rapports planifiés. Pour ouvrir un dossier, cliquez sur l’élément dans la liste. Il s’ouvrira pour afficher une liste de rapports. Pour fermer un dossier, cliquez sur l’élément.

Vue détaillée

La vue détaillée présente le contenu du rapport sélectionné dans la vue arborescente. Les boutons de la page permettent de changer les paramètres, de prévisualiser les rapports en format PDF, d'afficher les rapports, de programmer/déprogrammer les rapports. Pour les rapports planifiés, il y a d'autres boutons pour les informations de planification. Pour plus d’information sur l'interprétation de la vue détaillée, reportez-vous au Chapitre 3 : Production de rapports.

Barre d'outils

Les options de la barre d'outils sont décrites dans le tableau ci-dessous.

Éléments de la barre d'outils	
Champ	**Fonction**
Carnet d'adresses	Enregistrer les adresses de courriel individuelles et de groupe. Ces adresses peuvent servir de destinations pour les rapports planifiés sélectionnés. Pour plus d'information sur le carnet d'adresses, reportez-vous à la page 8.
À propos de	Afficher les renseignements concernant la version d'iceReporting, la version des fichiers de rapport, l'information courante sur le commutateur et l'utilisateur et les autres informations sur le système.
Quitter	Terminer la session iceReporting et fermer la fenêtre du navigateur.

Navigation sur le site iceManager

L'accès à iceReporting se fait par le site iceManager, qui est hébergé sur le site ice.

Vous pouvez utiliser l'adresse IP ou le nom du serveur ice pour accéder au site iceManager:

- Ouvrez votre navigateur Web, tapez le **nom** du serveur ice dans le champ d'adresse et appuyez sur la touche Entrée.

  OU

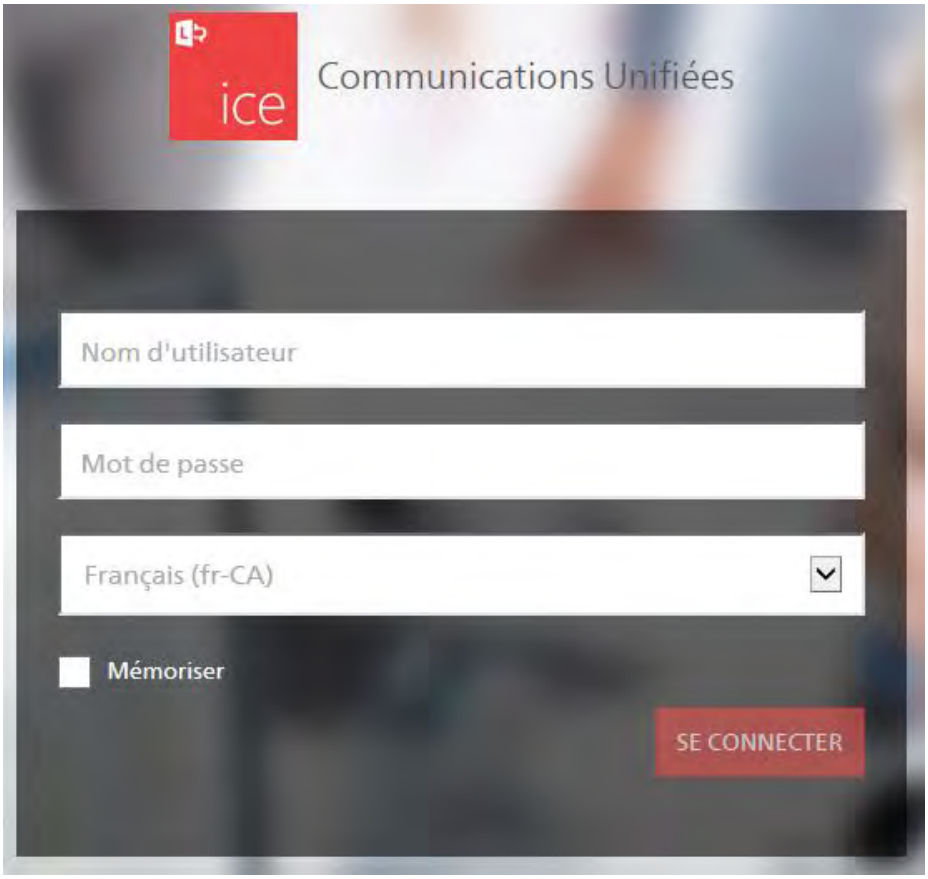
- Ouvrez votre navigateur Web, tapez le **l'adresse IP** du serveur ice dans le champ d'adresse et appuyez sur la touche Entrée.

Procédures de connexion

iceManager est une application web et peut être utilisée sur n'importe quel ordinateur sur lequel fonctionne un navigateur web (Microsoft® Internet Explorer 10 ou plus récent est recommandé). Pour vous connecter, vous devez fournir une ID d'utilisateur et un mot de passe. Contactez l'administrateur ice si vous n'avez pas cette information.

Pour vous connecter à iceManager:

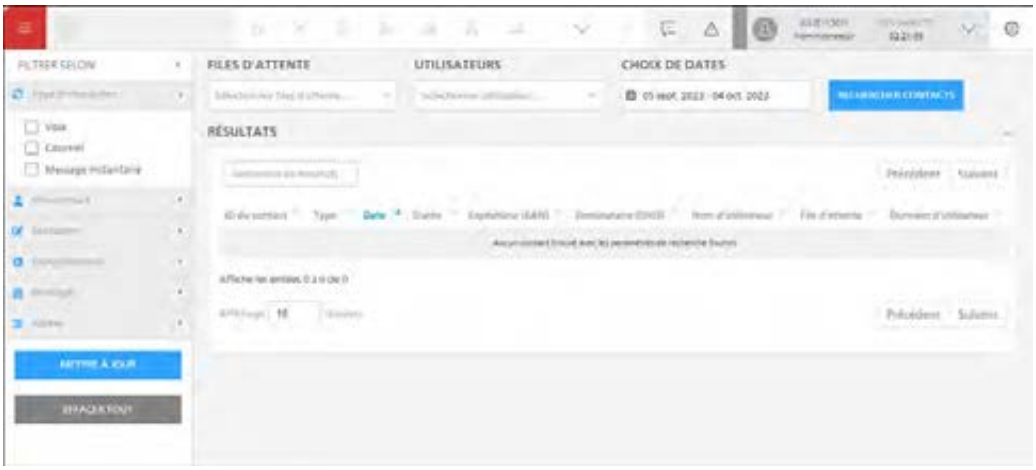
1. Ouvrez votre navigateur web et rendez-vous à votre site iceManager.



2. Dans le champ 'Nom d'utilisateur', entrez votre ID d'utilisateur à quatre chiffres.
3. Dans le champ 'Mot de passe', entrez votre mot de passe.
4. Si vous désirez afficher iceManager dans une langue autre que l'anglais, cliquez sur la liste déroulante et sélectionnez la langue de votre choix.
5. Sélectionnez la boîte à cocher 'Mémoriser' si vous désirez que votre nom d'utilisateur soit pré-entré la prochaine fois que vous ouvrirez la page de connexion.

   Remarque: Cette option n'est pas recommandée pour les ordinateurs partagés.

6. Cliquez sur Se connecter.
7. Une fois connecté, la page *Journal* s'affiche.



8. Pour ouvrir iceReporting, cliquez sur Rapports dans la barre de menu, comme ci-dessous.

La page principale d'iceReporting s'ouvre dans une nouvelle fenêtre du navigateur. Les rapports que vous pouvez voir et les boutons qui vous sont accessibles dépendent des privilèges qui vous ont été attribués par l'administrateur ice (le responsable de la maintenance ice).

Fin de session et sortie automatique

Pour fermer iceReporting, cliquez sur le bouton Quitter dans la barre d'outils. Pour vous déconnecter d'iceManager, allez à la barre de menu, cliquez sur le menu déroulant qui contient votre nom d'utilisateur et sélectionnez Se déconnecter.

Par mesure de sécurité, iceReporting comporte une temporisation d'inactivité. Si au cours d'une session iceReporting, il n'y a aucune d'activité pendant 30 minutes, le système déconnecte votre poste et termine automatiquement la session.

Si vous voulez utiliser l'interface iceReporting après plus de 30 minutes d'inactivité, le message «Votre session iceReporting a expiré ou vous ne vous êtes pas connecté» apparaîtra. Refermez la fenêtre et ouvrez la page «Se connecter» dans une nouvelle fenêtre du navigateur.

Cliquez sur le lien pour accéder à la page «Se connecter» d'ice.

Une fois que vous serez connecté à iceReporting, vous verrez l'écran ci-dessous.

Les rubiques suivantes fournissent de l'information sur les fonctions des options de la barre d'outils.

Chapitre 2 : Carnet d’adresses

Le carnet d’adresses peut contenir votre adresse de courriel et les adresses de diverses autres personnes. Le contenu du carnet d'adresses peut être utilisé dans la planification d'un rapport à communiquer. Pour plus d’information, reportez-vous à la rubrique Utilisation du carnet d’adresses pour la planification des rapports’ à la page 15. Pour plus d’information sur la planification des rapports, reportez-vous à Planification des rappors pour l’envoi par courriel ou la pré-production à la page 35.

Pour ouvrir le carnet d'adresses, cliquez sur l'icône correspondante de la barre d'outils. La page «Carnet d'adresses» s'affiche et contient des boutons qui permettent de créer de nouveaux contacts ou de nouveaux groupes de contacts.

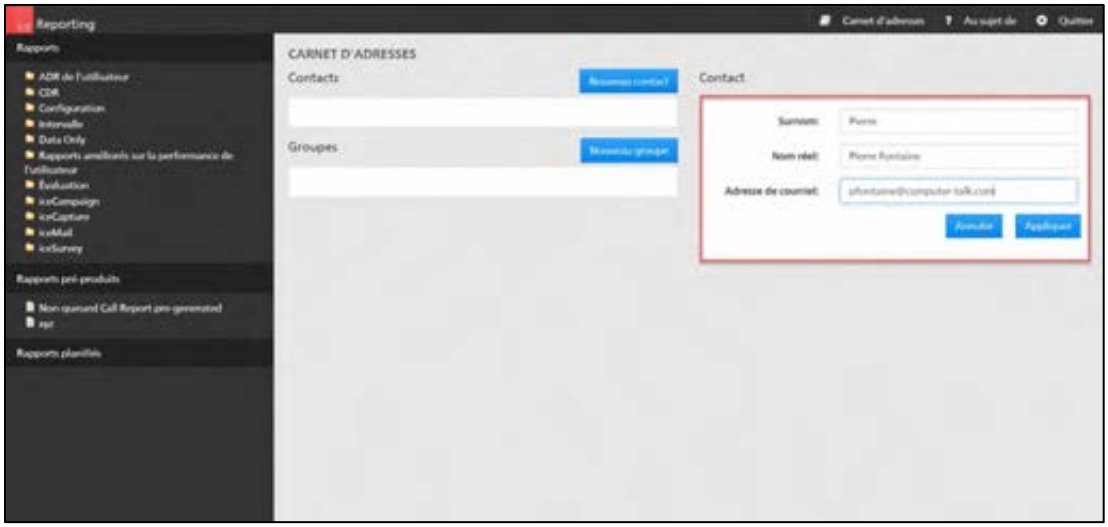
Contacts

Les rapports planifiés peuvent être envoyés aux contacts qui figurent dans votre carnet d'adresses. Les contacts sont des adresses de courriel que vous ajoutez à votre carnet d'adresses. En créant un rapport planifié, vous pouvez sélectionner et ajouter des contacts du carnet d'adresse dans la liste de distribution du rapport.

Ajouter des Contacts

Remarque: Quand vous créez ou modifiez un groupe de contacts, vous avez la possibilité d'ajouter des contacts.

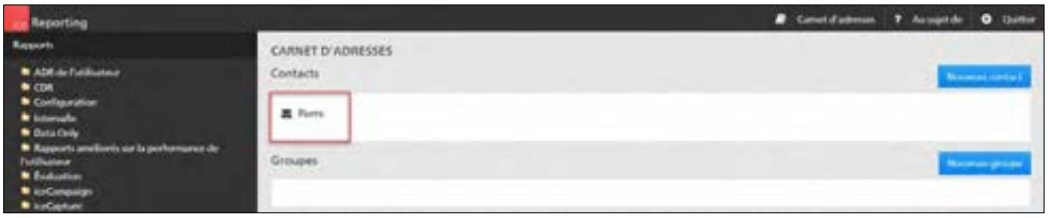
1. Cliquez sur *Nouveau contact* dans la boîte de dialogue «Carnet d'adresses». Des champs apparaissent dans la vue détaillée.



2. Dans le champ «Surnom», tapez le nom que vous voulez attribuer au contact dans le carnet d'adresses. Ce champ est obligatoire.

3. Dans le champ «Nom réel», tapez le vrai nom du contact. Ce champ est facultatif.
4. Dans le champ «Adresse de courriel», tapez l'adresse de courriel du contact. Ce champ est obligatoire.
5. Cliquez sur *Appliquer*.

   Le contact apparaît maintenant dans la vue arborescente et peut être sélectionné lorsque vous créez un nouveau groupe.



6. Si vous avez plusieurs contacts à ajouter, répétez les étapes 1 à 5.
7. Pour enregistrer vos nouveaux contacts et refermer le carnet d'adresses, cliquez sur *Sauvegarder*. (Pour annuler vos modifications, cliquez sur *Annuler*.)

   Remarque: Vos contacts ne sont enregistrés que si vous avez appuyé sur le bouton *Sauvegarder*.

Modifier des contacts

Pour modifier un contact existant:

1. Dans la vue arborescente, sous "Contacts', sélectionnez le contact à modifier.
2. Faites vos changements sur le contact.
3. Cliquez sur *Appliquer* pour enregistrer vos modifications en gardant le carnet d'adresses ouvert.
4. Pour enregistrer vos modifications et refermer le carnet d'adresses, cliquez sur *Sauvegarder*. (Pour annuler vos modifications, cliquez sur *Annuler*.)

Remarque: Vous devez cliquer sur *Sauvegarder* pour enregistrer vos modifications.

Supprimer des contacts

Pour supprimer un contact :

1. Dans la vue arborescente des 'Contacts', sélectionnez le contact que vous désirez supprimer.
2. Cliquez sur 'Supprimer' dans la partie supérieure de la page.

   Le message suivant apparaît: 'Êtes-vous certain de vouloir supprimer une entrée dans le carnet d'adresses?'

   Cliquez sur *OK* pour supprimer le contact et fermer la boîte de message et maintenir la page 'Carnet d'adresses ouverte. (Cliquez sur *Annuler* pour fermer la boîte de message sans supprimer le contact.)
3. Pour enregistrer vos modifications et refermer le carnet d'adresses, cliquez sur *Sauvegarder*. (Pour annuler vos modifications, cliquez sur *Annuler*.)

   Remarque: Vous devez cliquer sur *Sauvegarder* pour enregistrer vos modifications.

Groupes de contacts

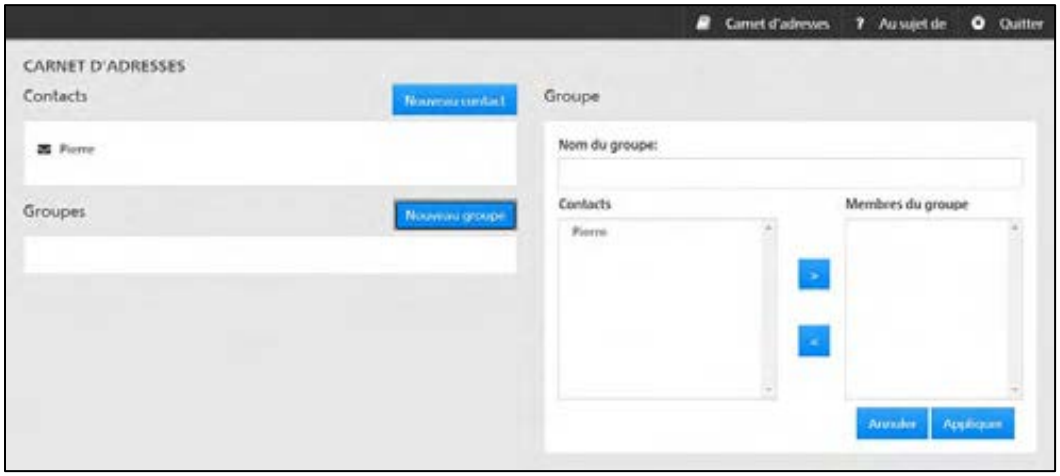
Vos contacts peuvent être organisés en groupes. Les groupes peuvent être utilisés pour créer une liste de distribution pour un rapport planifié. Le rapport sera envoyé à tous les contacts du groupe. Un même contact peut appartenir à plusieurs groupes. Un contact peut aussi appartenir exclusivement à un groupe, sans être accessible aux autres groupes.

Ajouter des groupes de contacts

Pour ajouter un nouveau groupe de contacts:

1. Cliquez sur *Nouveau groupe* dans la boîte de dialogue «Carnet d'adresses».

   Certains champs apparaissent dans la vue détaillée.



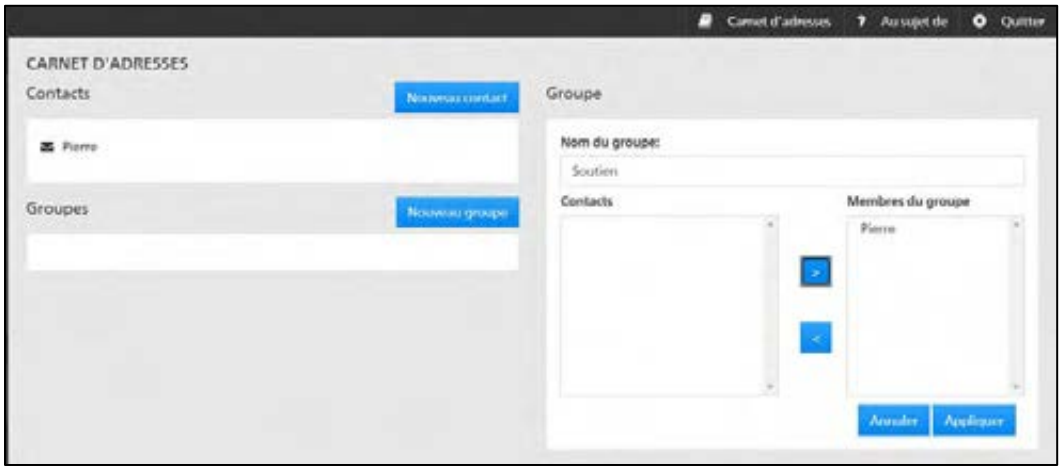
2. Dans le champ «Nom du groupe», tapez le nom du groupe. Si vous n'avez pas pour le moment de contacts à ajouter au groupe, passez à l'étape 6.

   Les contacts existants figurent dans la liste Contacts. Les contacts assignés au groupe figurent dans la liste Membres du groupe.

3. Pour ajouter un contact existant au groupe, mettez le nom du contact en surbrillance dans la liste Contacts.

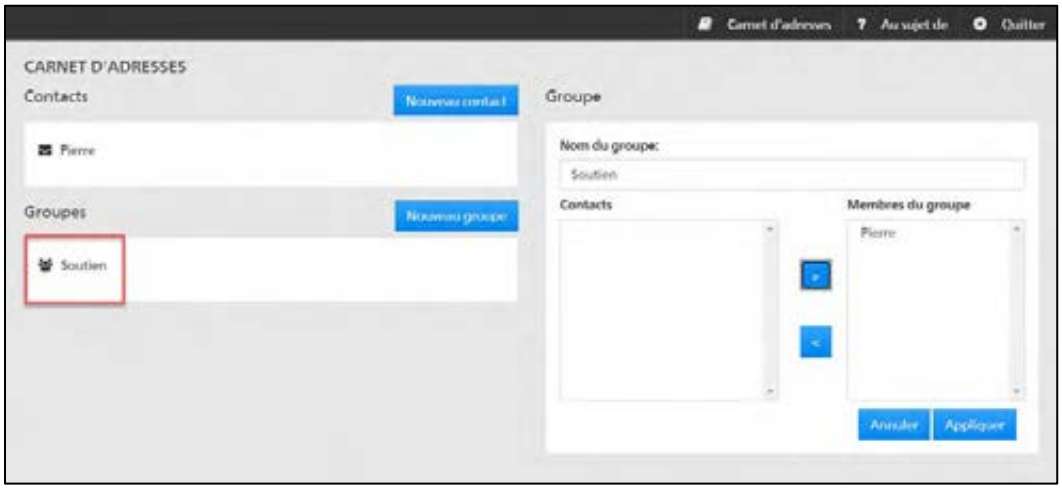
   Vous pouvez sélectionner plusieurs contacts simultanément en utilisant les commandes clavier standard (Maj.-clic et Ctrl-clic).

4. Cliquez sur le bouton sur la flèche bleue .



5. Cliquez sur *Appliquer* pour créer le groupe.

   Le groupe apparaît dans la vue arborescente.



6. Pour créer d'autres groupes, répétez les étapes 1 à 5.
7. Pour enregistrer vos nouveaux groupes et refermer le carnet d'adresses, cliquez sur *Sauvegarder*. (Pour annuler vos modifications, cliquez sur *Annuler*.)

   Remarque: Votre groupe et vos contacts ne sont enregistrés que si vous avez appuyé sur le bouton *Sauvegarder*.

Modifier des groupes de contacts

Pour ajouter ou supprimer un nouveau groupe de contacts:

1. Dans la vue arborescente sous 'Groupes', sélectionnez le groupe à modifier.

   Les contacts disponibles pour le groupe figurent dans la liste Contacts. Les contacts déjà assignés au groupe figurent dans la liste Membres du groupe.

2. Pour assigner des contacts au groupe, sélectionnez le ou les contacts désirés dans la liste Contacts et cliquez sur la flèche bleue . Pour retirer des contacts du groupe, sélectionnez le ou les contacts désirés dans la liste Membres du groupe et cliquez sur .

   Vous pouvez sélectionner plusieurs contacts simultanément en utilisant les commandes clavier standard (Maj.-clic et Ctrl-clic).

3. Pour enregistrer vos modifications et refermer le carnet d'adresses, cliquez sur *Sauvegarder*. (Pour annuler vos modifications, cliquez sur *Annuler*.)

   Remarque: Vous devez cliquer sur *Sauvegarder* pour enregistrer vos modifications.

Supprimer des groupes de contacts

Pour supprimer un groupe de contacts :

1. Dans la vue arborescente, sélectionnez le groupe à supprimer.

   Remarque: Tout contact créé exclusivement pour ce groupe (c. à d. des contacts qui ne figure pas dans l'arborescence du carnet d'adresses) sera également supprimé.

2. Cliquez sur 'Supprimer' dans la boîte de dialogue du 'Carnet d'adresses'.

   Le message suivant apparaît: "Êtes-vous certain de vouloir supprimer une entrée dans le carnet d'adresses?'

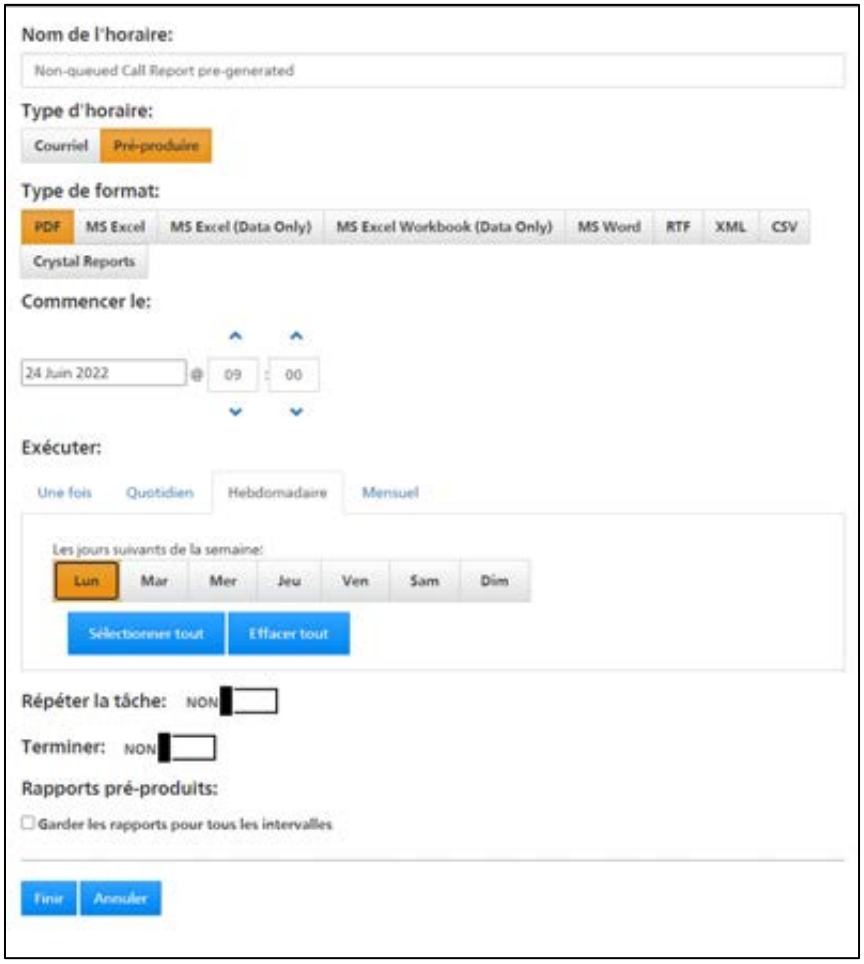
3. Cliquez sur *OK* pour supprimer le groupe et fermer la boîte de dialogue. La page 'Carnet d'adresses' demeure ouverte. (Cliquez sur *Annuler* pour fermer la boîte de message sans supprimer le contact.)

4. Pour enregistrer vos modifications et refermer le carnet d'adresses, cliquez sur *Sauvegarder*. (Pour annuler vos modifications, cliquez sur *Annuler*.)

   Remarque: Vous devez cliquer sur *Sauvegarder* pour enregistrer vos modifications.

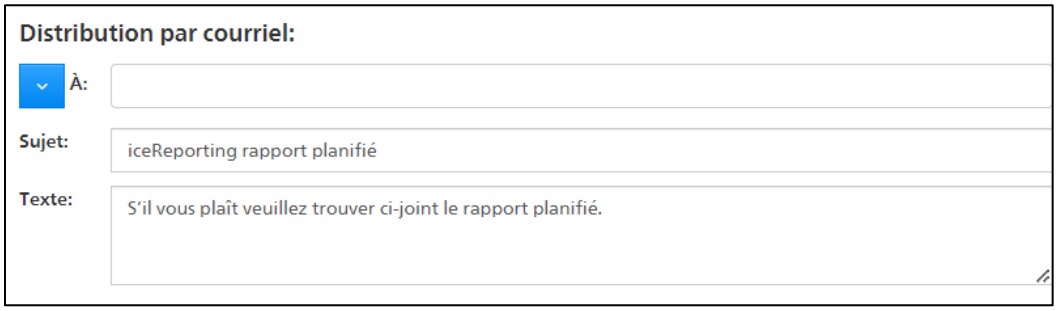
Utilisation du carnet d'adresses pour la planification des rapports

Lorsque vous planifiez ou replanifiez un rapport pour envoi par courriel, vous avez la possibilité de choisir dans votre carnet d'adresses des contacts ou des groupes de contacts comme destinataires des rapports en les spécifiant dans la partie «Distribution par courriel» de la boîte de dialogue «Planification de rapports».

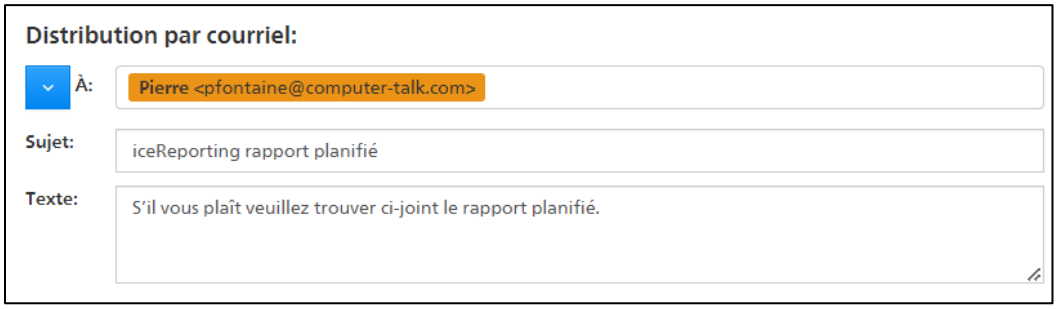


Pour sélectionner les destinataires par courriel:

1. Cliquez sur la flèche bleue pointant vers le bas près du champ À. Les champs Cc : et Cci : apparaissent sous le champ À.



2. Entrez les addresses de courriel auxquelles vous désirez envoyer le rapport dans les champs. iceReporting comparera les adresses de courriel à celles incluses dans votre Carnet d'adresse et complétera automatiquement là où c'est approprié.



3. Sélectionnez une heure de départ et une heure de fin. Cliquez sur Terminer pour planifier le rapport. Pour plus d'information sur la planification des rappoprts, reportez-vous au Chapitre 3 (à la page suivante).

Chapitre 3 : Production de rapports

Lorsque vous produisez un rapport dans iceReporting, vous demandez au serveur d'extraire les données de la base et de les présenter dans un format approprié. Ce chapitre donne les instructions concernant les diverses méthodes de production des rapports et les avantages de chacune.

Vous pouvez:

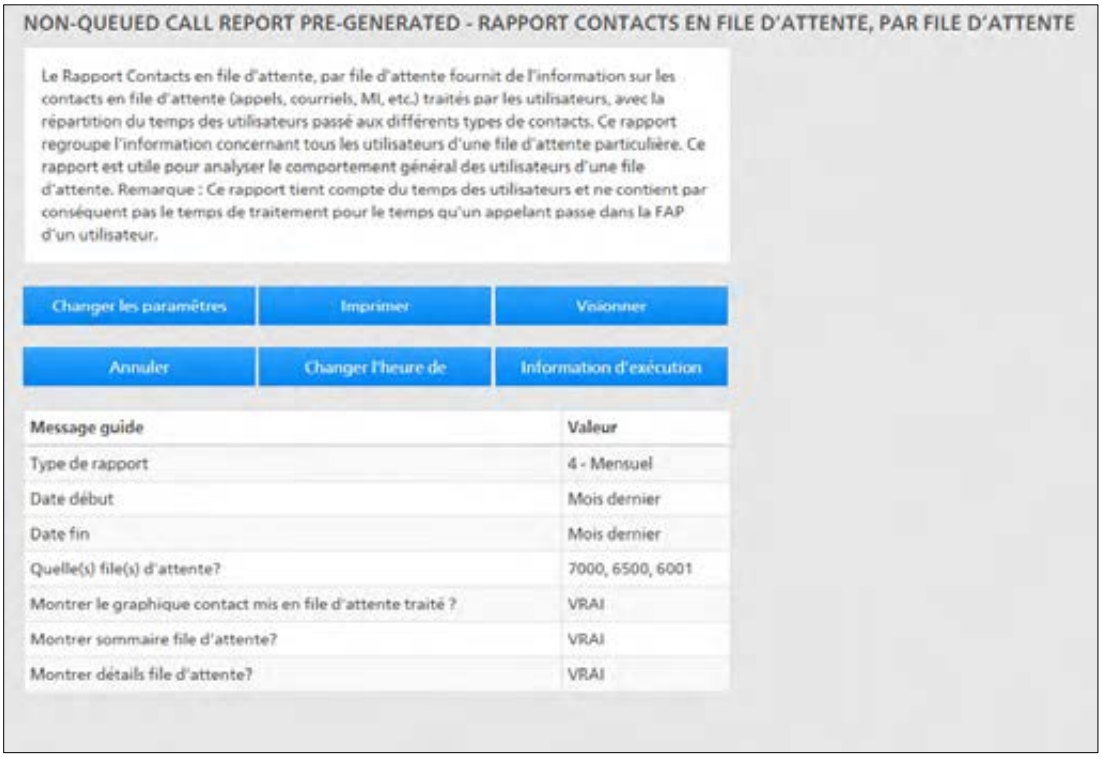
- **Afficher un rapport**
  - Les rapports sont produits sur le serveur et sont affichés en ligne dans le logiciel de visualisation. Chaque fois que vous demandez l'affichage d'un rapport vous devez attendre que les données soient chargées à partir du serveur. Si vous consultez fréquemment de gros rapports, il est recommandé de plutôt préproduire ces rapports (voir ci-dessous.)
- **Prévisualiser un rapport en PDF**
  - Les rapports sont produits sur le serveur et sont exportés à un fichier PDF. Ce format est recommandé pour l'impression.
- **Planifier un rapport**
  - Les rapports sont envoyés par courriel à des contacts de votre choix et à intervalle régulier, ou sont pré-produits sur le serveur à intervalle régulier. Les rapports pré-produits sont recommandés pour les gros rapports fréquemment consultés. Lorsque vous en avez besoin, le rapport sera déjà prêt et vous ne risquez pas de surcharger le serveur.

Les données à inclure dans un rapport sont déterminées par les paramètres spécifiés que vous pouvez modifier. Par exemple, vous pouvez désirer produire un rapport basé sur une plage de temps, date et heure, vous modifierez ces paramètres pour le rapport. Ce chapitre contient l'information nécessaire pour faire ces modifications de paramètres.

Les rapports que vous pouvez voir et les boutons qui vous sont accessibles dépendent de votre rôle d’utilisateur.

Contenu du rapport

Quand vous sélectionnez un rapport dans la vue arborescente, la vue détaillée affiche automatiquement l'information générale sur le rapport. Cette information comprend les paramètres actuellement spécifiés pour le rapport.



Le tableau ci-dessous décrit chacun des champs et des boutons de la page des informations du rapport.

Contenu du rapport	
Champ/bouton	**Description**
Nom du rapport et description	Dans la partie supérieure de la page du rapport, vous trouverez le nom et une brève description du rapport. Il ne peut pas être changé.
Changer les paramètres	Permet de modifier les valeurs courantes des paramètres du rapport.
Afficher en PDF	Produit le rapport en format PDF pour l'impression. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 34.
Voir	Ouvre une fenêtre permettant à l'utilisateur de consulter le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 31.
Programmer	Permet à l'utilisateur de planifier un rapport pour l'envoi par courriel ou de le pré-produire. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 35.
Table des paramètres	Cette table contient les valeurs courantes des paramètres du rapport. Cliquez sur *Changer les paramètres* pour changer ces valeurs. Toutes les valeurs de paramètres ne sont pas nécessairement visibles. Cliquez sur les liens de page au bas de la table pour voir les autres paramètres.

Paramètres du rapport

Avant d'imprimer ou de prévisualiser un rapport, ou après avoir planifié un rapport pour l'envoi par courriel ou pré-produit un rapport, vous pouvez vouloir ajuster ses paramètres.

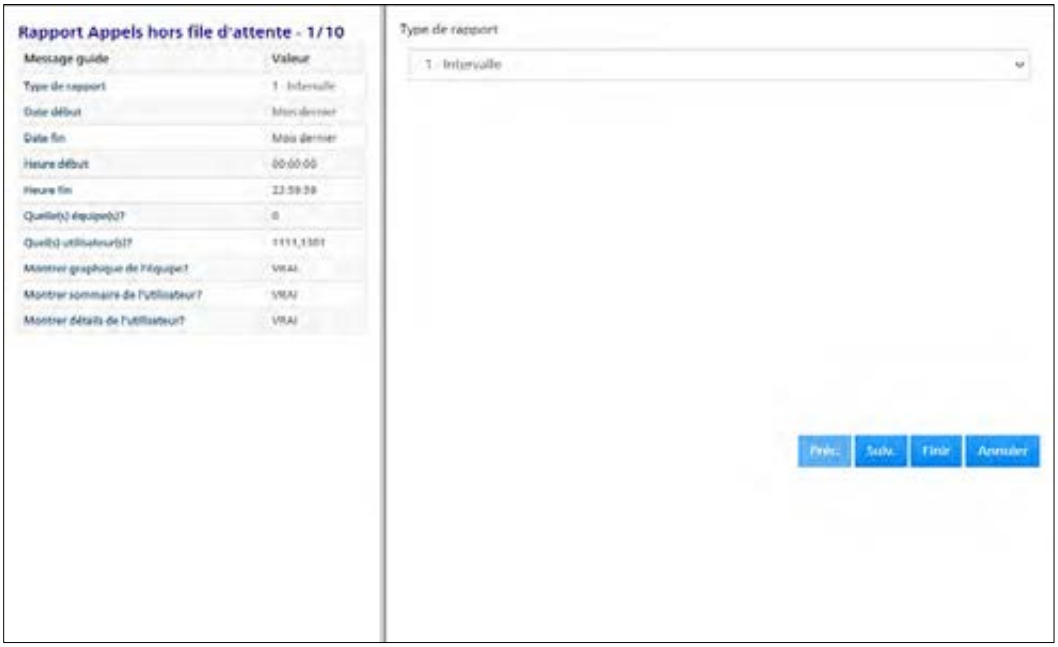
Pour modifier les paramètres d'un rapport, procédez comme suit:

1. Sélectionnez le rapport dans la vue arborescente.
2. Cliquez sur le bouton *Changer les paramètres* de la vue détaillée.

   La boîte de dialogue «Paramètres» du rapport s'ouvre.

   À titre d'exemple, l'image ci-dessous illustre la première page de paramètres pour le rapport d'utilisateur – Appels hors file d'attente.

   Remarque: Le titre inclut le «1/10» qui signifie qu'il y a 10 paramètres et que c'est le premier de dix.



   Chaque paramètre a une valeur par défaut. Les paramètres les plus courants sont décrits dans les sections suivantes.

3. Modifier le paramètre au besoin, ou conservez le paramètre par défaut.

   Pour choisir un paramètre à modifier, cliquez sur l'entrée appropriée sous la colonne Message Guide.

   Selon le type de rapport, les messages et les valeurs du paramètre seront différents. Les sections qui suivent donnent des détails sur les paramètres les plus courants des rapports standards. D'autres paramètres spécifiques de

chaque rapport sont expliqués dans les chapitres qui décrivent les rapports en question.

4. Cliquez sur *Suiv.*
5. Vous pouvez à tout moment annuler vos modifications de paramètres en cliquant sur le bouton *Annuler*. Pour revenir au paramètre précédent, cliquez sur *Préc.* Vous pouvez aller directement à un paramètre particulier en cliquant sur son hyperlien.
   Après le dernier paramètre à modifier, cliquez sur *Finir* pour enregistrer vos changements et refermer la boîte de dialogue «Paramètres».

Rapport de type intervalle

Pour tout rapport figurant dans le dossier «Intervalle» de la vue arborescente, vous devez spécifier un type de rapport.

Les types de rapport utilisables sont décrits dans le tableau ci-dessous.

Paramètre Type de rapport	
Type de rapport	**Description**
Intervalle	Affiche les données du rapport par intervalle de quinze minutes. C'est le type sélectionné par défaut. Les statistiques d'intervalle sont écrites dans la base de données tout au long de la journée. Si vous produisez le rapport pour le jour courant, seuls les intervalles déjà écrits dans la base peuvent figurer dans le rapport. Par défaut, les statistiques d'intervalle sont conservées pendant 90 jours. Cette période peut être modifiée par un technicien qualifié si une base de données hors ligne a été installée.
Quotidien	Affiche les données du rapport sur un intervalle d'un jour, et utilise les données de 00:00:00 à 23:59:59. Les statistiques quotidiennes (en fait, celles de la veille) sont écrites dans la base de données à 00:00:00 (minuit la veille). Seules les données des jours complets déjà écrites dans la base peuvent figurer dans le rapport. Par défaut, les statistiques quotidiennes sont conservées pendant 365 jours (un an). Cette période peut être modifiée par un technicien qualifié si une base de données hors ligne a été installée.

Paramètre Type de rapport	
Type de rapport	**Description**
Hebdomadaire	Affiche les données du rapport sur un intervalle d'une semaine et utilise les données du dimanche à 00:00:00 au samedi à 23:59:59. Les statistiques hebdomadaires (en fait, de la semaine précédente) sont écrites dans la base de données chaque dimanche à 00:00:00 (samedi à minuit). Seules les données des semaines complètes déjà écrites dans la base peuvent figurer dans le rapport. Par défaut, les statistiques hebdomadaires sont conservées pendant 156 semaines (3 ans). Cette période peut être modifiée par un technicien qualifié si une base de données hors ligne a été installée.
Mensuel	Affiche les données du rapport sur un intervalle d'un mois et utilise les données du premier jour du mois à 00:00:00 (la veille à minuit) au dernier jour à 23:59:59. Les statistiques mensuelles (en fait, du mois précédent) sont écrites dans la base de données le premier jour du mois à 00:00:00 (la veille à minuit). Seules les données des mois complets déjà écrites dans la base peuvent figurer dans le rapport. Par défaut, les statistiques d'intervalle sont conservées pendant 60 mois (5 ans). Cette période peut être modifiée par un technicien qualifié si une base de données hors ligne a été installée.
Annuel	Affiche les données du rapport sur un intervalle d'un an et utilise les données du 1er janvier à 00:00:00 au 31 décembre à 23:59:59. Les statistiques annuelles (en fait, de l'année précédente) sont écrites dans la base de données le premier jour de chaque année à 00:00:00 (la veille à minuit). Seules les données des années complètes déjà écrites dans la base peuvent figurer dans le rapport. Par défaut, les statistiques d'intervalle sont conservées pendant 50 ans. Cette période peut être modifiée par un technicien qualifié si une base de données hors ligne a été installée.

Remarque: La durée par défaut pour les rapports d'intervalle, hebdomadaires et annuels peuvent être modifiées par un technicien qualifié en fonction des besoins du centre de contacts. Les intervalles sont définis pour chaque commutateur dans iceAdministrator. Pour plus d'information, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.

Mise en garde: Il est déconseillé de changer d'intervalle choisi une fois que la base a commencé à accumuler des données. Si l'intervalle est changé, la validité des données des intervalles antérieurs risque d'être compromise. Cela ne concerne pas les données accumulées après le changement d'intervalle.

Quel(s) commutateur(s)

Si votre centre de contacts est programmé pour plus d'un commutateur, un message vous demande de choisir le commutateur pour lequel vous voulez produire un rapport. Si vous désirez produire un rapport sommaire des données de plusieurs commutateurs, sélectionnez 'Tous commutateurs' dans la liste déroulante.

Remarque : Vous devez être administrateur global pour pouvoir modifier le paramètre «Quel commutateur?».

Date début/Date fin

Pour la plupart des rapports, vous devez spécifier une date de début et une date de fin.

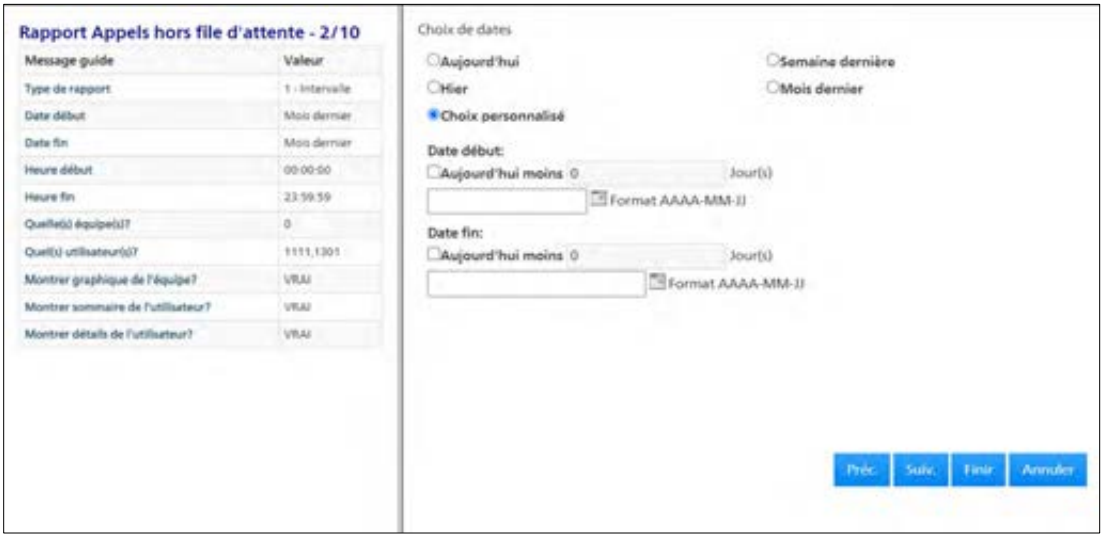
Pour la production d'un rapport d'intervalle, assurez-vous que les dates choisies correspondent au type de rapport sélectionné. Par exemple, vous ne pouvez pas demander un rapport quotidien avec la date d'aujourd'hui, car les statistiques du jour ne sont écrites dans la base de données qu'à minuit. Pour plus d'information sur les types de rapports, reportez-vous à la page 23.

Les options de période de rapport sont:

- Aujourd'hui – pour produire un rapport sur les données du jour.
- Hier – pour produire un rapport sur les données du jour précédent. C'est l'option qui est sélectionnée par défaut.
- Semaine dernière – pour produire un rapport sur les données des sept derniers jours à partir de dimanche dernier.
- Mois dernier – pour produire un rapport sur les données d'un mois complet, à partir du premier jour du mois précédent.

- Choix personnalisé – pour produire un rapport sur les données d'une période définie, comme dans l'illustration ci-dessous. Avec l'option «Choix personnalisé», vous devez spécifier une date de début et une date de fin. Les dates peuvent être sélectionnées dans un calendrier déroulant. Vous pouvez aussi choisir une date de début ou de fin par rapport à la date du jour en cochant la case «Aujourd'hui moins» et en entrant un nombre dans le champ associé.

Dans l'exemple ci-dessous, la période du rapport commencera 300 jours avant la date courante (aujourd'hui moins 300 jours) et se terminera 3 jours avant (aujourd'hui moins 3 jours).



Heure début/ Heure fin

Pour certains rapports, vous devez spécifier une heure de début et une heure de fin. Vous devez par exemple, choisir l'heure de début et l'heure de fin d'un rapport pour lequel vous avez spécifié le type «Intervalle». Pour plus d'information sur les rapports de type intervalle, reportez-vous à la page 23. Vous pouvez fixer des heures absolues ou des heures relatives par rapport à l'heure courante.

Pour les paramètres d'heures de début et de fin, les options sélectionnées par des boutons radio sont:

- Heure personnalisée – Valeur par défaut avec l'heure de début fixée à 00:00:00 (minuit) et l'heure de fin, à 23:59:59. Vous pouvez aussi choisir une heure quelconque pour le début de la période de rapport. Vous pouvez également spécifier une heure relative en cochant la case «Cet intervalle moins» et en entrant un nombre d'intervalles dans le champ associé. Vous pouvez choisir 1 à 99 intervalles.

  Ainsi, dans l'exemple ci-dessous, le rapport débutera 5 heures (20 intervalles de 15 minutes) avant d'être produit par le serveur, indépendamment de l'heure courante.

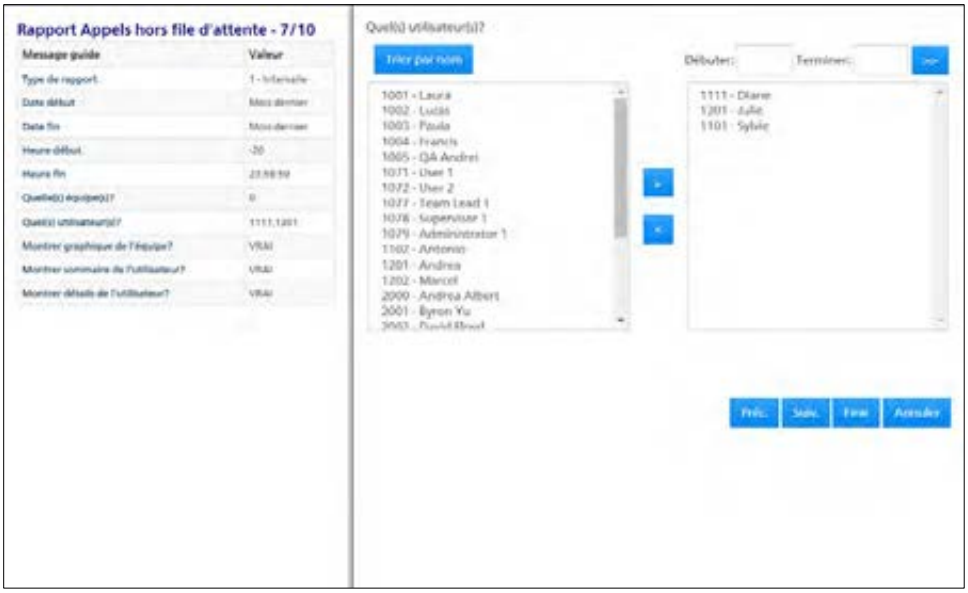
Cet intervalle – C'est l'intervalle courant (s'il est 14 h 07 et si l'intervalle est fixé à 15 minutes, le rapport débutera/finira à 14 h 00).

- Intervalle précédent – C'est l'intervalle qui précède l'intervalle courant (s'il est 14 h 07 et si l'intervalle est fixé à 15 minutes, le rapport débutera/finira à 13 h 45).
- Premier intervalle de la journée – C'est le premier intervalle du jour (généralement celui qui débute à 0 h 00).
- Dernier intervalle de la journée – C'est le dernier intervalle du jour (généralement celui qui débute à 23 h 45).

Quel(s) utilisateur(s)/Quelle(s) file(s)?

Remarque: Comme les instructions sont très similaires pour le paramètre «Quelle(s) file(s)?» et pour le paramètre «Quels utilisateurs?», ils seront traités ensemble.

Pour certains rapports, vous devez spécifier un utilisateur ou une série d'utilisateurs, comme dans le cas ci-dessous:



La liste de droite indique les utilisateurs que vous avez choisis. Si c'est une série, vous ne voyez que les ID des utilisateurs. Si vous avez choisi des utilisateurs individuels, vous voyez les ID et les noms des utilisateurs. Par défaut, la série 1-9999 est choisie.

La liste de gauche indique les utilisateurs que vous n'avez pas choisis. Par défaut, cette liste est vide puisque l'ensemble des ID d'utilisateurs possibles est sélectionné.

Pour ajouter un utilisateur, mettez l'ID d'utilisateur en surbrillance et cliquez sur le bouton >. Pour ajouter une série d'utilisateurs, tapez l'ID d'utilisateur dans l'une ou l'autre des boîtes de texte Début et Fin (laissez l'autre champ vide) et cliquez sur le bouton >>.

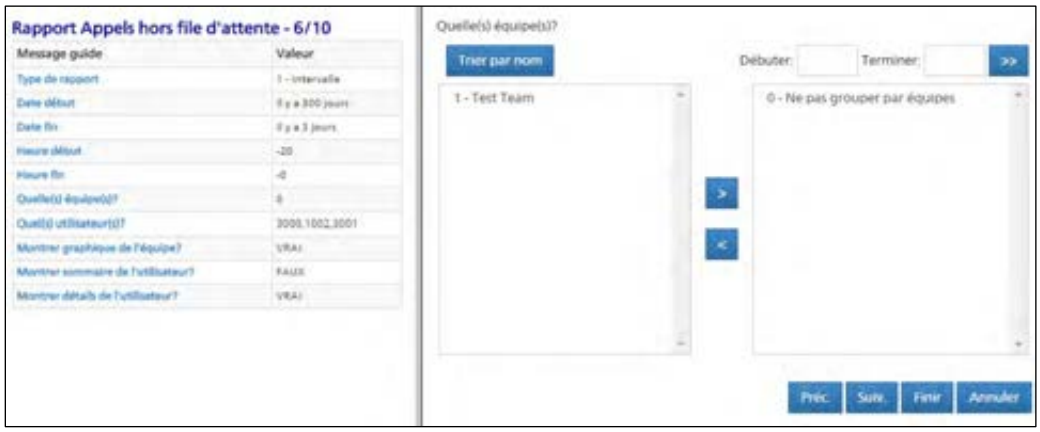
Pour supprimer un utilisateur ou une série d'utilisateurs, mettez-les en surbrillance dans la liste de droite et cliquez sur le bouton <.

Remarque: Vous pouvez sélectionner plusieurs utilisateurs en utilisant les commandes clavier standard (Maj.-clic et Ctrl-clic).

Quelles équipes?

Pour certains rapports, vous devez spécifier une équipe ou une série d'équipes.

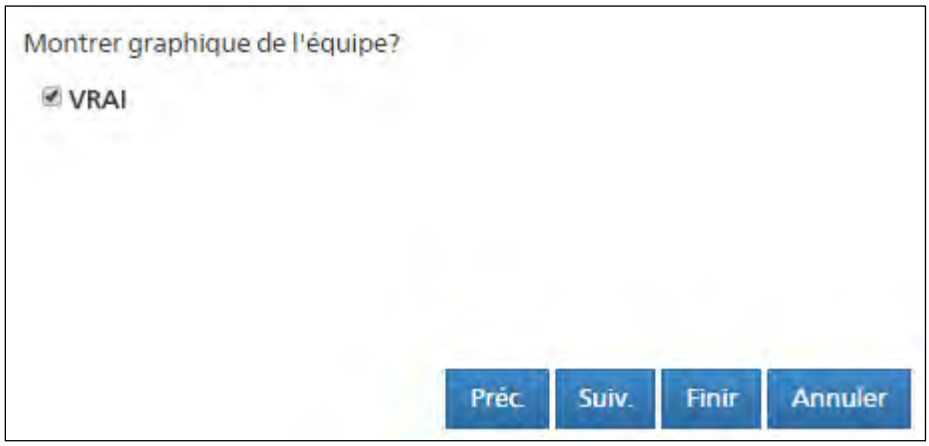
Des équipes peuvent être choisies ou retirées pour un rapport de la manière décrite pour le paramètre texte «Quel(s) utilisateur(s)?», à la page 27. Vous pouvez aussi choisir «0 – Ne pas grouper par équipes», si vous ne voulez pas d'information par l'équipe (en-tête et sous-total).



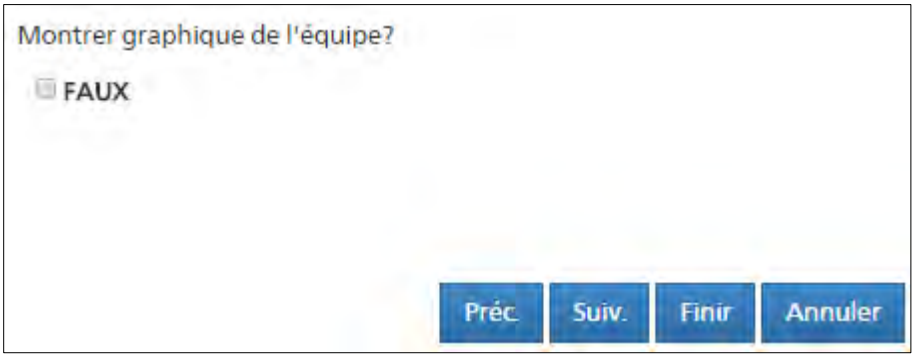
Remarque: Si vous avez choisi «0 – Ne pas grouper par équipes», il faut également retirer les équipes ou les séries d'équipes de la liste de droite pour que l'information correspondante ne figure pas sur le rapport.

Afficher sommaire/graphique/détails?

Par défaut, les paramètres «Montrer sommaire?», «Montrer graphique?» et «Montrer détails ?» sont VRAI – case cochée. Dans l'illustration ci-dessous, la valeur du paramètre «Montrer graphique de l'équipe?» est VRAI pour le rapport indiqué.



Décochez la case si vous ne voulez pas voir le sommaire/graphique/détail dans votre rapport. L'affichage change à FAUX, comme illustré ci-dessous.



Le paramètre «Montrer sommaire?» (par exemple, Montrer sommaire de l'utilisateur, Montrer sommaire de file d'attente, etc.), présente un sous-total correspondant dans le rapport. Un tel sous-total peut être utile dans un rapport couvrant de nombreux intervalles. Par exemple, si vous examinez les statistiques quotidiennes d'un utilisateur sur les sept derniers jours, vous pourrez vouloir connaître les sous-totaux par jour de ses statistiques d'activité de la semaine.

Le paramètre «Montrer graphique» (par exemple, Montrer graphique de l'équipe, Montrer graphique de l'utilisateur, etc.) affiche un graphique correspondant dans le rapport. Les graphiques sont des illustrations visuelles sommaires de l'information donnée dans le reste du rapport. Vous pouvez les supprimer en désactivant le paramètre «Montrer graphique?», par exemple pour économiser du papier d'imprimante.

Le paramètre «Montrer détail(s)?» (par exemple, Montrer détails de l'utilisateur, Montrer détails de file d'attente, etc.), présente les statistiques détaillées correspondantes dans le rapport. Ces informations détaillées sont présentées sur une ligne pour chaque intervalle choisi pour le rapport (s'il y a des données pour l'intervalle). Si le paramètre «Montrer détails?» est FAUX, ces lignes sont omises. La même information est tout de même visible comme sous-total si le paramètre «Montrer sommaire?» est à VRAI.

Affichage des rapports

La fonction *Voir* permet de produire un rapport à afficher sur votre ordinateur dans un format facile à consulter et permettant de zoomer au niveau des détails.

Le contenu du rapport dépend des paramètres sélectionnés.

Pour afficher un rapport:

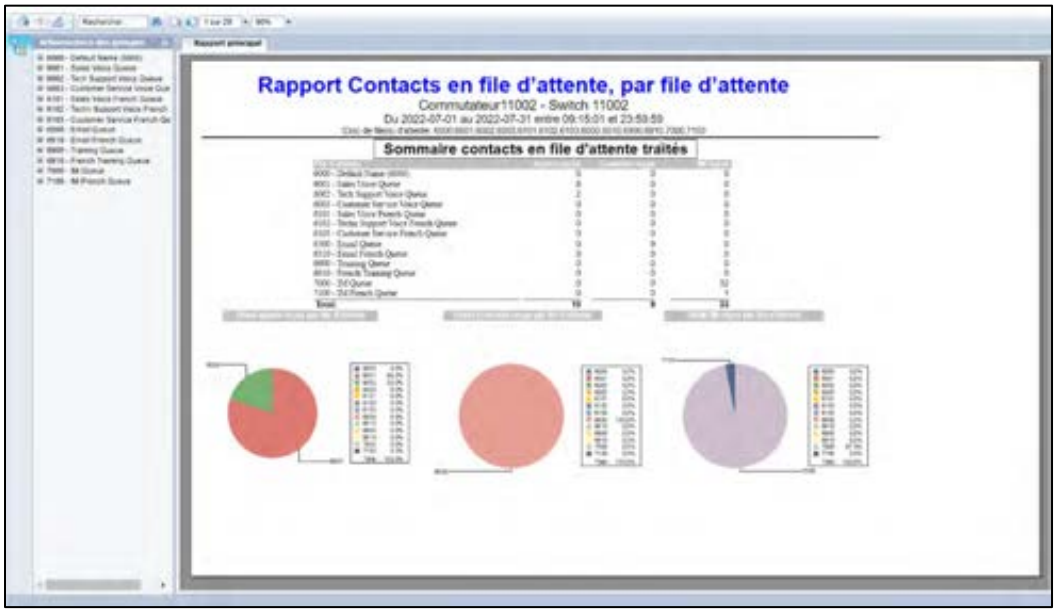
1. Sélectionnez le rapport désiré dans la vue arborescente.

   La page des informations du rapport s'ouvre dans la vue détaillée d'iceReporting.

2. Cliquez sur le bouton *Voir*.

   Le bouton *Voir* est accessible dans la page des informations du rapport et dans la barre d'outils iceReporting.

   La fenêtre «Visionner» s'ouvre. Selon la quantité de données demandée et/ou la taille de la base de données, le délai d'affichage peut être plus ou moins long.



La fenêtre «Visionner» dont les icônes sont décrites dans le tableau ci-dessous.

Barre d'outils de la fenêtre Visionner	
Champ	**Description**
	Exporter le rapport. Pour plus d'information, voyez ' Vous pouvez aussi avoir accès à différentes sections du rapport en cliquant sur l'un des groupes disponibles dans la vue arborescente de la fenêtre. Par exemple, dans un rapport de contacts par utilisateur, chaque file d'attente fait l'objet d'une entrée dans la vue arborescente. Cliquez sur la file d'attente désirée et vous passerez directement à la section du rapport qui correspond à cette file. Vous pouvez imprimer directement le rapport à partir de la fenêtre «Visionner». Vous pouvez aussi l'exporter dans un format de fichier différent. Exporter les rapports affichés' ci-dessous.
	Imprimer le rapport affiché dans la fenêtre «Visionner».
	Voir la décomposition du rapport en vue arborescente. Cliquez à nouveau sur le bouton pour refermer la vue arborescente.
1 sur 4	Indique le nombre de pages du rapport et la page que vous êtes en train de voir (p.ex. 1 de 2). Utilisez les boutons flèches pour changer de page, s'il y a lieu.
	Rechercher le rapport (p.ex. pour un nom ou un ID d'utilisateur).

Vous pouvez aussi avoir accès à différentes sections du rapport en cliquant sur l'un des groupes disponibles dans la vue arborescente de la fenêtre. Par exemple, dans un rapport de contacts par utilisateur, chaque file d'attente fait l'objet d'une entrée dans la vue arborescente. Cliquez sur la file d'attente désirée et vous passerez directement à la section du rapport qui correspond à cette file. Vous pouvez imprimer directement le rapport à partir de la fenêtre «Visionner». Vous pouvez aussi l'exporter dans un format de fichier différent.

Exporter les rapports affichés

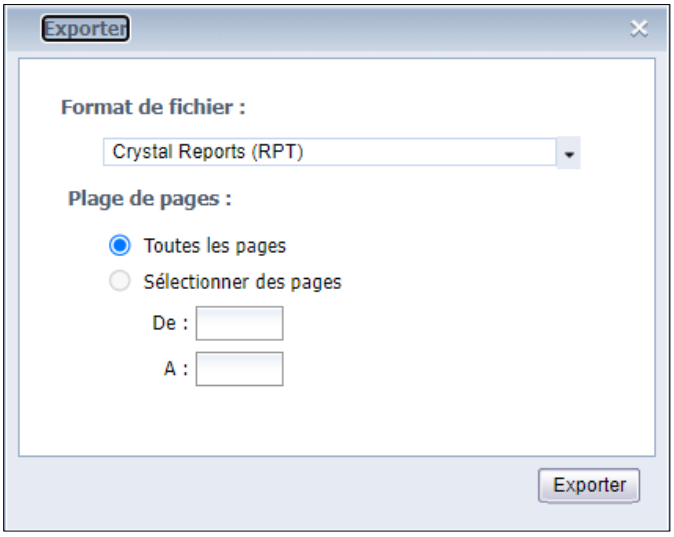
Après avoir consulté le rapport à l'écran, il est facile de l'exporter sous un autre format. Vous pourrez, par exemple, vouloir l'exporter en Microsoft® Excel®.

Remarque: Vous pouvez exporter le rapport directement en PDF (sans passer par la prévisualisation). Pour plus d'information, reportez-vous à 'Prévisualisation de rapports en PDF' page 33.

Pour exporter le rapport:

1. Avec le rapport affiché dans la fenêtre «Visionner», cliquez sur le bouton *Exporter* ( ).

   La boîte de dialogue «Exporter» s'ouvre.



2. Sélectionnez le format désiré dans la liste déroulante «File Format». Les extensions du nom de fichier sont entre parenthèses.

   Les options disponibles sont: Crystal Reports (RPT), Adobe Acrobat (PDF), Microsoft Excel 97- 2003 (XLS), Microsoft Excel 97-2003 – Données seules (XLS), Microsoft Excel Workbook Données seules, Microsoft Word, Microsoft Word – Éditable, Rich Text Format, Character Separated Values (CSV), XML.

3. Sélectionnez la série de pages à exporter du rapport. Si vous utilisez le bouton radio *Pages*, tapez les numéros de la première et de la dernière page dans les boîtes de texte.

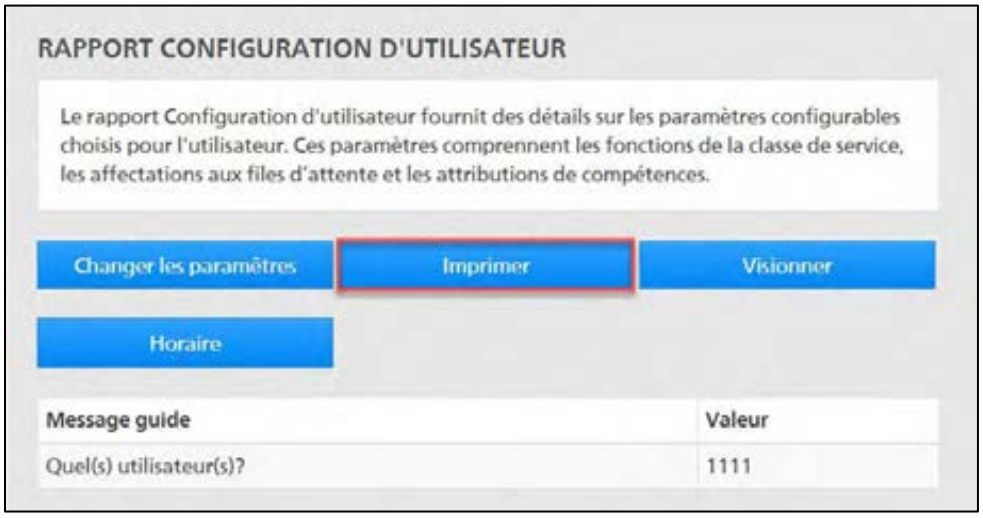
4. Cliquez sur OK pour exporter le rapport. (Pour annuler l'exportation, cliquez sur *Cancel*.)

   Quand vous avez cliqué sur *OK*, votre ordinateur lance le transfert du fichier ou effectue le traitement de conversion avant de faire le transfert, selon le réglage de «Folder Options» sur votre PC.

Prévisualisation de rapports en PDF

Pour imprimer un rapport, vous devez d'abord l'ouvrir dans une fenêtre de prévisualisation ou de l'afficher dans un autre format. Le format PDF est recommandé pour l'impression.

Vous pouvez cliquer sur le bouton *Afficher en PDF* qui apparaît dans la page principale d'information (ou dans la barre d'outils d'iceReporting si le rapport est sélectionné dans la vue arborescente) pour ouvrir le rapport en PDF.



Vous pouvez ensuite imprimer le fichier sur une imprimante de votre choix ou garder une copie pour l'imprimer plus tard.

Le contenu du rapport dépend des paramètres sélectionnés. Pour plus d'information sur les paramètres des rapports, reportez-vous à la page 22.

Remarque: Pour pouvoir visualiser le fichier PDF, vous devez avoir Adobe® Reader® installé sur votre ordinateur.

Pour prévisualiser le rapport en PDF et l'imprimer:

1. Sélectionnez le rapport désiré dans la vue arborescente.

   La page des informations du rapport s'ouvre dans la vue détaillée d'iceReporting.

2. Cliquez sur le bouton *Afficher en PDF*.

   Le fichier PDF s'ouvre dans une nouvelle fenêtre de navigateur. Selon la quantité de données demandée et/ou la taille de la base de données, le délai de production du rapport peut être plus ou moins long. La fenêtre du rapport peut être réduite à une icône, agrandie au maximum, redimensionnée et fermée indépendamment de l'interface iceReporting.

3. Pour imprimer le rapport, cliquez sur l'icône d'impression dans la barre d'outils de la fenêtre du fichier PDF.

   La boîte de dialogue ‘Print’ s'ouvre.

4. Après avoir configuré les paramètres d'impression, cliquez sur *OK* pour lancer l'impression.

   Remarque: Pour plus d’information sur l'impression des fichiers PDF, consultez la documentation d'Adobe® Reader®.

Planification des rapports pour envoi par courriel ou préproduction

iceReporting vous donne la possibilité de produire des rapports et de les transmettre par courriel à intervalles réguliers. Vous pouvez également choisir de pré-produire des rapports- un rapport pré-produit est un rapport qui est planifié pour être produit sur le serveur à une date/heure préétablie. Le rapport sera prêt et accessible rapidement, sans devoir attendre que les données soient compilées. La section suivante fournit plus d'information sur la planification de rapports pour l'envoi par courriel et la préproduction de rapports.

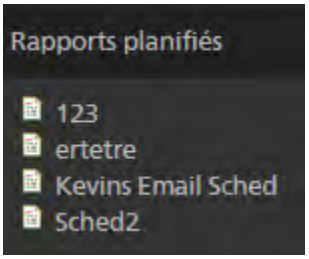
Remarque: Les modifications des horaires des rapports sont vérifiées dans le cadre des Piste de vérification de iceManager. Pour plus d'information, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceManager*.

Rapports planifiés pour envoi par courriel

Un rapport planifié, que vous pouvez créer, modifier ou supprimer à tout moment, peut comporter une tâche planifiée quotidienne, hebdomadaire, mensuelle ou unique. À la date planifiée, après l'envoi par courriel du rapport, chaque destinataire peut l'enregistrer ou l'imprimer selon ses besoins.

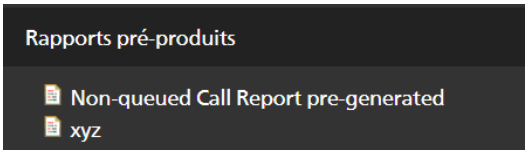
Mise en garde: La planification de plusieurs rapports à produire en même temps peut entraîner des problèmes de ressources au niveau de l'ordinateur. Il est donc recommandé d'échelonner les heures de production à au moins cinq minutes d'intervalle.

Dès qu'un rapport est planifié, il devient visible dans la liste «Rapports planifiés» de la vue arborescente.



Rapports pré-produits

Les rapports pré-produits sont utiles dans le cas de rapports fréquemment visionnés, comme le serveur n'a pas à les produire chaque fois que le rapport est visionné. Les rapports sont produits sur le serveur à intervalles réguliers et peuvent ensuite être visionnés par tous les utilisateurs d'iceReporting qui y ont accès. Chaque fois qu'un rapport pré-produit est produit, il écrase le rapport pré-produit précédent. Les rapports pré-produits apparaissent dans la liste Rapports Pré-produits dans la vue arborescente.



Si vous cliquez sur le sous-fichier Rapports pré-produits dans la vue arborescente, une liste de rapports pré-produits existants s'affiche. Vous pouvez cliquer sur n'importe lequel de ces rapports pour en voir les détails dans la vue détaillée.

Pour planifier pour envoi par courriel ou pour pré-produire un rapport:

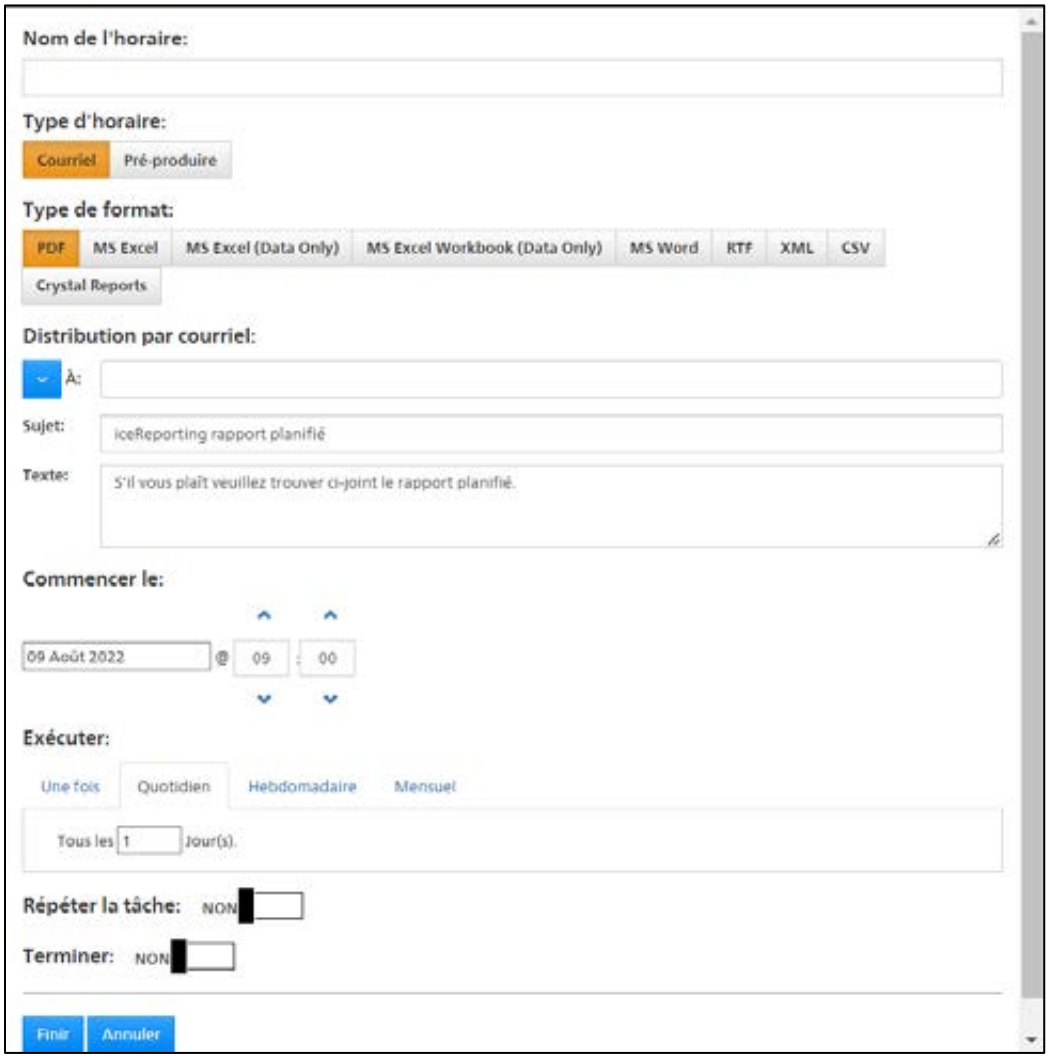
1. Sélectionnez dans la vue arborescente le rapport que vous désirez planifier pour envoi par courriel ou pour pré-production.

   La page des informations du rapport s'ouvre dans la vue détaillée d'iceReporting.

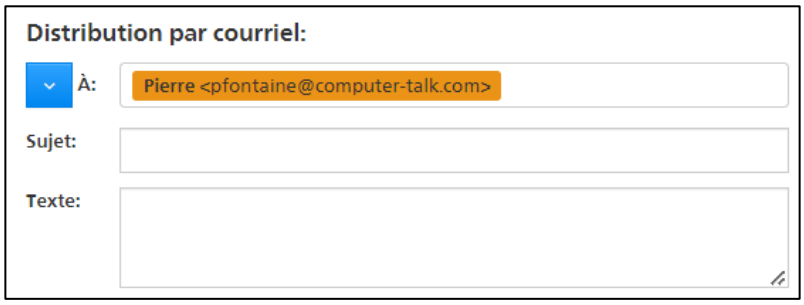
2. Cliquez sur le bouton Programmer.

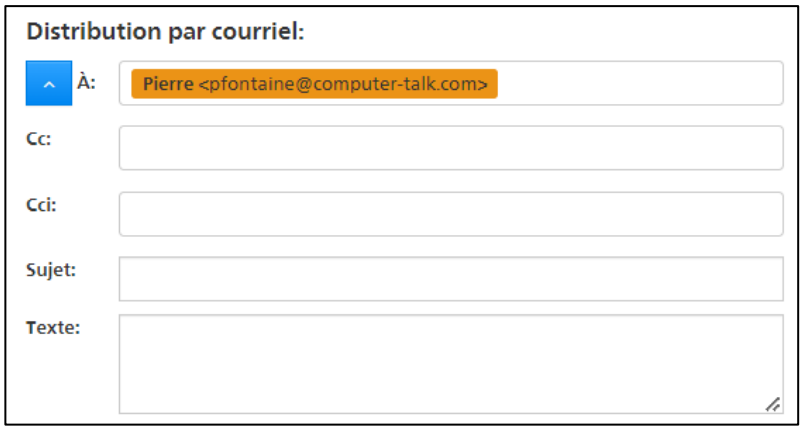
   Le bouton Programmer est accessible dans la page des informations du rapport et dans la barre d'outils iceReporting.

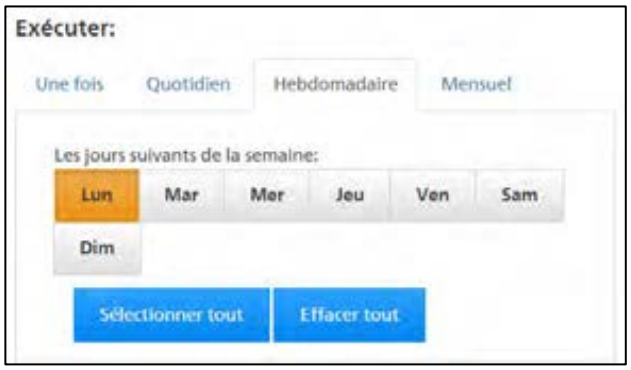
La boîte de dialogue «Planification de rapports» s'ouvre.



3. Remplissez les champs comme décrit dans le tableau ci-dessous.

Planification de rapports	
Champ	**Description**
Nom de l'horaire	Choisissez un nom unique pour le rapport planifié.
Type d'horaire	Sélectionnez soit "Courriel" ou "Pré-produire». Pour les définitions de ces choix, reportez-vous à la page 35
Type de format	Choisissez le format désiré dans la liste d'options. Le rapport sera annexé aux courriels dans ce format. Crystal Reports est l'option par défaut. Les autres options sont: Microsoft Excel, Microsoft Excel (données seulement), HTML, PDF, Microsoft Word et RTF.
Distribution par courriel	Complétez les champs À, Objet, et Texte au besoin. Dans le champ À, entrez les adresses courriel auxquelles vous désirez envoyer le rapport. Si le contact est dans le Carnet d'adresses, ice complétera automatiquement l'adresse courriel. Si le contact n'est pas dans le Carnet d'adresses, vous devrez taper l'adresse courriel en entier. Plusieurs adresses courriel, séparées par des virgules, peuvent être entrées dans ce champ. Les virgules n'apparaîtront pas dans le champ. Une boîte orange apparaîtra plutôt autour de l'adresse courriel complétée.  Pour ajouter une adresse ou plusieurs adresses courriel à un champ Cc ou Cci, cliquez sur la flèche bleue.

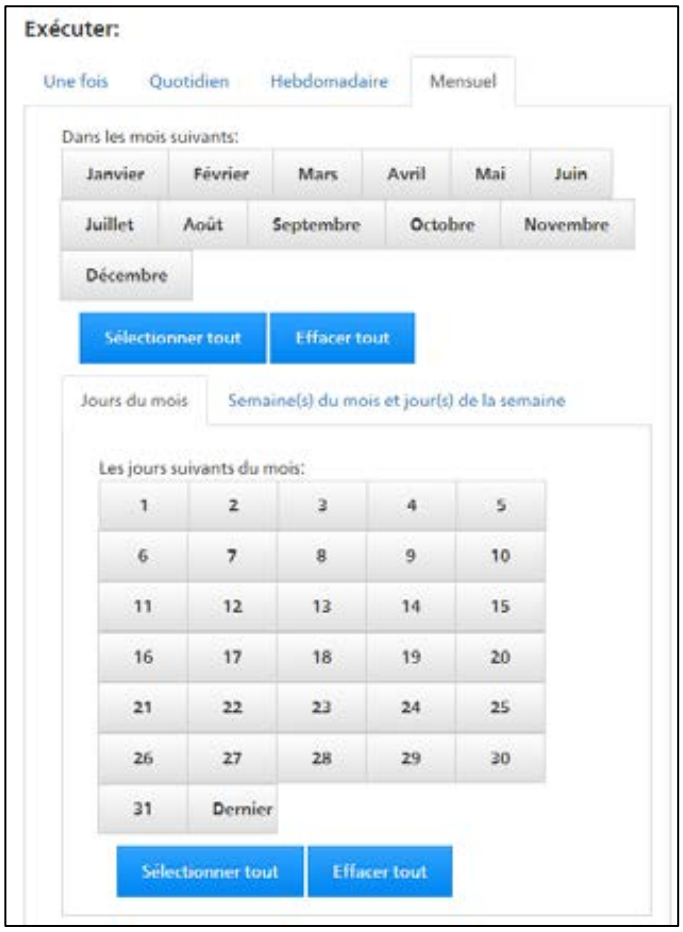
Planification de rapports	
	 Cliquez sur la flèche bleue pour cacher les champs Cc ou Cci. L'objet du courriel est par défaut "Rapport planifié iceReporting". Vous pouvez personnaliser la ligne de l'objet afin qu'elle décrive plus précisément le contenu du courriel. Le texte du courriel est " S'il vous plaît veuillez trouver ci-joint le rapport planifié." Vous pouvez personnaliser le message afin qu'il décrive plus précisément le rapport qui est envoyé.
Début	Choisissez une date et une heure de début pour votre courriel ou votre rapport préproduit. Un clic sur le champ de la date ouvre un calendrier à partir duquel vous pouvez sélectionner la date de début appropriée. Vous pouvez soit taper l'heure ou utiliser les flèches vers le haut et vers le bas pour basculer les chiffres.

Exécuter	Choisissez la fréquence à laquelle vous désirez que le courriel soit envoyé ou que le rapport préproduit soit exécuté en cliquant sur l'onglet qui décrit le mieux la fréquence – les options disponibles sont Une fois, quotidien, hebdomadaire et mensuel. Une fois: Le courriel ou le rapport préproduit sera exécuté à l'heure de début spécifiée. Quotidien: Planifiez les rapports pour qu'ils soient exécutés sur une base quotidienne. Des intervalles peuvent être choisis (par ex. le rapport peut être produit tous les trois jours). Hebdomadaire: Planifiez les rapports pour qu'ils soient exécutés sur une base hebdomadaire. Vous pouvez sélectionner les jours de la semaine où les rapports seront envoyés. Ceci est une bonne alternative aux rapports quotidiens, particulièrement si votre centre de contact n'est pas ouvert durant les fins de semaines. 

Mensuel: Planifiez les rapports pour qu'ils soient exécutés sur une base mensuelle. Vous pouvez spécifier quels mois. Il y a deux manières de le faire:

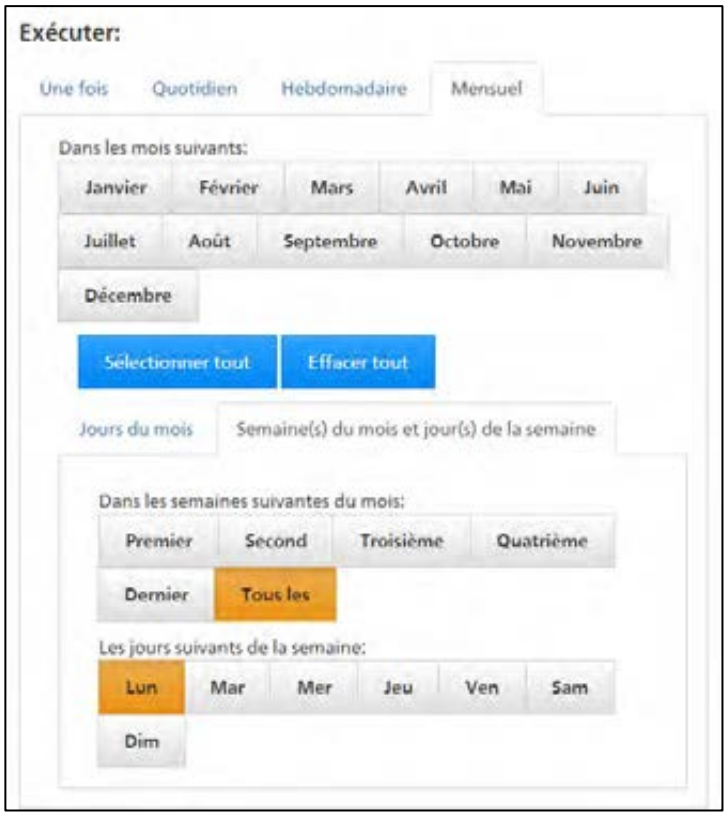
1. Jours du mois

   Cette liste de dates est affichée par défaut. Choisissez les dates que vous désirez. Voyez la saisie d'écran ci-dessous.



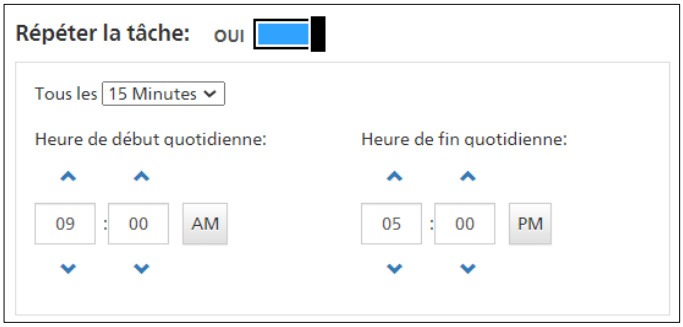
2. Semaine(s) du mois et jour(s) de la semaine

   Vous pouvez choisir d'envoyer le rapport par courriel ou de pré produire le rapport en sélectionnant soit le premier, second, troisième quatrième ou dernier bouton. Choisissez ensuite les jours de la semaine.



Cliquez sur Sélectionner tout pour activer tous les boutons.

Choisissez Effacer tout pour annuler votre sélection pour la section ci-dessus. Cliquer sur Effacer tout dans la section Les jours suivants de la semaine n'effacera pas votre sélections dans les autres parties du formulaire.

Répéter la tâche	Sélectionnez la boîte à cocher 'Répéter la tâche' si vous désirez créer un horaire qui envoie des rapports plusieurs fois par jour. Cette option n'est disponible que lorsque le bouton Répéter la tâche est fixé à Oui. Lorsqu'il est fixé à Oui, une nouvelle section s'ouvre. De la liste défilante 'Tous les', sélectionnez l'intervalle de répétition parmi les options fournis: 15 minutes, 30 minutes, 1 heure. Sélectionnez une heure de début et une heure de fin quotidiennes. La tâche sera exécutée à chacun des intervalles (15 minutes par défaut) durant la période que vous spécifiez. 
Terminer	Basculez ce bouton à Oui, pour choisir une date et une heure de fin pour l'horaire. La date de fin est optionnelle.

4. Cliquez sur *Finir*.

Le rapport planifié apparaît dans le dossier «Rapports planifiés» de la vue arborescente (pour les rapports envoyés par courriel), ou dans le sous-fichier Rapports pré-produits.

Modification de rapports planifiés

Vous pouvez vouloir modifier un rapport précédemment planifié. Par exemple, pour changer la liste des destinataires ou les détails de la planification.

Pour replanifier un rapport, allez au nom du rapport dans l'arborescence (il devrait apparaître sous Rapports planifiés, selon le type de rapport planifié. Vous devriez être dirigé vers la page d'information du rapport. Cliquez sur le bouton *Reprogrammer*. Faites les changements nécessaires dans la boîte de dialogue «Programmation de rapport». Pour plus d'information sur les rapports planifiés pour être envoyés par courriel et les rapports pré-produits, reportez-vous à la page 35.

Remarque:

- Vous ne pouvez pas changer le nom du rapport.
- Quand vous modifiez la planification d'un rapport et enregistrez les changements, le compte d'exécution et le compte SMTP (spécifiés pour le serveur SMTP par défaut) sont automatiquement remplacés par le compte d'exécution et le compte SMTP d'où les changements ont été effectués. Si ce n'est pas ce que vous voulez, vous devrez rétablir les comptes d'origine après l'enregistrement de la planification modifiée.

Suppression de rapports planifiés

Pour supprimer un rapport planifié, naviguez jusqu'à la page des informations d'exécution du rapport planifié à supprimer et cliquez sur le bouton *Déprogrammer*. Le rapport planifié disparaît du dossier «Rapports planifiés» de la vue arborescente.

Visionnement de rapports pré-produits

Pour visionner un rapport pré-produit, cliquez sur le rapport pré-produit dans les dossiers Rapports planifiés ou rapports pré-produits de la vue arborescente. Cliquez sur le bouton *Voir* dans la page détaillée du rapport. Vous pouvez également cliquer sur *Afficher en PDF*. Pour une explication de la différence entre ces deux options, reportez-vous à la page 40.

Modification de rapports préproduits

Vous pouvez modifier une définition de rapport préproduit. Pour modifier la définition, naviguez jusqu'à la page des informations d'exécution du rapport pré-

produit en question et cliquez sur le bouton *Reprogrammer*. Faites les changements nécessaires dans la boîte de dialogue «Rapport pré-produit», comme pour la création initiale d'une définition de rapport préproduit. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 45.

Remarque:

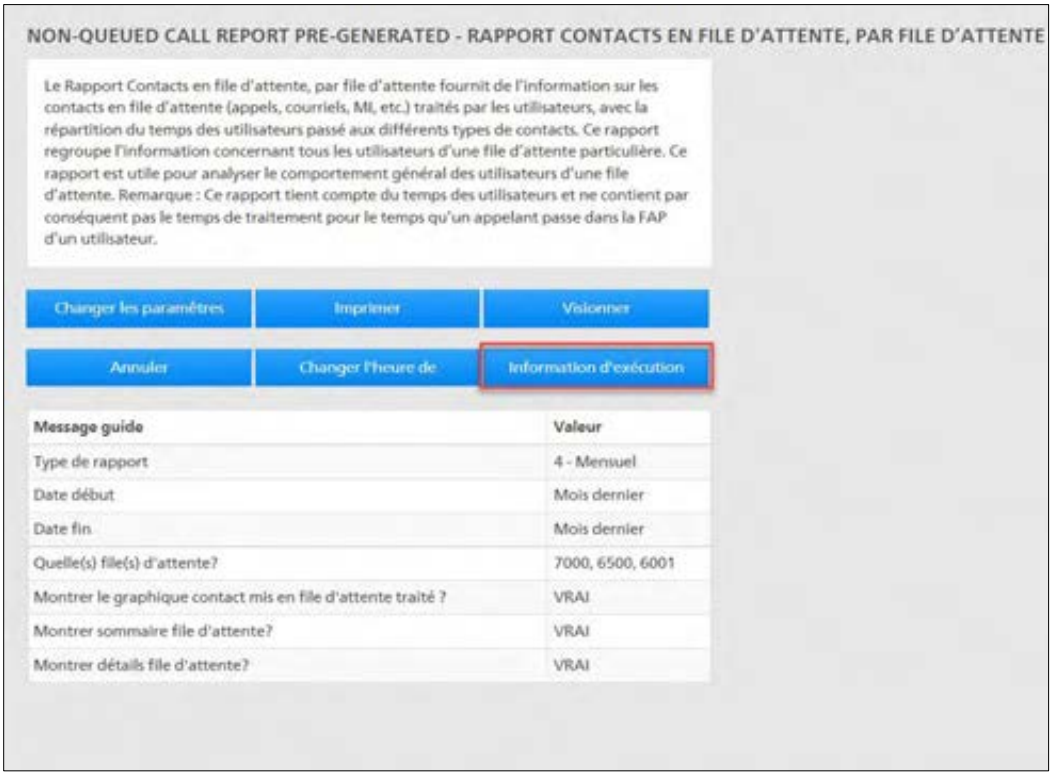
- Vous ne pouvez pas changer le nom du rapport.
- Une fois les modifications sauvegardées, le compte d'exécution devient celui d'où les changements ont été effectués. Si ce n'est pas ce que vous voulez, vous devrez rétablir le compte d'origine après avoir enregistré le changement de définition.

Suppression de rapports préproduits

Pour supprimer un rapport préproduit, naviguez jusqu'à la page des informations d'exécution du rapport à supprimer et cliquez sur le bouton *Supprimer*. Le rapport disparaît du dossier «Rapports pré-produits» de la vue arborescente.

Informations d'exécution

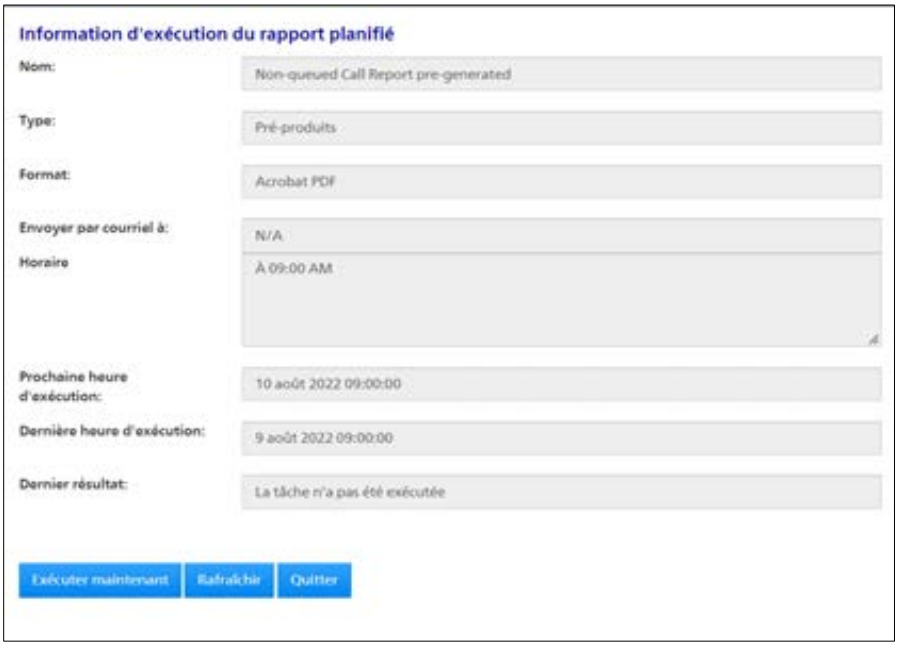
Pour ouvrir la boîte de dialogue «Information d'exécution du rapport planifié», cliquez sur le bouton *Paramètres de la tâche* de la page des informations du rapport planifié ou préproduit.



Remarque: Les rapports préproduits sont avant tout des rapports planifiés. Dans cette section, le terme planifié désigne les deux catégories de rapports.

La boîte de dialogue «Information d'exécution du rapport planifié» contient l'information définissant la prochaine exécution (la date et l'heure de la prochaine passe de production du rapport), l'état du rapport (p.ex. prêt à l'exécution), la date et l'heure de la dernière passe de production et son résultat (p.ex. Succès).

Cette boîte de dialogue, vous permet de changer le compte d'exécution pour la production du rapport et aussi de l'exécuter à la demande, sans attendre la prochaine date/heure planifiée.



Remarque: Si la planification du rapport en question a été récemment modifiée, cliquez sur le bouton *Rafraîchir* pour faire apparaître les valeurs courantes dans le page des Informations d'exécution.

La boîte de dialogue «Information d'exécution du rapport planifié» présente les champs et les boutons suivants:

Information d'exécution du rapport planifié	
Champ/bouton	**Description**
Nom	Nom du rapport planifié.
Horaire	Tâche planifiée définie pour ce rapport.
Prochaine heure d'exécution	Prochaine date/heure d'exécution du rapport.
Dernière heure d'exécution	Date/heure de la dernière exécution du rapport.
Dernier résultat	Résultat de la dernière exécution.
Type	Type choisi pour l'exportation: Courriel ou pré-produit.

Information d'exécution du rapport planifié	
Champ/bouton	**Description**
Format	Format choisi pour l'exportation: Crystal Reports, HTML, Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Excel (Données seulement), PDF, RTF.
Envoyer par courriel à	Adresse pour l'acheminement par courriel. Ce champ contient l'adresse lorsque l'option Courriel est choisie pour le Type. Si pré-produit a été sélectionné, N/A" s'affiche.
Créateur	Identité d'utilisateur asp.net associée au compte d'exécution utilisé pour créer le rapport planifié. Correspond à ASPNET sur IIS (Internet Information Services) 5.0 et à NetworkService sur IIS 6.0.
Compte d'exécution	Compte d'exécution actuellement utilisé.
Exécuter maintenant	Permet à l'utilisateur de produire un rapport sur demande (sans attendre la prochaine passe planifiée).
Rafraîchir	La page est mise à jour avec les plus récentes modifications.
Quitter	Referme la boîte de dialogue «Information d'exécution du rapport planifié».

Chapitre 4 : Rapports ADR

Les rapports ADR (Utilisateur Detail Recording) sont basés sur l'utilisation des enregistrements de détail d'utilisateur et fournissent de l'information très détaillée sur les contacts reçus et faits par un utilisateur. Ce genre d'information est souvent utilisé pour analyser la nature exacte de l'activité d'un utilisateur, plutôt que pour la supervision au jour le jour. Il y a quatre rapports ADR différents:

- **Rapport détaillé d'utilisateur** – contenant les détails de chaque événement utilisateur.
- **Rapport de connexion de l'utilisateur** – fournit de l'information sur chaque ouverture et fermeture de session de l'utilisateur auprès d'ice.
- **Rapport des appels sortants** – fournit de l'information sur chaque appel sortant fait par un utilisateur.
- **Rapport appel en file d'attente par transfert d'appel** – fournit de l'information sur tous les appels en file d'attente qui ont été transférés.

Vous pouvez décider d'utiliser ces rapports pour les fins suivantes:

- Enquêter sur les circonstances d'un contact donné, par exemple un contact problématique signalé par l'utilisateur.
- Analyser en détail les activités d'un utilisateur sur une certaine période pour vous faire une idée de la qualité globale de son travail.

- Déterminer la durée des sessions de travail des divers utilisateurs et des éventuelles périodes pendant lesquelles les utilisateurs n'étaient pas connectés au système.

Rapport ADR détaillé d'utilisateur

Rapport ADR détaillé d'utilisateur

Commutateur11002 - Switch 11002

Du 2022-08-01 au 2022-08-31 entre 00:00:00 et 23:59:59

ID(s) d'utilisateur(s) 1301

Date et Heure	État actuel	Détail événement		
Utilisateur 1301 - Julie				
2022-08-04 12:48:29	CONNECTÉ	Connecté	*ID de la file d'attente:* *Type de contact:*	*6001*
2022-08-04 12:48:29	CONNECTÉ	Connecté	*ID de la file d'attente:* *Type de contact:*	*6002*
2022-08-04 12:48:29	CONNECTÉ	Connecté	*ID de la file d'attente:* *Type de contact:*	*6003*
2022-08-04 12:48:29	CONNECTÉ	Connecté	*ID de la file d'attente:* *Type de contact:*	*6101*
2022-08-04 12:48:29	CONNECTÉ	Connecté	*ID de la file d'attente:* *Type de contact:*	*6500*
2022-08-04 12:48:29	CONNECTÉ	Connecté	*ID de la file d'attente:* *Type de contact:*	*6900*
2022-08-04 12:48:29	CONNECTÉ	Connecté	*ID de la file d'attente:* *Type de contact:*	*7000*
2022-08-04 12:48:29	PAS PRÊT	Pas prêt	*motif:* *Type de contact:*	*Pas prêt*
2022-08-04 12:50:16	ÉCOUTE DISCRÈTE	Écoute discrète	*ID d'utilisateur surveillé* *Type de contact:*	*1001*
2022-08-04 12:50:19	ÉCOUTE DISCRÈTE	Écoute discrète interrompue		
2022-08-04 12:50:19	PAS PRÊT	Pas prêt	*motif:* *Type de contact:*	*Pas prêt*

Sommaire du rapport

Le rapport ADR détaillé d'utilisateur fournit de l'information sur chaque événement relatif à un utilisateur (chaque fois qu'un utilisateur reçoit un contact, bascule à l'état Prêt ou raccroche). Ce rapport est destiné à faciliter le dépannage (en indiquant avec précision les manœuvres de l'utilisateur, les contacts présentés à un utilisateur particulier, etc.).

Mise en garde: Compte tenu du traitement que nécessite ce rapport détaillé, il est possible que la production du rapport ait un impact sur la capacité de votre centre de contact à traiter les contacts. Il est donc fortement conseillé de limiter

la période couverte (p.ex. dix minutes) et de le lancer en dehors des heures de pointe.

Remarque: Ce rapport utilise la table Stat_ADR.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètre du rapport ADR détaillé d'utilisateur	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Quel(s) utilisateur(s)?	Spécifiez l'utilisateur ou la série d'utilisateurs qui apparaîtront dans le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.

Description du rapport

Comme ice n'enregistre pas qui a abandonné ou mis fin à l'appel, les événements du Rapport ADR détaillé de l'utilisateur peuvent être utilisés pour interpréter le comportement de l'appel.

Voyez les exemples suivants:

1. Libéré du téléphone de l'agent: Pour un appel libéré par l'agent, s'il a raccroché à partir de son téléphone, vous voyez un événement *Raccroché* avant un événement *Contact libéré*.

2024-09-11 12:08:57	APPEL EN COURS	Mise à jour de la FAP. Décompte=0		
2024-09-11 12:08:57	APPEL EN COURS	Avis d'enregistrement	*État:* *Type de contact:* *Déclencheur:*	*Enregistré* *Agents En vrac*
2024-09-11 12:08:57	APPEL EN COURS	Avis d'enregistrement	*État:* *Type de contact:* *Déclencheur:*	*Enregistré* *Agents En vrac*
2024-09-11 12:09:01	APPEL EN COURS	Raccroché		
2024-09-11 12:09:01	APPEL EN COURS	Contact libéré		
2024-09-11 12:09:01	TRAITEMENT POST-APPEL	Traitement post-appel		
2024-09-11 12:09:03	TRAITEMENT POST-APPEL	Mise à jour de la FAP. Décompte=0		
2024-09-11 12:09:03	PRÊT	Prêt		

2. Appel libéré du iceBar de l'agent: L'agent qui clique sur le bouton Libérer pour mettre fin à l'appel apparaît comme un événement *Libération de l'appel* dans le rapport ADR.

2024-09-11 12:07:36	APPEL EN COURS	Avis d'enregistrement	*État:* *Type de contact:* *Déclencheur:*	*Enregistré* *Agents En vrac*
2024-09-11 12:07:36	APPEL EN COURS	Avis d'enregistrement	*État:* *Type de contact:* *Déclencheur:*	*Enregistré* *Agents En vrac*
2024-09-11 12:07:43	APPEL EN COURS	Appel en cours de libération		
2024-09-11 12:07:43	APPEL EN COURS	Contact libéré		
2024-09-11 12:07:43	TRAITEMENT POST-APPEL	Traitement post-appel		

3. L'appelant a libéré l'appel: Lorsqu'un appelant libère l'appel, l'événement apparaît simplement comme un événement *Contact libéré* sans message antérieur *Raccroché* ou *Libération d'appel*. Vous pouvez voir un événement

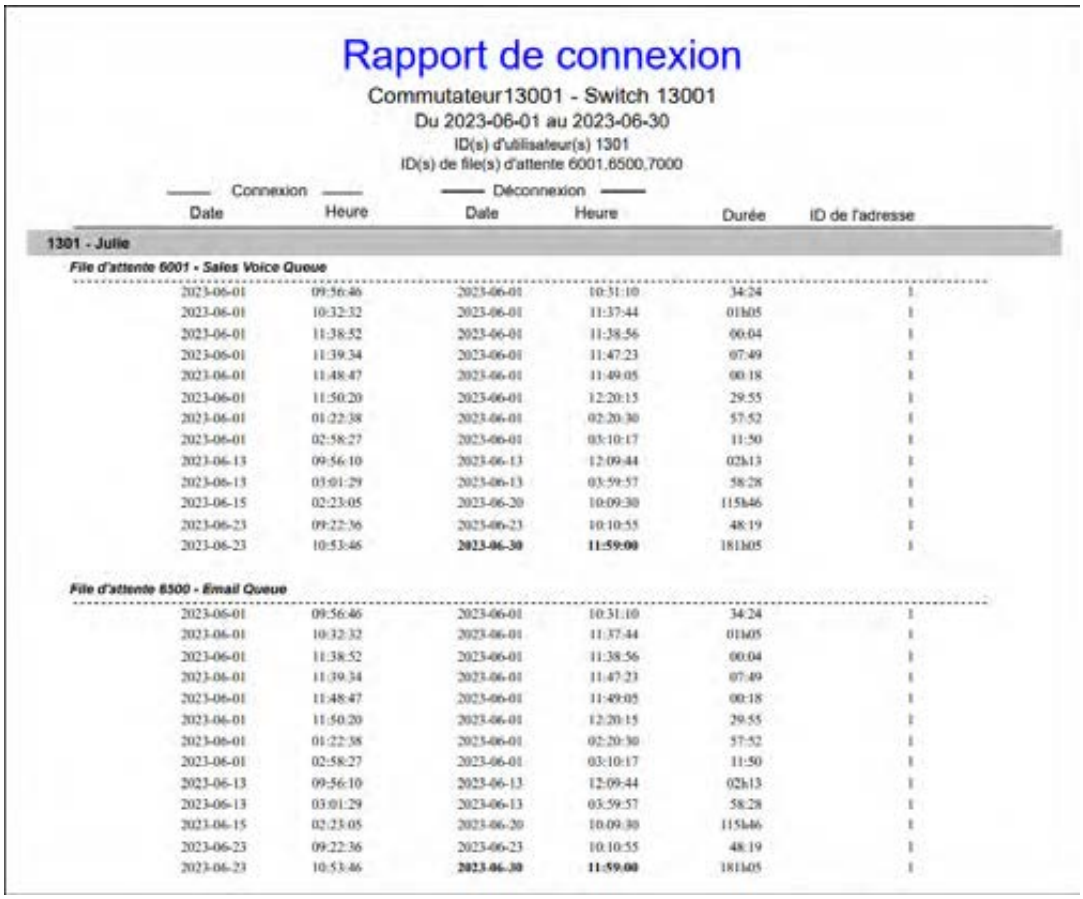
Raccroché après que l'appel soit libéré selon les paramètres de la classe de service de l'agent.

2024-09-11 12:06:55	APPEL EN COURS	Avis d'enregistrement	*État:* *Type de contact:* *Déclencheur:*	*Enregistré* *Agents En vrac*
2024-09-11 12:07:15	APPEL EN COURS	Contact libéré		
2024-09-11 12:07:15	TRAITEMENT POST-APPEL	Traitement post-appel		

L'information affichée pour chaque utilisateur est décrite dans le tableau ci-dessous.

Contenu du rapport ADR détaillé d'utilisateur	
Colonne	**Description**
Date et heure	Date et heure de l'événement. Le format utilisé est le suivant: AAAA/MM/JJ, HH:MM:SS. L'information affichée dans les colonnes pour chaque événement d'utilisateur est décrite ci-dessous.
État actuel	État de l'utilisateur au moment spécifié. Les états possibles comprennent: Inconnu; Connecté; Déconnecté; Prêt; Pas prêt; Traitement post-appel; En cours de présentation; Établissement d'appel; Appel en cours; Consultation; Transfert en cours; Appelant en garde; Utilisateur en garde; Conférence en cours; Dans l'application; En FAP; Réception de tonalité saccadée; Écoute discrète; Mode courriel; En courriels multiples; En conversation Web; En MI multiples; Écoute d'un fichier audio; Prise d'appel en cours de présentation; Prise d'appel en garde; Prise d'appel DAA; Prise d'appel en FAP; Permutation d'appel en FAP; Réacheminement d'appel; En appel réseau; Encadrement en cours.
Détails de l'événement	Autres détails sur l'événement Cette colonne contient, par exemple, le DNIS en mode Établissement d'appel.

Rapport de connexion de l’utilisateur



Rapport de connexion

Commutateur13001 - Switch 13001

Du 2023-06-01 au 2023-06-30

ID(s) d'utilisateur(s) 1301

ID(s) de file(s) d'attente 6001,6500,7000

Connexion		Déconnexion			
Date	Heure	Date	Heure	Durée	ID de l'adresse
1301 - Julie					
File d'attente 6001 - Sales Voice Queue					
2023-06-01	09:56:46	2023-06-01	10:31:10	34:24	1
2023-06-01	10:32:32	2023-06-01	11:37:44	01h05	1
2023-06-01	11:38:52	2023-06-01	11:38:56	00:04	1
2023-06-01	11:39:34	2023-06-01	11:47:23	07:49	1
2023-06-01	11:48:47	2023-06-01	11:49:05	00:18	1
2023-06-01	11:50:20	2023-06-01	12:20:15	29:55	1
2023-06-01	01:22:38	2023-06-01	02:20:30	57:52	1
2023-06-01	02:58:27	2023-06-01	03:10:17	11:50	1
2023-06-13	09:56:10	2023-06-13	12:09:44	02h13	1
2023-06-13	03:01:29	2023-06-13	03:59:57	58:28	1
2023-06-15	02:23:05	2023-06-20	10:09:30	115h46	1
2023-06-23	09:22:36	2023-06-23	10:10:55	48:19	1
2023-06-23	10:53:46	**2023-06-30**	**11:59:00**	181h05	1
File d'attente 6500 - Email Queue					
2023-06-01	09:56:46	2023-06-01	10:31:10	34:24	1
2023-06-01	10:32:32	2023-06-01	11:37:44	01h05	1
2023-06-01	11:38:52	2023-06-01	11:38:56	00:04	1
2023-06-01	11:39:34	2023-06-01	11:47:23	07:49	1
2023-06-01	11:48:47	2023-06-01	11:49:05	00:18	1
2023-06-01	11:50:20	2023-06-01	12:20:15	29:55	1
2023-06-01	01:22:38	2023-06-01	02:20:30	57:52	1
2023-06-01	02:58:27	2023-06-01	03:10:17	11:50	1
2023-06-13	09:56:10	2023-06-13	12:09:44	02h13	1
2023-06-13	03:01:29	2023-06-13	03:59:57	58:28	1
2023-06-15	02:23:05	2023-06-20	10:09:30	115h46	1
2023-06-23	09:22:36	2023-06-23	10:10:55	48:19	1
2023-06-23	10:53:46	**2023-06-30**	**11:59:00**	181h05	1

Sommaire du rapport

Le Rapport de connexion de l'utilisateur fournit de l'information sur les heures de connexion et de déconnexion de l'utilisateur, ainsi que la durée totale de

connexion de l'utilisateur. L'information, qui est ventilée par file d'attente, est utile pour déterminer les schémas de comportement de l'utilisateur.

Remarque: Ce rapport utilise la table Stat_ADR.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants: le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport de connexion de l'utilisateur	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Quel(s) utilisateur(s)?	Spécifiez l'utilisateur ou la série d'utilisateurs concernés par le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Quelle(s) file(s) d'attente?	Spécifiez les files ou le groupe de files sur lesquelles porte le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Fuseau horaire du serveur ice[1]?	Spécifiez le fuseau horaire du serveur ice. Si le fuseau horaire du serveur ice est différent du fuseau horaire du serveur SQL, ce rapport utilise le fuseau horaire du serveur défini dans ce paramètre. Les options incluent: 1. Heure normale de l'Est; 2. Heure normale de Terre-Neuve; 3.Heure de l'Atlantique; 4. Heure normale du centre; 5. Heure normale des Rocheuses; et 6. Heure normale du Pacifique.

[1] Ajouté à la version 11.2.4 de iceReporting

Description du rapport

L'information affichée pour chaque utilisateur est décrite dans le tableau ci-dessous.

Contenu rapport de connexion de l'utilisateur	
Colonne	**Description**
Connexion – Date et heure	Date et heure de la connexion de l'utilisateur. Le format utilisé est le suivant: AAAA/MM/JJ HH:MM:SS.
Déconnexion – Date et heure	Date et heure de la déconnexion de l'utilisateur. Le format utilisé est le suivant: AAAA/MM/JJ HH:MM:SS.
ID de l'adresse	Identificateur (ID) de l'adresse de l'utilisateur.
Durée	Durée totale pendant laquelle l'utilisateur est resté connecté à ice. Par exemple, l'utilisateur s'est initialement connecté à 08 h et s'est déconnecté à 16 h, mais il s'est absenté une heure pour manger. Donc la durée totale pendant laquelle l'utilisateur est resté connecté à ice est 7 heures.
ID du serveur[2]	Indique le serveur auquel l'agent était connecté.

[2] Ajouté à la version 11.2.5 de iceReporting

Rapport de connexions simultanées

Rapport de connexions simultanées

Commutateur11001 - Switch 11001

Quotidien débutant 2024-02-01 et terminant 2024-02-29

Date	Maximum number of concurrent connections
2024-02-01 00:00:00	5
2024-02-02 00:00:00	5
2024-02-03 00:00:00	4
2024-02-04 00:00:00	3
2024-02-05 00:00:00	3
2024-02-06 00:00:00	3
2024-02-07 00:00:00	3
2024-02-08 00:00:00	3
2024-02-09 00:00:00	3
2024-02-10 00:00:00	2
2024-02-11 00:00:00	2
2024-02-12 00:00:00	3
2024-02-13 00:00:00	2
2024-02-14 00:00:00	2
2024-02-15 00:00:00	3
2024-02-16 00:00:00	3
2024-02-17 00:00:00	3
2024-02-18 00:00:00	3
2024-02-19 00:00:00	3
2024-02-20 00:00:00	3
2024-02-21 00:00:00	4
2024-02-22 00:00:00	3
2024-02-23 00:00:00	3
2024-02-24 00:00:00	3
2024-02-25 00:00:00	3
2024-02-26 00:00:00	4
2024-02-27 00:00:00	3
2024-02-28 00:00:00	2
2024-02-29 00:00:00	3
Maximum	5

Sommaire du rapport

Le Rapport de connexions simultanées présente le nombre d'agents connectés simultanément.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants: le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

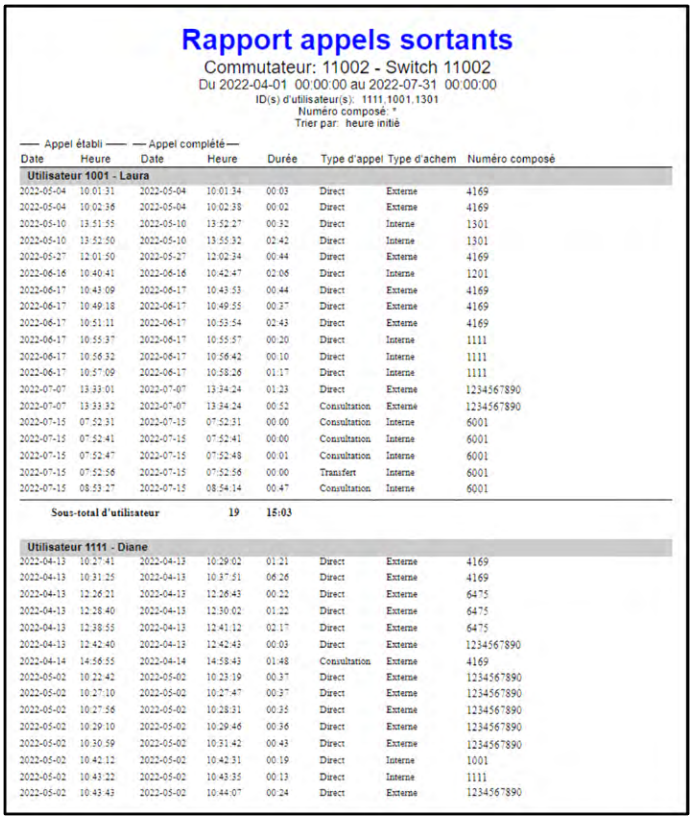
Paramètres du Rapport de connexions simultanées	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contact est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Type de rapport	Le paramètre Type de rapport vous permet de sélectionner un type d'intervalle pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 23.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.

Description du rapport

L'information affichée pour chaque utilisateur est décrite dans le tableau ci-dessous:

Contenu du Rapport de connexions simultanées	
Colonne	**Description**
Date	Cette colonne affiche l'intervalle (par ex., 8:00-8:15), la date (par ex., la date pour un rapport quotidien ou la date de début pour un rapport hebdomadaire, le mois (par ex., Mai) ou l'année, selon le type de rapport qui est produit. Les statistiques pour chaque période sont affichées dans les colonnes décrites ci-dessous.
Nombre maximal de connexions simultanées	Cette colonne affiche le nombre maximal d'utilisateurs qui étaient connectés simultanément à ice durant l'intervalle défini.

Rapport appels sortants



Rapport appels sortants

Commutateur: 11002 - Switch 11002
Du 2022-04-01 00:00:00 au 2022-07-31 00:00:00
ID(s) d'utilisateur(s): 1111,1001,1301
Numéro composé: *
Trier par: heure initié

Appel établi		Appel complété					
Date	Heure	Date	Heure	Durée	Type d'appel	Type d'achem	Numéro composé
Utilisateur 1001 - Laura							
2022-05-04	10:01:31	2022-05-04	10:01:34	00:03	Direct	Externe	4169
2022-05-04	10:02:36	2022-05-04	10:02:38	00:02	Direct	Externe	4169
2022-05-10	13:51:55	2022-05-10	13:52:27	00:32	Direct	Interne	1301
2022-05-10	13:52:50	2022-05-10	13:55:32	02:42	Direct	Interne	1301
2022-05-27	12:01:50	2022-05-27	12:02:34	00:44	Direct	Externe	4169
2022-06-16	10:40:41	2022-06-16	10:42:47	02:06	Direct	Interne	1201
2022-06-17	10:43:09	2022-06-17	10:43:53	00:44	Direct	Externe	4169
2022-06-17	10:49:18	2022-06-17	10:49:55	00:37	Direct	Externe	4169
2022-06-17	10:51:11	2022-06-17	10:53:54	02:43	Direct	Externe	4169
2022-06-17	10:55:37	2022-06-17	10:55:57	00:20	Direct	Interne	1111
2022-06-17	10:56:32	2022-06-17	10:56:42	00:10	Direct	Interne	1111
2022-06-17	10:57:09	2022-06-17	10:58:26	01:17	Direct	Interne	1111
2022-07-07	13:33:01	2022-07-07	13:34:24	01:23	Direct	Externe	1234567890
2022-07-07	13:33:32	2022-07-07	13:34:24	00:52	Consultation	Externe	1234567890
2022-07-15	07:52:31	2022-07-15	07:52:31	00:00	Consultation	Interne	6001
2022-07-15	07:52:41	2022-07-15	07:52:41	00:00	Consultation	Interne	6001
2022-07-15	07:52:47	2022-07-15	07:52:48	00:01	Consultation	Interne	6001
2022-07-15	07:52:56	2022-07-15	07:52:56	00:00	Transfert	Interne	6001
2022-07-15	08:53:27	2022-07-15	08:54:14	00:47	Consultation	Interne	6001
Sous-total d'utilisateur			**19**	**15:03**			
Utilisateur 1111 - Diane							
2022-04-13	10:27:41	2022-04-13	10:29:02	01:21	Direct	Externe	4169
2022-04-13	10:31:25	2022-04-13	10:37:51	06:26	Direct	Externe	4169
2022-04-13	12:26:21	2022-04-13	12:26:43	00:22	Direct	Externe	6475
2022-04-13	12:28:40	2022-04-13	12:30:02	01:22	Direct	Externe	6475
2022-04-13	12:38:55	2022-04-13	12:41:12	02:17	Direct	Externe	6475
2022-04-13	12:42:40	2022-04-13	12:42:43	00:03	Direct	Externe	1234567890
2022-04-14	14:56:55	2022-04-14	14:58:43	01:48	Consultation	Externe	4169
2022-05-02	10:22:42	2022-05-02	10:23:19	00:37	Direct	Externe	1234567890
2022-05-02	10:27:10	2022-05-02	10:27:47	00:37	Direct	Externe	1234567890
2022-05-02	10:27:56	2022-05-02	10:28:31	00:35	Direct	Externe	1234567890
2022-05-02	10:29:10	2022-05-02	10:29:46	00:36	Direct	Externe	1234567890
2022-05-02	10:30:59	2022-05-02	10:31:42	00:43	Direct	Externe	1234567890
2022-05-02	10:42:12	2022-05-02	10:42:31	00:19	Direct	Interne	1001
2022-05-02	10:43:22	2022-05-02	10:43:35	00:13	Direct	Interne	1111
2022-05-02	10:43:43	2022-05-02	10:44:07	00:24	Direct	Externe	1234567890

Sommaire du rapport

Le rapport des appels sortants fournit de l'information sur chaque appel placé par un utilisateur. Ce rapport couvre les appels faits à des numéros extérieurs à ice (p.ex. un appel fait à un numéro extérieur ou à un numéro du PBX intégré), ainsi que les appels internes (p.ex. à un autre utilisateur ou à un NA d'ice). Il donne la durée de l'appel, le type de l'appel, le type de route et le DNIS.

Remarque: Ce rapport indique tous les appels sortants, y compris les numéros que l'utilisateur a commencé à composer sans aboutir à une communication (c'est-à-dire les appels externes dont le code d'accès était valide mais qui n'ont pas abouti parce que la destination était invalide ou occupée).

Ce rapport utilise la table Stat_ADR.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants: Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

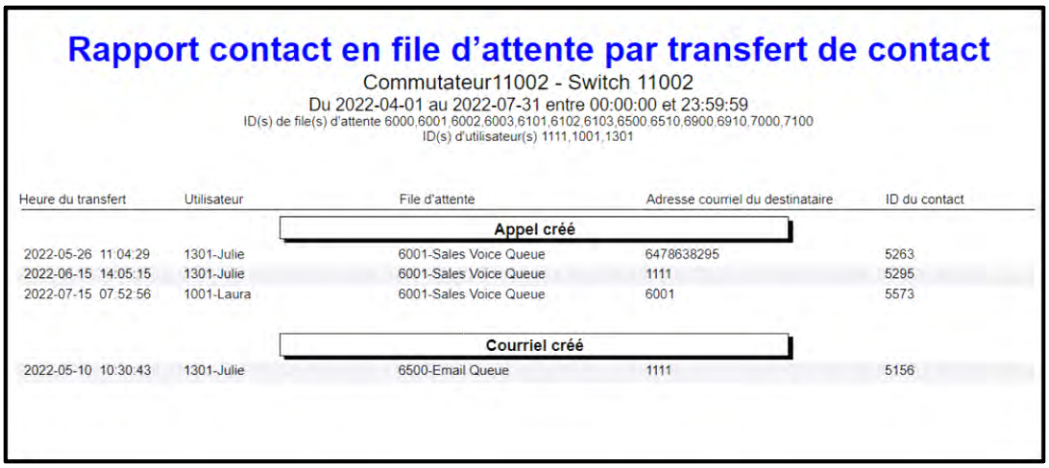
Paramètres du rapport appels sortants	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Quel(s) utilisateur(s)?	Spécifiez l'utilisateur ou la série d'utilisateurs concernés par le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Quel numéro?	Indique le numéro composé pour le cas où vous voudriez rechercher des appels sortants faits à un certain numéro. La valeur par défaut est « * » qui ne restreint pas la recherche à un numéro composé particulier. Des espaces, des traits d'union, et des parenthèses peuvent être utilisés lors de l'entrée du numéro de téléphone mais ils ne sont pas nécessaires. Les caractères comme '?' et '*' peuvent être utilisés pour faire en sorte que la recherche de numéro de téléphone soit plus générique. '?' est utilisé pour remplacer n'importe quel caractère simple (c. à d. une valeur numérique, un espace, un trait d'union ou une parenthèse) et '*' est utilisé pour remplacer un groupe de caractères. Ces deux types de caractère peuvent être insérés n'importe où dans le numéro de téléphone.
Trier par	Indiquez la méthode de tri pour le rapport. Les options sont 1 - Trier par heure d'appel (défaut) et 2 - Trier par numéro composé. La liste des appels sortants de chaque utilisateur est triée soit par date et heure de début de l'appel, soit par numéro composé.

Description du rapport

L'information affichée pour chaque utilisateur est décrite dans le tableau ci-dessous.

Contenu du rapport appels sortants	
Colonne	**Description**
Appel établi – Date et heure	Date et heure de l'établissement de l'appel. Le format utilisé est le suivant: AAAA/MM/JJ HH:MM:SS.
Appel complété – Date et heure	Date et heure auxquelles l'utilisateur a terminé l'appel. Le format utilisé est le suivant: AAAA/MM/JJ HH:MM:SS.
Durée	Durée totale de l'appel sortant.
Type d'appel	Type d'appel sortant. Il peut s'agir d'un appel direct, d'un appel transféré, d'un appel de consultation, etc.
Type d'achem.	Interne signifie que l'appel a été adressé à un autre utilisateur sur ice. Externe signifie que l'utilisateur a composé un numéro externe.
Numéro composé	Numérotation faite par l'utilisateur pour établir un appel sortant.

Rapport contact en file d'attente par transfert de contact



Rapport contact en file d'attente par transfert de contact

Commutateur11002 - Switch 11002

Du 2022-04-01 au 2022-07-31 entre 00:00:00 et 23:59:59

ID(s) de file(s) d'attente 6000,6001,6002,6003,6101,6102,6103,6500,6510,6900,6910,7000,7100

ID(s) d'utilisateur(s) 1111,1001,1301

Heure du transfert	Utilisateur	File d'attente	Adresse courriel du destinataire	ID du contact
		Appel créé		
2022-05-26 11:04:29	1301-Julie	6001-Sales Voice Queue	6478638295	5263
2022-06-15 14:05:15	1301-Julie	6001-Sales Voice Queue	1111	5295
2022-07-15 07:52:56	1001-Laura	6001-Sales Voice Queue	6001	5573
		Courriel créé		
2022-05-10 10:30:43	1301-Julie	6500-Email Queue	1111	5156

Sommaire du rapport

Le Rapport contact en file d'attente par transfert de contact fournit de l'information sur tous les appels ou les contacts en file d'attente qui ont été transférés. Ce rapport inclut les appels en file d'attente transférés à des numéros à l'extérieur d'ice (par ex. un transfert à un numéro externe ou à un autocommutateur intégré), de même qu'un transfert à un numéro interne (par ex. un transfert de contact à un autre utilisateur ou à une file d'attente d'ice). L'information détaillée inclut l'heure du transfert, l'utilisateur qui a initié le transfert, la file d'attente d'où l'appel est arrivé, le numéro auquel il a été transféré et l'ID de contact attribué au contact.

Remarque: Ce rapport utilise la table Stat_ADR.

Paramètres du rapport

Avant de produire le rapport, choisissez les paramètres appropriés. Le tableau qui suit décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du Rapport contact en file d'attente par transfert de contact	
Paramètre	**Description**
Date début	Spécifiez la date de début du rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Spécifiez la date de fin du rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Quel(s) utilisateur(s)?	Spécifiez l'utilisateur ou la série d'utilisateurs concernés par le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 34.
Quelle(s) file(s) d'attente?	Spécifiez la file ou le groupe de files d'attente utilisées pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 34.

Description du rapport

L'information affichée pour chaque utilisateur est décrite dans le tableau ci-dessous:

Détails du Rapport contact en file d'attente par transfert de contact	
Colonne	**Description**
Heure du transfert	La date et l'heure à laquelle l'utilisateur a transféré l'appel. Le format suivant est utilisé: AAAA/MM/JJ HH:MM:SS.
Utilisateur	L'ID et le nom de l'utilisateur qui a transféré l'appel.
File d'attente	Le numéro et le nom de la file d'attente d'où l'appel a été reçu.
Numéro transféré	Le numéro auquel l'appel a été transféré (peut être un ID d'utilisateur, un ID de file d'attente ou un numéro de téléphone).
ID Contact	Le numéro unique attribué à ce contact.

Chapitre 5 : Rapports CDR

Les rapports CDR sont basés sur l'utilisation des enregistrements de détail de contact (CDR) et fournissent des informations en profondeur sur tous les contacts, y compris ceux qui ont été traités par les utilisateurs et ceux qui ont abandonné en file d'attente. Il y a six rapports CDR différents:

Les quatre premiers rapports[3] CDR sont souvent utilisés pour analyser les détails d'une activité de contact.

- **Rapport des abandons** – fournit de l'information sur tous les contacts qui ont abandonné dans le système.
- **Rapport des contacts abandonnés en file d'attente**– fournit de l'information sur les contacts qui ont abandonné en file d'attente.
- **Rapport d'enregistrement de détail de contact** – contenant les détails de chaque événement du contact.
- **Sommaire de contact** – reprend l'essentiel du contenu du Rapport d'enregistrement de détail de contacts sous une forme plus concise, avec un seul dossier pour chaque contact.

Vous pouvez décider d'utiliser ces rapports pour les fins suivantes:

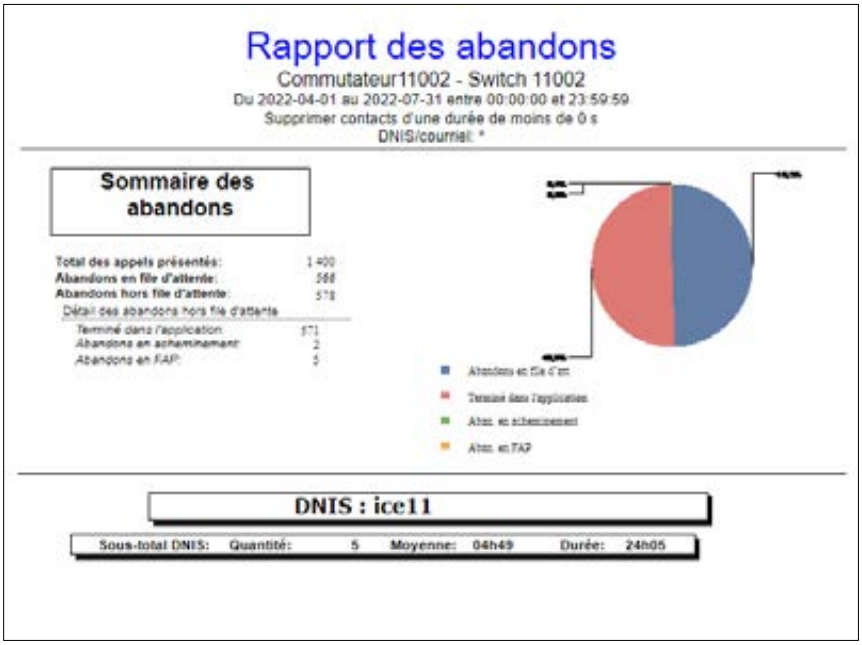
- Enquêter sur les circonstances d'un contact donné, par exemple un contact problématique signalé par l'utilisateur.
- Analyser les circonstances qui conduisent à des abandons de contacts.

[3] Ne peuvent être produits que pour les enregistrements à l'intérieur de la période de rétention pour les données de CDR (généralement 90 jours).

Les deux rapports CDR suivants sont souvent utilisés pour la surveillance quotidienne.

- **Rapport limites pour contacts en file d'attente par DNIS ou par Courriel** – présente le nombre de contacts en file d'attente provenant des différents DNIS ou adresses courriel qui ont été traités dans leur file d'origine, dans une file de débordement, abandonnés ou retirés de la file. Ceci est ventilé selon six limites de temps qui représentent la durée d'attente du contact avant traitement, abandon ou retrait. Ce rapport est utile pour analyser la perception qualitative des clients.
- **Rapport Délais – contacts en file d'attente par DNIS ou par Courriel** – présente le nombre de contacts mis en file d'attente provenant des différents DNIS ou adresses courriel, et qui ont été traités dans leur file d'origine, dans une autre file, abandonnés ou retirés de la file d'attente. Ce rapport inclut de l'information sur des appels mis en file d'attente et sur des contacts courriel.

Rapport des abandons



Sommaire du rapport

Le rapport CDR des abandons fournit de l'information détaillée sur chaque contact qui a abandonné dans l'application, en cours d'acheminement, dans la FAP de l'utilisateur ou en file d'attente. Ce rapport est utile pour identifier les problèmes potentiels de disponibilité de l'application (par exemple, les contacts qui abandonnent dans l'application) ou des problèmes en cours de service (par exemple, les contacts qui abandonnent dans la file d'attente).

Bien qu'il soit principalement destiné à fournir de l'information sur les contacts abandonnés, il peut aussi renseigner sur les courriels abandonnés si vous spécifiez une adresse de courriel dans le champ de paramètre «Quel numéro composé? » ou «Quelle adresse courriel?». Les messages par courriel sont considérés comme des abandons s'ils sont effacés avant d'avoir pu être traités. Il y a, par exemple, abandon pour les courriels non traités au moment où l'application iceMail est fermée.

Un message courriel abandonné réapparaît lorsqu'iceMail est lancé de nouveau.

Remarque: Ce rapport utilise la table Stat_CDR_Summary et la table Stat_CDR.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport CDR des abandons	
Paramètre	**Description**
Type de rapport	Vous pouvez choisir trois types correspondant à des niveaux de détail différents, soit: **0 – Sommaire seulement** – présente un graphique et uniquement un sommaire des appels. Pour plus d'information sur le niveau de détail, reportez-vous à Description du rapport CDR des abandons – Sommaire page 75. **1 – Détail limité** – En plus de l'information du niveau sommaire (0), le rapport présente des renseignements, tels que l'ID du contact et le type de contact. Pour plus d'information, reportez-vous à Description du rapport CDR des abandons – Semi-détaillé et Détaillé page 76. **2 – Détail complet** – En plus de l'information du niveau semi-détaillé (1), le rapport présente des renseignements, tels que la raison de la libération et le numéro de l'appelant. Pour plus d'information, reportez-vous à Description du rapport CDR des abandons – Semi-détaillé et Détaillé page 76.
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.

Paramètres du rapport CDR des abandons	
Paramètre	**Description**
Quel numéro composé (DNIS) ou adresse courriel?	Ce champ n'est utilisable que si le niveau 2 – Détaillé a été sélectionné pour le Type de rapport. Spécifiez le numéro ou la série de numéros composés que vous voulez voir figurer dans le rapport. Par défaut, la série 1-9999 est choisie pour le rapport. (**Remarque:** Si des numéros de contact commencent par 0, comme 0472, vous devez changer la série par défaut à 0-9999 pour qu'ils soient pris). Vous pouvez entrer un seul numéro ou plusieurs, séparés par des virgules. Si votre centre de contacts utilise de nombreux numéros, il est recommandé de spécifier les numéros individuels plutôt que d'utiliser la série par défaut. Vous pouvez également utiliser ce champ pour entrer une ou plusieurs adresses de courriel si votre centre de contacts reçoit des messages courriel via ice.
Retirer les contacts en file d'attente moins que combien de secondes?	Par défaut, ce champ est à 0, c'est-à-dire que tous les contacts abandonnés figurent sur le rapport, quel que soit leur temps de séjour avant l'abandon. Vous pouvez décider d'augmenter le seuil pour omettre les contacts qui ne sont pas restés en file d'attente le nombre de secondes spécifié avant l'abandon.
Regrouper par numéro composé (DNIS)?	Par défaut, ce champ est coché (VRAI). Les résultats pour les contacts abandonnés sont regroupés par numéro composé et triés par heure de création du contact à l'intérieur du DNIS. Décochez la case pour le mettre à FAUX.

Description du rapport CDR des abandons – Sommaire

Pour le type «0 – Sommaire», le rapport présente seulement un sommaire des contacts abandonnés et une représentation graphique des abandons de contacts. Cette même information figure également sur le rapport pour les types «1 – Semi-détaillé» et «2 – Détaillé».

Le tableau ci-dessous décrit les renseignements figurant dans le rapport des abandons.

Contenu du sommaire des abandons	
Colonne	**Description**
Total des appels présentés	Nombre total de contacts présentés à ice au cours de la période définie (date et heure), y compris les contacts mis en file d'attente ou non, qui ont été traités, abandonnés ou réacheminés.
Abandons en file d'attente	Nombre de contacts présentés à une file d'attente (par une action Mettre objet en file d'attente de l'application), qui abandonnent avant qu'un utilisateur soit disponible pour traiter le contact.
Abandons hors file d'attente	Nombre de contacts non mis en file d'attente qui abandonnent avant qu'un utilisateur soit disponible. Les contacts non mis en file d'attente peuvent être des contacts entrants et des contacts sortants. Cette information est ventilée par abandons dans l'application, abandons en cours d'acheminement et abandons en FAP.
Abandons dans l'application	Nombre de contacts abandonnés dans l'application. Par exemple, votre centre de contacts peut présenter aux appelants un menu avant l'acheminement à la file d'attente. Si l'appelant raccroche pendant la lecture des options du menu, l'appel sera compté comme un abandon dans l'application. **Remarque :** Si le contact abandonne après avoir été mis en file, il sera également compté dans les contacts abandonnés en file d'attente.

Contenu du sommaire des abandons	
Colonne	**Description**
Abandons en acheminement	Nombre de contacts abandonnés au cours du processus d'acheminement (routage). Le processus d'acheminement dure habituellement très peu de temps, et les abandons sont catégorisés ici si l'abandon se produit durant une brève période entre le début de l'action d'acheminement (soit par un utilisateur ou par l'application) et le succès ou la défaillance de cette action.
Abandons en FAP	Nombre de contacts ayant abandonné pendant qu'ils étaient dans la file d'attente personnelle (FAP) de l'utilisateur. Pour plus d'information sur les FAP, reportez-vous au manuel de l'utilisateur *iceBAR pour ice.*

Description du rapport CDR des abandons – Semi-détaillé et Détaillé

Si le type sélectionné est soit «1 – Semi-détaillé» ou «2 – Détaillé», les données du rapport s'ajoutent à celle du sommaire et du graphique décrites dans la précédente section.

Le tableau ci-dessous indique les données présentées pour le niveau «2 – Détaillées» tout en mentionnant celles qui figurent dans le rapport quand le type choisi est «1 – Semi-détaillé».

Contenu du rapport CDR détaillé des abandons	
Colonne	**Description**
DNIS	Le **Service d'identification du numéro composé (DNIS)** permet à ice d'identifier le numéro composé par l'appelant. En général, ice reçoit de la compagnie de téléphone un code DNIS unique à 4 chiffres identifiant le numéro complet effectivement composé par l'appelant. Cette fonction n'est disponible qu'avec les lignes téléphoniques numériques (ISDN).

Contenu du rapport CDR détaillé des abandons	
Colonne	**Description**
Nom ANI	C'est le nom de l'appelant. Cette information n'est disponible que sur les systèmes équipés pour recevoir le nom ANI et pour lesquels le service d'identification de la ligne appelante (CLID) est activé sur les lignes téléphoniques et les éventuels numéros 800 associés.
Numéro ANI	C'est le numéro de l'appelant. Cette information n'est disponible que sur les systèmes équipés pour recevoir le signal ANI et pour lesquels le service d'identification de la ligne appelante (CLID) est activé sur les lignes téléphoniques et les éventuels numéros 800 associés.
Contact créé	Date et heure de présentation du contact à ice.
Motif libération[1]	Raison pour laquelle le contact a été abandonné. En voici quelques exemples: Abandon en cours d'acheminement; Abandon dans l'application; Abandon en FAP; Abandon en file d'attente.
Durée du contact[1]	Durée du contact, y compris le temps passé dans l'application et en en file d'attente.
ID (Identification) du contact[1]	Numéro unique identifiant le contact.
Type contact[1]	Peut être un appel téléphonique, un courriel ou un MI.

Rapport des contacts abandonnés en file d'attente

Rapport des contacts abandonnés en file d'attente

Commutateur11002 - Switch 11002

Du 2022-04-01 au 2022-07-31 entre 00:00:00 et 23:59:59

File(s) d'attente : 6000,6001,6002,6003,6101,6102,6103,6500,6510,6900,6910,7000,7100

Contact créé: avr. 03,2022					
DNIS:	ice@computer-talk.com			ID du contact:	3948
Nom ANI:	Viva			Type contact:	Courriel
Numéro ANI:	viva@microsoft.com				
Contact créé:	2022-04-03 23:00:07	Durée du contact(sec.):	53 149		
Aban. file(s) d'attente:	6500 - Email Queue			En file d'attente depuis (sec.)	53149
DNIS:	ice@computer-talk.com			ID du contact:	3949
Nom ANI:	Microsoft Outlook			Type contact:	Courriel
Numéro ANI:	Microsoft@microsoft.com				
Contact créé:	2022-04-03 23:00:27	Durée du contact(sec.):	53 132		
Aban. file(s) d'attente:	6500 - Email Queue			En file d'attente depuis (sec.)	53132
Contact créé: avr. 05,2022					
DNIS:	ice@computer-talk.com			ID du contact:	3970
Nom ANI:				Type contact:	Courriel
Numéro ANI:	viva@microsoft.com				
Contact créé:	2022-04-05 09:21:16	Durée du contact(sec.):	535 986		
Aban. file(s) d'attente:	6500 - Email Queue			En file d'attente depuis (sec.)	535986
DNIS:	ice@computer-talk.com			ID du contact:	3971
Nom ANI:	Microsoft Outlook			Type contact:	Courriel
Numéro ANI:	Microsoft@microsoft.com				
Contact créé:	2022-04-03 23:00:27	Durée du contact(sec.):	535 986		
Aban. file(s) d'attente:	6500 - Email Queue			En file d'attente depuis (sec.)	535986
DNIS:	ice@computer-talk.com			ID du contact:	3972
Nom ANI:				Type contact:	Courriel
Numéro ANI:	viva@microsoft.com				
Contact créé:	2022-04-05 09:21:16	Durée du contact(sec.):	535 986		
Aban. file(s) d'attente:	6500 - Email Queue			En file d'attente depuis (sec.)	535986
DNIS:	ice@computer-talk.com			ID du contact:	3973
Nom ANI:	Microsoft Outlook			Type contact:	Courriel
Numéro ANI:	Microsoft@microsoft.com				
Contact créé:	2022-04-03 23:00:27	Durée du contact(sec.):	535 986		
Aban. file(s) d'attente:	6500 - Email Queue			En file d'attente depuis (sec.)	535986
DNIS:	ice@computer-talk.com			ID du contact:	3974
Nom ANI:				Type contact:	Courriel
Numéro ANI:	viva@microsoft.com				
Contact créé:	2022-04-05 09:21:16	Durée du contact(sec.):	535 986		
Aban. file(s) d'attente:	6500 - Email Queue			En file d'attente depuis (sec.)	535986
DNIS:	ice@computer-talk.com			ID du contact:	3975
Nom ANI:	Microsoft Outlook			Type contact:	Courriel
Numéro ANI:	Microsoft@microsoft.com				
Contact créé:	2022-04-03 23:00:27	Durée du contact(sec.):	535 986		
Aban. file(s) d'attente:	6500 - Email Queue			En file d'attente depuis (sec.)	535986

Sommaire du rapport

Le rapport des contacts abandonnés en file d'attente fournit de l'information sur chaque contact qui a été abandonné en file d'attente. Ce rapport est utile pour identifier les problèmes de service qui se produisent en file d'attente.

Bien que ce rapport soit généralement utilisé pour obtenir de l'information sur les appels abandonnés, il peut aussi servir à obtenir de l'information sur les messages de courriel abandonnés. Les messages par courriel deviennent des abandons s'ils sont effacés avant d'avoir pu être traités. Il y a, par exemple, abandon pour les courriels non traités au moment où l'application iceMail est fermée.

Un message de courriel réapparaît lorsqu'iceMail est lancé de nouveau.

Remarque: Ce rapport utilise la table Stat_CDR_Summary et la table Stat_CDR.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

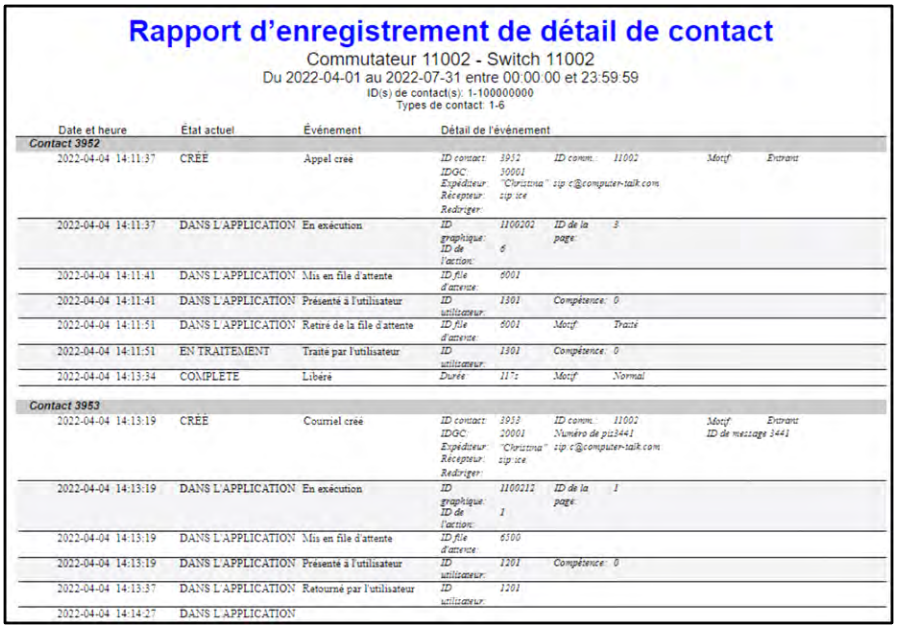
Paramètres du rapport des contacts abandonnés en file d'attente	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Quelle(s) file(s) d'attente?	Spécifiez les files ou les groupes de files sur lesquelles porte le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Retirer les contacts en file d'attente moins que combien de secondes?	Par défaut, ce champ est à 0, pour que tous les contacts abandonnés figurent sur le rapport, quel que soit leur temps de séjour avant l'abandon. Vous pouvez augmenter le seuil pour omettre les contacts qui ne sont pas restés en file d'attente le nombre de secondes spécifié avant l'abandon.

Description du rapport

L'information affichée pour chaque contact est décrite dans le tableau ci-dessous.

Contenu du rapport des contacts abandonnés en file d'attente	
Colonne	**Description**
DNIS	Le **Service d'identification du numéro composé (DNIS)** permet à ice d'identifier le numéro composé par l'appelant. En général, ice reçoit de la compagnie de téléphone un code DNIS unique à 4 chiffres identifiant le numéro complet effectivement composé par l'appelant. Cette fonction n'est disponible qu'avec les systèmes ice numériques.
Nom ANI	C'est le nom de l'appelant. Cette information n'est disponible que sur les systèmes équipés pour recevoir le nom ANI et pour lesquels le service d'identification de la ligne appelante (CLID) est activé sur les lignes téléphoniques et les éventuels numéros 800 associés.
Numéro ANI	C'est le numéro de l'appelant. Cette information n'est disponible que sur les systèmes équipés pour recevoir le signal ANI et pour lesquels le service d'identification de la ligne appelante (CLID) est activé sur les lignes téléphoniques et les éventuels numéros 800 associés.
Aban. File(s) d'attente	File d'attente dans laquelle l'abandon s'est produit. Il peut y avoir plusieurs files d'attente indiquées ici si l'appel figurait dans plus d'une file au moment de l'abandon.
Contact créé	Date et heure de présentation du contact à ice.
Durée du contact	Durée du contact, y compris le temps passé dans l'application et en file d'attente.
Type contact	Appel téléphonique, MI ou courriel.
En file d'attente depuis	Temps que le contact a passé dans la file d'attente.
ID (Identification) du contact	Numéro unique identifiant le contact.

Rapport d’enregistrement de détail de contact



Rapport d’enregistrement de détail de contact

Commutateur 11002 - Switch 11002
Du 2022-04-01 au 2022-07-31 entre 00:00:00 et 23:59:59
ID(s) de contact(s): 1-100000000
Types de contact: 1-6

Date et heure	État actuel	Événement	Détail de l'événement
Contact 3952			
2022-04-04 14:11:37	CRÉÉ	Appel créé	ID contact: 3952 ID comm.: 11002 Motif: Entrant IDGC: 30001 Expéditeur: "Christina" sip:c@computer-talk.com Récepteur: sip:ice Redriger:
2022-04-04 14:11:37	DANS L'APPLICATION	En exécution	ID graphique: 1100202 ID de la page: 3 ID de l'action: 6
2022-04-04 14:11:41	DANS L'APPLICATION	Mis en file d'attente	ID file d'attente: 6001
2022-04-04 14:11:41	DANS L'APPLICATION	Présenté à l'utilisateur	ID utilisateur: 1301 Compétence: 0
2022-04-04 14:11:51	DANS L'APPLICATION	Retiré de la file d'attente	ID file d'attente: 6001 Motif: Traité
2022-04-04 14:11:51	EN TRAITEMENT	Traité par l'utilisateur	ID utilisateur: 1301 Compétence: 0
2022-04-04 14:13:34	COMPLÉTÉ	Libéré	Durée 117s Motif: Normal
Contact 3953			
2022-04-04 14:13:19	CRÉÉ	Courriel créé	ID contact: 3953 ID comm.: 11002 Motif: Entrant IDGC: 20001 Numéro de pjs3441 ID de message 3441 Expéditeur: "Christina" sip:c@computer-talk.com Récepteur: sip:ice Redriger:
2022-04-04 14:13:19	DANS L'APPLICATION	En exécution	ID graphique: 1100212 ID de la page: 1 ID de l'action: 1
2022-04-04 14:13:19	DANS L'APPLICATION	Mis en file d'attente	ID file d'attente: 6500
2022-04-04 14:13:19	DANS L'APPLICATION	Présenté à l'utilisateur	ID utilisateur: 1201 Compétence: 0
2022-04-04 14:13:37	DANS L'APPLICATION	Retourné par l'utilisateur	ID utilisateur: 1201
2022-04-04 14:14:27	DANS L'APPLICATION		

Sommaire du rapport

Le rapport d’enregistrement de détail de contact fournit de l'information sur chaque événement relatif à un contact (comme contact créé, mis en file d'attente, traité, etc.). Ce rapport est utile lorsqu'on doit analyser des anomalies de traitement, par exemple pour déterminer exactement comment un contact particulier a été traité.

Mise en garde: Compte tenu du traitement qu’exige ce rapport détaillé, il est possible que la production du rapport ait un impact sur la capacité de votre centre de contact à traiter les contacts. Il est fortement conseillé de limiter la période couverte (p.ex. par tranches de dix minutes) et de le lancer en dehors des heures de pointe.

Remarque: Ce rapport utilise la table Stat_CDR.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport détaillé d'enregistrement de contact	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Quel(s) contact(s)?	Spécifiez l'ID du contact ou la série d'ID de contacts que vous voulez voir figurer dans le rapport. Par défaut, la série 1-100000000 est choisie pour le rapport. Vous pouvez accepter cette plage ou entrer soit une nouvelle série, soit des numéros de contacts individuels séparés par des virgules.
Quel(s) type(s) de contact?	Spécifiez ici les types de contact que vous voulez voir figurer dans le rapport. Par défaut les 4 types de contacts suivants sont sélectionnés: 1 – Appel téléphonique, 3 - MI, 5 – Demande de composition automatique et 6 – Courriel.
Quel(s) utilisateur(s)?	Spécifiez les utilisateurs ou la série d'utilisateurs pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 34.
Quelle(s) file(s) d'attente?	Spécifiez les files d'attente ou une série de files d'attente pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.

Paramètres du rapport détaillé d'enregistrement de contact	
Paramètre	**Description**
Quel(s) DNIS ou adresse(s) courriel?	Spécifiez le DNIS, les DNIS ou la série de DNIS que vous désirez voir apparaître dans le rapport. Par défaut, tous les DNIS sont sélectionnés pour le rapport. Vous pouvez entrer un seul DNIS ou de multiples DNIS séparés par des virgules. Il est recommandé de spécifier les DNIS si votre centre de contact a plusieurs DNIS, plutôt que d'utiliser la série de DNIS par défaut. Vous pouvez également spécifier une ou des adresse(s) courriel dans ce champ si votre centre de contact reçoit des courriels dans ice.
Quel(s) ANI?	Spécifiez l'enregistrement automatique du numéro (ANI), les ANI ou la série de ANI que vous désirez voir apparaître dans le rapport. Par défaut, tous les ANI sont sélectionnés pour le rappport.
Quel(s) numéro(s) sortant(s)?	Spécifiez le numéro sortant, les numéros sortants ou une série de numéros sortants que vous désirez voir apparaître dans le rapport. Par défaut, tous les numéros sortants sont sélectionnés pour le rapport.
Quelles données d'utilisateur?	Spécifiez les données d'utilisateur que vous désirez voir apparaître dans le rapport.

Description du rapport

L'information affichée pour chaque contact est décrite dans le tableau ci-dessous.

Contenu du rapport détaillé d'enregistrement de contact	
Colonne	**Description**
Date et heure:	Date et heure de l'événement. Le format utilisé est le suivant: AAAA/MM/JJ/ HH:MM:SS. L'information affichée dans les colonnes pour chaque événement d'utilisateur est décrite ci-dessous.
État actuel:	État du contact au moment spécifié. Les états possibles comprennent: Dans l'application, En traitement; Créé; Complété; En acheminement; Traite un appel sortant; Dans la FAP.
Événement	Événement correspondant au moment spécifié. Les événements possibles comprennent: Mis en file d'attente; En exécution; Contact courriel créé; Retiré de la file d'attente; Traité par l'utilisateur; Libéré; Action de l'application exécutée; Appel créé; Acheminé; Traite un appel sortant.
Détails de l'événement	Autres détails sur l'événement. Par exemple, cette colonne peut contenir l'identification de l'utilisateur qui a reçu l'appel dans le cas d'un événement de type «En traitement».

Rapport Sommaire de contact

Sommaire de contact
Commutateur11001 - Switch 11001
Du 2024-07-28 au 2024-09-02 entre 00:00:00 et 23:59:59
ID(s) de contact(s): 1741
Types de contacts: 1-6

Contact 1741
2024-07-30 10:37:47 - 2024-07-30 10:38:06 Durée: 00:19 Motif créé: Établi par l'utilisateur: Motif libération: Normal
Détail: Type: Appel ID des groupe de contact: 0 ID adresse: 1111
Adresse expéditeur: 1111
Adresse récepteur: 647 647 6473
Nom expéditeur: Diane
Adresse réexpédition:
Nombre de fois traité par l'utilisateur: 0 Durée de traitement: 00:00 Nombre de fois dans la FAP: 0 Durée en FAP: 00:00
Codes d'O/A: Demande d'informations(1),Demande de compte(2),Demande de nouveau produit(3)
Info acheminement: Nombre de fois acheminé: 1 Durée de l'acheminement: 00:13 ID adresse: 1111
Motif: Normal Résult.:
Destination: 647 647 6473
Info sortante: Nombre de fois en appel sortant: 1 Durée appel sortant: 00:04 ID des groupe de contact: 50001 ID adresse: 0
Numéro: 647 647 6473

Sommaire du rapport

Le rapport sommaire de contact fournit de l'information sur chaque événement relatif à un contact (comme contact créé, mis en file d'attente, traité, etc.) et combine tous les événements en un enregistrement unique qui donne une vue d'ensemble du contact. Ce rapport est utile lorsqu'on doit analyser des anomalies de traitement, par exemple pour déterminer exactement comment un contact particulier a été traité.

Mise en garde: Compte tenu du traitement qu’exige ce rapport détaillé, il est possible que la production du rapport ait un impact sur la capacité de votre centre de contact à traiter les contacts. Il est fortement conseillé de limiter la

période couverte (p.ex. par tranches de dix minutes) et de le lancer en dehors des heures de pointe.

Remarque: Ce rapport utilise la table Stat_CDR.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport sommaire de contact	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Quel(s) contact(s)?	Spécifiez l'ID du contact ou la série d'ID de contacts que vous voulez voir figurer dans le rapport. Par défaut, la série 1-100000000 est choisie pour le rapport. Vous pouvez accepter cette plage ou entrer soit une nouvelle série, soit des numéros de contacts individuels séparés par des virgules.
Quel(s) type(s) de contact?	Spécifiez ici les types de contact que vous voulez voir figurer dans le rapport. Par défaut, les 4 types de contacts suivants sont sélectionnés: 1 – Appel téléphonique, 3 - MI, 5 – Demande de composition automatique et 6 – Courriel.

Description du rapport

Les données présentées dans le rapport Sommaire de contact sont décrites dans le tableau ci-dessous.

Il y a sept tableaux:

- Contenu du Rapport sommaire de contact
- Rapport sommaire de contact: Détails
- Rapport sommaire de contact: Info acheminement
- Rapport sommaire de contact: Info sortant
- Rapport sommaire de contact: Info application
- Rapport sommaire de contact: Info file d'attente
- Rapport sommaire de contact: Info données d'utilisateurs

Contenu du rapport sommaire de contact			
Colonne	**Description**	**Valeurs possibles**	**Description des valeurs possibles**
Motif créé	La raison pour laquelle le contact a été créé	Initié par l'utilisateur	L'utilisateur a initié un appel.
		Reçu	ice a reçu un contact entrant.
		Initié par l'application	L'application a initié un appel.
Motif libération	La raison pour laquelle le contact a pris fin	Normal	Le contact été libéré normalement: habituellement après avoir été connecté à un autre correspondant.

Contenu du rapport sommaire de contact			
Colonne	**Description**	**Valeurs possibles**	**Description des valeurs possibles**
		Abandonné dans l'application	Les contacts qui ont abandonné dans l'application. Par exemple, votre centre de contacts pourrait présenter un menu aux appelants avant de les acheminer à une file d'attente. Si l'appelant raccroche durant l'écoute des options du menu, l'appel est compté comme un abandon dans l'application. Si le contact abandonne après avoir été mis en file d'attente, il est également compté comme un abandon en file d'attente.
		Abandonné dans la FAP	Les contacts qui ont abandonné durant l'attente dans la file d'attente personnelle de l'utilisateur (FAP). Pour plus d'information sur la FAP, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceBAR*.
		Abandonné durant l'acheminement	Les contacts hors file d'attente qui ont abandonné durant leur acheminement. Les abandons sont catégorisés ici seulement si l'abandon se produit durant la brève période entre le début de l'action d'acheminement et le succès/échec de cette action.
		Raccroché par l'application	L'appel a été terminé par l'action de l'application Terminer session d'application.

Contenu du rapport sommaire de contact			
Colonne	**Description**	**Valeurs possibles**	**Description des valeurs possibles**
		Rejeté par les limites max du DNIS	L'appel a été rejeté parce que les limites maximales de DNIS ont été dépassées. Pour plus d'information sur les limites maximales des DNIS, reportez-vous au chapitre 10: Groupes de DNIS, du *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*
		Rejeté par les limites min du DNIS	L'appel a été rejeté parce que les besoins de réservation minimale de DNIS pour d'autres DNIS n'ont pu être honorés. Pour plus d'information sur les limites minimales de DNIS, reportez-vous au chapitre 10: Groupes de DNIS du *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*
		Rejeté par une action de l'application	L'appel a été terminé par l'action d'application Rejeter.
		Adresse de destination invalide	L'appel a été terminé parce qu'un utilisateur a composé ou consulté en utilisant un NA invalide.
		Échec de l'appel	L'appel a été terminé à cause de l'utilisation d'un NA invalide ou un échec d'appel dans l'action d'application Appeler.
		REJETÉ PAR LES LIMITES MAX DU DNIS SORTANT	La tentative d'appel sortant a été rejetée parce que les limites maximales de DNIS pour les appels sortants ont été dépassées. Pour plus d'information sur les limites maximales de DNIS, reportez-vous au chapitre 10, Groupes de DNIS du *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator.*

Contenu du rapport sommaire de contact			
Colonne	**Description**	**Valeurs possibles**	**Description des valeurs possibles**
		REJETÉ PAR LES LIMITES MIN DU DNIS SORTANT	L'appel sortant a été rejeté parce que les limites de réservation minimale de DNIS pour d'autres DNIS n'ont pu être honorées. Pour plus d'information sur les limites minimales de DNIS, reportez-vous au chapitre 10 Groupes de DNIS du *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.

Le tableau ci-dessous explique l'information fournie dans la section Détails du rapport.

Rapport sommaire de contact: Détails			
Colonne	**Description**	**Valeurs possibles**	**Description des valeurs possibles**
Type	Il y a 4 types différents de contact	• Appel • MI • Courriel • Demande de composition automatique	• Appel téléphonique • Message instantané • Courriel • Le type de contact t qui peut être utilisé pour déclencher un appel de l'utilisateur à un NA de l'application lors de la réponse. • Ce type de contact est utile pour livrer des messages audio comme des messages vocaux à des utilisateurs.
ID de groupe de contact	Le numéro unique qui représente le groupe de contact.	Le premier chiffre représente le type de groupe de contact. Les 4 autres chiffres représentent le numéro du groupe.	--
Adresse expéditeur	D'où vient le contact	• Numéro de téléphone du contact • Adresse courriel du contact	--

Rapport sommaire de contact: Détails			
Colonne	**Description**	**Valeurs possibles**	**Description des valeurs possibles**
		• Adresse MI du contact • Adresse SIP pour un appel SIP • ID d'utilisateur	
Adresse récepteur	Où le contact a-t-il été acheminé à l'origine.	• Le numéro qui a reçu l'appel • Le numéro que l'utilisateur a composé (appels sortants) • Courriel/MI auquel le message a été envoyé • Adresse SIP • ID d'utilisateur	
Adresse de réacheminement	Le numéro de téléphone ou l'adresse courriel auquel le contact a été réacheminé.	Valeur alphanumérique	--

Rapport sommaire de contact: Détails			
Colonne	**Description**	**Valeurs possibles**	**Description des valeurs possibles**
Nombre de fois traité par l'utilisateur	Le nombre de fois que le contact a été traité par un utilisateur.	Valeur numérique	--
Durée de traitement	Le temps passé par un utilisateur au traitement du contact.	La durée est représentée comme suit: MM:SS	--
Nombre de fois dans la FAP	Le nombre de fois que le contact a été acheminé dans la FAP d'un utilisateur.	Valeur numérique	--
Durée en FAP	Le temps que le contact a passé dans la FAP d'un utilisateur	La durée est représentée comme suit: MM:SS	--
Codes COA	Les codes COA étiquetés pour ce contact.	Nom et ID du code COA	--

Le tableau ci-dessous explique l'information fournie dans la section Info acheminement du rapport.

Rapport sommaire de contact: Info acheminement **Remarque:** Ceci ne sera affiché que s'il y a des résultats à afficher (c. à d. si des appels ont été acheminés)			
Colonne	**Description**	**Valeurs possibles**	**Description des valeurs possibles**
Nombre de fois acheminé	Le nombre de fois que ce contact a été acheminé/réacheminé.	--	Valeur numérique
Destination	Où le contact est acheminé.	--	Pourrait être un numéro externe ou un NA interne.
Durée de l'acheminement	Le temps que le contact a passé en acheminement.	--	La durée est représentée comme suit: MM:SS
Motif	Les raisons pour lesquelles des contacts ont été acheminés.	Normal	Le contact a été acheminé via l'application ou la composition directe.
		Forward All Calls	Le contact a été acheminé à la destination de renvoi d'appels tous appels d'un utilisateur.
		FORWARD NO ANSWER	Le contact a été acheminé à la destination du renvoi d'appels pas de réponse d'un utilisateur.
		FORWARD PAQ OVERFLOW	Le contact a été acheminé à la destination du renvoi automatique débordement de FAP d'un utilisateur.

Rapport sommaire de contact: Info acheminement **Remarque:** Ceci ne sera affiché que s'il y a des résultats à afficher (c. à d. si des appels ont été acheminés)			
Colonne	**Description**	**Valeurs possibles**	**Description des valeurs possibles**
		FORWARD NO LOGON	Le contact a été acheminé à la destination du renvoi automatique aucune connexion d'un utilisateur.
		BLIND TRANSFER	Le contact a été acheminé à la suite d'un transfert sans annonce d'un utilisateur.
		TRANSFER TO PAQ	Le contact a été acheminé à la suite d'un transfert d'un utilisateur à la FAP d'un autre utilisateur.
		TRANSFER TO WORKFLOW	Le contact a été acheminé à la suite d'un transfert d'un utilisateur à une application.
Résult	Le résultat de l'acheminement indique si l'acheminement a été un succès, a été causé par un réacheminement ou a été un échec	SUCCESS	L'acheminement a été un succès.
		REROUTE CALL	L'acheminement a retourné un NA qui requiert un autre passage dans le moteur d'acheminement.
		INVALID DESTINATION ADDRESS	L'acheminement était dirigé à une destination qui n'existe pas dans ice. Les destinations valides sont des ID d'utilisateurs, des NA d'application ou des numéros sortants débutant par un code d'accès valide.
		DESTINATION ADDRESS NOT LOGGED ON	L'acheminement était destiné à un utilisateur qui n'est pas connecté et pour lequel aucun paramètre applicable de renvoi automatique n'est activé.

Rapport sommaire de contact: Info acheminement **Remarque:** Ceci ne sera affiché que s'il y a des résultats à afficher (c. à d. si des appels ont été acheminés)			
Colonne	**Description**	**Valeurs possibles**	**Description des valeurs possibles**
		DESTINATION ADDRESS BUSY	L'acheminement était destiné à un utilisateur qui n'est pas disponible et pour lequel la mise en file d'attente en FAP est désactivée.

Le tableau ci-dessous explique l'information fournie dans la section info sortant du rapport.

Rapport sommaire de contact: Info sortant **Remarque:** Ceci ne sera affiché que s'il y a des résultats à afficher (c. à d. si les utilisateurs ont fait des appels sortants)	
Colonne	**Description**
Nombre de fois en appel sortant	Le nombre de fois qu'un utilisateur a été en appel sortant
Durée appel sortant	Le temps total qu'un utilisateur a passé sur des appels sortants.
Numéro	Le numéro que l'utilisateur a composé pour cet appel sortant.

Le tableau ci-dessous explique l'information fournie dans la section Info application du rapport.

Rapport Sommaire de contact : Application **Remarque:** Ceci ne sera affiché que s'il y a des résultats à afficher (c. à d. si le temps passé dans l'application est supérieur à 0)	
Colonne	**Description**
Nombre de fois dans l'application	Le nombre de fois qu'un contact a été acheminé à une application.
Durée dans l'application	Le temps qu'un contact a passé dans l'application.
Nombre de fois action complétée	Le nombre de fois que le contact a passé par une action de l'application et que la boîte à cocher du journal de cette action d'application était activée. Plus de détails ne sont disponibles que pour que les première et dernière actions soient journalisées.
1ère action application	La première action journalisée par laquelle le contact est passé.
Durée	Le temps passé dans la première action journalisée.

Rapport Sommaire de contact : Application **Remarque:** Ceci ne sera affiché que s'il y a des résultats à afficher (c. à d. si le temps passé dans l'application est supérieur à 0)	
Colonne	**Description**
Résult.	Le code de résultat de la première action journalisée. **Remarque**: les valeurs de code de résultat sont spécifiques aux actions. Pour plus d'information sur les codes de résultat, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur Workflow*.
Données	Les données associées à la première action journalisée. **Remarque**: Les données associées sont spécifiques aux actions. Par exemple, si l'action était une action Obtenir entrée de l'appelant, alors les données seront les touches DTMF sur lesquelles on a appuyé.
***Dernière action d'application**	La dernière action journalisée par laquelle le contact est passé.
***Durée**	Le temps passé dans la dernière action journalisée.
***Résult**	Le code de résultat de la dernière action journalisée. **Remarque**: Les valeurs de code de résultat sont spécifiques aux actions. Pour plus d'information sur les codes de résultat, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur Workflow*.
***Données**	Les données associées de la dernière action journalisée. **Remarque**: Les données associées sont spécifiques aux actions. Par exemple, si l'action était une action Obtenir entrée de l'appelant, alors les données seront les touches DTMF sur lesquelles on a appuyé.

* Ceci n'apparaît que si le nombre de fois où l'action est complétée est supérieur à 1.

Le tableau ci-dessous explique l'information fournie dans la section Info file d'attente du rapport.

Rapport sommaire de contact: Info file d'attente **Remarque:** Ceci ne s'affiche que si le nombre de fois en file d'attente est supérieur à 0.		
Colonne	**Description**	**Valeurs possibles**
Nombre de fois traité en provenance de la file d'attente	Le nombre de fois qu'un contact a été traité par un utilisateur	Toute valeur numérique
Nombre de fois retiré de la file d'attente	Le nombre de fois qu'un contact a été retiré de la file d'attente. Un contact peut être retiré d'une file d'attente à l'aide des actions 'Supprimer objet' ou 'Acheminer objet' dans l'application.	
Nombre de fois abandonné en file d'attente	Le nombre de fois qu'un contact a abandonné une file d'attente. Ceci ne s'applique qu'aux appelants, car les courriels ne peuvent pas abandonner la file d'attente en raccrochant. **Remarque**: Un appel peut abandonner plus d'une fois si l'appel est placé dans plusieurs files d'attente simultanément avant d'abandonner. Par exemple, dans un scénario de débordement, où un appel est enregistré dans une file d'attente et ensuite est enregistré dans une file d'attente additionnelle après un certain temps d'attente, il sera considéré comme abandon dans les deux files d'attente.	
Nombre de fois mis en file d'attente	Le nombre de fois qu'un contact a été mis en file d'attente.	
Nombre de fois retourné	Le nombre de fois qu'un contact a été retourné en file d'attente.	

Rapport sommaire de contact: Info file d'attente **Remarque:** Ceci ne s'affiche que si le nombre de fois en file d'attente est supérieur à 0.		
Colonne	**Description**	**Valeurs possibles**
	Un contact qui sonne au poste d'un utilisateur sera retourné en file d'attente si cet utilisateur ne répond pas à l'intérieur du seuil de réponse de la file d'attente.	
Durée en file d'attente	Le temps total que les contacts ont passé en file d'attente	
File d'attente originale	La première file d'attente dans laquelle un contact a été placé.	
File originale de traitement	La première file d'attente dans laquelle un contact a été traité.	
Utilisateur ayant traité originalement	L'utilisateur qui a traité le contact dans la file originale de traitement.	
Pointage de compétence de l'utilisateur ayant traité originalement	Le degré de compétence de l'utilisateur pour traiter le contact	0 – 100 (%)

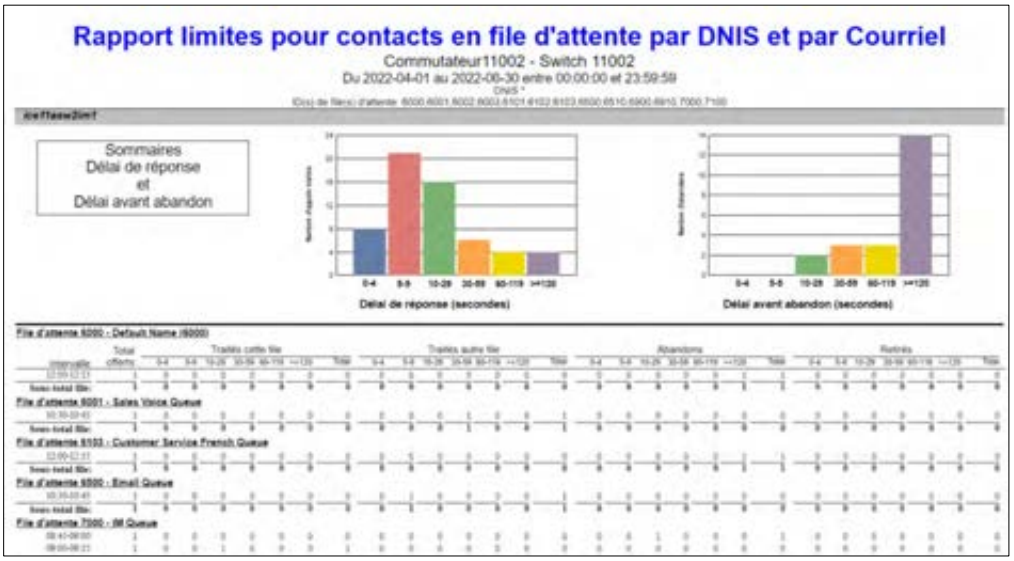
Le tableau ci-dessous explique l'information fournie dans la section Info données d'utilisateur du rapport.

Rapport sommaire de contact: Info données d'utilisateur **Remarque:** Ceci ne s'affiche que si le nombre de fois données d'utilisateur établies est supérieur à 0.		
Colonne	**Description**	**Valeurs possibles**
Nombre de fois données d'utilisateur établies	Fournit le nombre d'incidences de données d'utilisateur établies pour un contact. Les données d'utilisateur peuvent être	

	établies par l'application ou par un utilisateur qui traite le contact.	
Données premier utilisateur	Montre les données d'utilisateur du premier utilisateur	0-256 caractères
***Données dern. utilisateur**	Montre les données du dernier utilisateur.	0-256 caractères

*Ceci n'apparaît que si le nombre de fois données d'utilisateur établies est plus grand que 1.

Rapport limites pour contacts en file d'attente par DNIS et par Courriel



Sommaire du rapport

Le "Rapport limites pour contacts en file d'attente par DNIS et par Courriel" présente le nombre de contacts en file d'attente provenant des différents DNIS ou adresses courriel qui ont été traités dans leur file d'origine, dans une file de débordement, abandonnés ou retirés de la file, détaillés selon six limites de temps représentant la durée d'attente du contact avant traitement, abandon ou retrait. Ce rapport est utile pour analyser la perception qualitative des clients.

Remarque:

- Ce rapport inclut de l'information sur les appels téléphoniques, les MI et les courriels.
- Ce rapport utilise la table Stat_CDR.

Paramètres du Rapport

Avant de produire le rapport, choisissez les paramètres appropriés. Le tableau qui suit décrit les paramètres pour le rapport.

Paramètres du Rapport limites pour contacts en file d'attente par DNIS et par Courriel	
Paramètre	**Description**
Type de rapport	Le champ Type de rapport vous permet de sélectionner un type d'intervalle pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 26.
Quel commutateur?	Requis si votre centre de contact comprend plus d'un commutateur. Sinon, ce paramètre ne vous est pas présenté. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 26.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.

Paramètres du Rapport limites pour contacts en file d'attente par DNIS et par Courriel	
Paramètre	**Description**
Quel(s) DNIS ou Adresse(s) courriel?	Indiquez le DNIS ou la liste de DNIS, adresse ou série d'adresses courriel que vous aimeriez voir apparaître dans le rapport. Par défaut, toutes (*) les adresses sont sélectionnées pour le rapport. Vous pouvez entrer un DNIS simple, ou plusieurs séparés par des virgules. Il est recommandé de spécifier les DNIS si votre centre de contacts a plusieurs DNIS, au lieu d'utiliser la série par défaut de DNIS. Vous pouvez également spécifier une adresse courriel ou des adresses courriel dans ce champ si votre centre de contacts reçoit des courriels dans ice. Laissez ce champ vide pour inclure tous les DNIS ou toutes les adresses courriel.
Quelle(s) file(s) d'attente?	Spécifiez la file ou le groupe de files d'attente pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Montrer la charte sommaire des DNIS ou des courriels?	Activez cette boîte à cocher pour inclure une charte sommaire aux lignes et aux colonnes d'information.
Montrer le sommaire des DNIS et des courriels?	Activez cette boîte à cocher pour que le rapport inclue un sommaire de chaque file d'attente.
Montrer les détails de DNIS et des courriels?	Activez cette boîte à cocher pour inclure l'information pour chaque intervalle pour les files d'attente incluses dans le rapport.

Description du rapport

Les détails du rapport incluent une entrée par DNIS ou par adresse courriel et contient l'information suivante:

- Le nombre de contacts offerts et à quelle file d'attente ils ont été offerts.

- Le nombre de contacts traités dans chaque file d'attente, par temps d'attente.
- Le nombre de contacts traités dans une autre file d'attente, par temps d'attente.
- Le nombre de contacts abandonnés dans cette file d'attente, par temps d'attente.
- Le nombre de contacts retirés de la file d'attente, par temps d'attente.

Les données présentées dans le rapport limites pour contacts en file d'attente par DNIS et par courriel sont décrites dans les tableaux ci-dessous.

Contenu du Rapport limites pour contacts en file d'attente par DNIS et par Courriel		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne montre l'intervalle (par ex. 8:00-8:15), la date (pour un rapport quotidien, elle montre la date, pour un rapport hebdomadaire, elle montre la date de début), le mois (par ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport généré. Les statistiques pour chaque période sont affichées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]

Contenu du Rapport limites pour contacts en file d'attente par DNIS et par Courriel			
Colonne	**Description**		**Calculs**
Total Offerts	Le nombre total de contacts offerts à la file d'attente arrivés sur le DNIS spécifique. Un courriel est compté comme offert à la file d'attente lorsqu'il est placé en file d'attente par l'application.		[HandledInThisQueueInt1] + [HandledInThisQueueInt2] + [HandledInThisQueueInt3] + [HandledInThisQueueInt4] + [HandledInThisQueueInt5] + [HandledInThisQueueInt6] + [HandledInOtherQueueInt1] + [HandledInOtherQueueInt2] + [HandledInOtherQueueInt3] + [HandledInOtherQueueInt4] + [HandledInOtherQueueInt5] + [HandledInOtherQueueInt6] +[AbandonedInt1] + [AbandonedInt2] + [AbandonedInt3] + [AbandonedInt4] + [AbandonedInt5] + [AbandonedInt6]+ [RemovedInt1]+ [RemovedInt2] + [RemovedInt3] + [RemovedInt4] + [RemovedInt5] + [RemovedInt6]
Traités cette file	Limite 1	Le nombre de contacts offerts qui ont été traités dans la file d'attente via le DNIS spécifique basé sur la limite prédéfinie.	[HandledInThisQueueInt1]
	Limite 2	Le nombre de contacts offerts qui ont été traités dans la file d'attente via le DNIS spécifique basé sur la limite prédéfinie.	[HandledInThisQueueInt2]

Contenu du Rapport limites pour contacts en file d'attente par DNIS et par Courriel			
Colonne	**Description**		**Calculs**
	Limite 3	Le nombre de contacts offerts qui ont été traités dans la file d'attente via le DNIS spécifique basé sur la limite prédéfinie.	[HandledInThisQueueInt3]
	Limite 4	Le nombre de contacts offerts qui ont été traités dans la file d'attente via le DNIS spécifique basé sur la limite prédéfinie.	[HandledInThisQueueInt4]
	Limite 5	Le nombre de contacts offerts qui ont été traités dans la file d'attente via le DNIS spécifique basé sur la limite prédéfinie.	[HandledInThisQueueInt5]
	Limite 6	Le nombre de contacts offerts qui ont été traités dans la file d'attente via le DNIS spécifique basé sur la limite prédéfinie.	[HandledInThisQueueInt6]

Contenu du Rapport limites pour contacts en file d'attente par DNIS et par Courriel			
Colonne	**Description**		**Calculs**
	Total	Le nombre total de contacts offerts qui ont été traités dans la file d'attente via le DNIS spécifique basé sur la limite prédéfinie.	[HandledInThisQueueInt1]+ [HandledInThisQueueInt2]+ [HandledInThisQueueInt3]+ [HandledInThisQueueInt4]+ [HandledInThisQueueInt5]+ [HandledInThisQueueInt6]
Traités autre file	Limite 1	Le nombre de contacts offerts qui ont été traités dans une autre file d'attente via le DNIS spécifique basé sur la limite prédéfinie.	[HandledInOtherQueueInt1]
	Limite 2	Le nombre de contacts offerts qui ont été traités dans une autre file d'attente via le DNIS spécifique basé sur la limite prédéfinie.	[HandledInOtherQueueInt2]
	Limite 3	Le nombre de contacts offerts qui ont été traités dans une autre file d'attente via le DNIS spécifique basé sur la limite prédéfinie.	[HandledInOtherQueueInt3]

Contenu du Rapport limites pour contacts en file d'attente par DNIS et par Courriel			
Colonne	**Description**		**Calculs**
	Limite 4	Le nombre de contacts offerts qui ont été traités dans une autre file d'attente via le DNIS spécifique basé sur la limite prédéfinie.	[HandledInOtherQueueInt4]
	Limite 5	Le nombre de contacts offerts qui ont été traités dans une autre file d'attente via le DNIS spécifique basé sur la limite prédéfinie.	[HandledInOtherQueueInt5]
	Limite 6	Le nombre de contacts offerts qui ont été traités dans une autre file d'attente via le DNIS spécifique basé sur la limite prédéfinie.	[HandledInOtherQueueInt6]
	Total	Le nombre total de contacts offerts qui ont été traités dans une autre file d'attente via le DNIS spécifique basé sur la limite prédéfinie.	[HandledInOtherQueueInt1]+ [HandledInOtherQueueInt2]+ [HandledInOtherQueueInt3]+ [HandledInOtherQueueInt4]+ [HandledInOtherQueueInt5]+ [HandledInOtherQueueInt6]

Contenu du Rapport limites pour contacts en file d'attente par DNIS et par Courriel			
Colonne	**Description**		**Calculs**
Abandons	Limite 1	Le nombre de contacts offerts qui ont raccroché avant d'avoir obtenu une réponse d'un utilisateur via le DNIS spécifique. Ces statistiques s'appliquent seulement aux appelants, comme les courriels ne peuvent abandonner la file d'attente. Cette information est basée sur la limite prédéfinie.	[AbandonedInt1]
	Limite 2	Le nombre de contacts offerts qui ont raccroché avant d'avoir obtenu une réponse d'un utilisateur via le DNIS spécifique basé sur la limite prédéfinie.	[AbandonedInt2]

Contenu du Rapport limites pour contacts en file d'attente par DNIS et par Courriel			
Colonne	**Description**		**Calculs**
	Limite 3	Le nombre de contacts offerts qui ont raccroché avant d'avoir obtenu une réponse d'un utilisateur via le DNIS spécifique basé sur la limite prédéfinie.	[AbandonedInt3]
	Limite 4	Le nombre de contacts offerts qui ont raccroché avant d'avoir obtenu une réponse d'un utilisateur via le DNIS spécifique basé sur la limite prédéfinie.	[AbandonedInt4]
	Limite 5	Le nombre de contacts offerts qui ont raccroché avant d'avoir obtenu une réponse d'un utilisateur via le DNIS spécifique basé sur la limite prédéfinie.	[AbandonedInt5]

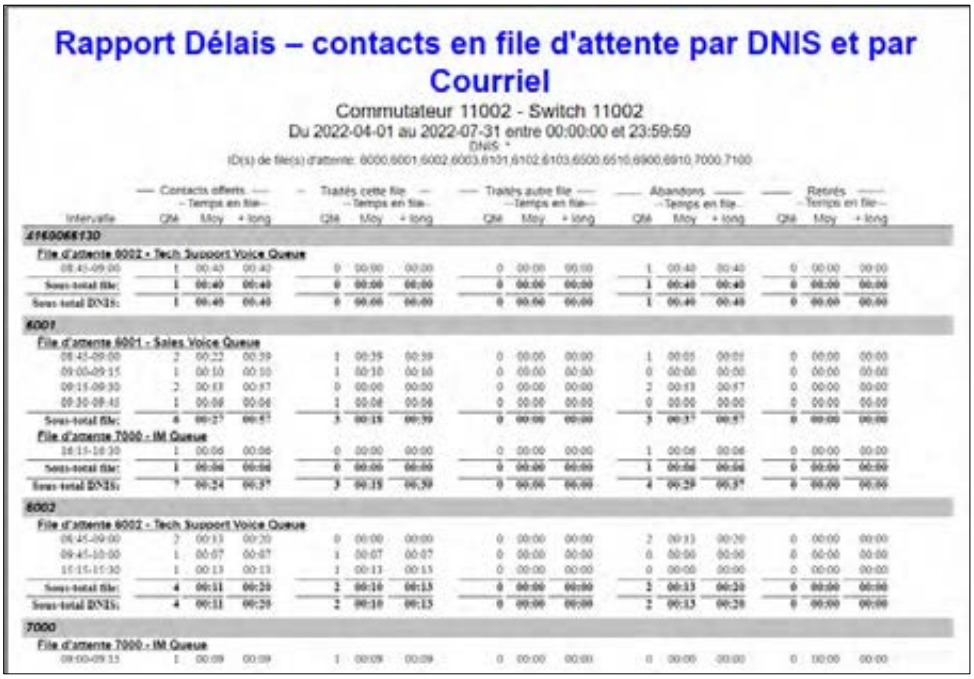
Contenu du Rapport limites pour contacts en file d'attente par DNIS et par Courriel			
Colonne	**Description**		**Calculs**
	Limite 6	Le nombre de contacts offerts qui ont raccroché avant d'avoir obtenu une réponse d'un utilisateur via le DNIS spécifique basé sur la limite prédéfinie.	[AbandonedInt6]
	Total	Le nombre total de contacts offerts qui ont raccroché avant d'avoir obtenu une réponse d'un utilisateur via le DNIS spécifique. Ces statistiques s'appliquent seulement aux appelants comme les courriels ne peuvent abandonner la file d'attente.	[AbandonedInt1]+ [AbandonedInt2]+ [AbandonedInt3]+ [AbandonedInt4]+ [AbandonedInt5]+ [AbandonedInt6]

Contenu du Rapport limites pour contacts en file d'attente par DNIS et par Courriel			
Colonne	**Description**		**Calculs**
Retirés	Limite 1	Le nombre de contacts offerts qui ont été retirés avant d'avoir obtenu une réponse d'un utilisateur via le DNIS spécifique basé sur la limite prédéfinie. Un contact peut être retiré de la file d'attente en utilisant les actions de l'application 'Supprimer objet' ou 'Acheminer objet'.	[RemovedInt1]
	Limite 2	Le nombre de contacts offerts qui ont été retirés avant d'avoir obtenu une réponse d'un utilisateur via le DNIS spécifique basé sur la limite prédéfinie.	[RemovedInt2]

Contenu du Rapport limites pour contacts en file d'attente par DNIS et par Courriel			
Colonne	**Description**		**Calculs**
	Limite 3	Le nombre de contacts offerts qui ont été retirés avant d'avoir obtenu une réponse d'un utilisateur via le DNIS spécifique basé sur la limite prédéfinie.	[RemovedInt3]
	Limite 4	Le nombre de contacts offerts qui ont été retirés avant d'avoir obtenu une réponse d'un utilisateur via le DNIS spécifique basé sur la limite prédéfinie.	[RemovedInt4]
	Limite 5	Le nombre de contacts offerts qui ont été retirés avant d'avoir obtenu une réponse d'un utilisateur via le DNIS spécifique basé sur la limite prédéfinie.	[RemovedInt5]

Contenu du Rapport limites pour contacts en file d'attente par DNIS et par Courriel			
Colonne	**Description**		**Calculs**
	Limite 6	Le nombre de contacts offerts qui ont été retirés avant d'avoir obtenu une réponse d'un utilisateur via le DNIS spécifique basé sur la limite prédéfinie.	[RemovedInt6]
	Total	Le nombre total de contacts offerts qui ont été retirés avant d'avoir obtenu une réponse d'un utilisateur via le DNIS spécifique basé sur la limite prédéfinie. Un contact peut être retiré de la file d'attente en utilisant les actions de l'application 'Supprimer objet' ou 'Acheminer objet'.	[RemovedInt1]+ [RemovedInt2]+ [RemovedInt3]+ [RemovedInt4]+ [RemovedInt5]+ [RemovedInt6]

Rapport Délais – contacts en file d'attente par DNIS et par Courriel



Rapport Délais – contacts en file d'attente par DNIS et par Courriel

Commutateur 11002 - Switch 11002

Du 2022-04-01 au 2022-07-31 entre 00:00:00 et 23:59:59

DNIS *

ID(s) de file(s) d'attente: 6000,6001,6002,6003,6101,6102,6103,6500,6510,6900,6910,7000,7100

Intervalle	Contacts offerts – Temps en file – QM	Moy	+ long	Traités cette file – Temps en file – QM	Moy	+ long	Traités autre file – Temps en file – QM	Moy	+ long	Abandons – Temps en file – QM	Moy	+ long	Retirés – Temps en file – QM	Moy	+ long
4160066130															
File d'attente 6002 - Tech Support Voice Queue															
08:45-09:00	1	00:40	00:40	0	00:00	00:00	0	00:00	00:00	1	00:40	00:40	0	00:00	00:00
Sous-total file:	1	00:40	00:40	0	00:00	00:00	0	00:00	00:00	1	00:40	00:40	0	00:00	00:00
Sous-total DNIS:	1	00:40	00:40	0	00:00	00:00	0	00:00	00:00	1	00:40	00:40	0	00:00	00:00
6001															
File d'attente 6001 - Sales Voice Queue															
08:45-09:00	2	00:22	00:39	1	00:39	00:39	0	00:00	00:00	1	00:05	00:05	0	00:00	00:00
09:00-09:15	1	00:10	00:10	1	00:10	00:10	0	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	00:00	00:00
09:15-09:30	2	00:13	00:17	0	00:00	00:00	0	00:00	00:00	2	00:13	00:17	0	00:00	00:00
09:30-09:45	1	00:06	00:06	1	00:06	00:06	0	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	00:00	00:00
Sous-total file:	6	00:27	00:37	3	00:19	00:39	0	00:00	00:00	3	00:17	00:17	0	00:00	00:00
File d'attente 7000 - IM Queue															
10:15-10:30	1	00:06	00:06	0	00:00	00:00	0	00:00	00:00	1	00:06	00:06	0	00:00	00:00
Sous-total file:	1	00:06	00:06	0	00:00	00:00	0	00:00	00:00	1	00:06	00:06	0	00:00	00:00
Sous-total DNIS:	7	00:24	00:37	3	00:19	00:39	0	00:00	00:00	4	00:29	00:37	0	00:00	00:00
6002															
File d'attente 6002 - Tech Support Voice Queue															
08:45-09:00	2	00:13	00:20	0	00:00	00:00	0	00:00	00:00	2	00:13	00:20	0	00:00	00:00
09:45-10:00	1	00:07	00:07	1	00:07	00:07	0	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	00:00	00:00
15:15-15:30	1	00:13	00:13	1	00:13	00:13	0	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	00:00	00:00
Sous-total file:	4	00:11	00:20	2	00:10	00:13	0	00:00	00:00	2	00:13	00:20	0	00:00	00:00
Sous-total DNIS:	4	00:11	00:20	2	00:10	00:13	0	00:00	00:00	2	00:13	00:20	0	00:00	00:00
7000															
File d'attente 7000 - IM Queue															
09:00-09:15	1	00:09	00:09	1	00:09	00:09	0	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	00:00	00:00

Sommaire du rapport

Le "Rapport Délais – contacts en file d'attente par DNIS et par Courriel" présente le nombre de contacts mis en en file d'attente provenant des différents DNIS ou adresses courriel, et qui ont été traités dans leur file d'origine, dans une autre file, abandonnés ou retirés de la file d'attente. Ce rapport est utile pour analyser la perception qualitative des clients.

Remarque:

Ce rapport inclut de l'information sur les appels téléphoniques, les MI et sur les courriels.

Ce rapport utilise la table Stat_CDR**.**

Paramètres du rapport

Paramètres du Rapport Délais – contacts en file d'attente par DNIS et par Courriel	
Paramètre	**Description**
Type de rapport	Le champ Type de rapport vous permet de sélectionner un type d'intervalle pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 23.
Quel commutateur?	Requis si votre centre de contact comprend plus d'un commutateur. Sinon, ce paramètre ne vous est pas présenté. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.

Paramètres du Rapport Délais – contacts en file d'attente par DNIS et par Courriel	
Paramètre	**Description**
Quel(s) DNIS ou Adresse(s) courriel?	Indiquez le DNIS ou la liste de DNIS, adresse ou série d'adresses courriel que vous aimeriez voir apparaître dans le rapport. Par défaut, une série de 1 à-99999 est sélectionnée pour le rapport. **Remarque**: Si votre numéro de contact a un DNIS qui commence par 0, comme 0472, vous devez changer la série par défaut pour 0-99999 pour voir le DNIS qui commence par 0. Vous pouvez entrer un DNIS simple, ou plusieurs séparés par des virgules. Il est recommandé de spécifier les DNIS si votre centre de contacts a plusieurs DNIS, au lieu d'utiliser la série par défaut de DNIS. Vous pouvez également spécifier une adresse courriel ou des adresses courriel dans ce champ si votre centre de contacts reçoit des courriels dans ice. Laissez ce champ vide pour inclure tous les DNIS ou toutes les adresses courriel.
Quelle(s) file(s) d'attente?	Spécifiez la file ou le groupe de files d'attente pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 34.
Montrer les détails des DNIS ou des adresses courriel?	Activez cette boîte à cocher pour inclure l'information pour chaque intervalle pour les files d'attente incluses dans le rapport.
Retirer les contacts en file d'attente moins que combien de secondes?	Pour exclure les contacts qui sont demeurés en file d'attente moins qu'un certain nombre de secondes du rapport, spécifiez le nombre de secondes ici (par ex. 5 – cinq secondes).

Description du rapport

Les détails du rapport incluent une entrée pour chaque DNIS ou adresse courriel contenant l'information suivante.

- Le nombre de contacts offerts et à quelle file d'attente ils ont été offerts.
- Le nombre de contacts traités dans chaque file d'attente, incluant le temps d'attente moyen et le temps d'attente le plus long.
- Le nombre de contacts traités dans une autre file d'attente, incluant le temps d'attente moyen et le temps d'attente le plus long.
- Le nombre de contacts abandonnés dans cette file d'attente, incluant le temps d'attente moyen et le temps d'attente le plus long.
- Le nombre de contacts retirés de la file d'attente, incluant le temps d'attente moyen et le temps d'attente le plus long.

Contenu du Rapport Délais – contacts en file d'attente par DNIS et par Courriel			
Colonne	**Description**		**Calculs**
Intervalle	Cette colonne montre l'intervalle (par ex. 8:00-8:15), la date (par ex. la date pour un rapport quotidien, ou la date de début pour un rapport hebdomadaire), le mois (par ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont affichées dans les colonnes décrites ci-dessous.		[StartDateTime]
Contacts Offerts	Qté	Le nombre total de contacts offerts à la file d'attente via le DNIS spécifique. Un courriel est compté comme offert à la file d'attente lorsqu'i est placé dans la file d'attente par l'application.	[HandledInThisQueue]+ [HandledInOtherQueue]+[Abandoned] +[Removed]

Contenu du Rapport Délais – contacts en file d'attente par DNIS et par Courriel			
Colonne	**Description**		**Calculs**
	Temps en file Moy	Le temps moyen que chaque contact offert à la file d'attente, arrivé via le DNIS spécifique, a passé dans la file d'attente avant de soit être traité dans la file d'attente, traité dans une autre file, d'être retiré de la file d'attente ou d'abandonner.	([TotalHandledInThisQueueTime]+ [TotalHandledInOtherQueueTime]+ [TotalAbandonedTime]+ [TotalRemovedTime]) / ([HandledInThisQueue]+ [HandledInOtherQueue]+[Abandoned] +[Removed])
	Temps en file + long	La plus longue durée qu'un contact offert à la file d'attente, arrivé via le DNIS spécifique, a passé dans la file d'attente avant de soit être traité dans la file d'attente, d'être traité dans une autre file d'attente, d'être retiré de la file d'attente ou d'abandonner.	Maximum ([LongestHandledInThisQueueTime], [LongestHandledInOtherQueueTime], [LongestAbandonedTime], [LongestRemovedTime])
Traités cette file	Qté	Le nombre de contacts offerts arrivés via le DNIS spécifique qui ont été traités dans la file d'attente.	[HandledInThisQueueInt]

Contenu du Rapport Délais – contacts en file d'attente par DNIS et par Courriel			
Colonne	**Description**		**Calculs**
	Temps en file Moy	Le temps moyen que chaque contact traité arrivé via le DNIS spécifique a attendu en file d'attente.	[TotalHandledInThisQueueTime]/ ([HandledInThisQueue])
	Temps en file + long	La plus longue durée qu'un contact traité arrivé via le DNIS spécifique a attendu en file d'attente.	[LongestHandledInThisQueueTime]
Traités autre file	Qté	Le nombre de contacts offerts qui sont arrivés via le DNIS spécifique et qui ont été traités dans une autre file d'attente. Par exemple, l'application peut enregistrer les contacts dans une "file d'attente de débordement" après qu'ils aient attendu 30 secondes dans la file d'attente d'origine. Si le contact est traité dans la "file d'attente de débordement", ceci apparaît dans le rapport comme "Traité autre file".	[HandledInOtherQueue]

Contenu du Rapport Délais – contacts en file d'attente par DNIS et par Courriel			
Colonne	**Description**		**Calculs**
	Temps en file Moy	Le temps moyen que chaque contact traité arrivé via le DNIS spécifique a attendu en file d'attente.	[TotalHandledInOtherQueueTime]/ ([HandledInOtherQueue])
	Temps en file + long	La plus longue durée qu'un contact traité arrivé via le DNIS spécifique a attendu en file d'attente.	[LongestHandledInOtherQueueTime]
Abandons	Qté	Le nombre de contacts offerts arrivés via le DNIS spécifique qui ont raccroché avant d'avoir obtenu une réponse d'un utilisateur. Cette statistique s'applique seulement aux appelants comme les courriels ne peuvent abandonner la file d'attente en raccrochant.	[Abandoned]
	Temps en file Moy	Le temps moyen que chaque contact abandonné arrivé via le DNIS spécifique a attendu en file d'attente.	[TotalAbandonedTime]/([Abandoned])

Contenu du Rapport Délais – contacts en file d'attente par DNIS et par Courriel			
Colonne	**Description**		**Calculs**
	Temps en file + long	La plus longue durée qu'un contact abandonné arrivé via le DNIS spécifique a attendu en file d'attente.	[LongestAbandonedTime]
Retirés	Qté	Le nombre de contacts offerts arrivés via le DNIS spécifique qui ont été retirés de la file d'attente avant d'avoir obtenu une réponse d'un utilisateur. Un contact peut être retiré d'une file d'attente en utilisant les actions de l'application 'Supprimer objet' ou 'Acheminer objet'.	[Removed]
	Temps en file Moy	Le temps moyen que chaque contact retiré arrivé via le DNIS spécifique a attendu en file d'attente.	[TotalRemovedTime]/[Removed]
	Temps en file + long	La plus longue durée qu'un contact retiré arrivé via le DNIS spécifique a attendu en file d'attente.	[LongestRemovedTime]

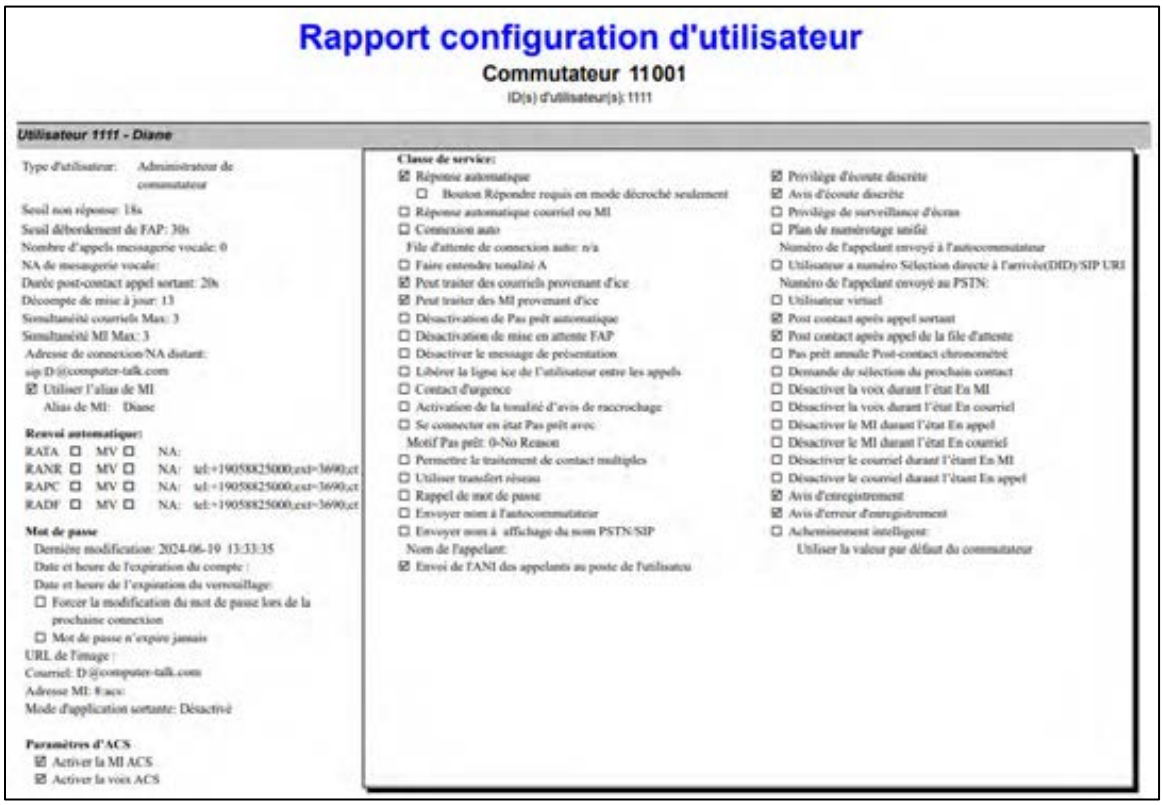
Chapitre 6 : Rapports de configuration

Les rapports de configuration vous permettent de connaître la configuration de votre système:

- **Le rapport Configuration d'utilisateur** – fournit des détails sur les paramètres configurables choisis pour l'utilisateur. Ces paramètres comprennent les fonctions de la classe de service, les affectations aux files d'attente et les attributions de compétences.
- **Le rapport Configuration des messages audio** – fournit le nom du message, la description, le script et les détails concernant l'enregistrement.
- **Rapport Configuration de file d'attente** – fournit des détails sur les paramètres configurables choisis pour la file d'attente et indique quels utilisateurs sont affectés à la file.
- **Le rapport Configuration de commutateur** – fournit des détails sur les paramètres configurables choisis pour le commutateur. Ce rapport contient les paramètres de la base de données, les statistiques, les actions sous le contrôle de l'application et la configuration des groupes DNIS desservis par le commutateur.
- **Le rapport Configuration des numéros composés** – fournit des détails sur les numéros d'appel du système ice. Par exemple, il fournit les détails par ID d'utilisateur, les NA attribués pour l'acheminement, ainsi que les codes d'accès et les préfixes des groupes de contacts.
- **Le rapport Configuration des compétences** – donne la liste des compétences attribuées à chaque utilisateur.

Pour plus d'information sur la configuration du système, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.

Rapport Configuration d'utilisateur



Rapport configuration d'utilisateur

Commutateur 11001

ID(s) d'utilisateur(s): 1111

Utilisateur 1111 - Diane

Type d'utilisateur: Administrateur de commutateur

Seuil non réponse: 18s
Seuil débordement de FAP: 30s
Nombre d'appels messagerie vocale: 0
NA de messagerie vocale:
Durée post-contact appel sortant: 20s
Décompte de mise à jour: 13
Simultanéité courriels Max: 3
Simultanéité MI Max: 3
Adresse de connexion/NA distant:
sip:D@computer-talk.com
☑ Utiliser l'alias de MI
Alias de MI: Diane

Renvoi automatique:
RATA ☐ MV ☐ NA:
RANR ☐ MV ☐ NA: tel:+19058825000;ext=3690;ct
RAPC ☐ MV ☐ NA: tel:+19058825000;ext=3690;ct
RADF ☐ MV ☐ NA: tel:+19058825000;ext=3690;ct

Mot de passe
Dernière modification: 2024-06-19 13:33:35
Date et heure de l'expiration du compte :
Date et heure de l'expiration du verrouillage:
☐ Forcer la modification du mot de passe lors de la prochaine connexion
☐ Mot de passe n'expire jamais
URL de l'image :
Courriel: D@computer-talk.com
Adresse MI: 8:acs:
Mode d'application sortante: Désactivé

Paramètres d'ACS
☑ Activer la MI ACS
☑ Activer la voix ACS

Classe de service:
☑ Réponse automatique
☐ Bouton Répondre requis en mode décroché seulement
☐ Réponse automatique courriel ou MI
☐ Connexion auto
File d'attente de connexion auto: n/a
☐ Faire entendre tonalité A
☑ Peut traiter des courriels provenant d'ice
☑ Peut traiter des MI provenant d'ice
☐ Désactivation de Pas prêt automatique
☐ Désactivation de mise en attente FAP
☐ Désactiver le message de présentation
☐ Libérer la ligne ice de l'utilisateur entre les appels
☐ Contact d'urgence
☐ Activation de la tonalité d'avis de raccrochage
☐ Se connecter en état Pas prêt avec
Motif Pas prêt: 0-No Reason
☐ Permettre le traitement de contact multiples
☐ Utiliser transfert réseau
☐ Rappel de mot de passe
☐ Envoyer nom à l'autocommutateur
☐ Envoyer nom à affichage du nom PSTN/SIP
Nom de l'appelant:
☑ Envoi de l'ANI des appelants au poste de l'utilisateu
☑ Privilège d'écoute discrète
☑ Avis d'écoute discrète
☐ Privilège de surveillance d'écran
☐ Plan de numérotage unifié
Numéro de l'appelant envoyé à l'autocommutateur
☐ Utilisateur a numéro Sélection directe à l'arrivée(DID)/SIP URI
Numéro de l'appelant envoyé au PSTN:
☐ Utilisateur virtuel
☑ Post contact après appel sortant
☑ Post contact après appel de la file d'attente
☐ Pas prêt annule Post-contact chronométré
☐ Demande de sélection du prochain contact
☐ Désactiver la voix durant l'état En MI
☐ Désactiver la voix durant l'état En courriel
☐ Désactiver le MI durant l'état En appel
☐ Désactiver le MI durant l'état En courriel
☐ Désactiver le courriel durant l'état En MI
☐ Désactiver le courriel durant l'état En appel
☑ Avis d'enregistrement
☑ Avis d'erreur d'enregistrement
☐ Acheminement intelligent:
Utiliser la valeur par défaut du commutateur

Sommaire du rapport

Le rapport 'Configuration d'utilisateur' fournit de l'information sur les paramètres qui ont été définis dans iceAdministrator pour un utilisateur. Il inclut les fonctions de classe de service de l'utilisateur, les affectations de file d'attente et les assignements de compétences. Ce rapport est utile pour des fins de dépannage (par ex. pour déterminer exactement quelles autorisations à un utilisateur et quelles fonctions de classe de service ont été activées pour cet utilisateur).

Paramètres du rapport

Avant de produire le rapport, choisissez les paramètres appropriés. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport Configuration d'utilisateur	
Paramètre	**Description**
Quel(s) commutateur(s)?	Requis si votre centre de contact a plus d'un commutateur. Sinon, ce paramètre ne vous est pas présenté. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Quel(s) utilisateur(s)?	Spécifiez l'utilisateur ou la série d'utilisateurs qui apparaîtront dans le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.

Description du rapport

Ce rapport montre l'information concernant un utilisateur. Il prend les paramètres dans iceAdministrator et les insère dans un rapport. L'information incluse dans les onglets Propriétés, Connexions, Classe de service, Renvoi automatique d'appel, Affectations de files d'attente, Compétences et Jours d'ouverture sont résumées ici. Pour plus d'information sur ces onglets, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.

Rapport Configuration des messages audio

Rapport configuration des messages audio

Commutateur(s):13001

Aucun regroupement

Nom de fichier	Description	Nom de l'article	État du script	Commentaire	Script
Switch 13001 - Switch 13001					
Langue: English					
English/AppName/10000.wma	Default Main Menu		Non enregistré		For the Training Queue, press 1. For User Control, press 2. For System Admin, press 8. To Toggle the Language, press 9.
French/AppName/10000.wma	Default Main Menu		Non enregistré		Pour le Training Queue, appuyer sur le 1. Pour le User Control, appuyer sur le 2. Pour le System Admin, appuyer sur le 8. Pour toggle le lingue appuyer sur le 9.
AppName/10001.wma	Greeting Message		Non enregistré		
AppName/10002.wma			Non enregistré		
English/AppName/60000.wma	Queue 6000 VMinQ Prompt		Non enregistré		Please leave your name and number after the time.
French/AppName/60000.wma	Queue 6000 VMinQ Prompt		Non enregistré		Veuillez laisser votre nom et nombre apr[illegible] la tonalité.

Sommaire du rapport

Le rapport 'Configuration des messages audio' fournit de l'information sur les messages audio qui ont été configurés dans iceAdministrator. Le rapport consiste en une liste de messages qui ont été enregistrés ou doivent être enregistrés pour un commutateur particulier. Ce rapport est utile pour des fins de dépannage (par ex. pour déterminer quels scripts ont été enregistrés et lesquels affichent une erreur.

Paramètres du rapport

Avant de produire le rapport, choisissez les paramètres appropriés. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport Configuration des messages audio	
Paramètre	**Description**
Quel(s) commutateur(s)?	Requis si votre centre de contact a plus d'un commutateur. Sinon, ce paramètre ne vous est pas présenté. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Grouper par	Sélectionnez de quelle manière l'information est triée dans le rapport. Il y a 3 options : Aucun regroupement, Nom de l'artiste, État du script.

Description du rapport

Le rapport affiche une liste des messages audio utilisés pour le commutateur. Il contient le nom du fichier du message audio, fournit une description et le nom de l'artiste. Il présente également l'état de l'enregistrement, sous État du script. La section des commentaires affiche les notes qui ont été écrites sur le message audio.

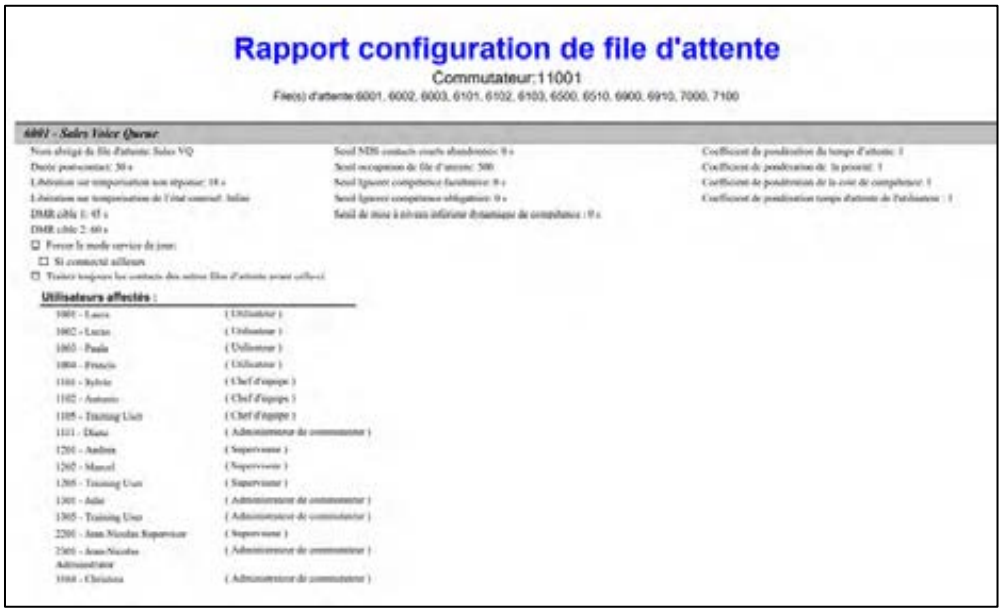
L'information affichée pour chaque commutateur est décrite dans le tableau ci-dessous.

Contenu du rapport Configuration des messages audio	
Colonne	**Description**
Nom de fichier	Nom du fichier du message audio. Les messages audio sont soit en format .wav ou .wma.
Description	Nom du message audio – habituellement il donne un aperçu de ce que dit le message.
Nom de artiste	Nom de la personne qui a enregistré le message.
État du script	État de l'enregistrement : ce peut être Erreur, Non enregistré et Enregistré.

Contenu du rapport Configuration des messages audio	
Colonne	**Description**
Commentaire	Les commentaires sur le message audio sont affichés dans cette colonne. Les commentaires apparaîtront seulement si vous les avez tapés dans la boîte de texte appropriée dans iceAdministrator.
Script	Les mots qui ont été enregistrés sont montrés ici. Les scripts n'apparaîtront que si vous les avez tapés dans la boîte de texte appropriée dans iceAdministrator.

Pour plus d'information sur l'enregistrement des messages audio, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.

Rapport Configuration de file d'attente



Sommaire du rapport

Le rapport 'Configuration de file d'attente' fournit de l'information sur les files d'attente individuelles et leur configuration selon les onglets d'iceAdministrator. Il inclut l'information comme la temporisation non réponse, les seuils de compétences et les affectations d'utilisateurs. Ce rapport est utile pour des fins de dépannage (par ex. pour déterminer exactement comment chaque file d'attente traitera les contacts).

Paramètres du rapport

Avant de produire le rapport, choisissez les paramètres appropriés. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport Configuration de file d'attente	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Requis si votre centre de contact a plus d'un commutateur. Sinon, ce paramètre ne vous est pas présenté. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.

Paramètres du rapport Configuration de file d'attente	
Paramètre	**Description**
Quelle(s) file(s) d'attente?	Spécifiez les files d'attente ou la série de files d'attente à inclure dans le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.

Description du rapport

Le rapport affiche l'information sur chaque file d'attente sélectionnée. Il résume les paramètres de file d'attente définis dans iceAdministrator en un rapport. L'information contenue dans les onglets Propriétés, Acheminement, Statistiques, Statistiques (suite) et Licence est résumée ici. Pour plus d'information sur ces onglets, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur* i*ceAdministrator*.

Rapport configuration du commutateur

Rapport configuration du commutateur

ID(s) Commutateur(s): 13001

Site 1

Noeud 3

Commutateur 13001 - Switch 13001

Réglages de la base de données:

Serveur de configuration/Nom de base de données:
icelabsql2016.icelab.local / edp13ice055switch13001
Serveur de statistiques/Nom de base de données:
icelabsql2016.icelab.local / edp13ice055switch13001
Heure d'actualisation quotidienne: 00:00:00
Longueur de l'intervalle 00:15
Statistiques activées: ADR ☑ CDR ☑
Capacité de la mémoire tampon 100 000
Nombre de fils du scripteur DB 1
Premier jour de la semaine: Dimanche
Premier mois de l'année: Janvier
Mode d'application sortante: Désactivé

Limite 1: 00:05
Limite 2: 00:10
Limite 3: 00:30
Limite 4: 01:00
Limite 5: 02:00

	Âge maximal des statistiques	Date la plus ancienne
CDR	100	mars 28,2023
CDR_Summary	375	juin 26,2022
ADR	100	mars 28,2023
Intervalle	100	mars 28,2023
Quotidiennes	375	juin 26,2022
Hebdomadaires	158	juin 28,2020
Mensuelles	62	juin 01,2018
Annuelles	50	janv. 01,1974

Mot de passe:
Max. de tentatives de connexion ratées avant verrouillage: -1
Durée maximale: 0 Jour(s)
Durée de verrouillage après le max. de tentatives de connexion ratées: 0 Second
Durée minimale: 0 00
Longueur min. du mot de passe: Le mot de passe doit contenir au moins 3 caractères.

Congés:
DEC 29

Actions de l'application activées

- ☑ Attribuer NA
- ☑ Attribuer compétences à l'objet
- ☑ Attribuer valeur à une variable
- ☑ Vérifier ANI
- ☑ Vérifier DNIS
- ☑ Vérifier horaire
- ☑ Comparer données
- ☑ Composer chiffres
- ☑ Terminer session d'application
- ☑ Évaluer expression
- ☑ Obtenir entrée de l'appelant
- ☑ Obtenir état de la file d'attente
- ☑ Faire entendre musique en attente
- ☑ Enregistrer fichier audio
- ☑ Rejeter appel
- ☑ Supprimer compétences de l'objet
- ☑ Acheminer objet
- ☑ Gestion de l'utilisateur
- ☑ Appeler service web
- ☑ Créer requête de composition auto
- ☑ Obtenir données d'utilisateur de l'objet
- ☑ Obtenir paramètre de téléphonie
- ☑ Exécuter action externe
- ☑ Faire entendre fichier audio
- ☑ Exécuter routine
- ☑ Quitter la routine
- ☑ Obtenir verrouillage
- ☑ Libérer verrouillage
- ☑ Établir données d'utilisateur de l'objet
- ☑ Établir paramètre de téléphonie
- ☑ Vérifier courriel
- ☑ Composer courriel de réponse
- ☑ Envoyer courriel
- ☑ Attendre courriel
- ☑ BD Connecter
- ☑ BD Exécuter requête
- ☑ BD Dossier suivant
- ☑ BD Débuter transaction
- ☑ BD Terminer transaction
- ☑ BD Fermer connexion
- ☑ Recevoir message instantané
- ☑ Répondre au message instantané
- ☑ Attendre message instantané
- ☑ Sortir chaîne de débogage
- ☑ Établir sous-répertoire de base du fichier audio
- ☑ Attendre appel entrant
- ☑ Mettre objet en file d'attente
- ☑ Supprimer objet de la file d'attente
- ☑ Parler
- ☑ Affecter ressource de reconnaissance vocale
- ☑ Libérer ressource de reconnaissance vocale
- ☑ Démarrer reconnaissance vocale
- ☑ Obtenir résultats de reconnaissance vocale

- **Règle d'acheminement pour le commutateur 13001 - Switch 13001**

règle d'acheminement à modifier 1-Match All

Expression régulière: ^(.*)$
Chaîne de sortie: $0

Groupes de courriels pour le commutateur 13001 - Switch 13001

Groupe de courriel 1 - Default Name (1)

Point d'entrée:
Graphique 1300112: Email
Page 1: Sample Email Handling
Action 1: Wait for Email
Adresse courriels non acheminés:
Nombre de fils: 3

Nombre d'adresses courriel attribuées:1

Adresses courriel attribuées:
EDiceMail001@computer-talk.com

Sommaire du rapport

Le rapport 'Configuration du commutateur' fournit de l'information sur les paramètres du commutateur configurés dans iceAdministrator. Le rapport inclut les paramètres de la base de données, des statistiques, des actions d'application activées et la configuration des groupes de contact qui font partie du

commutateur. Ce rapport est utile pour des fins de dépannage (par ex. pour déterminer les paramètres de sécurité pour un commutateur, les actions d'application activées, etc.).

Paramètres du rapport

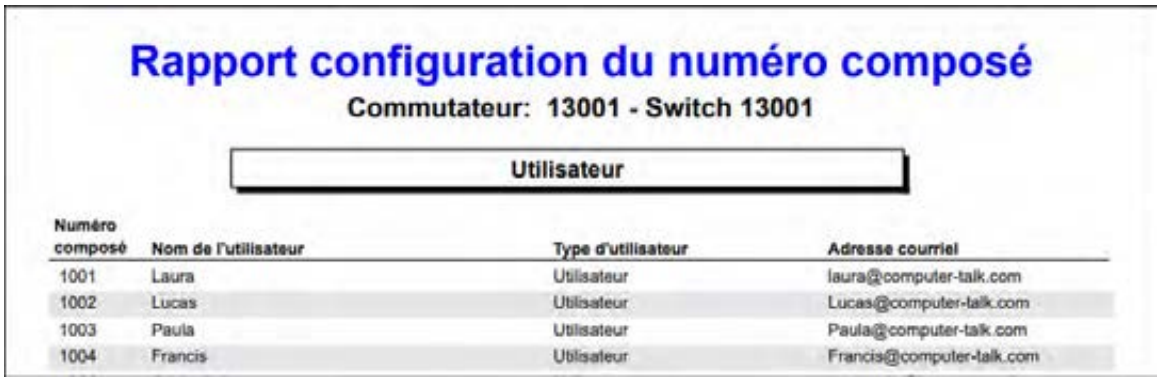
Avant de produire le rapport, choisissez les paramètres appropriés. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport Configuration du commutateur	
Paramètre	**Description**
Quel(s) commutateur(s)?	Requis si votre centre de contact a plus d'un commutateur. Sinon, ce paramètre ne vous est pas présenté. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.

Description du rapport

Le rapport affiche l'information sur chaque commutateur sélectionné. Il résume les paramètres de commutateur définis dans iceAdministrator en un rapport. L'information contenue dans les onglets Propriétés, Acheminement, Statistiques, Statistiques (suite) et Licence sont résumées ici. Pour plus d'information sur ces onglets, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.

Rapport Configuration du numéro composé



Rapport configuration du numéro composé

Commutateur: 13001 - Switch 13001

Utilisateur

Numéro composé	Nom de l'utilisateur	Type d'utilisateur	Adresse courriel
1001	Laura	Utilisateur	laura@computer-talk.com
1002	Lucas	Utilisateur	Lucas@computer-talk.com
1003	Paula	Utilisateur	Paula@computer-talk.com
1004	Francis	Utilisateur	Francis@computer-talk.com

Sommaire du rapport

Le rapport, Configuration des numéros composés' fournit de l'information sur les numéros composés et l'application qui est utilisée lorsque la sélection directe à l'arrivée (SDA) est utilisée. Un exemple de SDA est un numéro de poste que vous pouvez composer.

Ce rapport est utile pour des fins de dépannage (par ex. où un appel doit être acheminé lorsqu'un numéro de SDA donné a été composé).

Paramètres du rapport

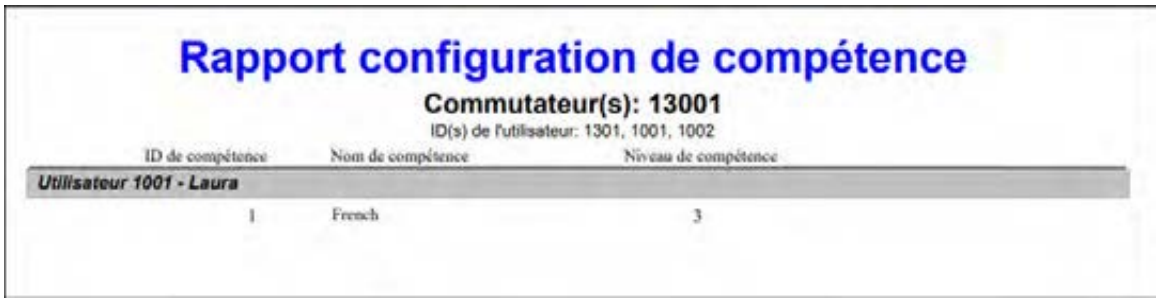
Avant de produire le rapport, choisissez les paramètres appropriés. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport Configuration des numéros composés	
Paramètre	**Description**
Quel(s) commutateur(s)?	Requis si votre centre de contact a plus d'un commutateur. Sinon, ce paramètre ne vous est pas présenté. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Montrer utilisateurs?	Cochez cette boîte à cocher si vous désirez afficher une liste de tous les utilisateurs et de leurs numéros de SDA. Décochez-la pour ne voir que l'application pour ces numéros.

Description du rapport

Le rapport affiche l'information sur la file d'attente. Il résume les paramètres du commutateur définis dans iceAdministrator en un rapport. L'information des onglets Propriétés, Acheminement, Statistiques, Statistiques (suite) et Licence sont résumées ici. Pour plus d'information sur ces onglets, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.

Rapport Configuration de compétence


Rapport configuration de compétence

Commutateur(s): 13001

ID(s) de l'utilisateur: 1301, 1001, 1002

ID de compétence	Nom de compétence	Niveau de compétence
Utilisateur 1001 - Laura		
1	French	3

Sommaire du rapport

Le rapport "Configuration des compétences" fournit des détails sur les compétences attribuées aux utilisateurs.

Paramètres du rapport

Avant de produire le rapport, choisissez les paramètres appropriés. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport Configuration de compétence	
Paramètre	**Description**
Quel(s) commutateur(s)?	Requis si votre centre de contact a plus d'un commutateur. Sinon, ce paramètre ne vous est pas présenté. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Quel(s) utilisateur(s)?	Spécifiez les utilisateurs ou la série d'utilisateurs pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.

Description du rapport

Le rapport affiche les compétences attribuées à chaque utilisateur. Le tableau ci-dessous fournit de l'information sur les paramètres qui apparaissent dans le rapport.

Contenu du rapport Configuration de compétence	
Paramètre	**Description**
ID de compétence	L'ID attribuée à chaque compétence.
Nom de compétence	Le nom de la compétence, tel que défini dans iceAdministrator.
Niveau de compétence	Le niveau d'aptitude de l'utilisateur en regard de la compétence. Les niveaux vont de 1 à 5, 1 représente une faible aptitude et 5 représente une aptitude de niveau expert.

Pour plus d'information sur les compétences, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.

Chapitre 7 : Rapports d’activité par utilisateur

Le rapport d’activité par utilisateur est un rapport d'intervalle, c'est-à-dire que vous pouvez le lancer avec l'une des options d'intervalle suivantes : Intervalle, par exemple 15 minutes, Quotidien, Hebdomadaire, Mensuel et Annuel. Pour plus d’information sur les types de rapports, voir Rapport de type intervalle à la page 23.

Deux formats sont utilisés pour représenter différentes durées d'intervalle de rapport. Considérez les exemples suivants :

- 4:03 – représente quatre minutes et trois secondes. C'est le format employé pour des périodes de moins d'une heure.
- 01h19 – représente une heure et dix-neuf minutes. C'est le format employé pour des périodes d'une heure et plus.

Les rapports d’activité par utilisateur, qui portent essentiellement sur l'utilisation du temps de l'utilisateur, sont décrits dans les sections suivantes.

Rapport répartition par utilisateur des motifs Utilisateur pas prêt

Rapport répartition par utilisateur des motifs Pas prêt

Commutateur11002 - Switch 11002

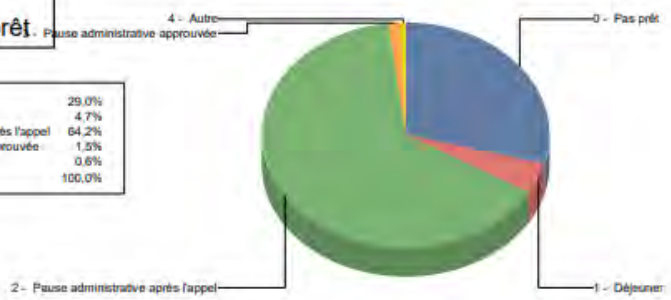
Mensuel débutant Juin, 2022 et terminant Juin, 2022

ID(s) d'utilisateur(s): 1001

Utilisateur 1001 - Laura

Sommaire utilisateur pas prêt

0 - Pas prêt	29,0%
1 - Déjeuner	4,7%
2 - Pause administrative après l'appel	64,2%
3 - Pause administrative approuvée	1,5%
4 - Autre	0,6%
Total :	100,0%



Mois	Nombre de fois sélectionné:	Durée Moy	Durée Total
Motif pas prêt 0 - Pas prêt			
Juin, 2022	18	05:36	01h40
Sous-total motif:	**18**	**05:36**	**01h40**
Motif pas prêt 1 - Déjeuner			
Juin, 2022	2	08:04	16:09
Sous-total motif:	**2**	**08:04**	**16:09**
Motif pas prêt 2 - Pause administrative après l'appel			
Juin, 2022	2	01h51	03h42
Sous-total motif:	**2**	**01h51**	**03h42**
Motif pas prêt 3 - Pause administrative approuvée			
Juin, 2022	1	05:17	05:17
Sous-total motif:	**1**	**05:17**	**05:17**
Motif pas prêt 4 - Autre			
Juin, 2022	2	00:58	01:57
Sous-total motif:	**2**	**00:58**	**01:57**
Sous-total utilisateur:	**25**	**13:53**	**05h47**
Grand total:	**25**	**13:53**	**05h47**

Sommaire du rapport

Quand un utilisateur d'iceBAR appuie sur le bouton Prêt/Pas prêt pour passer en état Pas prêt, il doit également choisir un motif «Pas prêt», sauf si la fonction correspondante est désactivée.

Le rapport de ventilation par utilisateur des motifs Pas prêt présente les statistiques sur le nombre de fois qu'un utilisateur a utilisé un certain motif Pas prêt et sur la durée de l'état Pas prêt. Les données sont ventilées d'abord par utilisateur, puis par motif Pas prêt. Ce rapport permet de connaître l'usage qu'un utilisateur particulier fait des «Motifs Pas prêt».

Remarque: Ce rapport utilise la table Stat_UserNotReadyBreakdown.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport détaillé par utilisateur des motifs Utilisateur pas prêt	
Paramètre	**Description**
Type de rapport	Le type de rapport vous permet de sélectionner un type d'intervalle pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 23.
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.

Paramètres du rapport détaillé par utilisateur des motifs Utilisateur pas prêt	
Paramètre	**Description**
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Quelle(s) équipe(s)?	Spécifiez l'équipe ou la série d'équipes sur lesquelles porte le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 29.
Quel(s) utilisateur(s)?	Spécifiez l'utilisateur ou la série d'utilisateurs concernés par le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Montrer sommaire de l'utilisateur?	Par défaut, au début de chaque section Utilisateur, un graphique illustre la répartition des motifs Pas prêt invoqués par l'utilisateur, avec un sous-total pour l'utilisateur à la fin de la section. Décochez la case «Montrer sommaire de l'utilisateur?» si vous ne voulez pas voir le graphique ni le sous-total d'utilisateur dans le rapport.
Montrer détails de l'utilisateur?	Décochez la case «Montrer détails de l'utilisateur?» si vous ne voulez pas voir les intervalles de temps dans le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 29.
Montrer détails de l'équipe?	Décochez la case «Montrer détails de l'équipe?» si vous ne voulez pas voir le sous-total d'équipe dans le rapport.

Description du rapport – Sommaire par utilisateur des motifs Utilisateur Pas prêt

Par défaut, le sommaire Utilisateur Pas prêt est affiché pour chaque utilisateur figurant dans le rapport. Cette information est omise si la case «Montrer sommaire de l'utilisateur?» n'est pas cochée.

Les différents motifs «Motifs Pas prêt» invoqués par l'utilisateur sont présentés sur la gauche du rapport. Par défaut, les «Motifs Pas prêt» sont :

- 0 – Aucun motif
- 1 – Pause
- 3 – Pause admin approuvée

Dans l'exemple ci-dessus, le rapport indique que le motif «Pause» a été invoqué une fois et représente 99% du temps d'indisponibilité.

Les mentions «Pause santé», «Pause traitement post-appel», «Pause Admin approuvée» et «Autre» figurent sur le rapport si l'utilisateur a invoqué un «Motif Pas prêt» au cours de sa session iceBAR. La mention «Aucun motif» correspond à une pause commandée par le serveur ice. Cette pause est générée dans les circonstances suivantes:

- L'option «Connexion en état Pas prêt» a été activée dans le profil de l'utilisateur par iceAdministrator. Lorsque l'utilisateur se connecte à iceBAR, son état est automatiquement Pas prêt; sans qu'il ait à choisir un motif.
- L'utilisateur est mis à l'état Pas prêt (bascule) par l'intermédiaire d'iceMonitor. Pour les instructions sur la manière de procéder, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceMonitor*.
- L'état Pas prêt a été activé à la suite d'un appel manqué.
  Remarque: si la fonction de classe de service «Désactivation de Pas prêt automatique» est activée pour l'utilisateur, ce dernier reste à l'état Prêt à la suite d'un appel manqué. Cette fonction de classe de service est normalement désactivée.

Le graphique circulaire affiché sur la droite illustre visuellement l'information du sommaire des états Pas prêt de l'utilisateur et permet de voir d'un coup d'œil les motifs les plus souvent invoqués par un utilisateur.

Description du rapport - Détails

Le rapport fournit les détails suivants:

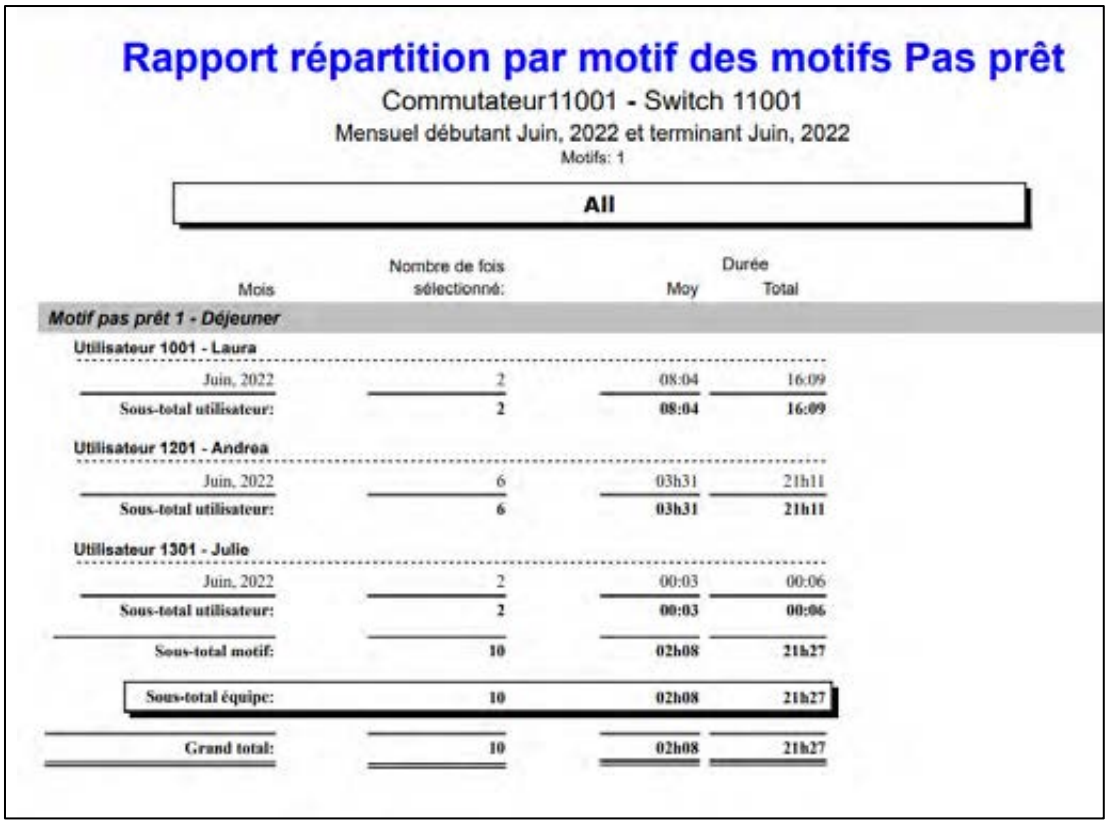
- Information ventilée par utilisateur, puis par motif invoqué.
- Les Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque utilisateur figurant sur le rapport. Ces statistiques sont omises si la case «Montrer détails de l'utilisateur?» n'est pas cochée.
- Le sous-total par motif, qui est une statistique de l'intervalle pour chaque motif Pas prêt invoqué par l'utilisateur.
- Le sous-total par utilisateur, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque utilisateur. Le sous-total par utilisateur est omis si la case «Montrer sommaire de l'utilisateur?» n'est pas cochée.

- Le groupement des utilisateurs par équipe. À la fin de chaque section Équipe, les statistiques de l'utilisateur sont résumées en un sous-total d'équipe. Les en-têtes et le sous-total d'équipe sont omis si l'option «0 – Ne pas grouper par équipes» est cochée pour le paramètre «Quelle(s) équipe(s)?». (**Remarque:** Les statistiques d'équipe ne sont calculées que pour les utilisateurs inclus dans le rapport. Elles ne tiennent pas compte des informations des autres utilisateurs de l'équipe non sélectionnés pour le rapport.)
- Le Grand Total, qui résume les informations présentées pour tous les utilisateurs figurant sur le rapport.

L'information présentée pour chaque utilisateur est décrite dans le tableau ci-dessous.

Contenu du rapport répartition par utilisateur des motifs Utilisateur pas prêt		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Nombre de fois sélectionné	Nombre de fois que l'utilisateur a invoqué le motif Pas prêt en question.	[NumberOfTimesPressed]
Durée moyenne	Temps moyen passé par l'utilisateur à l'état Pas prêt.	[Duration] / [NumberOfTimesPressed]
Durée totale	Temps total passé par l'utilisateur à l'état Pas prêt	[Duration]

Rapport répartition par motif des motifs pas prêt



Rapport répartition par motif des motifs Pas prêt

Commutateur11001 - Switch 11001

Mensuel débutant Juin, 2022 et terminant Juin, 2022

Motifs: 1

All

Mois	Nombre de fois sélectionné:	Durée Moy	Durée Total
Motif pas prêt 1 - Déjeuner			
Utilisateur 1001 - Laura			
Juin, 2022	2	08:04	16:09
Sous-total utilisateur:	2	08:04	16:09
Utilisateur 1201 - Andrea			
Juin, 2022	6	03h31	21h11
Sous-total utilisateur:	6	03h31	21h11
Utilisateur 1301 - Julie			
Juin, 2022	2	00:03	00:06
Sous-total utilisateur:	2	00:03	00:06
Sous-total motif:	10	02h08	21h27
Sous-total équipe:	10	02h08	21h27
Grand total:	10	02h08	21h27

Sommaire du rapport

Quand un utilisateur d'iceBAR appuie sur le bouton Prêt/Pas prêt pour passer en état Pas prêt, il doit également choisir un motif «Pas prêt», sauf si la fonction correspondante est désactivée.

Le rapport de ventilation des motifs Pas prêt par motif présente les statistiques sur le nombre de fois qu'un utilisateur a utilisé un certain motif Pas prêt et sur la durée de l'état Pas prêt. Les données sont ventilées d'abord par motif Pas prêt, puis par utilisateur. Ce rapport permet de connaître l'usage qu'un certain nombre d'utilisateurs ont fait des «Motifs Pas prêt».

Remarque: Ce rapport utilise la table Stat_UserNotReadyBreakdown.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport des motifs pas prêt, par motif	
Paramètre	**Description**
Type de rapport	Le type de rapport vous permet de sélectionner un type d'intervalle pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 23.
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Quelle(s) équipe(s)?	Spécifiez l'équipe ou la série d'équipes sur lesquelles porte le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 29.
Quel(s) motif(s)?	Spécifiez le motif ou la série de motifs que vous voulez voir figurer dans le rapport. Par défaut, la série 1-9999 est choisie pour le rapport. Les motifs peuvent être sélectionnés ou désélectionnés pour le rapport en procédant de la même manière que pour les utilisateurs, comme décrit page 27.

Paramètres du rapport des motifs pas prêt, par motif	
Paramètre	**Description**
Montrer sommaire par raison?	Par défaut, un sous-total par motif est affiché à la fin de chaque section Motif. Décochez la case «Montrer sommaire par raison?» si vous ne voulez pas voir le sous-total pour le motif dans le rapport.
Montrer sommaire de l'utilisateur?	Décochez la case «Montrer sommaire de l'utilisateur?» si vous ne voulez pas voir le sous-total pour l'utilisateur dans le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 29.
Montrer détails de l'utilisateur?	Décochez la case «Montrer détails de l'utilisateur?» si vous ne voulez pas voir les intervalles de temps dans le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 29.

Description du rapport

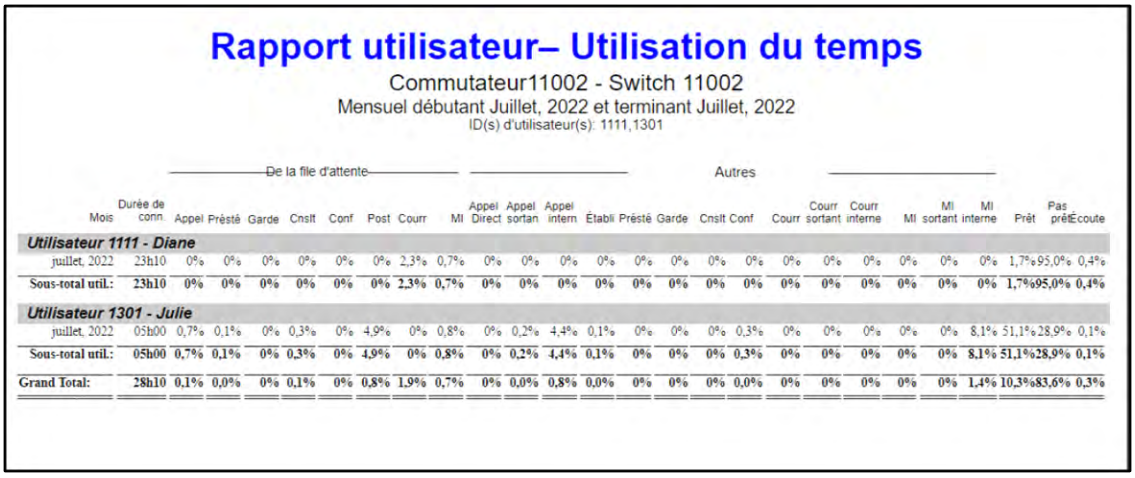
Le rapport fournit les détails suivants:

- Information ventilée par motif invoqué, puis par utilisateur.
- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque utilisateur figurant sur le rapport. Ces statistiques sont omises si la case «Montrer détails de l'utilisateur?» n'est pas cochée.
- Le sous-total par utilisateur, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour le motif Pas prêt invoqué. Le sous-total par utilisateur est omis si la case «Montrer sommaire de l'utilisateur?» n'est pas cochée.
- Le sous-total par motif, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour un motif Pas prêt particulier.
- Le groupement des utilisateurs par équipe. À la fin de chaque section Équipe, les statistiques de l'utilisateur sont résumées en un sous-total d'équipe. Les en-têtes et le sous-total d'équipe sont omis si l'option «0 – Ne pas grouper par équipes» est cochée pour le paramètre «Quelle équipe?». (**Remarque:** Les statistiques d'équipe ne sont calculées que pour les utilisateurs inclus dans le rapport. Elles ne tiennent pas compte des informations des autres utilisateurs de l'équipe non sélectionnés pour le rapport).
- Le Grand Total, qui résume les informations présentées pour tous les utilisateurs figurant sur le rapport.

L'information présentée pour chaque utilisateur est décrite dans le tableau ci-dessous.

Contenu du rapport des motifs pas prêt, par motif		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Nombre de fois sélectionné	Nombre de fois que l'utilisateur a invoqué le motif Pas prêt en question.	[NumberOfTimesPressed]
Durée moyenne	Temps moyen passé par l'utilisateur à l'état Pas prêt.	[Duration] / [NumberOfTimesPressed]
Durée totale	Temps total passé par l'utilisateur à l'état Pas prêt.	[Duration]

Rapport utilisateur – Utilisation du temps



Rapport utilisateur– Utilisation du temps

Commutateur11002 - Switch 11002

Mensuel débutant Juillet, 2022 et terminant Juillet, 2022

ID(s) d'utilisateur(s): 1111,1301

		De la file d'attente														Autres									
Mois	Durée de conn.	Appel	Présté	Garde	Cnslt	Conf	Post	Courr	MI	Appel Direct	Appel sortan	Appel intern	Établi	Présté	Garde	Cnslt	Conf	Courr	Courr sortant	Courr interne	MI	MI sortant	MI interne	Prêt	Pas prêt	Écoute
Utilisateur 1111 - Diane																										
juillet, 2022	23h10	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2,3%	0,7%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1,7%	95,0%	0,4%
Sous-total util.:	**23h10**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**2,3%**	**0,7%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**1,7%**	**95,0%**	**0,4%**
Utilisateur 1301 - Julie																										
juillet, 2022	05h00	0,7%	0,1%	0%	0,3%	0%	4,9%	0%	0,8%	0%	0,2%	4,4%	0,1%	0%	0%	0%	0,3%	0%	0%	0%	0%	0%	8,1%	51,1%	28,9%	0,1%
Sous-total util.:	**05h00**	**0,7%**	**0,1%**	**0%**	**0,3%**	**0%**	**4,9%**	**0%**	**0,8%**	**0%**	**0,2%**	**4,4%**	**0,1%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0,3%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**8,1%**	**51,1%**	**28,9%**	**0,1%**
Grand Total:	**28h10**	**0,1%**	**0,0%**	**0%**	**0,1%**	**0%**	**0,8%**	**1,9%**	**0,7%**	**0%**	**0,0%**	**0,8%**	**0,0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0,0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**1,4%**	**10,3%**	**83,6%**	**0,3%**

Sommaire du rapport

Le rapport d'activité des utilisateurs – Utilisation du temps fournit de l'information sur le pourcentage du temps que l'utilisateur a passé dans chaque état (comme traitement d'appels en file d'attente, appels, MI ou courriels internes sortants et appels, MI ou courriels directs entrants) au cours de ses sessions iceBAR. Ce rapport est utile pour évaluer le comportement de l'utilisateur.

Remarque: Ce rapport utilise la table Stat_UserActivity.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport Utilisateur – Utilisation du temps	
Paramètre	**Description**
Type de rapport	Le type de rapport vous permet de sélectionner un type d'intervalle pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 23.
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Quelle(s) équipe(s)?	Spécifiez l'équipe ou la série d'équipes sur lesquelles porte le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 29.
Quel(s) utilisateur(s)?	Spécifiez l'utilisateur ou la série d'utilisateurs concernés par le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Montrer sommaire de l'utilisateur?	Décochez la case «Montrer sommaire de l'utilisateur?» si vous ne voulez pas voir le sous-total pour l'utilisateur dans le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 29.

Paramètres du rapport Utilisateur – Utilisation du temps	
Paramètre	**Description**
Montrer détails de l'utilisateur?	Décochez la case «Montrer détails de l'utilisateur?» si vous ne voulez pas voir les intervalles de temps dans le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 29.

Description du rapport

Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque utilisateur figurant sur le rapport. Ces statistiques sont omises si la case «Montrer détails de l'utilisateur?» n'est pas cochée.
- Le sous-total par utilisateur, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque utilisateur. Le sous-total par utilisateur est omis si la case «Montrer sommaire de l'utilisateur?» n'est pas cochée.
- Le groupement des utilisateurs par équipe. À la fin de chaque section Équipe, les statistiques de l'utilisateur sont résumées en un sous-total d'équipe. Les en-têtes et le sous-total d'équipe sont omis si l'option «0 – Ne pas grouper par équipes» est cochée pour le paramètre «Quelle(s) équipe(s)?». (**Remarque:** Les statistiques d'équipe ne sont calculées que pour les utilisateurs inclus dans le rapport. Elles ne tiennent pas compte des informations des autres utilisateurs de l'équipe non sélectionnés pour le rapport.)

- Le Grand Total, qui résume les informations présentées pour tous les utilisateurs figurant sur le rapport.

  L'information présentée pour les utilisateurs est décrite dans le tableau ci-dessous.

Contenu du rapport Utilisateur – Utilisation du temps		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Durée de connexion	Durée pendant laquelle l'utilisateur est resté connecté à iceBAR pendant la période. Pour un rapport d'intervalle, l'utilisateur peut avoir été connecté pendant quinze minutes sur un intervalle de quinze minutes. Pour un rapport quotidien, l'utilisateur peut avoir débuté sa session à 08 h et terminé à 16 h, mais s'être absenté une heure pour le dîner. Dans ce cas, la durée effective de sa session sera de sept heures.	[LogonDuration]

Contenu du rapport Utilisateur – Utilisation du temps		
Colonne	**Description**	**Calculs**
De la file d'attente – Appel	Pourcentage du temps que l'utilisateur a passé sur des appels provenant d'une file d'attente. Le temps consacré à des appels est calculé de l'instant où l'utilisateur répond jusqu'au raccrochage. Ce temps n'inclut pas le temps où l'utilisateur a placé des appels de la file d'attente en garde, a établi des appels consultation ou des conférences.	[TotalQueueCallTime] / [LogonDuration]
De la file d'attente – Présté	Pourcentage du temps pendant lequel des appels en file d'attente ont été présentés au poste de travail de l'utilisateur.	[TotalQueueCallAlertingTime] / [LogonDuration]
De la file d'attente – Garde	Pourcentage du temps pendant lequel des appels en file d'attente ont été mis en garde par l'utilisateur.	[TotalHoldingTimeQueueCalls] / [LogonDuration]
De la file d'attente – Cnslt	Pourcentage du temps que l'utilisateur a passé en consultation pour un appel de la file d'attente.	[TotalConsultationTimeQueueCalls] / [LogonDuration]
De la file d'attente – Conf	Pourcentage du temps que l'utilisateur a passé en conférence pour un appel de la file d'attente.	[TotalConferenceTimeQueueCalls] / [LogonDuration]
De la file d'attente – Post	Pourcentage du temps que l'utilisateur a passé en état de post-traitement.	[TotalWrapUpTime]/ [LogonDuration]
De la file d'attente – Courriel	Pourcentage du temps que l'utilisateur a passé en traitement de courriels en file d'attente. Le temps consacré à un courriel est le temps passé en état Courriel.	[TotalQueueEmailTime] / [LogonDuration]

Contenu du rapport Utilisateur – Utilisation du temps		
Colonne	**Description**	**Calculs**
De la file d'attente - MI	Pourcentage du temps que l'utilisateur a passé en traitement de messages instantanés en file d'attente. Le temps consacré à un message instantané est le temps passé en état MI.	[TotalQueueWebChatTime] / [LogonDuration]
Direct – Appel	Pourcentage du temps que l'utilisateur a passé à répondre à des **appels directs**, c'est-à-dire à des appels ne provenant pas d'une file d'attente. Les appels directs comprennent les **appels directs internes** (entre utilisateurs) les **appels directs externes** (p.ex. si le système du centre de contacts envoie un message de numéro de poste par lequel l'utilisateur peut entrer l'ID d'utilisateur de la personne à laquelle il ou elle désire parler. Tout appel fait à un autre utilisateur par cette fonction sera compté comme un appel direct).	[TotalDirectCallTime] / [LogonDuration]
Direct – Appel sortant placé	Pourcentage du temps que l'utilisateur a passé à faire des **appels sortants**. Tout numéro composé par l'utilisateur sur une ligne réseau est considéré comme un appel sortant.	[TotalOutboundCallTime] / [LogonDuration]
Direct – Appel interne placé	Pourcentage du temps que l'utilisateur a passé à faire des **appels internes directs** (à d'autres utilisateurs ou à un NA de l'application).	[TotalInternalCallTime] / [LogonDuration]
Direct - Établi	Le pourcentage du temps où les appels ont été établis pour l'utilisateur.	[TotalCallSetupTime]/ [LogonDuration]

Contenu du rapport Utilisateur – Utilisation du temps		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Direct – Présté	Pourcentage du temps pendant lequel des appels directs ont été présentés au poste de l'utilisateur.	[TotalDirectCallAlertingTime] / [LogonDuration]
Direct – Garde	Pourcentage du temps pendant lequel des appels directs ou sortants ont été mis en garde par l'utilisateur.	[TotalHoldingTimeOtherCalls] / [LogonDuration]
Direct – Cnslt	Pourcentage du temps que l'utilisateur a passé en consultation pour un appel direct ou sortant.	[TotalConsultationTimeOtherCalls] / [LogonDuration]
Direct – Conf	Pourcentage du temps que l'utilisateur a passé en conférence pour un appel direct ou sortant.	[TotalConferenceTimeOtherCalls] / [LogonDuration]
Autre – Courriel	Pourcentage du temps que l'utilisateur a passé à traiter des **courriels directs**, c'est-à-dire à des courriels reçus d'ice, sans passer par une file d'attente. Le temps consacré à un courriel est le temps passé en état Courriel.	[TotalOtherEmailTime] / [LogonDuration]
Courriel sortant	Pourcentage du temps que l'utilisateur a consacré à l'envoi de **courriels sortants**.	[TotalOutboundEmailTime] / [LogonDuration]
Courriel interne	Pourcentage du temps que l'utilisateur a consacré à l'envoi de **courriels internes** (courriels à un autre utilisateur ou à un NA de l'application).	[TotalInternalEmailTime] / [LogonDuration]

Contenu du rapport Utilisateur – Utilisation du temps		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Autre - MI	Pourcentage du temps que l'utilisateur a consacré au traitement de **messages instantanés directs**, c'est-à-dire à des MI reçus d'ice, sans passer par une file d'attente. Le temps consacré à un MI est le temps passé en état MI.	[TotalOtherWebChatTime] / [LogonDuration]
MI sortant	Pourcentage du temps que l'utilisateur a consacré à l'envoi de **MI sortants**.	[TotalOutboundIMTime] / [LogonDuration]
MI interne	Pourcentahge du temps que l'utilisateur a consacré à l'envoi de **MI internes**. (Des MI à un autre utilisateur ou à un NA de l'application).	[TotalInternalWebChatTime] / [LogonDuration]
Prêt	Pourcentage du temps que l'utilisateur a passé en état de Prêt.	[TotalReadyTime] / [LogonDuration]
Pas prêt	Pourcentage du temps que l'utilisateur a passé en état de Pas prêt.	[TotalNotReadyTime] / [LogonDuration]
Écoute	Pourcentage du temps que l'utilisateur a passé en état Écoute discrète d'autres utilisateurs iceBAR.	[TotalMonitoringTime] / [LogonDuration]

Chapitre 8 : Rapports Contacts par utilisateur

Les rapports Contacts par utilisateur sont des rapports d'intervalle, c'est-à-dire que vous pouvez le lancer avec l'une des options d'intervalle suivantes: Intervalle, par exemple 15 minutes, Quotidien, Hebdomadaire, Mensuel et Annuel. Pour plus d'information sur les types de rapports d'intervalle, reportez-vous à la page 23.

Deux formats sont utilisés pour représenter différentes durées d'intervalle de rapport. Considérez les exemples suivants:

- 4:03 – représente quatre minutes et trois secondes. C'est le format employé pour des périodes de moins d'une heure.
- 01h19 – représente une heure et dix-neuf minutes. C'est le format employé pour des périodes d'une heure et plus.

Les rapports Contacts par utilisateur, qui portent essentiellement sur le traitement des contacts, sont décrits dans les sections suivantes.

Rapport Appels hors file d'attente

Rapport Appels hors file d'attente

Commutateur 11002 - Switch 11002

Mensuel débutant Avril, 2022 et terminant Juillet, 2022

ID(s) d'utilisateur(s): 1111,1301,1101,1001,1201

		Appels hors file d'attente				Appels consultation placés				Appels conférence				
				Durée				Durée						
Mois	Durée de connexion	Qté	Xfer	Moy	Total	Qté	Xfer	Moy	Total	Qté placés	Durée totale	Xfer dir. plac.	Non Rép	Moy Garde
Utilisateur 1001 - Laura														
Avril, 2022	189h55	0	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	0	00:00
Mai, 2022	67h10	8	1	01:02	11:30	0	0	00:00	00:00	0	02:49	0	2	00:00
Juin, 2022	105h59	7	0	01:10	08:14	0	0	00:00	00:00	0	00:32	0	0	00:00
Juillet, 2022	08h16	1	0	00:45	01:31	1	0	00:22	00:22	1	00:30	0	1	00:00
Sous-total utilisateur	**371h22**	**16**	**1**	**00:53**	**21:15**	**1**	**0**	**00:22**	**00:22**	**1**	**03:51**	**0**	**3**	**00:00**
Utilisateur 1101 - Sylvie														
Avril, 2022	24h28	0	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	0	00:00
Mai, 2022	188h11	3	0	02:21	07:05	1	1	01:14	01:14	1	00:08	0	0	00:01
Sous-total utilisateur	**212h39**	**3**	**0**	**00:53**	**07:05**	**1**	**1**	**01:14**	**01:14**	**1**	**00:08**	**0**	**0**	**00:01**
Utilisateur 1111 - Diane														
Avril, 2022	240h38	5	0	05:21	26:47	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	0	00:02
Mai, 2022	235h36	31	2	01:30	51:26	0	0	00:00	00:00	0	02:49	0	1	00:00
Juin, 2022	429h39	2	0	03:49	07:38	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	0	00:00
Juillet, 2022	23h10	0	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	0	00:00
Sous-total utilisateur	**929h03**	**38**	**2**	**01:57**	**01h25**	**0**	**0**	**00:00**	**00:00**	**0**	**02:49**	**0**	**1**	**00:02**
Utilisateur 1201 - Andrea														
Avril, 2022	04h05	3	1	03:41	14:44	0	0	00:00	00:00	0	03:24	0	0	00:00
Mai, 2022	209h57	8	1	01:13	10:59	1	0	00:26	00:26	1	01:14	0	0	00:00
Juin, 2022	28h33	9	0	01:07	10:10	1	0	00:14	00:14	1	00:46	0	0	00:00
Juillet, 2022	08h21	23	0	01:23	31:52	23	3	00:02	00:46	3	11:07	3	0	00:00
Sous-total utilisateur	**250h58**	**43**	**2**	**01:24**	**01h07**	**25**	**3**	**00:03**	**01:26**	**5**	**16:31**	**3**	**0**	**00:00**
Utilisateur 1301 - Julie														
Avril, 2022	01h25	1	0	11:50	11:50	1	1	02:30	02:30	1	03:24	0	0	00:00
Mai, 2022	196h54	13	0	01:30	25:40	2	2	01:11	02:22	2	02:49	1	4	00:05
Juin, 2022	15h29	2	0	00:39	01:19	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	0	00:00
Juillet, 2022	05h00	7	0	02:05	14:38	1	0	00:00	00:00	0	00:48	0	0	00:00
Sous-total utilisateur	**218h50**	**23**	**0**	**01:40**	**53:27**	**4**	**3**	**01:13**	**04:52**	**3**	**07:01**	**1**	**4**	**00:05**

Sommaire du rapport

Le rapport Appels hors file d'attente fournit des détails sur les appels directs reçus (ce sont les appels qui ont été directement acheminés à l'ID de l'utilisateur, sans passer par la file d'attente), les appels sortants placés et les appels internes placés (appels entre utilisateurs). Ce rapport contient également de l'information sur les appels de consultation, les appels conférence et les transferts d'appel, que l'appel d'origine ait été un appel direct reçu ou un appel placé, et est utile pour évaluer le comportement d'un utilisateur.

Remarque: Ce rapport utilise la table Stat_UserActivity.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport Appels hors file d'attente	
Paramètre	**Description**
Type de rapport	Le type de rapport vous permet de sélectionner un type d'intervalle pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 23.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Quelle(s) équipe(s)?	Spécifiez l'équipe ou la série d'équipes sur lesquelles porte le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 29.
Quel(s) utilisateur(s)?	Spécifiez l'utilisateur ou la série d'utilisateurs concernés par le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Montrer graphique de l'équipe?	Décochez la case «Montrer graphique de l'équipe?» si vous ne voulez pas voir le graphique comparatif d'équipes. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 29.

Paramètres du rapport Appels hors file d'attente	
Paramètre	**Description**
Montrer sommaire de l'utilisateur?	Décochez la case «Montrer sommaire de l'utilisateur?» si vous ne voulez pas voir le sous-total pour l'utilisateur dans le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 29.
Montrer détails de l'utilisateur?	Décochez la case «Montrer détails de l'utilisateur?» si vous ne voulez pas voir les intervalles de temps dans le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 29.

Description du rapport – Graphique comparatif d'équipes

Par défaut, le graphique comparatif d'équipes pour les appels non mis en file d'attente est présenté au début de ce rapport. Cette information est omise si la case «Montrer graphique de l'équipe?» est décochée ou si l'option «0 – Ne pas grouper par équipes» a été sélectionnée pour le paramètre «Quelle(s) équipe(s)?».

Le graphique à barres horizontales permet de juger d'un coup d'œil du nombre d'appels hors file d'attente traité par chaque équipe.

Remarque: Les statistiques d'équipe ne sont calculées que pour les utilisateurs inclus dans le rapport. Elles ne tiennent pas compte des informations des autres utilisateurs de l'équipe non sélectionnés pour le rapport.

Description du rapport – Détails

Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque utilisateur figurant sur le rapport. Ces statistiques sont omises si la case «Montrer détails de l'utilisateur?» n'est pas cochée.
- Le sous-total par utilisateur, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque utilisateur. Le sous-total par utilisateur est omis si la case «Montrer sommaire de l'utilisateur?» n'est pas cochée.
- Le groupement des utilisateurs par équipe. À la fin de chaque section Équipe, les statistiques de l'utilisateur sont résumées en un sous-total d'équipe. Les en-têtes et le sous-total d'équipe sont omis si l'option «0 – Ne pas grouper

par équipes» est cochée pour le paramètre «Quelle(s) équipe(s)?».

Remarque: Les statistiques d'équipe ne sont calculées que pour les utilisateurs inclus dans le rapport. Elles ne tiennent pas compte des informations des autres utilisateurs de l'équipe non sélectionnés pour le rapport.

- Le Grand Total, qui résume les informations présentées pour tous les utilisateurs figurant sur le rapport.

L'information présentée pour chaque utilisateur est décrite dans le tableau ci-dessous.

Contenu du rapport Appels hors file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]

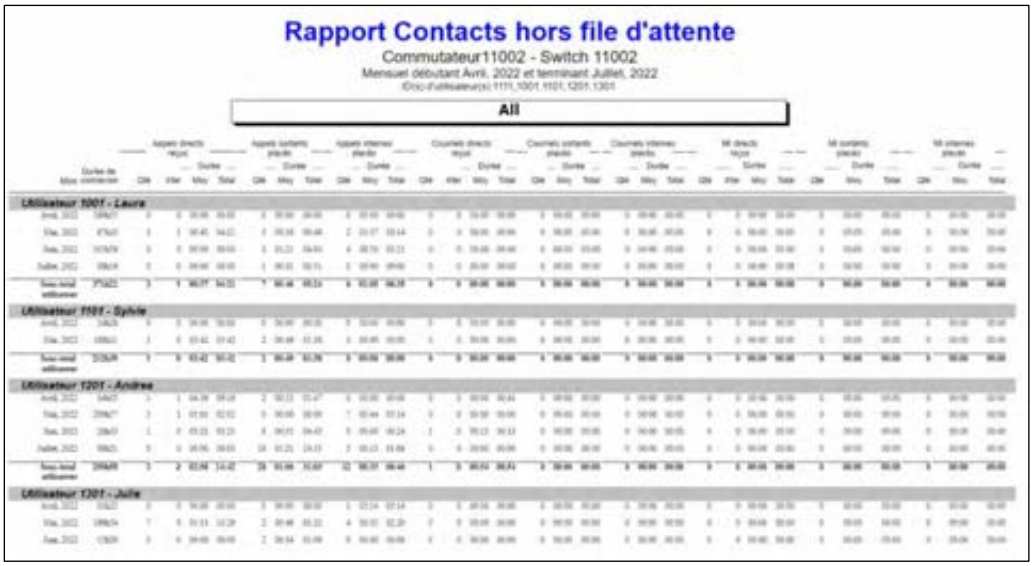
Contenu du rapport Appels hors file d'attente			
Colonne		**Description**	**Calculs**
Durée de connexion		Durée pendant laquelle l'utilisateur est resté connecté à ice pendant la période. Pour un rapport d'intervalle, l'utilisateur peut avoir été connecté pendant quinze minutes sur un intervalle de quinze minutes. Pour un rapport quotidien, l'utilisateur peut avoir débuté sa session à 08 h et terminé à 16 h, mais s'être absenté une heure pour le dîner. Dans ce cas, la durée effective de sa session sera de sept heures.	[LogonDuration]
Appels hors file d'attente	Qté	Nombre d'appels directs auxquels l'utilisateur a répondu et qu'il a placés. Ceci inclut les appels directs et les appels transférés auxquels il a répondu, les appels sortants, et les appels internes placés.	[DirectCallsReceived] + [OutboundCallsMade] + [InternalCallsMade] + [TransferredOtherCallsReceived]
	Xfer	Le nombre d'appels directs qui ont été transférés à l'utilisateur.	[TransferredOtherCallsReceived]

Contenu du rapport Appels hors file d'attente			
Colonne		**Description**	**Calculs**
	Durée moyenne	Temps moyen que l'utilisateur a passé sur chaque appel direct.	([TotalDirectCallAlertingTime] + [TotalDirectCallTime] + [TotalInternalCallTime] + [TotalOutboundCallTime] + [TotalHoldingTimeOtherCalls] + [TotalConsultationTimeOtherCalls] + [TotalConferenceTimeOtherCalls] + [TotalCallSetupTime] – ([TotalCallTime] – [TotalQueueCallTime])) / ([DirectCallsReceived] + [OutboundCallsMade] + [InternalCallsMade] + [TransferredOtherCallsReceived]+ [OtherCallsUnAnswered])
	Durée Total	Temps total que l'utilisateur a consacré aux appels directs.	[TotalDirectCallAlertingTime] + [TotalDirectCallTime] + [TotalInternalCallTime] + [TotalOutboundCallTime] + [TotalHoldingTimeOtherCalls] + [TotalConsultationTimeOtherCalls] + [TotalConferenceTimeOtherCalls] + [TotalCallSetupTime] – ([TotalCallTime] – [TotalQueueCallTime])
Appels consultation placés	Qté	Nombre d'appels consultation faits par l'utilisateur pour des appels qui, à l'origine, étaient des appels directs.	[ConsultationOtherCallsPlaced]

Contenu du rapport Appels hors file d'attente			
Colonne		**Description**	**Calculs**
	Xfer	Nombre d'appels consultation faits par l'utilisateur et qui ont abouti à un transfert pour des appels qui, à l'origine, étaient des appels directs.	[ConsultationXferOtherCallsPlaced]
	Durée – Moy	Temps moyen consacré par l'utilisateur à chaque appel consultation pour un appel qui, à l'origine, était un appel direct.	[TotalConsultationTimeOtherCalls] / [ConsultationOtherCallsPlaced]
	Durée – Total	Temps total consacré par l'utilisateur aux appels consultation pour des appels qui, à l'origine, étaient des appels directs.	[TotalConsultationTimeOtherCalls]
Appels conférence	Qté Placés	Nombre d'appels conférence faits par l'utilisateur pour des appels qui, à l'origine, étaient des appels directs.	[ConferenceOtherCallsInitiated]
	Durée totale	Temps total consacré par l'utilisateur aux appels conférence pour des appels qui, à l'origine, étaient des appels directs.	[TotalConferenceTimeOtherCalls]
Xfer dirct plcé		Nombre de transferts directs (sans annonce) faits par l'utilisateur pour des appels qui, à l'origine, étaient des appels directs.	[BlindXferOtherCallsPlaced]

Contenu du rapport Appels hors file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Non rép	Nombre d'appels directs qui ont été présentés au poste de l'utilisateur, mais n'ont pas reçu de réponse.	[OtherCallsUnAnswered]
Moy Garde	Temps moyen pendant lequel l'utilisateur a mis en garde chaque appel direct.	[TotalHoldingTimeOtherCalls] / ([DirectCallsReceived] + [TransferredOtherCallsReceived] + [OutboundCallsMade] + [InternalCallsMade])

Rapport Contacts hors file d'attente



Sommaire du rapport

Le rapport Contacts hors file d'attente fournit tous les détails sur les contacts directs reçus (ce sont les contacts qui ont été directement acheminés à l'ID de l'utilisateur, sans passer par la file d'attente), les appels sortants placés et les appels internes placés (appels entre utilisateurs). Ce rapport est utile pour évaluer le comportement de l'utilisateur.

Remarque: Ce rapport utilise la table Stat_UserActivity.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Rapport Contacts hors file d'attente	
Paramètre	**Description**
Type de rapport	Le type de rapport vous permet de sélectionner un type d'intervalle pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 23.
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Quelle(s) équipe(s)?	Spécifiez l'équipe ou la série d'équipes sur lesquelles porte le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 29.
Quel(s) utilisateur(s)?	Spécifiez l'utilisateur ou la série d'utilisateurs concernés par le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Montrer sommaire de l'utilisateur?	Décochez la case «Montrer sommaire de l'utilisateur?» si vous ne voulez pas voir le sous-total pour l'utilisateur dans le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 29.

Rapport Contacts hors file d'attente	
Paramètre	**Description**
Montrer détails de l'utilisateur?	Décochez la case «Montrer détails de l'utilisateur?» si vous ne voulez pas voir les intervalles de temps dans le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 29.

Description du rapport

Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque utilisateur figurant sur le rapport. Ces statistiques sont omises si la case «Montrer détails de l'utilisateur?» n'est pas cochée.
- Le sous-total par utilisateur, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque utilisateur. Le sous-total par utilisateur est omis si la case «Montrer sommaire de l'utilisateur?» n'est pas cochée.
- Le groupement des utilisateurs par équipe. À la fin de chaque section Équipe, les statistiques de l'utilisateur sont résumées en un sous-total d'équipe. Les en-têtes et le sous-total d'équipe sont omis si l'option «0 – Ne pas grouper par équipes» est cochée pour le paramètre «Quelle(s) équipe(s)?».
  Remarque: Les statistiques d'équipe ne sont calculées que pour les utilisateurs inclus dans le rapport. Elles ne tiennent pas compte des informations des autres utilisateurs de l'équipe non sélectionnés pour le rapport.
- Le Grand Total, qui résume les informations présentées pour tous les utilisateurs figurant sur le rapport.

L'information présentée dans le rapport est décrite dans le tableau ci-dessous.

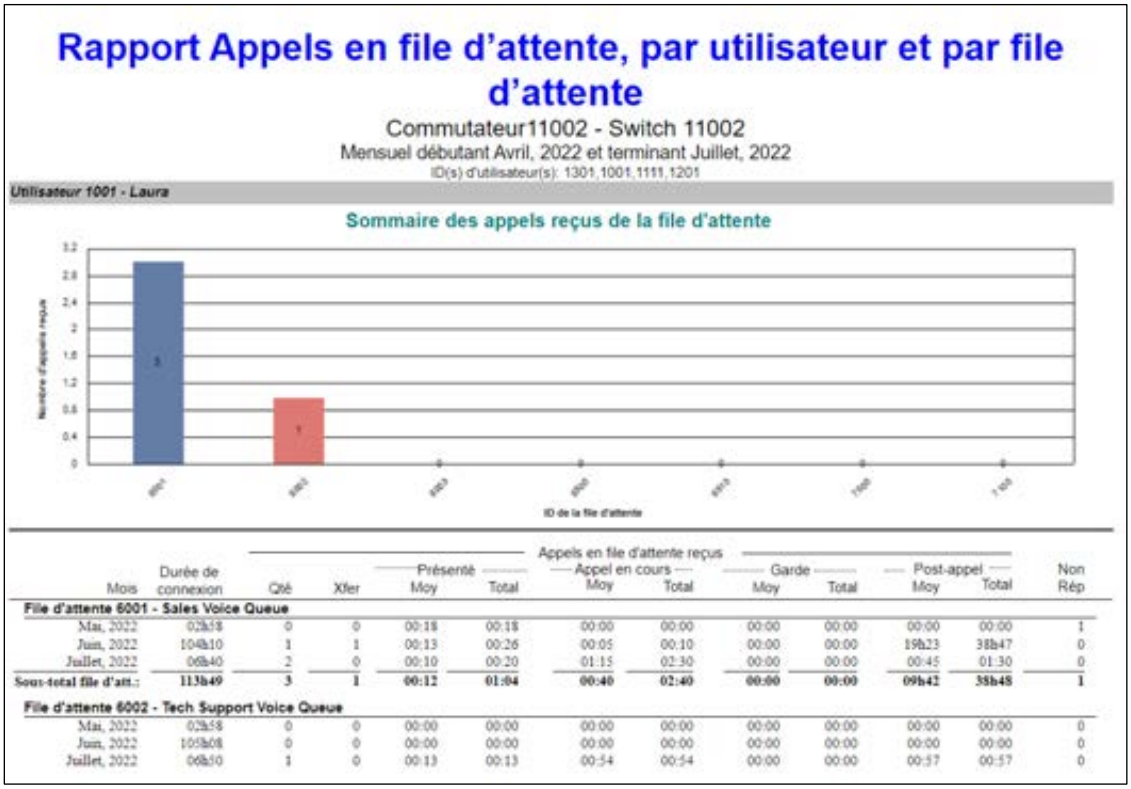
Contenu du rapport Contacts hors file d'attente			
Colonne		**Description**	**Calculs**
Intervalle		Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Durée de connexion		Durée pendant laquelle l'utilisateur est resté connecté à ice pendant la période. Pour un rapport d'intervalle, l'utilisateur peut avoir été connecté pendant quinze minutes sur un intervalle de quinze minutes. Pour un rapport quotidien, l'utilisateur peut avoir débuté sa session à 08 h et terminé à 16 h, mais s'être absenté une heure pour le dîner. Dans ce cas, la durée effective de sa session sera de sept heures.	[LogonDuration]
Appels directs reçus	Qté	Nombre d'appels directs auxquels l'utilisateur a répondu.	[DirectCallsReceived]
	Xfer	Le nombre d'appels directs qui ont été transférés à l'utilisateur.	[TransferredOtherCalls Received]

Contenu du rapport Contacts hors file d'attente			
Colonne		**Description**	**Calculs**
	Durée moyenne	Temps moyen que l'utilisateur a consacré à chaque appel direct.	([TotalDirectCallAlertingTime] + [TotalDirectCallTime])/ ([DirectCallsReceived] + [TransferredOtherCallsReceived] [OtherCallsUnAnswered])
	Durée Total	Temps total que l'utilisateur a consacré aux appels directs.	([TotalDirectCallAlertingTime] + [TotalDirectCallTime])
Appels sortants placés	Qté	Nombre d'appels sortants que l'utilisateur a placés. Tout numéro composé par l'utilisateur sur une ligne réseau est considéré comme un appel sortant.	[OutboundCallsMade]
	Durée moyenne	Temps moyen que l'utilisateur a passé sur chaque appel sortant.	[TotalOutboundCallTime]/ [OutboundCallsMade]
	Durée Total	Temps total que l'utilisateur a consacré aux appels sortants.	[TotalOutboundCallTime]
Appels internes placés	Qté	Nombre d'appels internes placés par l'utilisateur (appels à un autre utilisateur ou à un NA de l'application).	[InternalCallsMade]
	Durée moyenne	Temps moyen consacré par l'utilisateur à chaque appel interne placé.	([TotalInternalCallTime] / [InternalCallsMade])
	Durée totale	Temps total consacré par l'utilisateur à l'ensemble des appels internes placés.	[TotalInternalCallTime]
Courriels directs reçus	Qté	Nombre de courriels directs reçus par l'utilisateur.	[OtherEmailsReceived]
	Xfer Reçus	Nombre de courriels directs qui ont été transférés à l'utilisateur.	[TransferredOtherEmails Received]

Contenu du rapport Contacts hors file d'attente			
Colonne		**Description**	**Calculs**
	Durée moyenne	Temps moyen que l'utilisateur a consacré au traitement de chaque courriel direct. Le temps consacré à un courriel est le temps passé en état Courriel.	([TotalDirectEmailAlertingTime] + [TotalOtherEmailTime]) / ([OtherEmailsReceived] + [TransferredOtherEmailsReceived])
	Durée Total	Temps total que l'utilisateur a consacré au traitement de l'ensemble des courriels directs. Le temps consacré à un courriel est le temps passé en état Courriel.	([TotalDirectEmailAlertingTime] + [TotalOtherEmailTime]
Courriels sortants envoyés	Qté	Le nombre de courriels sortants que l'utilisateur a envoyés.	[OutboundEmailsMade]
	Durée moyenne	Temps moyen que l'utilisateur a consacré à chacun des courriels sortants.	[TotalOutboundEmailTime]/ [OutboundEmailsMade]
	Durée Total	Temps total que l'utilisateur a consacré à l'envoi de courriels sortants.	[TotalOutboundEmailTime]
Courriels internes envoyés	Qté	Le nombre de courriels internes que l'utilisateur a envoyés.	[InternalEmailsMade]
	Durée moyenne	Temps moyen que l'utilisateur a consacré à chacun des courriels internes envoyés.	([TotalInternalEmailTime] / [InternalEmailsMade])
	Durée Total	Temps total que l'utilisateur a consacré à l'envoi de courriels internes.	[TotalInternalEmailTime]
MI directs reçus	Qté	Nombre de messages instantanés directs reçus par l'utilisateur.	[OtherWebChatsReceived]

Contenu du rapport Contacts hors file d'attente			
Colonne		**Description**	**Calculs**
	Xfer Reçus	Le nombre de messages instantanés transférés que l'utilisateur a reçus d'ice.	[TransferredOtherIMReceived]
	Durée moyenne	Temps moyen que l'utilisateur a consacré au traitement de chaque MI direct. Le temps consacré à un MI est le temps passé en état MI.	([TotalDirectIMAlertingTime] + [TotalOtherWebChatTime]) / ([OtherWebChatsReceived] + [TransferredOtherIMsReceived])
	Durée Total	Temps total que l'utilisateur a consacré au traitement de l'ensemble des MI directs. Le temps consacré à un MI est le temps passé en état MI.	([TotalDirectIMAlertingTime] + [TotalOtherWebChatTime])
MI internes envoyés	Qté	Nombre de MI internes que l'utilisateur a envoyés.	[InternalIMMade]
	Durée moyenne	Temps moyen que l'utilisateur a consacré à l'envoi de MI internes.	([TotalInternalIMTime] / [InternalIMMade])
	Durée Total	Temps total que l'utilisateur a consacré à l'envoi de MI internes.	[TotalInternalIMTime]

Rapport Appels en file d'attente, par utilisateur et par file d'attente



Rapport Appels en file d'attente, par utilisateur et par file d'attente

Commutateur11002 - Switch 11002

Mensuel débutant Avril, 2022 et terminant Juillet, 2022

ID(s) d'utilisateur(s): 1301,1001,1111,1201

Utilisateur 1001 - Laura

Sommaire des appels reçus de la file d'attente

		Appels en file d'attente reçus										
				Présenté		Appel en cours		Garde		Post-appel		
Mois	Durée de connexion	Qté	Xfer	Moy	Total	Moy	Total	Moy	Total	Moy	Total	Non Rép
File d'attente 6001 - Sales Voice Queue												
Mai, 2022	02h58	0	0	00:18	00:18	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	1
Juin, 2022	104h10	1	1	00:13	00:26	00:05	00:10	00:00	00:00	19h23	38h47	0
Juillet, 2022	06h40	2	0	00:10	00:20	01:15	02:30	00:00	00:00	00:45	01:30	0
Sous-total file d'att.:	**113h49**	**3**	**1**	**00:12**	**01:04**	**00:40**	**02:40**	**00:00**	**00:00**	**09h42**	**38h48**	**1**
File d'attente 6002 - Tech Support Voice Queue												
Mai, 2022	02h58	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0
Juin, 2022	105h08	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0
Juillet, 2022	06h50	1	0	00:13	00:13	00:54	00:54	00:00	00:00	00:57	00:57	0

Sommaire du rapport

Le rapport Appels en file d'attente, par utilisateur et par file d'attente fournit de l'information sur les appels de la file d'attente reçus par l'utilisateur et sur les temps moyen et total que l'utilisateur a consacrés à la présentation, à l'appel en cours, à la mise en garde et/ou au traitement post-appel. Le rapport indique également le nombre d'appels en file d'attente qui ont été présentés au poste de l'utilisateur, mais n'ont pas reçu de réponse. Les statistiques sont ventilées par utilisateur et ensuite par file d'attente qui distribue des appels à traiter par l'utilisateur. Ce rapport est utile pour déterminer des besoins de formation complémentaire, les files d'attente qui éprouvent des difficultés et des types de comportement de certains utilisateurs. Remarque: Ce rapport tient compte du temps des utilisateurs et ne contient par conséquent pas le temps de traitement pour le temps qu'un appelant passe dans la FAP d'un utilisateur.

Remarque: Ce rapport utilise la table Stat_UserActivityByQueue.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Rapport Appels en file d'attente, par utilisateur et par file d'attente	
Paramètre	**Description**
Type de rapport	Le type de rapport vous permet de sélectionner un type d'intervalle pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 23.
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.

Rapport Appels en file d'attente, par utilisateur et par file d'attente	
Paramètre	**Description**
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Quelle(s) équipe(s)?	Spécifiez l'équipe ou la série d'équipes sur lesquelles porte le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 29.
Quel(s) utilisateur(s)?	Spécifiez l'utilisateur ou la série d'utilisateurs concernés par le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Montrer graphique de l'utilisateur?	Décochez la case «Montrer graphique de l'utilisateur?» si vous ne voulez pas voir le graphique dans le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 29.
Montrer sommaire de l'utilisateur?	Décochez la case «Montrer sommaire de l'utilisateur?» si vous ne voulez pas voir le sous-total pour l'utilisateur dans le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 29.
Montrer sommaire de la file d'attente?	Décochez la case «Montrer sommaire de la file d'attente?» si vous ne voulez pas voir le sous-total par file dans le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 29.
Montrer détails de la file d'attente?	Décochez la case «Montrer détails de la file d'attente?» si vous ne voulez pas voir les intervalles de temps dans le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 29.

Description du rapport – Sommaire des appels reçus de la file d'attente

Par défaut, le sommaire graphique des appels reçus d'une file d'attente est affiché pour chaque utilisateur figurant sur le rapport. Cette information est omise si la case «Montrer graphique de l'utilisateur?» n'est pas cochée.

Le graphique à barres permet de juger d'un coup d'œil du nombre d'appels qu'un utilisateur a traités à partir des files d'attente auxquelles il est affecté.

Description du rapport – Détails

Le rapport fournit les détails suivants:

- Information ventilée par utilisateur, puis par file d'attente.
- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques reflètent l'activité de l'utilisateur considéré dans chaque file d'attente sélectionnée pour le rapport. Les statistiques de l'intervalle sont omises si la case «Montrer détails de la file d'attente?» n'est pas cochée.
- Le sous-total par file d'attente, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque file. Le sous-total par file d'attente est omis si la case «Montrer sommaire de la file d'attente?» n'est pas cochée.
- Le sous-total par utilisateur, qui est un sommaire de toutes les statistiques de l'intervalle de la file d'attente pour l'utilisateur considéré. Le sous-total par utilisateur est omis si la case «Montrer sommaire de l'utilisateur?» n'est pas cochée.
- Le Grand Total, qui résume toute l'information d'intervalle de la file d'attente figurant sur le rapport.

L'information présentée dans le rapport est décrite dans le tableau ci-dessous.

Contenu du rapport Appels en file d'attente, par utilisateur et par file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Durée de connexion	Durée pendant laquelle l'utilisateur est resté connecté à ice pendant la période. Pour un rapport d'intervalle, l'utilisateur peut avoir été connecté pendant quinze minutes sur un intervalle de quinze minutes. Pour un rapport quotidien, l'utilisateur peut avoir débuté sa session à 08 h et terminé à 16 h, mais s'être absenté une heure pour le dîner. Dans ce cas, la durée effective de sa session sera de sept heures.	[LogonDuration]
Qté	Nombre d'appels en file d'attente auxquels l'utilisateur a répondu.	[CallsReceived]

Contenu du rapport Appels en file d'attente, par utilisateur et par file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Xfer	Nombre d'appels en file d'attente qui ont été transférés à l'utilisateur et auxquels il a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un appel en file d'attente et l'a transféré à l'utilisateur Y, l'appel sera comptabilisé comme un appel transféré (Xfer) pour l'utilisateur Y.	[TransferredCallsReceived]
Présenté – Moy	Moyenne du temps pendant lequel chaque appel en file d'attente a été présenté au poste de travail de l'utilisateur.	[TotalCallAlertingTime] / ([CallsReceived] + [TransferredCallsReceived] + [CallsUnAnswered])
Présenté – Total	Total des temps pendant lesquels des appels en file d'attente ont été présentés au poste de l'utilisateur.	[TotalCallAlertingTime]
Appel en cours – Moy	Temps moyen que l'utilisateur a passé sur des appels provenant d'une file d'attente. Le temps consacré à des appels est calculé de l'instant où l'utilisateur répond jusqu'au raccrochage. Ce calcul n'inclut pas le temps de garde, de consultation ou de conférence.	[TotalCallTime] / ([CallsReceived] + [TransferredCallsReceived])
Appel en cours – Total	Temps total que l'utilisateur a consacré au traitement d'appels en file d'attente.	[TotalCallTime]

Contenu du rapport Appels en file d'attente, par utilisateur et par file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Garde – Moy	Temps moyen pendant lequel des appels en file d'attente ont été mis en garde par l'utilisateur.	[TotalHoldingTime] / ([CallsReceived] + [TransferredCallsReceived])
Garde – Total	Temps total pendant lequel des appels en file d'attente ont été mis en garde par l'utilisateur.	[TotalHoldingTime]
Post – Moy	Temps moyen passé par l'utilisateur en état de post-traitement à chaque appel. Pour plus d'information sur le post-traitement des appels, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.	[TotalWrapUpTime] / ([CallsReceived] + [TransferredCallsReceived])
Post – Total	Temps total passé par l'utilisateur en état de post-traitement.	[TotalWrapUpTime]
Non rép	Nombre d'appels en file d'attente qui ont été présentés au poste de l'utilisateur, mais n'ont pas reçu de réponse. **Remarque:** Avec la présentation parallèle, les appels en file d'attente qui n'ont pas obtenu de réponse se comportent différemment et ne sont pas indiqués dans cette colonne.	[CallsUnAnswered]

Rapport Appels en file d'attente par utilisateur

Rapport Appels en file d'attente, par utilisateur

Commutateur11002 - Switch 11002
Mensuel débutant Avril, 2022 et terminant Juillet, 2022
ID(s) d'utilisateur(s): 1111,1001,1301,1201,1002,1003,1101

		Appels en file d'attente reçus										
				Présenté		Appel en cours		Garde		Post		
Mois	Durée de connexion	Qté	Xfer	Moy	Total	Moy	Total	Moy	Total	Moy	Total	Non rép
Utilisateur 1001 - Laura												
Avril, 2022	189h55	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0
Mai, 2022	67h10	0	0	00:18	00:18	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	04:29	1
Juin, 2022	105h59	1	1	00:13	00:26	00:05	00:10	00:00	00:00	20h58	41h57	0
Juillet, 2022	08h16	3	0	00:11	00:33	01:08	03:24	00:00	00:00	00:52	02:36	0
Sous-total utilisateur	**371h22**	**4**	**1**	**00:12**	**01:17**	**00:42**	**03:34**	**00:00**	**00:00**	**08h24**	**42h04**	**1**
Utilisateur 1002 - Lucas												
Avril, 2022	67h27	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0
Juin, 2022	23h50	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0
Juillet, 2022	27:36	1	0	00:08	00:08	00:02	00:02	00:00	00:00	05:28	05:28	0
Sous-total utilisateur	**91h45**	**1**	**0**	**00:08**	**00:08**	**00:02**	**00:02**	**00:00**	**00:00**	**05:28**	**05:28**	**0**
Utilisateur 1003 - Paula												
Avril, 2022	128h07	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0
Mai, 2022	133h54	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0
Juin, 2022	07:27	2	0	00:10	00:20	00:32	01:04	00:00	00:00	01:40	03:21	0
Juillet, 2022	20h28	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0
Sous-total utilisateur	**282h37**	**2**	**0**	**00:10**	**00:20**	**00:32**	**01:04**	**00:00**	**00:00**	**01:40**	**03:21**	**0**
Utilisateur 1101 - Sylvie												
Avril, 2022	24h28	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0
Mai, 2022	188h11	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	01:09	0
Sous-total utilisateur	**212h39**	**0**	**0**	**00:00**	**00:00**	**00:00**	**00:00**	**00:00**	**00:00**	**00:00**	**01:09**	**0**
Utilisateur 1111 - Diane												
Avril, 2022	240h38	3	0	00:15	02:00	01:23	04:11	00:00	00:00	05:44	17:13	5
Mai, 2022	235h36	0	0	00:18	00:18	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	02h53	1
Juin, 2022	429h39	3	1	00:10	01:37	00:47	03:11	00:00	00:00	00:02	00:08	5
Juillet, 2022	23h10	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0
Sous-total utilisateur	**929h03**	**6**	**1**	**00:13**	**03:55**	**01:03**	**07:22**	**00:00**	**00:00**	**27:15**	**03h10**	**11**

Sommaire du rapport

Le rapport Appels en file d'attente par utilisateur fournit de l'information sur les appels de la file d'attente reçus par l'utilisateur et sur les temps moyen et total que l'utilisateur a consacrés à la présentation, à l'appel en cours, à la mise en garde et au traitement post-appel. Ce rapport indique également le nombre d'appels en file d'attente qui ont été présentés au poste de l'utilisateur, mais n'ont pas reçu de réponse. Ce rapport combinant de l'information de toutes les files d'attente desquelles l'utilisateur a reçu des appels, est utile pour analyser le comportement d'un utilisateur. Remarque: Ce rapport tient compte du temps des utilisateurs et ne contient par conséquent pas le temps de traitement pour le temps qu'un appelant passe dans la FAP d'un utilisateur.

Remarque: Ce rapport utilise la table Stat_UserActivity.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport Appels en file d'attente par utilisateur	
Paramètre	**Description**
Type de rapport	Le type de rapport vous permet de sélectionner un type d'intervalle pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 23.
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Quelle(s) équipe(s)?	Spécifiez l'équipe ou la série d'équipes sur lesquelles porte le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 29.
Quel(s) utilisateur(s)?	Spécifiez l'utilisateur ou la série d'utilisateurs concernés par le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Montrer graphique de l'équipe?	Décochez la case «Montrer graphique de l'équipe?» si vous ne voulez pas voir le graphique dans le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 29.

Paramètres du rapport Appels en file d'attente par utilisateur	
Paramètre	**Description**
Montrer sommaire de l'utilisateur?	Décochez la case «Montrer sommaire de l'utilisateur?» si vous ne voulez pas voir le sous-total pour l'utilisateur dans le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 29.
Montrer détails de l'utilisateur?	Décochez la case «Montrer détails de l'utilisateur?» si vous ne voulez pas voir les intervalles de temps dans le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 29.

Description du rapport – Appels en file d'attente – Comparatif d'équipes

Par défaut, le graphique comparatif des sommaires d'équipes pour les appels en file d'attente reçus est présenté au début de ce rapport. Cette information est omise si la case «Montrer graphique de l'équipe?» n'est pas cochée.

Remarque: Les statistiques d'équipe ne sont calculées que pour les utilisateurs inclus dans le rapport. Elles ne tiennent pas compte des informations des autres utilisateurs de l'équipe non sélectionnés pour le rapport.

Le graphique à barres permet de juger d'un coup d'œil du nombre d'appels traités par chaque équipe. (Remarque: Seuls les utilisateurs sélectionnés pour le rapport sont inclus dans les statistiques de l'équipe).

Description du rapport – Détails

Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque utilisateur figurant sur le rapport. Ces statistiques sont omises si la case «Montrer détails de l'utilisateur?» n'est pas cochée.
- Le sous-total par utilisateur, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque utilisateur. Le sous-total par utilisateur est omis si la case «Montrer sommaire de l'utilisateur?» n'est pas cochée.
- Le groupement des utilisateurs par équipe. À la fin de chaque section Équipe, les statistiques de l'utilisateur sont résumées en un sous-total d'équipe. Les en-têtes et le sous-total d'équipe sont omis si l'option «0 – Ne pas grouper par équipes» est cochée pour le paramètre «Quelle(s) équipe(s)?». **Remarque:** Les statistiques d'équipe ne sont calculées que pour les utilisateurs inclus dans le rapport. Elles ne tiennent pas compte des informations des autres utilisateurs de l'équipe non sélectionnés pour le rapport.
- Le grand total, qui résume toute l'information d'intervalle des utilisateurs figurant sur le rapport.

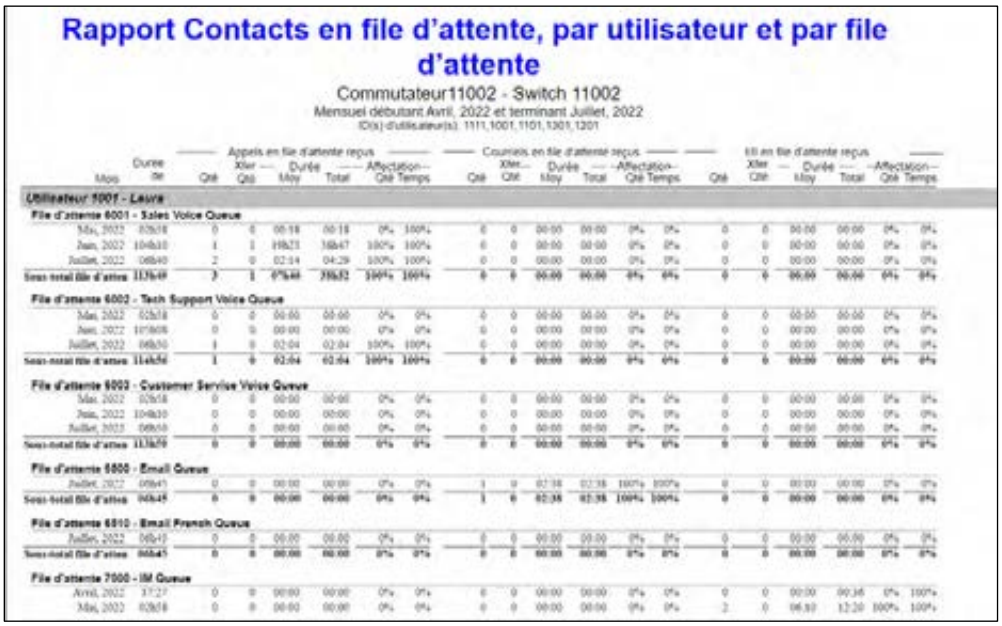
L'information présentée dans le rapport est décrite dans le tableau ci-dessous.

Contenu du rapport Appels en file d'attente par utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Durée de connexion	Durée pendant laquelle l'utilisateur est resté connecté à ice pendant la période. Pour un rapport d'intervalle, l'utilisateur peut avoir été connecté pendant quinze minutes sur un intervalle de quinze minutes. Pour un rapport quotidien, l'utilisateur peut avoir débuté sa session à 08 h et terminé à 16 h, mais s'être absenté une heure pour le dîner. Dans ce cas, la durée effective de sa session sera de sept heures.	[LogonDuration]
Qté	Nombre d'appels en file d'attente auxquels l'utilisateur a répondu.	[QueueCallsReceived]

Contenu du rapport Appels en file d'attente par utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Xfer	Nombre d'appels en file d'attente qui ont été transférés à une file d'attente et auxquels l'utilisateur a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un appel de la file d'attente A, puis transféré l'appel à la file d'attente B et ensuite l'utilisateur Y a répondu à l'appel. Ceci est comptabilisé comme un "Appel en file d'attente transféré reçu " pour l'utilisateur Y de la file d'attente B.	[TransferredQueueCallsReceived]
Présenté – Moy	Moyenne du temps pendant lequel chaque appel en file d'attente a été présenté au poste de travail de l'utilisateur.	[TotalQueueCallAlertingTime] / ([QueueCallsReceived] + [TransferredQueueCallsReceived] + [QueueCallsUnAnswered])
Présenté – Total	Total des temps pendant lesquels des appels en file d'attente ont été présentés au poste de l'utilisateur.	[TotalQueueCallAlertingTime]
Appel en cours – Moy	Temps moyen que l'utilisateur a consacré à des appels provenant d'une file d'attente. Le temps consacré à des appels est calculé de l'instant où l'utilisateur répond jusqu'au raccrochage. Ce calcul n'inclut pas le temps de garde, de consultation ou de conférence.	[TotalQueueCallTime] / ([QueueCallsReceived] + [TransferredQueueCalls Received])
Appel en cours – Total	Temps total que l'utilisateur a consacré au traitement d'appels en file d'attente.	[TotalQueueCallTime]

Contenu du rapport Appels en file d'attente par utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Garde – Moy	Temps moyen pendant lequel des appels en file d'attente ont été mis en garde par l'utilisateur.	[TotalHoldingTimeQueueCalls] / ([QueueCallsReceived] + [TransferredQueueCalls Received])
Garde – Total	Temps total pendant lequel des appels en file d'attente ont été mis en garde par l'utilisateur.	[TotalHoldingTimeQueueCall]
Post – Moy	Temps moyen passé par l'utilisateur en état de post-traitement à chaque appel. Pour plus d'information sur le post-traitement des appels, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.	[TotalWrapUpTime] / ([QueueCallsReceived] + [TransferredQueueCalls Received])
Post – Total	Temps total passé par l'utilisateur en état de post-traitement.	[TotalWrapUpTime]
Non rép	Nombre d'appels en file d'attente qui ont été présentés au poste de l'utilisateur, mais n'ont pas reçu de réponse. **Remarque:** Avec la présentation parallèle, les appels en file d'attente qui n'ont pas obtenu de réponse se comportent différemment et ne sont pas indiqués dans cette colonne.	[QueueCallsUnAnswered]

Rapport Contacts en file d'attente, par utilisateur et par file d'attente



Rapport Contacts en file d'attente, par utilisateur et par file d'attente

Commutateur11002 - Switch 11002

Mensuel débutant Avril, 2022 et terminant Juillet, 2022

ID(s) d'utilisateur(s): 1111,1001,1101,1301,1201

		Appels en file d'attente reçus						Courriels en file d'attente reçus						IM en file d'attente reçus					
	Durée de		Xfer	Durée		Affectation			Xfer	Durée		Affectation			Xfer	Durée		Affectation	
Mois		Qté	Qté	Moy	Total	Qté	Temps	Qté	Qté	Moy	Total	Qté	Temps	Qté	Qté	Moy	Total	Qté	Temps
Utilisateur 1001 - Laura																			
File d'attente 6001 - Sales Voice Queue																			
Mai, 2022	02h18	0	0	00:18	00:18	0%	100%	0	0	00:00	00:00	0%	0%	0	0	00:00	00:00	0%	0%
Juin, 2022	10h10	1	1	18h23	36h47	100%	100%	0	0	00:00	00:00	0%	0%	0	0	00:00	00:00	0%	0%
Juillet, 2022	08h40	2	0	02:14	04:29	100%	100%	0	0	00:00	00:00	0%	0%	0	0	00:00	00:00	0%	0%
Sous-total file d'attente	**113h49**	**3**	**1**	**07h40**	**39h52**	**100%**	**100%**	**0**	**0**	**00:00**	**00:00**	**0%**	**0%**	**0**	**0**	**00:00**	**00:00**	**0%**	**0%**
File d'attente 6002 - Tech Support Voice Queue																			
Mai, 2022	02h18	0	0	00:00	00:00	0%	0%	0	0	00:00	00:00	0%	0%	0	0	00:00	00:00	0%	0%
Juin, 2022	10h10	0	0	00:00	00:00	0%	0%	0	0	00:00	00:00	0%	0%	0	0	00:00	00:00	0%	0%
Juillet, 2022	08h40	1	0	02:04	02:04	100%	100%	0	0	00:00	00:00	0%	0%	0	0	00:00	00:00	0%	0%
Sous-total file d'attente	**114h58**	**1**	**0**	**02:04**	**02:04**	**100%**	**100%**	**0**	**0**	**00:00**	**00:00**	**0%**	**0%**	**0**	**0**	**00:00**	**00:00**	**0%**	**0%**
File d'attente 6003 - Customer Service Voice Queue																			
Mai, 2022	02h18	0	0	00:00	00:00	0%	0%	0	0	00:00	00:00	0%	0%	0	0	00:00	00:00	0%	0%
Juin, 2022	10h10	0	0	00:00	00:00	0%	0%	0	0	00:00	00:00	0%	0%	0	0	00:00	00:00	0%	0%
Juillet, 2022	08h40	0	0	00:00	00:00	0%	0%	0	0	00:00	00:00	0%	0%	0	0	00:00	00:00	0%	0%
Sous-total file d'attente	**113h59**	**0**	**0**	**00:00**	**00:00**	**0%**	**0%**	**0**	**0**	**00:00**	**00:00**	**0%**	**0%**	**0**	**0**	**00:00**	**00:00**	**0%**	**0%**
File d'attente 6800 - Email Queue																			
Juillet, 2022	08h41	0	0	00:00	00:00	0%	0%	1	0	02:38	02:38	100%	100%	0	0	00:00	00:00	0%	0%
Sous-total file d'attente	**08h41**	**0**	**0**	**00:00**	**00:00**	**0%**	**0%**	**1**	**0**	**02:38**	**02:38**	**100%**	**100%**	**0**	**0**	**00:00**	**00:00**	**0%**	**0%**
File d'attente 6810 - Email French Queue																			
Juillet, 2022	08h41	0	0	00:00	00:00	0%	0%	0	0	00:00	00:00	0%	0%	0	0	00:00	00:00	0%	0%
Sous-total file d'attente	**08h41**	**0**	**0**	**00:00**	**00:00**	**0%**	**0%**	**0**	**0**	**00:00**	**00:00**	**0%**	**0%**	**0**	**0**	**00:00**	**00:00**	**0%**	**0%**
File d'attente 7000 - IM Queue																			
Avril, 2022	17:27	0	0	00:00	00:00	0%	0%	0	0	00:00	00:00	0%	0%	0	0	00:00	00:36	0%	100%
Mai, 2022	02h18	0	0	00:00	00:00	0%	0%	0	0	00:00	00:00	0%	0%	2	0	06:10	12:20	100%	100%

Sommaire du rapport

Le rapport Contacts en file d'attente, par utilisateur et par file d'attente fournit de l'information sur les contacts en file d'attente (appels téléphoniques, courriels, messages instantanés, etc.), traités par les utilisateurs avec la répartition du temps entre les différents types de contacts. Les statistiques de ce rapport sont ventilées par utilisateur, et ensuite par file d'attente dont l'utilisateur a traité des contacts. Ce rapport est significatif lorsque différents types de contacts en provenance de la même file d'attente sont présentés aux utilisateurs. Remarque: Ce rapport tient compte du temps des utilisateurs et ne contient par conséquent pas le temps de traitement pour le temps qu'un appelant passe dans la FAP d'un utilisateur.

Remarque: Ce rapport utilise la table Stat_UserActivityByQueue.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Rapport Contacts en file d'attente, par utilisateur et par file d'attente	
Paramètre	**Description**
Type de rapport	Le type de rapport vous permet de sélectionner un type d'intervalle pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 23.
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Quelle(s) Équipe(s)?	Spécifiez l'équipe ou la série d'équipes pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 29.
Quel(s) utilisateur(s)?	Spécifiez l'utilisateur ou la série d'utilisateurs concernés par le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Montrer sommaire de la file d'attente?	Décochez la case «Montrer sommaire de la file d'attente?» si vous ne voulez pas voir le sous-total par file dans le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 29.

Rapport Contacts en file d'attente, par utilisateur et par file d'attente	
Paramètre	**Description**
Montrer détails de la file d'attente?	Décochez la case «Montrer détails de la file d'attente?» si vous ne voulez pas voir les intervalles de temps dans le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page, reportez-vous à la page 29.

Description du rapport

Le rapport fournit les détails suivants:

- Information ventilée par utilisateur, puis par file d'attente.
- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques reflètent l'activité de l'utilisateur considéré dans chaque file d'attente sélectionnée pour le rapport. Les statistiques de l'intervalle sont omises si la case «Montrer détails de la file d'attente?» n'est pas cochée.
- Le sous-total par file d'attente, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque file. Le sous-total par file d'attente est omis si la case «Montrer sommaire de la file d'attente?» n'est pas cochée.
- Le sous-total par utilisateur, qui est un sommaire de toutes les statistiques de l'intervalle de la file d'attente pour l'utilisateur considéré. Le sous-total par utilisateur est omis si la case «Montrer sommaire de l'utilisateur?» n'est pas cochée.
- Le Grand Total, qui résume toute l'information d'intervalle de la file d'attente figurant sur le rapport.

L'information présentée dans le rapport est décrite dans le tableau ci-dessous.

Contenu du rapport Contacts en file d'attente, par utilisateur et par file d'attente			
Colonne		**Description**	**Calculs**
Intervalle		Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Durée de connexion		Durée pendant laquelle l'utilisateur est resté connecté à ice pendant la période. Pour un rapport d'intervalle, l'utilisateur peut avoir été connecté pendant quinze minutes sur un intervalle de quinze minutes. Pour un rapport quotidien, l'utilisateur peut avoir débuté sa session à 08 h et terminé à 16 h, mais s'être absenté une heure pour le dîner. Dans ce cas, la durée effective de sa session sera de sept heures.	[LogonDuration]
Appels en file	Qté	Nombre d'appels en file d'attente auxquels l'utilisateur a répondu.	[CallsReceived]

Contenu du rapport Contacts en file d'attente, par utilisateur et par file d'attente			
Colonne		**Description**	**Calculs**
d'attente reçus	Nomb – Xfer	Nombre d'appels en file d'attente qui ont été transférés à l'utilisateur et auxquels il a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un appel en file d'attente et l'a transféré à l'utilisateur Y, l'appel sera comptabilisé comme un appel transféré (Xfer) pour l'utilisateur Y.	[TransferredCallsReceived]
	Durée appels – Moy	Temps moyen que l'utilisateur a consacré à des appels provenant d'une file d'attente. Le temps consacré aux appels comprend le temps de présentation, la durée de l'appel lui-même, le temps passé à mettre en garde un appel de la file d'attente plus le temps éventuel de post-traitement à la suite de l'appel.	([TotalCallAlerting Time] + [TotalCallTime] + [TotalHoldingTime] + [TotalConsultationTime] + [TotalConferenceTime] + [TotalWrapUpTime]) / ([CallsReceived] + [TransferredCallsReceived + [CallsUnAnswered])
	Durée appels – Total	Temps total que l'utilisateur a consacré au traitement d'appels en file d'attente.	[TotalCallAlerting Time] + [TotalCallTime] + [TotalHoldingTime] + [TotalConsultationTime] + [TotalConferenceTime] + [TotalWrapUpTime]
	Affectation – Qté	Sur l'ensemble des contacts traités, pourcentage de ceux qui étaient des appels en file d'attente.	([CallsReceived] + [TransferredCallsReceived]) / ([CallsReceived] + [TransferredCallsReceived] + [EmailsReceived] + [TransferredEmailsReceived] + [WebChatsReceived] + [TransferredIMReceived])

Contenu du rapport Contacts en file d'attente, par utilisateur et par file d'attente			
Colonne		**Description**	**Calculs**
	Affectation – Temps	Sur l'ensemble des contacts traités, pourcentage du temps que les utilisateurs ont consacré au traitement des appels en file d'attente.	([TotalCallAlertingTime] + [TotalCallTime] + [TotalHoldingTime] + [TotalConsultationTime] + [TotalConferenceTime] + [TotalWrapUpTime]) / ([TotalCallAlertingTime] + [TotalIMAlertingTime] + [TotalEmailAlertingTime] + [TotalCallTime] + [TotalWebChatTime] + [TotalEmailTime] + [TotalHoldingTime] + [TotalIMHoldingTime] + [TotalConsultationTime] + [TotalIMConsultationTime] + [TotalConferenceTime] + [TotalIMConferenceTime] + [TotalWrapUpTime] + [TotalIMWrapUpTime] + [TotalEmailWrapUpTime])
Courriels en file d'attente reçus	Qté	Nombre de courriels en file d'attente que l'utilisateur a reçus.	[EmailsReceived]
	Xfer Qté	Nombre de courriels en file d'attente qui ont été transférés et auxquels l'utilisateur a répondu.	[TransferredEmailsReceived]
	Durée – Moy	Pourcentage du temps que l'utilisateur a consacré à chaque courriel en file d'attente. Le calcul de la durée moyenne est basé sur les sommaires des temps passés par l'utilisateur en état Courriel et en état Post.	([TotalEmailAlertingTime] + [TotalEmailTime] + [TotalEmailWrapUpTime]) / ([EmailsReceived] + [TransferredEmailsReceived])

Contenu du rapport Contacts en file d'attente, par utilisateur et par file d'attente			
Colonne		**Description**	**Calculs**
	Durée – Total	Total du temps que l'utilisateur a consacré au traitement de courriels en file d'attente. Le calcul de la durée totale est basé sur les sommaires des temps passés par l'utilisateur en état Courriel et en état Post.	([TotalEmailAlertingTime] + [TotalEmailTime] + [TotalEmailWrapUpTime])
	Affectation – Qté	Sur l'ensemble des contacts traités, pourcentage de contacts qui étaient des courriels en file d'attente.	([EmailsReceived] + [TransferredEmailsReceived]) / ([CallsReceived] + [TransferredCallsReceived] + [EmailsReceived] + [TransferredEmailsReceived]+ [WebChatsReceived] + [TransferredIMReceived])
	Affectation – Temps	Sur l'ensemble des contacts traités, pourcentage du temps que l'utilisateur a consacré au traitement des courriels en file d'attente.	([TotalEmailAlertingTime] + [TotalEmailTime] + [TotalEmailWrapUpTime]) / ([TotalCallAlertingTime] + [TotalIMAlertingTime] + [TotalEmailAlertingTime] + [TotalCallTime] + [TotalWebChatTime] + [TotalEmailTime] + [TotalHoldingTime] + [TotalIMHoldingTime] + [TotalConsultationTime] + [TotalIMConsultationTime] + [TotalConferenceTime] + [TotalIMConferenceTime] + [TotalWrapUpTime] + [TotalIMWrapUpTime] + [TotalEmailWrapUpTime])
MI en file d'attente reçus	Qté	Nombre de messages instantanés en file d'attente que l'utilisateur a reçus.	[WebChatsReceived]

Contenu du rapport Contacts en file d'attente, par utilisateur et par file d'attente			
Colonne		**Description**	**Calculs**
	Xfer Qté	Le nombre de MI en file d'attente qui ont été transférés à l'utilisateur et auxquels il a répondu.	[TransferredIMReceived]
	Durée – Moy	Pourcentage du temps que l'utilisateur a consacré à chaque MI en file d'attente. Le calcul de la durée moyenne est basé sur les sommaires des temps passés par l'utilisateur en état MI et en état Post.	([TotalIMAlertingTime] + [TotalWebChatTime] + [TotalIMHoldingTime] + [TotalIMConsultationTime] + [TotalIMConferenceTime] + [TotalIMWrapUpTime] + [TotalIMSetupTime]) / ([WebChatsReceived] + [TransferredIMReceived])
	Durée – Total	Total du temps que l'utilisateur a consacré au traitement de MI en file d'attente. Le calcul de la durée totale est basé sur les sommaires des temps passés par l'utilisateur en état MI et en état Post	([TotalIMAlertingTime] + [TotalWebChatTime] [TotalIMHoldingTime] + [TotalIMConsultationTime] + [TotalIMConferenceTime] + [TotalIMWrapUpTime])
	Affectation – Qté	Sur l'ensemble des contacts traités, pourcentage de contacts qui étaient des MI en file d'attente.	([WebChatsReceived] + [TransferredIMReceived]) / ([CallsReceived] + [TransferredCallsReceived] + [EmailsReceived] + [TransferredEmailsReceived]+ [WebChatsReceived] + [TransferredIMReceived])

Contenu du rapport Contacts en file d'attente, par utilisateur et par file d'attente			
Colonne		**Description**	**Calculs**
	Affectation – Temps	Sur l'ensemble des contacts traités, pourcentage du temps que l'utilisateur a consacré au traitement des MI en file d'attente.	([TotalIMAlertingTime] + [TotalWebChatTime] + [TotalIMHoldingTime] + [TotalIMConsultationTime] + [TotalIMConferenceTime] + [TotalIMWrapUpTime]) / ([TotalCallAlertingTime] + [TotalIMAlertingTime] + [TotalEmailAlertingTime] + [TotalCallTime] + [TotalWebChatTime] + [TotalEmailTime] + [TotalHoldingTime] + [TotalIMHoldingTime] + [TotalConsultationTime] + [TotalIMConsultationTime] + [TotalConferenceTime] + [TotalIMConferenceTime] + [TotalWrapUpTime] + [TotalIMWrapUpTime] + [TotalEmailWrapUpTime])

Rapport Contacts en file d'attente, par utilisateur

Rapport Contacts en file d'attente, par utilisateur

Commutateur11002 - Switch 11002

Mensuel débutant Avril, 2022 et terminant Juillet, 2022

ID(s) d'utilisateur(s): 1111,1001,1101,1201,1301

		Appels en file d'attente reçus						Courriels en file d'attente reçus						MI en file d'attente reçus					
	Durée		Xfer	Durée		Affectation			Xfer	Durée		Affectation			Xfer	Durée		Affectation	
Mois	de	Qté	Qté	Moy	Total	Qté	Temps	Qté	Qté	Moy	Total	Qté	Temps	Qté	Qté	Moy	Total	Qté	Temps
Utilisateur 1001 - Laura																			
Avril, 2022	189h55	0	0	00:00	00:00	0%	0%	0	0	00:00	00:00	0%	0%	0	0	00:00	00:36	0%	100%
Mai, 2022	67h10	0	0	04:47	04:47	0%	27,9%	0	0	00:00	00:00	0%	0%	2	0	06:10	12:20	100%	72,1%
Juin, 2022	105h59	1	1	20h58	41h57	100%	100%	0	0	00:00	00:00	0%	0%	0	0	00:00	00:00	0%	0%
Juillet, 2022	08h16	3	0	02:14	06:42	75,0%	66,9%	1	0	02:38	02:38	25,0%	26,3%	0	0	00:00	00:41	0%	6,8%
Sous-total utilisateu	**371h22**	**4**	**1**	**07h01**	**42h09**	**62,5%**	**99,4%**	**1**	**0**	**02:38**	**02:38**	**12,5%**	**0,1%**	**2**	**0**	**06:48**	**13:37**	**0,5%**	**0,5%**
Utilisateur 1101 - Sylvie																			
Avril, 2022	24h28	0	0	00:00	00:00	0%	0%	0	0	00:00	00:00	0%	0%	0	0	00:00	00:00	0%	0%
Mai, 2022	188h11	0	0	00:00	01:09	0%	90,8%	0	0	00:00	00:07	0%	9,2%	0	0	00:00	00:00	0%	0%
Sous-total utilisateu	**212h39**	**0**	**0**	**00:00**	**01:09**	**0%**	**90,8%**	**0**	**0**	**00:00**	**00:07**	**0%**	**9,2%**	**0**	**0**	**00:00**	**00:00**	**0%**	**0%**
Utilisateur 1111 - Diane																			
Avril, 2022	240h38	3	0	03:09	25:12	9,1%	1,0%	9	0	36:59	05h32	27,3%	12,6%	21	0	01h48	38h05	63,6%	86,5%
Mai, 2022	235h36	0	0	02h53	02h53	0%	2,8%	7	1	09h25	75h25	70,0%	72,0%	2	0	13h12	26h25	20,0%	25,2%
Juin, 2022	429h39	3	1	00:32	04:56	21,1%	0,0%	10	0	26h41	266h52	52,6%	31,5%	5	0	115h52	579h24	26,3%	68,5%
Juillet, 2022	23h10	0	0	00:00	00:00	0%	0%	5	0	06:39	33:19	62,5%	59,5%	3	0	07:33	22:39	37,5%	40,5%
Sous-total utilisateu	**929h03**	**6**	**1**	**11:19**	**03h23**	**10,0%**	**0,3%**	**31**	**1**	**10h53**	**348h24**	**44,3%**	**35,0%**	**31**	**0**	**20h47**	**644h18**	**0,0%**	**192,8%**
Utilisateur 1201 - Andrea																			
Avril, 2022	04h05	1	0	11:48	11:48	4,3%	5,6%	15	0	03:36	54:00	65,2%	25,5%	7	0	20:51	02h26	30,4%	68,9%
Mai, 2022	209h57	6	0	10h00	60h03	46,2%	98,8%	3	0	04:59	14:57	23,1%	0,4%	4	0	07:23	29:35	30,8%	0,8%
Juin, 2022	28h33	3	1	01:27	08:47	16,7%	3,1%	12	0	07:16	01h27	50,0%	30,7%	8	0	23:30	03h08	33,3%	66,2%
Juillet, 2022	08h21	3	1	03:51	22:45	11,4%	11,4%	3	0	01:25	04:16	8,6%	2,1%	25	3	06:08	02h51	80,0%	86,4%
Sous-total utilisateu	**250h58**	**13**	**2**	**02h54**	**60h46**	**15,8%**	**84,0%**	**33**	**0**	**04:51**	**02h40**	**34,7%**	**3,7%**	**44**	**3**	**11:23**	**08h55**	**0,2%**	**13,6%**
Utilisateur 1301 - Julie																			
Avril, 2022	01h25	1	0	03:59	03:59	25,0%	16,3%	1	0	02:07	02:07	25,0%	8,7%	2	0	09:08	18:17	50,0%	75,0%
Mai, 2022	196h54	3	0	06:11	18:33	18,8%	0,3%	6	0	03:43	22:22	37,5%	0,3%	7	0	15h10	106h15	43,8%	99,4%
Juin, 2022	15h29	2	0	03:21	06:43	40,0%	1,0%	2	0	01:19	02:39	40,0%	0,4%	1	0	11h16	11h16	20,0%	98,6%

Sommaire du rapport

Le rapport Contacts en file d'attente par utilisateur fournit de l'information sur les contacts en file d'attente (appels, courriels, MI, etc.) traités par les utilisateurs, avec la répartition du temps de l'utilisateur entre les différents types de contacts. Ce rapport regroupe l'information de toutes les files d'attente dont l'utilisateur a traité des contacts. Ce rapport permet de comparer les groupes d'utilisateurs qui traitent des contacts et permet de comparer le temps passé à chaque type de contact. Remarque: Ce rapport tient compte du temps des utilisateurs et ne contient par conséquent pas le temps de traitement pour le temps qu'un appelant passe dans la FAP d'un utilisateur.

Remarque: Ce rapport utilise la table Stat_UserActivity.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport Contacts en file d'attente par utilisateur	
Paramètre	**Description**
Type de rapport	Le type de rapport vous permet de sélectionner un type d'intervalle pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 23.
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Quelle(s) équipe(s)?	Spécifiez l'équipe ou la série d'équipes sur lesquelles porte le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 29.
Quel(s) utilisateur(s)?	Spécifiez l'utilisateur ou la série d'utilisateurs concernés par le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Montrer sommaire de l'utilisateur?	Décochez la case «Montrer sommaire de l'utilisateur?» si vous ne voulez pas voir le sous-total pour l'utilisateur dans le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 29.

Paramètres du rapport Contacts en file d'attente par utilisateur	
Paramètre	**Description**
Montrer détails de l'utilisateur?	Décochez la case «Montrer détails de l'utilisateur?» si vous ne voulez pas voir les intervalles de temps dans le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 29.

Description du rapport

Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque utilisateur figurant sur le rapport. Ces statistiques sont omises si la case «Montrer détails de l'utilisateur?» n'est pas cochée.
- Le sous-total par utilisateur, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque utilisateur. Le sous-total par utilisateur est omis si la case «Montrer sommaire de l'utilisateur?» n'est pas cochée.
- Le groupement des utilisateurs par équipe. À la fin de chaque section Équipe, les statistiques de l'utilisateur sont résumées en un sous-total d'équipe. Les en-têtes et le sous-total d'équipe sont omis si l'option «0 – Ne pas grouper par équipes» est cochée pour le paramètre «Quelle(s) équipe(s)?».
  Remarque: Les statistiques d'équipe ne sont calculées que pour les utilisateurs inclus dans le rapport. Elles ne tiennent pas compte des informations des autres utilisateurs de l'équipe non sélectionnés pour le rapport.
- Le grand total, qui résume toute l'information d'intervalle des utilisateurs figurant sur le rapport.

L'information présentée dans le rapport est décrite dans le tableau ci-dessous.

Contenu du rapport Contacts en file d'attente par utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Durée de connexion	Durée pendant laquelle l'utilisateur est resté connecté à ice pendant la période. Pour un rapport d'intervalle, l'utilisateur peut avoir été connecté pendant quinze minutes sur un intervalle de quinze minutes. Pour un rapport quotidien, l'utilisateur peut avoir débuté sa session à 08 h et terminé à 16 h, mais s'être absenté une heure pour le dîner. Dans ce cas, la durée effective de sa session sera de sept heures.	[LogonDuration]

Contenu du rapport Contacts en file d'attente par utilisateur			
Colonne		**Description**	**Calculs**
Appels en file d'attente reçus	Qté	Nombre d'appels en file d'attente auxquels l'utilisateur a répondu.	[QueueCallsReceived]
	Xfer Qté	Nombre d'appels en file d'attente qui ont été transférés à une file d'attente et auxquels l'utilisateur a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un appel de la file d'attente A, puis transféré l'appel à la file d'attente B et ensuite l'utilisateur Y a répondu à l'appel, ceci est comptabilisé comme un 'Contact en file d'attente transféré reçu' pour l'utilisateur Y de la file d'attente B.	[TransferredQueueCallsReceived]
	Durée – Moy	Temps moyen que l'utilisateur a consacré à des appels provenant d'une file d'attente. Le temps consacré aux appels comprend le temps de présentation, la durée de l'appel lui-même, le temps passé à mettre un appel en garde plus le temps éventuel de post-traitement à la suite de l'appel.	([TotalQueueCallAlertingTime] + [TotalQueueCallTime] + [TotalHoldingTimeQueueCalls] + [TotalConsultationTimeQueueCalls] + [TotalConferenceTimeQueueCalls] + [TotalWrapUpTime] + ([TotalCallTime] - [TotalQueueCallTime])) / ([QueueCallsReceived] + [TransferredQueueCallsReceived + [QueueCallsUnAnswered])

Contenu du rapport Contacts en file d'attente par utilisateur			
Colonne		**Description**	**Calculs**
	Durée – Total	Temps total que l'utilisateur a consacré au traitement d'appels en file d'attente.	[TotalQueueCallAlertingTime] + [TotalQueueCallTime] + [TotalHoldingTimeQueueCalls] + [TotalConsultationTimeQueueCalls] + [TotalConferenceTimeQueueCalls] + [TotalWrapUpTime]
	Affectation – Qté	Sur l'ensemble des contacts traités, pourcentage de ceux qui étaient des appels en file d'attente.	([QueueCallsReceived] + [TransferredQueueCallsReceived]) / ([QueueCallsReceived] + [TransferredQueueCallsReceived] + [QueuedEmailsReceived] + [TransferredQueueEmailsReceived] + [QueuedWebChatsReceived]) + [TransferredQueueIMReceived])
	Affectation – Temps	Sur l'ensemble des contacts traités, pourcentage du temps que les utilisateurs ont consacré au traitement des appels en file d'attente.	([TotalQueueCallAlertingTime] + [TotalQueueCallTime] + [TotalHoldingTimeQueueCalls] + [TotalConsultationTimeQueueCalls] + [TotalConferenceTimeQueueCalls] + [TotalWrapUpTime]) / ([TotalQueueCallAlertingTime] + [TotalQueueIMAlertingTime] + [TotalQueueEmailAlertingTime] + [TotalQueueCallTime] + [TotalQueueWebChatTime] + [TotalQueueEmailTime] + [TotalHoldingTimeQueueCalls] + [TotalHoldingTimeQueueIM] + [TotalConsultationTimeQueueCalls] + [TotalConsultationTimeQueueIM] + [TotalConferenceTimeQueueCalls] + [TotalConferenceTimeQueueIM] + [TotalWrapUpTime] + [TotalIMWrapUpTime] + [TotalEmailWrapUpTime])
Courriels en file d'attente reçus	Qté	Nombre de courriels en file d'attente que l'utilisateur a reçus.	[QueuedEmailsReceived]

Contenu du rapport Contacts en file d'attente par utilisateur			
Colonne		**Description**	**Calculs**
	Xfer Qté	Le nombre de courriels en file d'attente qui ont été transférés et auxquels l'utilisateur a répondu.	[TransferredQueueEmailsReceived]
	Durée – Moy	Temps moyen que l'utilisateur a consacré à chaque courriel en file d'attente. Le calcul de la durée moyenne est basé sur les sommaires des temps passés par l'utilisateur en état Courriel et en état Post.	([TotalQueueEmailAlertingTime] + [TotalQueueEmailTime] + [TotalEmailWrapUpTime]) / ([QueuedEmailsReceived] + [TransferredQueueEmailsReceived])
	Durée – Total	Total du temps que l'utilisateur a consacré au traitement de courriels en file d'attente. Le calcul de la durée totale est basé sur les sommaires des temps passés par l'utilisateur en état Courriel et en état Post.	([TotalQueueEmailAlertingTime] + [TotalQueueEmailTime] + [TotalEmailWrapUpTime])
	Affectation – Qté	Sur l'ensemble des contacts traités, pourcentage de contacts qui étaient des courriels en file d'attente.	([QueuedEmailsReceived] + [TransferredQueueEmailsReceived]) / ([QueueCallsReceived] + [TransferredQueueCallsReceived] + [QueuedEmailsReceived] + [TransferredQueueEmailsReceived] + [QueuedWebChatsReceived] + [TransferredQueueIMReceived])

Contenu du rapport Contacts en file d'attente par utilisateur			
Colonne		**Description**	**Calculs**
	Affectation – Temps	Sur l'ensemble des contacts traités, pourcentage du temps que l'utilisateur a consacré au traitement des courriels en file d'attente.	([TotalQueueEmailAlertingTime] + [TotalQueueEmailTime] + [TotalEmailWrapUpTime]) / ([TotalQueueCallAlertingTime] + [TotalQueueIMAlertingTime] + [TotalQueueEmailAlertingTime] + [TotalQueueCallTime] + [TotalQueueWebChatTime] [TotalQueueEmailTime] + [TotalHoldingTimeQueueCalls] + [TotalHoldingTimeQueueIM] + [TotalConsultationTimeQueueCalls] + [TotalConsultationTimeQueueIM] + [TotalConferenceTimeQueueCalls] + [TotalConferenceTimeQueueIM] + [TotalWrapUpTime] + [TotalIMWrapUpTime] + [TotalEmailWrapUpTime])
MI en file d'attente reçus	Qté	Nombre de MI en file d'attente que l'utilisateur a reçus.	[QueuedWebChatsReceived]
	Xfer Qté	Le nombre de MI en file d'attente qui ont été transférés à l'utilisateur et auxquels il a répondu.	[TransferredQueueIMReceived]
	Durée – Moy	Temps moyen que l'utilisateur a consacré à chaque MI en file d'attente. Le calcul de la durée moyenne est basé sur les sommaires des temps passés par l'utilisateur en état MI et en état Post.	([TotalQueueIMAlertingTime] + [TotalQueueWebChatTime] + [TotalHoldingTimeQueueIM] + [TotalConsultationTimeQueueIM] + [TotalConferenceTimeQueueIM] + [TotalIMWrapUpTime] + [TotalIMSetupTime]) / ([QueuedWebChatsReceived] + [TransferredQueueIMReceived])

Contenu du rapport Contacts en file d'attente par utilisateur			
Colonne		**Description**	**Calculs**
	Durée – Total	Total du temps que l'utilisateur a consacré au traitement de MI en file d'attente. Le calcul de la durée totale est basé sur les sommaires des temps passés par l'utilisateur en état MI et en état Post.	([TotalQueueIMAlertingTime] + [TotalQueueWebChatTime] + [TotalHoldingTimeQueueIM] + [TotalConsultationTimeQueueIM] + [TotalConferenceTimeQueueIM] + [TotalIMWrapUpTime])
	Affectation – Qté	Sur l'ensemble des contacts traités, pourcentage de contacts qui étaient des MI en file d'attente.	([QueuedWebChatsReceived] + [TransferredQueueIMReceived]) / ([QueueCallsReceived] + [TransferredQueueCallsReceived] + [QueuedEmailsReceived] + [TransferredQueueEmailsReceived] + [QueuedWebChatsReceived] + [TransferredQueueIMReceived])
	Affectation – Temps	Sur l'ensemble des contacts traités, pourcentage du temps que l'utilisateur a consacré au traitement des MI en file d'attente.	([TotalQueueIMAlertingTime] + [TotalQueueWebChatTime] + [TotalHoldingTimeQueueIM] + [TotalConsultationTimeQueueIM] + [TotalConferenceTimeQueueIM] + [TotalIMWrapUpTime]) / ([TotalQueueCallAlertingTime] + [TotalQueueIMAlertingTime] + [TotalQueueEmailAlertingTime] + [TotalQueueCallTime] + [TotalQueueWebChatTime] + [TotalQueueEmailTime] + [TotalHoldingTimeQueueCalls] + [TotalHoldingTimeQueueIM] + [TotalConsultationTimeQueueCalls] + [TotalConsultationTimeQueueIM] + [TotalConferenceTimeQueueCalls] + [TotalConferenceTimeQueueIM] + [TotalWrapUpTime] + [TotalIMWrapUpTime] + [TotalEmailWrapUpTime])

Rapport Transferts en file d'attente par utilisateur

Rapport Transferts en file d'attente, par utilisateur

Commutateur11002 - Switch 11002

Mensuel débutant Avril, 2022 et terminant Juillet, 2022

ID(s) d'utilisateur(s): 1111,1001,1101,1201,1301

		Appels en file d'attente reçus				Appels de consultation placés				Conférence établies			Xfer dir. plac.	Courriels en file d'attente reçus				MI en file d'attente reçus			
		Appel en cours						Durée			Durée					Courriel				MI	
Mois	Durée de connexion	Qté	Xfer	Moy	Total	Qté	Xfer	Moy	Total	Qté placés	Moy	Total		Qté	Xfer	Moy	Total	Qté	Xfer	Moy	Total
Utilisateur 1001 - Laura																					
Avril, 2022	189h55	0	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	0	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00
Mai, 2022	67h10	0	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	0	0	00:00	00:00	2	0	03:48	07:37
Juin, 2022	105h59	1	1	00:05	00:10	0	0	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	0	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00
Juillet, 2022	08h16	3	0	01:08	03:24	4	0	00:00	00:03	1	00:06	00:06	1	1	0	02:34	02:34	0	0	00:00	00:00
Sous-total utilisateur	**371h22**	**4**	**1**	**00:42**	**03:34**	**4**	**0**	**00:00**	**00:03**	**1**	**00:06**	**00:06**	**1**	**1**	**0**	**02:34**	**02:34**	**2**	**0**	**03:48**	**07:37**
Utilisateur 1101 - Sylvie																					
Avril, 2022	24h28	0	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	0	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00
Mai, 2022	188h11	0	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	0	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00
Sous-total utilisateur	**212h39**	**0**	**0**	**00:00**	**00:00**	**0**	**0**	**00:00**	**00:00**	**0**	**00:00**	**00:00**	**0**	**0**	**0**	**00:00**	**00:00**	**0**	**0**	**00:00**	**00:00**
Utilisateur 1111 - Diane																					
Avril, 2022	240h38	3	0	01:23	04:11	1	0	00:18	00:18	1	01:30	01:30	0	9	0	36:22	01h27	21	0	12:41	04h27
Mai, 2022	235h36	0	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	7	1	06h21	50h50	2	0	03:54	07:49
Juin, 2022	429h39	3	1	00:47	03:11	0	0	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	10	0	26h41	266h50	5	0	28:36	02h23
Juillet, 2022	23h10	0	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	5	0	06:18	31:31	3	0	03:08	09:24
Sous-total utilisateur	**929h03**	**6**	**1**	**01:03**	**07:22**	**1**	**0**	**00:18**	**00:18**	**1**	**01:30**	**01:30**	**0**	**31**	**1**	**10h06**	**323h30**	**31**	**0**	**13:48**	**07h08**
Utilisateur 1201 - Andrea																					
Avril, 2022	04h05	1	0	00:07	00:07	0	0	00:00	00:00	0	00:00	00:00	1	15	0	03:23	50:50	7	0	07:57	55:40
Mai, 2022	209h57	6	0	00:24	02:26	0	0	00:00	00:00	0	00:00	00:00	2	3	0	01:12	03:38	4	0	02:47	11:08
Juin, 2022	28h33	3	1	00:08	00:32	0	0	00:00	00:00	0	00:00	00:00	1	12	0	07:07	01h25	8	0	04:28	35:50
Juillet, 2022	08h21	3	1	00:10	00:41	1	0	00:00	00:00	0	00:00	00:00	1	3	0	00:52	02:36	23	3	02:00	56:05
Sous-total utilisateur	**250h56**	**13**	**2**	**00:15**	**03:46**	**1**	**0**	**00:00**	**00:00**	**0**	**00:00**	**00:00**	**5**	**33**	**0**	**04:19**	**02h22**	**44**	**3**	**03:22**	**02h36**
Utilisateur 1301 - Julie																					
Avril, 2022	01h25	1	0	01:43	01:43	0	0	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	1	0	01:27	01:27	2	0	01:25	02:50
Mai, 2022	196h54	3	0	00:43	02:09	2	1	00:07	00:15	1	00:56	00:56	0	6	0	02:47	16:45	7	0	01:59	13:58
Juin, 2022	15h29	2	0	00:47	01:34	1	0	03:00	03:00	0	00:00	00:00	1	2	0	00:47	01:34	1	0	00:52	00:52
Juillet, 2022	05h00	1	0	01:54	01:54	1	0	00:54	00:54	0	00:00	00:00	0	0	0	00:00	00:00	0	0	00:00	02:23
Sous-total utilisateur	**218h50**	**7**	**0**	**01:02**	**07:20**	**4**	**1**	**01:02**	**04:09**	**1**	**00:56**	**00:56**	**1**	**9**	**0**	**02:11**	**19:46**	**10**	**0**	**02:00**	**20:03**

Sommaire du rapport

Le rapport Transferts en file d'attente par utilisateur fournit de l'information sur les contacts (appels, courriels, MI, etc.) en file d'attente traités par les utilisateurs ainsi que ceux qui leur ont été transférés après avoir été traités par un autre utilisateur. Ce rapport fournit également de l'information sur les appels consultation, les appels conférence et les transferts faits par l'utilisateur au cours du traitement d'appels en file d'attente. Ce rapport est utile pour identifier les utilisateurs les plus compétents auxquels les autres utilisateurs font souvent appel comme personne ressource. Remarque: Ce rapport tient compte du temps des utilisateurs et ne contient par conséquent pas le temps de traitement pour le temps qu'un appelant passe dans la FAP d'un utilisateur.

Remarque: Ce rapport utilise la table Stat_UserActivity.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport Transferts en file d'attente par utilisateur	
Paramètre	**Description**
Type de rapport	Le type de rapport vous permet de sélectionner un type d'intervalle pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 23.
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Quelle(s) équipe(s)?	Spécifiez l'équipe ou la série d'équipes sur lesquelles porte le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 29.
Quel(s) utilisateur(s)?	Spécifiez l'utilisateur ou la série d'utilisateurs concernés par le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Montrer sommaire de l'utilisateur?	Décochez la case «Montrer sommaire de l'utilisateur?» si vous ne voulez pas voir le sous-total pour l'utilisateur dans le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 29.

Paramètres du rapport Transferts en file d'attente par utilisateur	
Paramètre	**Description**
Montrer détails de l'utilisateur?	Décochez la case «Montrer détails de l'utilisateur?» si vous ne voulez pas voir les intervalles de temps dans le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 29.

Description du rapport

Le rapport contient les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque utilisateur figurant sur le rapport. Ces statistiques sont omises si la case «Montrer détails de l'utilisateur?» n'est pas cochée.
- Le sous-total par utilisateur, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque utilisateur. Le sous-total par utilisateur est omis si la case «Montrer sommaire de l'utilisateur?» n'est pas cochée.

  Le groupement des utilisateurs par équipe. À la fin de chaque section Équipe, les statistiques de l'utilisateur sont résumées en un sous-total d'équipe. Les en-têtes et le sous-total d'équipe sont omis si l'option «0 – Ne pas grouper par équipes» est cochée pour le paramètre «Quelle(s) équipe(s)?».
  Remarque: Les statistiques d'équipe ne sont calculées que pour les utilisateurs inclus dans le rapport. Elles ne tiennent pas compte des informations des autres utilisateurs de l'équipe non sélectionnés pour le rapport.
- Le Grand Total, qui résume les informations présentées pour tous les utilisateurs figurant sur le rapport.

L'information présentée dans le rapport est décrite dans le tableau ci-dessous.

Contenu du rapport Transferts en file d'attente par utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Durée de connexion	Durée pendant laquelle l'utilisateur est resté connecté à ice pendant la période. Pour un rapport d'intervalle, l'utilisateur peut avoir été connecté pendant quinze minutes sur un intervalle de quinze minutes. Pour un rapport quotidien, l'utilisateur peut avoir débuté sa session à 08 h et terminé à 16 h, mais s'être absenté une heure pour le dîner. Dans ce cas, la durée effective de sa session sera de sept heures.	[LogonDuration]

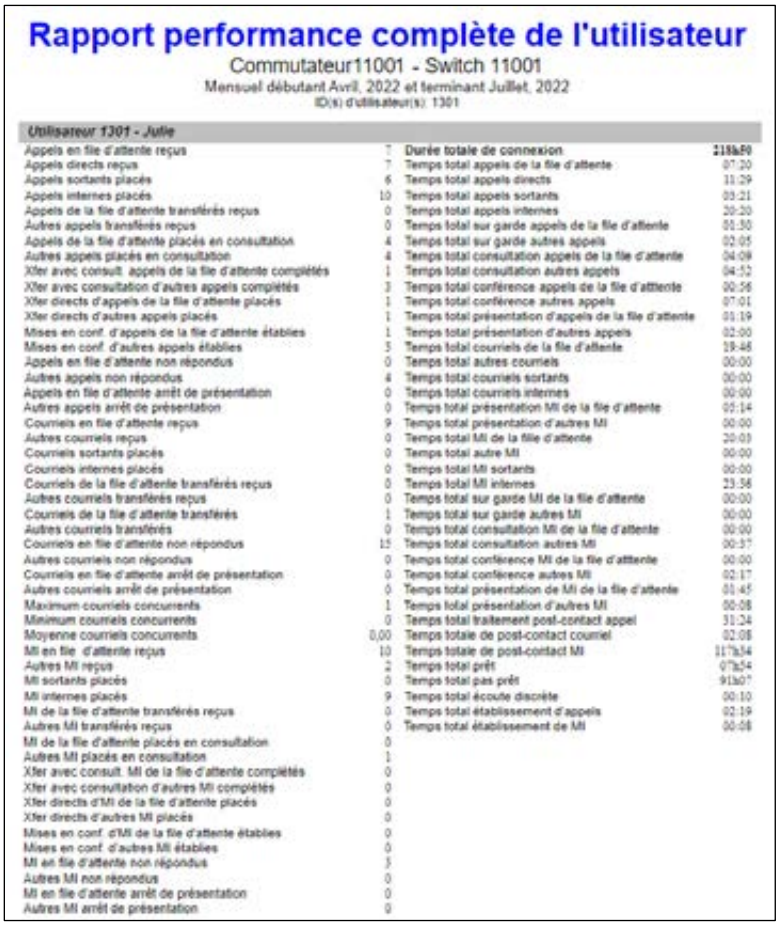
Contenu du rapport Transferts en file d'attente par utilisateur			
Colonne		**Description**	**Calculs**
Appels en file d'attente reçus	Qté	Nombre d'appels en file d'attente auxquels l'utilisateur a répondu.	[QueueCallsReceived]
	Xfer	Nombre d'appels en file d'attente qui ont été transférés à l'utilisateur et auxquels il a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un appel en file d'attente et l'a transféré à l'utilisateur Y, l'appel sera comptabilisé comme un appel transféré (Xfer) pour l'utilisateur Y.	[TransferredQueueCallsReceived]
	Appel en cours – Moy	Temps moyen que l'utilisateur a consacré à des appels provenant d'une file d'attente. Le temps consacré à des appels est calculé de l'instant où l'utilisateur répond jusqu'au raccrochage. Ce calcul n'inclut pas le temps de garde, le temps de consultation ou de conférence.	[TotalQueueCallTime] / ([QueueCallsReceived] + [TransferredQueueCallsReceived])
	Appel en cours – Total	Temps total que l'utilisateur a consacré au traitement d'appels en file d'attente.	[TotalQueueCallTime]

Contenu du rapport Transferts en file d'attente par utilisateur			
Colonne		**Description**	**Calculs**
Appels de consultation placés	Qté	Nombre d'appels consultation faits par l'utilisateur pour des appels provenant d'une file d'attente.	[ConsultationQueueCallsPlaced]
	Xfer	Nombre d'appels consultation faits par l'utilisateur et qui ont abouti à un transfert pour des appels provenant d'une file d'attente.	[ConsultXferQueueCallsCompleted]
	Durée moyenne	Temps moyen consacré par l'utilisateur à chaque appel consultation pour un appel provenant d'une file d'attente.	[TotalConsultationTimeQueueCalls] / [ConsultationQueueCallsPlaced]
	Durée totale	Temps total consacré par l'utilisateur aux appels consultation pour des appels provenant d'une file d'attente.	[TotalConsultationTimeQueueCalls]
Conférence initiées	Qté Placées	Nombre d'appels conférence faits par l'utilisateur pour des appels provenant d'une file d'attente.	[ConferenceQueueCallsInitiated]
	Durée moyenne	Temps moyen consacré par l'utilisateur aux appels conférence pour des appels provenant d'une file d'attente.	[TotalConferenceTimeQueueCalls] / [ConferenceQueueCallsInitiated]

Contenu du rapport Transferts en file d'attente par utilisateur			
Colonne		**Description**	**Calculs**
	Durée totale	Temps total consacré par l'utilisateur aux appels conférence pour des appels provenant d'une file d'attente.	[TotalConferenceTimeQueueCalls]
Xfer dirct plcé		Nombre de transferts directs (sans annonce) faits par l'utilisateur pour des appels provenant d'une file d'attente.	[BlindXferQueueCallsPlaced]
Courriels en file d'attente reçus	Qté	Nombre de courriels en file d'attente que l'utilisateur a reçus.	[QueuedEmailsReceived]
	Xfer	Nombre de courriels en file d'attente qui ont été transférés à l'utilisateur et auxquels il a répondu.	[TransferredQueueEmailsReceived]
	En courriel Moy	Temps moyen que l'utilisateur a consacré pour chaque courriel en file d'attente.	[TotalQueueEmailTime]/ ([QueuedEmailsReceived]+ [TransferredQueueEmailsReceived])
	Durée Total	Le temps total que l'utilisateur a consacré au tratitement de courriels de la file d'attente.	[TotalQueueEmailTime]
MI en file d'attente reçus	Qté	Le nombre de MI en file d'attente que l'utilisateur a reçus.	[QueuedWebChatsReceived]

Contenu du rapport Transferts en file d'attente par utilisateur			
Colonne		**Description**	**Calculs**
	Xfer	Le nombre de MI en file d'attente qui ont été transférés à l'utilisateur et auxquels il a répondu.	[TransferredQueueIMReceived]
	En MI Moy	Le temps moyen que l'utilisateur a consacré au traitement de chacun des MI en file d'attente.	[TotalQueueWebChatTime] / ([QueuedWebChatsReceived] + [TransferredQueueIMReceived])
	Durée Total	Le temps total que l'utilisateur a consacré au traitment de MI en file d'attente.	[TotalQueueWebChatTime]

Rapport Performance complète de l'utilisateur



Rapport performance complète de l'utilisateur

Commutateur11001 - Switch 11001

Mensuel débutant Avril, 2022 et terminant Juillet, 2022

ID(s) d'utilisateur(s): 1301

Utilisateur 1301 - Julie			
Appels en file d'attente reçus	7	**Durée totale de connexion**	**118h50**
Appels directs reçus	7	Temps total appels de la file d'attente	07:20
Appels sortants placés	6	Temps total appels directs	11:29
Appels internes placés	10	Temps total appels sortants	03:21
Appels de la file d'attente transférés reçus	0	Temps total appels internes	20:20
Autres appels transférés reçus	0	Temps total sur garde appels de la file d'attente	01:30
Appels de la file d'attente placés en consultation	4	Temps total sur garde autres appels	02:05
Autres appels placés en consultation	4	Temps total consultation appels de la file d'attente	04:09
Xfer avec consult. appels de la file d'attente complétés	1	Temps total consultation autres appels	04:52
Xfer avec consultation d'autres appels complétés	3	Temps total conférence appels de la file d'attente	00:56
Xfer directs d'appels de la file d'attente placés	1	Temps total conférence autres appels	07:01
Xfer directs d'autres appels placés	1	Temps total présentation d'appels de la file d'attente	01:19
Mises en conf. d'appels de la file d'attente établies	1	Temps total présentation d'autres appels	02:00
Mises en conf. d'autres appels établies	5	Temps total courriels de la file d'attente	19:46
Appels en file d'attente non répondus	0	Temps total autres courriels	00:00
Autres appels non répondus	4	Temps total courriels sortants	00:00
Appels en file d'attente arrêt de présentation	0	Temps total courriels internes	00:00
Autres appels arrêt de présentation	0	Temps total présentation MI de la file d'attente	05:14
Courriels en file d'attente reçus	9	Temps total présentation d'autres MI	00:00
Autres courriels reçus	0	Temps total MI de la file d'attente	20:03
Courriels sortants placés	0	Temps total autre MI	00:00
Courriels internes placés	0	Temps total MI sortants	00:00
Courriels de la file d'attente transférés reçus	0	Temps total MI internes	23:56
Autres courriels transférés reçus	0	Temps total sur garde MI de la file d'attente	00:00
Courriels de la file d'attente transférés	1	Temps total sur garde autres MI	00:00
Autres courriels transférés	0	Temps total consultation MI de la file d'attente	00:00
Courriels en file d'attente non répondus	15	Temps total consultation autres MI	00:37
Autres courriels non répondus	0	Temps total conférence MI de la file d'attente	00:00
Courriels en file d'attente arrêt de présentation	0	Temps total conférence autres MI	02:17
Autres courriels arrêt de présentation	0	Temps total présentation de MI de la file d'attente	01:45
Maximum courriels concurrents	1	Temps total présentation d'autres MI	00:08
Minimum courriels concurrents	0	Temps total traitement post-contact appel	31:24
Moyenne courriels concurrents	0,00	Temps totale de post-contact courriel	02:08
MI en file d'attente reçus	10	Temps totale de post-contact MI	117h34
Autres MI reçus	2	Temps total prêt	07h54
MI sortants placés	0	Temps total pas prêt	91h07
MI internes placés	9	Temps total écoute discrète	00:10
MI de la file d'attente transférés reçus	0	Temps total établissement d'appels	02:19
Autres MI transférés reçus	0	Temps total établissement de MI	00:08
MI de la file d'attente placés en consultation	0		
Autres MI placés en consultation	1		
Xfer avec consult. MI de la file d'attente complétés	0		
Xfer avec consultation d'autres MI complétés	0		
Xfer directs d'MI de la file d'attente placés	0		
Xfer directs d'autres MI placés	0		
Mises en conf. d'MI de la file d'attente établies	0		
Mises en conf. d'autres MI établies	0		
MI en file d'attente non répondus	3		
Autres MI non répondus	0		
MI en file d'attente arrêt de présentation	0		
Autres MI arrêt de présentation	0		

Sommaire du rapport

Le rapport performance complète de l'utilisateur compile le nombre de contacts traités par un utilisateur particulier et le temps qu'il a passé dans les divers états de traitement de contact. Ce rapport contient de l'information sur les contacts en file d'attente et sur les contacts hors file.

En le comparant au rapport Performance de l'équipe, on peut évaluer la performance d'un utilisateur particulier par rapport à son équipe.

Si le type de rapport est «Intervalle», les statistiques de tous les intervalles sont résumées, en fonction de la plage de temps que vous avez spécifiée dans les paramètres du rapport. Pour tous les autres types de rapport, les statistiques complètes sont présentées pour les dates que vous avez spécifiées dans les paramètres du rapport.

Remarque: Ce rapport utilise la table Stat_UserActivity**.**

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du Rapport performance complète de l'utilisateur	
Paramètre	**Description**
Type de rapport	Le type de rapport vous permet de sélectionner un type d'intervalle pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 23.
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Quel(s) utilisateur(s)?	Spécifiez l'utilisateur ou la série d'utilisateurs concernés par le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.

Description du rapport

Les statistiques présentées dans la colonne gauche sont décrites dans le tableau ci-dessous.

Colonne gauche du Rapport performance complète de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels en file d'attente reçus	Nombre d'appels en file d'attente auxquels le ou les utilisateurs ont répondu.	Sum[QueueCallsReceived]
Appels directs reçus	Nombre d'appels directs (c'est-à-dire qui ne proviennent pas d'une file d'attente) auxquels l'utilisateur a répondu. Les appels directs comprennent les appels directs internes (entre utilisateurs) et les appels directs externes (p.ex. si le système du centre de contacts envoie un message pour inviter l'utilisateur à composer l'ID d'utilisateur de la personne à laquelle il ou elle désire parler. Tout appel fait à un autre utilisateur par cette fonction sera compté comme un appel direct).	Sum[DirectCallReceived]
Appels sortants placés	Nombre d'appels sortants placés par le ou les utilisateurs.	Sum[OutboundCallsMade]
Appels internes placés	Nombre d'appels faits par le ou les utilisateurs à d'autres utilisateurs.	Sum[InternalCallsMade]

Colonne gauche du Rapport performance complète de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels de la file d'attente transférés reçus	Nombre d'appels en file d'attente qui ont été transférés à une file d'attente et auxquels le ou les utilisateurs ont répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un appel de la file d'attente A, puis a transféré l'appel à la file d'attente B et ensuite l'utilisateur Y a répondu à l'appel. Ceci est comptabilisé comme un "Appel en file d'attente transféré reçu" pour l'utilisateur Y de la file d'attente B.	Sum[TransferredQueueCallsReceived]
Autres appels transférés reçus	Nombre d'appels directs ou sortants qui ont été transférés à une file d'attente et auxquels le ou les utilisateurs ont répondu. Si l'utilisateur X a reçu un appel direct ou a fait un appel sortant, puis a tranféré l'appel à la file d'attente B et ensuite l'utilisateur Y a répondu à l'appel, ceci est comptabilisé comme "Autre appel transféré reçu" pour l'utilisateur Y.	Sum[TransferredOtherCallsReceived]
Appels de la file d'attente placés en consultation	Nombre d'appels consultation faits par le ou les utilisateurs pour des appels provenant d'une file d'attente.	Sum[ConsultationQueueCallsPlaced]

Colonne gauche du Rapport performance complète de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Autres appels placés en consultation	Nombre d'appels consultation faits par le ou les utilisateurs pour des appels ne provenant pas d'une file d'attente.	Sum[ConsultationOtherCallsPlaced]
Xfer avec consultation d'appels de la file d'attente complétés	Nombre d'appels consultation faits par le ou les utilisateurs pour des appels provenant d'une file d'attente et qui se sont terminés par un transfert (l'utilisateur a cliqué sur Consultation, puis sur Libérer l'appel).	Sum[ConsultXferQueueCallsCompleted]
Xfer avec consultation d'autres appels complétés	Nombre d'appels consultation faits par le ou les utilisateurs pour des appels provenant d'une file d'attente et qui se sont terminés par un transfert (l'utilisateur a cliqué sur *Consultation*, puis sur *Libérer l'appel*).	Sum[ConsultXferOtherCallsCompleted]
Xfer direct d'appels de la file d'attente placés	Nombre de transferts directs (sans annonce) faits par le ou les utilisateurs pour des appels provenant d'une file d'attente.	Sum[BlindXferQueueCallsPlaced]
Xfer directs d'autres appels placés	Nombre de transferts directs faits par le ou les utilisateurs pour des appels ne provenant pas d'une file d'attente.	Sum[BlindXferOtherCallsPlaced]

Colonne gauche du Rapport performance complète de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Mises en conférence d'appels de la file d'attente établies	Nombre d'appels conférence faits par le ou les utilisateurs pour des appels provenant d'une file d'attente.	Sum[ConferenceQueueCallsInitiated]
Mises en conférence d'autres appels établies	Nombre d'appels conférence faits par le ou les utilisateurs pour des appels ne provenant pas d'une file d'attente.	Sum[ConferenceOtherCallsInitiated]
Appels en file d'attente sans réponse	Nombre d'appels en file d'attente qui ont été présentés au poste de l'utilisateur (ou à ceux de plusieurs utilisateurs), mais n'ont pas reçu de réponse. **Remarque:** Avec la présentation parallèle, les appels qui n'ont pas obtenu de réponse se comportent différemment et ne sont pas inclus dans cette valeur.	Sum[QueueCallsUnAnswered]
Autres appels sans réponse	Nombre d'appels directs qui ont été présentés au poste de l'utilisateur (ou à ceux de plusieurs utilisateurs), mais n'ont pas reçu de réponse.	Sum[OtherCallsUnAnswered]
Appels en file d'attente **Arrêt de présentation**	Nombre d'appels en file d'attente qui ont cessé d'être présentés avant que l'utilisateur n'y réponde.	Sum[QueueCallsStoppedAlerting]

Colonne gauche du Rapport performance complète de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Autres appels Arrêt de présentation	Nombre d'appels directs qui ont cessé d'être présentés avant que l'utilisateur n'y réponde.	Sum[OtherCallsStoppedAlerting]
Courriels en file d'attente reçus	Nombre de courriels en file d'attente reçus par le ou les utilisateurs.	Sum[QueueEmailsReceived]
Autres courriels reçus	Nombre de courriels directs ou en file d'attente reçus par le ou les utilisateurs.	Sum[OtherEmailsReceived]
Courriels sortants envoyés	Nombre de courriels sortants que l'utilisateur(s) a envoyés.	Sum[OutboundEmailsMade]
Courriels internes envoyés	Nombre de courriels internes que l'utilisateur(s) a envoyés à d'autres utilisateurs dans ice.	Sum[InternalEmailsMade]
Courriels en file d'attente transférés reçus	Nombre de courriels en file d'attente qui ont été transférés et auxquels l'utilisateur (les utilisateurs) à (ont) répondu.	Sum[TransferredQueueEmailsReceived]
Autres courriels transférés reçus	Nombre de courriels directs qui ont été transférés et auxquels l'utilisateur (les utilisateurs) a (ont) répondu.	Sum[TransferredOtherEmailsReceived]
Courriels en file d'attente transférés	Nombre de transferts que l'utilisateur (les utilisateurs) a (ont) effectués où le courriel original était un courriel en file d'attente.	Sum[QueueEmailsTransferred]

Colonne gauche du Rapport performance complète de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Autres courriels transférés	Nombre de transferts que l'utilisateur (les utilisateurs) a (ont) effectués où le courriel original ne provenait pas d'une file d'attente.	Sum[OtherEmailsTransferred]
Courriels en file d'attente sans réponse	Nombre de courriels en file d'attente qui ont été présentés au poste de travail de l'utilisateur (ou aux postes de travail des utilisateurs) mais qui n'ont pas obtenu de réponse.	Sum[QueueEmailsUnAnswered]
Autres courriels sans réponse	Nombre de courriels directs qui ont été présentés au poste de travail de l'utilisateur (ou aux postes de travail des utilisateurs) mais qui n'ont pas obtenu de réponse.	Sum[OtherEmailsUnAnswered]
Courriels en file d'attente Arrêt de présentation	Nombre de courriels en file d'attente qui ont cessé d'être présentés avant que l'utilisateur n'y réponde.	Sum[QueueEmailsStoppedAlerting]
Autres courriels Arrêt de présentation	Nombre de courriels directs qui ont cessé d'être présentés avant que l'utilisateur n'y réponde.	Sum[OtherEmailsStoppedAlerting]
Maximum de courriels simultanés	Nombre maximal de courriels simultanés rapportés durant l'intervalle.	[MaxConcurrentEmail]
Minimum de courriels simultanés	Nombre minimal de courriels simultanés rapportés durant l'intervalle.	[MinConcurrentEmail]

Colonne gauche du Rapport performance complète de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Moyenne de courriels simultanés	Nombre moyen de courriels simultanés durant l'intervalle.	[WeightedTotalConcurrentEmail] / [LogonDuration]
MI en file d'attente reçus	Nombre de MI en file d'attente reçus par le ou les utilisateurs.	Sum[QueueWebChatsReceived]
Autres MI reçus	Nombre de MI directs reçus par le ou les utilisateurs.	Sum[OtherWebChatsReceived]
MI sortants envoyés	Nombre de MI sortants que l'utilisateur(s) a envoyés.	Sum[OutboundIMMade]
MI internes envoyés	Nombre de MI que l'utilisateur(s) a envoyés à d'autres utilisateurs dans ice.	Sum[InternalIMMade]
MI en file d'attente transférés reçus	Nombre de MI en file d'attente qui ont été transférés à une file d'attente et auxquels l'utilisateur(s) a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un MI de la file d'attente A puis transféré le MI à la file d'attente B et ensuite l'utilisateur Y a répondu au MI. Ceci est comptabilisé comme un "MI en file d'attente transféré reçu" pour l'utilisateur Y de la file d'attente B.	Sum[TransferredQueueIMReceived]

Colonne gauche du Rapport performance complète de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Autres MI transférés reçus	Nombre de MI directs ou sortants qui ont été transférés à une file d'attente et auxquels l'utilisateur(s) a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un MI direct ou envoyé un MI sortant, puis a transféré le MI à la file d'attente B et ensuite l'utilisateur Y a répondu au MI, ceci est comptabilisé comme un "Autre MI transféré reçu" pour l'utilisateur Y.	Sum[TransferredOtherIMReceived]
Mises en consultation MI en file d'attente	Nombre de MI que l'utilisateur a mis en consultation, où le MI original provenait de la file d'attente.	Sum[ConsultationQueueIMPlaced]
Mises en consultation Autres MI	Nombre de MI que l'utilisateur(s) a mis en consultation, où le MI original ne provenait pas de la file d'attente.	Sum[ConsultationOtherIMPlaced]
Transferts avec annonce de MI en file d'attente complétés	Nombre de MI que l'utilisateur(s) a mis en consultation, où le MI original provenait d'une file d'attente et où la consultation s'est terminée par un transfert (c. à d. l'utilisateur a cliqué sur Consultation, puis sur Libérer).	Sum[ConsultXferQueueIMCompleted]

Colonne gauche du Rapport performance complète de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Transferts avec annonce d'autres MI complétés	Nombre de MI que l'utilisateur(s) a mis en consultation, où le MI original ne provenait pas d'une file d'attente et où la consultation s'est terminée par un transfert (c. à d. l'utilisateur a cliqué sur Consultation puis sur Libérer).	Sum[ConsultXferOtherIMCompleted]
MI en file d'attente transférés sans annonce	Nombre de transferts sans annonce que l'utilisateur(s) a effectués, où le MI original provenait d'une file d'attente.	Sum[BlindXferQueueIMPlaced]
Autres MI transférés sans annonce	Nombre de transferts sans annonce que l'utilisateur(s) a effectués, où le MI original ne provenait pas d'une file d'attente.	Sum[BlindXferOtherIMPlaced]
MI en file d'attente mis en conférence	Nombre de MI que l'utilisateur(s) a mis en conférence, où le MI original provenait d'une file d'attente.	Sum[ConferenceQueueIMInitiated]
Autres MI mis en conférence	Nombre de MI que l'utilisateur(s) a mis en conférence, où le MI original ne provenait pas d'une file d'attente.	Sum[ConferenceOtherIMInitiated]
MI en file d'attente sans réponse	Nombre de MI en file d'attente qui ont été présentés au poste de travail de l'utilisateur (ou aux postes de travail des utilisateurs), mais qui n'ont pas obtenu de réponse.	Sum[QueueIMUnAnswered]

Colonne gauche du Rapport performance complète de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Autres MI sans réponse	Nombre de MI directs qui ont été présentés au poste de travail de l'Utilisateur (ou aux postes de travail des utilisateurs) mais qui n'ont pas obtenu de réponse.	Sum[OtherIMUnAnswered]
MI en file d'attente **Arrèt de présentation**	Nombre de MI en file d'attente qui ont cessé d'être présentés avant que l'utilisateur n'y réponde.	Sum[QueueIMStoppedAlerting]
Autres MI Arrèt de présentation	Nombre de MI directs qui ont cessé d'être présentés avant que l'utilisateur n'y réponde.	Sum[OtherIMStoppedAlerting]
Maximum de Mi simultanés	Nombre maximal de MI simultanés rapportés durant l'intervalle.	[MaxConcurrentIM]
Minimum de MI simultanés	Nombre minimal de MI simultanés rapportés durant l'intervalle.	[MinConcurrentIM]
Moyenne de MI simultanés	Nombre moyen de MI simultanés durant l'intervalle.	[WeightedTotalConcurrentIM] / [LogonDuration]

Les statistiques présentées dans la colonne droite sont décrites dans le tableau ci-dessous.

Colonne droite du Rapport performance complète de l'utilisateur		
Temps Total	**Description**	**Calculs**
Durée totale de connexion	Durée pendant laquelle le ou les utilisateurs sont restés connectés à iceBAR pendant la période. Cette durée est affichée dans le format suivant: HH:MM:SS. Par exemple, l'utilisateur peut avoir commencé sa journée à 08 h et terminé à 16 h, mais s'être absenté une heure pour le dîner. Dans ce cas, la durée effective de sa session sera de sept heures.	Sum[LogonDuration]
Temps total appels de la file d'attente	Temps total que le ou les utilisateurs ont passé au traitement d'appels en file d'attente.	Sum[TotalQueueCallTime]
Temps total appels directs	Temps total que le ou les utilisateurs ont passé à répondre à des appels directs, c'est-à-dire ne provenant pas d'une file d'attente. Les appels directs comprennent les appels directs internes (entre utilisateurs) et les appels directs externes (p.ex. si le système du centre de contacts envoie un message pour inviter l'utilisateur à composer l'ID d'utilisateur de la personne à laquelle il ou elle désire parler. Tout appel fait à un autre utilisateur par cette fonction sera compté comme un appel direct).	Sum[TotalDirectCallTime]

Colonne droite du Rapport performance complète de l'utilisateur		
Temps Total	**Description**	**Calculs**
Temps total appels sortants	Temps total que le ou les utilisateurs ont passé à faire des appels sortants.	Sum[TotalOutboundCallTime]
Temps total appels internes	Temps total que le ou les utilisateurs ont passé à faire des appels internes.	Sum[TotalInternalCallTime]
Temps total sur garde appels de la file d'attente	Temps total pendant lequel le ou les utilisateurs ont utilisé la fonction Garde pour des appels en file d'attente.	Sum[TotalHoldingTimeQueueCalls]
Temps total sur garde autres appels	Temps total pendant lequel le ou les utilisateurs ont utilisé la fonction Garde pour des appels ne provenant pas d'une file d'attente.	Sum[TotalHoldingTimeOtherCalls]
Temps total consultation appels de la file d'attente	Temps total passé par le ou les utilisateurs sur des appels consultation pour des appels provenant d'une file d'attente.	Sum[TotalConsultationTimeQueueCalls]
Temps total consultation autres appels	Temps total que le ou les utilisateurs ont passé sur des appels consultation pour des appels directs.	Sum[TotalConsultationTimeOtherCalls]
Temps total conférence appels de la file d'attente	Temps total passé par le ou les utilisateurs à des appels conférence pour des appels provenant d'une file d'attente.	Sum[TotalConferenceTimeQueueCalls]
Temps total conférence autres appels	Temps total passé par le ou les utilisateurs à des appels conférence pour des appels directs.	Sum([otalConferenceTimeOtherCalls]
Temps total présentation d'appels de la file d'attente	Pourcentage du temps pendant lequel des appels en file d'attente ont été présentés au poste du ou des utilisateurs.	Sum[TotalQueueCallAlertingTime]

Colonne droite du Rapport performance complète de l'utilisateur		
Temps Total	**Description**	**Calculs**
Temps total présentation d'autres appels	Temps total pendant lequel des appels ont été présentés au poste du ou des utilisateurs pour des appels ne provenant pas d'une file d'attente.	Sum[TotalDirectCallAlertingTime]
Temps total courriels de la file d'attente	Temps total que le ou les utilisateurs ont consacré au traitement de courriels en file d'attente. Le temps consacré à un courriel est le temps passé en état Courriel.	Sum[TotalQueueEmailTime]
Temps total autres courriels	Temps total que le ou les utilisateurs ont consacré au traitement de courriels directs, c'est-à-dire à des courriels ne provenant pas d'une file d'attente.	Sum[TotalDirectEmailTime]
Temps total courriels sortants	Temps total que l'utilisateur(s) a consacré au traitement de courriels sortants.	Sum[TotalOutboundEmailTime]
Temps total courriels internes	Temps total que l'utilisateur(s) a consacré au traitement de courriels internes.	Sum[TotalInternalEmailTime]
Temps total présentation de courriels de la file d'attente	Temps total durant lequel des courriels en file d'attente ont été présentés au poste de travail de l'utilisateur (ou aux postes de travail des utilisateurs).	Sum[TotalQueueEmailAlertingTime]
Temps total présentation de courriels directs	Temps total durant lequel des courriels ne provenant pas d'une file d'attente ont été présentés au poste de travail de l'utilisateur (ou aux postes de travail des utilisateurs).	Sum[TotalDirectEmailAlertingTime]

Colonne droite du Rapport performance complète de l'utilisateur		
Temps Total	**Description**	**Calculs**
Temps total MI de la file d'attente	Temps total que le ou les utilisateurs ont consacré au traitement de MI en file d'attente. Le temps consacré à un MI est le temps passé en état MI.	Sum[TotalQueueWebChatTime]
Temps total autres MI	Temps total que le ou les utilisateurs ont passé à traiter des MI directs, c'est-à-dire à des MI reçus d'ice, sans passer par une file d'attente. Le temps consacré à un MI est le temps passé en état MI.	Sum[TotalOtherWebChatTime]
Temps total Mi sortants	Temps total que l'utilisateur(s) a consacré à des MI sortants.	Sum[TotalOutboundIMTime]
Temps total MI internes	Temps total que l'utilisateur(s) a consacré à des MI internes.	Sum[TotalInternalIMTime]
Temps total MI en file d'attente en garde	Temps total durant lequel l'utilisateur(s) a utilisé la fonction Mise en garde pour des MI provenant d'une file d'attente.	Sum[TotalHoldingTimeQueueIM]
Temps total autres MI en garde	Temps total durant lequel l'utilisateur(s) a utilisé la fonction Mise en garde pour des MI ne provenant pas d'une file d'atttente.	Sum[TotalHoldingTimeOtherIM]
Temps total Consultation Mi en file d'attente	Temps total que l'utilisateur(s) a consacré à des MI en consultation et que le MI original provenait d'une file d'attente.	Sum[TotalConsultationTimeQueueIM]

Colonne droite du Rapport performance complète de l'utilisateur		
Temps Total	**Description**	**Calculs**
Temps total Consultation Autres MI	Temps total que l'utilisateur(s) a consacré à des MI en consultation et que le MI original ne provenait pas d'une file d'attente.	Sum[TotalConsultationTimeOtherIM]
Temps total Conférence MI en file d'attente	Temps total que l'utilisateur(s) a consacré à des MI en conférence et que le MI original provenait d'une file d'attente.	Sum[TotalConferenceTimeQueueIM]
Temps total Conférence Autres MI	Temps total que l'utilisateur(s) a consacré à des MI en conférence et que le MI original ne provenait pas d'une file d'attente.	Sum[TotalConferenceTimeOtherIM]
Temps total Présentation MI en file d'attente	Temps total durant lequel des MI provenant d'une file d'atttente ont été présentés au poste de travail de l'utilisateur (ou aux postes de travail des utilisateurs).	Sum[TotalQueueIMAlertingTime]
Temps total Présentation MI directs	Temps total durant lequel des MI ne provenant pas d'une file d'attente ont été présentés au poste de travail de l'utilisateur (ou aux postes de travail des utilisateurs).	Sum[TotalDirectIMAlertingTime]
Temps total traitement post-appel	Temps total que l'utilisateur(s) a consacré à l'état Post après le traitement d'un contact voix. Les utilisateurs peuvent être configurés pour passer au mode Post après avoir reçu des contacts d'une file d'attente. Pour plus d'information, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.	Sum[TotalCallWrapUpTime]

Colonne droite du Rapport performance complète de l'utilisateur		
Temps Total	**Description**	**Calculs**
Temps total traitement post courriel	Temps total que l'utilisateur(s) a consacré à l'état Post après le traitement d'un courriel.	Sum[TotalEmailWrapUpTime]
Temps total traitement post MI	Temps total que l'utilisateur(s) a consacré à l'état Post après le traitement d'un MI.	Sum[TotalIMWrapUpTime]
Temps total prêt	Temps total passé par le ou les utilisateurs en état Prêt.	Sum[TotalReadyTime]
Temps total pas prêt	Temps total passé par le ou les utilisateurs en état Pas prêt.	Sum[TotalNotReadyTime]
Temps total écoute discrète	Temps total que l'utilisateur a passé en état écoute d'autres utilisateurs iceBAR.	Sum[TotalMonitoringtime]
Temps total établissement d'appels	Temps total passé par le ou les utilisateurs pour l'établissement d'appels.	Sum([TotalCallSetupTime]
Temps total établissement de MI	Temps total que l'utilisateur(s) a consacré à l'établissement de MI.	Sum[TotalIMSetupTime]

Une ventilation par codes d'objet d'appel est également présentée au bas de la colonne gauche:

Codes d'objet d'appel du Rapport performance complète de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Objet d'appel	Code d'objet d'appel sélectionné par l'utilisateur.	[LOBName]
Marqué	Nombre de fois que le code d'objet d'appel a été sélectionné.	[NumberOfTimesTagged]
Durée	Temps total consacré par le ou les utilisateurs à l'état Pas prêt.	Sum(Duration, [LOBCode])

Une ventilation par motifs Pas prêt est également présentée au bas de la colonne droite :

Motifs Utilisateur pas prêt pour le Rapport performance complète de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Motif	Motif choisi par l'utilisateur.	[NotReadyReasonName]
Sélectionné	Nombre de fois que le motif en question a été invoqué par l'utilisateur.	[NotReadyReason]
Durée	Temps total passé par le ou les utilisateurs à l'état Pas prêt.	Sum(Duration,[NotReadyReason])

Rapport Performance de l'équipe

Rapport performance de l'équipe

Commutateur11001 - Switch 11001

Mensuel débutant Septembre, 2022 et terminant Septembre, 2022

ID(s) d'équipe(s): 1

All

Appels en file d'attente reçus	3	**Durée totale de connexion**	**176h43**
Appels directs reçus	5	Temps total appels de la file d'attente	00:58
Appels sortants placés	36	Temps total appels directs	00:00
Appels internes placés	6	Temps total appels sortants	19:22
Appels de la file d'attente transférés reçus	0	Temps total appels internes	13:35
Autres appels transférés reçus	5	Temps total sur garde appels de la file d'attente	00:00
Appels de la file d'attente placés en consultation	0	Temps total sur garde autres appels	00:13
Autres appels placés en consultation	2	Temps total consultation appels de la file d'attente	00:00
Xfer avec consult. appels de la file d'attente complétés	0	Temps total consultation autres appels	01:44
Xfer avec consultation d'autres appels complétés	0	Temps total conférence appels de la file d'atttente	00:00
Xfer directs d'appels de la file d'attente placés	0	Temps total conférence autres appels	24h08
Xfer directs d'autres appels placés	0	Temps total présentation d'appels de la file d'attente	00:36
Mises en conf. d'appels de la file d'attente établies	0	Temps total présentation d'autres appels	01:02
Mises en conf. d'autres appels établies	0	Temps total courriels de la file d'attente	02:55
Appels en file d'attente non répondus	0	Temps total autres courriels	00:00
Autres appels non répondus	1	Temps total courriels sortants	00:00
Appels en file d'attente arrêt de présentation	0	Temps total courriels internes	00:00
Autres appels arrêt de présentation	0	Temps total présentation MI de la file d'attente	00:26
Courriels en file d'attente reçus	1	Temps total présentation d'autres MI	00:00
Autres courriels reçus	0	Temps total MI de la fille d'attente	01:05
Courriels sortants placés	0	Temps total autre MI	00:00
Courriels internes placés	0	Temps total MI sortants	00:00
Courriels de la file d'attente transférés reçus	1	Temps total MI internes	00:00
Autres courriels transférés reçus	0	Temps total sur garde MI de la file d'attente	00:00
Courriels de la file d'attente transférés	1	Temps total sur garde autres MI	00:00
Autres courriels transférés	0	Temps total consultation MI de la file d'attente	00:00
Courriels en file d'attente non répondus	2	Temps total consultation autres MI	00:00
Autres courriels non répondus	0	Temps total conférence MI de la file d'atttente	00:00
Courriels en file d'attente arrêt de présentation	0	Temps total conférence autres MI	00:00
Autres courriels arrêt de présentation	0	Temps total présentation de MI de la file d'attente	01:08
Maximum courriels concurrents	1	Temps total présentation d'autres MI	00:00
Minimum courriels concurrents	0	Temps total traitement post-contact appel	39h21
Moyenne courriels concurrents	0,00	Temps totale de post-contact courriel	00:28
MI en file d'attente reçus	1	Temps totale de post-contact MI	00:11
Autres MI reçus	0	Temps total prêt	33h38
MI sortants placés	0	Temps total pas prêt	78h43
MI internes placés	0	Temps total écoute discrète	00:00
MI de la file d'attente transférés reçus	0	Temps total établissement d'appels	07:36
Autres MI transférés reçus	0	Temps total établissement de MI	00:20
MI de la file d'attente placés en consultation	0		
Autres MI placés en consultation	0		
Xfer avec consult. MI de la file d'attente complétés	0		
Xfer avec consultation d'autres MI complétés	0		
Xfer directs d'MI de la file d'attente placés	0		
Xfer directs d'autres MI placés	0		
Mises en conf. d'MI de la file d'attente établies	0		
Mises en conf. d'autres MI établies	0		
MI en file d'attente non répondus	7		

Sommaire du rapport

Le rapport Performance de l'équipe compile le nombre de contacts traités par tous les utilisateurs de l'équipe et le temps qu'ils ont passé dans les divers états de traitement de contact. Ce rapport contient de l'information sur les contacts en file d'attente et sur les contacts hors file.

Remarque: Ce rapport utilise la table Stat_UserActivity.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport Performance de l'équipe	
Paramètre	**Description**
Type de rapport	Le type de rapport vous permet de sélectionner un type d'intervalle pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 23.
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.

Paramètres du rapport Performance de l'équipe	
Paramètre	**Description**
Quelle(s) équipe(s)?	Spécifiez l'équipe ou la série d'équipes sur lesquelles porte le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 29.

Description du rapport

Les statistiques présentées dans la colonne gauche sont décrites dans le tableau ci-dessous.

Colonne gauche du rapport Performance de l'équipe		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels en file d'attente reçus	Nombre d'appels en file d'attente auxquels le ou les utilisateurs ont répondu.	Sum[QueueCallsReceived]
Appels directs reçus	Nombre d'appels directs (c'est-à-dire qui ne proviennent pas d'une file d'attente) auxquels l'utilisateur(s) a répondu. Les appels directs comprennent les appels directs internes (entre utilisateurs) et les appels directs externes (p.ex. si le système du centre de contacts envoie un message pour inviter l'appelant à composer l'ID d'utilisateur de la personne à laquelle il ou elle désire parler. Tout appel fait à un autre utilisateur de cette manière sera comptabilisé comme un appel direct).	Sum[DirectCallReceived]
Appels sortants placés	Nombre d'appels sortants que le ou les utilisateurs ont faits.	Sum[OutboundCallsMade]
Appels internes placés	Nombre d'appels que l'utilisateur ou les utilisateurs ont faits à d'autres utilisateurs.	Sum[InternalCallsMade]

Colonne gauche du rapport Performance de l'équipe		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels de la file d'attente transférés reçus	Nombre d'appels en file d'attente qui ont été transférés à une file d'attente et auxquels le ou les utilisateurs ont répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un appel de la file d'attente A puis a transféré l'appel à la file d'attente B et ensuite l'utilisateur Y a répondu a l'appel, ceci est comptabilisé comme un "Appel en file d'attente transféré reçu" pour l'utilisateur Y de la file d'attente B.	Sum[TransferredQueueCallsReceived]
Autres appels transférés reçus	Nombre d'appels directs ou sortants qui ont été transférés à une file d'attente et auxquels le ou les utilisateurs ont répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un appel direct ou établi un appel sortant puis a transféré l'appel à la file d'attente B et ensuite l'utilisateur Y a répondu à l'appel, ceci est comptabilisé comme un "Autre appel transféré reçu" pour l'utilisateur Y.	Sum[TransferredOtherCallsReceived]
Appels de la file d'attente placés en consultation	Nombre d'appels consultation faits par le ou les utilisateurs pour des appels provenant d'une file d'attente.	Sum[ConsultationQueueCallsPlaced]
Autres appels placés en consultation	Nombre d'appels consultation faits par le ou les utilisateurs pour des appels ne provenant pas d'une file d'attente.	Sum[ConsultationOtherCallsPlaced]

Colonne gauche du rapport Performance de l'équipe		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Xfer avec consultation d'appels de la file d'attente complétés	Nombre d'appels consultation faits par le ou les utilisateurs pour des appels provenant d'une file d'attente et qui se sont terminés par un transfert (l'utilisateur a cliqué sur *Consultation*, puis sur *Libérer l'appel*).	Sum[ConsultXferQueueCallsCompleted]
Xfer avec consultation d'autres appels complétés	Nombre d'appels consultation faits par le ou les utilisateurs pour des appels ne provenant pas d'une file d'attente et qui se sont terminés par un transfert (l'utilisateur a cliqué sur *Consultation*, puis sur *Libérer l'appel*).	Sum[ConsultXferOtherCallsCompleted]
Xfer directs d'appels de la file d'attente placés	Nombre de transferts directs (sans annonce) faits par le ou les utilisateurs pour des appels provenant d'une file d'attente.	Sum[BlindXferQueueCallsPlaced]
Xfer directs d'autres appels placés	Nombre de transferts directs faits par le ou les utilisateurs pour des appels ne provenant pas d'une file d'attente.	Sum[BlindXferOtherCallsPlaced]
Mises en conférence d'appels de la file d'attente établies	Nombre d'appels conférence faits par le ou les utilisateurs pour des appels provenant d'une file d'attente.	Sum[ConferenceQueueCallsInitiated]
Mises en conférence d'autres appels établies	Nombre d'appels conférence faits par le ou les utilisateurs pour des appels ne provenant pas d'une file d'attente.	Sum[ConferenceOtherCallsInitiated]

Colonne gauche du rapport Performance de l'équipe		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels de la file d'attente non répondus	Nombre d'appels en file d'attente qui ont été présentés au poste de travail de l'utilisateur (ou à ceux de plusieurs utilisateurs), mais n'ont pas obtenu de réponse.	Sum[QueueCallsUnAnswered]
Autres appels non répondus	Nombre d'appels directs qui ont été présentés au poste de travail de l'utilisateur (ou à ceux de plusieurs utilisateurs), mais n'ont pas obtenu de réponse.	Sum[OtherCallsUnAnswered]
Appels en file d'attente Arrêt de présentation	Nombre d'appels en file d'attente qui ont cessé d'être présentés avant que l'utilisateur n'y réponde.	Sum[QueueCallsStoppedAlerting]
Autres appels Arrêt de présentation	Nombre d'appels directs qui ont cessé d'être présentés avant que l'utilisateur n'y réponde.	Sum[OtherCallsStoppedAlerting]
Courriels de la file d'attente reçus	Nombre de courriels en file d'attente que le ou les utilisateurs ont reçus.	Sum[QueueEmailsReceived]
Autres courriels reçus	Nombre de courriels directs que le ou les utilisateurs ont reçus.	Sum[OtherEmailsReceived]
Courriels sortants envoyés	Nombre de courriels sortants que l'utilisateur(s) a envoyés.	Sum[OutboundEmailsMade]
Courriels internes envoyés	Nombre de courriels que l'utilisateur(s) a envoyés à d'autres utilisateurs dans ice.	Sum[InternalEmailsMade]
Courriels en file d'attente transférés reçus	Nombre de courriels en file d'attente qui ont été transférés et auxquels l'utilisateur (les utilisateurs) a (ont) répondu.	Sum[TransferredQueueEmailsReceived]

Colonne gauche du rapport Performance de l'équipe		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Autres courriels transférés reçus	Nombre de courriels directs qui ont été transférés et auxquels l'utilisateur (les utilisateurs) a (ont) répondu.	Sum[TransferredOtherEmailsReceived]
Courriels en file d'attente transférés	Nombre de transferts effectués par l'utilisateur (les utilisateurs) et que le courriel original était un courriel en file d'attente.	Sum[QueueEmailsTransferred]
Autres courriels transférés	Nombre de transferts effectués par l'utilisateur (les utilisateurs) et que le courriel original ne provenait pas d'une file d'attente.	Sum[OtherEmailsTransferred]
Courriels en file d'attente non répondus	Nombre courriels en file d'attente qui ont été présentés au poste de travail de l'utilisateur (ou aux postes de travail des utilisateurs) mais qui n'ont pas obtenu de réponse.	Sum[QueueEmailsUnAnswered]
Autres courriels non répondus	Nombre de courriels directs qui ont été présentés au poste de travail de l'utilisateur (ou aux postes de travail des utilisateurs) et qui n'ont pas obtenu de réponse.	Sum[OtherEmailsUnAnswered]
Courriels en file d'attente Arrèt de présentation	Nombre de courriels en file d'attente qui ont cessé d'être présentés avant que l'utilisateur n'y réponde.	Sum[QueueEmails StoppedAlerting]
Autres courriels Arrèt de présentation	Nombre de courriels directs qui ont cessé d'être présentés avant que l'utilisateur n'y réponde.	Sum[OtherEmails StoppedAlerting]
Maximum courriels simultanés	Nombre maximal de courriels simultanés rapportés durant l'intervalle.	[MaxConcurrentEmail]

Colonne gauche du rapport Performance de l'équipe		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Minimum courriels simultanés	Nombre minimal de courriels simultanés rapportés durant l'intervalle.	[MinConcurrentEmail]
Moyenne de courriels simultanés	Nombre moyen de courriels simultanés durant l'intervalle.	[WeightedTotal ConcurrentEmail] / [LogonDuration]
MI de la file d'attente reçus	Nombre de MI en file d'attente que le ou les utilisateurs ont reçus.	Sum[QueuedWebChatsReceived]
Autres MI reçus	Nombre de MI directs que le ou les utilisateurs ont reçus.	Sum[OtherWebChatsReceived]
MI sortants envoyés	Nombre de MI sortants que l'utilisateur(s) a envoyés.	Sum[OutboundIMMade]
MI internes envoyés	Nombre de MI internes que l'utilisateur(s) a envoyés à d'autres utilisateurs dans ice.	Sum[InternalIMMade]
MI en file d'attente transférés reçus	Nombre de MI en file d'attente qiui ont été transférés à une file d'attente et auxquels l'utilisateur(s) a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un MI de la file d'attente A puis a transféré le MI à la file d'attente B et ensuite l'utilisateur Y a répondu au MI. Ceci est comptabilisé comme un "MI en file d'attente transféré reçu" pour l'utilisateur Y de la file d'attente B.	Sum[TransferredQueueIMReceived]

Colonne gauche du rapport Performance de l'équipe		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Autres Mi transférés reçus	Nombre de MI directs ou sortants qui ont été transférés à une file d'attente et auxquels l'utilisateur(s) a répondu). Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un MI direct puis a transféré le MI à la file d'attente B et ensuite l'utilisateur Y a répondu au MI, ceci est comptabilisé comme un "Autre MI transféré reçu" pour l'utilisateur Y.	Sum[TransferredOtherIMReceived]
Mises en consultation MI en file d'attente	Nombre de MI que l'utilisateur(s) a placés en consultation pour des MI provenant d'une file d'attente.	Sum[ConsultationQueueIMPlaced]
Mises en consultationAutres MI	Nombre de MI que l'utilisateur(s) a placés en consultation pour des MI ne provenant pas d'une file d'attente.	Sum[ConsultationOtherIMPlaced]
Transferts avec consultation de MI en file d'attente complétés	Nombre de MI en consultation que l'utilisateur a effectués où le MI original provenait d'une file d'attente et où la consultation s'est terminée par un transfert (c. à d. que l'utilisateur a cliqué sur Consultation et ensuite sur Libérer).	Sum[ConsultXferQueueIMCompleted]
Transferts avec consultation d'autres Mi complétés	Nombre de MI en consultation que l'utilisateur(s) a effectués où le MI original ne provenait pas d'une file d'attente et où la consultation s'est terminée par un transfert (c. à d. l'utilisateur a cliqué sur Consultaion et ensuite sur Libérer).	Sum[ConsultXferOtherIMCompleted]

Colonne gauche du rapport Performance de l'équipe		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Transferts directs Mi en file d'attente effectués	Nombre de transferts directs (sans annonce) que l'utilisateur(s) a effectués où le MI original provenait d'une file d'attente.	Sum[BlindXferQueueIMPlaced]
Transferts directs Autres MI effectués	Nombre de transferts directs (sans annonce) que l'utilisateur(s) a effectués où le MI original ne provenait pas d'une file d'attente.	Sum[BlindXferOtherIMPlaced]
Mises en conférence MI en file d'attente effectuées	Nombre de MI que l'utilisateur(s) a mis en conférence où le MI original provenait d'une file d'attente.	Sum[ConferenceQueueIMInitiated]
Mises en conférence Autres MI effectuées	Nombre de MI que l'utilisateur(s) a mis en conférence où le MI original ne provenait pas d'une file d'attente.	Sum[ConferenceOtherIMInitiated]
MI en file d'attente sans réponse	Nombre de MI en file d'attente qui ont été présentés au poste de travail de l'utilisateur (ou aux postes de travail des utilisateurs) mais n'ont pas obtenu de réponse.	Sum[QueueIMUnAnswered]
Autres MI sans réponse	Nombre de MI directs qui ont été présentés au poste de travail de l'utilisateur (ou aux postes de travail dees utilisateurs) mais qui n'ont pas obtenu de réponse.	Sum[OtherIMUnAnswered]
MI en file d'attente Arrêt de présentation	Nombre de MI en file d'attente qui ont cessé d'être présentés avant que l'utilisateur n'y réponde.	Sum[QueueIMStoppedAlerting]

Colonne gauche du rapport Performance de l'équipe		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Autres MI Arrêt de présentation	Nombre de MI directs qui ont cessé d'être présentés avant que l'utilisateur n'y réponde.	Sum[OtherIMStoppedAlerting]
Maximum MI simultanés	Nombre maximal de MI simultanés rapportés durant l'intervalle.	[MaxConcurrentIM]
Minimum MI simultanés	Nombre minimal de MI simultanés rapportés durant l'intervalle.	[MinConcurrentIM]
Moyenne de MI simultanés	Le nombre moyen de MI simultanés durant l'intervalle.	[WeightedTotal ConcurrentIM] /[LogonDuration]

Les statistiques présentées dans la colonne droite sont décrites dans le tableau ci-dessous.

Colonne droite du rapport Performance de l'équipe		
Temps Total	**Description**	**Calculs**
Durée totale de connexion	Durée pendant laquelle le ou les utilisateurs sont restés connectés à iceBAR au cours de la période. Ce temps est affiché dans le format suivant: HH:MM:SS. Par exemple, l'utilisateur peut avoir débuté sa session à 8h du matin et terminé à 16h, mais s'être absenté une heure pour le dîner. Dans ce cas, la durée effective de sa session sera de sept heures.	Sum[LogonDuration]
Temps total appels de la file d'attente	Temps total que le ou les utilisateurs ont passé à traiter des appels en file d'attente.	Sum[TotalQueueCallTime]
Temps total appels directs	Temps total que le ou les utilisateurs ont passé à répondre à des appels directs, c'est-à-dire ne provenant pas d'une file d'attente. Les appels directs comprennent les appels directs internes (entre utilisateurs) et les appels directs externes (p.ex. si le système du centre de contacts envoie un message pour inviter l'appelant à composer l'ID d'utilisateur de la personne à laquelle il ou elle désire parler. Tout appel fait à un autre utilisateur par cette fonction sera comptabilisé comme un appel direct).	Sum[TotalDirectCallTime]
Temps total appels sortants	Temps total que le ou les utilisateurs ont passé à faire des appels sortants.	Sum[TotalOutboundCallTime]

Colonne droite du rapport Performance de l'équipe		
Temps Total	**Description**	**Calculs**
Temps total appels internes	Temps total que le ou les utilisateurs ont passé à faire des appels internes.	Sum[TotalInternalCallTime]
Temps total sur garde appels de la file d'attente	Temps total pendant lequel le ou les utilisateurs ont utilisé la fonction Mise en garde pour des appels en file d'attente.	Sum[TotalHoldingTimeQueueCalls]
Temps total sur garde autres appels	Temps total pendant lequel le ou les utilisateurs ont utilisé la fonction Mise en garde pour des appels ne provenant pas d'une file d'attente.	Sum[TotalHoldingTimeOtherCalls]
Temps total consultation appels de la file d'attente	Temps total que le ou les utilisateurs ont passé sur des appels consultation pour des appels provenant d'une file d'attente.	Sum[TotalConsultationTimeQueueCalls]
Temps total consultation autres appels	Temps total que le ou les utilisateurs ont passé sur des appels consultation pour des appels ne provenant pas d'une file d'attente.	Sum[TotalConsultationTimeOtherCalls]
Temps total conférence appels de la file d'attente	Temps total passé par le ou les utilisateurs à des appels conférence pour des appels provenant d'une file d'attente.	Sum[TotalConferenceTimeQueueCalls]
Temps total conférence autres appels	Temps total passé par le ou les utilisateurs à des appels conférence pour des appels ne provenant pas de la file d'attente.	Sum[TotalConferenceTimeOtherCalls]
Temps total présentation d'appels de la file d'attente	Temps total pendant lequel des appels en file d'attente ont été présentés au poste de travail du ou des utilisateurs.	Sum[TotalQueueCallAlertingTime]

Colonne droite du rapport Performance de l'équipe		
Temps Total	**Description**	**Calculs**
Temps total présentation d'autres appels	Temps total pendant lequel des appels ont été présentés au poste de travail du ou des utilisateurs pour des appels ne provenant pas d'une file d'attente.	Sum[TotalDirectCallAlertingTime]
Temps total courriels de la file d'attente	Temps total que le ou les utilisateurs ont consacré au traitement de courriels en file d'attente. Le temps consacré à un courriel est le temps passé en état Courriel.	Sum[TotalQueueEmailTime]
Temps total autres courriels	Temps total que le ou les utilisateurs ont passé à traiter des courriels directs, c'est-à-dire à des courriels reçus d'ice, sans passer par une file d'attente. Le temps consacré à un courriel est le temps passé en état Courriel.	Sum[TotalOtherEmailTime]
Temps total courriels sortants	Temps total que le ou les utilisateurs ont consacré au traitement de courriels sortants.	Sum[TotalOutboundEmailTime]
Temps total courriels internes	Temps total que le ou les utilisateurs ont consacré au traitement de courriels interrnes.	Sum[TotalInternalEmailTime]
Temps total présentation de courriels en file d'attente	Temps total pendant lequel des courriels en file d'attente ont été présentés au poste de travail du ou des utilisateurs.	Sum[TotalQueueEmailAlertingTime]

Colonne droite du rapport Performance de l'équipe		
Temps Total	**Description**	**Calculs**
Temps total présentation de courriels directs	Temps total pendant lequel des courriels ont été présentés au poste de travail du ou des utilisateurs pour des courrriels ne provenant pas d'une file d'attente.	Sum[TotalDirectEmailAlertingTime]
Temps total MI de la file d'attente	Temps total que le ou les utilisateurs ont consacré au traitement de MI en file d'attente. Le temps consacré à un MI est le temps passé en état MI.	Sum[TotalQueueWebChatTime]
Temps total autres MI	Temps total que le ou les utilisateurs ont consacré au traitement de MI directs, c'est-à-dire des MI reçus d'ice, sans passer par une file d'attente. Le temps consacré à un MI est le temps passé en état MI.	Sum[TotalOtherWebChatTime]
Temps total MI sortans	Temps total que le ou les utilisateurs ont consacré au traitement de MI sortants.	Sum[TotalOutboundIMTime]
Temps total MI internes	Temps total que le ou les utilisateurs ont consacré au traitement de MI internes.	Sum[TotalInternalIMTime]
Temps total sur garde MI de la file d'attente	Temps total pendant lequel le ou les utilisateurs ont utilisé la fonction Mise en garde pour des MI en file d'attente.	Sum[TotalHoldingTimeQueueIM]
Temps total sur garde Autres MI	Temps total pendant lequel le ou les utilisateurs ont utilisé la fonction Mise en garde pour des MI ne provenant pas d'une file d'attente.	Sum[TotalHoldingTimeOtherIM]

Colonne droite du rapport Performance de l'équipe		
Temps Total	**Description**	**Calculs**
Temps total Consultation MI de la file d'attente	Temps total que le ou les utilisateurs ont passé en consultation pour des MI provenant d'une file d'attente.	Sum[TotalConsultationTimeQueueIM]
Temps total Consultation Autres MI	Temps total que le ou les utilisateurs ont passé en consultation pour des MI ne provenant pas d'une file d'attente.	Sum[TotalConsultationTimeOtherIM]
Temps total Conférence **MI de la file d'attente**	Temps total que les utilisateurs ont passé en conférence pour des MI provenant d'une file d'attente.	Sum[TotalConferenceTimeQueueIM]
Temps total Conférence Autres MI	Temps total que le ou les utilisateurs ont passé en conférence pour des MI ne provenant pas d'une file d'attente.	Sum[TotalConferenceTimeOtherIM]
Temps total Présentation MI de la file d'attente	Temps total pendat lequel des MI provenant d'une file d'attente ont été présentés au poste de travail du ou des utilisateurs.	Sum[TotalQueueIMAlertingTime]
Temps total Présentation MI directs	Temps total pendant lequel des MI ne provernant pas d'une file d'attente ont été présentés au poste de travail du ou des utilisateurs.	Sum[TotalDirectIMAlertingTime]

Colonne droite du rapport Performance de l'équipe		
Temps Total	**Description**	**Calculs**
Temps total traitement post-appel	Temps total consacré par le ou les utilisateurs à l'état Post après un contact voix. Les utilisateurs peuvent être configurés pour passer en mode Post après avoir reçu des contacts d'une file d'attente. Pour plus d'information, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.	Sum[TotalWrapUpTime]
Temps total traitement post courriel	Temps total que le ou les utilisateurs ont consacré à l'état Post après un courriel.	Sum[TotalEmailWrapUpTime]
Temps total traitement post MI	Temps total que le ou les utilisateurs ont consacré à l'état MI après un MI.	Sum[TotalIMWrapUpTime]
Temps total prêt	Temps total passé par le ou les utilisateurs en état Prêt.	Sum[TotalReadyTime]
Temps total pas prêt	Temps total passé par le ou les utilisateurs en l'état Pas prêt.	Sum[TotalNotReadyTime]
Temps total écoute discrète	Temps total que le ou les utilisateurs ont passé en état d'écoute discrète d'autres utilisateurs iceBAR.	Sum[TotalMonitoringtime]
Temps total établissement d'appels	Temps total consacré par le ou les utilisateurs pour l'établissement d'appels.	Sum[TotalCallSetupTime]
Temps total établissement de MI	Temps total consacré par le ou les utilisateurs à l'établissement de MI.	Sum[TotalIMSetupTime]

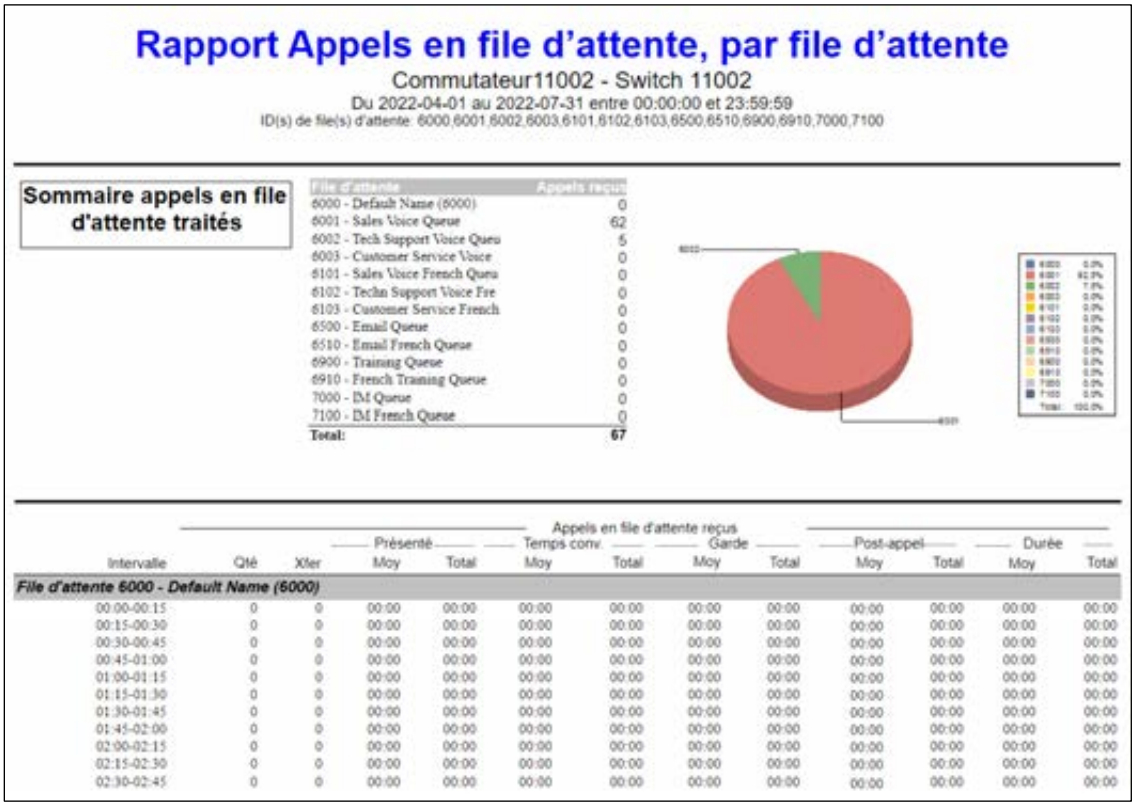
Une ventilation par codes d'objet d'appel est également présentée au bas de la colonne gauche:

Codes d'objet d'appel du rapport Performance de l'équipe		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Objet d'appel	Code d'objet d'appel sélectionné par l'utilisateur.	[LOBName]
Marqué	Nombre de fois que le code d'objet d'appel a été sélectionné.	[NumberOfTimesTagged]
Durée	Temps total passé par le ou les utilisateurs à l'état Pas prêt.	Sum(Duration,[LOBCode])

Une ventilation par motifs Pas prêt est également présentée au bas de la colonne droite:

Motifs Utilisateur pas prêt pour le rapport Performance de l'équipe		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Motif	Motif choisi par l'utilisateur.	[NotReadyReasonName]
Sélectionné	Nombre de fois que le motif Pas prêt en question a été invoqué par l'utilisateur.	[NotReadyReason]
Durée	Temps total passé par le ou les utilisateurs à l'état Pas prêt.	Sum(Duration, [NotReadyReason])

Rapport Appels en file d'attente, par file d'attente



Rapport Appels en file d'attente, par file d'attente

Commutateur11002 - Switch 11002

Du 2022-04-01 au 2022-07-31 entre 00:00:00 et 23:59:59

ID(s) de file(s) d'attente: 6000,6001,6002,6003,6101,6102,6103,6500,6510,6900,6910,7000,7100

Sommaire appels en file d'attente traités

File d'attente	Appels reçus
6000 - Default Name (6000)	0
6001 - Sales Voice Queue	62
6002 - Tech Support Voice Queu	5
6003 - Customer Service Voice	0
6101 - Sales Voice French Queu	0
6102 - Techn Support Voice Fre	0
6103 - Customer Service French	0
6500 - Email Queue	0
6510 - Email French Queue	0
6900 - Training Queue	0
6910 - French Training Queue	0
7000 - IM Queue	0
7100 - IM French Queue	0
Total:	**67**

	Appels en file d'attente reçus											
			Présenté		Temps conv.		Garde		Post-appel		Durée	
Intervalle	Qté	Xfer	Moy	Total	Moy	Total	Moy	Total	Moy	Total	Moy	Total
File d'attente 6000 - Default Name (6000)												
00:00-00:15	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
00:15-00:30	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
00:30-00:45	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
00:45-01:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
01:00-01:15	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
01:15-01:30	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
01:30-01:45	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
01:45-02:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
02:00-02:15	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
02:15-02:30	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
02:30-02:45	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00

Sommaire du rapport

Le rapport Appels en file d'attente par file d'attente fournit de l'information sur les appels en file d'attente traités par les utilisateurs et sur les temps moyen et total que les utilisateurs ont consacrés à la présentation, à l'appel en cours, à la mise en garde et au traitement post contact. Ce rapport regroupe l'information de tous les utilisateurs d'une file d'attente en particulier et est utile pour analyser le comportement général des utilisateurs pour une file d'attente.

Remarque:

- Ce rapport tient compte du temps des utilisateurs et ne contient par conséquent pas le temps de traitement pour le temps qu'un appelant passe dans la FAP d'un utilisateur.
- Comme ce rapport demande qu'on entre une ID de file d'attente, les statistiques présentées représentent un total de l'activité de tout utilisateur en lien avec la (les) file(s) d'attente demandée(s). Par exemple, si un appel en file d'attente est transféré à un autre utilisateur, le temps

reflété dans ce rapport comprend le temps des deux utilisateurs qui ont traité cet appel en file d'attente.

- Ce rapport utilise la table Stat_UserActivityByQueue.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport Appels en file d'attente par file d'attente	
Paramètre	**Description**
Type de rapport	Le type de rapport vous permet de sélectionner un type d'intervalle pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 23.
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Quelle(s) file(s) d'attente?	Spécifiez les files ou le groupe de files sur lesquelles porte le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.

Paramètres du rapport Appels en file d'attente par file d'attente	
Paramètre	**Description**
Montrer graphique appel par file d'attente?	Par défaut, le sommaire des appels en file d'attente traités est présenté au début de ce rapport. Décochez la case «Montrer graphique appel par file d'attente?» si vous ne voulez pas voir le graphique dans le rapport.
Montrer sommaire file d'attente?	Par défaut, un sous-total par file d'attente est affiché à la fin de chaque section File d'attente. Décochez la case «Montrer sommaire file d'attente?» si vous ne voulez pas voir le sous-total pour l'utilisateur dans le rapport.
Montrer détails file d'attente?	Par défaut, les détails pour chaque intervalle sont présentés. Décochez la case «Montrer détails file d'attente?» si vous ne voulez pas voir les intervalles de temps dans le rapport.

Description du rapport – Sommaire des appels en file d'attente traités

Par défaut, le graphique comparatif du sommaire des appels en file d'attente traités est présenté au début de ce rapport. Cette information est omise si la case «Montrer graphique appel par file d'attente?» n'est pas cochée.

Sur la gauche, chaque file d'attente sélectionnée pour le rapport est présentée avec le nombre d'appels traités dans chaque file d'attente et le nombre total d'appels traités dans toutes les files d'attente.

Le graphique circulaire affiché sur la droite du rapport illustre les pourcentages des appels traités dans chaque file d'attente (sur le total traité dans toutes les files d'attente sélectionnées pour le rapport). Le pourcentage réel des appels traités dans chaque file d'attente est indiqué à droite du graphique.

Remarque: Ce rapport ne montre pas les files d'attente si aucun utilisateur n'était connecté à la (aux) file(s) d'attente durant la période sélectionnée pour le rapport.

Description du rapport – Détails

Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque file d'attente incluse dans le rapport. Les statistiques de l'intervalle sont omises si la case «Montrer détails file d'attente?» n'est pas cochée.

  Le sous-total par file d'attente, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque file. Le sous-total par file d'attente est omis si la case «Montrer sommaire file d'attente?» n'est pas cochée.

- Le Grand Total, qui résume les informations pour toutes les files d'attente figurant dans le rapport.

L'information présentée dans le rapport est décrite dans le tableau ci-dessous.

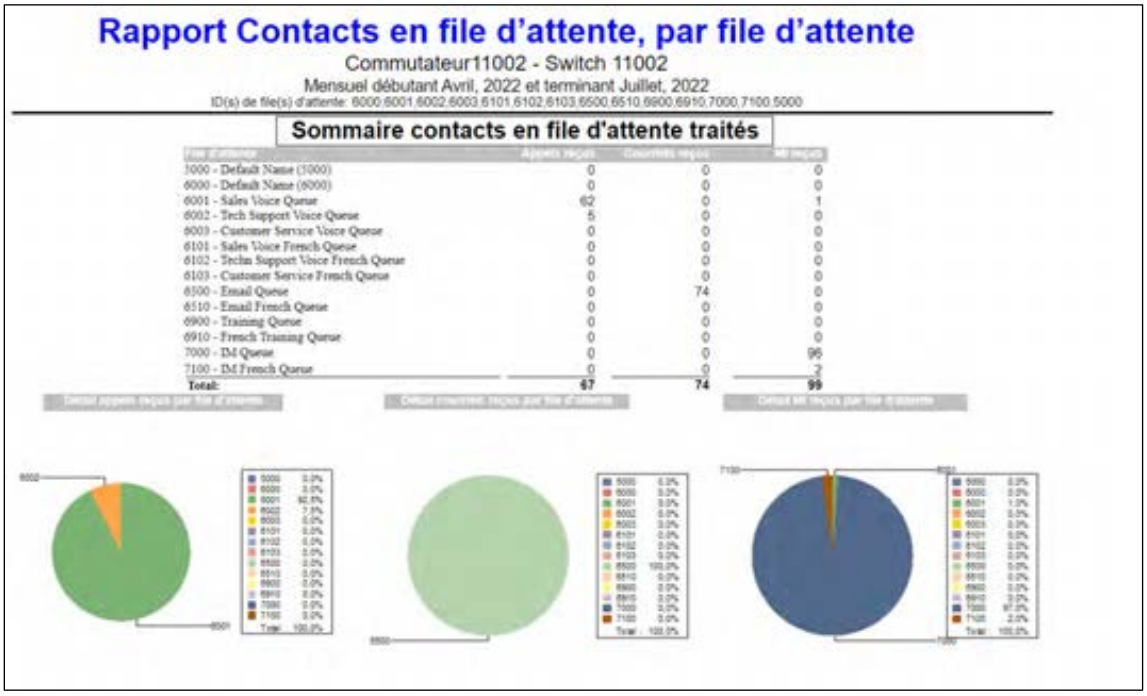
Contenu du rapport Appels en file d'attente par file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Qté	Nombre d'appels présentés à la file d'attente et ultérieurement traités par un utilisateur affecté à la file. Un appel est présenté à la file d'attente quand: • Il est mis dans la file d'attente par l'application (par exemple dirigé vers la File 6001 parce qu'une option a été sélectionnée ou un numéro spécifique, composé). • Un utilisateur place l'appel dans la file d'attente (p.ex. en composant le NA de la file à l'aide du bouton *Appeler* d'iceBAR). Un appel consultation ou conférence placé dans la file d'attente peut aussi faire progresser la «Qté» d'appels de la file. Par exemple, si l'utilisateur X transfère un appel à la File 6001 au moyen de la fonction Consultation ou Conférence, le segment consultation de l'appel est compté dans la colonne «Qté» (après avoir reçu une réponse d'un utilisateur affecté à la File 6001). Pour plus d'information, reportez-vous à la description de 'Xfer', ci-dessous.	[CallsReceived]

Contenu du rapport Appels en file d'attente par file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Xfer	Nombre d'appels qui ont été transférés à la file et ultérieurement traités par un utilisateur affecté à la file d'attente. Par exemple, si l'utilisateur X reçoit un appel et le transfère à la File 6001 (p.ex. en cliquant sur le bouton *Transfert d'appel* d'iceBAR), l'appel est compté comme un «Xfer» pour la File 6001 (après la réponse d'un utilisateur affecté à la File 6001). Si l'utilisateur X utilise la fonction Consultation ou Conférence pour faire un transfert d'appel à la File 6001, le segment consultation de l'appel est compté dans la colonne «Qté» (après avoir reçu une réponse d'un utilisateur affecté à cette file d'attente). La colonne «Xfer» est incrémentée au moment où l'utilisateur X clique dans iceBAR sur le bouton *Libérer l'appel* pour terminer le transfert, ou sur le bouton *Conférence* pour établir un appel conférence. Si l'utilisateur met fin à la consultation (p.ex. en cliquant sur le bouton *Annuler consultation en cours* d'iceBAR), la colonne «Xfer» n'est pas incrémentée.	[TransferredCallsReceived]
Présenté – Moy	Temps moyen pendant lequel chaque appel de la file d'attente a été présenté au poste de l'utilisateur.	[TotalCallAlertingTime]/ ([CallsReceived] + [TransferredCallsReceived] + [CallsUnAnswered])
Présenté – Total	Temps total pendant lequel chaque appel de la file d'attente a été présenté au poste de l'utilisateur.	[TotalCallAlertingTime]

Contenu du rapport Appels en file d'attente par file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps de conversation – Moy	Temps moyen que les utilisateurs ont passé sur des appels de la file d'attente. Le temps consacré à des appels est calculé de l'instant où l'utilisateur répond jusqu'au raccrochage. Ce temps n'inclut pas le temps de consultation ou de conférence.	(TotalCallTime + TotalConsultationTime+ TotalConferenceTime) / (CallsReceived +TransferredCallsReceived)
Temps de conversation – Total	Temps total que l'utilisateur a passé sur des appels de la file d'attente.	[TotalCallTime] + [TotalConsultationTime] + [TotalConferenceTime]
Garde – Moy	Temps moyen pendant lequel les utilisateurs ont mis en garde chaque appel de la file d'attente.	[TotalHoldingTime] / ([CallsReceived] + [TransferredCallsReceived])
Garde – Total	Temps total que l'utilisateur a passé sur chaque appel de la file d'attente.	[TotalHoldingTime]
Post – Moy	Temps moyen passé par chaque utilisateur en état de post-traitement après avoir traité un appel de la file d'attente.	[TotalWrapUpTime] / ([CallsReceived] + [TransferredCallsReceived])
Post – Total	Temps total passé par les utilisateurs en état de post-traitement après avoir traité les appels de la file d'attente.	[TotalWrapUpTime]
Durée – Moy	Temps moyen que les utilisateurs ont passé sur des appels provenant d'une file d'attente. Le temps consacré aux appels comprend le temps de présentation, la durée de l'appel lui-même, le temps de mise en garde plus le temps éventuel de post-traitement à la suite de l'appel.	([TotalCallAlertingTime] + [TotalCallTime] + [TotalConsultationTime] +[TotalConferenceTime] + [TotalHoldingTime]+ [TotalWrapUpTime]) / ([CallsReceived] + [TransferredCallsReceived]+ [CallsUnanswered])

Contenu du rapport Appels en file d'attente par file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Durée – Total	Le temps total passé par les utilisateurs sur des appels de la file d'attente.	[TotalCallAlertingTime] + [TotalCallTime] + [TotalConsultationTime] +[TotalConferenceTime] + [TotalHoldingTime] + [TotalWrapUpTime]

Rapport Contacts en file d'attente par file d'attente



Rapport Contacts en file d'attente, par file d'attente

Commutateur11002 - Switch 11002

Mensuel débutant Avril, 2022 et terminant Juillet, 2022

ID(s) de file(s) d'attente: 6000,6001,6002,6003,6101,6102,6103,6500,6510,6900,6910,7000,7100,5000

Sommaire contacts en file d'attente traités

File d'attente	Appels reçus	Courriels reçus	MI reçus
5000 - Default Name (5000)	0	0	0
6000 - Default Name (6000)	0	0	0
6001 - Sales Voice Queue	62	0	1
6002 - Tech Support Voice Queue	5	0	0
6003 - Customer Service Voice Queue	0	0	0
6101 - Sales Voice French Queue	0	0	0
6102 - Techn Support Voice French Queue	0	0	0
6103 - Customer Service French Queue	0	0	0
6500 - Email Queue	0	74	0
6510 - Email French Queue	0	0	0
6900 - Training Queue	0	0	0
6910 - French Training Queue	0	0	0
7000 - IM Queue	0	0	96
7100 - IM French Queue	0	0	2
Total:	**67**	**74**	**99**

Sommaire du rapport

Le rapport Contacts en file d'attente par file d'attente fournit de l'information sur les contacts en file d'attente (appels, courriels, MI, etc.) traités par les utilisateurs, avec la répartition du temps des utilisateurs passé aux différents types de contacts.

Remarque :

- Ce rapport tient compte du temps des utilisateurs et ne contient par conséquent pas le temps de traitement pour le temps qu'un appelant passe dans la FAP d'un utilisateur.
- Comme ce rapport demande qu'une ID de file d'attente soit entrée, les statistiques présentées sont le total de toute activité d'un utilisateur en lien avec la (les) file(s) d'attente demandée(s). Par exemple, si un appel de la file d'attente est transféré à un autre utilisateur, le temps reflété dans ce rapport comprendra le temps des deux utilisateurs qui ont traité l'appel en file d'attente.
- Ce rapport utilise la table Stat_UserActivityByQueue.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport Contacts en file d'attente par file d'attente	
Paramètre	**Description**
Type de rapport	Le type de rapport vous permet de sélectionner un type d'intervalle pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 23.
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.

Paramètres du rapport Contacts en file d'attente par file d'attente	
Paramètre	**Description**
Heure fin	Obligatoire si Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Quelle(s) file(s) d'attente?	Spécifiez les files ou le groupe de files sur lesquelles porte le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Montrer le graphique contact mis en file d'attente traité?	Par défaut, le sommaire des contacts en file d'attente traités est présenté au début de ce rapport. Décochez la case «Montrer le graphique contact mis en file d'attente traité?» si vous ne voulez pas voir les graphiques dans le rapport.
Montrer sommaire file d'attente?	Par défaut, un sous-total par file d'attente est affiché à la fin de chaque section File d'attente. Décochez la case «Montrer sommaire file d'attente?» si vous ne voulez pas voir le sous-total pour la file d'attente dans le rapport.
Montrer détails file d'attente?	Par défaut, les détails pour chaque intervalle sont présentés. Décochez la case «Montrer détails file d'attente?» si vous ne voulez pas voir les intervalles de temps dans le rapport.

Description du rapport – Sommaire des contacts en file d'attente traités

Par défaut, le graphique comparatif du sommaire des contacts en file d'attente traités est présenté au début de ce rapport. Cette information est omise si la case «Montrer le graphique contact mis en file d'attente traité?» n'est pas cochée.

Sur la gauche, chaque file d'attente sélectionnée pour le rapport est présentée avec les nombres d'appels, de courriels et de messages instantanés traités dans chaque file d'attente et les nombres totaux d'appels, de courriels et de messages instantanés traités dans les files d'attente.

Le premier graphique circulaire affiché sur la gauche du rapport illustre les pourcentages des appels traités dans chaque file d'attente (sur le total traité dans

toutes les files d'attente sélectionnées pour le rapport). Le pourcentage réel des appels traités dans chaque file d'attente est indiqué à droite du graphique.

Si votre centre de contact traite les courriels, un graphique circulaire apparaît sur la droite du graphique circulaire des appels. Il illustre les pourcentages des courriels traités dans chaque file d'attente (sur le total traité dans toutes les files d'attente sélectionnées pour le rapport). Comme pour le graphique circulaire des appels, le pourcentage réel des courriels traités dans chaque file d'attente est indiqué à droite du graphique.

Si votre centre de contact traite les messages instantanés, un graphique circulaire sur l'extrême droite illustre le pourcentage de messages instantanés traités dans chaque file d'attente (sur le total traité dans toutes les files d'attente sélectionnées pour le rapport). Le pourcentage réel des messages instantanés traités dans chaque file d'attente est indiqué à droite du graphique.

Description du rapport – Détails

Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque file d'attente incluse dans le rapport. Les statistiques de l'intervalle sont omises si la case «Montrer détails de file d'attente?» n'est pas cochée.
- Le sous-total par file d'attente, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque file. Le sous-total par file d'attente est omis si la case «Montrer sommaire de file d'attente?» n'est pas cochée.
- Le Grand Total, qui résume les informations pour toutes les files d'attente figurant dans le rapport.

L'information présentée dans ce rapport est décrite dans le tableau ci-dessous.

Contenu du rapport Contacts en file d'attente par file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]

Appels en file d'attente reçus	Qté	Nombre d'appels présentés à la file d'attente et ultérieurement traités par un utilisateur affecté à la file. Un appel est présenté à la file d'attente quand: • Il est mis dans la file d'attente par l'application (par exemple dirigé vers la File 6001 parce qu'une option a été sélectionnée ou un numéro spécifique, composé). • Un utilisateur place l'appel dans la file d'attente (p.ex. en composant le NA de la file à l'aide du bouton *Appeler* d'iceBAR). Un appel consultation ou conférence placé dans la file d'attente peut aussi faire progresser la «Qté» d'appels de la file. Par exemple, si l'utilisateur X transfère l'appel à la File 6001 au moyen de la fonction Consultation ou Conférence, le segment consultation de l'appel est compté dans la colonne «Qté» (après la réponse d'un utilisateur affecté à la File 6001). Pour plus d'information, reportez-	[CallsReceived]

Contenu du rapport Contacts en file d'attente par file d'attente			
Colonne		**Description**	**Calculs**
		vous à la description à 'Xfer', ci-dessous.	

	Xfer	Nombre d'appels qui ont été transférés à la file et ultérieurement traités par un utilisateur affecté à la file d'attente. Par exemple, si l'utilisateur X reçoit un appel et le transfère à la File 6001 (p.ex. en cliquant sur le bouton *Transfert* d'iceBAR), l'appel est compté comme un «Xfer» pour la File 6001 (après la réponse d'un utilisateur affecté à la File 6001). Si l'utilisateur X utilise la fonction Consultation ou Conférence pour faire un transfert d'appel à la File 6001, le segment consultation de l'appel est compté dans la colonne «Qté» (après avoir reçu une réponse d'un utilisateur affecté à cette file d'attente). La colonne «Xfer» est incrémentée au moment où l'utilisateur X clique dans iceBAR sur le bouton *Libérer l'appel* pour terminer le transfert, ou sur le bouton *Conférence* pour établir un appel conférence. Si l'utilisateur X met fin à la consultation (p.ex. en cliquant sur le bouton *Annuler la consultation en cours* de iceBAR), la	[TransferredCallsReceived]

Contenu du rapport Contacts en file d'attente par file d'attente			
Colonne		**Description**	**Calculs**
		colonne «Xfer» n'est pas incrémentée.	
	Durée – Moy	Temps moyen que les utilisateurs ont passé sur des appels provenant d'une file d'attente. Le temps consacré aux appels comprend le temps de présentation, la durée de l'appel lui-même, le temps de mise en garde plus le temps éventuel de post-traitement à la suite de l'appel.	([TotalCallAlerting Time] + [TotalCallTime]+ [TotalHoldingTime] + [TotalConsultationTime] + [TotalConferenceTime] + [TotalWrapUpTime]) / ([CallsReceived] + [TransferredCallsReceived]+ [CallsUnAnswered])
	Durée – Total	Temps total que l'utilisateur a passé au traitement des appels de la file d'attente.	[TotalCallAlertingTime] +[TotalCallTime] + [TotalHoldingTime] + [TotalConsultationTime] + [TotalConferenceTime] + [TotalWrapUpTime]
	Affectation – Qté	Pourcentage d'appels sur l'ensemble des contacts traités dans la file d'attente.	([CallsReceived] + [TransferredCallsReceived]) / ([CallsReceived]+ [TransferredCallsReceived] + [EmailsReceived] + [TransferredEmailsReceived] + [[WebChatsReceived] + [TransferredIMReceived])

Contenu du rapport Contacts en file d'attente par file d'attente			
Colonne		**Description**	**Calculs**
	Affectation – Temps	Sur l'ensemble des contacts de la file d'attente traités, pourcentage du temps que les utilisateurs ont consacré au traitement des appels.	([TotalCallAlerting Time] + [TotalCallTime] + [TotalHoldingTime] + [TotalConsultation Time] + [TotalConference Time] + [TotalWrapUpTime]) /([TotalCallAlerting Time] + [TotalIMAlertingTime] + [TotalEmailAlertingTime] + [TotalCallTime] + [TotalWebChatTime] + [TotalEmailTime] + [TotalHoldingTime] + [TotalIMHoldingTime]+ [TotalConsultationTime] + [TotalIMConsultationTime] + [TotalConferenceTime] + [TotalIMConferenceTime] + [TotalWrapUpTime] + [TotalIMWrapUpTime] + [TotalEmailWrapUpTime])
Courriels en file d'attente reçus	Qté	Nombre de courriels présentés à la file d'attente et ultérieurement traités par un utilisateur affecté à la file. Un message courriel est présenté à la file d'attente lorsqu'il y a été placé par l'application.	[EmailsReceived]
	Xfer	Nombre de courriels en file d'attente qui ont été transférés et auxquels l'utilisateur a répondu.	[TransferredEmailsReceived]

Contenu du rapport Contacts en file d'attente par file d'attente			
Colonne		**Description**	**Calculs**
	Durée – Moy	Temps moyen que les utilisateurs ont passé sur chaque message courriel de la file d'attente. Pour calculer la durée moyenne, ce rapport utilise un sommaire du temps que les utilisateurs ont passé en état Courriel et en état Post.	([TotalEmailCallAlerting] + [TotalEmailTime] + [TotalEmailWrapUpTime]) / ([EmailsReceived] + [TransferredEmailsReceived])
	Durée – Total	Temps total que les utilisateurs ont passé sur des messages courriel de la file d'attente.	([TotalEmailAlertingTime] + [TotalEmailTime]+ [TotalEmailWrapUpTime])
	Affectation – Qté	Pourcentage de courriels sur l'ensemble des contacts traités dans la file d'attente.	([EmailsReceived] + [TransferredEmailsReceived])/ ([CallsReceived]+ [TransferredCallsReceived] + [EmailsReceived] + [TransferredEmailsReceived] + [WebChatsReceived] + [TransferredIMReceived])

Contenu du rapport Contacts en file d'attente par file d'attente			
Colonne		**Description**	**Calculs**
	Affectation – Temps	Sur l'ensemble des contacts de la file d'attente traités, pourcentage du temps que les utilisateurs ont consacré au traitement des messages courriel.	([TotalEmailAlertingTime] + [TotalEmailTime]+ [TotalEmailWrapUpTime]) / ([TotalCallAlertingTime]+ [TotalIMAlertingTime]+ [TotalEmailAlertingTime]+ [TotalCallTime] + [TotalWebChatTime] + [TotalEmailTime] + [TotalHoldingTime] + [TotalIMHoldingTime]+ [TotalConsultationTime] + [TotalIMConsultationTime] + [TotalConferenceTime] + [TotalIMConferenceTime] + [TotalWrapUpTime] + [TotalIMWrapUpTime] + [TotalEmailWrapUpTime])
MI en file d'attente reçus	Qté	Nombre de MI présentés à la file d'attente et ultérieurement traités par un utilisateur affecté à la file. Un MI est présenté à la file d'attente lorsqu'il y a été placé par l'application	[WebChatsReceived]
	Xfer	Le nombre de MI en file d'attente qui ont été transférés à l'utilisateur et auxquels il a répondu.	[TransferredIMReceived]

Contenu du rapport Contacts en file d'attente par file d'attente			
Colonne		**Description**	**Calculs**
	Durée – Moy	Temps moyen que les utilisateurs ont passé sur chaque MI de la file d'attente. Pour calculer la durée moyenne, ce rapport utilise un sommaire du temps que les utilisateurs ont passé en état MI et en état Post	([TotalIMAlertingTime] + [TotalMTime] + [TotalMHoldingTime] + [TotalIMConsultationTime] + [TotalIMConferenceTime] + [TotalIMWrapUpTime]) / ([WebChasReceived] + [TransferredIMReceived])
	Durée – Total	Temps total que les utilisateurs ont passé sur des MI de la file d'attente.	([TotalIMAlertingTime] + [TotalWebChatTime] + [TotalIMHoldingTime] + [TotalIMConsultationTime] +[TotalIMConferenceTime] + [TotalIMWrapUpTime])
	Affectation – Qté	Pourcentage de MI sur l'ensemble des contacts traités dans la file d'attente.	([WebChatsReceived] + [TransferredIMReceived]) / ([CallsReceived] + [TransferredCallsReceived] + [EmailsReceived] + [TransferredEmailsReceived] + [WebChatsReceived] + [TransferredIMReceived])

Contenu du rapport Contacts en file d'attente par file d'attente			
Colonne		**Description**	**Calculs**
	Affectation – Temps	Sur l'ensemble des contacts de la file d'attente traités, pourcentage du temps que les utilisateurs ont consacré au traitement des messages instantanés.	([TotalIMAlertingTime] + [TotalWebChatTime] + [TotalIMHoldingTime] + [TotalIMConsultationTime] + [TotalIMConferenceTime] + [TotalMWrapUpTime]) / ([TotalCallAlertingTime] + [TotalIMAlertingTime] + [TotalEmailAlertingTime] + [TotalCallTime] + [TotalWebChatTime] + [TotalEmailTime] + [TotalHoldingTime] + [TotalIMHoldingTime] + [TotalConsultationTime] + [TotalMConsultationTime] + [TotalConferenceTime] + [TotalIMConferenceTime] + [TotalWrapUpTime] + [TotalIMWrapUpTime] + [TotalEmailWrapUpTime])

Rapport Transferts en file d'attente par file d'attente

Sommaire du rapport

Le rapport Transferts en file d'attente par file d'attente fournit de l'information sur les appels en file d'attente traités par les utilisateurs ainsi que sur ceux qui ont leur ont été transférés après avoir été traités par un autre utilisateur. Ce rapport fournit également de l'information sur les appels consultation, les appels conférence, et les transferts directs faits par les utilisateurs de la file d'attente demandée.

Remarque:

- Ce rapport tient compte du temps des utilisateurs et ne contient par conséquent pas le temps de traitement pour le temps qu'un appelant passe dans la FAP d'un utilisateur.
- Comme ce rapport demande qu'une ID de file d'attente soit entrée, les statistiques présentées sont le total de toute activité d'un utilisateur en lien avec la (les) file(s) d'attente demandée(s). Par exemple, si un appel de la file d'attente est transféré à un autre utilisateur, le temps reflété dans ce rapport comprendra le temps des deux utilisateurs qui ont traité l'appel en file d'attente.
- Ce rapport utilise la table Stat_UserActivityByQueue.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport Transferts en file d'attente par file d'attente	
Paramètre	**Description**
Type de rapport	Le type de rapport vous permet de sélectionner un type d'intervalle pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 23.
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Quelle(s) file(s) d'attente?	Spécifiez les files ou le groupe de files sur lesquelles porte le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Montrer détails de file d'attente?	Par défaut, les détails pour chaque intervalle sont présentés. Décochez la case «Montrer détails de file d'attente?» si vous ne voulez pas voir les intervalles de temps dans le rapport.

Description du rapport

Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque file d'attente incluse dans le rapport. Les statistiques de l'intervalle sont omises si la case «Montrer détails de file d'attente?» n'est pas cochée.
- Le sous-total par file d'attente, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque file. Le sous-total par file d'attente est omis si la case «Montrer sommaire de file d'attente?» n'est pas cochée.
- Le Grand Total, qui résume les informations pour toutes les files d'attente figurant dans le rapport.

L'information présentée dans ce rapport est décrite dans le tableau ci-dessous.

Contenu du rapport Transferts en file d'attente par file d'attente			
Colonne		**Description**	**Calculs**
Intervalle		Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Appels en file d'attente reçus	Qté	Nombre d'appels présentés à la file d'attente et ultérieurement traités par un utilisateur affecté à la file. Un appel est présenté à la file d'attente quand: • Il est mis dans la file d'attente par l'application (par exemple dirigé vers la File 6001 parce qu'une option a été sélectionnée ou un numéro spécifique composé). • Un utilisateur place l'appel dans la file d'attente (p.ex. en composant le NA de la file à l'aide du bouton *Appeler* d'iceBAR). Un appel consultation ou conférence placé dans la file d'attente peut aussi faire progresser la «Qté» d'appels de la file. Par exemple, si l'utilisateur X transfère l'appel	[CallsReceived]

Contenu du rapport Transferts en file d'attente par file d'attente			
Colonne		**Description**	**Calculs**
		à la File 6001 au moyen de la fonction Consultation ou Conférence, le segment consultation de l'appel est compté dans la colonne «Qté» (après la réponse d'un utilisateur affecté à la File 6001). Pour plus d'information, reportez-vous à la description de Transfert ci-dessous.	

Contenu du rapport Transferts en file d'attente par file d'attente			
Colonne		**Description**	**Calculs**
Appels en file d'attente reçus	Xfer	Nombre d'appels qui ont été transférés à la file et ultérieurement traités par un utilisateur affecté à la file d'attente. Par exemple, si l'utilisateur X reçoit un appel et le transfère à la File 6001 (p.ex. en cliquant sur le bouton *Transfert* d'iceBAR), l'appel est compté comme un «Xfer» pour la File 6001 (après la réponse d'un utilisateur affecté à la File 6001). Si l'utilisateur X utilise la fonction Consultation ou Conférence pour faire un transfert d'appel à la File 6001, le segment consultation de l'appel est compté dans la colonne «Qté» (après avoir reçu une réponse d'un utilisateur affecté à cette file d'attente). La colonne «Xfer» est incrémentée au moment où l'utilisateur X clique dans iceBAR sur le bouton *Libérer l'appel* pour terminer le transfert, ou sur le bouton *Conférence* pour établir un appel conférence. Si l'utilisateur met fin à la consultation (p.ex. en cliquant sur le bouton *Annuler la consultation en cours* d'iceBAR), la colonne «Xfer» n'est pas incrémentée.	[TransferredCallsReceived]

Contenu du rapport Transferts en file d'attente par file d'attente			
Colonne		**Description**	**Calculs**
	Durée – Moy	Temps moyen que les utilisateurs ont passé sur des appels de la file d'attente. Le temps passé sur des appels inclut le temps de présentation, la durée de l'appel lui-même, le temps de mise en garde et le temps éventuel de post-traitement à la suite d'un appel.	([TotalCallTime] + [TotalCallAlertingTime] + [TotalWrapupTime] + [TotalHoldingTime] + [TotalConsultationTime] +[TotalConference Time]) / ([CallsReceived] + [TransferredCallsReceived]+ [CallsUnAnswered])
	Durée – Total	Temps total que l'utilisateur a passé sur des appels de la file d'attente.	[TotalCallTime] + [TotalCallAlertingTime] + [TotalWrapupTime] + [TotalHoldingTime] + [TotalConsultationTime] +[TotalConferenceTime]
Appels de consultation placés	Qté	Nombre d'appels consultation faits par les utilisateurs pour des appels provenant d'une file d'attente.	[ConsultationCallsPlaced]
	Xfer	Nombre d'appels consultation faits par les utilisateurs, qui ont abouti à un transfert pour des appels provenant d'une file d'attente.	[ConsultXferCallsCompleted]
	Durée – Moy	Temps moyen que les utilisateurs ont passé sur chaque appel consultation pour un appel provenant d'une file d'attente.	[TotalConsultationTime] / [ConsultationCallsPlaced]
	Durée – Total	Temps total que les utilisateurs ont passé en appels consultation pour des appels provenant d'une file d'attente.	[TotalConsultationTime]

Contenu du rapport Transferts en file d'attente par file d'attente			
Colonne		**Description**	**Calculs**
Conférences établies	Qté	Nombre d'appels conférence établis par les utilisateurs pour des appels provenant d'une file d'attente.	[ConferenceCallsInitiated]
	Durée – Moy	Temps moyen que les utilisateurs ont passé en appels conférence pour un appel provenant d'une file d'attente.	[TotalConferenceTime] / [ConferenceCallsInitiated]
	Durée – Total	Temps total que les utilisateurs ont passé en appels conférence pour un appel provenant d'une file d'attente.	[TotalConferenceTime]
Xfer dirct plcé		Nombre de transferts directs faits par les utilisateurs pour des appels provenant d'une file d'attente.	[BlindXferCallsPlaced]
Courriels en file d'attente reçus	Qté	Nombre de courriels offerts à la file d'attente et ultérieurement traités par un utilisateur dans la file d'attente.	[EmailsReceived]
	Xfer	Nombre de courriels qui ont été transférés à la file d'attente et ultérieurement traités par un utilisateur dans la file d'attente.	[TransferredEmailsReceived]
	Durée Moy	Temps moyen que les utilisateurs ont passé sur des courriels provenant de la file d'attente.	([TotalEmailCallAlerting] + [TotalEmailTime] + [TotalEmailWrapUpTime]) / ([EmailsReceived] + [TransferredEmailsReceived])
	Durée Total	Temps total que les utilisateurs ont passé sur des courriels de la file d'attente.	[TotalEmailCallAlerting] + [TotalEmailTime] + [TotalEmailWrapUpTime]

Contenu du rapport Transferts en file d'attente par file d'attente			
Colonne		**Description**	**Calculs**
MI en file d'attente reçus	Qté	Nombre de MI présentés à la file d'attente et ultérieurement traités par un utilisateur de la file d'attente.	[WebChatsReceived]
	Xfer	Nombre de MI qui ont été transférés à la file d'attente et ultérieurement traités par un utilisateur de la file d'attente.	[TransferredIMReceived]
	Durée Moy	Temps moyen que les utilisateurs ont consacré au traitement de MI provenant de la file d'attente.	([TotalIMAlertingTime] + [TotalWebChatTime] + [TotalIMHoldingTime] + [TotalIMConsultationTime] + [TotalIMConferenceTime] + [TotalIMWrapUpTime]) / [WebChatsReceived] + [TransferredIM Received]
	Durée Total	Temps total que les utilisateurs ont consacré au traitement de MI provenant de la file d'attente.	([TotalIMAlertingTime] + [TotalWebChatTime] + [TotalIMHoldingTime] + [TotalIMConsultationTime] + [TotalIMConferenceTime] + [TotalIMWrapUpTime])

Chapitre 9 : Rapports Objets d’appel

Des boutons de **code Objet d'appel (OA)** peuvent être ajoutés à iceBAR. Ces boutons de code OA permettent aux utilisateurs d'indiquer la nature des contacts auxquels ils ont répondu. Par exemple, les utilisateurs peuvent recevoir l'instruction d'utiliser les boutons OA pour marquer les contacts concernant un nouveau produit ou les plaintes. Par défaut, les six boutons OA suivants sont programmés dans l'interface iceBAR: 1 – OA-1, 2 – OA-2, 3 – OA-3, 4 – OA-4, 5 – OA-5, 6 – OA-6. Les boutons de code OA peuvent être personnalisés par un technicien qualifié pour correspondre à des objets spécifiques, comme «Plainte».

Un utilisateur d’iceAdministrator a la possibilité configurer les étiquettes des codes d'objet d'appel, même lorsque les codes par défaut (non personnalisés) sont utilisés pour iceBAR. Pour plus d’information, consultez le *Manuel de l’utilisateur iceAdministrator*.

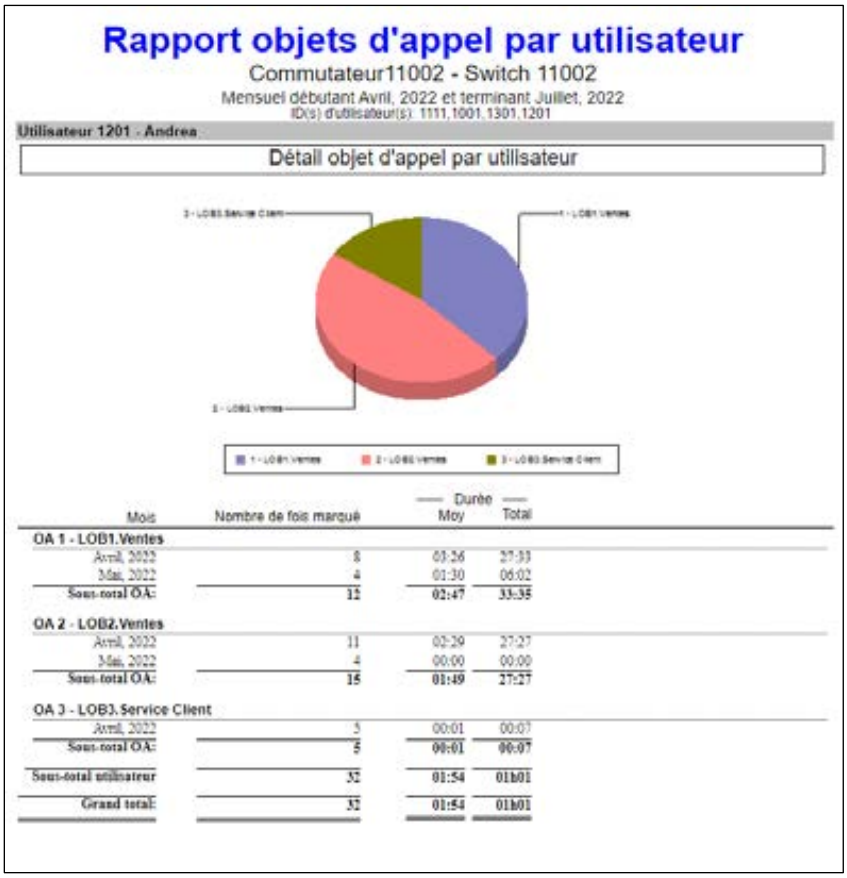
Les rapports Objet d'appel sont des rapports d'intervalle, c’est-à-dire que vous pouvez les lancer avec l’une des options d’intervalle suivantes: Intervalle, par exemple 15 minutes, Quotidien, Hebdomadaire, Mensuel et Annuel. Pour plus d’information sur les types de rapports d’intervalle, reportez-vous à la page 23.

Deux formats sont utilisés pour représenter différentes durées d’intervalle de rapport. Considérez les exemples suivants:

- 4:03 – représente quatre minutes et trois secondes. C’est le format employé pour des périodes de moins d’une heure.
- 01h19 – représente une heure et dix-neuf minutes. C’est le format employé pour des périodes d’une heure et plus.

Les différents rapports d’objet d'appel sont décrits dans les sections qui suivent.

Rapport objets d'appel par utilisateur



Rapport objets d'appel par utilisateur

Commutateur11002 - Switch 11002

Mensuel débutant Avril, 2022 et terminant Juillet, 2022

ID(s) d'utilisateur(s): 1111,1001,1301,1201

Utilisateur 1201 - Andrea

Détail objet d'appel par utilisateur

Mois	Nombre de fois marqué	Durée Moy	Durée Total
OA 1 - LOB1.Ventes			
Avril, 2022	8	03:26	27:33
Mai, 2022	4	01:30	06:02
Sous-total OA:	**12**	**02:47**	**33:35**
OA 2 - LOB2.Ventes			
Avril, 2022	11	02:29	27:27
Mai, 2022	4	00:00	00:00
Sous-total OA:	**15**	**01:49**	**27:27**
OA 3 - LOB3.Service Client			
Avril, 2022	5	00:01	00:07
Sous-total OA:	**5**	**00:01**	**00:07**
Sous-total utilisateur	**32**	**01:54**	**01h01**
Grand total:	**32**	**01:54**	**01h01**

Sommaire du rapport

Le rapport Objets d'appel par utilisateur indique le nombre de fois qu'un utilisateur particulier a utilisé chaque bouton de code OA pour marquer un contact. Ce rapport ventile les statistiques OA par utilisateur et par code OA, et porte sur tous les contacts (en file d'attente ou non). L'information du rapport est organisée par équipe et par utilisateur. Selon l'utilisation qui est faite des codes OA, ce rapport peut servir à analyser les tendances de comportement des clients, à mesurer l'efficacité d'une campagne de marketing et à évaluer la compétence des utilisateurs.

Remarque: Ce rapport utilise la table Stat_UserLineOfBusiness.

Paramètres du rapport

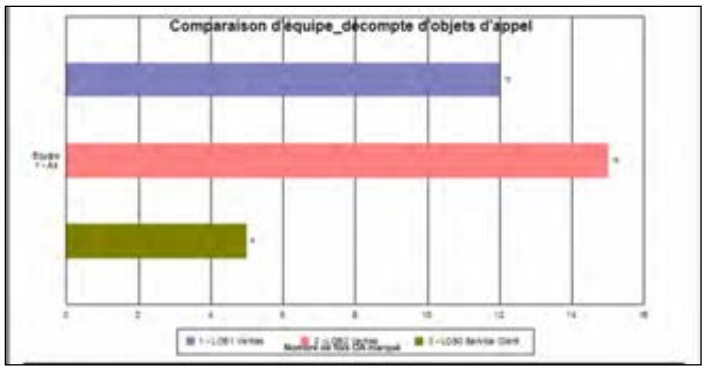
Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les options des paramètres du rapport Objet d'appel par utilisateur.

Paramètres du rapport Objets d'appel par utilisateur	
Paramètre	**Description**
Type de rapport	Le type de rapport vous permet de sélectionner un type d'intervalle pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 23.
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.

Paramètres du rapport Objets d'appel par utilisateur	
Paramètre	**Description**
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Quelle(s) équipe(s)?	Spécifiez l'équipe ou la série d'équipes sur lesquelles porte le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 29.
Quel(s) utilisateur(s)?	Spécifiez l'utilisateur ou la série d'utilisateurs concernés par le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Montrer graphique de l'équipe?	Par défaut, le graphique comparatif des OA pour l'équipe est présenté pour chaque utilisateur inclus dans le rapport. Décochez la case «Montrer graphique de l'équipe?» si vous ne voulez pas voir le graphique dans le rapport.
Montrer graphique de l'utilisateur?	Par défaut, la ventilation des codes OA est présentée pour chaque utilisateur inclus dans le rapport. Décochez la case «Montrer graphique de l'utilisateur?» si vous ne voulez pas voir le graphique dans le rapport.
Montrer sommaire de l'utilisateur?	Décochez la case «Montrer sommaire de l'utilisateur?» si vous ne voulez pas voir le sous-total pour l'utilisateur dans le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 29.
Montrer sommaire OA?	Par défaut, un sous-total par utilisateur est présenté à la fin de chaque section Utilisateur. Décochez la case «Montrer sommaire de l'utilisateur?» si vous ne voulez pas voir le sous-total pour l'utilisateur dans le rapport.
Montrer détails OA?	Par défaut, l'intervalle au cours duquel l'utilisateur a inscrit le code OA est affiché. Décochez la case «Montrer détails de l'utilisateur?» si vous ne voulez pas voir les intervalles de temps dans le rapport.

Description du rapport – Comparatif d'équipes, décompte d'objets d'appel

Par défaut, le graphique comparatif des comptes OA pour l'équipe est présenté pour chaque équipe incluse dans le rapport, comme indiqué ci-dessous. Cette information est omise si la case «Montrer graphique de l'équipe?» n'est pas cochée.



Ce graphique illustre visuellement combien de fois les utilisateurs d'une équipe ont sélectionné un code OA particulier. Si le rapport est produit pour plusieurs équipes, ce graphique permet de comparer les activités de différentes équipes.

Remarque: Les statistiques d'équipe ne sont calculées que pour les utilisateurs inclus dans le rapport. Elles ne tiennent pas compte des informations des autres utilisateurs de l'équipe non sélectionnés pour le rapport.

Description du rapport – Détail objets d'appel par utilisateur

Par défaut, la ventilation des codes OA est présentée pour chaque utilisateur inclus dans le rapport, comme illustré ci-dessous.

Remarque: Cette information est omise si la case «Montrer graphique de l'utilisateur?» n'est pas cochée.

Les différents codes OA utilisés par l'utilisateur sont présentés sur la gauche du rapport. Le pourcentage d'utilisation est affiché à côté de chaque code. Les codes OA par défaut sont: 1 – OA-1, 2 – OA-2, 3 – OA-3, 4 – OA-4, 5 – OA-5, 6 – OA-6. Les boutons de code OA peuvent être personnalisés par un technicien qualifié ou par un utilisateur d'iceAdministrator pour indiquer un nom spécifique sur les rapports. L'illustration ci-dessus est un exemple de codes OA personnalisés

Le graphique circulaire sur la droite illustre visuellement l'utilisation des codes OA et permet de voir d'un coup d'œil les codes les plus souvent spécifiés par un utilisateur.

Description du rapport – Détails

Semaine débutant	Nombre de fois marqué	Durée Moy	Durée Total
OA 1 - LOB1.Ventes			
2022-04-10	5	05:30	27:33
2022-04-17	3	00:00	00:00
2022-05-01	4	01:30	06:02
Sous-total OA:	**12**	**02:47**	**33:35**
OA 2 - LOB2.Ventes			
2022-04-10	7	00:10	01:12
2022-04-17	4	06:33	26:15
2022-05-01	4	00:00	00:00
Sous-total OA:	**15**	**01:49**	**27:27**
OA 3 - LOB3.Service Client			
2022-04-10	2	00:00	00:00
2022-04-17	3	00:02	00:07
Sous-total OA:	**5**	**00:01**	**00:07**
Sous-total utilisateur	**32**	**01:54**	**01h01**
Total équipe:	**32**	**01:54**	**01h01**
Grand total:	**32**	**01:54**	**01h01**

Le rapport fournit les détails suivants:

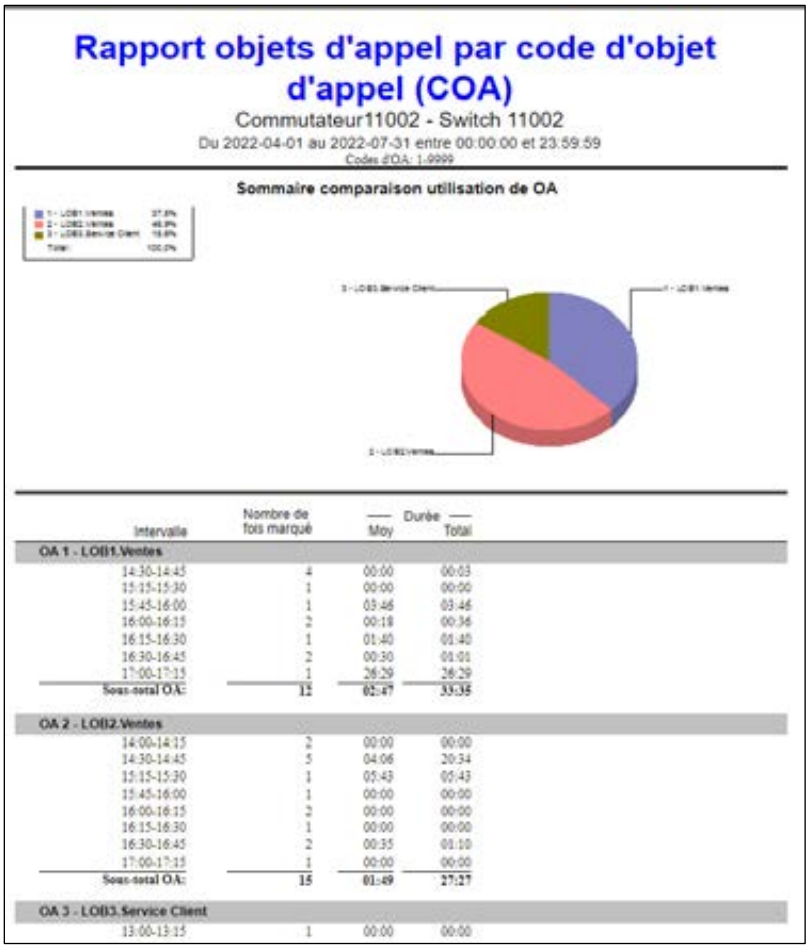
- Information ventilée par utilisateur, puis par code OA.
- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque utilisateur figurant sur le rapport. Les statistiques de l'intervalle sont omises si la case «Montrer détails OA?» n'est pas cochée.
- Le sous-total par code OA, qui est une statistique par utilisateur sur l'intervalle pour un code OA particulier. Le sous-total par file d'attente est omis si la case «Montrer sommaire OA?» n'est pas cochée.
- Le sous-total par utilisateur, qui est un sommaire des statistiques par utilisateur sur l'intervalle (sous-total de tous les codes utilisés par l'utilisateur en question). Le sous-total par utilisateur est omis si la case «Montrer sommaire de l'utilisateur?» n'est pas cochée.

- Le groupement des utilisateurs par équipe. À la fin de chaque section Équipe, les statistiques de l'utilisateur sont résumées en un sous-total d'équipe. Les en-têtes et le sous-total d'équipe sont omis si l'option «0 – Ne pas grouper par équipes» est cochée pour le paramètre «Quelle(s) équipe(s)?». (non illustré ci-dessus).
- Le Grand Total, qui résume les informations présentées pour tous les utilisateurs inclus dans le rapport (non illustré ci-dessus).

L'information présentée dans le rapport est décrite dans le tableau ci-dessous:

Contenu du rapport Objets d'appel par utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Nombre de fois marqué	Nombre de fois que le code d'objet d'appel a été sélectionné.	[NumberofTimesTagged]
Durée – Moy	Durée moyenne de chaque contact pour lequel l'utilisateur a inscrit le code OA.	[Duration] / [NumberofTimesTagged]
Durée – Total	Durée totale des contacts pour lesquels l'utilisateur a inscrit le code OA.	[Duration]

Rapport Objets d'appel par code d'objet d'appel (COA)



Rapport objets d'appel par code d'objet d'appel (COA)

Commutateur11002 - Switch 11002

Du 2022-04-01 au 2022-07-31 entre 00:00:00 et 23:59:59

Codes d'OA: 1-9999

Sommaire comparaison utilisation de OA

Intervalle	Nombre de fois marqué	Durée Moy	Durée Total
OA 1 - LOB1.Ventes			
14:30-14:45	4	00:00	00:03
15:15-15:30	1	00:00	00:00
15:45-16:00	1	03:46	03:46
16:00-16:15	2	00:18	00:36
16:15-16:30	1	01:40	01:40
16:30-16:45	2	00:30	01:01
17:00-17:15	1	26:29	26:29
Sous-total OA:	**12**	**02:47**	**33:35**
OA 2 - LOB2.Ventes			
14:00-14:15	2	00:00	00:00
14:30-14:45	5	04:06	20:34
15:15-15:30	1	05:43	05:43
15:45-16:00	1	00:00	00:00
16:00-16:15	2	00:00	00:00
16:15-16:30	1	00:00	00:00
16:30-16:45	2	00:55	01:10
17:00-17:15	1	00:00	00:00
Sous-total OA:	**15**	**01:49**	**27:27**
OA 3 - LOB3.Service Client			
13:00-13:15	1	00:00	00:00

Sommaire du rapport

Le rapport Objets d'appel par code d'objet d'appel indique le nombre de fois qu'un bouton de code OA a été utilisé. Ce rapport ventile les statistiques OA par code OA uniquement, et porte sur tous les contacts (en file d'attente ou non). Selon l'utilisation qui est faite des codes OA, ce rapport peut servir à analyser les tendances de comportement des clients et à mesurer l'efficacité d'une campagne de marketing.

Remarque: Ce rapport utilise la table Stat_UserLineOfBusiness.

Paramètres du rapport

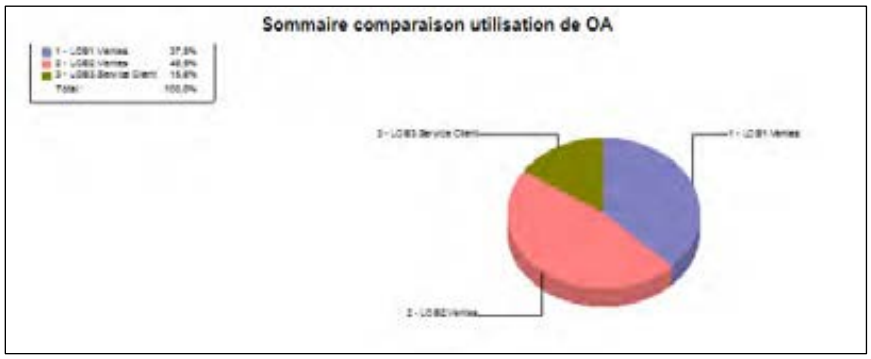
Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport Objets d'appel par code d'objet d'appel	
Paramètre	**Description**
Type de rapport	Le type de rapport vous permet de sélectionner un type d'intervalle pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 23.
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Quel(s) code(s) OA?	Spécifiez le code OA ou la série de codes OA que vous voulez voir figurer dans le rapport. Par défaut, la série 1-9999 est choisie pour le rapport. Les codes OA peuvent être sélectionnés ou désélectionnés pour le rapport en procédant de la même manière que pour les utilisateurs, comme décrit page 27.
Montrer graphique OA?	Par défaut, le sommaire comparatif de l'utilisation des COA est présenté au début de ce rapport. Décochez la case «Montrer graphique OA?» si vous ne voulez pas voir le graphique dans le rapport.

Paramètres du rapport Objets d'appel par code d'objet d'appel	
Paramètre	**Description**
Montrer sommaire OA?	Par défaut, un sous-total est présenté à la fin de chaque section de Code OA. Décochez la case «Montrer sommaire OA?» si vous ne voulez pas voir le sous-total par COA dans le rapport.
Montrer détails OA?	Par défaut, l'intervalle au cours duquel l'utilisateur a inscrit le code OA est affiché. Décochez la case «Montrer détails OA?» si vous ne voulez pas voir les intervalles de temps dans le rapport.

Description du rapport – Sommaire comparatif de l'utilisation des COA

Par défaut, le sommaire comparatif de l'utilisation des COA est présenté au début de ce rapport, comme illustré ci-dessous. Cette information est omise si la case «Montrer graphique OA?» n'est pas cochée.



Chacun des codes OA inclus dans le rapport (et utilisés par au moins un utilisateur) est présenté sur la gauche. Le pourcentage d'utilisation est affiché à côté de chaque code. Les codes OA par défaut sont: 1 – OA-1, 2 – OA-2, 3 – OA-3, 4 – OA-4, 5 – OA-5, 6 – OA-6. Les boutons de code OA peuvent être personnalisés par un technicien qualifié ou par un utilisateur de iceAdministrator pour indiquer un nom spécifique sur les rapports. L'illustration ci-dessus est un exemple de codes OA personnalisés.

Le graphique circulaire sur la droite illustre visuellement l'utilisation des codes OA et permet de voir d'un coup d'œil les codes les plus souvent utilisés.

Description du rapport – Détails

Semaine débutant	Nombre de fois marqué	Durée Moy	Durée Total
OA 1 - LOB1.Ventes			
2022-04-10	5	05:30	27:33
2022-04-17	3	00:00	00:00
2022-05-01	4	01:30	06:02
Sous-total OA:	**12**	**02:47**	**33:35**
OA 2 - LOB2.Ventes			
2022-04-10	7	00:10	01:12
2022-04-17	4	06:33	26:15
2022-05-01	4	00:00	00:00
Sous-total OA:	**15**	**01:49**	**27:27**
OA 3 - LOB3.Service Client			
2022-04-10	2	00:00	00:00
2022-04-17	3	00:02	00:07
Sous-total OA:	**5**	**00:01**	**00:07**
Grand total:	**32**	**01:54**	**01h01**

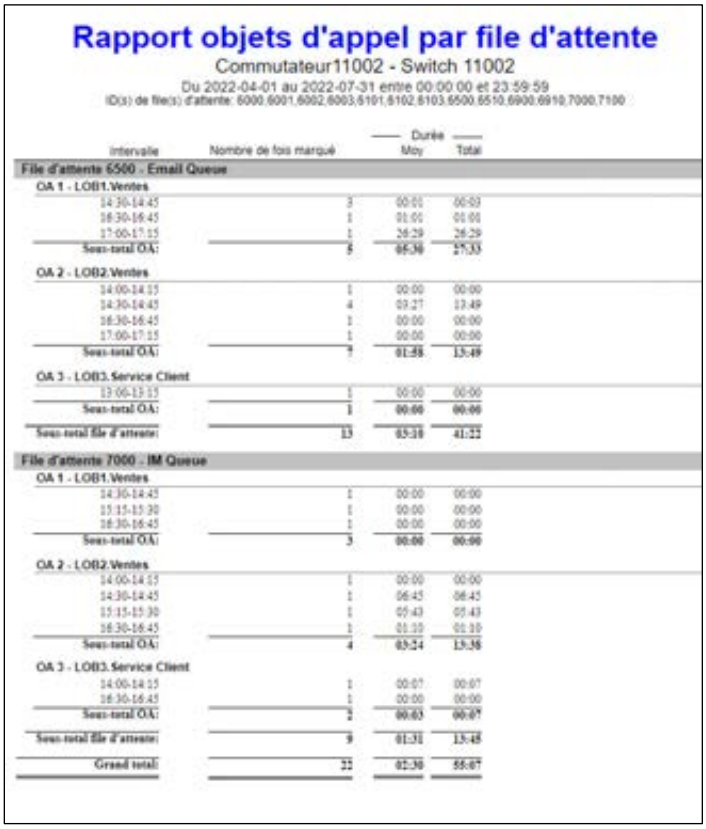
Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque COA inclus dans le rapport. Les statistiques de l'intervalle sont omises si la case «Montrer détails OA?» n'est pas cochée.
- Le sous-total par code OA, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque code OA. Le sous-total par file d'attente est omis si la case «Montrer sommaire OA?» n'est pas cochée.
- Le Grand Total, qui résume les informations présentées pour tous les COA inclus dans le rapport.

L'information présentée dans ce rapport est décrite dans le tableau ci-dessous.

Contenu du rapport Objets d'appel par code d'objet d'appel		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Nombre de fois marqué	Nombre de fois que le code d'objet d'appel a été sélectionné.	[NumberofTimesTagged]
Durée – Moy	Durée moyenne de chaque contact pour lequel l'utilisateur a inscrit le code OA.	[Duration] / [NumberofTimesTagged]
Durée – Total	Durée totale des contacts pour lesquels l'utilisateur a inscrit le code OA.	[Duration]

Rapport objets d'appel par file d'attente



Rapport objets d'appel par file d'attente

Commutateur11002 - Switch 11002

Du 2022-04-01 au 2022-07-31 entre 00:00:00 et 23:59:59

ID(s) de file(s) d'attente: 6000,6001,6002,6003,6101,6102,6103,6500,6510,6900,6910,7000,7100

Intervalle	Nombre de fois marqué	Durée Moy	Durée Total
File d'attente 6500 - Email Queue			
OA 1 - LOB1.Ventes			
14:30-14:45	3	00:01	00:03
16:30-16:45	1	01:01	01:01
17:00-17:15	1	26:29	26:29
Sous-total OA:	**5**	**05:36**	**27:33**
OA 2 - LOB2.Ventes			
14:00-14:15	1	00:00	00:00
14:30-14:45	4	03:27	13:49
16:30-16:45	1	00:00	00:00
17:00-17:15	1	00:00	00:00
Sous-total OA:	**7**	**01:58**	**13:49**
OA 3 - LOB3.Service Client			
13:00-13:15	1	00:00	00:00
Sous-total OA:	**1**	**00:00**	**00:00**
Sous-total file d'attente:	**13**	**03:38**	**41:22**
File d'attente 7000 - IM Queue			
OA 1 - LOB1.Ventes			
14:30-14:45	1	00:00	00:00
15:15-15:30	1	00:00	00:00
16:30-16:45	1	00:00	00:00
Sous-total OA:	**3**	**00:00**	**00:00**
OA 2 - LOB2.Ventes			
14:00-14:15	1	00:00	00:00
14:30-14:45	1	06:45	06:45
15:15-15:30	1	05:43	05:43
16:30-16:45	1	01:10	01:10
Sous-total OA:	**4**	**03:24**	**13:38**
OA 3 - LOB3.Service Client			
14:00-14:15	1	00:07	00:07
16:30-16:45	1	00:00	00:00
Sous-total OA:	**2**	**00:03**	**00:07**
Sous-total file d'attente:	**9**	**01:31**	**13:48**
Grand total:	**22**	**02:30**	**55:07**

Sommaire du rapport

Le rapport Objets d'appel par file d'attente indique le nombre de fois qu'un bouton de code OA particulier a été utilisé pour marquer un contact d'une file d'attente particulière. Ce rapport ventile les statistiques OA par file d'attente et par code OA. Selon l'utilisation qui est faite des codes OA, ce rapport peut servir à analyser les tendances de comportement des clients et à mesurer l'efficacité d'une campagne de marketing.

Remarque: Ce rapport utilise la table Stat_UserLineOfBusiness.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport Objets d'appel par file d'attente	
Paramètre	**Description**
Type de rapport	Le type de rapport vous permet de sélectionner un type d'intervalle pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 23.
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Quelle(s) file(s) d'attente?	Spécifiez les files ou le groupe de files sur lesquelles porte le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Montrer sommaire OA?	Par défaut, un sous-total par utilisateur est présenté à la fin de chaque section Utilisateur. Décochez la case «Montrer sommaire OA?» si vous ne voulez pas voir le sous-total pour l'utilisateur dans le rapport.

Paramètres du rapport Objets d'appel par file d'attente	
Paramètre	**Description**
Montrer détails OA?	Par défaut, l'intervalle au cours duquel l'utilisateur a inscrit le code OA est affiché. Décochez la case «Montrer détails de l'utilisateur?» si vous ne voulez pas voir les intervalles de temps dans le rapport.

Description du rapport

Le rapport fournit les détails suivants:

- Information ventilée par file d'attente, puis par COA.
- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque COA inclus dans le rapport. Les statistiques de l'intervalle sont omises si la case «Montrer détails OA?» n'est pas cochée.
- Le sous-total par code OA, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque code OA. Le sous-total par file d'attente est omis si la case «Montrer sommaire OA?» n'est pas cochée.
- Le Grand Total, qui résume les informations présentées pour tous les COA inclus dans le rapport.

  L'information présentée dans ce rapport est décrite dans le tableau ci-dessous.

Contenu du rapport Objets d'appel par file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]

Contenu du rapport Objets d'appel par file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Nombre de fois marqué	Nombre de fois que le code d'objet d'appel a été sélectionné.	[NumberofTimesTagged]
Durée – Moy	Durée moyenne de chaque contact pour lequel l'utilisateur a inscrit le code OA.	[Duration] / [NumberofTimesTagged]
Durée – Total	Durée totale des contacts pour lesquels l'utilisateur a inscrit le code OA.	[Duration]

Chapitre 10 : Rapports d’activité de file d'attente

Les rapports d’activité de file d'attente sont des rapports d'intervalle, c’est-à-dire que vous pouvez le lancer avec l’une des options d’intervalle suivantes: Intervalle, par exemple 15 minutes, Quotidien, Hebdomadaire, Mensuel et Annuel. Pour plus d’information sur les types de rapports d’intervalle, reportez-vous à la page 23.

Deux formats sont utilisés pour représenter différentes durées d’intervalle de rapport. Considérez les exemples suivants:

- 4:03 – représente quatre minutes et trois secondes. C’est le format employé pour des périodes de moins d’une heure.
- 01h19 – représente une heure et dix-neuf minutes. C’est le format employé pour des périodes d’une heure et plus.

Les différents rapports d’activité de file d'attente sont décrits dans les sections qui suivent.

Rapport Temps utilisateur par contact en file d'attente

Rapport Temps utilisateur par contact en file d'attente

Commutateur13001 - Switch 13001

Quotidien débutant 2023-09-20 et terminant 2023-09-27

ID(s) de file(s) d'attente: 6001

	Contacts	Traités même file Temps en file			Traités autre file Temps en file			Abandons Court - Temps en file				Pourcentage		Court	Temps moy		Traité dans le délai		Traité dans le délai		Utilisateurs Connectés		
Date	Offerts	Qté	Moy	+ long	Qté	Moy	+ long	Qté	Abdns	Moy	+ long	Trités	Abdns	Abdns	Contact	Post	du DMRC	NDS1	du DMRC2	NDS2	Min	Max
File d'attente 6001 - Sales Voice Queue																							
2023-09-20	0	0	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	100%	0%	0%	00:00	00:00	0	100%	0	100%	0	1
2023-09-22	1	1	00:05	00:05	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	100%	0%	0%	00:33	00:21	1	100%	1	100%	0	1
2023-09-27	1	1	00:06	00:06	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	100%	0%	0%	00:55	00:32	1	100%	1	100%	0	1
Sous-total file:	2	2	00:05	00:06	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	100%	0%	0%	00:44	00:26	2	100%	2	100%	0	1
Grand total:	2	2	00:05	00:06	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	100%	0%	0%	00:44	00:26	2	100%	2	100%	0	1

Sommaire du rapport

Le rapport Temps utilisateur par contact en file d'attente présente le nombre de contacts en file d'attente traités dans leur file d'origine, dans une autre file, abandonnés dans la file. Les statistiques de ce rapport ne tiennent pas compte des contacts retirés de la file d'attente. Le rapport indique aussi le niveau de service, le temps passé par l'utilisateur sur l'appel, le temps de post-traitement et le nombre d'utilisateurs connectés au cours d'un intervalle donné. Ce rapport est utile pour analyser la perception qualitative des clients.

Remarque: Ce rapport utilise la table Stat_QueueActivity.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport Temps utilisateur par contact en file d'attente	
Paramètre	**Description**
Type de rapport	Le type de rapport vous permet de sélectionner un type d'intervalle pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 23.
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Quelle(s) file(s) d'attente?	Spécifiez les files ou le groupe de files sur lesquelles porte le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Montrer détails de file d'attente?	Par défaut, les détails pour chaque intervalle sont présentés. Décochez la case «Montrer détails de file d'attente?» si vous ne voulez pas voir les intervalles de temps dans le rapport.

Paramètres du rapport Temps utilisateur par contact en file d'attente	
Paramètre	**Description**
Filtrer les contacts courts abandonnés lors du calcul du NDS?	Par défaut, tous les appels en file d'attente qui ont abandonné sont inclus dans le calcul du Niveau de service (NDS). Activez cette boîte à cocher si vous ne désirez pas inclure les appels considérés "courts abandonnés" tel que défini par la configuration du Seuil NDS contacts courts abandonnés dans iceAdministrator. Pour plus d'information sur la configuration du Seuil NDS contacts courts abandonnés, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.

Description du rapport

Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque file d'attente incluse dans le rapport. Les statistiques de l'intervalle sont omises si la case «Montrer détails de file d'attente?» n'est pas cochée.
- Le sous-total par file d'attente, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque file. Le sous-total par file d'attente est omis si la case «Montrer sommaire de file d'attente?» n'est pas cochée.
- Le Grand Total, qui résume les informations pour toutes les files d'attente figurant dans le rapport.

L'information présentée dans ce rapport est décrite dans le tableau ci-dessous.

Contenu du rapport Temps utilisateur par contact en file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]

Contenu du rapport Temps utilisateur par contact en file d'attente			
Colonne	**Description**		**Calculs**
Contacts offerts	Nombre total de contacts présentés à la file d'attente. Un message courriel est présenté à la file d'attente lorsqu'il y a été placé par l'application. Un appel ou un MI est présenté à la file d'attente quand: • Il est mis dans la file d'attente par l'application (par exemple dirigé vers la file Service à la clientèle parce qu'une option a été sélectionnée ou un numéro spécifique composé). • Un utilisateur place l'appel dans la file d'attente (p.ex. en composant le NA de la file à l'aide du bouton *Appeler* d'iceBAR). • Un utilisateur transfère l'appel à la file d'attente (p.ex. en cliquant sur le bouton *Transfert* d'iceBAR). • Un utilisateur initie une consultation ou une conférence (p. ex. en utilisant le bouton *Consultation* ou *Conférence)* avec la file d'attente. • Remarque: Ce rapport incrémente la colonne 'Contacts offerts' une seule fois pour chaque consultation initiée, que la consultation se termine par un transfert ou pas.		[HandledInThisQueueInt1] +[HandledInThisQueueInt2] +[HandledInThisQueueInt3] +[HandledInThisQueueInt4] +[HandledInThisQueueInt5] +[HandledInThisQueueInt6] +[HandledInOtherQueueInt1] + [HandledInOtherQueueInt2] + [HandledInOtherQueueInt3] + [HandledInOtherQueueInt4] + [HandledInOtherQueueInt5] + [HandledInOtherQueueInt6] + [AbandonedInt1] + [AbandonedInt2] + [AbandonedInt3] + [AbandonedInt4] + [AbandonedInt5] + [AbandonedInt6] + [Removed]
Traités, cette file	Qté	Nombre de contacts présentés provenant de la file d'attente.	[HandledInThisQueueInt1] +[HandledInThisQueueInt2] +[HandledInThisQueueInt3] +[HandledInThisQueueInt4] +[HandledInThisQueueInt5] +[HandledInThisQueueInt6]

Contenu du rapport Temps utilisateur par contact en file d'attente			
Colonne	**Description**		**Calculs**
	Temps en file – Moy	Durée moyenne de l'attente en file de chaque contact traité. Remarque: Également connu sous le nom de DMR (Délai moyen de réponse).	[TotalHandledInThisQueueTime] / ([HandledInThisQueueInt1] + [HandledInThisQueueInt2] + [HandledInThisQueueInt3] + [HandledInThisQueueInt4] + [HandledInThisQueueInt5] + [HandledInThisQueueInt6])
	Temps en file – + long	Durée de la plus longue attente en file d'un contact traité.	[LongestHandledInThisQueueTime]
Traités autre file	Qté	Nombre de contacts présentés qui ont été traités dans une autre file d'attente. Par exemple, l'application peut inscrire des contacts dans une «file de débordement» après une attente de plus de 30 secondes dans la file d'origine. Si le contact est traité dans la file de débordement, il figurera sous l'en-tête la «Traité autre file». Remarque: Si la file d'attente d'origine traite l'appel, la 'file d'attente de débordement', si elle est sélectionnée pour le rapport, montre également un appel 'traité autre file'.	[HandledInOtherQueueInt1] + [HandledInOtherQueueInt2] + [HandledInOtherQueueInt3] + [HandledInOtherQueueInt4] + [HandledInOtherQueueInt5] + [HandledInOtherQueueInt6]

Contenu du rapport Temps utilisateur par contact en file d'attente			
Colonne	**Description**		**Calculs**
	Temps en file – Moy	Durée moyenne de l'attente en file de chaque contact traité. Remarque: Également connu sous le nom de DMR (Délai moyen de réponse).	[TotalHandledInOtherQueueTime] / ([HandledInOtherQueue Int1] + [HandledInOtherQueueInt2] + [HandledInOtherQueueInt3] + [HandledInOtherQueueInt4] + [HandledInOtherQueueInt5] + [HandledInOtherQueueInt6])
	Temps en file – + long	Durée de la plus longue attente en file d'un contact traité.	[LongestHandledInOther QueueTime]
Abandons	Qté	Nombre de contacts présentés qui ont raccroché avant qu'un utilisateur y réponde. Cette statistique ne s'applique qu'aux appels et aux MI, car un message courriel en file ne peut évidemment pas abandonner en raccrochant.	[AbandonedInt1] + [AbandonedInt2] + [AbandonedInt3] + [AbandonedInt4] + [AbandonedInt5] + [AbandonedInt6]
	Court Abdns	Le nombre de contacts qui ont abandonné à l'intérieur du seuil prédéfini dans iceAdministrator.	[AbandonedLessThanThreshold]
	Temps en file – Moy	Durée moyenne de l'attente en file de chaque contact abandonné.	[TotalAbandonedTime] / ([AbandonedInt1] + [AbandonedInt2] + [AbandonedInt3] + [AbandonedInt4] + [AbandonedInt5] + [AbandonedInt6])

Contenu du rapport Temps utilisateur par contact en file d'attente			
Colonne	**Description**		**Calculs**
	Temps en file – + long	Durée de la plus longue attente en file d'un contact abandonné.	[LongestAbandonedTime]
Pourcentage	Trtés	Sur l'ensemble des contacts présentés à la file d'attente, pourcentage ayant atteint un utilisateur (traités).	([HandledInThisQueueInt1] + [HandledInThisQueueInt2] + [HandledInThisQueueInt3] + [HandledInThisQueueInt4] + [HandledInThisQueueInt5] + [HandledInThisQueueInt6] + [HandledInOtherQueueInt1] + [HandledInOtherQueueInt2] + [HandledInOtherQueueInt3] + [HandledInOtherQueueInt4] + [HandledInOtherQueueInt5] + [HandledInOtherQueueInt6]) / ([HandledInThisQueueInt1] + [HandledInThisQueueInt2] + [HandledInThisQueueInt3] + [HandledInThisQueueInt4] + [HandledInThisQueueInt5] + [HandledInThisQueueInt6] + [HandledInOtherQueueInt1] + [HandledInOtherQueueInt2] + [HandledInOtherQueueInt3] + [HandledInOtherQueueInt4] + [HandledInOtherQueueInt5] + [HandledInOtherQueueInt6] + [AbandonedInt1] + [AbandonedInt2] + [AbandonedInt3] + [AbandonedInt4] + [AbandonedInt5] + [AbandonedInt6] + [Removed])

Contenu du rapport Temps utilisateur par contact en file d'attente			
Colonne	**Description**		**Calculs**
	Abdns	Sur l'ensemble des contacts présentés à la file d'attente, pourcentage ayant raccroché avant la réponse d'un utilisateur (abandons). Cette statistique ne s'applique qu'aux appels et aux MI, car un message courriel en file ne peut évidemment pas abandonner en raccrochant.	[AbandonedInt1] + [AbandonedInt2] + [AbandonedInt3] + [AbandonedInt4] + [AbandonedInt5] + [AbandonedInt6] / ([HandledInThisQueueInt1] + [HandledInThisQueueInt2] + [HandledInThisQueueInt3] + [HandledInThisQueueInt4] + [HandledInThisQueueInt5] + [HandledInThisQueueInt6] + [HandledInOtherQueueInt1] + [HandledInOtherQueueInt2] + [HandledInOtherQueueInt3] + [HandledInOtherQueueInt4] + [HandledInOtherQueueInt5] + [HandledInOtherQueueInt6] + [AbandonedInt1] + [AbandonedInt2] + [AbandonedInt3] + [AbandonedInt4] + [AbandonedInt5] + [AbandonedInt6] + [Removed])

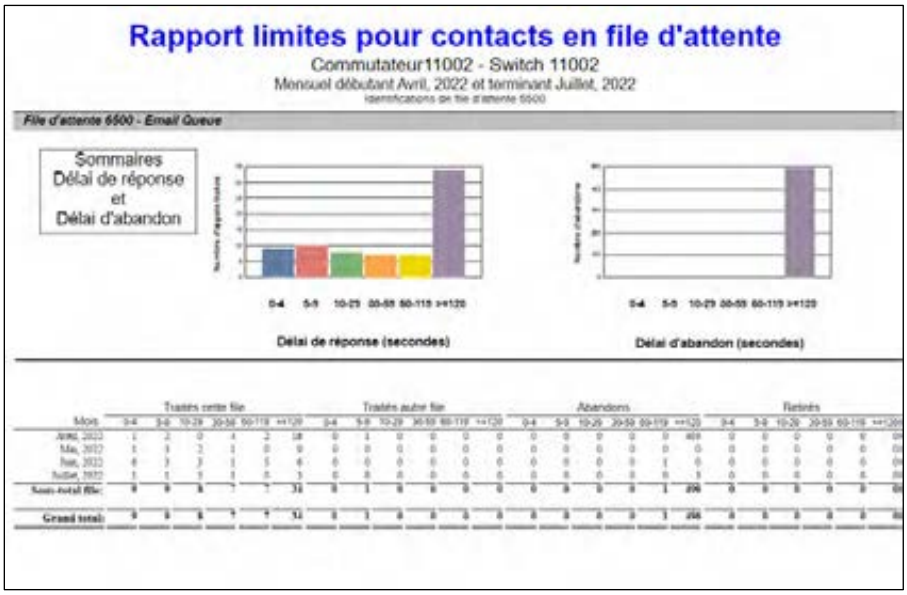
Contenu du rapport Temps utilisateur par contact en file d'attente			
Colonne	**Description**		**Calculs**
Temps moy	Contact en cours	Temps moyen que les utilisateurs ont consacré à des contacts reçus de la file d'attente. Le temps consacré à des contacts est calculé de l'instant où l'utilisateur répond au contact jusqu'au raccrochage, incluant le temps passé en consultation ou en conférence.	([TotalCallTime] + [TotalWebChatTime] + [TotalEmailTime] + [TotalConsultationTime] + [TotalIMConsultationTime] + [TotalConferenceTime] + [TotalIMConferenceTime]) / ([HandledInThisQueueInt1] + [HandledInThisQueueInt2] + [HandledInThisQueueInt3] + [HandledInThisQueueInt4] + [HandledInThisQueueInt5] + [HandledInThisQueueInt6] + [HandledInOtherQueueInt1] + [HandledInOtherQueueInt2] + [HandledInOtherQueueInt3] + [HandledInOtherQueueInt4] + [HandledInOtherQueueInt5] + [HandledInOtherQueueInt6])
	Post	Temps moyen que les utilisateurs ont consacré au post-traitement de chaque contact reçu de la file d'attente.	[TotalWrapUpTime] + [TotalIMWrapUpTime] + [TotalEmailWrapUpTime]) / ([HandledInThisQueueInt1] + [HandledInThisQueueInt2] + [HandledInThisQueueInt3] + [HandledInThisQueueInt4] + [HandledInThisQueueInt5] + [HandledInThisQueueInt6] + [HandledInOtherQueueInt1] + [HandledInOtherQueueInt2] + [HandledInOtherQueueInt3] + [HandledInOtherQueueInt4] + [HandledInOtherQueueInt5] + [HandledInOtherQueueInt6])
Traités à l'intérieur du DMRC1	Le nombre de contacts traités qui ont été traités à l'intérieur du Délai moyen de réponse cible 1 (DMRC 1).		(TotalHandledLessThanTargetASA+ TotalHandledLessThanTargetASAOther)

Contenu du rapport Temps utilisateur par contact en file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
NDS 1	Le Niveau de service 1 (NDS1) est calculé à partir de l'objectif de Délai moyen de réponse cible 1 fixé dans iceAdministrator pour la file d'attente en question. NDS1 est un pourcentage représentant le nombre de contacts traités (c.-à-d. d'appels répondus ou de messages courriel reçus par un utilisateur de la file ou d'une file de débordement) dans le délai DMR cible 1 divisé par le nombre total de contacts présentés à la file. Remarque: Les contacts peuvent être mis en file à de nombreuses files d'attente et, peu importe quelle file d'attente traite l'appel, en autant qu'il soit considéré traité à l'intérieur de l'objectif de DMR1 individuel de chaque file d'attente, le NDS1 de la file d'attente ne sera pas pénalisé même si elle n'a pas traité le contact.	**GOSFilter=False,** ([TotalHandledLessThanTargetASA] + [TotalHandledLessThanTargetASAOther]) / ([HandledInThisQueueInt1] + [HandledInThisQueueInt2] + [HandledInThisQueueInt3] + [HandledInThisQueueInt4] + [HandledInThisQueueInt5]+ [HandledInThisQueueInt6] + [HandledInOtherQueueInt1] + [HandledInOtherQueueInt2] + [HandledInOtherQueueInt3] + [HandledInOtherQueueInt4]+ [HandledInOtherQueueInt5] + [HandledInOtherQueueInt6] + [AbandonedInt1] + [AbandonedInt2] + [AbandonedInt3] + [AbandonedInt4] + [AbandonedInt5] + [AbandonedInt6] + [Removed]) **GOSFilter=True,** ([TotalHandledLessThanTargetASA] + [TotalHandledLessThanTargetASAOther]) / ([HandledInThisQueueInt1] + [HandledInThisQueueInt2] + [HandledInThisQueueInt3] + [HandledInThisQueueInt4] + [HandledInThisQueueInt5]+ [HandledInThisQueueInt6] + [HandledInOtherQueueInt1] + [HandledInOtherQueueInt2] + [HandledInOtherQueueInt3] + [HandledInOtherQueueInt4] + [HandledInOtherQueueInt5] + [HandledInOtherQueueInt6] + [AbandonedInt1] + [AbandonedInt2] + [AbandonedInt3] + [AbandonedInt4] + [AbandonedInt5]

Contenu du rapport Temps utilisateur par contact en file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
		+ [AbandonedInt6] + [Removed]-[AbandonedLessThanThreshold])
Traité à l'intérieur du DMRC2	Le nombre de contacts traités qui ont été traités à l'intérieur du Délai moyen de réponse cible 2 (DMRC 2).	(TotalHandledLessThanTargetASA2+ TotalHandledLessThanTargetASAOther2)
NDS 2	Le Niveau de service 2 (NDS2) est calculé de la même manière que NDS1, mais avec l'objectif de Délai moyen de réponse cible 2 fixé dans iceAdministrator pour la file d'attente en question. Remarque: Les contacts peuvent être mis en file à de nombreuses files d'attente et, peu importe quelle file d'attente traite l'appel, en autant qu'il soit considéré traité à l'intérieur de l'objectif de DMR2 individuel de chaque file d'attente, le NDS2 de la file d'attente ne sera pas pénalisé même si elle n'a pas traité le contact.	**GOSFilter=False,** ([TotalHandledLessThanTargetASA2] + [TotalHandledLessThanTargetASAOther2]) / ([HandledInThisQueueInt1] + [HandledInThisQueueInt2] + [HandledInThisQueueInt3] + [HandledInThisQueueInt4] + [HandledInThisQueueInt5] + [HandledInThisQueueInt6] + [HandledInOtherQueueInt1] + [HandledInOtherQueueInt2] + [HandledInOtherQueueInt3] + [HandledInOtherQueueInt4] + [HandledInOtherQueueInt5] + [HandledInOtherQueueInt6] + [AbandonedInt1] + [AbandonedInt2] + [AbandonedInt3] + [AbandonedInt4] + [AbandonedInt5] + [AbandonedInt6] + [Removed]) **GOSFilter=True,** ([TotalHandledLessThanTargetASA2] + [TotalHandledLessThanTargetASAOther2]) / ([HandledInThisQueueInt1] + [HandledInThisQueueInt2] + [HandledInThisQueueInt3] + [HandledInThisQueueInt4] + [HandledInThisQueueInt5] + [HandledInThisQueueInt6] + [HandledInOtherQueueInt1] + [HandledInOtherQueueInt2] + [HandledInOtherQueueInt3] + [HandledInOtherQueueInt4] + [HandledInOtherQueueInt5] +

Contenu du rapport Temps utilisateur par contact en file d'attente			
Colonne	**Description**		**Calculs**
			[HandledInOtherQueueInt6] + [AbandonedInt1] + [AbandonedInt2] + [AbandonedInt3] + [AbandonedInt4] + [AbandonedInt5] + [AbandonedInt6] + [Removed]] - [AbandonedLessThanThreshold])
Utilisateurs connectés	Min	Plus petit nombre d'utilisateurs connectés à la file d'attente sur l'intervalle.	[MinUsersLoggedOn]
	Max	Plus grand nombre d'utilisateurs connectés à la file d'attente sur l'intervalle.	[MaxUsersLoggedOn]

Rapport limites pour contacts en file d'attente



Sommaire du rapport

Le rapport Limites pour contacts en file d'attente présente le nombre de contacts en file d'attente traités dans leur file d'origine ou dans une file de débordement, qui ont été abandonnés ou retirés de la file. Cette information est partagée selon six **tranches de temps** correspondant au délai d'attente du contact avant d'être traité, abandonné ou retiré. Ce rapport est utile pour analyser la perception qualitative des clients.

Par défaut, ces limites sont:

- Limite 1 – délai de zéro à moins de cinq secondes.
- Limite 2 – délai de cinq secondes à moins de dix secondes.
- Limite 3 – délai de dix secondes à moins de trente secondes.
- Limite 4 – délai de trente secondes à moins de soixante secondes.
- Limite 5 – délai de soixante secondes à moins de cent-vingt secondes.
- Limite 6 – délai de plus de cent-vingt secondes.

Remarque:

- Ces seuils peuvent être modifiés par un technicien qualifié. Il est cependant déconseillé de les changer pour un centre de contacts en opération.

- Ce rapport utilise la table Stat_QueueActivity.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du Rapport limites pour contacts en file d'attente	
Paramètre	**Description**
Type de rapport	Le type de rapport vous permet de sélectionner un type d'intervalle pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 23.
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Quelle(s) file(s) d'attente?	Spécifiez les files ou le groupe de files sur lesquelles porte le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Montrer graphique sommaire file d'attente?	Par défaut les graphiques sommaires Délai de réponse et Délai d'abandon sont affichés au début de la section de chaque file d'attente. Décochez la case «Montrer graphique sommaire file d'attente?» si vous ne voulez pas voir les graphiques dans le rapport.

Paramètres du Rapport limites pour contacts en file d'attente	
Paramètre	**Description**
Montrer sommaire de file d'attente?	Par défaut, un sous-total par file d'attente est affiché à la fin de chaque section File d'attente. Décochez la case «Montrer sommaire de file d'attente?» si vous ne voulez pas voir le sous-total pour l'utilisateur dans le rapport.
Montrer détails de file d'attente?	Par défaut, les détails pour chaque intervalle sont présentés. Décochez la case «Montrer détails de file d'attente?» si vous ne voulez pas voir les intervalles de temps dans le rapport.

Description du rapport – Sommaires des délais

Par défaut les sommaires Délai de réponse et Délai d'abandon sont affichés pour chaque file d'attente incluse dans le rapport. Cette information est omise si la case «Montrer graphique sommaire de file d'attente?» n'est pas cochée.

Le graphique à barres sur la gauche est une illustration visuelle du nombre de contacts traités dans chaque tranche de délai. Ce nombre comprend les contacts traités dans la file d'attente d'origine et ceux qui finissent par être traités dans une autre file.

Le graphique de droite est une illustration visuelle du nombre de contacts abandonnés dans chaque tranche de délai.

Description du rapport – Détails

Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque file d'attente incluse dans le rapport. Les statistiques de l'intervalle sont omises si la case «Montrer détails de file d'attente?» n'est pas cochée.
- Le sous-total par file d'attente, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque file. Le sous-total par file d'attente est omis si la case «Montrer sommaire de file d'attente?» n'est pas cochée.
- Le Grand Total, qui résume les informations pour toutes les files d'attente figurant dans le rapport.
- L'information présentée dans ce rapport est décrite dans le tableau ci-dessous.

Contenu du Rapport limites pour contacts en file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]

Traités dans cette file	Limite 1	Nombre de contacts présentés provenant de la file d'attente. Un courriel est présenté à la file d'attente lorsqu'il y a été placé par l'application. Un appel ou un MI est présenté à la file d'attente quand: • Il est mis dans la file d'attente par l'application (par exemple dirigé vers la file Service à la clientèle parce qu'une option a été sélectionnée ou un numéro spécifique, composé). • Un utilisateur place l'appel dans la file d'attente (p.ex. en composant le NA de la file à l'aide du bouton *Appeler* d'iceBAR). • Un utilisateur transfère l'appel à la file d'attente (p.ex. en cliquant sur le bouton *Transfert* d'iceBAR). • Un utilisateur initie une consultation ou une conférence (avec le bouton *Consultation* ou *Conférence*) avec la file d'attente, **Remarque**: Ce rapport n'incrémente la colonne 'Contacts offerts' qu'une fois pour chaque consultation initiée peu importe si la consultation se termine par un transfert. • Cette information est ventilée par limite de temps pour montrer le temps d'attente des contacts en file d'attente avant de joindre un utilisateur.	[HandledInThisQueueInt1]
	Limite 2	Le nombre de contacts offerts qui ont été traités dans la file	[HandledInThisQueueInt2]

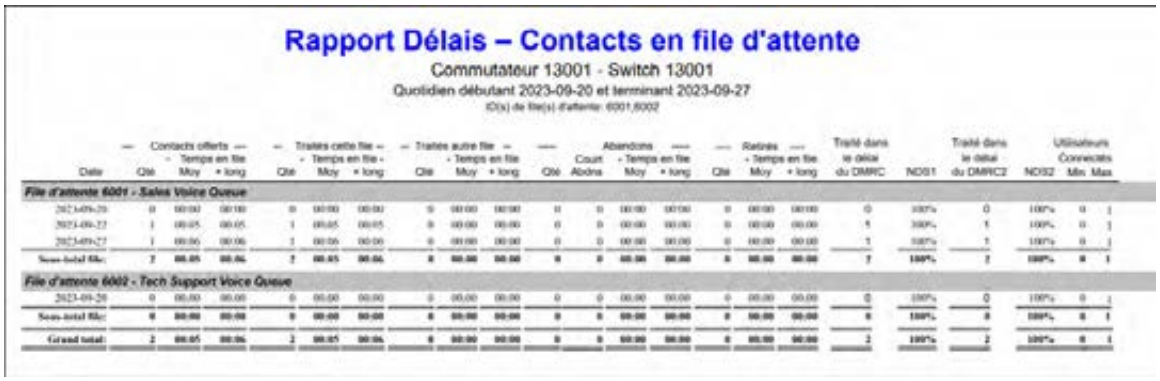
		d'attente basé sur la limite prédéfinie.	
	Limite 3	Le nombre de contacts offerts qui ont été traités dans la file d'attente basé sur la limite prédéfinie.	[HandledInThisQueueInt3]
	Limite 4	Le nombre de contacts offerts qui ont été traités dans la file d'attente basé sur la limite prédéfinie.	[HandledInThisQueueInt4]
	Limite 5	Le nombre de contacts offerts qui ont été traités dans la file d'attente basé sur la limite prédéfinie.	[HandledInThisQueueInt5]
	Limite 6	Le nombre de contacts offerts qui ont été traités dans la file d'attente basé sur la limite prédéfinie.	[HandledInThisQueueInt6]
Traités autre file	Limite 1	Nombre de contacts présentés qui ont été traités dans une autre file d'attente. (Voir ci-dessus la description des appels présentés «Traités dans cette file»). Par exemple, l'application peut inscrire des contacts dans une «file de débordement» après une attente de plus de 30 secondes dans la file d'origine. Si le contact est traité dans la file de débordement, il figurera sous l'en-tête la «Traité autre file». Cette information est répartie selon les tranches de délai pour montrer combien de temps les contacts ont attendu en file avant d'atteindre un utilisateur.	[HandledInOtherQueueInt1]
	Limite 2	Le nombre de contacts offerts qui ont été traités dans une autre file d'attente basé sur la limite prédéfinie.	[HandledInOtherQueueInt2]

	Limite 3	Le nombre de contacts offerts qui ont été traités dans une autre file d'attente basé sur la limite prédéfinie.	[HandledInOtherQueueInt3]
	Limite 4	Le nombre de contacts offerts qui ont été traités dans une autre file d'attente basé sur la limite prédéfinie.	[HandledInOtherQueueInt4]
	Limite 5	Le nombre de contacts offerts qui ont été traités dans une autre file d'attente basé sur la limite prédéfinie.	[HandledInOtherQueueInt5]
	Limite 6	Le nombre de contacts offerts qui ont été traités dans une autre file d'attente basé sur la limite prédéfinie.	[HandledInOtherQueueInt6]
Abandons	Limite 1	Nombre de contacts présentés qui ont raccroché avant qu'un utilisateur y réponde. Cette statistique ne s'applique qu'aux appels, car un message courriel en file ne peut évidemment pas abandonner en raccrochant. Cette information est répartie selon les tranches de délai pour montrer combien de temps les contacts ont attendu en file avant de raccrocher	[AbandonedInt1]
	Limite 2	Nombre de contacts présentés qui ont raccroché avant qu'un utilisateur y réponde basé sur la limite prédéfinie.	[AbandonedInt2]
	Limite 3	Nombre de contacts présentés qui ont raccroché avant qu'un utilisateur y réponde basé sur la limite prédéfinie.	[AbandonedInt3]

	Limite 4	Nombre de contacts présentés qui ont raccroché avant qu'un utilisateur y réponde basé sur la limite prédéfinie.	[AbandonedInt4]
	Limite 5	Nombre de contacts présentés qui ont raccroché avant qu'un utilisateur y réponde basé sur la limite prédéfinie.	[AbandonedInt5]
	Limite 6	Nombre de contacts présentés qui ont raccroché avant qu'un utilisateur y réponde basé sur la limite prédéfinie.	[AbandonedInt6]
Retirés	Limite 1	Le nombre de contacts présentés qui ont été retirés avant qu'un utilisateur y réponde. Un contact peut être retire d'une file d'attente en utilisant les actions de l'application 'Supprimer objet' ou 'Acheminer objet'. Cette information est basée sur la limite prédéfinie.	[RemoveInt1]
	Limite 2	Le nombre de contacts présentés qui ont été retirés avant qu'un utilisateur y réponde basé sur la limite prédéfinie.	[RemoveInt2]
	Limite 3	Le nombre de contacts présentés qui ont été retirés avant qu'un utilisateur y réponde basé sur la limite prédéfinie.	[RemoveInt3]
	Limite 4	Le nombre de contacts présentés qui ont été retirés avant qu'un utilisateur y réponde basé sur la limite prédéfinie.	[RemoveInt4]
	Limite 5	Le nombre de contacts présentés qui ont été retirés avant qu'un utilisateur y réponde basé sur la limite prédéfinie.	[RemoveInt5]

	Limite 6	Le nombre de contacts présentés qui ont été retirés avant qu'un utilisateur y réponde basé sur la limite prédéfinie.	[RemoveInt6]

Rapport Délais – contacts en file d'attente



Rapport Délais – Contacts en file d'attente

Commutateur 13001 - Switch 13001

Quotidien débutant 2023-09-20 et terminant 2023-09-27

ID(s) de file(s) d'attente: 6001,6002

Date	Contacts offerts Qté	Contacts offerts Temps en file Moy	Contacts offerts Temps en file + long	Traités cette file Qté	Traités cette file Temps en file Moy	Traités cette file Temps en file + long	Traités autre file Qté	Traités autre file Temps en file Moy	Traités autre file Temps en file + long	Abandons Qté	Abandons Court Abdns	Abandons Temps en file Moy	Abandons Temps en file + long	Retirés Qté	Retirés Temps en file Moy	Retirés Temps en file + long	Traité dans le délai du DMRC	NDS1	Traité dans le délai du DMRC2	NDS2	Utilisateurs Connectés Min	Utilisateurs Connectés Max
File d'attente 6001 - Sales Voice Queue																						
2023-09-20	0	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	100%	0	100%	0	1
2023-09-22	1	00:05	00:05	1	00:05	00:05	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	00:00	1	100%	1	100%	0	1
2023-09-27	1	00:06	00:06	1	00:06	00:06	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	00:00	1	100%	1	100%	0	1
Sous-total file:	**2**	**00:05**	**00:06**	**2**	**00:05**	**00:06**	**0**	**00:00**	**00:00**	**0**	**0**	**00:00**	**00:00**	**0**	**00:00**	**00:00**	**2**	**100%**	**2**	**100%**	**0**	**1**
File d'attente 6002 - Tech Support Voice Queue																						
2023-09-28	0	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	100%	0	100%	0	1
Sous-total file:	**0**	**00:00**	**00:00**	**0**	**00:00**	**00:00**	**0**	**00:00**	**00:00**	**0**	**0**	**00:00**	**00:00**	**0**	**00:00**	**00:00**	**0**	**100%**	**0**	**100%**	**0**	**1**
Grand total:	**2**	**00:05**	**00:06**	**2**	**00:05**	**00:06**	**0**	**00:00**	**00:00**	**0**	**0**	**00:00**	**00:00**	**0**	**00:00**	**00:00**	**2**	**100%**	**2**	**100%**	**0**	**1**

Sommaire du rapport

Le rapport Délais – Contacts en file d'attente présente le nombre de contacts en file d'attente traités dans leur file d'origine ou dans une file de débordement, qui ont été abandonnés ou retirés de la file. Ce rapport indique également le niveau de service et le nombre d'utilisateurs connectés à la file d'attente au cours d'un intervalle donné. Ce rapport est utile pour analyser la perception qualitative des clients.

Remarque: Ce rapport utilise la table Stat_QueueActivity.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport Délais – Contacts en file d'attente	
Paramètre	**Description**
Type de rapport	Le type de rapport vous permet de sélectionner un type d'intervalle pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 23.
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Quelle(s) file(s) d'attente?	Spécifiez les files ou le groupe de files sur lesquelles porte le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Montrer détails de file d'attente?	Par défaut, les détails pour chaque intervalle sont présentés. Décochez la case «Montrer détails de file d'attente?» si vous ne voulez pas voir les intervalles de temps dans le rapport.

Paramètres du rapport Délais – Contacts en file d'attente	
Paramètre	**Description**
Filtrer les contacts courts abandonnés lors du calcul du NDS?	Par défaut, tous les appels en file d'attente qui ont abandonné sont inclus dans le calcul du Niveau de Service (NDS). Activez cette boîte à cocher si vous ne voulez pas inclure les appels considérés comme 'Courts abandonnés' tel que défini par la configuration du Seuil NDS contacts courts abandonnés dans iceAdministrator. Pour plus d'information sur la configuration du Seuil NDS contacts courts abandonnés, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator* pour ice.

Description du rapport

Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque file d'attente incluse dans le rapport. Les statistiques de l'intervalle sont omises si la case «Montrer détails de file d'attente?» n'est pas cochée.
- Le sous-total par file d'attente, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque file. Le sous-total par file d'attente est omis si la case «Montrer sommaire de file d'attente?» n'est pas cochée.
- Le Grand Total, qui résume les informations pour toutes les files d'attente figurant dans le rapport.

L'information présentée dans ce rapport est décrite dans le tableau ci-dessous.

Contenu du rapport Délais – Contacts en file d'attente			
Colonne		**Description**	**Calculs**
Intervalle		Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Contacts offerts	Qté	Nombre total de contacts présentés à la file d'attente. Un message courriel est présenté à la file d'attente lorsqu'il y a été placé par l'application. Un appel ou un MI est présenté à la file d'attente quand: • Il est mis dans la file d'attente par l'application (par exemple dirigé vers la file Service à la clientèle parce qu'une option a été sélectionnée ou un numéro spécifique, composé). • Un utilisateur place l'appel dans la file d'attente (p.ex. en composant le NA de la	[HandledInThisQueueInt1] + [HandledInThisQueueInt2] + [HandledInThisQueueInt3] + [HandledInThisQueueInt4] + [HandledInThisQueueInt5] + [HandledInThisQueueInt6] + [HandledInOtherQueueInt1] + [HandledInOtherQueueInt2] + [HandledInOtherQueueInt3] + [HandledInOtherQueueInt4] + [HandledInOtherQueueInt5] + [HandledInOtherQueueInt6] + [AbandonedInt1] + [AbandonedInt2] + [AbandonedInt3] + [AbandonedInt4] + [AbandonedInt5] + [AbandonedInt6] +[Removed]

Contenu du rapport Délais – Contacts en file d'attente			
Colonne		**Description**	**Calculs**
		file à l'aide du bouton *Appeler* d'iceBAR). • Un utilisateur transfère l'appel à la file d'attente (p.ex. en cliquant sur le bouton *Transfert* d'iceBAR). • Un utilisateur initie une consultation ou une conférence (p.ex. avec le bouton *Consultation* ou *Conférence*) avec la file d'attente, **Remarque**: Ce rapport incrémente la colonne 'Contacts offerts' une seule fois pour chaque consultation initiée, peu importe si cette consultation s'est terminée par un transfert ou non.	

Contenu du rapport Délais – Contacts en file d'attente			
Colonne		**Description**	**Calculs**
	Temps en file – Moy	Temps moyen pendant lequel chaque contact a été présenté en file d'attente avant d'être soit traité dans la file d'origine ou de débordement, soit retiré de la file ou abandonné.	([TotalHandledInThisQueueTime]+ [TotalHandledInOtherQueueTime]+ [TotalAbandonedTime] + [TotalRemovedTime]) / ([HandledInThisQueueInt1] + [HandledInThisQueueInt2] + [HandledInThisQueueInt3] + [HandledInThisQueueInt4] + [HandledInThisQueueInt5] + [HandledInThisQueueInt6] + [HandledInOtherQueueInt1] + [HandledInOtherQueueInt2] + [HandledInOtherQueueInt3] + [HandledInOtherQueueInt4] + [HandledInOtherQueueInt5] + [HandledInOtherQueueInt6] + [AbandonedInt1] + [AbandonedInt2] + [AbandonedInt3] + [AbandonedInt4] + [AbandonedInt5] + [AbandonedInt6] + [Removed])
	Temps en file – + long	Attente la plus longue d'un contact présenté en file d'attente avant d'être soit traité dans la file d'origine ou de débordement, soit retiré de la file ou abandonné.	Maximum ([LongestHandledInThisQueueTime], [LongestHandledInOtherQueueTime], [LongestAbandonedTime], [LongestRemovedTime])
Traités cette file	Qté	Nombre de contacts présentés traités provenant de la file d'attente.	[HandledInThisQueueInt1] + [HandledInThisQueueInt2] + [HandledInThisQueueInt3] + [HandledInThisQueueInt4] + [HandledInThisQueueInt5] + [HandledInThisQueueInt6]

Contenu du rapport Délais – Contacts en file d'attente			
Colonne		**Description**	**Calculs**
	Temps en file – Moy	Durée moyenne de l'attente en file de chaque contact traité. Remarque: Également connu sous le nom de DMR (Délai moyen de réponse).	[TotalHandledInThisQueueTime] / ([HandledInThisQueueInt1] + [HandledInThisQueueInt2] + [HandledInThisQueueInt3] + [HandledInThisQueueInt4] + [HandledInThisQueueInt5] + [HandledInThisQueueInt6])
	Temps en file – + long	Durée de la plus longue attente en file d'un contact traité.	[LongestHandledInThisQueueTime]
Traités autre file	Qté	Nombre de contacts présentés qui ont été traités dans une autre file d'attente. Par exemple, l'application peut inscrire des contacts dans une «file de débordement» après une attente de plus de 30 secondes dans la file d'origine. Si le contact est traité dans la file de débordement, il figurera sous l'en-tête la «Traité autre file». Remarque: Si la file d'attente d'origine traite l'appel, la 'file d'attente de débordement', si sélectionnée pour le rapport, montre également un appel 'traité autre file'.	[HandledInOtherQueueInt1] + [HandledInOtherQueueInt2] + [HandledInOtherQueueInt3] + [HandledInOtherQueueInt4] + [HandledInOtherQueueInt5] + [HandledInOtherQueueInt6]

Contenu du rapport Délais – Contacts en file d'attente			
Colonne		**Description**	**Calculs**
	Temps en file – Moy	Durée moyenne de l'attente en file de chaque contact traité. Remarque: Également connu sous le nom de DMR (Délai moyen de réponse).	[TotalHandledInOtherQueueTime] / ([HandledInOtherQueueInt1] + [HandledInOtherQueueInt2] + [HandledInOtherQueueInt3] + [HandledInOtherQueueInt4] + [HandledInOtherQueueInt5] + [HandledInOtherQueueInt6])
	Temps en file – + long	Durée de la plus longue attente en file d'un contact traité.	[LongestHandledInOtherQueueTime]
Abandons	Qté	Nombre de contacts présentés qui ont raccroché avant qu'un utilisateur y réponde. Cette statistique ne s'applique qu'aux appels et aux MI, car un message courriel en file ne peut évidemment pas abandonner en raccrochant.	[AbandonedInt1] + [AbandonedInt2] + [AbandonedInt3] + [AbandonedInt4] + [AbandonedInt5] + [AbandonedInt6]
	Court Abdns	Le nombre d'appels et de MI qui ont abandonné à l'intérieur du seuil prédéfini dans iceAdministrator.	[AbandonedLessThanThreshold]
	Temps en file – Moy	Durée moyenne de l'attente en file de chaque contact abandonné.	[TotalAbandonedTime] / ([AbandonedInt1] + [AbandonedInt2] + [AbandonedInt3] + [AbandonedInt4] + [AbandonedInt5] + [AbandonedInt6])
	Temps en file – + long	Durée de la plus longue attente en file d'un contact abandonné.	[LongestAbandonedTime]

Contenu du rapport Délais – Contacts en file d'attente			
Colonne		**Description**	**Calculs**
Retirés	Qté	Nombre de contacts présentés qui ont été retirés de la file d'attente avant d'avoir reçu une réponse. Un contact peut être retiré d'une file par une action Supprimer objet ou Acheminer objet de l'application.	[Removed]
	Temps en file – Moy	Durée moyenne de l'attente en file de chaque contact retiré.	[TotalRemovedTime] / [Removed]
	Temps en file – + long	Durée de la plus longue attente en file d'un contact retiré.	[LongestRemovedTime]
Traités à l'intérieur du DMRC1		Le nombre de contacts traités qui ont été traités à l'intérieur du Délai moyen de réponse cible 1 (DMRC1).	(TotalHandledLessThanTargetASA+ TotalHandledLessThanTargetASAOther)
NDS 1		Le Niveau de service 1 (NDS1) est calculé à partir de l'objectif de Délai moyen de réponse cible 1 fixé dans iceAdministrator pour la file d'attente en question. NDS1 est un pourcentage représentant le nombre de contacts traités (c.-à-d. d'appels répondus ou de messages courriel reçus par un utilisateur de la file ou d'une file de débordement) à l'intérieur de l'objectif du DMR cible 1, divisé par le nombre	**GOSFilter=False,** ([TotalHandledLessThanTargetASA] + [TotalHandledLessThanTargetASAOther]) / ([HandledInThisQueueInt1] + [HandledInThisQueueInt2] + [HandledInThisQueueInt3] + [HandledInThisQueueInt4] + [HandledInThisQueueInt5] + [HandledInThisQueueInt6]+ [HandledInOtherQueueInt1] + [HandledInOtherQueueInt2] + [HandledInOtherQueueInt3] + [HandledInOtherQueueInt4] + [HandledInOtherQueueInt5] + [HandledInOtherQueueInt6] + [AbandonedInt1] + [AbandonedInt2] + [AbandonedInt3] + [AbandonedInt4] + [AbandonedInt5] + [AbandonedInt6] + [Removed])

Contenu du rapport Délais – Contacts en file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
	total de contacts présentés à la file. **Remarque:** Les contacts peuvent être mis en file dans plusieurs files d'attente et peu importe quelle file d'attente traite l'appel, du moment qu'il est considéré traité à l'intérieur de l'objectif d DMR1 cible de chaque file d'attente, le NDS1 de la file d'attente ne sera pas pénalisé même si elle n'a pas traité le contact.	**GOSFilter=True,** ([TotalHandledLessThanTargetASA] + [TotalHandledLessThanTargetASAOther]) / ([HandledInThisQueueInt1] + [HandledInThisQueueInt2] + [HandledInThisQueueInt3] + [HandledInThisQueueInt4] + [HandledInThisQueueInt5] + [HandledInThisQueueInt6]+ [HandledInOtherQueueInt1] + [HandledInOtherQueueInt2] + [HandledInOtherQueueInt3] + [HandledInOtherQueueInt4] + [HandledInOtherQueueInt5] + [HandledInOtherQueueInt6] + [AbandonedInt1] + [AbandonedInt2] + [AbandonedInt3] + [AbandonedInt4] + [AbandonedInt5] + [AbandonedInt6] + [Removed] - [AbandonedLessThanThreshold])
Traités à l'intérieur du DMRC2	Le nombre de contacts traités qiu ont été traités à l'intérieur du Délai moyen de réponse cible 2 (DMRC2).	(TotalHandledLessThanTargetASA2+ TotalHandledLessThanTargetASAOther2)
NDS 2	Le Niveau de service 2 (NDS2) est calculé de la même manière que NDS1, mais avec l'objectif de Délai moyen de réponse cible 2 fixé dans iceAdministrator pour la file d'attente en question. Remarque: Les contacts peuvent être mis en file dans plusieurs files d'attente et peu importe	**GOSFilter=False,** ([TotalHandledLessThanTargetASA2] + [TotalHandledLessThanTargetASAOther2]) / ([HandledInThisQueueInt1] + [HandledInThisQueueInt2] + [HandledInThisQueueInt3] + [HandledInThisQueueInt4] + [HandledInThisQueueInt5] + [HandledInThisQueueInt6] + [HandledInOtherQueueInt1] + [HandledInOtherQueueInt2] + [HandledInOtherQueueInt3] +

Contenu du rapport Délais – Contacts en file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
	quelle file d'attente traite l'appel, du moment qu'il est considéré traité à l'intérieur de l'objectif du DMR2 cible de chaque file d'attente, le NDS2 de la file d'attente ne sera pas pénalisé même si elle n'a pas traité le contact.	[HandledInOtherQueueInt4] + [HandledInOtherQueueInt5] + [HandledInOtherQueueInt6] + [AbandonedInt1] + [AbandonedInt2] + [AbandonedInt3] + [AbandonedInt4] + [AbandonedInt5] + [AbandonedInt6] + [Removed]) **GOSFilter=True,** ([TotalHandledLessThanTargetASA2] + [TotalHandledLessThanTargetASAOther2]) / ([HandledInThisQueueInt1] + [HandledInThisQueueInt2] + [HandledInThisQueueInt3] + [HandledInThisQueueInt4] + [HandledInThisQueueInt5] + [HandledInThisQueueInt6] + [HandledInOtherQueueInt1] + [HandledInOtherQueueInt2] + [HandledInOtherQueueInt3] + [HandledInOtherQueueInt4] + [HandledInOtherQueueInt5] + [HandledInOtherQueueInt6] + [AbandonedInt1] + [AbandonedInt2] + [AbandonedInt3] + [AbandonedInt4] + [AbandonedInt5] + [AbandonedInt6] + [Removed]] - [AbandonedLessThanThreshold])

Contenu du rapport Délais – Contacts en file d'attente			
Colonne	**Description**		**Calculs**
Utilisateurs connectés	Min	Plus petit nombre d'utilisateurs connectés à la file d'attente. Dans le sommaire des délais d'attente des contacts en file, ce champ indique le nombre d'utilisateurs de la file qui en a le moins, même si vous avez sélectionné plusieurs files dans les paramètres du rapport.	[MinUsersLoggedOn]

Contenu du rapport Délais – Contacts en file d'attente			
Colonne	**Description**		**Calculs**
	Max	Plus grand nombre d'utilisateurs connectés à la file d'attente. Dans le sommaire des délais d'attente des contacts en file, ce champ indique le nombre d'utilisateurs de la file qui en a le plus, même si vous avez sélectionné plusieurs files dans les paramètres du rapport.	[MaxUsersLoggedOn]

Sommaire des délais – Contacts en file d'attente

Sommaire des délais – Contacts en file d'attente

Commutateur11002 - Switch 11002

Hebdomadaire débutant 2022-05-01 et terminant 2022-08-07

ID(s) de file(s) d'attente: 6001,6002,6003,6101,6102,6103,6500,6510,6900,6910,7000,7100

		Traités				Abandons				Retirés			Utilisateurs	
		Cette file	Autre file	Temps en file			Courts	Temps en file			Temps en file		Connectés	
Semaine débutant	Clcs offrts	Qté	Qté	Moy	+ long	Qté	Abdns	Moy	+ long	Qté	Moy	+ long	Min	Max
2022-05-01	18	11	0	04h12	37h11	5	0	04:49	14:31	0	00:00	00:00	0	7
2022-05-08	18	11	0	43h13	154h14	7	0	03:23	15:51	0	00:00	00:00	0	4
2022-05-15	22	9	0	01h46	15h04	13	0	00:31	02:21	0	00:00	00:00	0	3
2022-05-22	15	10	0	00:16	00:59	5	0	00:21	01:13	0	00:00	00:00	0	2
2022-05-29	5	5	0	00:17	00:39	0	0	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	1
2022-06-05	1	0	0	00:00	00:00	1	0	00:54	00:54	0	00:00	00:00	1	2
2022-06-12	34	30	0	38:23	17h13	4	0	07:52	16:54	0	00:00	00:00	0	3
2022-06-19	32	17	1	41:33	12h17	14	0	00:13	00:34	0	00:00	00:00	0	4
2022-06-26	0	0	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	2
2022-07-03	46	31	0	00:43	09:18	15	0	01h52	20h02	0	00:00	00:00	0	3
2022-07-10	50	37	0	33:32	20h25	13	0	01:07	03:35	0	00:00	00:00	0	3
2022-07-17	0	0	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	0
2022-07-31	0	0	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	1
Grand total:	**239**	**161**	**1**	**05h38**	**154h14**	**77**	**0**	**23:23**	**20h02**	**0**	**00:00**	**00:00**	**0**	**7**

Sommaire du rapport

Le sommaire des délais pour les contacts en file d'attente présente le nombre de contacts en file d'attente qui ont été traités, abandonnés et retirés des files sélectionnées. Ce rapport indique également l'attente moyenne et l'attente la plus longue pour les contacts respectivement traités, abandonnés et retirés. Si un contact a séjourné dans plus d'une des files d'attente sélectionnées, il sera compté dans les statistiques de chacune de ces files.

Remarque: Ce rapport utilise la table Stat_QueueActivity.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du Sommaire des délais contacts en file d'attente	
Paramètre	**Description**
Type de rapport	Le type de rapport vous permet de sélectionner un type d'intervalle pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 23.
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Quelle(s) file(s) d'attente?	Spécifiez les files ou le groupe de files sur lesquelles porte le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.

Description du rapport

Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque file d'attente incluse dans le rapport. Les statistiques de l'intervalle sont omises si la case «Montrer détails de la file d’attente?» n'est pas cochée.
- Un sommaire des données sur l'ensemble des files d'attente sélectionnées pour le rapport. Cette information est présentée par intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous.
- Le Grand Total, qui résume les statistiques d'intervalle.

L'information présentée dans ce rapport est décrite dans le tableau ci-dessous.

Contenu du sommaire des délais, contacts en file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Contacts offerts	Nombre total de contacts présentés à la file d'attente. Un message courriel est présenté à la file d'attente lorsqu'il y a été placé par l'application. Un appel ou un MI est présenté à la file d'attente quand: • Il est mis dans la file d'attente par l'application (par exemple dirigé vers la file Service à la clientèle parce qu'une option a été sélectionnée ou un numéro spécifique, composé). • Un utilisateur place l'appel dans la file d'attente (p.ex. en composant le NA de la file à l'aide du bouton *Appeler* d'iceBAR). • Un utilisateur transfère l'appel à la file d'attente (p.ex. en cliquant sur le bouton *Transfer*t d'iceBAR). • Un utilisateur initie une consultation ou une conférence (p.ex. avec le bouton *Consultation* ou	[HandledInThisQueueInt1] + [HandledInThisQueueInt2] + [HandledInThisQueueInt3] + [HandledInThisQueueInt4] + [HandledInThisQueueInt5] + [HandledInThisQueueInt6] + [HandledInOtherQueueInt1] + [HandledInOtherQueueInt2] + [HandledInOtherQueueInt3] + [HandledInOtherQueueInt4] + [HandledInOtherQueueInt5] + [HandledInOtherQueueInt6] + [AbandonedInt1] + [AbandonedInt2] + [AbandonedInt3] + [AbandonedInt4] + [AbandonedInt5] + [AbandonedInt6] + [Removed]

Contenu du sommaire des délais, contacts en file d'attente			
Colonne		**Description**	**Calculs**
		Conférence) avec la file d'attente. **Remarque**: Ce rapport incrémente la colonne 'Contacts Offerts une seule fois pour chaque consultation initiée, peu importe si la consultation s'est terminée par un transfert ou non.	
Traités	Cette file	Le nombre de contacts offerts qui ont été traités dans la file d'attente.	[HandledInThisQueueInt1] + [HandledInThisQueueInt2] + [HandledInThisQueueInt3] + [HandledInThisQueueInt4] + [HandledInThisQueueInt5] + [HandledInThisQueueInt6]
	Autre file	Le nombre de contacts offerts qui ont été traités dans une autre file d'attente. Par exemple, l'application peut enregistrer des contacts dans une 'file d'attente de débordement' après qu'ils aient attendu 30 secondes. Si le contact est traité dans la 'file d'attente de débordement' ceci apparaît dans le rapport comme 'Traité autre file'. Remarque: Si la file d'attente d'origine traite l'appel, la 'file d'attente de débordement', si sélectionnée pour le rapport, montre également un appel 'Traité autre file'.	[HandledInOtherQueueInt1] + [HandledInOtherQueueInt2] + [HandledInOtherQueueInt3] + [HandledInOtherQueueInt4] + [HandledInOtherQueueInt5] + [HandledInOtherQueueInt6]
	Temps en file Moy	Le temps moyen que chaque contact offert à la file d'attente a passé dans la file avant d'être soit traité dans la file d'attente,	([TotalHandledInThisQueueTime]+ [TotalHandledInOtherQueueTime]) / ([HandledInThisQueueInt1] + [HandledInThisQueueInt2] + [HandledInThisQueueInt3] +

Contenu du sommaire des délais, contacts en file d'attente			
Colonne		**Description**	**Calculs**
		ou traité dans une autre file d'attente.	[HandledInThisQueueInt4] + [HandledInThisQueueInt5] + [HandledInThisQueueInt6] + [HandledInOtherQueueInt1] + [HandledInOtherQueueInt2] + [HandledInOtherQueueInt3] + [HandledInOtherQueueInt4] + [HandledInOtherQueueInt5] + [HandledInOtherQueueInt6])
	Temps en file – + long	Durée de la plus longue attente d'un contact traité dans les files.	Max([LongestHandledInThisQueueTime] [LongestHandledInOtherQueueTime])
Abandons	Qté	Nombre de contacts présentés qui ont raccroché avant qu'un utilisateur y réponde. Cette statistique ne s'applique qu'aux appels et aux MI, car un message courriel en file ne peut évidemment pas abandonner en raccrochant.	[AbandonedInt1] + [AbandonedInt2] + [AbandonedInt3] + [AbandonedInt4] + [AbandonedInt5] + [AbandonedInt6]
	Court Abdns	Le nombre d'appels et de MI qui ont raccroché à l'intérieur du seuil prédéfini fixé dans iceAdministrator.	[AbandonedLessThanThreshold]
	Temps en file – Moy	Durée moyenne de l'attente en file de chaque contact abandonné.	[TotalAbandonedTime] / ([AbandonedInt1] + [AbandonedInt2] + [AbandonedInt3] + [AbandonedInt4] + [AbandonedInt5] + [AbandonedInt6])
	Temps en file – + long	Durée de la plus longue attente en file d'un contact abandonné.	[LongestAbandonedTime]
Retirés	Qté	Nombre de contacts présentés qui ont été retirés de la file d'attente avant d'avoir reçu une réponse. Un contact peut être	[Removed]

Contenu du sommaire des délais, contacts en file d'attente			
Colonne		**Description**	**Calculs**
		retiré d'une file par une action Supprimer objet ou Acheminer objet de l'application.	
	Temps en file – Moy	Durée moyenne de l'attente en file de chaque contact retiré.	[TotalRemovedTime] / [Removed]
	Temps en file – + long	Durée de la plus longue attente en file d'un contact retiré.	[LongestRemovedTime]
Utilisateurs connectés:	Min	Plus petit nombre d'utilisateurs connectés à la file d'attente. Remarque. Dans le Grand total, ce champ indique le nombre d'utilisateurs de la file qui en a le moins, même si vous avez sélectionné plusieurs files dans les paramètres du rapport.	[MinUsersLoggedOn]
	Max	Plus grand nombre d'utilisateurs connectés à la file d'attente. Remarque: Dans le Grand total, ce champ indique le nombre d'utilisateurs de la file qui en a le plus, même si vous avez sélectionné plusieurs files dans les paramètres du rapport.	[MaxUsersLoggedOn]

Chapitre 11 : Rapports d’activité de l’application

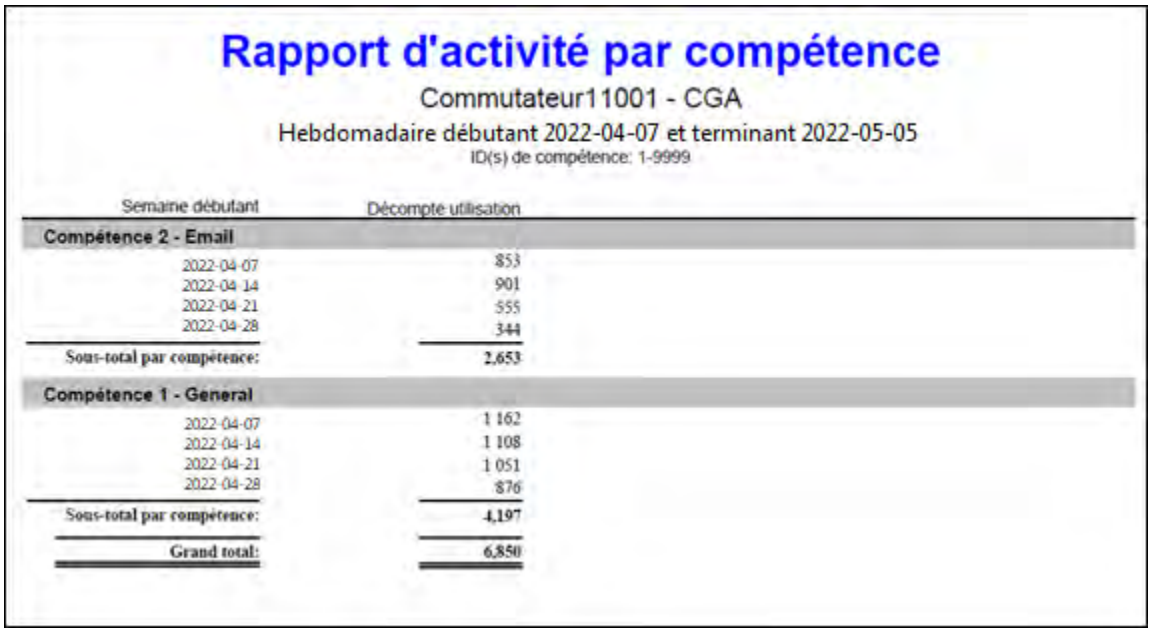
Les rapports d’activité de l’application sont des rapports d'intervalle, c’est-à-dire que vous pouvez le lancer avec l’une des options d’intervalle suivantes: Intervalle, par exemple 15 minutes, Quotidien, Hebdomadaire, Mensuel et Annuel. Pour plus d’information sur les types de rapports d’intervalle, reportez-vous à la page 23.

Deux formats sont utilisés pour représenter différentes durées d’intervalle de rapport. Considérez les exemples suivants:

- 4:03 – représente quatre minutes et trois secondes. C’est le format employé pour des périodes de moins d’une heure.
- 01h19 – représente une heure et dix-neuf minutes. C’est le format employé pour des périodes d’une heure et plus.

Les différents rapports d’activité de l’application sont décrits dans les sections qui suivent.

Rapport d'activité par compétence



Rapport d'activité par compétence

Commutateur11001 - CGA

Hebdomadaire débutant 2022-04-07 et terminant 2022-05-05

ID(s) de compétence: 1-9999

Semaine débutant	Décompte utilisation
Compétence 2 - Email	
2022-04-07	853
2022-04-14	901
2022-04-21	555
2022-04-28	344
Sous-total par compétence:	2,653
Compétence 1 - General	
2022-04-07	1 162
2022-04-14	1 108
2022-04-21	1 051
2022-04-28	876
Sous-total par compétence:	4,197
Grand total:	6,850

Sommaire du rapport

Le rapport d'activité par compétences fournit de l'information sur les compétences d'utilisateur assignées aux contacts. Pour chaque compétence d'utilisateur, le rapport indique le nombre de contacts assignés. Ce rapport est utile pour déterminer les combinaisons de compétences qu'il serait le plus rentable de développer.

Remarque: Ce rapport utilise la table Stat_SkillActivity.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport d'activité par compétence	
Paramètre	**Description**
Type de rapport	Le type de rapport vous permet de sélectionner un type d'intervalle pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 23.
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Quelle(s) compétence(s)?	Spécifiez les compétences ou les jeux de compétences sur lesquelles portera le rapport. Les compétences peuvent être sélectionnées ou désélectionnées pour le rapport en procédant de la même manière que pour les utilisateurs, comme décrit page 27.
Montrer texte de la compétence?	Par défaut, les détails pour chaque intervalle sont présentés. Décochez la case «Montrer texte de la compétence?» si vous ne voulez pas voir le texte de la compétence dans le rapport.

Paramètres du rapport d'activité par compétence	
Paramètre	**Description**
Classer par nom de compétence ou par identification de compétence?	Par défaut, les compétences sont triées par nom (option «1-Classer par nom de compétence» sélectionnée). Sélectionnez l'option «2-Classer par identification de compétence» pour les trier par ID.

Description du rapport - Détails

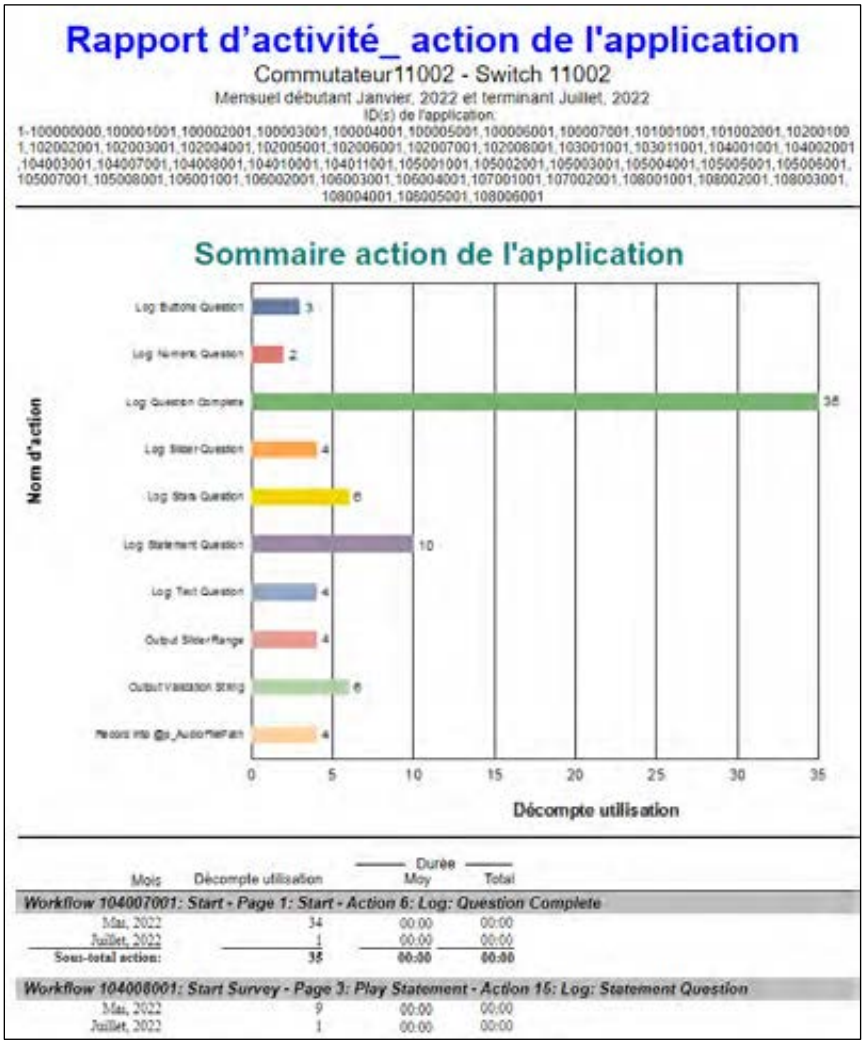
Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chacune des compétences incluses dans le rapport. Ces statistiques sont omises si la case «Montrer texte de la compétence?» n'est pas cochée.
- Le sous-total par compétence, qui est un sommaire des statistiques de la compétence sur l'intervalle.
- Le Grand Total, qui résume les informations pour toutes les compétences figurant dans le rapport.

  L'information présentée dans ce rapport est décrite dans le tableau ci-dessous.

Contenu du rapport d'activité par compétence		
Paramètre	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Décompte utilisation	Nombre de contacts assignés à la compétence. L'assignation d'une compétence à un contact se fait par une action «Attribuer compétence» dans l'application.	[UseCount]

Rapport d'activité par action de l'application



Rapport d'activité_ action de l'application

Commutateur11002 - Switch 11002

Mensuel débutant Janvier, 2022 et terminant Juillet, 2022

ID(s) de l'application:

1-100000000,100001001,100002001,100003001,100004001,100005001,100006001,100007001,101001001,101002001,102001001,102002001,102003001,102004001,102005001,102006001,102007001,102008001,103001001,103011001,104001001,104002001,104003001,104007001,104008001,104010001,104011001,105001001,105002001,105003001,105004001,105005001,105006001,105007001,105008001,106001001,106002001,106003001,106004001,107001001,107002001,108001001,108002001,108003001,108004001,108005001,108006001

Sommaire action de l'application

Mois	Décompte utilisation	Durée Moy	Durée Total
Workflow 104007001: Start - Page 1: Start - Action 6: Log: Question Complete			
Mai, 2022	34	00:00	00:00
Juillet, 2022	1	00:00	00:00
Sous-total action:	**35**	**00:00**	**00:00**
Workflow 104008001: Start Survey - Page 3: Play Statement - Action 15: Log: Statement Question			
Mai, 2022	9	00:00	00:00
Juillet, 2022	1	00:00	00:00

Sommaire du rapport

Le rapport d'activité par action de l'application fournit de l'information sur les actions exécutées par l'application. Le rapport est divisé en sections correspondant aux diverses actions et indique le nombre de contacts qui sont passés par l'action en question. Ce rapport intéresse principalement les personnes qui gèrent ou développent le graphique de l'application. Pour que l'information apparaisse dans ce rapport, la propriété «Journaliser action» doit être validée pour l'action considérée.

Remarque: Ce rapport utilise la table Stat_WorkflowActivity.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport d'activité par action de l'application	
Paramètre	**Description**
Type de rapport	Le type de rapport vous permet de sélectionner un type d'intervalle pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 23.
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.

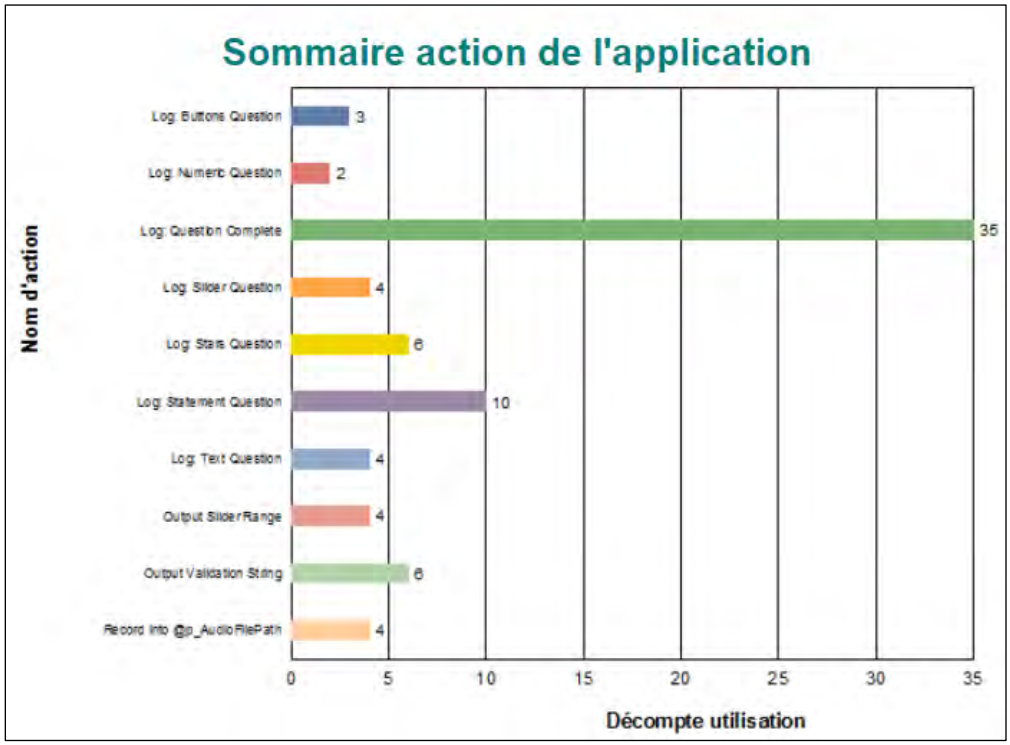
Paramètres du rapport d'activité par action de l'application	
Paramètre	**Description**
Quelle(s) application(s)?	Spécifiez le graphique ou la série de graphiques de l'application sur lesquels portera le rapport. Les graphiques peuvent être sélectionnés ou désélectionnés pour le rapport en procédant de la même manière que pour les utilisateurs, comme décrit page 27.
Montrer graphique par action?	Par défaut, le sommaire par action de l'application est présenté au début de ce rapport. Décochez la case «Montrer graphique par action?» si vous ne voulez pas voir le graphique dans le rapport.
Montrer sommaire par action?	Par défaut, un sous-total par action est présenté à la fin de chaque section Action. Décochez la case «Montrer sommaire par action?» si vous ne voulez pas voir le sous-total par action dans le rapport.
Montrer détails par action?	Par défaut, les détails pour chaque intervalle sont présentés. Décochez la case «Montrer détails par action?» si vous ne voulez pas voir les intervalles de temps dans le rapport.

Description du rapport – Sommaire par action

Par défaut, le sommaire par action de l'application est affiché et présente chaque action.

- C'est la partie du graphique d'application choisie pour le rapport,
- pour laquelle la propriété «Journaliser action» a été correctement programmée et
- qui a été utilisée (au moins un contact est passé par l'action).

Cette information est omise si la case «Montrer graphique par action?» n'est pas cochée.



Chaque action répondant aux critères ci-dessus est illustrée sur l'axe vertical. L'axe des X indique le nombre de contacts ayant passé par l'action.

Description du rapport – Détails

Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont affichées pour chaque action d'un graphique choisi pour le rapport, à condition que la propriété «Journaliser action» ait été correctement programmée et que l'action ait été utilisée (qu'un contact soit passé par l'action en question). Ces statistiques sont omises si la case «Montrer détails par action?» n'est pas cochée.
- Le sous-total par action, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque action.
- Le Grand Total, qui résume les informations présentées pour toutes les actions sélectionnées pour le rapport.

L'information présentée dans ce rapport est décrite dans le tableau ci-dessous.

Contenu du rapport d'activité par action de l'application		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Décompte utilisation	Nombre de contacts passés par l'action.	[UseCount]
Durée – Moy	Durée moyenne du délai de chaque contact au niveau de l'action. Par exemple, lorsqu'un contact est présenté à l'action «Obtenir entrée de l'appelant», la sélection peut durer en moyenne trois secondes.	[Duration] /[UseCount]
Durée – Total	Durée totale du délai des contacts au niveau de l'action.	[Duration]

Chapitre 12 : Rapports Sommaires

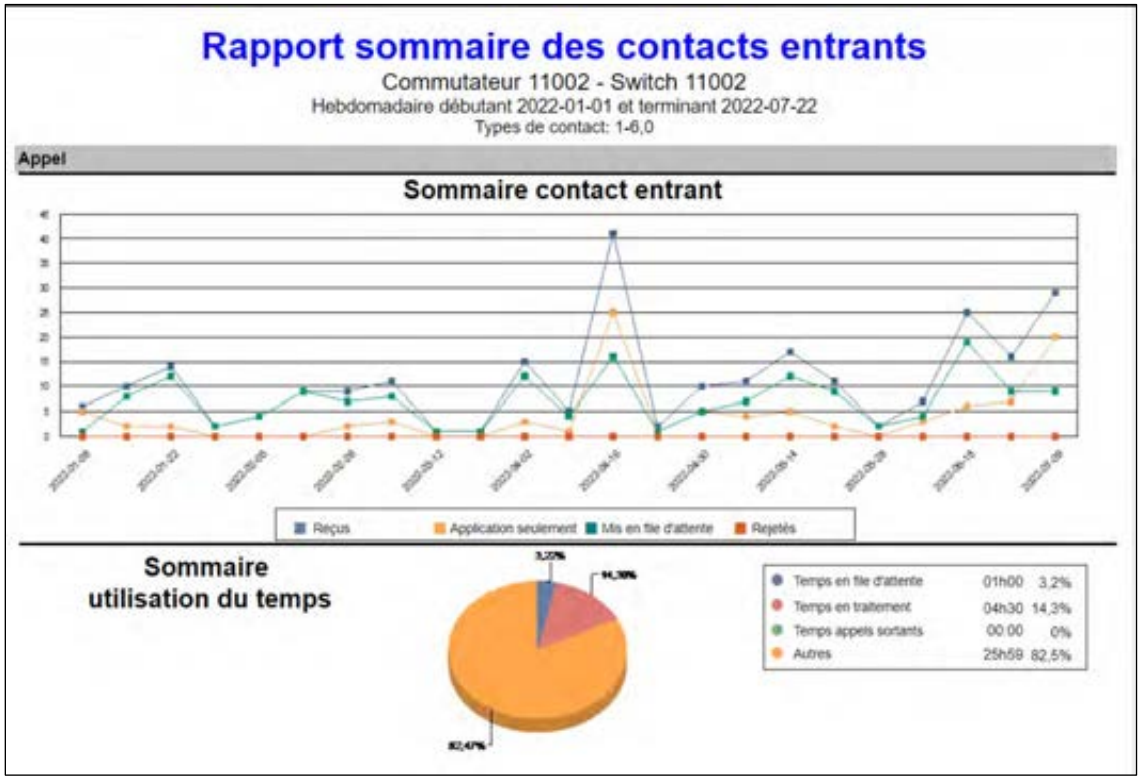
Les rapports sommaires sont des rapports d'intervalle, c'est-à-dire que vous pouvez les lancer avec l'une des options d'intervalle suivantes: Intervalle, par exemple 15 minutes, Quotidien, Hebdomadaire, Mensuel et Annuel. Pour plus d'information sur les types de rapports d'intervalle, reportez-vous à la page 23.

Deux formats sont utilisés pour représenter les différents intervalles du rapport. Considérez les exemples suivants:

- 4:03 – représente quatre minutes et 3 secondes. C'est le format employé pour les intervalles de moins d'une heure.
- 01h19 – représente une heure et dix-neuf minutes. C'est le format employé pour des périodes d'une heure et plus.

Il y a deux rapports sommaires: Rapport Sommaire de contacts entrants et Rapport Sommaire des contacts en file d'attente. Ces rapports sommaires sont décrits ci-dessous.

Rapport sommaire des contacts entrants



Sommaire du rapport

Le rapport "Sommaire des contacts entrants" présente le nombre de contacts entrants reçus, dans l'application seulement, mis en file d'attente, traités,

abandonnés ou retirés. Il fournit également le temps moyen passé en file d'attente et le temps moyen dans l'application pour ces contacts.

Remarque: Ce rapport utilise la table Stat_CDR_Summary.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport sommaire des contacts entrants	
Paramètre	**Description**
Type de rapport	Le type de rapport vous permet de sélectionner un type d'intervalle pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 23.
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Quel(s) type(s) de contact?	Si désiré, spécifiez un ou plusieurs types de contacts particuliers à inclure dans le rapport. Choisissez 0 – All Types pour inclure tous les types de contacts.

Paramètres du rapport sommaire des contacts entrants	
Paramètre	**Description**
Montrer graphique?	Par défaut un sommaire du rapport des contacts entrants est affiché au début du rapport. Décochez la case «Montrer graphique?» si vous ne voulez pas voir ce graphique.
Montrer détails?	Par défaut les détails de chaque type de contact sont affichés. Décochez la case «Montrer détails?» si vous ne voulez pas voir les détails de type de contact dans le rapport.

Description du rapport - Contenu

Le contenu du rapport inclut:

- Les statistiques d'intervalle, tel que décrites dans le tableau ci-dessous. Les statistiques affichées incluent tous les types de contacts qui ont été sélectionnés dans les paramètres du rapport.
- Un graphique représentant les données pour chaque type de contact, si la boîte à cocher du paramètre 'Montrer graphique?' a été sélectionnée.
- Le Sous-total, un sommaire des données pour chaque type de contact durant la période ou la date sélectionnée dans les paramètres.
- Le Grand total, qui fait le sommaire de l'information montrée pour tous les contacts dans le rapport.

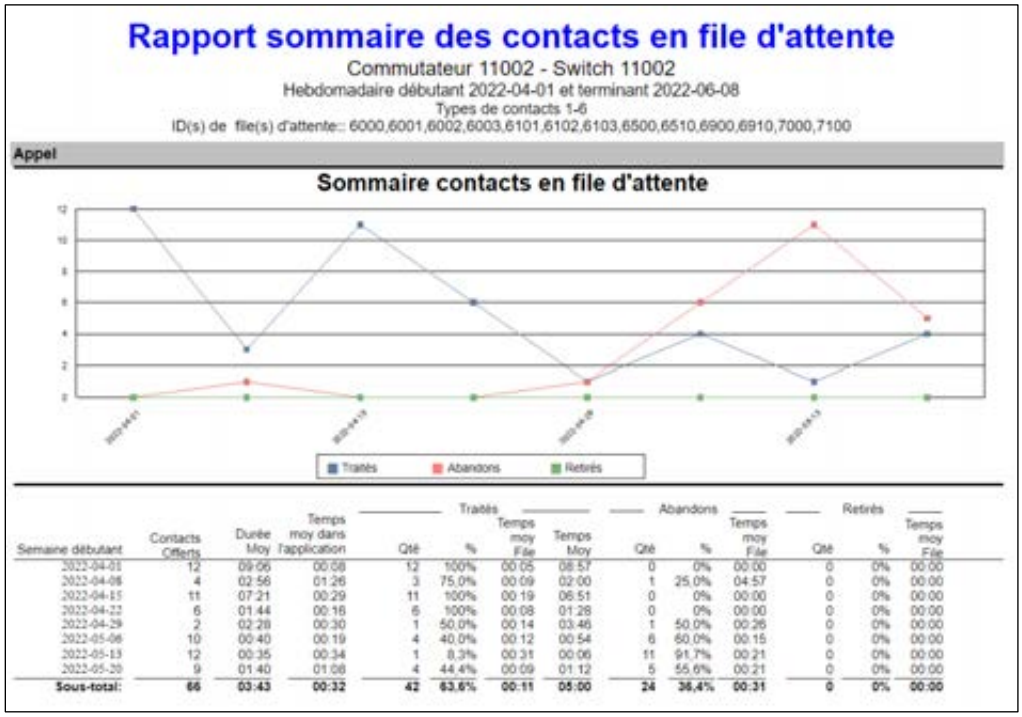
L'information présentée dans ce rapport est décrite dans le tableau ci-dessous.

Contenu du rapport Sommaire des contacts entrants		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne montre l'intervalle (par ex. 8:00-8:15), la date (par ex. la date pour un rapport quotidien ou la date de début pour un rapport hebdomadaire), le mois (par ex. Mai) ou l'année, selon le type le rapport qui a été généré. Les statistiques pour chaque période sont affichées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Contacts Reçus	Le nombre de contacts entrants reçus par ice durant cet intervalle.	Count Number of Contacts that [CreatedReason]=2
Durée moy	La durée moyenne de chaque contact reçu.	Sum([Duration])/Received
Temps moy ds application	La durée moyenne du temps que le contact a passé dans l'application.	Sum([TimeInWorkflow])/Received
Application seulement Qté	Le nombre total de contacts qui ont été acheminés venant d'une application.	Received-Queued-Rejected
Application seulement %	Le pourcentage des contacts qui sont passé par l'application seulement.	(Received – Queued – Rejected) / Received

Contenu du rapport Sommaire des contacts entrants		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Rejetés Qté	Le nombre total de contacts qui ont été rejetés.	Count of Contacts that [ReleaseReason]=12,13,14 and [NumTimesQueued]=0
Rejetés %	Le pourcentage de contacts qui ont été rejetés.	Rejected/Received
Mis en file d'attente Qté	Le nombre de contacts qui ont été mis en file d'attente.	Count of Contacts that [NumTimesQueued] >0
Mis en file d'attente %	Le pourcentage de contacts qui ont été mis en file d'attente.	Queued/Received
Mis en file d'attente traités Qté	Le nombre de contacts mis en file d'attente et traités.	Count Number of Contacts that [NumTimesHandledFromQueue]>0
Mis en file d'attente traités %	Le pourcentage de contacts mis en file d'attente et traités.	Handled/Queued
Mis en file d'attente traités Temps moy file	Le temps moyen que chaque contact traité a attendu en file avant d'être traité.	Sum([TotalTimeQueuedHandled])/Handled
Mis en file d'attente traités Temps Moy	Le temps moyen que les utilisateurs ont passé à traiter les contacts.	Sum([TimeHandledByUser])/Handled

Contenu du rapport Sommaire des contacts entrants		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Mis en file d'attente Abandons Qté	Le nombre de contacts reçus qui ont raccroché avant qu'un utilisateur n'y réponde. Cette statistique s'applique seulement aux appelants, les courriels ne peuvent abandonner en raccrochant.	Count Number of Contacts that [NumTimesAbandonedFromQueue]>0
Mis en file d'attente Abandons Temps moy File	Le temps moyen que chaque contact abandonné a attendu en file d'attente.	Sum([TotalTimeQueuedAbandoned])/ Abandoned
Mis en file d'attente Retirés Qté	Le nombre de contacts offerts retirés de la file d'attente avant qu'un utilisateur n'y réponde. Un contact peut être retiré d'une file d'attente par les actions Supprimer objet ou Acheminer objet de l'application.	Count Number of Contacts that [NumTimesRemovedFromQueue]>0
Mis en file d'attente Retirés Temps moy File	Le temps moyen passé en file d'attente par chaque contact retiré.	Sum([TotalTimeQueuedRemoved])/Removed
Sortant Qté	Le nombre de contacts sortants.	Count Number of Contacts that [NumTimesOnOutbound]>0
Sortant Temps moy	Le temps moyen passé sur des appels sortants.	Sum([TimeOnOutbound])/Outbound

Rapport sommaire des contacts en file d'attente



Rapport sommaire des contacts en file d'attente

Commutateur 11002 - Switch 11002

Hebdomadaire débutant 2022-04-01 et terminant 2022-06-08

Types de contacts 1-6

ID(s) de file(s) d'attente:: 6000,6001,6002,6003,6101,6102,6103,6500,6510,6900,6910,7000,7100

Appel

Sommaire contacts en file d'attente

				Traités				Abandons			Retirés		
Semaine débutant	Contacts Offerts	Durée Moy	Temps moy dans l'application	Qté	%	Temps moy File	Temps Moy	Qté	%	Temps moy File	Qté	%	Temps moy File
2022-04-01	12	09:06	00:08	12	100%	00:05	08:57	0	0%	00:00	0	0%	00:00
2022-04-08	4	02:56	01:26	3	75,0%	00:09	02:00	1	25,0%	04:57	0	0%	00:00
2022-04-15	11	07:21	00:29	11	100%	00:19	06:51	0	0%	00:00	0	0%	00:00
2022-04-22	6	01:44	00:16	6	100%	00:08	01:28	0	0%	00:00	0	0%	00:00
2022-04-29	2	02:28	00:30	1	50,0%	00:14	03:46	1	50,0%	00:26	0	0%	00:00
2022-05-06	10	00:40	00:19	4	40,0%	00:12	00:54	6	60,0%	00:15	0	0%	00:00
2022-05-13	12	00:35	00:34	1	8,3%	00:31	00:06	11	91,7%	00:21	0	0%	00:00
2022-05-20	9	01:40	01:08	4	44,4%	00:09	01:12	5	55,6%	00:21	0	0%	00:00
Sous-total:	**66**	**03:43**	**00:32**	**42**	**63,6%**	**00:11**	**05:00**	**24**	**36,4%**	**00:31**	**0**	**0%**	**00:00**

Sommaire du rapport

Le rapport "Sommaire des contacts en file d'attente" présente le nombre de contacts en file d'attente traités dans leur file d'origine, abandonnés ou retirés de la file. Il fournit également le temps moyen en file d'attente et le temps moyen dans l'application pour ces contacts.

Remarque: Ce rapport utilise la table Stat_CDR_Summary et la table Stat_CDR.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport sommaire des contacts en file d'attente	
Paramètre	**Description**
Type de rapport	Le type de rapport vous permet de sélectionner un type d'intervalle pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 23.
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Quel(s) type(s) de contact?	Si désiré, spécifiez un ou plusieurs types de contacts particuliers à inclure dans le rapport. Choisissez 0 – All Types pour inclure tous les types de contacts.
Quelle(s) file(s) d'attente?	Spécifiez la file ou le groupe de files d'attente pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.

Paramètres du rapport sommaire des contacts en file d'attente	
Paramètre	**Description**
Montrer graphiques?	Par défaut un sommaire du rapport des contacts en file d'attente est affiché au début du rapport. Décochez la case "Montrer graphique?" si vous ne voulez pas voir ce graphique.
Montrer détails de type de contact?	Par défaut les détails de chaque type de contact sont affichés. Décochez la case "Montrer détails?" si vous ne voulez pas voir les détails de type de contact dans le rapport.
Montrer seulement les contacts entrants?	Par défaut, seuls les contacs entrants sont affichés. Effacez la boîte à cocher 'Montrer seulement les contacts entrants?' si vous ne désirez pas limiter les contacts affichés aux contacts entrants.

Description du rapport - Contenu

Le contenu du rapport inclut:

- Les statistiques d'intervalle, tels que décrites dans le tableau ci-dessous. Les statistiques affichées incluent tous les types de contacts dans les files d'attente sélectionnées.
- Un graphique représentant les données pour chaque type de contact, si la boîte à cocher du paramètre 'Montrer graphique ?' est sélectionnée.
- Le Sous-total, un sommaire des données de chaque type de contact parmi toutes les files d'attente sélectionnées durant la période ou la date sélectionnée dans les paramètres.
- Le Grand total, qui fait un sommaire de l'information montrée pour tous les contacts dans le rapport.

L'information présentée dans ce rapport est décrite dans le tableau ci-dessous.

Contenu du rapport Sommaire des contacts en file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne montre l'intervalle (par ex. 8:00-8:15), la date (par ex. la date pour un rapport quotidien ou la date de début pour un rapport hebdomadaire), le mois (par ex. Mai) ou l'année, selon le type de rapport qui a été généré. Les statistiques pour chaque période sont affichées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Contacts Offerts	Le nombre de contacts offerts à la file d'attente.	Count Number of Contacts that [Created Reason]=2 or ([Created Reason]=3 and [Contact Type]=5) and [Num Times Queued]>0
Durée Moy	La durée moyenne de chaque contact.	Sum([Duration])/Offered
Temps moy ds application	Le temps moyen passé par chaque contact dans l'application.	Sum([TimeInWorkflow]) /Offered
Traités Qté	Le nombre de contacts mis en file d'attente et traités.	Count Number of Contacts that [NumTimesHandledFrom Queue]>0
Traités %	Le pourcentage de contacts offerts qui ont été mis en file d'attente et traités.	Handled/Offered
Traités Temps moy File	Le temps moyen que chaque contact traité a passé en file d'attente.	Sum([TotalTimeQueued Handled])/Handled
Traité Temps moy	Le temps moyen durant lequel les contacts ont été traités par les utilisateurs.	Sum([TimeHandledByUser])/Handled

Contenu du rapport Sommaire des contacts en file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Abandons Qté	Le nombre de contacts offerts qui ont abandonné (c.à.d. d. qui ont raccroché) avant qu'un utilisateur n'y réponde. Ces statistiques ne s'appliquent qu'aux appelants, car les courriels ne peuvent abandonner la file d'attente en raccrochant.	Count Number of Contacts that [NumTimesAbandonedFromQueue]>0
Abandons %	Le pourcentage de contacts qui ont abandonné (c.à.d. d. qui ont raccroché) avant qu'un utilisateur n'y réponde.	Abandoned/Offered
Abandons Temps Moy File	Le temps moyen que chaque contact abandonné a passé en file d'attente.	Sum([TotalTimeQueued Abandoned])/Abandoned
Retirés Qté	Le nombre de contacts offerts retirés de la file d'attente avant qu'un utilisateur n'y réponde. Un contact peut être retiré d'une file d'attente par les actions Supprimer objet ou Acheminer objet de l'application.	Count Number of Contacts that [NumTimesRemovedFromQueue]>0
Retirés %	Le pourcentage des contacts offerts retirés de la file d'attente avant qu'un utilisateur n'y réponde.	Removed/Offered
Retirés Temps moy File	Le temps moyen passé en file d'attente par chaque contact retiré.	Sum([TotalTimeQueuedRemoved)/Removed

Chapitre 13 : Rapports d’activités des lignes réseau

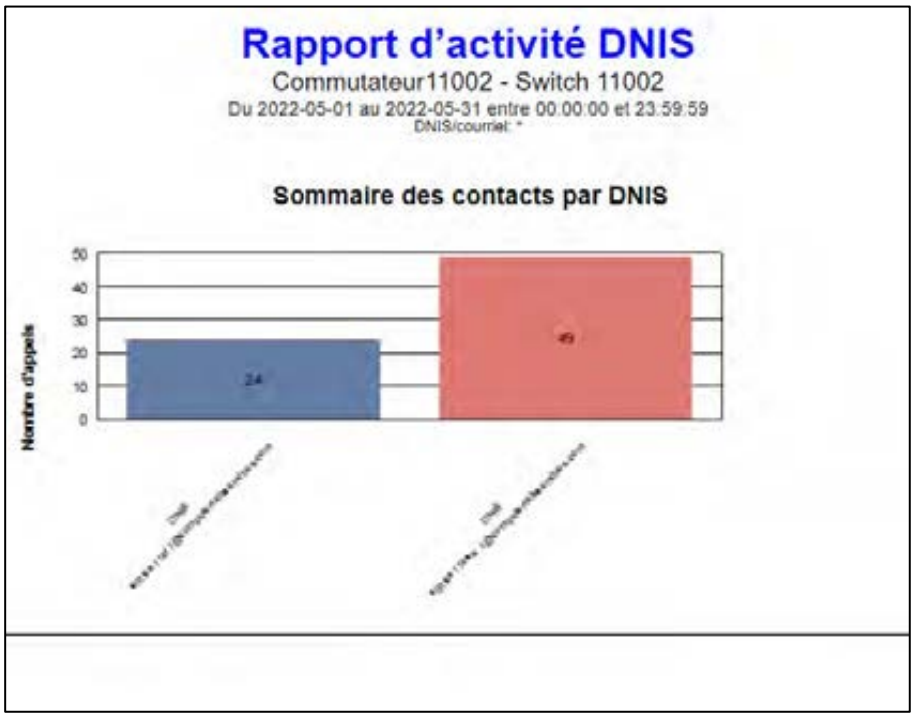
Les rapports d’activités des lignes réseau sont des rapports d'intervalle, c’est-à-dire que vous pouvez le lancer avec l’une des options d’intervalle suivantes: Intervalle, par exemple 15 minutes, Quotidien, Hebdomadaire, Mensuel et Annuel. Pour plus d’information sur les types de rapports d’intervalle, reportez-vous à la page 29.

Deux formats sont utilisés pour représenter différentes durées d’intervalle de rapport. Considérez les exemples suivants:

- 4:03 – représente quatre minutes et trois secondes. C’est le format employé pour des périodes de moins d’une heure.
- 01h19 – représente une heure et dix-neuf minutes. C’est le format employé pour des périodes d’une heure et plus.

Les différents rapports d’activité des lignes réseau sont décrits dans les sections qui suivent.

Rapport d'activité DNIS



Sommaire du rapport

Le rapport d'activité DNIS fournit de l'information sur les appels reçus avec un numéro composé particulier. Un DNIS est généralement une adresse SIP ou un code de quatre chiffres représentant ce que l'appelant a entré. Le rapport indique le nombre d'appels qui ont été présentés au service DNIS, ainsi que les durées moyenne et totale de ces appels. Ce rapport présente également de l'information sur le nombre d'appels rejetés en lien avec les limites min/max du DNIS définies dans iceAdministrator. Ce rapport est utile pour déterminer si l'attribution DNIS des lignes réseau est adéquate et pour établir des projections pour les besoins futurs en approvisionnement. Pour qu'un DNIS apparaisse sur ce rapport, il doit être configuré dans iceAdministrator.

Remarque: Ce rapport utilise la table Stat_DNISActivity.

Paramètres du rapport

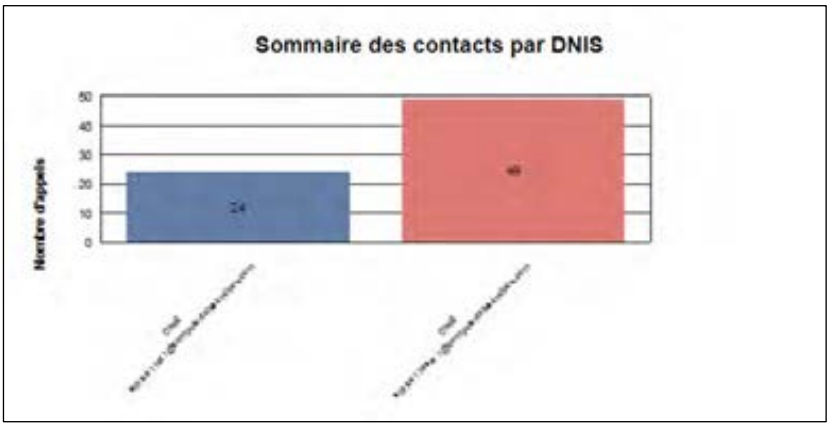
Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport d'activité DNIS	
Paramètre	**Description**
Type de rapport	Le type de rapport vous permet de sélectionner un type d'intervalle pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 23.
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Quel(s) DNIS?	Spécifiez le DNIS ou la série de DNIS que vous voulez voir figurer dans le rapport. Les DNIS peuvent être sélectionnés ou désélectionnés pour le rapport en procédant de la même manière que pour les utilisateurs, comme décrit page 27. Si vous ne voulez pas que les DNIS soient classés par DNIS, il vous suffit de choisir «0 – Ne pas filtrer par DNIS».

Paramètres du rapport d'activité DNIS	
Paramètre	**Description**
Montrer graphique des appels par DNIS?	Par défaut, le sommaire des appels est présenté au début de chaque DNIS qui fait partie du Groupe DNIS. Décochez la case «Montrer graphique des appels par DNIS?» si vous ne voulez pas voir ces graphiques dans le rapport.
Montrer graphique des appels dans le temps?	Par défaut, le sommaire des appels dans le temps est présenté graphiquement pour chaque DNIS appartenant au groupe. Décochez la case «Montrer graphique des appels dans le temps?» si vous ne voulez pas voir ces graphiques dans le rapport.
Montrer sommaire par DNIS?	Par défaut, un sous-total par DNIS est affiché à la fin de chaque section DNIS. Décochez la case «Montrer sommaire par DNIS?» si vous ne voulez pas voir le sous-total par DNIS dans le rapport.
Montrer détails DNIS?	Par défaut, les détails pour chaque intervalle sont présentés. Décochez la case «Montrer détails DNIS?» si vous ne voulez pas voir les intervalles de temps dans le rapport.

Description Sommaire des appels par DNIS

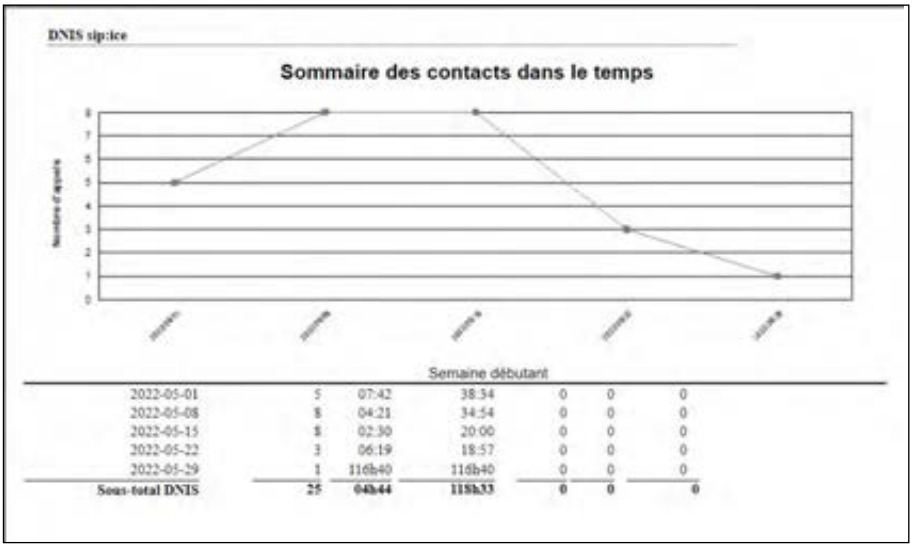
Par défaut, le sommaire des appels par DNIS est présenté pour chaque groupe DNIS inclus dans le rapport, comme illustré ci-dessous. Cette information est omise si la case «Montrer graphique des appels par DNIS?» n'est pas cochée.



Le graphique à barres est une illustration visuelle du nombre de contacts présentés sur chaque DNIS appartenant au groupe DNIS.

Description du Sommaire des appels dans le temps

Par défaut, le sommaire des appels dans le temps est présenté pour chaque DNIS inclus dans le rapport, comme illustré ci-dessous. Cette information est omise si la case «Montrer graphique des appels dans le temps?» n'est pas cochée.



Semaine débutant						
2022-05-01	5	07:42	38:34	0	0	0
2022-05-08	8	04:21	34:54	0	0	0
2022-05-15	8	02:30	20:00	0	0	0
2022-05-22	3	06:19	18:57	0	0	0
2022-05-29	1	116h40	116h40	0	0	0
Sous-total DNIS	**25**	**04h44**	**118h33**	**0**	**0**	**0**

Sur ce graphique, l'axe des X représente l'intervalle et l'axe des Y, le nombre d'appels ayant reçu une réponse au cours de chaque intervalle. Si l'option choisie est «Intervalle» ou «Quotidien» le graphique représente chaque intervalle ou la journée complète sur l'axe des X. Si l'option choisie est «Hebdomadaire», le graphique représente le premier jour de chaque semaine sur l'axe des X. Si l'option choisie est «Mensuel», le graphique représente le premier jour de chaque mois sur l'axe des X.

Description du rapport – Détails

Le détail des appels est présenté pour chaque DNIS inclus dans le rapport, comme illustré ci-dessous.

Semaine débutant						
2022-05-01	5	07:42	38:34	0	0	0
2022-05-08	8	04:21	34:54	0	0	0
2022-05-15	8	02:30	20:00	0	0	0
2022-05-22	3	06:19	18:57	0	0	0
2022-05-29	1	116h40	116h40	0	0	0
Sous-total DNIS	**25**	**04h44**	**118h33**	**0**	**0**	**0**

Le rapport fournit les détails suivants:

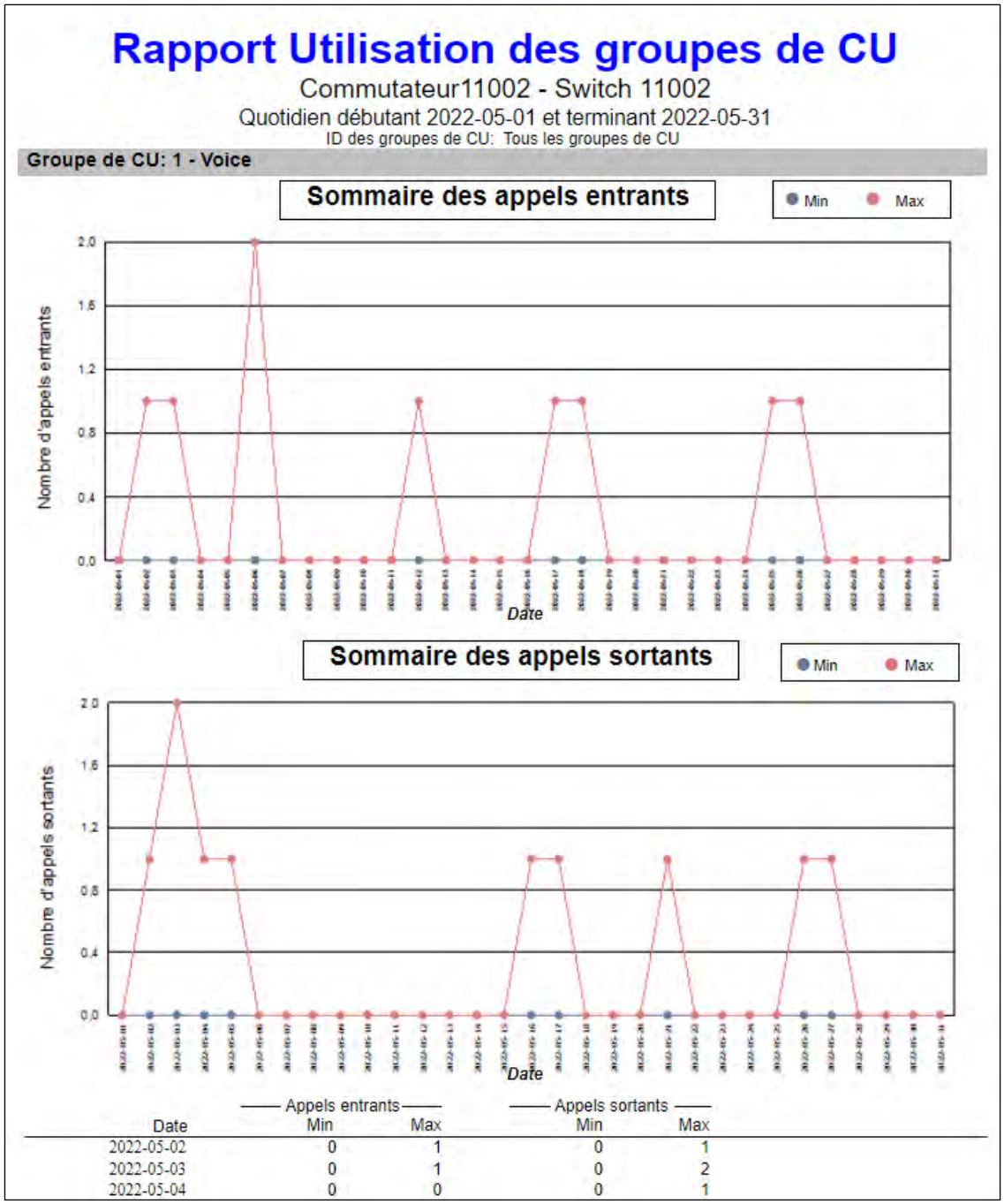
- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont affichées pour chaque DNIS du groupe sélectionné pour le rapport. Les statistiques de l'intervalle sont omises si la case «Montrer détails DNIS?» n'est pas cochée.
- Une section pour chaque groupe DNIS sélectionné pour le rapport. Les sous-sections contiennent les détails pour chaque DNIS appartenant au groupe DNIS.
- Le sous-total par DNIS, qui est un sommaire des statistiques de chaque DNIS sur l'intervalle. Le sous-total DNIS est omis si la case «Montrer sommaire par DNIS?» n'est pas cochée.
- Le sous-total par groupe DNIS, qui est un sommaire des statistiques de tous les DNIS du groupe. Le sous-total Groupe DNIS est omis si la case «Montrer sommaire par groupe DNIS?» n'est pas cochée.
- Le Grand Total, qui résume les informations pour tous les DNIS figurant dans le rapport.

L'information présentée dans ce rapport est décrite dans le tableau ci-dessous.

Contenu du rapport d'activité DNIS			
Colonne		**Description**	**Calculs**
Intervalle		Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Appels	Qté	Nombre d'appels présentés avec ce DNIS.	[CallCount]
	Durée – Moy	Temps moyen d'occupation de la ligne réseau par appel.	[CallDuration] / [CallCount]

Contenu du rapport d'activité DNIS			
Colonne		**Description**	**Calculs**
	Durée –Total	Temps total d'occupation de la ligne réseau par l'ensemble des appels.	[CallDuration]
Nombre rejetés	Action de l'application	Nombre d'appels acheminés à l'action 'Rejeter appel' dans l'application.	[NumRejectedWorkflowAction]

Rapport Utilisation des groupes de CU



Date	Appels entrants Min	Appels entrants Max	Appels sortants Min	Appels sortants Max
2022-05-02	0	1	0	1
2022-05-03	0	1	0	2
2022-05-04	0	0	0	1

Sommaire du rapport

Le "Rapport "Utilisation des groupes de CU" fournit l'information sur toute l'activité des groupes de CU. Le rapport affiche le nombre d'appels qui ont été présentés à un groupe de CU particulier durant un certain intervalle de temps. Ce rapport présente également de l'information sur les appels sortants faits. Ce rapport montre la distribution des appels à travers vos groupes de CU.

Remarque : Ce rapport utilise la table Stat_CDR.

Paramètres du rapport

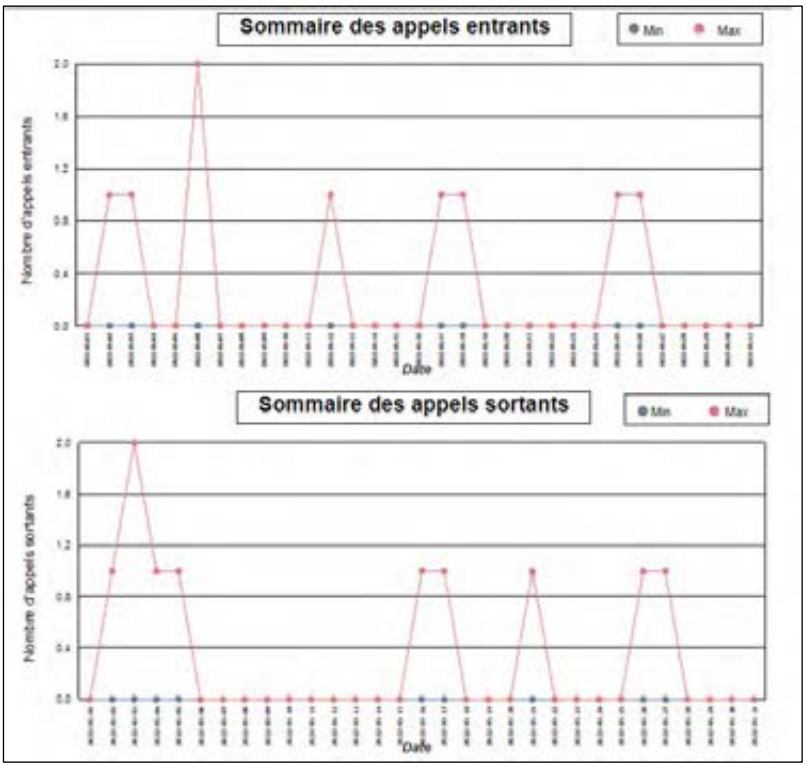
Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du Rapport Utilisation des groupes de CU	
Paramètres	**Description**
Type de rapport	Le champ Type de rapport vous permet de sélectionner un type d'intervalle pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 23.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Requis si 'Intervalle' a été sélectionné comme type de rapport. Spécifiez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Requis si 'Intervalle' a été sélectionné comme type de rapport. Spécifiez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.

Paramètres du Rapport Utilisation des groupes de CU	
Paramètres	**Description**
Quel(s) groupe(s) de CU?	Spécifiez le groupe de CU ou le choix de groupes de CU que vous désirez voir apparaître dans le rapport. Les groupes de CU peuvent être sélectionnés ou supprimés du rapport en utilisant la méthode décrite pour les utilisateurs à la page 27. Vous pouvez également sélectionner '0- Tous les groupes de CU' si vous désirez voir les données pour tous les groupes de CU de votre centre de contact.
Montrer les détails des groupes de CU?	Par défaut, les détails de chaque intervalle de temps sont affichés. Décochez la boîte à cocher 'Montrer les détails des groupes de CU ?' si vous ne voulez pas voir les intervalles de temps dans le rapport.
Montrer le graphique de l'utilisation des groupes de CU ?	Par défaut, le nombre d'appels entrants et sortants dans chaque groupe de CU est représenté de manière graphique. Décochez la boîte à cocher 'Montrer graphique de l'utilisation des groupes de CU ?' si vous ne voulez pas voir ces graphiques dans le rapport.

Description du rapport – Graphique de l'utilisation des groupes de CU

Par défaut, le graphique de l'utilisation des groupes de CU est affiché pour chaque groupe de CU dans le rapport, tel que montré ci-dessous. Cette information n'est pas affichée si le paramètre de la boîte à cocher 'Montrer le graphique de l'utilisation des groupes de CU ?' a été décoché (c. à d. fixé à FAUX).



Ce graphique fournit une représentation graphique du nombre d'appels entrants et sortants faits dans chaque groupe de CU à tous les intervalles de temps. Le nombre d'appels est présenté sur l'axe des y et les intervalles de temps sont présentés sur l'axe des x.

Description du rapport - Détails

	Appels entrants		Appels sortants	
Date	Min	Max	Min	Max
2022-05-02	0	1	0	1
2022-05-03	0	1	0	2
2022-05-04	0	0	0	1

Le contenu du rapport inclut :

- Une ventilation de l'information par groupe de CU.
- Les statistiques d'intervalles, décrites dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques montrent les nombres maximal et minimal d'appels entrants et sortants faits dans le groupe de CU pour chaque période. Les statistiques d'intervalle ne sont pas affichées

si le paramètre de la boîte à cocher 'Montrer les détails des groupes de CU' a été décoché (c. à d. fixé à FAUX).

- Total Groupe de CU, qui présente le nombre minimal le plus petit et le nombre maximal le plus grand d'appels faits dans chaque groupe de CU.

L'information affichée dans ce rapport est décrite dans le tableau ci-dessous.

Contenu du Rapport Utilisation des groupes de CU			
Colonne		**Description**	**Calculs**
Date		Cette colonne présente la date (par ex. la date pour un rapport quotidien, l'intervalle, (par ex. 8:00-8:15), ou la date de début pour un rapport hebdomadaire), le mois (par ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit.	[StartDateTime]
Appels entrants	Min	Le nombre minimal d'appels reçus dans le groupe de CU durant l'intervalle spécifié.	[InboundMin]
	Max	Le nombre maximal d'appels reçus dans le groupe de CU durant l'intervalle spécifié.	[InboundMax]
Appels sortants	Min	Le nombre minimal d'appels faits dans le groupe de CU durant l'intervalle spécifié.	[OutboundMin]
	Max	Le nombre maximal d'appels faits dans le groupe de CU durant l'intervalle spécifié.	[OutboundMax]

Rapport de consommation

Rapport de consommation

Commutateur13001 - Switch 13001

Hebdomadaire débutant 2023-05-28 et terminant 2023-07-02

Utilisateurs: Tous les utilisateurs

Groupes CU: Tous les Groupes CU

Connexion de l'agent

Semaine débutant	icePhone	RTPC	Teams	Tous les canaux
Utilisateur 1003 - Paula				
2023-05-28	00:00:00	00:00:00	00:00:10	00:00:10
Sous-total:	**00:00:00**	**00:00:00**	**00:00:10**	**00:00:10**
Utilisateur 1111 - Diane				
2023-06-04	00:00:52	00:00:00	00:00:00	00:00:52
Sous-total:	**00:00:52**	**00:00:00**	**00:00:00**	**00:00:52**
Utilisateur 1301 - Julie				
2023-05-28	00:00:40	00:00:00	00:00:00	00:00:40
2023-06-11	00:00:45	00:00:00	00:00:00	00:00:45
Sous-total:	**00:01:25**	**00:00:00**	**00:00:00**	**00:01:25**
Utilisateur 2004 - Jean				
2023-06-25	00:07:27	00:00:00	00:00:00	00:07:27
Sous-total:	**00:07:27**	**00:00:00**	**00:00:00**	**00:07:27**
Utilisateur 9000 - Mandeep				
2023-06-04	00:00:55	00:00:00	00:00:00	00:00:55
Sous-total:	**00:00:55**	**00:00:00**	**00:00:00**	**00:00:55**
Grand total:	**00:10:39**	**00:00:00**	**00:00:10**	**00:10:49**

Durée de contact par Groupe CU

Semaine débutant	Entrant	Sortant	Tous les contacts
Groupe CU: 50001			
2023-05-28	00:00:27	00:00:00	00:00:27
2023-06-04	00:00:44	00:00:00	00:00:44
2023-06-11	00:00:08	00:00:00	00:00:08
2023-06-18	00:00:02	00:00:00	00:00:02
Sous-total:	**00:01:21**	**00:00:00**	**00:01:21**
Groupe CU: 50002			
2023-05-28	00:33:46	00:00:00	00:33:46
2023-06-04	00:00:53	00:00:00	00:00:53
2023-06-11	00:01:10	00:00:00	00:01:10
Sous-total:	**00:35:49**	**00:00:00**	**00:35:49**
Grand total:	**00:37:10**	**00:00:00**	**00:37:10**

Sommaire du rapport

Le rapport de consommation fournit de l'information sur la connexion de l'agent et la durée de contact par Groupe CU. Le rapport affiche la durée de connexion des agents à ice et peut être filtré par ID d'agent. Il présente également la durée de contacts entrants, sortants et de tous les contacts effectués par les groupes CU et peut être filtré par ID de groupe CU.

Remarque: Ce rapport utilise les tables Stat_ADR et Stat_CDR.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport:

Paramètres du Rapport de consommation	
Paramètre	**Description**
Type de rapport	Le champType de rapport vous permet de sélectionner un type d'intervalle pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 23.
Date début	Spécifiez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Spécifiez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Requis si 'Intervalle' a été sélectionné comme type de rapport. Spécifiez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Requis si 'Intervalle' a été sélectionné comme type de rapport. Spécifiez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Quel(s) utilisateur(s)?	Spécifiez l'utilisateur ou la plage d'utilisateurs pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.

Paramètres du Rapport de consommation	
Paramètre	**Description**
Quels groupes CU?	Spécifiez le groupe CU ou la plage de groupes CU que vous désirez voir apparaître dans le rapport. Les groupes CU peuvent ête sélectionnés ou supprimés du rapport à l'aide de la méthode décrite pour les utilisateurs à la page 27. Vous pouvez également sélectionner '0- Tous les groupes CU' si vous désirez voir les données pour tous les groupes CU de votre centre de contact.

Description du rapport - Détails

Les détails du rapport incluent:

- Une répartition de l'information de connectivité de l'agent par utilisateur.
- Les statistiques d'intervalle, comme décrites dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques présentent le temps de connectivité de l'agent au icePhone, au RTPC, à Teams et à Tous les canaux en minutes.
- La répartition de la durée de contact par groupe CU.
- Les statistiques d'intervalle qui présentent le temps total de contact entrant et sortant en minutes.

L'information présentée dans ce rapport est décrite dans le tableau ci-dessous:

Contenu du Rapport de consommation		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Date	Cette collonne affiche la date (par ex. la date pour un rapport quotidien, l'intervalle (par ex. 8:00-8:15) ou la date de début pour un rapport hebdomadaire), le mois (par ex. Mai) ou l'année, selon le type de rapport qui a été produit.	[StartDateTime]
icePhone	La durée totale de connexion de l'agent au icePhone.	[ACSDuration]

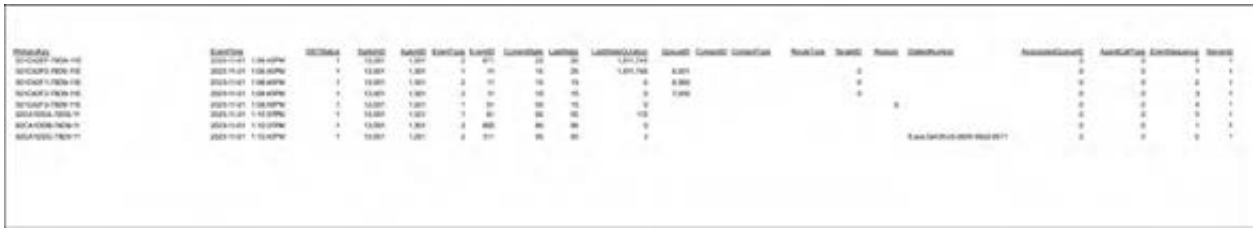
Contenu du Rapport de consommation		
Colonne	**Description**	**Calculs**
RTPC	La durée totale de connexion de l'agent au RTPC.	[PSTNDuration]
Teams	La durée totale de connexion de l'agent à Teams.	[TeamsDuration]
Tous les canaux	La durée totale de connexion de l'agent à tous les canaux.	[ACSDuration] + [PSTNDuration] + [TeamsDuration]
Contacts entrants	Le temps passé à des contacts entrants pour chaque groupe CU.	[Inbound]
Contacts sortants	Le temps passé à des contacts sortants pour chaque groupe CU.	[Outbound]
Tous les contacts	Le temps passé à des contacts entrants et sortants.	[Inbound] + [Outbound]

Chapitre 14 : Rapports données uniquement

Cette rubrique décrit chacun des rapports sur les données uniquement incluant un sommaire et une brève description des champs. Notez que tous les rapports de cette rubrique sont extraits directement de la base de données.

Stat ADR – Données uniquement
Stat Agent Activity – Données uniquement
Stat Agent Activity By Queue – Données uniquement
Stat Agent Line of Business – Données uniquement
Stat Agent Not Ready Breakdown – Données uniquement
Stat CDR – Données uniquement
CDR Summary – Données uniquement
Stat DNIS Activity – Données uniquement
Stat Queue Activity – Données uniquement
Stat Skill Acitivty – Données uniquement
Stat Trunk Activity Données uniquement
Stat Workflow Action Activity – Données uniquement
Contact LOB Event – Données uniquement

Stat ADR - Données uniquement



Sommaire du rapport

Le rapport "Stat_ADR - Données uniquement" fournit de l'information détaillée sur les activités de l'agent, qui se trouve dans la table Stat_ADR. Il est utilisé principalement pour produire des données brutes sur l'information qui concerne l'activité de l'agent.

Remarque: Ce rapport utilise la table Stat_ADR.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport:

Paramètres du Rapport Stat_ADR – Données uniquement	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Requis si votre centre de contact a plus d'un commutateur. Sinon, ce paramètre ne vous est pas présenté. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.

Paramètres du Rapport Stat_ADR – Données uniquement	
Paramètre	**Description**
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Requis si 'Intervalle' a été sélectionné comme Type de rapport. Définissez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Requis si 'Intervalle' a été sélectionné comme Type de rapport. Définissez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Quel(s) utilisateur(s)?	Définissez l'utilisateur ou la plage d'utilisateurs pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.

Description du rapport – Détails

L'information affichée pour chaque utilisateur est décrite dans le tableau ci-dessous:

Stat ADR – Données uniquement	
Colonne	**Description**
PrimaryKey	Un identifiant unique pour chaque ligne de la table de la base de données.
EventTime	Date et heure de l'événement.
DSTStatus	État de l'heure d'été. Les options incluent: • 0 = Pas en vigueur • 1 = En vigueur • 2 = Non applicable
SwitchID	ID de commutateur de l'agent.
AgentID	ID de l'agent.
EventType	Le type d'événement, par exemple, un agent se connecte à ice (AGT _EV_LOGGED_ON). Voyez l'Annexe B: Types d'événements de l'agent pour une liste complète des événements.
EventID	L'ID associé au type d'événement. Voyez l'Annexe B: Types d'événements de l'agent pour une liste complète des événements.
CurrentState	L'état dans lequel était l'agent à l'heure définie. • 15 = Connecté • 25 = Déconnecté • 35 = Prêt • 55 = Pas prêt • 65 =Post-contact • 75 = Présentation • 85 = Demande d'appel • 95 = Lancement d'appel • 105 = En appel • 115 = Consultation • 135 = Transfert d'appel • 145 = Appel en garde

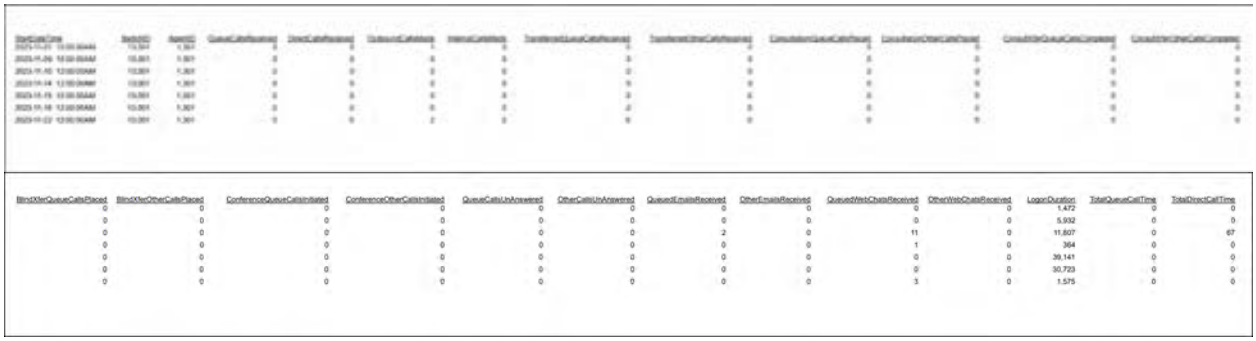
Stat ADR – Données uniquement	
Colonne	**Description**
	• 165 = En garde • 175 = En conférence • 185 = Dans l'application • 195 = En FAP • 215 = Réception de tonalité tous circuits occupés • 225 = En Écoute discrète • 305 = En courriel • 306 = En courriels multiples • 315 = En MI • 316 = En MI multiples • 405 = Prise d'appel qui sonne • 415= Prise d'appel en garde • 425 = Prise d'appel DAA • 435 = Prise d'appel en FAP • 475 = Permutation d'appel en FAP • 535 = Réacheminement d'appel • 665 = En appel réseau • 675 = En encadrement
LastState	L'état précédent de l'utilisateur.
LastStateDuration	Le temps que l'utilisateur a passé dans son état précédent.
QueueID	L'ID de file d'attente associé à l'activité.
ContactID	L'ID du contact associé à l'agent à l'heure définie.
ContactType	Le type de contact associé à l'agent à l'heure définie: • 1 = Appel • 3 = MI • 4 = Rappel • 5 = Demande de composition automatique

Stat ADR – Données uniquement	
Colonne	**Description**
	• 6 = Courriel
RouteType	Le code associé au type d'acheminement: • 1 = L'agent a reçu un contact de la file d'attente • 2 = L'agent traite un contact acheminé à l'agent (c. à d. l'appel a été transmis à l'agent par ID d'agent au lieu d'être acheminé à une file d'attente). • 3 = L'agent traite un contact d'un autre agent – sortant • 4 = L'agent traite un contact sortant – sortant
TargetID	Dans cette colonne, la valeur dépend de l'ID d'événement: • 11 = ID d'adresse • 21 = ID d'adresse • 71 = ID cible • 91 = ID cible • 92 = ID cible • 101 = ID cible • 133 = ID cible • 141 = ID de l'agent en garde • 161 = ID de l'agent qui a mis en garde • 176 = Code d'état • 177 = Code d'état • 180 = Code d'état • 181 = NA d'application • 191 = ID d'agent • 221 = ID d'agent cible • 222 = ID d'agent qui effectue l'écoute discrète • 231 = ID d'agent cible • 301 = ID cible • 311 = ID cible

Stat ADR – Données uniquement	
Colonne	**Description**
	• 401 = ID d'agent cible • 411 = ID d'agent cible • 421 = ID de file d'attente cible • 431 = ID d'agent cible • 441 = COA • 692 = ID cible • 751 = Code de résolution
Reason	Cette valeur dépend de l'ID d'événement (EventID): • 51 = Code de motif Pas prêt • 52 = Code de motif Pas prêt • 71 = Condition d'acheminement • 91 = Condition d'acheminement • 92 = Condition d'acheminement • 101 = Condition d'acheminement • 133 = Condition d'acheminement • 222 = État d'écoute discrète • 223 = Condition d'acheminement • 261 = 0 – Désactivé, 1 – Activé • 301 = Condition d'acheminement • 311 = Condition d'acheminement • 431 = Position • 451 = Position • 461 = Position • 471 = Position • 511 = Durée de session (s) en mode décroché • 531 = Motif • 621 = Décompte • 692 = Condition d'acheminement

Stat ADR – Données uniquement	
Colonne	**Description**
DialledNumber	Destination du contact.
AssociatedQueueID	L'ID de file d'attente associé durant la période sans événement maximale qui a pris fin avec l'événement.
AgentCallType	Le code associé au type d'appel de l'agent durant la période sans événement maximale qui a pris fin avec l'événement: • 0 = Non défini • 1 = Appel en file d'attente reçu • 2 = Appel direct reçu • 3 = Appel externe fait • 4 = Appel interne fait
EventSequence	L'ordre des événements s'ils se produisent durant la même seconde.
ServerID	L'I'ID de serveur défini dans les paramètres de iceManager.

Stat Agent Activity - Données uniquement



Sommaire du rapport

Le Rapport "Stat_AgentActivity – Données uniquement" fournit de l'information détaillée sur les activités de l'agent, qui se trouve dans les tables Stat_AgentActivity. Ce rapport est utilisé principalement pour produire des données brutes sur l'information qui concerne l'activité de l'agent.

Remarque: Ce rapport utilise la table Stat_AgentActivity.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport:

Paramètres du Rapport Stat Agent Activity	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Requis si votre centre de contact a plus d'un commutateur. Sinon, ce paramètre ne vous est pas présenté. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25
Type de rapport	La champ Type de rapport vous permet de sélectionner un type d'intervalle pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 23.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.

Paramètres du Rapport Stat Agent Activity	
Paramètre	**Description**
Heure début	Requis si 'Intervalle' a été sélectionné comme Type de rapport. Définissez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Requis si 'Intervalle' a été sélectionné comme Type de rapport. Définissez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Quel(s) utilisateur(s)?	Définissez l'utilisateur ou la plage d'utilisateurs pour le rapport . Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.

Description du rapport – Détails

L'information affichée pour chaque utilisateur est décrite dans le tableau ci-dessous :

Stat Agent Activity – Données uniquement	
Colonne	**Description**
StartDateTime	Date et heure du début de l'intervalle.
SwitchID	ID du commutateur.
AgentID	ID de l'agent.
QueueCallsReceived	Le nombre d'appels en file d'attente reçus. **Remarque :** Un appel pris de la FAP est considéré un appel reçu.
DirectCallsReceived	Le nombre d'appels directs reçus. **Remarque** : Un appel pris de la FAP est considéré un appel reçu.
OutboundCallsMade	Le nombre d'appels sortants internes / externes faits.

Stat Agent Activity – Données uniquement	
Colonne	**Description**
InternalCallsMade	Le nombre d'appels internes faits.
TransferredQueuedCallsReceived	Le nombre d'appels en file d'attente transférés reçus.
TransferredOtherCallsReceived	Le nombre d'appels directs transférés reçus.
ConsultationQueueCallsPlaced	Le nombre d'appels consultation effectués pour des appels qui provenaient de la file d'attente.
ConsultationOtherCallsPlaced	Le nombre d'appels consultation effectués pour des appels qui ne provenaient pas de la file d'attente.
ConsultXferQueueCallsCompleted	Le nombre de transferts avec annonce complétés pour des appels qui provenaient de la file d'attente.
ConsultXferOtherCallsCompleted	Le nombre de transferts avec annonce complétés pour des appels qui ne provenaient pas de la file d'attente.
BlindXferQueueCallsPlaced	Le nombre de transferts sans annonce effectués pour des appels qui provenaient de la file d'attente.
BlindXferOtherCallsPlaced	Le nombre de transferts sans annonce effectués pour des appels qui ne provenaient pas de la file d'attente.
ConferenceQueueCallsInitiated	Le nombre d'appels conférence effectués pour des appels qui provenaient de la file d'attente.
ConferenceOtherCallsInitiated	Le nombre d'appels conférence complétés pour des appels qui ne provenaient pas de la file d'attente.
QueueCallsUnAnswered	Le nombre d'appels en file d'attente retournés à la file d'attente parce que l'agent n'y a pas répondu.
OtherCallsUnAnswered	Le nombre d'appels directs auxquels l'agent n'a pas répondu.
QueuedEmailsReceived	Le nombre de courriels reçus d'une file d'attente.

Stat Agent Activity – Données uniquement	
Colonne	**Description**
OtherEmailsReceived	Le nombre de courriels directs reçus.
QueuedWebChatsReceived	Le nombre de clavardages web reçus d'une file d'attente.
OtherWebChatsReceived	Le nombre de clavardages web directs reçus.
LogonDuration	La durée totale de connexion de l'agent au système ice.
TotalQueueCallTime	Le temps total passé à des appels en file d'attente.
TotalDirectCallTime	Le temps total passé à des appels directs.
TotalOutboundCallTime	Le temps total passé à des appels sortants.
TotalInternalCallTime	Le temps total passé à des appels internes.
TotalHoldingTimeQueueCalls	Le temps total passé en état de garde pour des appels en file d'attente.
TotalHoldingTimeOtherCalls	Le temps total passé en état de garde pour des appels directs.
TotalConsultationTimeQueueCalls	Le temps total passé à la consultation d'un autre interlocuteur pour un appel en file d'attente.
TotalConsultationTimeOtherCalls	Le temps total passé à la consultation d'un autre interlocuteur pour un appel direct.
TotalConferenceTimeQueueCalls	Le temps total passé en conférence avec un appel en file d'attente.
TotalConferenceTimeOtherCalls	Le temps total passé en conférence avec un appel direct.
TotalQueueCallAlertingTime	Le temps total de présentation d'un appel en file d'attente.
TotalDirectCallAlertingTime	Le temps total de présentation d'un appel direct.

Stat Agent Activity – Données uniquement	
Colonne	**Description**
TotalQueueEmailTime	Le temps total passé en état En courriel pour des courriels provenant de la file d'attente.
TotalOtherEmailTime	Le temps total passé en état En courriel pour des courriels directs.
TotalQueueWebChatTime	Le temps total passé en état En clavardage web pour des clavardages web provenant de la file d'attente.
TotalOtherWebChatTime	Le temps total passé en état En clavardage web pour des clavardages web directs.
TotalWrapUpTime	Le temps total passé en état Post-contact.
TotalReadyTime	Le temps total passé en état Prêt.
TotalNotReadyTime	Le temps total passé en état Pas prêt.
TotalMonitoringTime	Le temps total passé en état Écoute discrète.
TotalCallSetupTime	Le temps total passé à tenter de faire ou d'établir des appels.
TransferredQueueEmailsReceived	Le nombre de courriels en file d'attente transférés reçus.
TransferredOtherEmailsReceived	Le nombre de courriels directs transférés reçus.
QueueEmailsTransferred	Le nombre de courriels en file d'attente transférés.
OtherEmailsTransferred	Le nombre de courriels directs transférés envoyés.
TotalQueueIMAlertingTime	Le temps total de présentation d'un MI en file d'attente.
TotalDirectIMAlertingTime	Le temps total de présentation d'un MI direct.
TotalQueueEmailAlertingTime	Le temps total de présentation d'un courriel en file d'attente.
TotalDirectEmailAlertingTime	Le temps total de présentation d'un courriel direct.

Stat Agent Activity – Données uniquement	
Colonne	**Description**
TotalIMWrapUpTime	Le temps total passé au post-contact.
QueueCallsStoppedAlerting	Le nombre total d'appels en file d'attente dont la pésentation a cessé avant d'obtenir une réponse d'un agent.
OtherCallsStoppedAlerting	Le nombre total d'appels directs dont la présentation a cessé avant d'avoir obtenu une réponse d'un agent.
QueueIMsStoppedAlerting	Le nombre total de MI en file d'attente dont la présentation a cessé avant d'avoir obtenu une réponse d'un agent.
OtherIMsStoppedAlerting	Le nombre total de MI directs dont la présentation a cessé avant d'avoir obtenu une réponse d'un agent.
QueueEmailsStoppedAlerting	Le nombre total de courriels en file d'attente dont la présentation a cessé avant d'avoir obtenu une réponse d'un agent.
OtherEmailsStoppedAlerting	Le nombre total de courriels directs dont la présentation a cessé avant d'avoir obtenu une réponse d'un agent.
QueueIMsUnAnswered	Le nombre total de MI en file d'attente qui n'ont pas obtenu de réponse de l'agent auquel ils ont été présentés.
OtherIMsUnAnswered	Le nombre total de MI directs qui n'ont pas obtenu de réponse de l'agent auquel ils ont été présentés.
QueueEmailsUnAnswered	Le nombre total de courriels en file d'attente qui n'ont pas obtenu de réponse de l'agent auquel ils ont été présentés.
OtherEmailsUnAnswered	Le nombre de courriels directs qui n'ont pas obtenu de réponse de l'agent auquel ils ont été présentés.
OutboundIMsMade	Le nombre total de MI sortants envoyés par l'agent.

Stat Agent Activity – Données uniquement	
Colonne	**Description**
InternalIMsMade	Le nombre total de MI que l'agent a envoyés à un autre agent.
TotalOutboundIMTime	Le temps total passé par l'agent à envoyer des MI sortants.
TotalInternalIMTime	Le temps total passé par l'agent à envoyer des MI internes.
TransferredQueueIMReceived	Le nombre de MI en file d'attente transférés reçus.
TransferredOtherIMReceived	Le nombre de MI directs transférés reçus.
ConsultationQueueIMPlaced	Le nombre de consultations effectuées pour des MI provenant de la file d'attente.
ConsultationOtherIMPlaced	Le nombre de consultations effectuées pour des MI directs.
ConsultXferQueueIMCompleted	Le nombre de transferts avec annonce de MI provenant de la file d'attente complétés.
ConsultXferOtherIMCompleted	Le nombre de transferts avec annonce de MI directs ccomplétés.
BlindXferQueueIMPlaced	Le nombre de transferts sans annonce de MI provenant de la file d'attente.
BlindXferOtherIMPlaced	Le nombre de transferts sans annonce de MI directs.
ConferenceQueueIMInitiated	Le nombre de conférences complétées avec des MI provenant de la file d'attente.
ConferenceOtherIMInitiated	Le nombre de conférences complétées avec des MI directs.
TotalHoldingTimeQueueIM	Le temps total passé en garde pour des MI provenant de la file d'attente.
TotalHoldingTimeOtherIM	Le temps total passé en garde pour des MI directs.

Stat Agent Activity – Données uniquement	
Colonne	**Description**
TotalConsultationTimeQueueIM	Le temps total passé à consulter un autre interlocuteur pour un MI provenant de la file d'attente.
TotalConsultationTimeOtherIM	Le temps total passé à consulter un autre interlocuteur pour un MI direct.
TotalConferenceTimeQueueIM	Le temps total passé en conférence avec un MI en file d'attente.
TotalConferenceTimeOtherIM	Le temps total passé en conférence avec un MI direct.
TotalIMSetupTime	Le temps total passé à l'établissement de MI.
OutboundEmailsMade	Le nombre total de courriels sortants envoyés par l'agent.
InternalEmailsMade	Le nombre total de courriels envoyés d'un agent à un autre agent.
TotalOutboundEmailTime	Le temps total passé par un agent à envoyer des courriels sortants.
TotalInternalEmailTime	Le temps total passé par un agent à envoyer des courriels internes.
TotalEmailWrapUpTime	Le temps total passé en état Post-contact.
MinConcurrentIM	Le nombre minimal de MI simultanés rapportés durant l'intervalle.
MaxConcurrentIM	Le nombre maximal de MI simultanés rapportés durant l'intervalle.
WeightedTotalConcurrentIM	Le total pondéré de simultanéité est utilisé pour déterminer la moyenne de simultanéité de MI par la division du total pondéré par la durée de l'intervalle.
WeightedUtilizationIM	L'utilisation pondérée (simultanéité actuelle divisée par la simultanéité configurée) est utilisée pour

Stat Agent Activity – Données uniquement	
Colonne	**Description**
	déterminer l'utilisation moyenne de MI par la division de l'utilisation pondérée par la durée de l'intervalle.
MinConcurrentEmail	La simultanéité minimale de courriel rapportée durant l'intervalle.
MaxConcurrentEmail	La simultanéité maximale de courriel rapportée durant l'intervalle.
WeightedTotalConcurrentEmail	Le total pondéré de simultanéité est utilisé pour déterminer la moyenne de simultanéité de courriel par la division du total pondéré par la durée de l'intervalle.
WeightedUtilizationEmail	L'utilisation pondérée (simultanéité actuelle divisée par la simultanéité configurée) est utilisée pour déterminer l'utilisation moyenne de courriel par la division de l'utilisation pondérée par la durée de l'intervalle.

Stat Agent Activity by Queue - Données uniquement

Sommaire du rapport

Le Rapport Stat_AgentActivityByQueue – Données uniquement fournit de l'information détaillée sur les activités de l'agent par file d'attente, qui se trouve dans les tables Stat_AgentActivityByQueue. Ce rapport est utilisé principalement pour produire des données brutes sur l'information qui concerne l'activité de l'agent par file d'attente.

Remarque : Ce rapport utilise la table Stat_AgentActivitybyQueue.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport:

Paramètres du Rapport Stat Agent Activity by Queue	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Requis si votre centre de contact a plus d'un commutateur. Sinon, ce paramètre ne vous est pas présenté. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Type de rapport	La champ Type de rapport vous permet de sélectionner un type d'intervalle pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 22.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.

Paramètres du Rapport Stat Agent Activity by Queue	
Paramètre	**Description**
Heure début	Requis si 'Intervalle' a été sélectionné comme Type de rapport. Définissez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Requis si 'Intervalle' a été sélectionné comme Type de rapport. Définissez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Quel(s) utilisateur(s)?	Définissez l'utilisateur ou la plage d'utilisateurs pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.

Description du rapport – Détails

L'information affichée pour chaque utilisateur est décrite dans le tableau ci-dessous:

Stat Agent Activity by Queue – Données uniquement	
Colonne	**Description**
StartDateTime	Date et heure du début de l'intervalle.
SwitchID	ID du commutateur.
AgentID	ID de l'agent.
QueueID	ID de la file d'attente. Cette valeur est toujours plus grande que 0.
CallsReceived	Décompte du nombre d'appels reçus de cette file d'attente. (Un appel pris de la FAP est considéré un appel reçu.)
TransferredCallsReceived	Décompte du nombre d'appels transférés reçus provenant de cette file d'attente reçus.

Stat Agent Activity by Queue – Données uniquement	
Colonne	**Description**
ConsultationCallsPlaced	Décompte du nombre d'appels consultation effectués pour des appels en file d'attente provenant de cette file d'attente.
ConsultXferCallsCompleted	Décompte du nombre de transferts avec annonce complétés pour des appels en file d'attente provenant de cette file d'attente.
BlindXferCallsPlaced	Décompte du nombre de transferts sans annonce effectués pour des appels en file d'attente provenant de cette file d'attente.
ConferenceCallsInitiated	Décompte du nombre de conférences complétées pour des appels en file d'attente provenant de cette file d'attente.
CallsUnAnswered	Décompte du nombre d'appels en file d'attente retournés à la file d'attente parce que l'agent n'y a pas répondu.
EmailsReceived	Décompte du nombre de courriels reçus de cette file d'attente.
WebChatsReceived	Décompte du nombre de clavardages web reçus de cette file d'attente.
LogonDuration	Durée totale de connexion de l'agent à la file d'attente durant l'intervalle.
TotalCallTime	Temps total passé à des appels en file d'attente.
TotalHoldingTime	Temps total passé en garde pour des appels provenant de cette file d'attente.
TotalConsultationTime	Temps total passé à la consultation d'un autre interlocuteur pour des appels provenant de cette file d'attente.
TotalConferenceTime	Temps total passé en conférence avec un appel provenant de cette file d'attente.

Stat Agent Activity by Queue – Données uniquement	
Colonne	**Description**
TotalCallAlertingTime	Temps total passé à la présentation d'un appel provenant de cette file d'attente.
TotalEmailTime	Temps total passé en état En courriel pour un courriel provenant de cette file d'attente.
TotalWebChatTime	Temps total passé en état En clavardage web pour un clavardage web provenant de cette file d'attente.
TotalWrapUpTime	Temps total passé en état Post-contact pour des appels provenant de cette file d'attente.
EmailsTransferred	Décompte du nombre de courriels transférés envoyés pour des courriels en file d'attente provenant de cette file d'attente.
TransferredEmailsReceived	Décompte du nombre de courriels transférés reçus provenant de cette file d'attente.
TotalIMAlertingTime	Temps total passé à la présentation d'un MI.
TotalEmailAlertingTime	Temps total passé à la présentation d'un courriel.
TotalIMWrapUpTime	Temps total passé en état Post-contact après avoir traité un MI.
TotalCallSetupTime	Temps total passé à l'établissement d'appels.
TransferredCallsReceivedViaConsultWithWorkflowToAQueue	Décompte du nombre total d'appels transférés reçus qui sont le résultat d'une consultation établie par un autre agent avec l'application où l'application place l'appel en file d'attente et où l'agent répond à l'appel en file d'attente avant que le transfert ne soit complété.
CallsStoppedAlerting	Décompte du nombre total d'appels dont la présentation a cessé avant d'avoir obtenu une réponse d'un agent.

Stat Agent Activity by Queue – Données uniquement	
Colonne	**Description**
IMsStoppedAlerting	Décompte du nombre total de MI dont la présentation a cessé avant d'avoir obtenu une réponse d'un agent.
EmailsStoppedAlerting	Décompte du nombre total de courriels dont la présentation a cessé avant d'avoir obtenu une réponse d'un agent.
IMsUnAnswered	Décompte du nombre total de MI qui n'ont pas obtenu de réponse de l'agent auquel ils ont été présentés.
EmailsUnAnswered	Décompte du nombre total de courriels qui n'ont pas obtenu de réponse de l'agent auquel ils ont été présentés.
TransferredIMReceived	Décompte du nombre de MI transférés reçus provenant de cette file d'attente.
ConsultationIMPlaced	Décompte du nombre de MI en file d'attente en consultation effectués provenant de cette file d'attente.
ConsultXferIMCompleted	Décompte du nombre de transferts avec annonce complétés de MI en file d'attente provenant de cette file d'attente.
BlindXferIMPlaced	Décompte du nombre de transferts sans annonce de MI en file d'attente provenant de cette file d'attente.
ConferenceIMInitiated	Décompte du nombre de conférences complétées avec des MI en file d'attente provenant de cette file d'attente.
TotalIMHoldingTime	Temps total passé en garde pour des MI provenant de cette file d'attente.

Stat Agent Activity by Queue – Données uniquement	
Colonne	**Description**
TotalIMConsultationTime	Temps total passé à consulter un autre interlocuteur pour des MI provenant de cette file d'attente.
TotalIMConferenceTime	Temps total passé en conférence avec un MI provenant de cette file d'attente.
TransferredIMReceivedViaConsultWithWorkflowToAQueue	Décompte du nombre total de MI transférés reçus qui sont le résultat d'une consultation établie par un autre agent avec l'application où l'application place le MI en file d'attente et où l'agent répond au MI en file d'attente avant que le transfert ne soit complété.
TotalIMSetupTime	Temps total passé à l'établissement de MI sortants.
TotalEmailWrapUpTime	Temps total passé en état Post-contact après avoir traité un courriel.

Stat Agent Line of Business - Données uniquement

StartDateTime	SwitchID	AgentID	LOBCode	QueueID	NumberOfTimesTagged	Duration
2023-10-10 12:00:00AM	13,001	1,301	1	6,001	1	0

Sommaire du rapport

Le Rapport "Stat_AgentLineOfBusiness - Données uniquement" fournit de l'information détaillée sur l'objet d'appel de l'agent, qui se trouve dans les tables Stat_AgentLineOfBusiness. Ce rapport est utilisé principalement pour produire des données brutes sur l'information qui concerne l'objet d'appel de l'agent.

Remarque: Ce rapport utilise la table Stat_AgentLineOfBusiness.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport:

Paramètres du Rapport Stat Agent Line of Business	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Requis si votre centre de contact a plus d'un commutateur. Sinon, ce paramètre ne vous est pas présenté. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Type de rapport	La champ Type de rapport vous permet de sélectionner un type d'intervalle pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 23.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.

Paramètres du Rapport Stat Agent Line of Business	
Paramètre	**Description**
Heure début	Requis si 'Intervalle' a été sélectionné comme Type de rapport. Définissez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Requis si 'Intervalle' a été sélectionné comme Type de rapport. Définissez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Quel(s) utilisateur(s)?	Définissez l'utilisateur ou la plage d'utilisateurs pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.

Description du rapport – Détails

L'information affichée pour chaque code est décrite dans le tableau ci-dessous :

Stat Agent Line of Business – Données uniquement	
Colonne	**Description**
StartDateTime	Date et heure du début de l'intervalle.
SwitchID	ID du commutateur
AgentID	ID de l'agent.
LOBCode	Le code d'objet d'appel journalisé.
QueueID	L'ID de la file d'attente associée au contact.
NumberOfTimeTagged	Le nombre total de sélections du code d'objet d'appel pour l'intervalle défini.
Duration	La durée de l'appel associé au code d'objet d'appel défini. **Remarque:** Le premier COA invoqué durant l'état post-contact (si applicable) a une durée égale à la durée de l'appel entier si aucun COA n'a été

Stat Agent Line of Business – Données uniquement	
Colonne	**Description**
	invoqué durant l'appel et est égal à 0 si au moins un COA a été invoqué durant l'appel COA.

Stat Agent Not Ready Breakdown - Données uniquement

StartDateTime	SwitchID	AgentID	NotReadyReason	NumberOfTimesPressed	Duration
2023-11-01 12:00:00AM	13,001	1,301	0	2	885
2023-11-09 12:00:00AM	13,001	1,301	0	1	1,579
2023-11-09 12:00:00AM	13,001	1,301	2	1	4,342
2023-11-10 12:00:00AM	13,001	1,301	0	14	3,575
2023-11-14 12:00:00AM	13,001	1,301	0	1	17

Sommaire du rapport

Le rapport "Stat_AgentNotReadyBreakdown - Données uniquement" fournit de l'information détaillée sur la ventilation des motifs Pas prêt de l'agent, qui se trouve dans les tables Stat_AgentNotReadyBreakdown. Ce rapport est utilisé principalement pour produire des données brutes sur l'information qui concerne les motifs Pas prêt de l'agent.

Remarque: Ce rapport utilise la table Stat_AgentNotReadyBreakdown.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport:

Paramètres du Rapport Stat Agent Not Ready Breakdown	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Requis si votre centre de contact a plus d'un commutateur. Sinon, ce paramètre ne vous est pas présenté. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Type de rapport	La champ Type de rapport vous permet de sélectionner un type d'intervalle pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 23.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.

Paramètres du Rapport Stat Agent Not Ready Breakdown	
Paramètre	**Description**
Heure début	Requis si 'Intervalle' a été sélectionné comme Type de rapport. Définissez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Requis si 'Intervalle' a été sélectionné comme Type de rapport. Définissez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Quel(s) utilisateur(s)?	Définissez l'utilisateur ou la plage d'utilisateurs pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.

Description du rapport– Détails

L'information affichée pour chaque motif est décrite dans le tableau ci-dessous:

Stat Agent Not Ready Breakdown – Données uniquement	
Colonne	**Description**
StartDateTime	Date et heure du début de l'intervalle.
SwitchID	ID du commutateur.
AgentID	ID de l'agent.
NotReadyReason	Le motif sélectionné qui indique pourquoi l'agent n'était pas prêt.
NumberOfTimesPressed	Décompte du nombre de fois où ce motif Pas prêt a été sélectionné.
Duration	Durée totale de l'état Pas prêt de l'agent en lien avec ce motif.

Stat CDR - Données uniquement

PrimaryKey	EventTime	DSTStatus	ContactID	EventID	SwitchID	ContactType	CurrentState	LastState	LastStateDuration	QueueID	IntData1	IntData2	IntData3	IntData4
{466961F3-9231-11EE-9B2C-005056B20080}	2023-12-03 6:11:23PM	0	4,121	1	13,001	1	1	1	0	0	50,001	0	0	2
{466961F4-9231-11EE-9B2C-005056B20080}	2023-12-03 6:11:23PM	0	4,121	10	13,001	1	10	1	0	0	1,300,102	3	6	
{466961F5-9231-11EE-9B2C-005056B20080}	2023-12-03 6:11:25PM	0	4,121	155	13,001	1	10	10	2	0	0	0	0	0
{466961F6-9231-11EE-9B2C-005056B20080}	2023-12-03 6:11:32PM	0	4,121	120	13,001	1	10	10	9	6,001	0			
{466961F7-9231-11EE-9B2C-005056B20080}	2023-12-03 6:11:32PM	0	4,121	140	13,001	1	10	10	9	6,001	1,111	0		
{4DC60266-9231-11EE-9B2C-005056B20080}	2023-12-03 6:11:36PM	0	4,121	110	13,001	1	10	10	13	6,001	1,300,108	1	2	4
{54302913-9231-11EE-9B2C-005056B20080}	2023-12-03 6:11:46PM	0	4,121	141	13,001	1	10	10	23	6,001	1,111			0

Sommaire du rapport

Le rapport "Stat_CDR - Données uniquement" fournit de l'information détaillée sur les enregistrements détaillés de contact qui se trouve dans les tables Stat_CDR. Ce rapport est utilisé principalement pour produire des données brutes sur l'information qui concerne les enregistrements détaillés de contact.

Remarque: Ce rapport utilise la table Stat_CDR.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport:

Paramètres du Rapport Stat CDR	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Requis si votre centre de contact a plus d'un commutateur. Sinon, ce paramètre ne vous est pas présenté. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.

Paramètres du Rapport Stat CDR	
Paramètre	**Description**
Heure début	Requis si 'Intervalle' a été sélectionné comme Type de rapport. Définissez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Requis si 'Intervalle' a été sélectionné comme Type de rapport. Définissez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Quels contact(s)?	Définissez l'ID de contact ou la plage d'ID de contact que vous aimeriez voir apparaître dans le rapport. Par défaut une plage de 1-100000000 est sélectionnée pour le rapport. Vous pouvez accepter cette plage ou entrer soit une nouvelle plage ou une série de contacts individuels séparés par des virgules.
Quel(s) type(s) de contact ?	Définissez les types de contact que vous désirez inclure dans le rapport. Par défaut, les quatre types de contact suivants sont sélectionnés: 1 – Appel, 3 - MI, 5 – Demande de composition automatique et 6 – Courriel.

Description du rapport – Détails

L'information affichée pour chaque contact est décrite dans le tableau ci-dessous:

Stat CDR – Données uniquement	
Colonne	**Description**
PrimaryKey	Un identifiant unique pour chaque ligne de la table de la base de données.
EventTime	Date et heure de l'événement.
DSTStatus	État de l'heure d'été. Les options incluent: • 0 = Pas en vigueur

Stat CDR – Données uniquement	
Colonne	**Description**
	• 1 = En vigueur • 2 = Non applicable
ContactID	L'ID unique du contact.
EventID	Le code d'ID attribué à l'événement du contact. • 1 = Le contact a été créé • 10 = Le contact est dans l'application • 15 = Le contact est acheminé • 16 = L'agent a demandé que le contact soit acheminé • 20 = Le contact est traité par un agent • 25 =Le contact est en appel sortant • 30 = Le contact est dans la file d'attente personnelle d'un agent • 100 = Le contact a quitté le système • 101 = L'agent a demandé que le contact soit libéré du système • 110 = Une action étiquetée de l'application est complétée • 120 = Le contact est en file d'attente • 121 = Le contact est retiré de la file d'attente, par exemple lorsque le contact est traité par un agent • 130 = Des exigences de compétence sont ajoutées au contact • 131 = Les exigences de compétence sont retirées du contact • 140 = Le contact est présenté à un agent • 141 = Le contact est retourné (n'a pas obtenu de réponse de l'agent à qui il a été présenté) • 150 = Des données d'utilisateur ont été établies pour ce contact • 155 = Diverses données ont été établies pour ce contact

Stat CDR – Données uniquement	
Colonne	**Description**
	• 160 = Une nouvelle modalité a été ajoutée à ce contact après sa création • 161 = Un type de modalité a été retiré de ce contact • 164 = Le contact a été ajouté à une réunion • 165 = Un participant de la réunion s'est joint à la conférence multipartite de ce contact • 166 = Un participant de la réunion a quitté la conférence multipartite de ce contact • 170 = Un code de résolution a été établi pour un courriel • 180 =Le contact a débuté l'exécution d'une application active • 181 = Une application active a pris fin pour le contact • 190 = Un contact a été déplacé à un autre serveur
SwitchID	L'ID de commutateur du contact.
ContactType	Le type de contact: • 1 = Appel • 3 = MI • 4 = Rappel • 5 = Demande de composition automatique • 6 = Courriel
CurrentState	L'état actuel du contact: • 1 = Le contact a été créé • 10 = Le contact est dans l'application • 20 = Le contact est traité par un agent • 21 = Le contact est en appel sortant • 25 = Le contact est acheminé (et/ou entend un signal de rappel du demandeur)

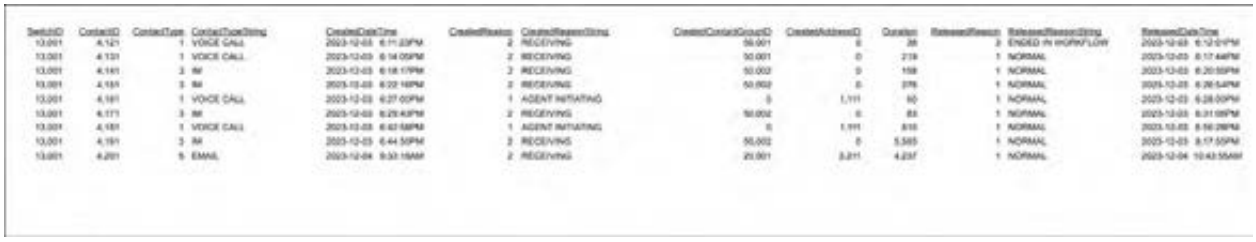
Stat CDR – Données uniquement	
Colonne	**Description**
	• 30 = Le contact est dans la file d'attente personnelle d'un agent • 100 = Le contact a quitté le système
LastState	Le dernier état du contact.
LastStateDuration	La durée du dernier état du contact.
QueueID	L'ID de la file d'attente associée au contact.
IntData1	La valeur affichée est spécifique à l'ID d'événement: • Événement 1 – ID du groupe de contacts • Événement 10 – ID de l'application • Événement 20 – ID de l'agent • Événement 25 – ID du groupe de contacts • Événement 30 – ID de l'agent • Événement 100 – ID du groupe de contacts • Événement 110 – ID de l'application • Événement 130 – ID de compétence • Événement 131 – ID de compétence • Événement 140 – ID de l'agent • Événement 141 – ID de l'agent • Événement 160 – Type de modalité • Événement 161 – Type de modalité • Événement 165 – 1 = s'il est affirmé que l'identité du participant est déguisée • Événement 166 – 1 s'il est affirmé que l'identité du participant est déguisée • Événement 170 – ID du groupe de contacts • Événement 180 – ID de session d'application • Événement 181 – ID de session d'application
IntData2	La valeur affichée dépend de la colonne ID d'événement:

Stat CDR – Données uniquement	
Colonne	**Description**
	• Événement 1 – ID d'adresse/ Numéro de pistage • Événement 10 – ID de page • Événement 15 – ID d'adresse • Événement 20 – Cote de compétence • Événement 25 – ID d'adresse • Événement 100 – ID d'adresse • Événement 110 –ID de page • Événement 130 - Niveau • Événement 140 – Cote de compétence • Événement 165 - Drapeaux • Événement 166 - Drapeaux • Événement 170 –ID d'adresse • Événement 180 – ID du participant • Événement 181 – ID du participant
IntData3	La valeur affichée est spécifique à l'ID d'événement: • Événement 1 – ID de message • Événement 10 – ID d'action • Événement 15 – Résultat • Événement 100 – Durée • Événement 110 – ID d'action • Événement 121 – Durée • Événement 130 – Type • Événement 170 – ID de message
IntData4	La valeur affichée est spécifique à l'ID d'événement: • Événement 1 – Motif • Événement 15 – Motif • Événement 30 – Mis en attente? • Événement 100 – Motif

Stat CDR – Données uniquement	
Colonne	**Description**
	• Événement 110 – Durée • Événement 121 – Motif • Événement 130 – Priorité • Événement 170 – Code de résolution
StrData1u	La valeur affichée est spécifique à l'ID d'événement: • Événement 1 – Adresse source • Événement 110 – Données de l'action • Événement 150 – Données d'utilisateur • Événement 164 – URL de la réunion • Événement 165 – Nom d'affichage • Événement 166 – Nom d'affichage • Événement 170 – Adresse source • Événement 180 – NA de connexion • Événement 181 – NA de connexion
StrData2	La valeur affichée est spécifique à l'ID d'événement: • Événement 1 – Nom source • Événement 110 – Résultat • Événement 165 – URI • Événement 166- URI • Événement 170 – Nom source

Stat CDR – Données uniquement	
Colonne	**Description**
StrData3	La valeur affichée est spécifique à l'ID d'événement: • Événement 1 – Adresse cible • Événement 15 – Destination • Événement 25 – Numéro • Événement 100 – Adresse cible • Événement 165 – URI du téléphone • Événement 166 – URI du téléphone • Événement 170 – Adresse cible
StrData4	La valeur affichée est spécifique à l'ID d'événement: • Événement 1 – Adresse de réacheminement • 164 – URI du point d'extrémité • Événement 165 – URI du point d'extrémité • Événement 170 – Adresse de réacheminement
EventSequence	L'ordre des événements s'ils se produisent durant la même seconde.
ServerID	L'ID du serveur associé au contact.
RolledUp	L'état rappelé: • 0 = Pas encore rappelé • 1 = Déjà rappelé

CDR Summary - Données uniquement



Sommaire du rapport

Le rapport "CDR Summary Report - Données uniquement" fournit de l'information détaillée sur chaque contact (contact créé, mis en file d'attente, traité, etc.), qui se trouve dans la table Stat_CDR_summary. Ce rapport est utilisé principalement pour produire des données brutes sur l'information qui concerne le sommaire des contacts.

Remarque: Ce rapport utilise la table Stat_CDR_summary.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport:

Paramètres du Rapport CDR Summary	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Requis si votre centre de contact a plus d'un commutateur. Sinon, ce paramètre ne vous est pas présenté. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.

Paramètres du Rapport CDR Summary	
Paramètre	**Description**
Heure début	Requis si 'Intervalle' a été sélectionné comme Type de rapport. Définissez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Requis si 'Intervalle' a été sélectionné comme Type de rapport. Définissez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Quel(s) type(s) de contact ?	Définissez les types de contact que vous désirez inclure dans le rapport. Par défaut, les quatre types de contact suivants sont sélectionnés: 1 – Appel, 3 - MI, 5 – Demande de composition automatique et 6 – Courriel.
Quel(s) DNIS ou adresse(s) de courriel?	Définissez le DNIS, les DNIS ou la plage de DNIS que vous aimeriez voir apparaître dans le rapport. Par défaut, tous les DNIS sont sélectionnés pour le rapport. Vous pouvez entrer un seul DNIS ou plusieurs DNIS séparés par des virgules. Il est recommandé de définir les DNIS si votre centre de contact a plusieurs DNIS plutôt que d'utiliser la plage de DNIS par défaut. Vous pouvez également définir une ou des adresse(s) courriel dans ce champ si votre centre de contact reçoit des courriel dans ice.

Description du rapport – Détails

L'information affichée pour chaque contact est décrite dans le tableau ci-dessous:

CDR Summary – Données uniquement	
Colonne	**Description**
SwitchID	ID du commutateur associé au contact.

CDR Summary – Données uniquement	
Colonne	**Description**
ContactID	Identifiant unique pour l'appel.
ContactType	Le code de type de contact: • 1 = Appel • 3 = MI • 5 = Demande de composition automatique • 6 = Courriel
ContactTypeString	La chaîne associée au type de contact: • Appel • MI • Demande de composition automatique • Courriel
CreatedDateTime	Date et heure de création du contact.
CreatedReason	Le code de motif de création: • 1 = Démarré par l'agent • 2 = Reçu • 3 = Démarré par l'application
CreatedReasonString	La chaîne associée au motif de création: • Démarré par l'agent • Reçu • Démarré par l'application
CreatedContactGroupID	Une ID unique qui représente le groupe de contacts.
CreatedAddressID	ID d'adresse ou numéro de pistage du courriel.
Duration	Durée totale du contact en secondes.
ReleasedReason	Le code de motif de libération: • 1 = Normal

CDR Summary – Données uniquement	
Colonne	**Description**
	• 3 = Abandonné dans l'application • 8 = Abandonné dans la FAP • 9 = Abandonné durant l'acheminement • 10 = Raccroché par l'application • 12 = Rejeté par les limites max de DNIS • 13 = Rejeté par les limites min de DNIS • 14 = Rejeté par une action de l'application • 15 = Adresse de destination invalide • 16 = Échec de Appeler • 17 = Rejeté par la limite max de DNIS sortant • 18 = Rejeté par la limite min de DNIS sortant • 19 = Panne du système • 20 = Terminé par les contacts actifs
ReleasedReasonString	La chaîne associée au motif de libération: • Normal • Abandonné dans l'application • Abandonné dans la FAP • Abandonné durant l'acheminement • Raccroché par l'application • Rejeté par les limites max de DNIS • Rejeté par les limites min de DNIS • Rejeté par une action de l'application • Adresse de destination invalide • Échec de Appeler • Rejeté par la limite max de DNIS sortant • Rejeté par la limite min de DNIS sortant • Panne du système • Terminé par les contacts actifs

CDR Summary – Données uniquement	
Colonne	**Description**
ReleasedDateTime	Date et heure à laquelle le contact a été libéré.
OriginatorAddress	D'où provenait le contact: • Le numéro de téléphone du contact • L'adresse courriel du contact • L'adresse MI du contact • L'adresse SIP de l'appel SIP • L'ID d'utilisateur
OriginatorName	Le nom source du contact.
ReceivingAddress	Où le contact a été originalement acheminé: • Le numéro qui a reçu l'appel • Le numéro que l'utilisateur a composé (appels sortants) • Le courriel/MI auquel le message a été envoyé • Une adresse SIP • Une ID d'utilisateur
RedirectAddress	Le numéro de téléphone ou l'adresse courriel auquel le contact était réacheminé.
NumTimesInWorkflow	Le nombre de fois que le contact a été acheminé à une application.
TimeInWorkflow	Le temps qu'un contact a passé dans l'application.
NumTimesRouted	Le nombre de fois que ce contact a été acheminé / réacheminé. Exemples d'acheminement: • Normal: le contact a été acheminé par l'application ou la composition directe • Renvoi de tous les appels: le contact a été acheminé à une destination de 'renvoi tous appels' d'un utilisateur

CDR Summary – Données uniquement	
Colonne	**Description**
	• Renvoi non réponse • Renvoi débordement de la FAP • Renvoi aucune connexion • Transfert sans annonce • Transfert à la FAP • Transfert à l'application: le contact a été acheminé en raison du transfert d'un utilisateur à une application complété
TimeInRouting	Le temps total qu'un contact a passé en acheminement.
NumTimesInPAQ	Le nombre de fois que le contact a été acheminé à la FAP d'un utilisateur.
TimeInPAQ	Le temps total qu'un contact a passé dans la FAP d'un utilisateur.
NumTimesOnOutbound	Le nombre de fois qu'un utilisateur a été en appel sortant.
TimeOnOutbound	Le temps total qu'un utilisateur a passé en appel sortant.
NumTimesHandledByAgent	Le nombre de fois que le contact a été traité par un utilisateur.
TimeHandledByAgent	Le temps total que le contact a passé en traitement par un utilisateur.
NumTimesQueued	Le nombre de fois qu'un contact a été mis en file d'attente.
NumTimesReturned	Le nombre de fois qu'un contact a été retourné à la file d'attente. Un contact qui est présenté à un utilisateur est retourné à la file d'attente si l'utilisateur ne répond pas à l'appel à l'intérieur du seuil de réponse de la file d'attente.
OriginalQueueID	L'ID de la première file d'attente à laquelle un contact a été placé.

CDR Summary – Données uniquement	
Colonne	**Description**
OriginalQueueName	Le nom de la première file d'attente dans laquelle un contact a été placé.
NumTimesHandledFromQueue	Le nombre de fois qu'un contact a été traité par un utilisateur.
TotalTimeQueuedHandled	Le temps total de traitement des contacts en file d'attente
NumTimesAbandonedFromQueue	Le nombre total de fois que le contact a été abandonné de la file d'attente
TotalTimeQueuedAbandoned	Le temps total pour les contacts en file d'attente abandonnés.
NumTimesRemovedFromQueue	Le nombre de fois que le contact a été retiré de la file d'attente.
TotalTimeQueuedRemoved	Le temps total pour les contacts qui ont été retirés de la file d'attente.
NumTimesSetUserData	Le nombre de fois que les données d'utilisateur ont été établies
NumTimesActionCompleted	Le nombre de fois que le contact est passé par une action de l'application et que la boîte à cocher 'journaliser action' de l'action était activée.
OriginalHandledQueueID	L'ID de file d'attente de la file d'attente dans laquelle le contact a été initialement traité.
OriginalHandledQueueName	Le nom de file d'attente dans laquelle le contact a été initialement traité.
OriginalHandlingAgentID	L'ID d'agent du premier agent qui l'a traité.
OriginalHandlingAgentName	Le nom du premier agent qui l'a traité.
OriginalHandlingAgentSkillScore	La cote de compétence du premier agent qui l'a traité.

CDR Summary – Données uniquement	
Colonne	**Description**
OriginalOutboundContactGroupID	L'ID du groupe de contacts du contact sortant original.
OriginalOutboundAddressID	L'ID d'adresse du contact sortant original.
OriginalOutboundNumber	Le premier numéro sortant.
OriginalRoutedAddressID	Le premier ID d'adresse auquel le contact a été acheminé.
OriginalRoutedResult	Le code de résultat de l'acheminement original: • 0 = Succès • 0x0103000 = Réacheminement de l'appel • 0x0103000 =Adresse de destination non connectée • 0x0103000 = Adresse de destination occupée • 0x0203003 = Min DNIS non satisfait • 0x0203003 = Rejeté par le DNIS 0x0203003 = DNIS introuvé
OriginalRoutedResultString	La chaîne associée au résultat de l'acheminement original: • Succès • Réacheminement de l'appel • Adresse de destination non connectée • Adresse de destination occupée • Min DNIS non satisfait • Rejeté par le DNIS • DNIS introuvé
OriginalRoutedReason	Le code du motif original d'acheminement: • 0 = Normal • 1 = RATA • 2 = RANR

CDR Summary – Données uniquement	
Colonne	**Description**
	• 3 = RADF • 4 = RAAC • 5 = Transfert sans annonce • 6 = Transfert FAP • 7 = Transfert Application • 8 = Réacheminement en présentation • 9 = Réacheminement FAP • 10 = NA déconnexion à distance • 11 = Déplacement du contact
OriginalRoutedReasonString	La chaîne associée au motif d'acheminement original: • Normal • Renvoi tous appels • Renvoi non-réponse • Renvoi débordement de FAP • Renvoi aucune connexion • Transfert sans annonce • Transfert à FAP • Transfert à l'application
OriginalRoutedDestination	La première destination d'acheminement du contact.
OriginalSetUserData	Les premières données d'utilisateur établies pour le contact.
LastSetUserData	Les dernières données d'utilisateur établies pour le contact.
OriginalLoggedActionWfID	Le NA d'application de la première action journalisée par laquelle est passé le contact.
OriginalLoggedActionPageID	L'ID de la page de la première action par laquelle le contact est passé.

CDR Summary – Données uniquement	
Colonne	**Description**
OriginalLoggedActionActionID	L'ID d'action de la première action journalisée par laquelle le contact est passé.
OriginalLoggedActionDuration	Le temps passé dans la première action journalisée.
OriginalLoggedActionName	Le nom d'action de la première action journalisée par laquelle le contact est passé.
OriginalLoggedActionData	Les données associées à la première action journalisée.
OriginalLoggedActionResult	Le code de résultat de la première action journalisée. **Remarque:** Les valeurs des codes de résultat sont spécifiques aux actions. Pour plus d'information sur les codes de résultat, consultez le Manuel de l'utilisateur Workflow.
LastLoggedActionWfID	L'ID d'application de la dernière action journalisée par laquelle le contact est passé.
LastLoggedActionPageID	L'ID de la page de la dernière action journalisée par laquelle le contact est passé.
LastLoggedActionActionID	L'ID d'action de la dernière action journalisée par laquelle le contact est passé.
LastLoggedActionDuration	Le temps que le contact a passé dans la dernière action journalisée.
LastLoggedActionName	Le nom d'action de la dernière action journalisée par laquelle le contact est passé.
LastLoggedActionData	Les données associées à la dernière action journalisée. **Remarque:** Les données associées sont spécifiques à l'action. Par exemple, si l'action était une action Obtenir entrée de l'appelant, les données seraient les touches du clavier téléphonique qu'il a pressées.
LastLoggedActionResult	Le code de résultat de la dernière action journalisée.

CDR Summary – Données uniquement	
Colonne	**Description**
	Remarque: Les valeurs des codes de résultat sont spécifiques aux actions. Pour plus d'information sur les codes de résultat, consultez le Manuel de l'utilisateur Workflow.

Stat DNIS Activity - Données uniquement

StartDateTime	SwitchID	DNIS	CallCount	NumRejectedDNISMax	NumRejectedDNISMin	NumRejectedWorkflowAction	CallDuration
2023-12-03 12:00:00AM	13,001	sip:ice12internalsip@computertalk.com	2	0	0	0	257
2023-12-03 12:00:00AM	13,001	sip:ice12internalsip@computertalk.com	4	0	0	0	6,104
2023-12-04 12:00:00AM	13,001	sip:ice12internalsip@computertalk.com	3	0	0	0	4,836
2023-12-04 12:00:00AM	13,001	sip:ice12internalsip@computertalk.com	2	0	0	0	142
2023-12-04 12:00:00AM	13,001	sip:ice12internalsip@computertalk.com	6	0	0	0	2,727,199
2023-12-05 12:00:00AM	13,001	sip:ice12internalsip@computertalk.com	2	0	0	0	25

Sommaire du rapport

Le rapport "Stat_DNISActivity - Données uniquement" fournit de l'information détaillée sur les activités DNIS, qui se trouve dans les tables Stat_DNISActivity. Ce rapport est utilisé principalement pour produire des données brutes sur l'information qui concerne l'activité DNIS.

Remarque: Ce rapport utilise la table Stat_DNISActivity.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport:

Paramètres du Rapport Stat DNIS Activity	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Requis si votre centre de contact a plus d'un commutateur. Sinon, ce paramètre ne vous est pas présenté. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Type de rapport	Type de rapport vous permet de sélectionner un type d'intervalle pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 23.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.

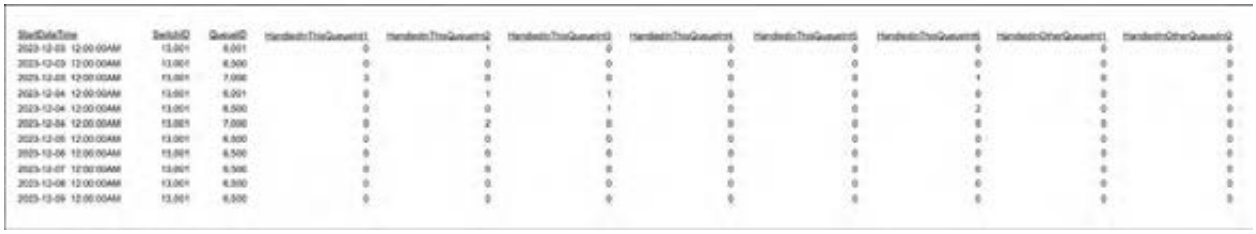
Paramètres du Rapport Stat DNIS Activity	
Paramètre	**Description**
Heure début	Requis si 'Intervalle' a été sélectionné comme Type de rapport. Définissez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure fin	Requis si 'Intervalle' a été sélectionné comme Type de rapport. Définissez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.

Description du rapport – Détails

L'information affichée pour chaque DNIS est décrite dans le tableau ci-dessous:

Stat DNIS Activity – Données uniquement	
Colonne	**Description**
StartDateTime	Date et heure du début de l'intervalle.
SwitchID	ID du commutateur.
DNIS	Numéro DNIS associé aux appels entrants.
CallCount	Nombre d'appels reçus avec ce DNIS.
NumRejectedDNIS Max	Nombre d'appels entrants rejetés de ce DNIS en raison de la violation du max DNIS.
NumRejectedDNIS Min	Nombre d'appels entrants rejetés de ce DNIS en raison de la violation du min DNIS.
NumRejectedWorkflowAction	Nombre d'appels entrants rejetés de ce DNIS en raison du rejet par l'action de rejet de l'application.
CallDuration	Durée totale d'appel des appels de ce DNIS.

Stat Queue Activity - Données uniquement



Sommaire du rapport

Le rapport "Stat_QueueActivity - Données uniquement" fournit de l'information détaillée sur les activités de file d'attente, qui se trouve dans les tables Stat_QueueActivity. Ce rapport est utilisé principalement pour produire des données brutes sur l'information qui concerne l'activité de file d'attente.

Remarque: Ce rapport utilise la table Stat_QueueActivity.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport

Paramètres du Rapport Stat Queue Activity	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Requis si votre centre de contact a plus d'un commutateur. Sinon, ce paramètre ne vous est pas présenté. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Type de rapport	Type de rapport vous permet de sélectionner un type d'intervalle pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 23.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.

Paramètres du Rapport Stat Queue Activity	
Paramètre	**Description**
Heure début	Requis si 'Intervalle' a été sélectionné comme Type de rapport. Définissez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Requis si 'Intervalle' a été sélectionné comme Type de rapport. Définissez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Quelle(s) file(s) d'attente?	Définissez les files d'attente ou la plage de files d'attente pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 34.

Description du rapport– Détails

L'information affichée pour chaque file d'attente est décrite dans le tableau ci-dessous:

Stat Queue Activity – Données uniquement	
Colonne	**Description**
StartDateTime	Date et heure de début de l'intervalle.
SwitchID	L'ID du commutateur associé à la file d'attente.
QueueID	L'ID de la file d'attente.
HandledInThisQueueInt1	Nombre d'appels traités dans cette file d'attente à l'intérieur de l'intervalle défini.
HandledInThisQueueInt2	Nombre d'appels traités dans cette file d'attente à l'intérieur de l'intervalle défini.
HandledInThisQueueInt3	Nombre d'appels traités dans cette file d'attente à l'intérieur de l'intervalle défini.
HandledInThisQueueInt4	Nombre d'appels traités dans cette file d'attente à l'intérieur de l'intervalle défini.

Stat Queue Activity – Données uniquement	
Colonne	**Description**
HandledInThisQueueInt5	Nombre d'appels traités dans cette file d'attente à l'intérieur de l'intervalle défini.
HandledInThisQueueInt6	Nombre d'appels traités dans cette file d'attente à l'intérieur de l'intervalle défini.
HandledInOtherQueueInt1	Nombre d'appels traités dans une autre file d'attente à l'intérieur de l'intervalle défini.
HandledInOtherQueueInt2	Nombre d'appels traités dans une autre file d'attente à l'intérieur de l'intervalle défini.
HandledInOtherQueueInt3	Nombre d'appels traités dans une autre file d'attente à l'intérieur de l'intervalle défini.
HandledInOtherQueueInt4	Nombre d'appels traités dans une autre file d'attente à l'intérieur de l'intervalle défini.
HandledInOtherQueueInt5	Nombre d'appels traités dans une autre file d'attente à l'intérieur de l'intervalle défini.
HandledInOtherQueueInt6	Nombre d'appels traités dans une autre file d'attente à l'intérieur de l'intervalle défini.
AbandonedInt1	Nombre d'appels qui ont abandonné pendant qu'ils étaient en attente dans cette file d'attente à l'intérieur de l'intervalle défini.
AbandonedInt2	Nombre d'appels qui ont abandonné pendant qu'ils étaient en attente dans cette file d'attente à l'intérieur de l'intervalle défini.
AbandonedInt3	Nombre d'appels qui ont abandonné pendant qu'ils étaient en attente dans cette file d'attente à l'intérieur de l'intervalle défini.
AbandonedInt4	Nombre d'appels qui ont abandonné pendant qu'ils étaient en attente dans cette file d'attente à l'intérieur de l'intervalle défini.
AbandonedInt5	Nombre d'appels qui ont abandonné pendant qu'ils étaient en attente dans cette file d'attente à l'intérieur de l'intervalle défini.

Stat Queue Activity – Données uniquement	
Colonne	**Description**
AbandonedInt6	Nombre d'appels qui ont abandonné pendant qu'ils étaient en attente dans cette file d'attente à l'intérieur de l'intervalle défini.
Removed	Nombre d'appels expressément retirés de cette file d'attente.
TotalHandledInThisQueueTime	Temps total passé en file d'attente des appels qui ont été traités dans cette file d'attente.
TotalHandledInOtherQueueTime	Temps total passé en file d'attente des appels qui ont été traités dans une autre file d'attente.
TotalAbandonedTime	Temps total passé en file d'attente des appels qui ont abandonné dans cette file d'attente.
TotalRemovedTime	Temps total passé en file d'attente des appels qui ont été retirés de cette file d'attente.
LongestHandledInThisQueueTime	Plus long temps d'attente en file d'attente (en secondes) d'un appel 'traité dans cette file d'attente'.
LongestHandledInOtherQueueTime	Plus long temps d'attente en file d'attente (en secondes) d'un appel 'traité dans une autre file d'attente'.
LongestAbandonedTime	Plus long temps d'attente en file d'attente d'un appel qui a abandonné.
LongestRemovedTime	Plus long temps d'attente en file d'attente d'un appel qui a été 'retiré'.
TotalHandledLessThanTargetASA	Nombre total d'appels traités 'dans cette file d'attente' qui ont été traités à l'intérieur de DMR cible.
TotalHandledLessThanTargetASAOther	Nombre total d'appels traités 'dans une autre file d'attente' qui ont été traités à l'intérieur de DMR cible.
MinAgentsLoggedOn	Le nombre minimal d'agents connectés durant l'intervalle.
MaxAgentsLoggedOn	Le nombre maximal d'agents connectés durant l'intervalle.

Stat Queue Activity – Données uniquement	
Colonne	**Description**
TotalHandledLessThanTargetASA2	Nombre total d'appels traités 'dans cette file d'attente' qui ont été traités à l'intérieur de DMR cible 2.
TotalHandledLessThanTargetASAOther2	Nombre total d'appels traités 'dans une autre file d'attente' qui ont été traités à l'intérieur de DMR cible 2.
RemovedInt1	Nombre d'appels qui ont été retirés pendant qu'ils étaient en file d'attente dans cette file d'attente à l'intérieur de l'intervalle défini.
RemovedInt2	Nombre d'appels qui ont été retirés pendant qu'ils étaient en file d'attente dans cette file d'attente à l'intérieur de l'intervalle défini.
RemovedInt3	Nombre d'appels qui ont été retirés pendant qu'ils étaient en file d'attente dans cette file d'attente à l'intérieur de l'intervalle défini.
RemovedInt4	Nombre d'appels qui ont été retirés pendant qu'ils étaient en file d'attente dans cette file d'attente à l'intérieur de l'intervalle défini.
RemovedInt5	Nombre d'appels qui ont été retirés pendant qu'ils étaient en file d'attente dans cette file d'attente à l'intérieur de l'intervalle défini.
RemovedInt6	Nombre d'appels qui ont été retirés pendant qu'ils étaient en file d'attente dans cette file d'attente à l'intérieur de l'intervalle défini.
TotalAbandonedLessThanThreshold	Nombre d'appels qui ont abandonné à l'intérieur du seuil court abandonné défini pendant qu'ils étaient en file d'attente dans cette file d'attente.

Stat Skill Activity - Données uniquement

StartDateTime	SwitchID	SkillID	UseCount
2023-12-03 12:00:00AM	13,001	1	3
2023-12-04 12:00:00AM	13,001	1	1

Sommaire du rapport

Le rapport "Stat_SkillActivity - Données uniquement" fournit de l'information détaillée sur les activités de compétence, qui se trouve dans les tables Stat_SkillActivity. Ce rapport est utilisé principalement pour produire des données brutes sur l'information qui concerne l'activité de compétence.

Remarque: Ce rapport utilise la table Stat_SkillActivity.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport:

Paramètres du Rapport Stat Skill Activity	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Requis si votre centre de contact a plus d'un commutateur. Sinon, ce paramètre ne vous est pas présenté. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Type de rapport	Type de rapport vous permet de sélectionner un type d'intervalle pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 23.

Paramètres du Rapport Stat Skill Activity	
Paramètre	**Description**
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Requis si 'Intervalle' a été sélectionné comme Type de rapport. Définissez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Requis si 'Intervalle' a été sélectionné comme Type de rapport. Définissez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Quelle(s) compétence(s)?	Définissez les compétences ou la plage de compétences pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 34.

Description du rapport – Détails

L'information affichée pour chaque compétence est décrite dans le tableau ci-dessous:

Stat Skill Activity – Données uniquement	
Colonne	**Description**
StartDateTime	Date et heure du début de l'intervalle.
SwitchID	L'ID du commutateur associé à la file d'attente.
SkillID	ID de la compétence.
UseCount	Nombre de fois où cette compétence a été requise.

Stat Trunk Activity - Données uniquement

StartDateTime	SwitchID	AddressID	InboundCallCount	OutboundCallCount	NumRejected	InboundCallDuration	OutboundCallDuration
2023-12-12 12:00:00AM	13,001	0	0	1	0	0	3

Sommaire du rapport

Le rapport "Stat_TrunkActivity - Données uniquement" fournit de l'information détaillée sur les activités des lignes réseau, qui se trouve dans les tables Stat_TrunkActivity. Ce rapport est utilisé principalement pour produire des données brutes sur l'information qui concerne l'activité des lignes réseau.

Remarque: Ce rapport utilise la table Stat_TrunkActivity.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport:

Paramètres du Rapport Stat Trunk Activity	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Requis si votre centre de contact a plus d'un commutateur. Sinon, ce paramètre ne vous est pas présenté. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Type de rapport	Type de rapport vous permet de sélectionner un type d'intervalle pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 23.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.

Paramètres du Rapport Stat Trunk Activity	
Paramètre	**Description**
Heure début	Requis si 'Intervalle' a été sélectionné comme Type de rapport. Définissez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Requis si 'Intervalle' a été sélectionné comme Type de rapport. Définissez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.

Description du rapport – Détails

L'information affichée pour chaque ligne réseau est décrite dans le tableau ci-dessous:

Stat Trunk Activity – Données uniquement	
Colonne	**Description**
StartDateTime	Date et heure du début de l'intervalle.
SwitchID	L'ID du commutateur associé à la file d'attente.
AddressID	ID d'adresse de la ligne réseau.
InboundCallCount	Nombre d'appels reçus à cette ID d'adresse.
OutboundCallCount	Nombre d'appels faits à cette ID d'adresse – excluant les agents distants.
NumRejected	Nombre d'appels entrants rejetés à cette ID d'adresse.
InboundCallDuration	Durée totale d'appel entrant des appels à cette ID d'adresse.
OutboundCallDuration	Durée totale d'appel sortant des appels à cette ID d'adresse.

Stat Workflow Action Activity - Données uniquement

StartDateTime	SwitchID	WorkflowID	PageID	ActionID	UseCount	Duration
2023-12-11 12:00:00AM	13,001	1,300,112	1	19	1	0
2023-12-11 12:00:00AM	13,001	1,300,112	1	29	1	0
2023-12-13 12:00:00AM	13,001	1,300,112	1	19	1	0
2023-12-13 12:00:00AM	13,001	1,300,112	1	29	1	0

Sommaire du rapport

Le rapport "Stat_WorkflowActionActivity – Données uniquement" fournit de l'information détaillée sur les activités de l'application, qui se trouve dans les tables Stat_WorkflowActionActivity. Ce rapport est utilisé principalement pour produire des données brutes sur l'information qui concerne l'activité de l'application.

Remarque: Ce rapport utilise la table Stat_WorkflowActivity.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport:

Paramètres du Rapport Stat Workflow Activity	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Requis si votre centre de contact a plus d'un commutateur. Sinon, ce paramètre ne vous est pas présenté. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Type de rapport	Type de rapport vous permet de sélectionner un type d'intervalle pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 23.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.

Paramètres du Rapport Stat Workflow Activity	
Paramètre	**Description**
Heure début	Requis si 'Intervalle' a été sélectionné comme Type de rapport. Définissez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Requis si 'Intervalle' a été sélectionné comme Type de rapport. Définissez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.

Description du rapport – Détails

L'information affichée pour chaque action de l'application est décrite dans le tableau ci-dessous:

Stat Workflow Activity – Données uniquement	
Colonne	**Description**
StartDateTime	Date et heure du début de l'intervalle.
SwitchID	L'ID de commutateur associée à la file d'attente.
WorkflowID	ID de l'application à laquelle l'action appartient.
PageID	ID de la page à laquelle l'action appartient.
ActionID	ID de l'action.
UseCount	Nombre de fois où cette action a été utilisée.
Duration	Temps total passé dans cette action.

Contact LOB Event - Données uniquement

ContactID	LOBCode	LOBName	AgentID	TimeAssigned	AssignedOnCall
411	1	0000000001 - Information request Customer Service	1,301	2024-06-20 1:34:26PM	True
411	2	0000000002 - Account inquiry Customer Service	1,301	2024-06-20 1:34:26PM	True
431	1	0000000001 - Information request Customer Service	1,301	2024-06-20 5:24:21PM	False
431	2	0000000002 - Account inquiry Customer Service	1,301	2024-06-20 2:28:43PM	True
431	3	0000000003 - New product request Customer Service	1,301	2024-06-20 2:28:43PM	True
431	4	0000000004 - Return Customer Service	1,301	2024-06-20 5:26:38PM	False

Sommaire du rapport

Le rapport "ContactLOBEvent – Données uniquement" fournit de l'information détaillée sur les événements COA de contact, qui se trouvent dans la table ContactLOBEvent. Ce rapport est utilisé principalement pour produire des données brutes pour l'information sur les événements COA de contact.

Remarque: Ce rapport utilise la table ContactLOBEvent.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants.

Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport :

Paramètres du Rapport Contact LOB Event	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Requis si votre centre de contact a plus d'un commutateur. Sinon, ce paramètre ne vous est pas présenté. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Requis si 'Intervalle' a été sélectionné comme Type de rapport. Définissez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.

Paramètres du Rapport Contact LOB Event	
Paramètre	**Description**
Heure fin	Requis si 'Intervalle' a été sélectionné comme Type de rapport. Définissez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Quel(s) utilisateur(s)?	Définissez les utilisateurs ou la plage d'utilisateurs pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 34.
Quel(s) code(s) COA?	Définissez les codes COA ou la plage de codes COA pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 34.

Description du rapport – Détails

L'information affichée pour chaque événement COA de contact est décrite dans le tableau ci-dessous:

Contact LOB Event – Données uniquement	
Colonne	**Description**
ContactID	L'ID de contact pour laquelle cette entrée est créée.
LOBCode	L'ID du code COA qui a été attribué à ce contact.
LOBName	Le nom du code COA qui a été attribué à ce contact.
AgentID	L'agent qui a attribué le code.
TimeAssigned	La date et l'heure auxquelles le code a été attribué.
AssigedOnCall	Si le code COA a été attribué pendant que l'agent traitait un contact actif ou était en état post-contact, cette valeur est définie à vrai. Si le code COA a été attribué après que le contact ait été libéré ou s'il se trouve dans le journal, cette valeur est définie à faux.

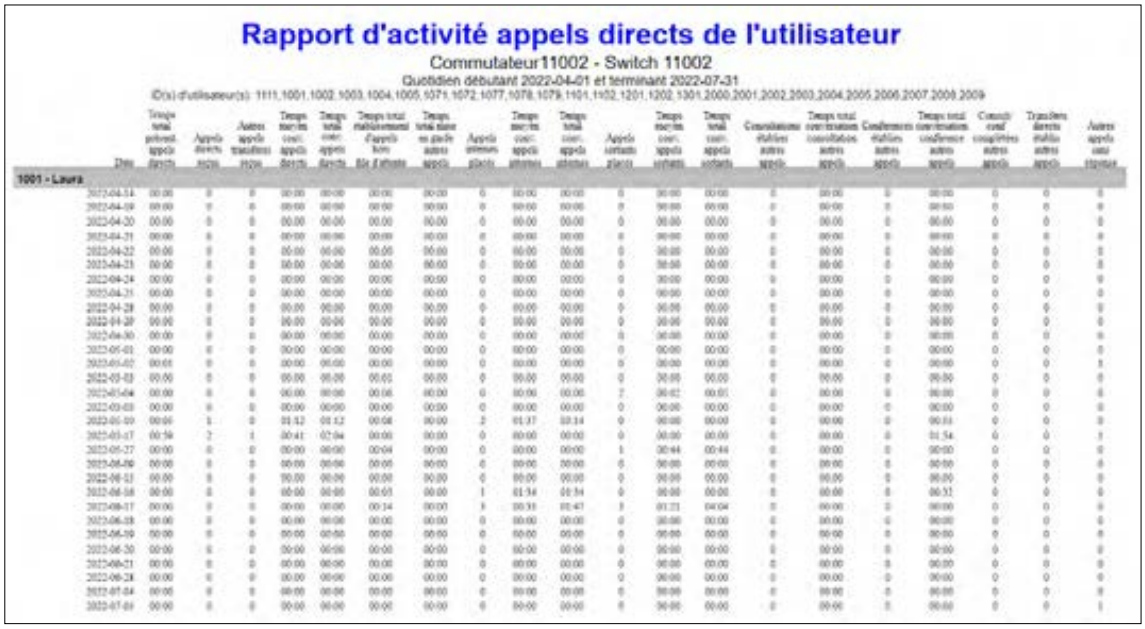
Chapitre 15 : Améliorés - Rapports de l’utilisateur

Cette rubrique décrit chaque rapport de l’utilisateur disponible et inclut un sommaire et une brève description des champs.
Remarquez que tous les rapports de cette rubrique utilisent la table Stat_AgentActivity.

- Rapport d'activité appels directs de l'utilisateur
- Rapport sommaire d'activité appels directs de l'utilisateur
- Rapport d'activité contacts directs de l'utilisateur
- Rapport sommaire d'activité contacts directs de l'utilisateur
- Rapport d'activité appels en file d'attente de l'utilisateur
- Rapport sommaire d'activité appels en file d'attente de l'utilisateur
- Rapport d'activité contacts en file d'attente de l'utilisateur
- Rapport sommaire d'activité contacts en file d'attente de l'utilisateur
- Rapport sommaire d'activité totale de l'utilisateur
- Rapport sommaire d'activité totale des appels de l’utilisateur
- Rapport sommaire d'activité totale des appels et contacts de l’utilisateur
- Rapport sommaire total des appels de l'utilisateur
- Rapport sommaire d'activité totale des contacts de l’utilisateur

- Rapport sommaire total des contacts de l'utilisateur
- Rapport sommaire durée totale des activités de l'utilisateur

Rapport d'activité appels directs de l'utilisateur



Sommaire du rapport

Le "Rapport d'activité appels directs de l'utilisateur" présente une vue d'ensemble du nombre total d'appels hors file d'attente reçus (c. à d. les appels qui ont été acheminés directement à un ID d'utilisateur, au lieu de provenir d'une file d'attente), les appels internes placés (c. à d. appels entre utilisateurs) et les appels sortants placés et est produit sur la base de la date et de l'ID d'utilisateur. Ce rapport fournit toute l'activité liée aux appels entrants hors file d'attente traités ou tout appel sortant placé et fournit le temps moyen d'appel et le temps total passé par l'utilisateur(s) à exécuter toute activité connexe. De plus, ce rapport inclut l'information sur les appels consultation, les appels conférence et les transferts lorsque l'appel d'origine ne provenait pas d'une file d'attente. Les statistiques de ce rapport sont ventilées par utilisateur pour la période spécifiée.

Remarque: Ce rapport tient compte du temps de l'utilisateur en rapport avec la file d'attente et ne contient par conséquent pas l'information sur le temps de traitement pour le temps qu'un appelant passe dans la FAP d'un utilisateur.

Remarquez que ce rapport utilise la table Stat_AgentActivity.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport d'activité appels directs de l'utilisateur	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 25
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Quel(s) utilisateur(s)?	Spécifiez l'utilisateur ou la série d'utilisateurs concernés par le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 28.

Description du rapport – Détails

Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque utilisateur figurant sur le rapport.
- Le sous-total par utilisateur, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque utilisateur.
- Le Grand Total, qui résume les informations présentées pour tous les utilisateurs figurant sur le rapport.

Contenu du rapport d'activité appels directs de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Temps total présentation appels directs	La durée totale de présentation des appels au poste de travail de l'utilisateur, lorsque les appels ne provenaient pas d'une file d'attente.	[TotalDirectCallAlertingTime]

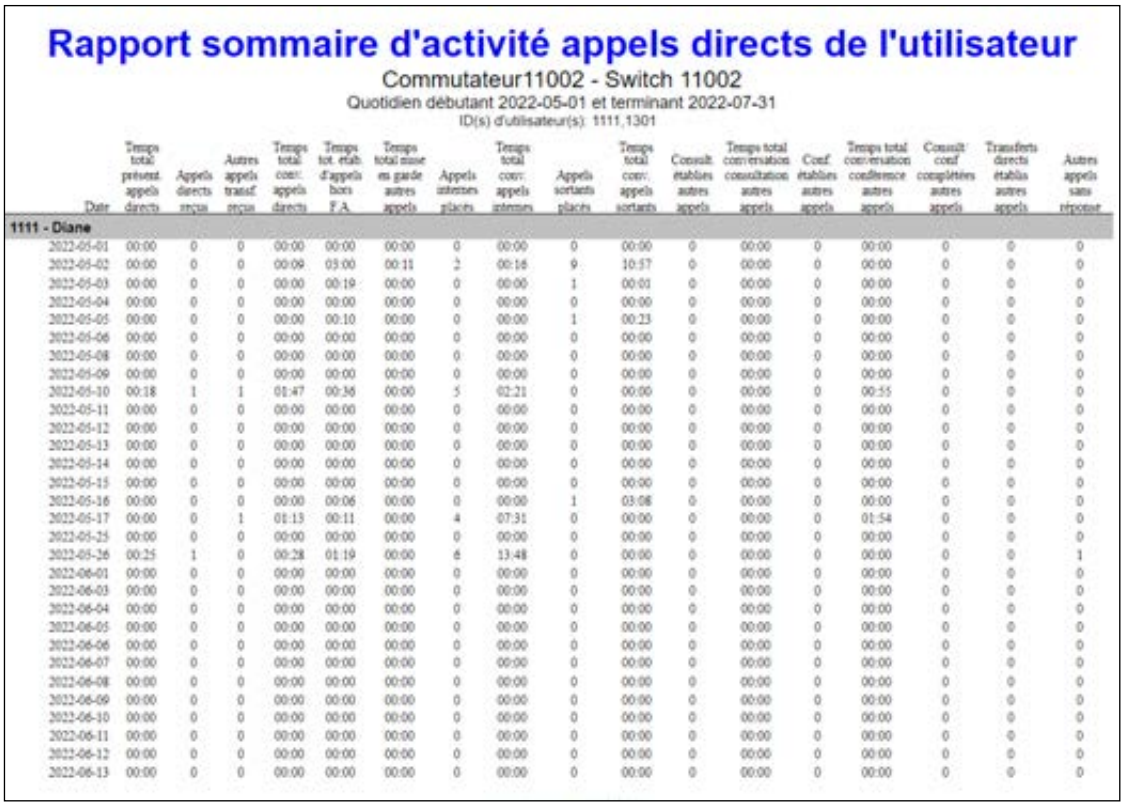
Contenu du rapport d'activité appels directs de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels directs reçus	Le nombre d'appels directs (c. à d. les appels qui ne provenaient pas d'une file d'attente) auxquels l'utilisateur(s) a répondu. Les appels directs incluent les appels directs internes, (c. à d. les appels entre utilisateurs) et les appels directs externes (par ex. votre centre de contacts peut avoir un message guide qui permet aux appelants de composer l'ID d'utilisateur de la personne à laquelle ils désirent parler. Tout appel acheminé à l'utilisateur de cette manière serait considéré comme un appel direct).	[DirectCallsReceived]
Autres appels transférés reçus	Le nombre d'appels directs ou d'appels sortants qui ont été transférés à une file d'attente et auxquels l'utilisateur(s) a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un appel direct ou fait un appel sortant, puis a transféré l'appel à la file d'attente B et ensuite l'utilisateur Y a répondu à l'appel, ceci est comptabilisé comme un "Autre appel transféré reçu" pour l'utilisateur Y.	[TransferredOtherCallsReceived]
Temps moyen conversation appels directs	Le temps moyen que l'utilisateur(s) a passé sur chaque appel direct.	[TotalDirectCallTime]) / ([DirectCallsReceived] + [TransferredOtherCallsReceived])

Contenu du rapport d'activité appels directs de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total conversation appels directs	Le temps total que l'utilisateur(s) a consacré au traitement d'appels directs, c'est à dire les appels qui ne provenaient pas d'une file d'attente.	[TotalDirectCallTime]
Temps total établissement d'appels hors file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a consacré à l'établissement d'appels lorsque l'appel d'origine ne provenait pas de la file d'attente.	[TotalCallSetupTime] – [TotalCallTime] – [TotalQueueCallTime]
Temps total mise en garde autres appels	Le temps total où l'utilisateur(s) a utilisé la fonction Mise en garde durant les appels qui ne provenaient pas d'une file d'attente.	[TotalHoldingTimeOtherCalls]
Appels internes placés	Le nombre d'appels que l'utilisateur(s) a placés à d'autres utilisateurs dans ice.	[InternalCallsMade]
Temps moyen conversation appels internes	Le temps moyen que l'utilisateur(s) a passé sur chaque appel interne placé.	[TotalInternalCallTime] / [InternalCallsMade]
Temps total conversation appels internes	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur les appels internes qu'il a placés.	[TotalInternalCallTime]

Contenu du rapport d'activité appels directs de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels sortants placés	Le nombre d'appels sortants que l'utilisateur(s) a placés. Chaque fois qu'un utilisateur doit utiliser une ligne réseau pour composer un numéro, l'appel est considéré comme un appel sortant.	[OutboundCallsMade]
Temps moyen conversation appels sortants	Le temps moyen que l'utilisateur(s) a passé sur chaque appel sortant.	[TotalOutboundCallTime] / [OutboundCallsMade]
Temps total conversation appels sortants	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels sortants.	[TotalOutboundCallTime]
Consultations établies autres appels	Le nombre d'appels consultation que l'utilisateur(s) a placés, lorsque l'appel d'origine ne provenait pas d'une file d'attente.	[ConsultationOtherCallsPlaced]
Temps total conversation consultation autres appels	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels consultation, lorsque l'appel d'origine était un appel hors file d'attente. Le temps est accumulé, peu importe si l'utilisateur a initié la consultation ou si l'utilisateur a été invité à se joindre à une consultation.	[TotalConsultationTimeOtherCalls]
Conférences établies autres appels	Le nombre d'appels conférence que l'utilisateur(s) a initiés, lorsque l'appel d'origine ne provenait pas d'une file d'attente.	[ConferenceOtherCallsInitiated]

Contenu du rapport d'activité appels directs de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total conversation conférence autres appels	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels conférence lorsque l'appel d'origine était un appel hors file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié l'appel conférence ou si l'utilisateur a été invité à se joindre à une conférence par une autre personne.	[TotalConferenceTimeOtherCalls]
Consult/Conf complétées autres appels	Le nombre d'appels consultation ou conférence que l'utilisateur(s) a établis, lorsque l'appel d'origine était un appel hors file d'attente et que la consultation ou la conférence s'est terminée par un transfert.	[ConsultXferOtherCallsCompleted]
Transferts directs établis autres appels	Le nombre de transferts directs (sans annonce) que l'utilisateur(s) a établis, lorsque l'appel d'origine était un appel hors file d'attente.	[BlindXferOtherCallsPlaced]
Autres appels sans réponse	Le nombre d'appels directs qui ont été présentés au poste de travail de l'utilisateur(s) mais qui n'ont pas obtenu de réponse.	[OtherCallsUnAnswered]

Rapport sommaire d'activité appels directs de l'utilisateur



Rapport sommaire d'activité appels directs de l'utilisateur

Commutateur11002 - Switch 11002

Quotidien débutant 2022-05-01 et terminant 2022-07-31

ID(s) d'utilisateur(s): 1111,1301

Date	Temps total présent. appels directs	Appels directs reçus	Autres appels transf. reçus	Temps total conv. appels directs	Temps tot. établ. d'appels hors F.A.	Temps total mise en garde autres appels	Appels internes placés	Temps total conv. appels internes	Appels sortants placés	Temps total conv. appels sortants	Consult. établies autres appels	Temps total conversation consultation autres appels	Conf. établies autres appels	Temps total conversation conférence autres appels	Consult. conf. complétées autres appels	Transferts directs établis autres appels	Autres appels sans réponse
1111 - Diane																	
2022-05-01	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-05-02	00:00	0	0	00:09	03:00	00:11	2	00:16	9	10:57	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-05-03	00:00	0	0	00:00	00:19	00:00	0	00:00	1	00:01	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-05-04	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-05-05	00:00	0	0	00:00	00:10	00:00	0	00:00	1	00:23	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-05-06	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-05-08	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-05-09	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-05-10	00:18	1	1	01:47	00:36	00:00	5	02:21	0	00:00	0	00:00	0	00:55	0	0	0
2022-05-11	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-05-12	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-05-13	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-05-14	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-05-15	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-05-16	00:00	0	0	00:00	00:06	00:00	0	00:00	1	03:08	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-05-17	00:00	0	1	01:13	00:11	00:00	4	07:31	0	00:00	0	00:00	0	01:54	0	0	0
2022-05-25	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-05-26	00:25	1	0	00:28	01:19	00:00	6	13:48	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	1
2022-06-01	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-06-03	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-06-04	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-06-05	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-06-06	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-06-07	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-06-08	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-06-09	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-06-10	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-06-11	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-06-12	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-06-13	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0

Sommaire du rapport

Le "Rapport sommaire d'activité appels directs de l'utilisateur" présente une vue d'ensemble du nombre total d'appels hors file d'attente (directs) reçus (c. à d. les appels qui ont été acheminés à un ID d'utilisaseur au lieu de provenir d'une file d'attente), d'appels internes faits (c. à d. les appels entre utilisateurs) et d'appels sortants faits et est produit sur la base de la date et de l'ID d'utilisasteur. Ce rapport fournit le temps total passé par l'utilisateur(s) à traiter des appels entrants hors file d'attente ou tout appel sortant fait. De plus ce rapport inclut l'information sur les appels consultation, les appels conférence et les transferts lorsque l'appel d'origine ne provenait pas de la file d'attente. Les statistiques de ce rapport sont ventilées par utilisateur pour la période spécifiée.

Remarque: Ce rapport tient compte du temps de l'utilisateur en rapport avec la file d'attente et ne contient par conséquent pas l'information sur le temps de traitement pour le temps qu'un appelant passe dans la FAP d'un utilisateur.

Remarquez que ce rapport utilise la table Stat_AgentActivity.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport sommaire d'activité appels directs de l'utilisateur	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 25.
Quel(s) utilisateur(s)?	Spécifiez l'utilisateur ou la série d'utilisateurs concernés par le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 28.

Description du rapport – Détails

Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque utilisateur figurant sur le rapport.
- Le sous-total par utilisateur, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque utilisateur.
- Le Grand Total, qui résume les informations présentées pour tous les utilisateurs figurant sur le rapport.

Contenu du rapport sommaire d'activité appels directs de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Temps total présentation appels directs	La durée totale de présentation des appels au poste de travail de l'utilisateur, lorsque les appels ne provenaient pas d'une file d'attente.	[TotalDirectCallAlertingTime]

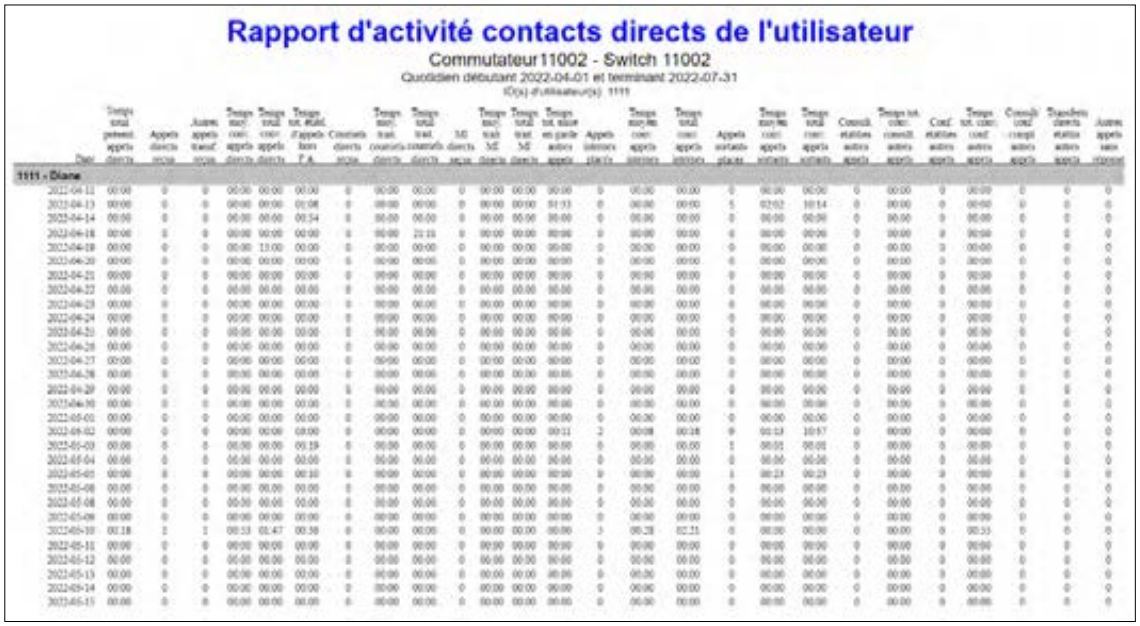
Contenu du rapport sommaire d'activité appels directs de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels directs reçus	Le nombre d'appels directs (c. à d. les appels qui ne provenaient pas d'une file d'attente) auxquels l'utilisateur(s) a répondu. Les appels directs incluent les appels directs internes, (c. à d. les appels entre utilisateurs) et les appels directs externes (par ex. votre centre de contacts peut avoir un message guide qui permet aux appelants de composer l'ID d'utilisateur de la personne à laquelle ils désirent parler. Tout appel acheminé à l'utilisateur de cette manière serait considéré comme un appel direct).	[DirectCallsReceived]
Autres appels transférés reçus	Le nombre d'appels directs ou d'appels sortants qui ont été transférés à une file d'attente et auxquels l'utilisateur(s) a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un appel direct ou a fait un appel sortant puis a transféré l'appel à la file d'attente B et ensuite l'utilisateur Y a répondu à l'appel, ceci est comptabillisé comme un "Autre appel transféré reçu" pour l'utilisateur Y.	[TransferredOtherCallsReceived]

Contenu du rapport sommaire d'activité appels directs de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total conversation appels directs	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur les appels directs, c'est à dire les appels qui ne provenaient pas d'une file d'attente.	[TotalDirectCallTime]
Temps total établissement d'appels hors file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé à l'établissement d'appels lorsque l'appel d'origine ne provenait pas de la file d'attente.	[TotalCallSetupTime] - ([TotalCallTime] - [TotalQueueCallTime])
Temps total mise en garde autres appels	Le temps total où l'utilisateur(s) a utilisé la fonction Mise en garde durant les appels qui ne provenaient pas d'une file d'attente.	[TotalHoldingTimeOtherCalls]
Appels internes placés	Le nombre d'appels que l'utilisateur(s) a placés à d'autres utilisateurs dans ice.	[InternalCallsMade]
Temps total conversation appels internes	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur les appels internes qu'il a placés.	[TotalInternalCallTime]
Appels sortants placés	Le nombre d'appels sortants que l'utilisateur(s) a placés. Chaque fois qu'un utilisateur doit utiliser une ligne réseau pour composer un numéro, l'appel est considéré comme un appel sortant.	[OutboundCallsMade]
Temps total conversation appels sortants	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels sortants.	[TotalOutboundCallTime]

Contenu du rapport sommaire d'activité appels directs de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Consultations établies autres appels	Le nombre d'appels consultation que l'utilisateur(s) a placés, lorsque l'appel d'origine ne provenait pas d'une file d'attente.	[ConsultationOtherCallsPlaced]
Temps total conversation consultation autres appels	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels consultation, lorsque l'appel d'origine était un appel hors file d'attente. Le temps est accumulé, peu importe si l'utilisateur a initié la consultation ou si l'utilisateur a été invité à se joindre à une consultation.	[TotalConsultationTimeOtherCalls]
Conférences établies autres appels	Le nombre d'appels conférence que l'utilisateur(s) a initiés, lorsque l'appel d'origine ne provenait pas d'une file d'attente.	[ConferenceOtherCallsInitiated]
Temps total conversation conférence autres appels	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels conférence lorsque l'appel d'origine était un appel hors file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié l'appel conférence ou si l'utilisateur a été invité à se joindre à une conférence par une autre personne.	[TotalConferenceTimeOtherCalls]

Contenu du rapport sommaire d'activité appels directs de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Consult/Conf complétées autres appels	Le nombre d'appels consultation ou conférence que l'utilisateur(s) a établis, lorsque l'appel d'origine était un appel hors file d'attente et que la consultation ou la conférence s'est terminée par un transfert.	[ConsultXferOtherCallsCompleted]
Transferts directs établis autres appels	Le nombre de transferts directs (sans annonce) que l'utilisateur(s) a établis, lorsque l'appel d'origine était un appel hors file d'attente.	[BlindXferOtherCallsPlaced]
Autres appels sans réponse	Le nombre d'appels directs qui ont été présentés au poste de travail de l'utilisateur(s) mais qui n'ont pas obtenu de réponse.	[OtherCallsUnAnswered]

Rapport d'activité contacts directs de l'utilisateur



Sommaire du rapport

Le "Rapport d'activité contacts directs de l'utilisateur" présente une vue d'ensemble du nombre total d'appels ou de contacts hors file d'attente reçus (c. à d. des appels qui ont été acheminés à un ID d'utilisateur, au lieu de provenir d'une file d'attente), les appels internes placés (c. à d. les appels entre utilisateurs) et les appels sortants placés et est produit sur la base de la date et de l'ID d'utilisateur. Ce rapport fournit toute l'activité liée aux appels hors file d'attente traités ou à tout appel sortant effectué et fournit le temps moyen et le temps total que l'utilisateur a consacré au traitement de contacts (appels, courriels et MI) ou à exécuter toute activité connexe. De plus, ce rapport inclut l'information sur les consultations, les conférences et les transferts pour tout appel hors file d'attente reçu ou pour tout appel effectué. Les statistiques de ce rapport sont ventilées par utilisateur pour la période spécifiée.

Remarque: Ce rapport tient compte du temps de l'utilisateur en rapport avec la file d'attente et ne contient par conséquent pas l'information sur le temps de traitement pour le temps qu'un appelant passe dans la FAP d'un utilisateur.

Remarquez que ce rapport utilise la table Stat_AgentActivity.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport d'activité contacts directs de l'utilisateur	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Quel(s) utilisateur(s)?	Spécifiez l'utilisateur ou la série d'utilisateurs concernés par le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 28.

Description du rapport – Détails

Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque utilisateur figurant sur le rapport.
- Le sous-total par utilisateur, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque utilisateur.
- Le Grand Total, qui résume les informations présentées pour tous les utilisateurs figurant sur le rapport.

Contenu du rapport d'activité contacts directs de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Temps total présentation appels directs	La durée totale de présentation des appels au poste de travail de l'utilisateur, lorsque les appels ne provenaient pas d'une file d'attente.	[TotalDirectCallAlertingTime]

Contenu du rapport d'activité contacts directs de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels directs reçus	Le nombre d'appels directs (c. à d. les appels qui ne provenaient pas d'une file d'attente) auxquels l'utilisateur(s) a répondu. Les appels directs incluent les appels directs internes, (c. à d. les appels entre utilisateurs) et les appels directs externes (par ex. votre centre de contacts peut avoir un message guide qui permet aux appelants de composer l'ID d'utilisateur de la personne à laquelle ils désirent parler. Tout appel acheminé à l'utilisateur de cette manière serait considéré comme un appel direct).	[DirectCallsReceived]
Autres appels transférés reçus	Le nombre d'appels directs ou d'appels sortants qui ont été transférés à une file d'attente et auxquels l'utilisateur(s) a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un appel direct ou a fait un appel sortant puis a transféré l'appel à la file d'attente B et ensuite l'utilisateur Y a répondu à l'appel, ceci est comptabilisé comme "Autre appel transféré reçu" pour l'utilisateur Y.	[TransferredOtherCallsReceived]
Temps moyen conversation appels directs	Le temps moyen que l'utilisateur(s) a passé sur chaque appel direct.	[TotalDirectCallTime] / ([DirectCallsReceived] + [TransferredOtherCallsReceived])

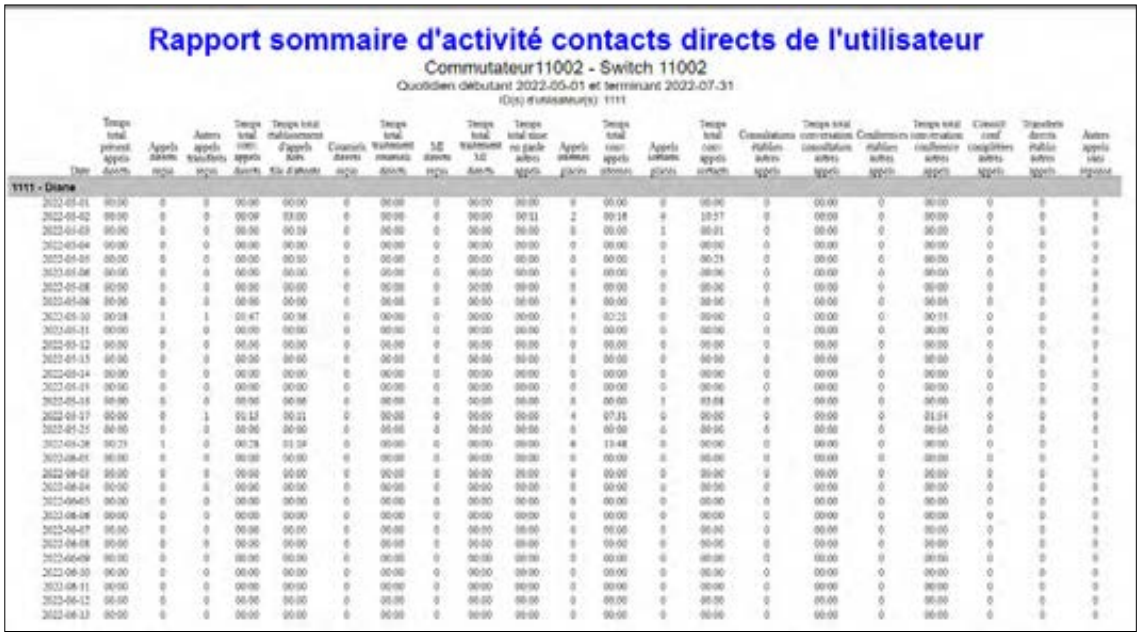
Contenu du rapport d'activité contacts directs de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total conversation appels directs	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur les appels directs, c'est à dire les appels qui ne provenaient pas d'une file d'attente.	[TotalDirectCallTime]
Temps total établissement d'appels hors file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé à l'établissement d'appels lorsque l'appel d'origine ne provenait pas de la file d'attente.	[TotalCallSetupTime] – ([TotalCallTime] - [TotalQueueCallTime])
Courriels directs reçus	Le nombre de courriels directs que l'utilisateur a reçus.	[OtherEmailsReceived]
Temps moyen traitement courriels directs	Le temps moyen que l'utilisateur(s) a passé à traiter chaque courriel direct.	[TotalOtherEmailTime] / [OtherEmailsRecieved] + [TransferredOtherEmailsReceived])
Temps total traitement courriels directs	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé à traiter des courriels directs, c'est-à-dire des courriels qui sont arrivés d'ice, mais ne provenaient pas d'une file d'attente. Le temps passé sur un courriel est calculé à partir du temps passé en état Courriel.	[TotalOtherEmailTime]
MI directs reçus	Le nombre de messages instantanés directs que l'utilisateur(s) a reçus.	[OtherWebChatsReceived]
Temps moyen traitement MI directs	Le temps moyen que l'utilisateur(s) a passé à traiter chaque message instantané direct.	[TotalOtherWebChatTime] / ([OtherWebChatsReceived] + [TransferredOtherIMReceived])

Contenu du rapport d'activité contacts directs de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total mise en garde autres appels	Le temps total où l'utilisateur(s) a utilisé la fonction Mise en garde durant les appels qui ne provenaient pas d'une file d'attente.	[TotalHoldingTimeOtherCalls]
Temps total traitement MI directs	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé à traiter des messages instantanés directs, c'est-à-dire des messages instantanés qui sont arrivés d'ice mais ne provenaient pas d'une file d'attente. Le temps passé sur un MI est calculé à partir du temps passé en l'état MI.	[TotalOtherWebChatTime]
Appels internes placés	Le nombre d'appels que l'utilisateur(s) a placés à d'autres utilisateurs dans ice.	[InternalCallsMade]
Temps moyen conversation appels internes	Le temps moyen que l'utilisateur(s) a passé sur chaque appel interne placé.	[TotalInternalCallTime] / [InternalCallsMade]
Temps total conversation appels internes	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur les appels internes qu'il a placés.	[TotalInternalCallTime]
Appels sortants placés	Le nombre d'appels sortants que l'utilisateur(s) a placés. Chaque fois qu'un utilisateur doit utiliser une ligne réseau pour composer un numéro, l'appel est considéré comme un appel sortant.	[OutboundCallsMade]

Contenu du rapport d'activité contacts directs de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps moyen conversation appels sortants	Le temps moyen que l'utilisateur(s) a passé sur chaque appel sortant.	[TotalOutboundCallTime] / [OutboundCallsMade]
Temps total conversation appels sortants	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels sortants.	[TotalOutboundCallTime]
Consultations établies autres appels	Le nombre d'appels consultation que l'utilisateur(s) a placés, lorsque l'appel d'origine ne provenait pas d'une file d'attente.	[ConsultationOtherCallsPlaced]
Temps total conversation consultation autres appels	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels consultation, lorsque l'appel d'origine était un appel hors file d'attente. Le temps est accumulé, peu importe si l'utilisateur a initié la consultation ou si l'utilisateur a été invité à se joindre à une consultation.	[TotalConsultationTimeOtherCalls]
Conférences établies autres appels	Le nombre d'appels conférence que l'utilisateur(s) a initiés, lorsque l'appel d'origine ne provenait pas d'une file d'attente.	[ConferenceOtherCallsInitiated]

Contenu du rapport d'activité contacts directs de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total de conversation conférence autres appels	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels conférence lorsque l'appel d'origine était un appel hors file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié l'appel conférence ou si l'utilisateur a été invité à se joindre à une conférence par une autre personne.	[TotalConferenceTimeOtherCalls]
Consult/Conf complétées autres appels	Le nombre d'appels consultation ou conférence que l'utilisateur(s) a établis, lorsque l'appel d'origine était un appel hors file d'attente et que la consultation ou la conférence s'est terminée par un transfert.	[ConsultXferOtherCallsCompleted]
Transferts directs établis autres appels	Le nombre de transferts directs (sans annonce) que l'utilisateur(s) a établis, lorsque l'appel d'origine était un appel hors file d'attente.	[BlindXferOtherCallsPlaced]
Autres appels sans réponse	Le nombre d'appels directs qui ont été présentés au poste de travail de l'utilisateur(s) mais qui n'ont pas obtenu de réponse.	[OtherCallsUnAnswered]

Rapport sommaire d'activité contacts directs de l'utilisateur



Sommaire du rapport

Le "Rapport sommaire d'activité contacts directs de l'utilisateur" présente le nombre total d'appels et de contacts hors file d'attente (c. à d. les appels ou les contacts qui ont été acheminés à un ID d'utilisateur au lieu de provenir de la file d'attente), d'appels internes placés (c. à d. des appels entre utilisateurs) et d'appels sortants placés et est produit sur la base de la date et l'ID d'utilisateur. Ce rapport fournit le temps total passé par l'utilisateur(s) au traitement de contacts (appels, courriels et MI) ou à exécuter toute activité liée au traitement d'appels entrants hors file d'attente ou d'appels sortants placés. De plus, ce rapport inclut l'information sur les appels consultation, les appels conférence et les transferts pour tout appel entrant ne provenant pas de la file d'attente (direct) ou pour tout appel placé. Les statistiques de ce rapport sont ventilées par utilisateur pour la période spécifiée.

Remarque: Ce rapport tient compte du temps de l'utilisateur en rapport avec la file d'attente et ne contient par conséquent pas l'information sur le temps de traitement pour le temps qu'un appelant passe dans la FAP d'un utilisateur.

Remarquez que ce rapport utilise la table Stat_AgentActivity.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport sommaire d'activité contacts directs de l'utilisateur	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Quel(s) utilisateur(s)?	Spécifiez l'utilisateur ou la série d'utilisateurs concernés par le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 28.

Description du rapport – Détails

Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque utilisateur figurant sur le rapport.
- Le sous-total par utilisateur, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque utilisateur.
- Le Grand Total, qui résume les informations présentées pour tous les utilisateurs figurant sur le rapport.

Contenu du rapport sommaire d'activité contacts directs de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Temps total présentation appels directs	La durée totale de présentation des appels au poste de travail de l'utilisateur(s), lorsque les appels ne provenaient pas d'une file d'attente.	[TotalDirectCallAlertingTime]

Contenu du rapport sommaire d'activité contacts directs de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels directs reçus	Le nombre d'appels directs (c. à d. les appels qui ne provenaient pas d'une file d'attente) auxquels l'utilisateur(s) a répondu. Les appels directs incluent les appels directs internes, (c. à d. les appels entre utilisateurs) et les appels directs externes (par ex. votre centre de contacts peut avoir un message guide qui permet aux appelants de composer l'ID d'utilisateur de la personne à laquelle ils désirent parler. Tout appel acheminé à l'utilisateur de cette manière serait considéré comme un appel direct).	[DirectCallsReceived]
Autres appels transférés reçus	Le nombre d'appels directs ou d'appels sortants qui ont été transférés à une file d'attente et auxquels l'utilisateur(s) a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un appel direct ou a fait un appel sortant puis a transféré l'appel à la file d'attente B et ensuite l'utilisateur Y a répondu à l'appel, ceci est comptabilisé comme "Autre appel transféré reçu" pour l'utilisateur Y.	[TransferredOtherCallsReceived]

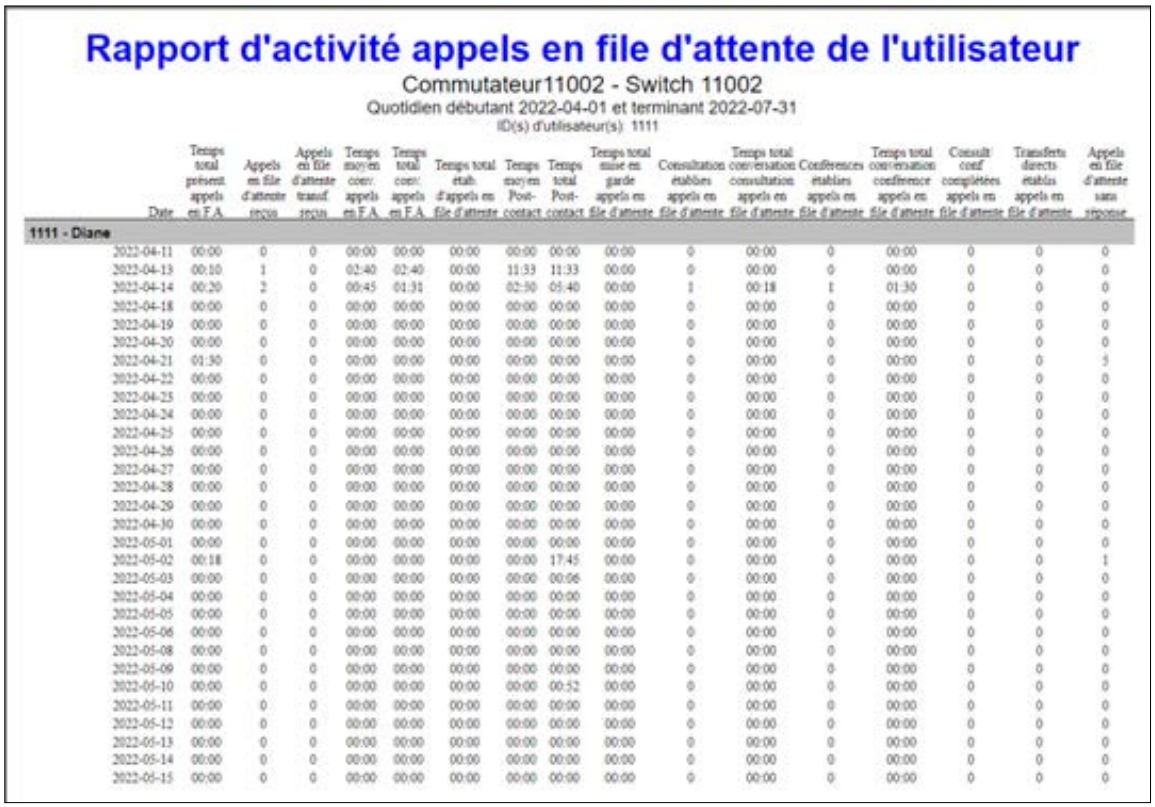
Contenu du rapport sommaire d'activité contacts directs de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total conversation appels directs	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur les appels directs, c'est à dire les appels qui ne provenaient pas d'une file d'attente.	[TotalDirectCallTime]
Temps total établissement d'appels hors file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé à l'établissement d'appels lorsque l'appel d'origine ne provenait pas de la file d'attente.	[TotalCallSetupTime] - ([TotalCallTime] - [TotalQueueCallTime])
Courriels directs reçus	Le nombre de courriels directs que l'utilisateur a reçus.	[OtherEmailsReceived]
Temps total traitement courriels directs	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé à traiter des courriels directs, c'est-à-dire des courriels qui sont arrivés d'ice, mais ne provenaient pas d'une file d'attente. Le temps passé sur un courriel est calculé à partir du temps passé en état Courriel.	[TotalOtherEmailTime]
MI directs reçus	Le nombre de messages instantanés directs que l'utilisateur(s) a reçus.	[OtherWebChatsReceived]
Temps total traitement MI directs	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé à traiter des messages instantanés directs, c'est-à-dire des messages instantanés qui sont arrivés d'ice mais ne provenaient pas d'une file d'attente. Le temps passé sur un MI est calculé à partir du temps passé en l'état MI.	[TotalOtherWebChatTime]

Contenu du rapport sommaire d'activité contacts directs de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total mise en garde autres appels	Le temps total où l'utilisateur(s) a utilisé la fonction Mise en garde durant les appels qui ne provenaient pas d'une file d'attente.	[TotalHoldingTimeOtherCalls]
Appels internes placés	Le nombre d'appels que l'utilisateur(s) a placés à d'autres utilisateurs dans ice.	[InternalCallsMade]
Temps total conversation appels internes	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur les appels internes qu'il a placés.	[TotalInternalCallTime]
Appels sortants placés	Le nombre d'appels sortants que l'utilisateur(s) a placés. Chaque fois qu'un utilisateur doit utiliser une ligne réseau pour composer un numéro, l'appel est considéré comme un appel sortant.	[OutboundCallsMade]
Temps total conversation appels sortants	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels sortants.	[TotalOutboundCallTime]
Consultations établies autres appels	Le nombre d'appels consultation que l'utilisateur(s) a placés, lorsque l'appel d'origine ne provenait pas d'une file d'attente.	[ConsultationOtherCallsPlaced]

Contenu du rapport sommaire d'activité contacts directs de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total conversation consultation autres appels	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels consultation, lorsque l'appel d'origine était un appel hors file d'attente. Le temps est accumulé, peu importe si l'utilisateur a initié la consultation ou si l'utilisateur a été invité à se joindre à une consultation.	[TotalConsultationTimeOtherCalls]
Conférences établies autres appels	Le nombre d'appels conférence que l'utilisateur(s) a initiés, lorsque l'appel d'origine ne provenait pas d'une file d'attente.	[ConferenceOtherCallsInitiated]
Temps total conversation conférence autres appels	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels conférence lorsque l'appel d'origine était un appel hors file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié l'appel conférence ou si l'utilisateur a été invité à se joindre à une conférence par une autre personne.	[TotalConferenceTimeOtherCalls]
Consult/Conf complétées autres appels	Le nombre d'appels consultation ou conférence que l'utilisateur(s) a établis, lorsque l'appel d'origine était un appel hors file d'attente et que la consultation ou la conférence s'est terminée par un transfert.	[ConsultXferOtherCallsCompleted]

Contenu du rapport sommaire d'activité contacts directs de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Transferts directs établis autres appels	Le nombre de transferts directs (sans annonce) que l'utilisateur(s) a établis, lorsque l'appel d'origine était un appel hors file d'attente.	[BlindXferOtherCallsPlaced]
Autres appels sans réponse	Le nombre d'appels directs qui ont été présentés au poste de travail de l'utilisateur(s) mais qui n'ont pas obtenu de réponse.	[OtherCallsUnAnswered]

Rapport d'activité appels en file d'attente de l'utilisateur



Rapport d'activité appels en file d'attente de l'utilisateur

Commutateur11002 - Switch 11002

Quotidien débutant 2022-04-01 et terminant 2022-07-31

ID(s) d'utilisateur(s): 1111

Date	Temps total présent appels en F.A.	Appels en file d'attente reçus	Appels en file d'attente transf. reçus	Temps moyen conv. appels en F.A.	Temps total conv. appels en F.A.	Temps total établ. d'appels en file d'attente	Temps moyen Post-contact	Temps total Post-contact	Temps total mise en garde appels en file d'attente	Consultation établies appels en file d'attente	Temps total conversation consultation appels en file d'attente	Conférences établies appels en file d'attente	Temps total conversation conférence appels en file d'attente	Consult. conf. complétées appels en file d'attente	Transferts directs établis appels en file d'attente	Appels en file d'attente sans réponse
1111 - Diane																
2022-04-11	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-04-13	00:10	1	0	02:40	02:40	00:00	11:33	11:33	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-04-14	00:20	2	0	00:45	01:31	00:00	02:50	05:40	00:00	1	00:18	1	01:30	0	0	0
2022-04-18	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-04-19	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-04-20	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-04-21	01:50	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	5
2022-04-22	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-04-23	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-04-24	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-04-25	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-04-26	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-04-27	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-04-28	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-04-29	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-04-30	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-05-01	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-05-02	00:18	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	17:45	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	1
2022-05-03	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:06	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-05-04	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-05-05	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-05-06	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-05-08	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-05-09	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-05-10	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:52	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-05-11	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-05-12	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-05-13	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-05-14	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-05-15	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0

Sommaire du rapport

Le "Rapport d'activité appels en file d'attente de l'utilisateur" présente une vue d'ensemble du nombre total d'appels en file d'attente qui ont été traités par l'utilisateur(s), et est produit sur la base de la date et l'ID d'utilisateur. Ce rapport fournit toute activité liée à la file d'attente pour les appels traités et par le fait même fournit le temps moyen d'appel et de traitement post-contact et le temps total passé par l'utilisateur(s) à exécuter toute activité liée à la file d'attente. De plus, ce rapport inclut l'information sur les appels consultation, les appels conférence et les transferts lorsque l'appel d'origine provenait de la file d'attente. Les statistiques de ce rapport sont ventilées par utilisateur pour la période spécifiée.

Remarque: Ce rapport tient compte du temps de l'utilisateur en rapport avec la file d'attente et ne contient par conséquent pas l'information sur le temps de traitement pour le temps qu'un appelant passe dans la FAP d'un utilisateur.

Remarquez que ce rapport utilise la table Stat_AgentActivity.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport d'activité appels en file d'attente de l'utilisateur	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 25.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Quel(s) utilisateur(s)?	Spécifiez l'utilisateur ou la série d'utilisateurs concernés par le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 28.

Description du rapport – Détails

Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque utilisateur figurant sur le rapport.
- Le sous-total par utilisateur, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque utilisateur.
- Le Grand Total, qui résume les informations présentées pour tous les utilisateurs figurant sur le rapport.

Contenu du rapport d'activité appels en file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Temps total présentation appels en file d'attente	La durée totale de présentation des appels en file d'attente au poste de travail de l'utilisateur.	[TotalQueueCallAlertingTime]
Appels en file d'attente reçus	Le nombre d'appels en file d'attente auxquels l'utilisateur(s) a répondu.	[QueueCallsReceived]

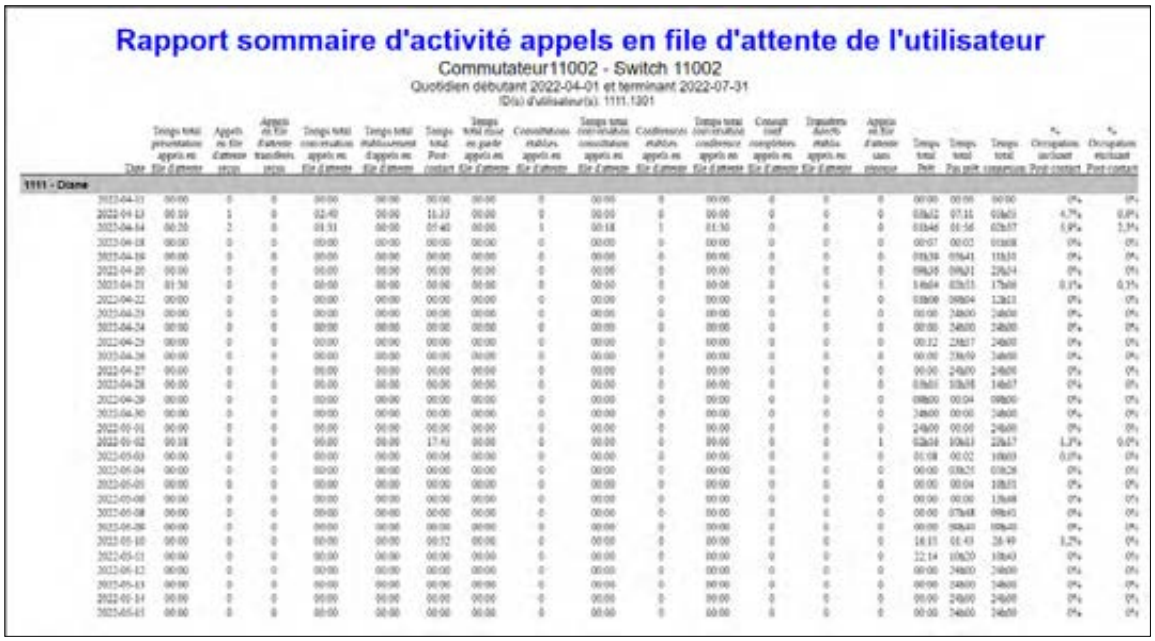
Contenu du rapport d'activité appels en file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels en file d'attente transférés reçus	Le nombre d'appels en file d'attente qui ont été transférés à une file d'attente et auxquels l'utilisateur(s) a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un appel de la file d'attente A, puis a transféré l'appel à la file d'attente B et ensuite l'utilisateur Y a répondu à l'appel. Ceci est comptabillisé.comme un «Appel en file d'attente transféré reçu» pour l'utilisateur Y de la file d'attente B.	[TransferredQueueCallsReceived]
Temps moyen conversation appels en file d'attente	Le temps moyen que l'utilisateur(s) a passé sur des appels qui provenaient d'une file d'attente. Le temps passé sur les appels est calculé à partir du moment où l'utilisateur répond à l'appel jusqu'à ce qu'il raccroche. Ce calcul n'inclut pas le temps de garde, de consultation ou de conférence. Remarque: Ce calcul n'inclut pas tout le temps d'établissement d'appels lié à la file d'attente.	[TotalQueueCallTime] / ([QueueCallsReceived] + [TransferredQueueCallsReceived])
Temps total conversation appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels en file d'attente. Remarque: Ce calcul n'inclut pas tout le temps d'établissement d'appels lié à la file d'attente.	[TotalQueueCallTime]

Contenu du rapport d'activité appels en file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total établissement d'appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé à l'établissement d'appels lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[TotalCallTime] - [TotalQueueCallTime]
Temps moyen Post-contact	La durée moyenne de chaque occasion où l'utilisateur(s) était en état Post-contact. Pour plus d'information sur le traitement post-contact, s.v.p. reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.	[TotalWrapUpTime] / ([QueueCallsReceived] + [TransferredQueueCallsReceived])
Temps total Post-contact	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé en état Post-contact.	[TotalWrapUpTime]
Temps total mise en garde appels en file d'attente	Le temps total où l'utilisateur(s) a mis des appels en file d'attente en garde.	[TotalHoldingTimeQueueCalls]
Consultations établies appels en file d'attente	Le nombre d'appels consultation que l'utilisateur(s) a placés, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[ConsultationQueueCallsPlaced]

Contenu du rapport d'activité appels en file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total conversation consultation appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels consultation, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la consultation ou si l'utilisateur a été invité à se joindre à une consultation.	[TotalConsultationTimeQueueCalls]
Conférences établies appels en file d'attente	Le nombre d'appels conférence que l'utilisateur(s) a initiés, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[ConferenceQueueCallsInitiated]
Temps total conversation conférence appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels conférence lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la conférence ou s'il a été invité à se joindre à une conférence par une autre personne.	[TotalConferenceTimeQueueCalls]
Consult/Conf complétées appels en file d'attente	Le nombre d'appels consultation ou conférence que l'utilisateur(s) a établis, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente et que la consultation ou la conférence s'est terminée par un transfert.	[ConsultXferQueueCallsCompleted]

Contenu du rapport d'activité appels en file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Transferts directs établis appels en file d'attente	Le nombre de transferts directs (sans annonce) que l'utilisateur(s) a établis, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[BlindXferQueueCallsPlaced]
Appels en file d'attente sans réponse	Le nombre d'appels en file d'attente qui ont été présentés au poste de travail de l'utilisateur(s) et qui n'ont pas obtenu de réponse.	[QueueCallsUnAnswered]

Rapport sommaire d'activité appels en file d'attente de l'utilisateur



Sommaire du rapport

Le "Rapport sommaire d'activité appels en file d'attente de l'utilisateur" présente une vue d'ensemble du nombre total d'appels en file d'attente qui ont été traités par l'utilisateur(s) et est produit sur la base de la date et de l'ID d'utilisateur. Ce rapport fournit le temps total que l'utilisateur(s) a passé à exécuter toute activité liée à la file d'attente pour traiter les appels. De plus, ce rapport inclut l'information sur les appels consultation, les appels conférence et les transferts, lorsque l'appel d'origine provenait de la file d'attente. Ce rapport inclut également la durée de l'état Prêt, Pas prêt et la durée de connexion et l'information sur l'occupation de l'utilisateur, exprimée en pourcentage du temps total travaillé, avec et sans le temps de traitement post-contact. Les statistiques de ce rapport sont ventilées par utilisateur pour la période spécifiée.

Remarque: Ce rapport tient compte du temps de l'utilisateur en rapport avec la file d'attente et ne contient par conséquent pas l'information sur le temps de traitement pour le temps qu'un appelant passe dans la FAP d'un utilisateur.

Remarquez que ce rapport utilise la table Stat_AgentActivity.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport sommaire d'activité appels en file d'attente de l'utilisateur	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Quel(s) utilisateur(s)?	Spécifiez l'utilisateur ou la série d'utilisateurs concernés par le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 28.

Description du rapport – Détails

Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque utilisateur figurant sur le rapport.
- Le sous-total par utilisateur, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque utilisateur.
- Le Grand Total, qui résume les informations présentées pour tous les utilisateurs figurant sur le rapport.

Contenu du rapport sommaire d'activité appels en file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Temps total présentation appels en file d'attente	La durée totale de présentation des appels en file d'attente au poste de travail de l'utilisateur(s).	[TotalQueueCallAlertingTime]
Appels en file d'attente reçus	Le nombre d'appels en file d'attente auxquels l'utilisateur(s) a répondu.	[QueueCallsReceived]

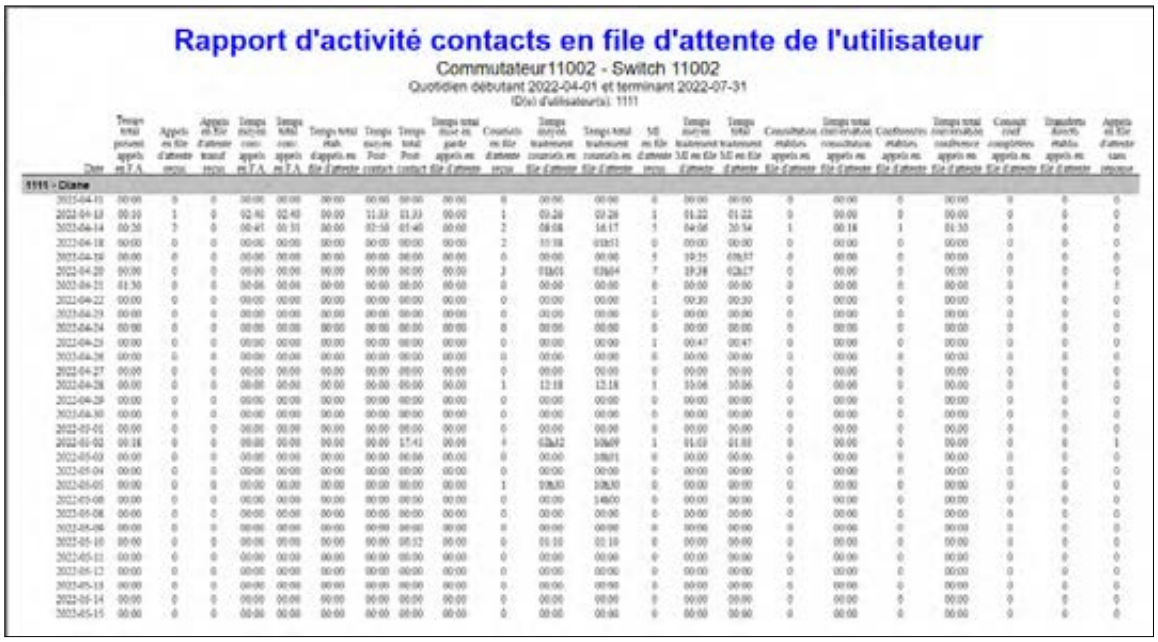
Contenu du rapport sommaire d'activité appels en file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels en file d'attente transférés reçus	Le nombre d'appels en file d'attente qui ont été transférés à une file d'attente et auxquels l'utilisateur(s) a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un appel de la file d'attente A puis a transféré l'appel à la file d'attente B et ensuite l'utilisateur Y a répondu à l'appel. Ceci est comptabilisé comme un «Appel en file d'attente transféré reçu» pour l'utilisateur Y de la file d'attente B.	[TransferredQueueCallsReceived]
Temps total conversation appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels en file d'attente. Remarque: Ce calcul n'inclut pas tout le temps d'établissement d'appels lié à la file d'attente.	[TotalQueueCallTime]
Temps total établissement d'appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé à l'établissement d'appels lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[TotalCallTime] - [TotalQueueCallTime]
Temps total Post-contact	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé en état Post-contact.	[TotalWrapUpTime]

Contenu du rapport sommaire d'activité appels en file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total mise en garde appels en file d'attente	Le temps total où l'utilisateur(s) a mis des appels en file d'attente en garde.	[TotalHoldingTimeQueueCalls]
Consultations établies appels en file d'attente	Le nombre d'appels consultation que l'utilisateur(s) a placés, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[ConsultationQueueCallsPlaced]
Temps total conversation consultation appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels consultation, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la consultation ou si l'utilisateur a été invité à se joindre à une consultation.	[TotalConsultationTimeQueueCalls]
Conférences établies appels en file d'attente	Le nombre d'appels conférence que l'utilisateur(s) a initiés, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[ConferenceQueueCallsInitiated]

Contenu du rapport sommaire d'activité appels en file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total conversation conférence appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels conférence lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la conférence ou s'il a été invité à se joindre à une conférence par une autre personne.	[TotalConferenceTimeQueueCalls]
Consult/Conf complétées appels en file d'attente	Le nombre d'appels consultation ou conférence que l'utilisateur(s) a établis, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente et que la consultation ou la conférence s'est terminée par un transfert.	[ConsultXferQueueCallsCompleted]
Transferts directs établis appels en file d'attente	Le nombre de transferts directs (sans annonce) que l'utilisateur(s) a établis, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[BlindXferQueueCallsPlaced]
Appels en file d'attente sans réponse	Le nombre d'appels en file d'attente qui ont été présentés au poste de travail de l'utilisateur(s) et qui n'ont pas obtenu de réponse.	[QueueCallsUnAnswered]
Temps total Prêt	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé en état Prêt.	[TotalReadyTime]

Contenu du rapport sommaire d'activité appels en file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total Pas prêt	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé en état Pas prêt.	[TotalNotReadyTime]
Temps total connexion	Le temps pendant lequel l'utilisateur(s) était ou étaient connecté(s) à iceBAR durant la période. Cette durée est affichée comme suit: HH:MM: SS. Par exemple, l'utilisateur peut s'être d'abord connecté le matin à 8:00 et s'être déconnecté en fin de journée à 16:00, mais avoir fermé la session durant la période de repas. Dans ce scénario, la durée de connexion est de 7 heures.	[LogonDuration]
% Occupation incluant Post contact	Le pourcentage d'occupation de l'utilisateur(s) où le temps passé en état Post-contact est considéré comme du temps de travail.	([TotalQueueCallAlertingTime] + [TotalQueueCallTime] + ([TotalCallTime] - [TotalQueueCallTime]) + [TotalHoldingTimeQueueCalls] + [TotalConsultationTimeQueueCalls] + [TotalConferenceTimeQueueCalls] + [TotalWrapUpTime]) / [LogonDuration]
% Occupation excluant Post-contact	Le pourcentage d'occupation de l'utilisateur(s) où le temps passé en état Post-contact n'est pas considéré comme du temps de travail.	([TotalQueueCallAlertingTime] + [TotalQueueCallTime] + ([TotalCallTime] - [TotalQueueCallTime]) + [TotalHoldingTimeQueueCalls] + [TotalConsultationTimeQueueCalls] + [TotalConferenceTimeQueueCalls]) / [LogonDuration]

Rapport d'activité contacts en file d'attente de l'utilisateur



Sommaire du rapport

Le "Rapport d'activité contacts en file d'attente de l'utilisateur" présente une vue d'ensemble du nombre total de contacts (appels, courriels et MI) en file d'attente qui ont été traités par l'utilisateur(s) et est produit sur la base de la date et de l'ID d'utilisateur. Ce rapport fournit toute activité liée à la file d'attente pour les appels traités et fournit le temps moyen et total de traitement pour chaque contact et le temps total passé par l'utilisateur(s) à exécuter toute activité liée à un appel en file d'attente. De plus, ce rapport inclut l'information sur les consultations, les conférences et les transferts lorsque le contact d'origine était un appel provenant de la file d'attente. Les statistiques de ce rapport sont ventilées par utilisateur pour la période spécifiée.

Remarque: Ce rapport tient compte du temps de l'utilisateur en rapport avec la file d'attente et ne contient par conséquent pas l'information sur le temps de traitement pour le temps qu'un appelant passe dans la FAP d'un utilisateur.

Remarquez que ce rapport utilise la table Stat_AgentActivity.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport d'activité contacts en file d'attente de l'utilisateur	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Quel(s) utilisateur(s)?	Spécifiez l'utilisateur ou la série d'utilisateurs concernés par le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 28.

Description du rapport – Détails

Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque utilisateur figurant sur le rapport.
- Le sous-total par utilisateur, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque utilisateur.
- Le Grand Total, qui résume les informations présentées pour tous les utilisateurs figurant sur le rapport.

Contenu du rapport d'activité contacts en file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Temps total présentation appels en file d'attente	La durée totale de présentation des appels en file d'attente au poste de travail de l'utilisateur.	[TotalQueueCallAlertingTime]
Appels en file d'attente reçus	Le nombre d'appels en file d'attente auxquels l'utilisateur(s) a répondu.	[QueueCallsReceived]

Contenu du rapport d'activité contacts en file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels en file d'attente transférés reçus	Le nombre d'appels en file d'attente qui ont été transférés à une file d'atttente et auxquels l'utilisateur(s) a répondu. Par exemple, si un utilisateur a reçu un appel de la file d'attente A puis a transféré l'appel à la file d'attente B et ensuite l'utilisateur Y a répondu à l'appel. Ceci est comptabilisé.comme un «Appel en file d'attente transféré reçu» pour l'utilisateur Y de la file d'attente B.	[TransferredQueueCallsReceived]
Temps moyen conversation appels en file d'attente	Le temps moyen que l'utilisateur(s) a passé sur des appels qui provenaient d'une file d'attente. Le temps passé sur les appels est calculé à partir du moment où l'utilisateur répond à l'appel jusqu'à ce qu'il raccroche. Ce calcul n'inclut pas le temps de garde, de consultation ou de conférence. Remarque: Ce calcul n'inclut pas tout le temps d'établissement d'appels lié à la file d'attente.	[TotalQueueCallTime] / ([QueueCallsReceived] + [TransferredQueueCallsReceived])

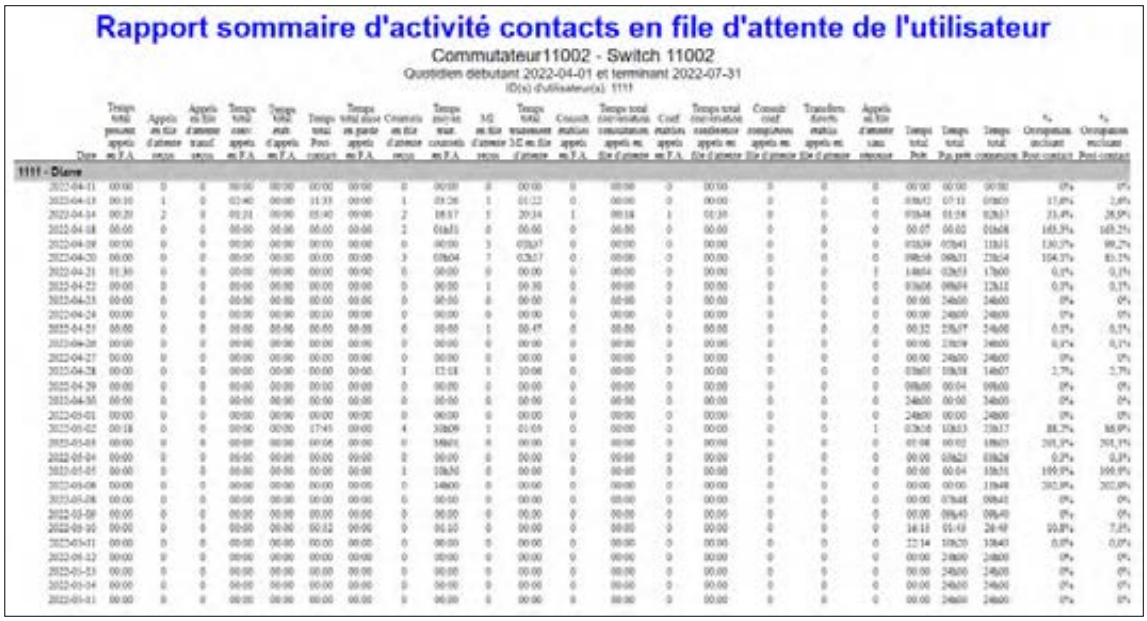
Contenu du rapport d'activité contacts en file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total conversation appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels en file d'attente. Remarque: Ce calcul n'inclut pas tout le temps d'établissement d'appels lié à la file d'attente.	[TotalQueueCallTime]
Temps total établissement d'appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé à l'établissement d'appels lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[TotalCallTime] - [TotalQueueCallTime]
Temps moyen Post-contact	La durée moyenne de chaque occasion où l'utilisateur(s) était en état Post-contact. Pour plus d'information sur le traitement post-contact, s.v.p. reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceManager Administrator*.	[TotalWrapUpTime] / ([QueueCallsReceived] + [TransferredQueueCallsReceived])
Temps total Post-contact	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé en état Post-contact.	[TotalWrapUpTime]
Temps total mise en garde appels en file d'attente	Le temps total où l'utilisateur(s) a mis des appels en file d'attente en garde.	[TotalHoldingTimeQueueCalls]
Courriels en file d'attente reçus	Le nombre de courriels en file d'attente que l'utilisateur(s) a reçus.	[QueuedEmailsReceived]
Temps moyen traitement courriels en file d'attente	Le temps moyen que l'utilisateur(s) a passé à traiter des courriels en file d'attente.	[TotalQueueEmailTime] / ([QueuedEmailsReceived] + [TransferredQueueEmailsReceived])

Contenu du rapport d'activité contacts en file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total traitement courriels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé à traiter des courriels en file d'attente. Le temps passé sur un courriel est calculé à partir du temps passé en état Courriel.	[TotalQueueEmailTime]
MI en file d'attente reçus	Le nombre de messages instantanés en file d'attente que l'utilisateur(s) a reçus.	[QueuedWebChatsReceived]
Temps moyen traitement MI en file d'attente	Le temps moyen que l'utilisateur(s) a passé à traiter des messages instantanés en file d'attente.	[TotalQueueWebChatTime] / ([QueuedWebChatsReceived] + [TransferredQueueIMReceived]
Temps total traitement MI en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé à traiter des messages instantanés en file d'attente. Le temps passé sur un MI est calculé à partir du temps passé en état MI.	[TotalQueueWebChatTime]
Consultations établies appels en file d'attente	Le nombre d'appels consultation que l'utilisateur(s) a placés, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[ConsultationQueueCallsPlaced]

Contenu du rapport d'activité contacts en file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total conversation consultation appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels consultation, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la consultation ou si l'utilisateur a été invité à se joindre à une consultation.	[TotalConsultationTimeQueueCalls]
Conférences établies appels en file d'attente	Le nombre d'appels conférence que l'utilisateur(s) a initiés, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[ConferenceQueueCallsInitiated]
Temps total conversation conférence appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels conférence lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la conférence ou s'il a été invité à se joindre à une conférence par une autre personne.	[TotalConferenceTimeQueueCalls]
Consult/Conf complétées appels en file d'attente	Le nombre d'appels consultation ou conférence que l'utilisateur(s) a établis, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente et que la consultation ou la conférence s'est terminée par un transfert.	[ConsultXferQueueCallsCompleted]

Contenu du rapport d'activité contacts en file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Transfert directs établis appels en file d'attente	Le nombre de transferts directs (sans annonce) que l'utilisateur(s) a établis, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[BlindXferQueueCallsPlaced]
Appels en file d'attente sans réponse	Le nombre d'appels en file d'attente qui ont été présentés au poste de travail de l'utilisateur(s) et qui n'ont pas obtenu de réponse.	[QueueCallsUnAnswered]

Rapport sommaire d'activité contacts en file d'attente de l'utilisateur



Rapport sommaire d'activité contacts en file d'attente de l'utilisateur

Commutateur11002 - Switch 11002

Quotidien débutant 2022-04-01 et terminant 2022-07-31

ID(s) d'utilisateur(s): 1111

Sommaire du rapport

Le "Rapport sommaire d'activité contacts en file d'attente de l'utilisateur" présente une vue d'ensemble du nombre total des appels et des contacts en file d'attente qui ont été traités par l'utilisateur(s) et est produit sur la base de la date et de l'ID d'utilisateur. Ce rapport fournit le temps total que l'utilisateur(s) a consacré à chaque contact (appel, courriel ou MI) ou à exécuter toute activité liée à la file d'attente pour traiter les appels. De plus, ce rapport inclut l'information sur les consultations, les conférences et les transferts, lorsque le contact d'origine était un appel provenant de la file d'attente. Ce rapport inclut également la durée de l'état Prêt, Pas prêt et la durée de connexion et l'information sur l'occupation de l'utilisateur, exprimée en pourcentage du temps total travaillé, avec et sans le temps de traitement post-contact. Les statistiques de ce rapport sont ventilées par utilisateur pour la période spécifiée.

Remarque: Ce rapport tient compte du temps de l'utilisateur en rapport avec la file d'attente et ne contient par conséquent pas l'information sur le temps de traitement pour le temps qu'un appelant passe dans la FAP d'un utilisateur.

Remarquez que ce rapport utilise la table Stat_AgentActivity.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport sommaire d'activité contacts en file d'attente de l'utilisateur	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Quel(s) utilisateur(s)?	Spécifiez l'utilisateur ou la série d'utilisateurs concernés par le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 28.

Description du rapport – Détails

Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque utilisateur figurant sur le rapport.
- Le sous-total par utilisateur, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque utilisateur.
- Le Grand Total, qui résume les informations présentées pour tous les utilisateurs figurant sur le rapport.

Contenu du rapport sommaire d'activité contacts en file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Temps total présentation appels en file d'attente	La durée totale de présentation des appels en file d'attente au poste de travail de l'utilisateur.	[TotalQueueCallAlertingTime]
Appels en file d'attente reçus	Le nombre d'appels en file d'attente auxquels l'utilisateur(s) a répondu.	[QueueCallsReceived]

Contenu du rapport sommaire d'activité contacts en file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels en file d'attente transférés reçus	Le nombre d'appels en file d'attente qui ont été transférés à une file d'attente et auxquels l'utilisateur(s) a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un appel de la file d'attente A puis a transféré l'appel à la file d'attente B et ensuite l'utilisateur Y a répondu à l'appel. Ceci est comptabilisé comme un «Appel en file d'attente transféré reçu» pour l'utilisateur Y de la file d'attente B.	[TransferredQueueCallsReceived]
Temps total conversation appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels en file d'attente. Remarque: Ce calcul n'inclut pas tout le temps d'établissement d'appels lié à la file d'attente.	[TotalQueueCallTime]
Temps total établissement d'appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé à l'établissement d'appels lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[TotalCallTime] - [TotalQueueCallTime]
Temps total Post-contact	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé en état Post-contact.	[TotalWrapUpTime]

Contenu du rapport sommaire d'activité contacts en file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total mise en garde appels en file d'attente	Le temps total où l'utilisateur(s) a mis des appels en file d'attente en garde.	[TotalHoldingTimeQueueCalls]
Courriels en file d'attente reçus	Le nombre de courriels en file d'attente que l'utilisateur(s) a reçus.	[QueuedEmailsReceived]
Temps total traitement courriels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé à traiter des courriels en file d'attente. Le temps passé sur un courriel est calculé à partir du temps passé en état Courriel.	[TotalQueueEmailTime]
MI en file d'attente reçus	Le nombre de messages instantanés en file d'attente que l'utilisateur(s) a reçus.	[QueuedWebChatsReceived]
Temps total traitement MI en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé à traiter des messages instantanés en file d'attente. Le temps passé sur un MI est calculé à partir du temps passé en état MI.	[TotalQueueWebChatTime]
Consultations établies appels en file d'attente	Le nombre d'appels consultation que l'utilisateur(s) a placés, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[ConsultationQueueCallsPlaced]

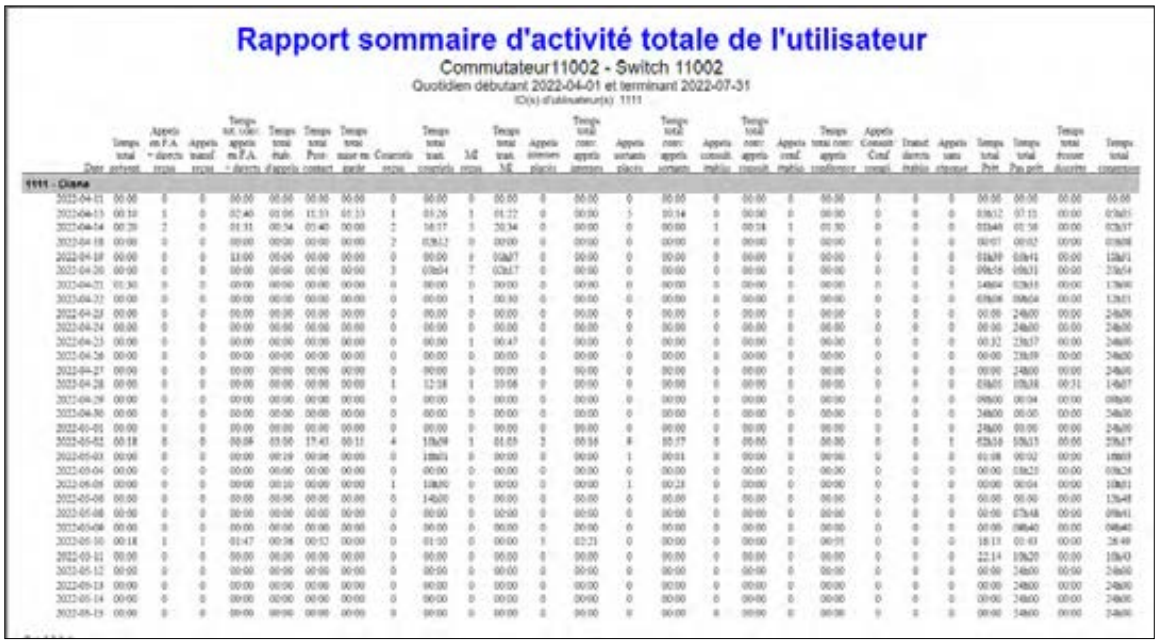
Contenu du rapport sommaire d'activité contacts en file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total conversation consultation appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels consultation, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la consultation ou si l'utilisateur a été invité à se joindre à une consultation.	[TotalConsultationTimeQueueCalls]
Conférences établies appels en file d'attente	Le nombre d'appels conférence que l'utilisateur(s) a initiés, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[ConferenceQueueCallsInitiated]
Temps total conversation conférence appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels conférence lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la conférence ou s'il a été invité à se joindre à une conférence par une autre personne.	[TotalConferenceTimeQueueCalls]

Contenu du rapport sommaire d'activité contacts en file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Consult/Conf complétées appels en file d'attente	Le nombre d'appels consultation ou conférence que l'utilisateur(s) a établis, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente et que la consultation ou la conférence s'est terminée par un transfert.	[ConsultXferQueueCallsCompleted]
Transferts directs établis appels en file d'attente	Le nombre de transferts directs (sans annonce) que l'utilisateur(s) a établis, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[BlindXferQueueCallsPlaced]
Appels en file d'attente sans réponse	Le nombre d'appels en file d'attente qui ont été présentés au poste de travail de l'utilisateur(s) et qui n'ont pas obtenu de réponse.	[QueueCallsUnAnswered]
Temps total Prêt	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé en état Prêt.	[TotalReadyTime]
Temps total Pas prêt	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé en état Pas prêt.	[TotalNotReadyTime]

Contenu du rapport sommaire d'activité contacts en file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total connexion	Le temps pendant lequel l'utilisateur(s) était ou étaient connecté(s) à iceBAR durant la période. Cette durée est affichée comme suit: HH:MM: SS. Par exemple, l'utilisateur peut s'être d'abord connecté le matin à 8:00 et s'être déconnecté en fin de journée à 16:00, mais avoir fermé la session durant la période de repas. Dans ce scénario, la durée de connexion est de 7 heures.	[LogonDuration]
% Occupation incluant Post contact	Le pourcentage d'occupation de l'utilisateur(s) où le temps passé en état Post-contact est considéré comme du temps de travail.	([TotalQueueCallAlertingTime] + [TotalQueueIMAlertingTime] + [TotalQueueEmailAlertingTime] + [TotalQueueCallTime] + [TotalQueueWebChatTime] + [TotalQueueEmailTime] + [TotalHoldingTimeQueueCalls] + [TotalHoldingTimeQueueIM] + [TotalConsultationTimeQueueCalls] + [TotalConsultationTimeQueueIM] + [TotalConferenceTimeQueueCalls] + [TotalConferenceTimeQueueIM] + [TotalWrapUpTime] + [TotalIMWrapUpTime] + [TotalEmailWrapUpTime] + ([TotalCallTime] - [TotalQueueCallTime]) + [TotalIMSetUpTime]) / [LogonDuration]

Contenu du rapport sommaire d'activité contacts en file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
% Occupation excluant Post-contact	Le pourcentage d'occupation de l'utilisateur(s) où le temps passé en état Post-contact n'est pas considéré comme du temps de travail.	([TotalQueueCallAlertingTime] + [TotalQueueIMAlertingTime] + [TotalQueueEmailAlertingTime] + [TotalQueueCallTime] + [TotalQueueWebChatTime] + [TotalQueueEmailTime] + [TotalHoldingTimeQueueCalls] + [TotalHoldingTimeQueueIM] + [TotalConsultationTimeQueueCalls] + [TotalConsultationTimeQueueIM] + [TotalConferenceTimeQueueCalls] + [TotalConferenceTimeQueueIM] + ([TotalCallTime] - [TotalQueueCallTime]) + [TotalIMSetUpTime]) / [LogonDuration]

Rapport sommaire d'activité totale de l'utilisateur



Rapport sommaire d'activité totale de l'utilisateur

Commutateur11002 - Switch 11002

Quotidien debutant 2022-04-01 et terminant 2022-07-31

ID(s) d'utilisateur(s): 1111

Sommaire du rapport

Le "Rapport sommaire d'activité totale de l'utilisateur" présente une vue d'ensemble de l'activité de l'utilisateur et est produit sur la base de la date et de l'ID d'utilisateur. Ce rapport fournit le nombre total de contacts (appels, courrilels et MI) en file d'attente ou hors file d'attente (directs) reçus, le nombre total d'appels internes placés et tout appel sortant placé plus le temps total que l'utilisateur(s) a passé à exécuter toute activité connexe, mais il ne fait pas la différence entre les statistiques en file d'attente vs hors file d'attente mais les additionne plutôt. De plus, ce rapport inclut l'information sur les consultations, les conférences et les transferts, peu importe si l'appel d'origine était un appel entrant en file d'attente ou hors file d'attente (direct) ou un appel sortant placé. De plus, ce rapport inclut également la durée de l'état Prêt, Pas prêt et la durée de connexion et est utile pour évaluer la performance générale de l'utilisateur. Les statistiques de ce rapport sont ventilées par utilisateur pour la période spécifiée.

Remarque: Ce rapport tient compte du temps de l'utilisateur en rapport avec la file d'attente et ne contient par conséquent pas l'information sur le temps de traitement pour le temps qu'un appelant passe dans la FAP d'un utilisateur.

Remarquez que ce rapport utilise la table Stat_AgentActivity.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport sommaire d'activité totale de l'utilisateur	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Quel(s) utilisateur(s)?	Spécifiez l'utilisateur ou la série d'utilisateurs concernés par le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 28.

Description du rapport – Détails

Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque utilisateur figurant sur le rapport.
- Le sous-total par utilisateur, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque utilisateur.
- Le Grand Total, qui résume les informations présentées pour tous les utilisateurs figurant sur le rapport.

Contenu du rapport sommaire d'activité totale de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Temps total présentation	La durée totale de présentation des appels au poste de travail de l'utilisateur, peu importe si l'appel provenait d'une file d'attente ou s'il s'agissait d'un appel direct.	[TotalQueueCallAlertingTime] + [TotalDirectCallAlertingTime]

Contenu du rapport sommaire d'activité totale de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels reçus	Le nombre total d'appels qu'un utilisateur a reçus incluant les appels provenant d'une file d'attente et les appels directs. Les appels directs incluent les appels internes (c. à d. un appel entre utilisateurs) et les appels directs externes (par exemple, votre centre de contacts peut avoir un message guide qui permet aux appelants de composer l'ID d'utilisateur de la personne à qui ils veulent parler. Tout appel acheminé à l'utilisateur de cette manière serait considéré comme un appel direct).	[QueueCallsReceived] + [DirectCallsReceived]

Contenu du rapport sommaire d'activité totale de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels transférés reçus	Le nombre total d'appels en file d'attente, directs ou sortants qui ont été transférés à une file d'attente et auxquels l'utilisateur(s) a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un appel de la file d'attente A puis a transféré l'appel à la file d'attente B et ensuite l'utilisateur Y a répondu à l'appel. Ceci est comptabilisé comme un "Appel en file d'attente transféré reçu" pour l'utilisateur Y de la file d'attente B. Si l'utilisateur X a reçu un appel direct ou fait un appel sortant puis a transféré l'appel à la file d'attente B et ensuite l'utilisateur Y a répondu à l'appel, ceci est comptabilisé comme un "Autre appel transféré reçu" pour l'utilisateur Y.	[TransferredQueueCallsReceived] + [TransferredOtherCallsReceived]
Temps total conversation	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels en file d'attente et sur des appels directs. Remarque : Ce calcul n'inclut pas tout le temps d'établissement d'appels lié à la file d'attente.	[TotalQueueCallTime] + [TotalDirectCallTime]

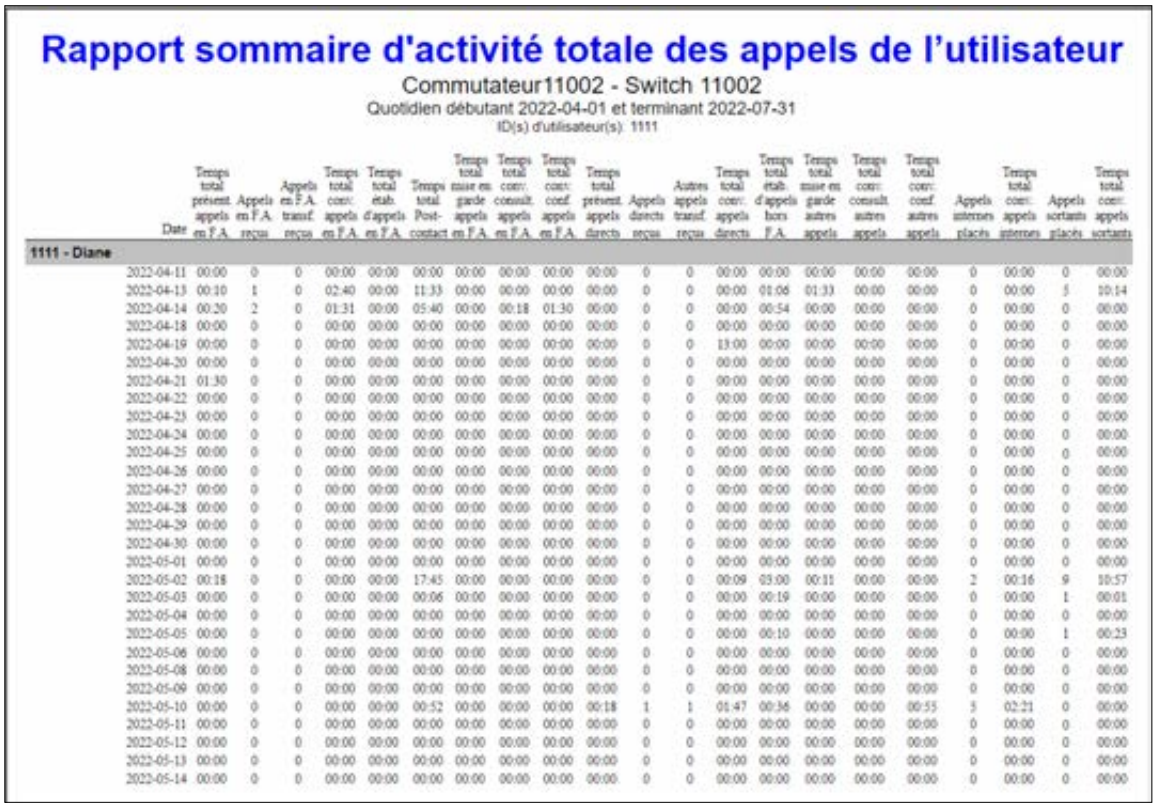
Contenu du rapport sommaire d'activité totale de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total établissement d'appels	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé à l'établissement d'appels peu importe d'où provenait l'appel d'origine.	[TotalCallSetupTime]
Temps total Post-contact	La durée totale de l'état Post-contact de l'utilisateur(s).	[TotalWrapUpTime]
Temps total mise en garde	Le temps total où l'utilisateur(s) a utilisé la fonction Mise en garde durant les appels peu importe d'où provenait l'appel.	[TotalHoldingTimeQueueCalls] + [TotalHoldingTimeOtherCalls]
Courriels reçus	Le nombre total de courriels que l'utilisateur(s) a reçus.	[QueuedEmailsReceived]
Temps total traitement de courriels	Le temps total que l'utilisateur(s) a consacré au traitement de courriels.	[TotalQueueEmailTime]
MI reçus	Le nombre total de MI que l'utilisateur(s) a reçus.	[QueuedWebChatReceived]
Temps total traitement de MI	Le temps total que l'utilisateur(s) a consacré au traitement de MI.	[TotalQueueWebChatTime]
Appels internes placés	Le nombre d'appels que l'utilisateur(s) a placés à d'autres utilisateurs dans ice.	[InternalCallsMade]
Temps total conversation appels internes	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur les appels internes qu'il a placés.	[TotalInternalCallTime]

Contenu du rapport sommaire d'activité totale de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels sortants placés	Le nombre d'appels sortants que l'utilisateur(s) a placés. Lorsque l'utilisateur doit utiliser une ligne réseau pour composer un numéro, l'appel est considéré comme un appel sortant.	[OutboundCallsMade]
Temps total conversation appels sortants	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels sortants.	[TotalOutboundCallTime]
Appels consultation établis	Le nombre d'appels consultation que l'utilisateur(s) a établis, peu importe d'où provenait l'appel.	[ConsulatationQueueCallsPlaced] + [ConsultationOtherCallsPlaced]
Temps total conversation appels consultation	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels consultation, peu importe d'où provenait l'appel. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la consultation ou si l'utilisateur a été invité à se joindre à une consultation.	[TotalConsultationTimeQueueCalls] +[TotalConsultationTimeOtherCalls]
Appels conférence établis	Le nombre d'appels conférence que l'utilisateur(s) a établis, peu importe d'où provenaient les appels.	[ConferenceQueueCallsInitiated] + [ConferenceOtherCallsInitiated]

Contenu du rapport sommaire d'activité totale de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total conversation appels conférence	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels conférence peu importe d'où provenait l'appel. Le temps de conférence est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la conférence ou s'il a été invité à se joindre à une conférence par une autre personne.	[TotalConferenceTimeQueueCalls] + [TotalConferenceTimeOtherCalls]
Appels Consult/Conf complétés	Le nombre d'appels consultation ou conférence que l'utilisateur(s) a établis peu importe d'où provenait l'appel et qui se sont terminés par un transfert.	[ConsultXferQueueCallsCompleted] + [ConsultXferOtherCallsCompleted]
Transferts directs établis	Le nombre de transferts directs (sans annonce) que l'utilisateur(s) a établis peu importe d'où provenait l'appel.	[BlindXferQueueCallsPlaced] + [BlindXferOtherCallsPlaced]
Appels sans réponse	Le nombre d'appels qui ont été présentés au poste de travail de l'utilisateur(s) et qui n'ont pas obtenu de réponse peu importe d'où provenait l'appel.	[QueueCallsUnAnswered] + [OtherCallsUnAnswered]
Temps total Prêt	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé en état Prêt.	[TotalReadyTime]
Temps total Pas prêt	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé en état Pas prêt.	[TotalNotReadyTime]

Contenu du rapport sommaire d'activité totale de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total écoute discrète	Le temps total que quelqu'un a passé à effectuer de l'écoute discrète d'autres utilisateurs. Remarque : Cette activité est effectuée par quelqu'un à qui on a procuré les niveaux de sécurité adéquats.	[TotalMonitoringTime]
Temps connexion	Le temps pendant lequel l'utilisateur(s) était connecté à iceBAR durant la période. Cette durée est affichée comme suit: HH:MM: SS. Par exemple, l'utilisateur peut s'être d'abord connecté le matin à 8:00 et s'être déconnecté en fin de journée à 16:00, mais avoir fermé la session durant la période de repas. Dans ce scénario, la durée de connexion est de 7 heures.	[LogonDuration]

Rapport sommaire d'activité totale des appels de l'utilisateur



Rapport sommaire d'activité totale des appels de l'utilisateur

Commutateur11002 - Switch 11002

Quotidien débutant 2022-04-01 et terminant 2022-07-31

ID(s) d'utilisateur(s): 1111

Date	Temps total présent. appels en F.A.	Appels en F.A. reçus	Appels en F.A. transf. reçus	Temps total conv. appels en F.A.	Temps total établ. d'appels en F.A.	Temps total Post-contact	Temps total mise en garde appels en F.A.	Temps total conv. consult. appels en F.A.	Temps total conv. conf. appels en F.A.	Temps total présent. appels directs	Appels directs reçus	Autres appels transf. reçus	Temps total conv. appels directs	Temps total établ. d'appels hors F.A.	Temps total mise en garde autres appels	Temps total conv. consult. autres appels	Temps total conv. conf. autres appels	Appels internes placés	Temps total conv. appels internes	Appels sortants placés	Temps total conv. appels sortants
1111 - Diane																					
2022-04-11	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00
2022-04-13	00:10	1	0	02:40	00:00	11:33	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	01:06	01:33	00:00	00:00	0	00:00	5	10:14
2022-04-14	00:20	2	0	01:31	00:00	05:40	00:00	00:18	01:30	00:00	0	0	00:00	00:54	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00
2022-04-18	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00
2022-04-19	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	13:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00
2022-04-20	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00
2022-04-21	01:30	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00
2022-04-22	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00
2022-04-23	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00
2022-04-24	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00
2022-04-25	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00
2022-04-26	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00
2022-04-27	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00
2022-04-28	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00
2022-04-29	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00
2022-04-30	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00
2022-05-01	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00
2022-05-02	00:18	0	0	00:00	00:00	17:45	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:09	03:00	00:11	00:00	00:00	2	00:16	9	10:57
2022-05-03	00:00	0	0	00:00	00:00	00:06	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:19	00:00	00:00	00:00	0	00:00	1	00:01
2022-05-04	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00
2022-05-05	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:10	00:00	00:00	00:00	0	00:00	1	00:23
2022-05-06	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00
2022-05-08	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00
2022-05-09	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00
2022-05-10	00:00	0	0	00:00	00:00	00:52	00:00	00:00	00:00	00:18	1	1	01:47	00:36	00:00	00:00	00:55	5	02:21	0	00:00
2022-05-11	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00
2022-05-12	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00
2022-05-13	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00
2022-05-14	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00

Sommaire du rapport

Le "Rapport sommaire d'activité totale des appels de l'utilisateur" présente une vue d'ensemble du nombre total d'appels entrants et sortants qui ont été traités par l'utilisateur(s) et est produit sur la base de la date et de l'ID d'utilisateur. Ce rapport fournit le temps total que l'utilisateur(s) a passé à exécuter toute activité connexe pour traiter les appels entrants et sortants et différencie les statistiques d'appels en file d'attente et d'appels hors file d'attente. De plus ce rapport inclut l'information sur les appels consultation, les appels conférence et les transferts, peu importe si l'appel d'origine était un appel entrant en file d'attente ou hors file d'attente (direct) ou un appel sortant placé. Les statistiques de ce rapport sont ventilées par utilisateur pour la période temps spécifiée.

Remarque: Ce rapport tient compte du temps de l'utilisateur en rapport avec la file d'attente et ne contient par conséquent pas l'information sur le temps de traitement pour le temps qu'un appelant passe dans la FAP d'un utilisateur.

Remarquez que ce rapport utilise la table Stat_AgentActivity.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport sommaire d'activité totale des appels de l'utilisateur	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Quel(s) utilisateur(s)?	Spécifiez l'utilisateur ou la série d'utilisateurs concernés par le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 28.

Description du rapport – Détails

Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque utilisateur figurant sur le rapport.
- Le sous-total par utilisateur, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque utilisateur.
- Le Grand Total, qui résume les informations présentées pour tous les utilisateurs figurant sur le rapport.

Contenu du rapport sommaire d'activité totale des appels de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Temps total présentation appels en file d'attente	La durée totale de présentation des appels en file d'attente au poste de travail de l'utilisateur.	[TotalQueueCallAlertingTime]
Appels en file d'attente reçus	Le nombre d'appels en file d'attente auxquels l'utilisateur(s) a répondu.	[QueueCallsReceived]

Contenu du rapport sommaire d'activité totale des appels de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels en file d'attente transférés reçus	Le nombre d'appels en file d'attente qui ont été transférés à une file d'attente et auxquels l'utilisateur(s) a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un appel de la file d'attente A puis a transféré l'appel à la file d'attente B et ensuite l'utilisateur Y a répondu à l'appel. Ceci est comptabilisé comme un «Appel en file d'attente transféré reçu» pour l'utilisateur Y de la file d'attente B.	[TransferredQueueCallsReceived]
Temps total conversation appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels en file d'attente. Remarque: Ce calcul n'inclut pas tout le temps d'établissement d'appels lié à la file d'attente.	[TotalQueueCallTime]
Temps total établissement d'appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé à l'établissement d'appels lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[TotalCallTime] - [TotalQueueCallTime]
Temps total Post-contact	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé en état Post-contact.	[TotalWrapUpTime]
Temps total mise en garde appels en file d'attente	Le temps total où l'utilisateur(s) a mis des appels en file d'attente en garde.	[TotalHoldingTimeQueueCalls]

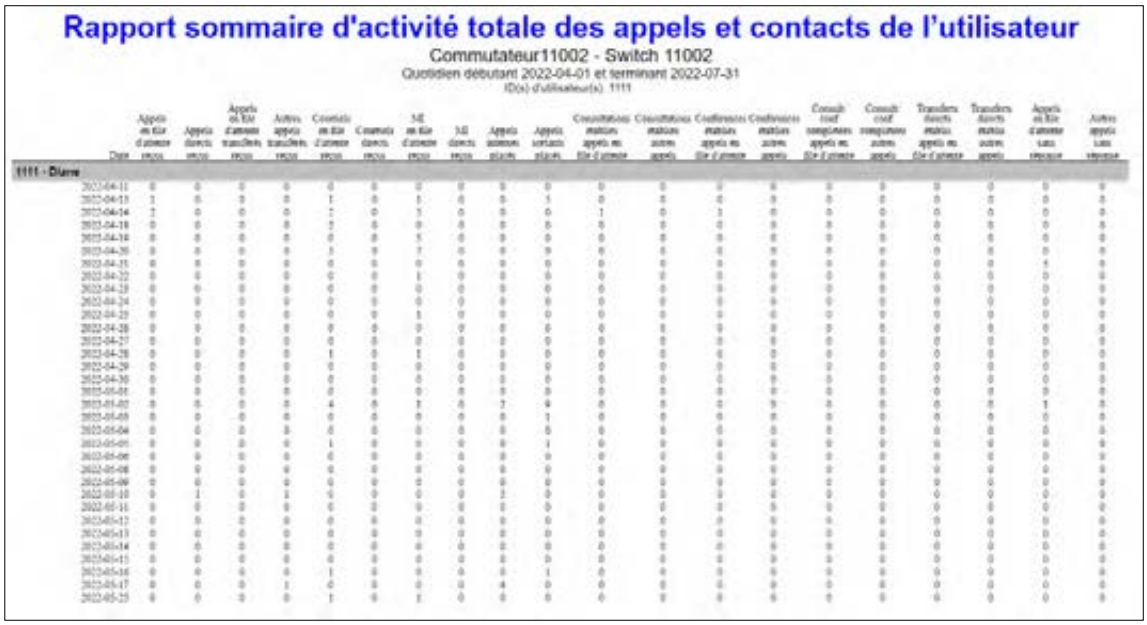
Contenu du rapport sommaire d'activité totale des appels de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total conversation consultation appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels consultation, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la consultation ou si l'utilisateur a été invité à se joindre à une consultation.	[TotalConsultationTimeQueueCalls]
Temps total conversation conférence appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels conférence lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la conférence ou s'il a été invité à se joindre à une conférence par une autre personne.	[TotalConferenceTimeQueueCalls]
Temps total présentation appels directs	La durée totale de présentation des appels au poste de travail de l'utilisateur, lorsque les appels ne provenaient pas d'une file d'attente.	[TotalDirectCallAlertingTime]

Contenu du rapport sommaire d'activité totale des appels de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels directs reçus	Le nombre d'appels directs (c. à d. les appels qui ne provenaient pas d'une file d'attente) auxquels l'utilisateur(s) a répondu. Les appels directs incluent les appels directs internes, (c. à d. les appels entre utilisateurs) et les appels directs externes (par ex. votre centre de contacts peut avoir un message guide qui permet aux appelants de composer l'ID d'utilisateur de la personne à laquelle ils désirent parler. Tout appel acheminé à l'utilisateur de cette manière serait considéré comme un appel direct).	[DirectCallsReceived]
Autres appels transférés reçus	Le nombre d'appels directs ou d'appels sortants qui ont été transférés à une file d'attente et auxquels l'utilisateur(s) a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un appel direct ou a fait un appel sortant puis a transféré l'appel à la file d'attente B et ensuite l'utilisateur Y a répondu à l'appel, ceci est comptabilisé comme "Autre appel transféré reçu" pour l'utilisateur Y.	[TransferredOtherCallsReceived]

Contenu du rapport sommaire d'activité totale des appels de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total conversation appels directs	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur les appels directs, c'est à dire les appels qui ne provenaient pas d'une file d'attente.	[TotalDirectCallTime]
Temps total établissement d'appels hors file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé à l'établissement d'appels lorsque l'appel d'origine ne provenait pas de la file d'attente.	[TotalCallSetupTime] - ([TotalCallTime] - [TotalQueueCallTime])
Temps total mise en garde autres appels	Le temps total où l'utilisateur(s) a utilisé la fonction Mise en garde durant les appels qui ne provenaient pas d'une file d'attente.	[TotalHoldingTimeOtherCalls]
Temps total conversation consultation autres appels	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels consultation, lorsque l'appel d'origine était un appel hors file d'attente. Le temps est accumulé, peu importe si l'utilisateur a initié la consultation ou si l'utilisateur a été invité à se joindre à une consultation.	[TotalConsultationTimeOtherCalls]

Contenu du rapport sommaire d'activité totale des appels de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total conversation conférence autres appels	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels conférence lorsque l'appel d'origine était un appel hors file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié l'appel conférence ou si l'utilisateur a été invité à se joindre à une conférence par une autre personne.	[TotalConferenceTimeOtherCalls]
Appels internes placés	Le nombre d'appels que l'utilisateur(s) a placés à d'autres utilisateurs dans ice.	[InternalCallsMade]
Temps total conversation appels internes	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur les appels internes qu'il a placés.	[TotalInternalCallTime]
Appels sortants placés	Le nombre d'appels sortants que l'utilisateur(s) a placés. Chaque fois qu'un utilisateur doit utiliser une ligne réseau pour composer un numéro, l'appel est considéré comme un appel sortant.	[OutboundCallsMade]
Temps total conversation appels sortants	Le temps total que l'utilisateur(s) a consacré à des appels sortants.	[TotalOutboundCallTime]

Rapport sommaire d'activité totale des appels et contacts de l'utilisateur



Sommaire du rapport

Le "Rapport sommaire d'activité totale des appels et contacts de l'utilisateur" présente une vue d'ensemble du nombre total de contacts (appels, courriels et MI) en file d'attente et de contacts hors file d'attente reçus (c. à d. les contacts qui ont été acheminés directement à un ID d'utilisateur au lieu de provenir d'une file d'attente), d'appels internes placés (c. à d. appels entre utilisateurs) et d'appels sortants placés et est produit sur la base de la date et de l'ID d'utilisateur(s). De plus, ce rapport inclut le nombre total d'appels consultation, d'appels conférence et de transferts établis par l'utilisateur peu importe si l'appel d'origine était un appel en file d'attente, un appel hors file d'attente (direct) reçu ou un appel effectué. Les statistiques de ce rapport sont ventilées par utilisateur pour la période spécifiée.

Remarque: Ce rapport tient compte du temps de l'utilisateur en rapport avec la file d'attente et ne contient par conséquent pas l'information sur le temps de traitement pour le temps qu'un appelant passe dans la FAP d'un utilisateur.

Remarquez que ce rapport utilise la table Stat_AgentActivity.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport sommaire d'activité totale des appels et contacts de l'utilisateur	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Quel(s) utilisateur(s)?	Spécifiez l'utilisateur ou la série d'utilisateurs concernés par le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 28.

Description du rapport – Détails

Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque utilisateur figurant sur le rapport.
- Le sous-total par utilisateur, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque utilisateur.
- Le Grand Total, qui résume les informations présentées pour tous les utilisateurs figurant sur le rapport.

Contenu du rapport sommaire d'activité totale des appels et contacts de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Appels en file d'attente reçus	Le nombre d'appels en file d'attente auxquels l'utilisateur(s) a répondu.	[QueueCallsReceived]

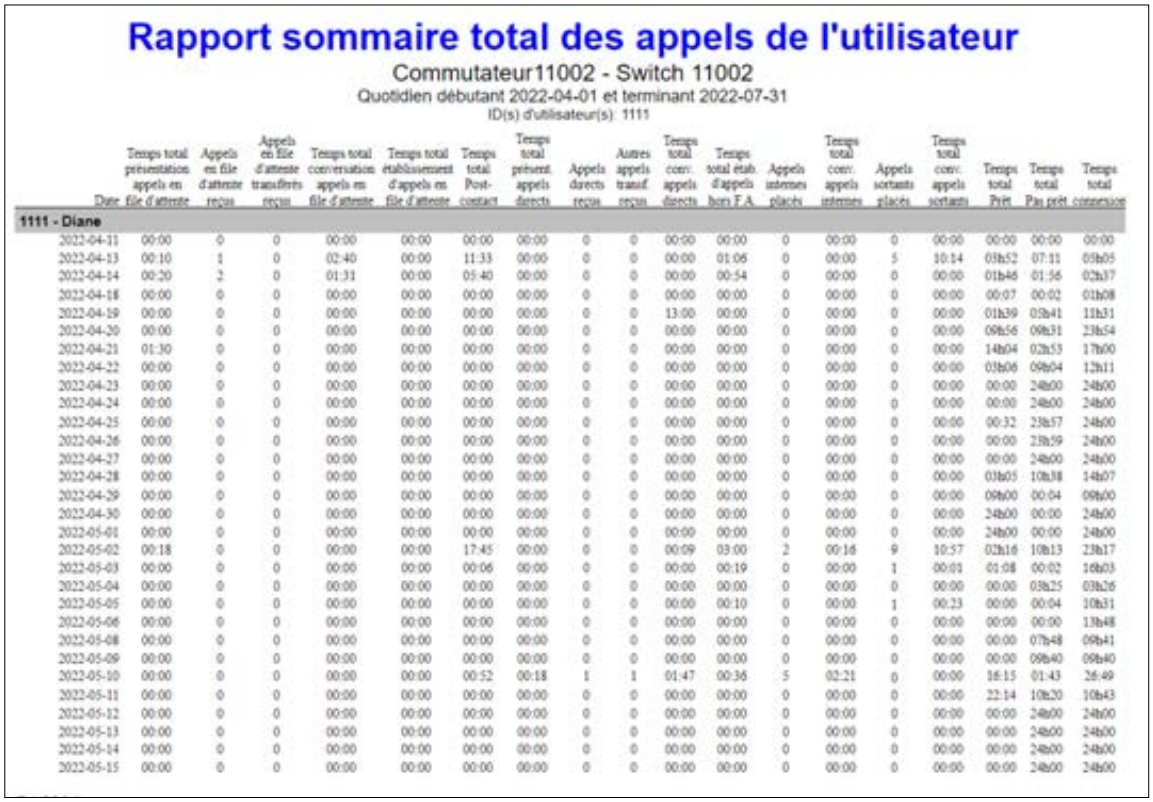
Contenu du rapport sommaire d'activité totale des appels et contacts de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels directs reçus	Le nombre d'appels directs (c. à d. les appels qui ne provenaient pas d'une file d'attente) auxquels l'utilisateur(s) a répondu. Les appels directs incluent les appels directs internes, (c. à d. les appels entre utilisateurs) et les appels directs externes (par ex. votre centre de contacts peut avoir un message guide qui permet aux appelants de composer l'ID d'utilisateur de la personne à laquelle ils désirent parler. Tout appel acheminé à l'utilisateur de cette manière serait considéré comme un appel direct).	[DirectCallsReceived]
Appels en file d'attente transférés reçus	Le nombre d'appels en file d'attente qui ont été transférés à une file d'attente et auxquels l'utilisateur(s) a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un appel de la file d'attente A puis a transféré l'appel à la file d'attente B et ensuite l'utilisateur Y a répondu à l'appel. Ceci est comptabilisé comme un «Appel en file d'attente transféré reçu» pour l'utilisateur Y de la file d'attente B.	[TransferredQueueCallsReceived]

Contenu du rapport sommaire d'activité totale des appels et contacts de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Autres appels transférés reçus	Le nombre d'appels directs ou d'appels sortants qui ont été transférés à une file d'attente et auxquels l'utilisateur(s) a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un appel direct ou a fait un appel sortant puis a transféré l'appel à la file d'attente B et ensuite l'utilisateur Y a répondu à l'appel, ceci est comptabilisé comme "Autre appel transféré reçu" pour l'utilisateur Y.	[TransferredOtherCallsReceived]
Courriels en file d'attente reçus	Le nombre de courriels en file d'attente que l'utilisateur(s) a reçus.	[QueuedEmailsReceived]
Courriels directs reçus	Le nombre de courriels directs que l'utilisateur(s) a reçus.	[OtherEmailsReceived]
MI en file d'attente reçus	Le nombre de messages instantanés en file d'attente que l'utilisateur(s) a reçus.	[QueuedWebChatsReceived]
MI directs reçus	Le nombre de messages instantanés directs que l'utilisateur(s) a reçus.	[OtherWebChatsReceived]
Appels internes placés	Le nombre d'appels que l'utilisateur(s) a placés à d'autres utilisateurs dans ice.	[InternalCallsMade]

Contenu du rapport sommaire d'activité totale des appels et contacts de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels sortants placés	Le nombre d'appels sortants que l'utilisateur(s) a placés. Chaque fois qu'un utilisateur doit utiliser une ligne réseau pour composer un numéro, l'appel est considéré comme un appel sortant.	[OutboundCallsMade]
Consultations établies appels en file d'attente	Le nombre d'appels consultation que l'utilisateur(s) a placés, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[ConsultationQueueCallsPlaced]
Consultations établies autres appels	Le nombre d'appels consultation que l'utilisateur(s) a placés, lorsque l'appel d'origine ne provenait pas d'une file d'attente.	[ConsultationOtherCallsPlaced]
Conférences établies appels en file d'attente	Le nombre d'appels conférence que l'utilisateur(s) a initiés, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[ConferenceQueueCallsInitiated]
Conférences établies autres appels	Le nombre d'appels conférence que l'utilisateur(s) a initiés, lorsque l'appel d'origine ne provenait pas d'une file d'attente.	[ConferenceOtherCallsInitiated]

Contenu du rapport sommaire d'activité totale des appels et contacts de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Consult/Conf complétées appels en file d'attente	Le nombre d'appels consultation ou conférence que l'utilisateur(s) a établis, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente et que la consultation ou la conférence s'est terminée par un transfert.	[ConsultXferQueueCallsCompleted]
Consult/Conf complétées autres appels	Le nombre d'appels consultation ou conférence que l'utilisateur(s) a établis, lorsque l'appel d'origine était un appel hors file d'attente et que la consultation ou la conférence s'est terminée par un transfert.	[ConsultXferOtherCallsCompleted]
Transferts directs établis appels en file d'attente	Le nombre de transferts directs (sans annonce) que l'utilisateur(s) a établis, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[BlindXferQueueCallsPlaced]
Transferts directs établis autres appels	Le nombre de transferts directs (sans annonce) que l'utilisateur(s) a établis, lorsque l'appel d'origine était un appel hors file d'attente.	[BlindXferOtherCallsPlaced]
Appels en file d'attente sans réponse	Le nombre d'appels en file d'attente qui ont été présentés au poste de travail de l'utilisateur(s) et qui n'ont pas obtenu de réponse.	[QueueCallsUnAnswered]
Autres appels sans réponse	Le nombre d'appels directs qui ont été présentés au poste de travail de l'utilisateur(s) mais qui n'ont pas obtenu de réponse.	[OtherCallsUnAnswered]

Rapport sommaire total des appels de l'utilisateur



Rapport sommaire total des appels de l'utilisateur

Commutateur11002 - Switch 11002

Quotidien débutant 2022-04-01 et terminant 2022-07-31

ID(s) d'utilisateur(s): 1111

Date	Temps total présentation appels en file d'attente	Appels en file d'attente reçus	Appels en file d'attente transférés reçus	Temps total conversation appels en file d'attente	Temps total établissement d'appels en file d'attente	Temps total Post-contact	Temps total présent. appels directs	Appels directs reçus	Autres appels transf. reçus	Temps total conv. appels directs	Temps total établ. d'appels hors F.A.	Appels internes placés	Temps total conv. appels internes	Appels sortants placés	Temps total conv. appels sortants	Temps total Prêt	Temps total Pas prêt	Temps total connexion
1111 - Diane																		
2022-04-11	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	00:00	00:00	00:00
2022-04-13	00:10	1	0	02:40	00:00	11:33	00:00	0	0	00:00	01:06	0	00:00	5	10:14	03h52	07:11	05h05
2022-04-14	00:20	2	0	01:31	00:00	05:40	00:00	0	0	00:00	00:54	0	00:00	0	00:00	01h46	01:56	02h37
2022-04-18	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	00:07	00:02	01h08
2022-04-19	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	13:00	00:00	0	00:00	0	00:00	01h39	03h41	11h31
2022-04-20	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	09h56	09h31	23h54
2022-04-21	01:30	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	14h04	02h53	17h00
2022-04-22	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	03h06	09h04	12h11
2022-04-23	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	00:00	24h00	24h00
2022-04-24	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	00:00	24h00	24h00
2022-04-25	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	00:32	23h57	24h00
2022-04-26	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	00:00	23h59	24h00
2022-04-27	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	00:00	24h00	24h00
2022-04-28	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	03h05	10h38	14h07
2022-04-29	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	09h00	00:04	09h00
2022-04-30	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	24h00	00:00	24h00
2022-05-01	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	24h00	00:00	24h00
2022-05-02	00:18	0	0	00:00	00:00	17:45	00:00	0	0	00:09	03:00	2	00:16	9	10:57	02h16	10h13	23h17
2022-05-03	00:00	0	0	00:00	00:00	00:06	00:00	0	0	00:00	00:19	0	00:00	1	00:01	01:08	00:02	16h03
2022-05-04	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	00:00	03h25	03h26
2022-05-05	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:10	0	00:00	1	00:23	00:00	00:04	10h31
2022-05-06	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	00:00	00:00	13h48
2022-05-08	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	00:00	07h48	09h41
2022-05-09	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	00:00	09h40	09h40
2022-05-10	00:00	0	0	00:00	00:00	00:52	00:18	1	1	01:47	00:36	5	02:21	0	00:00	16:15	01:43	26:49
2022-05-11	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	22:14	10h20	10h43
2022-05-12	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	00:00	24h00	24h00
2022-05-13	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	00:00	24h00	24h00
2022-05-14	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	00:00	24h00	24h00
2022-05-15	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	00:00	24h00	24h00

Sommaire du rapport

Le "Rapport sommaire total des appels de l'utilisateur" présente une vue d'ensemble du nombre total d'appels en file d'attente, d'appels hors file d'attente (directs) ou d'appels sortants qui ont été traités par l'utilisateur(s) et est produit sur la base de la date et de l'ID d'utilisateur. Ce rapport fournit le temps total que l'utilisateur(s) a passé à traiter les appels mais ne fournit aucune activité connexe. De plus, ce rapport inclut également la durée de l'état Prêt, Pas prêt et la durée de connexion et est utile pour évaluer la performance générale de l'utilisateur. Les statistiques de ce rapport sont ventilées par utilisateur pour la période spécifiée.

Remarque: Ce rapport tient compte du temps de l'utilisateur en rapport avec la file d'attente et ne contient par conséquent pas l'information sur le temps de traitement pour le temps qu'un appelant passe dans la FAP d'un utilisateur.

Remarquez que ce rapport utilise la table Stat_AgentActivity.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport sommaire total des appels de l'utilisateur	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Quel(s) utilisateur(s)?	Spécifiez l'utilisateur ou la série d'utilisateurs concernés par le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 28.

Description du rapport – Détails

Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque utilisateur figurant sur le rapport.
- Le sous-total par utilisateur, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque utilisateur.
- Le Grand Total, qui résume les informations présentées pour tous les utilisateurs figurant sur le rapport.

Contenu du rapport sommaire total des appels de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Temps total présentation appels en file d'attente	La durée totale de présentation des appels en file d'attente au poste de travail de l'utilisateur.	[TotalQueueCallAlertingTime]
Appels en file d'attente reçus	Le nombre d'appels en file d'attente auxquels l'utilisateur(s) a répondu.	[QueueCallsReceived]

Contenu du rapport sommaire total des appels de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels en file d'attente transférés reçus	Le nombre d'appels en file d'attente qui ont été transférés à une file d'attente et auxquels l'utilisateur(s) a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un appel de la file d'attente A puis a transféré l'appel à la file d'attente B et ensuite l'utilisateur Y a répondu à l'appel. Ceci est comptabilisé comme un «Appel en file d'attente transféré reçu» pour l'utilisateur Y de la file d'attente B.	[TransferredQueueCallsReceived]
Temps total conversation appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels en file d'attente. Remarque: Ce calcul n'inclut pas tout le temps d'établissement d'appels lié à la file d'attente.	[TotalQueueCallTime]
Temps total établissement d'appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé à l'établissement d'appels lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[TotalCallTime] - [TotalQueueCallTime]
Temps total Post-contact	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé en état Post-contact.	[TotalWrapUpTime]
Temps total présentation appels directs	La durée totale de présentation des appels au poste de travail de l'utilisateur, lorsque les appels ne provenaient pas d'une file d'attente.	[TotalDirectCallAlertingTime]

Contenu du rapport sommaire total des appels de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels directs reçus	Le nombre d'appels directs (c. à d. les appels qui ne provenaient pas d'une file d'attente) auxquels l'utilisateur(s) a répondu. Les appels directs incluent les appels directs internes, (c. à d. les appels entre utilisateurs) et les appels directs externes (par ex. votre centre de contacts peut avoir un message guide qui permet aux appelants de composer l'ID d'utilisateur de la personne à laquelle ils désirent parler. Tout appel acheminé à l'utilisateur de cette manière serait considéré comme un appel direct).	[DirectCallsReceived]
Autres appels transférés reçus	Le nombre d'appels directs ou d'appels sortants qui ont été transférés à une file d'attente et auxquels l'utilisateur(s) a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un appel direct ou a fait un appel sortant puis a transféré l'appel à la file d'attente B et ensuite l'utilisateur Y a répondu à l'appel, ceci est comptabilisé comme "Autre appel transféré reçu" pour l'utilisateur Y.	[TransferredOtherCallsReceived]
Temps total conversation appels directs	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur les appels directs, c'est à dire les appels qui ne provenaient pas d'une file d'attente.	[TotalDirectCallTime]

Contenu du rapport sommaire total des appels de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total établissement d'appels hors file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé à l'établissement d'appels lorsque l'appel d'origine ne provenait pas de la file d'attente.	[TotalCallSetupTime] - ([TotalCallTime] - [TotalQueueCallTime])
Appels internes placés	Le nombre d'appels que l'utilisateur(s) a placés à d'autres utilisateurs dans ice.	[InternalCallsMade]
Temps total conversation appels internes	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur les appels internes qu'il a placés.	[TotalInternalCallTime]
Appels sortants placés	Le nombre d'appels sortants que l'utilisateur(s) a placés. Chaque fois qu'un utilisateur doit utiliser une ligne réseau pour composer un numéro, l'appel est considéré comme un appel sortant.	[OutboundCallsMade]
Temps total conversation appels sortants	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels sortants.	[TotalOutboundCallTime]
Temps total Prêt	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé en état Prêt.	[TotalReadyTime]
Temps total Pas prêt	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé en état Pas prêt.	[TotalNotReadyTime]

Contenu du rapport sommaire total des appels de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total connexion	Le temps pendant lequel l'utilisateur(s) était ou étaient connecté(s) à iceBAR durant la période. Cette durée est affichée comme suit: HH:MM: SS. Par exemple, l'utilisateur peut s'être d'abord connecté le matin à 8:00 et s'être déconnecté en fin de journée à 16:00, mais avoir fermé la session durant la période de repas. Dans ce scénario, la durée de connexion est de 7 heures.	[LogonDuration]

Rapport sommaire d'activité totale des contacts de l'utilisateur

Rapport sommaire d'activité totale des contacts de l'utilisateur

Commutateur11002 - Switch 11002

Quotidien débutant 2022-04-01 et terminant 2022-07-31

(D(s) d'utilisateur(s): 1111

Date	Temps total présent. appels en F.A.	Appels en F.A. reçus	Appels transf. reçus	Temps total conf. appels en F.A.	Temps total étab. d'appels en F.A.	Temps total Post-contact	Temps total mise en garde appels en F.A.	Temps total conf. consult. appels en F.A.	Temps total conf. conf. appels en F.A.	Temps total présent. appels directs	Appels directs reçus	Autres appels transf. reçus	Temps total conf. appels directs	Temps total étab. d'appels hors F.A.	Temps total mise en garde autres appels	Temps total conf. consult. autres appels	Temps total conf. conf. autres appels	Courriels en F.A. reçus	Temps total trait. courriels en F.A.	Courriels directs reçus	Temps total trait. courriels directs	MI en F.A. reçus	Temps total trait. MI en F.A.	MI directs reçus	Temps total trait. MI directs	Appels internes placés	Temps total conf. appels internes	Appels sortants placés	Temps total conf. appels sortants
1111 - Diane																													
2022-04-11	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00
2022-04-13	00:10	1	0	02:40	00:00	11:23	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	01:06	01:33	00:00	00:00	1	03:28	0	00:00	1	01:22	0	00:00	0	00:00	1	10:14
2022-04-14	00:20	2	0	01:31	00:00	03:40	00:00	00:18	01:30	00:00	0	0	00:00	00:54	00:00	00:00	00:00	2	18:17	0	00:00	5	20:34	0	00:00	0	00:00	0	00:00
2022-04-18	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	2	03:01	0	21:11	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00
2022-04-19	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	13:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	5	03:17	0	00:00	0	00:00	0	00:00
2022-04-20	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	3	03:04	0	00:00	7	03:17	0	00:00	0	00:00	0	00:00
2022-04-21	01:30	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00
2022-04-22	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	1	00:30	0	00:00	0	00:00	0	00:00
2022-04-23	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00
2022-04-24	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00
2022-04-25	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	1	00:47	0	00:00	0	00:00	0	00:00
2022-04-26	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00
2022-04-27	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00
2022-04-28	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	1	12:18	0	00:00	1	10:06	0	00:00	0	00:00	0	00:00
2022-04-29	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00
2022-04-30	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00
2022-05-01	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00
2022-05-02	00:18	0	0	00:00	00:00	17:43	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:09	03:00	00:11	00:00	00:00	4	10:09	0	00:00	1	01:03	0	00:00	2	00:10	9	10:17
2022-05-03	00:00	0	0	00:00	00:00	00:06	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:10	00:00	00:00	00:00	0	10:01	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	1	00:01
2022-05-04	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00
2022-05-05	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:10	00:00	00:00	00:00	1	10:20	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	1	00:23
2022-05-06	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	14:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00
2022-05-08	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00
2022-05-09	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00
2022-05-10	00:00	0	0	00:00	00:00	00:52	00:00	00:00	00:00	00:18	1	1	01:47	00:36	00:00	00:00	00:35	0	01:10	0	00:00	0	00:00	0	00:00	3	02:21	0	00:00
2022-05-11	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00
2022-05-12	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00
2022-05-13	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00
2022-05-14	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00

Sommaire du rapport

Le "Rapport sommaire d'activité totale des contacts de l'utilisateur" présente une vue d'ensemble du nombre total de contacts entrants (appels, courriels et MI) et d'appels sortants qui ont été traités par l'utilisateur(s) et est produit sur la base de la date et de l'ID d'utilisateur. Ce rapport fournit le temps total que l'utilisateur(s) a passé à exécuter toute activité liée à la file d'attente ou non pour traiter l'appel et présente le temps total consacré à des contacts entrants (appels, courriels et MI) et à des appels sortants. De plus, ce rapport inclut l'information sur les consultations, les conférences et les transferts, si le contact d'origine était un appel en file d'attente ou hors la file d'attente (direct) ou un appel sortant effectué. Les statistiques de ce rapport sont ventilées par utilisateur pour la période spécifiée.

Remarque: Ce rapport tient compte du temps de l'utilisateur en rapport avec la file d'attente et ne contient par conséquent pas l'information sur le temps de traitement pour le temps qu'un appelant passe dans la FAP d'un utilisateur.

Remarquez que ce rapport utilise la table Stat_AgentActivity.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport sommaire d'activité totale des contacts de l'utilisateur	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Quel(s) utilisateur(s)?	Spécifiez l'utilisateur ou la série d'utilisateurs concernés par le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 28.

Description du rapport – Détails

Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque utilisateur figurant sur le rapport.
- Le sous-total par utilisateur, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque utilisateur.
- Le Grand Total, qui résume les informations présentées pour tous les utilisateurs figurant sur le rapport.

Contenu du rapport sommaire d'activité totale des contacts de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Temps total présentation appels en file d'attente	La durée totale de présentation des appels en file d'attente au poste de travail de l'utilisateur.	[TotalQueueCallAlertingTime]
Appels en file d'attente reçus	Le nombre d'appels en file d'attente auxquels l'utilisateur(s) a répondu.	[QueueCallsReceived]

Contenu du rapport sommaire d'activité totale des contacts de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels en file d'attente transférés reçus	Le nombre d'appels en file d'attente qui ont été transférés à une file d'attente et auxquels l'utilisateur(s) a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un appel de la file d'attente A puis a transféré l'appel à la file d'attente B et ensuite l'utilisateur Y a répondu à l'appel. Ceci est comptabilisé comme un «Appel en file d'attente transféré reçu» pour l'utilisateur Y de la file d'attente B.	[TransferredQueueCallsReceived]
Temps total conversation appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels en file d'attente. Remarque: Ce calcul n'inclut pas tout le temps d'établissement d'appels lié à la file d'attente.	[TotalQueueCallTime]
Temps total établissement d'appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé à l'établissement d'appels lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[TotalCallTime] - [TotalQueueCallTime]
Temps total Post-contact	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé en état Post-contact.	[TotalWrapUpTime]
Temps total mise en garde appels en file d'attente	Le temps total où l'utilisateur(s) a mis des appels en file d'attente en garde.	[TotalHoldingTimeQueueCalls]

Contenu du rapport sommaire d'activité totale des contacts de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total conversation consultation appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels consultation, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la consultation ou si l'utilisateur a été invité à se joindre à une consultation.	[TotalConsultationTimeQueueCalls]
Temps total conversation conférence appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels conférence lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la conférence ou s'il a été invité à se joindre à une conférence par une autre personne.	[TotalConferenceTimeQueueCalls]
Temps total présentation appels directs	The total amount of time calls alerted at the utilisateur's workstation, where the calls did not originate in a queue.	[TotalDirectCallAlertingTime]

Contenu du rapport sommaire d'activité totale des contacts de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels directs reçus	Le nombre d'appels directs (c. à d. les appels qui ne provenaient pas d'une file d'attente) auxquels l'utilisateur(s) a répondu. Les appels directs incluent les appels directs internes, (c. à d. les appels entre utilisateurs) et les appels directs externes (par ex. votre centre de contacts peut avoir un message guide qui permet aux appelants de composer l'ID d'utilisateur de la personne à laquelle ils désirent parler. Tout appel acheminé à l'utilisateur de cette manière serait considéré comme un appel direct).	[DirectCallsReceived]
Autres appels transférés reçus	Le nombre d'appels directs ou d'appels sortants qui ont été transférés à une file d'attente et auxquels l'utilisateur(s) a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un appel direct ou a fait un appel sortant puis a transféré l'appel à la file d'attente B et ensuite l'utilisateur Y a répondu à l'appel, ceci est comptabilisé comme "Autre appel transféré reçu" pour l'utilisateur Y.	[TransferredOtherCallsReceived]

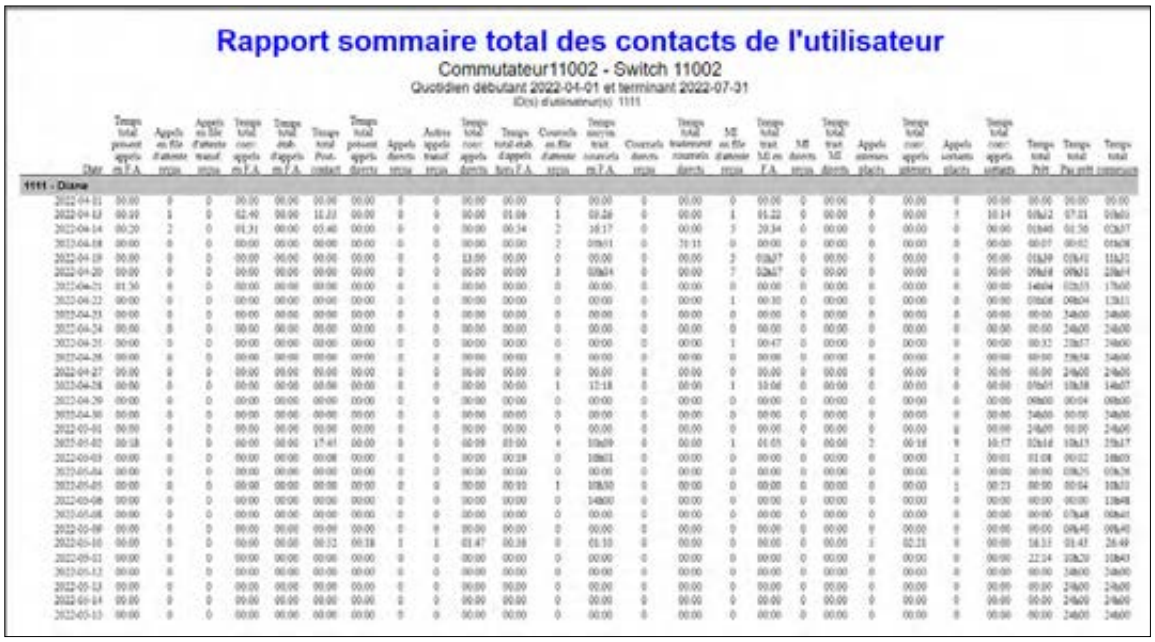
Contenu du rapport sommaire d'activité totale des contacts de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total conversation appels directs	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur les appels directs, c'est à dire les appels qui ne provenaient pas d'une file d'attente.	[TotalDirectCallTime]
Temps total établissement d'appels hors file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé à l'établissement d'appels lorsque l'appel d'origine ne provenait pas de la file d'attente.	[TotalCallSetupTime] - ([TotalCallTime] - [TotalQueueCallTime])
Temps total mise en garde autres appels	Le temps total où l'utilisateur(s) a utilisé la fonction Mise en garde durant les appels qui ne provenaient pas d'une file d'attente.	[TotalHoldingTimeOtherCalls]
Temps total conversation consultation autres appels	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels consultation, lorsque l'appel d'origine était un appel hors file d'attente. Le temps est accumulé, peu importe si l'utilisateur a initié la consultation ou si l'utilisateur a été invité à se joindre à une consultation.	[TotalConsultationTimeOtherCalls]

Contenu du rapport sommaire d'activité totale des contacts de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total conversation conférence autres appels	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels conférence lorsque l'appel d'origine était un appel hors file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié l'appel conférence ou si l'utilisateur a été invité à se joindre à une conférence par une autre personne.	[TotalConferenceTimeOtherCalls]
Courriels en file d'attente reçus	Le nombre de courriels en file d'attente que l'utilisateur(s) a reçus.	[QueuedEmailsReceived]
Temps total traitement courriels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé à traiter des courriels en file d'attente. Le temps passé sur un courriel est calculé à partir du temps passé en état Courriel.	[TotalQueueEmailTime]
Courriels directs reçus	Le nombre de courriels directs que l'utilisateur a reçus.	[OtherEmailsReceived]
Temps total traitement courriels directs	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé à traiter des courriels directs, c'est-à-dire des courriels qui sont arrivés d'ice, mais ne provenaient pas d'une file d'attente. Le temps passé sur un courriel est calculé à partir du temps passé en état Courriel.	[TotalOtherEmailTime]

Contenu du rapport sommaire d'activité totale des contacts de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
MI en file d'attente reçus	Le nombre de messages instantanés en file d'attente que l'utilisateur(s) a reçus.	[QueuedWebChatsReceived]
Temps total traitement MI en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé à traiter des messages instantanés en file d'attente. Le temps passé sur un MI est calculé à partir du temps passé en état MI.	[TotalQueueWebChatTime]
MI directs reçus	Le nombre de messages instantanés directs que l'utilisateur(s) a reçus.	[OtherWebChatsReceived]
Temps total traitement MI directs	Le temps total que l'utilisateur(s) a consacré au traitement de messages instantanés directs, c'est-à-dire des messages instantanés qui sont arrivés d'ice mais ne provenaient pas d'une file d'attente. Le temps passé sur un MI est calculé à partir du temps passé en l'état MI.	[TotalOtherWebChatTime]
Appels internes placés	Le nombre d'appels que l'utilisateur(s) a placés à d'autres utilisateurs dans ice.	[InternalCallsMade]
Temps total conversation appels internes	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur les appels internes qu'il a placés.	[TotalInternalCallTime]

Contenu du rapport sommaire d'activité totale des contacts de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels sortants placés	Le nombre d'appels sortants que l'utilisateur(s) a placés. Chaque fois qu'un utilisateur doit utiliser une ligne réseau pour composer un numéro, l'appel est considéré comme un appel sortant.	[OutboundCallsMade]
Temps total conversation appels sortants	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels sortants.	[TotalOutboundCallTime]

Rapport sommaire total des contacts de l'utilisateur



Rapport sommaire total des contacts de l'utilisateur

Commutateur11002 - Switch 11002

Quotidien débutant 2022-04-01 et terminant 2022-07-31

ID(s) d'utilisateur(s): 1111

Date	Temps total présent appels en F.A.	Appels en file d'attente traité	Appels en file d'attente traité	Temps total conv. appels en F.A.	Temps total moy. d'appels en F.A.	Temps total Pour contact	Temps total présent appels directs	Appels directs traités	Autres appels traité traités	Temps total conv. appels directs	Temps total moy. d'appels directs F.A.	Courriels en file d'attente traité	Temps total traité courriels en F.A.	Courriels directs traités	Temps total traitement courriels directs	MI en file d'attente traité	Temps total traité MI en F.A.	MI directs traités	Temps total traité MI directs	Appels sortants placés	Temps total conv. appels sortants	Appels sortants placés	Temps total conv. appels sortants	Temps total Prêt	Temps total Pas prêt	Temps total connecté
1111 - Diane																										
2022-04-11	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	00:00	00:00	00:00
2022-04-12	00:19	1	0	02:49	00:00	11:23	00:00	0	0	00:00	01:06	1	03:26	0	00:00	1	01:22	0	00:00	0	00:00	0	00:00	07:12	07:11	03:03
2022-04-14	00:20	2	0	01:31	00:00	03:40	00:00	0	0	00:00	00:34	2	16:17	0	00:00	3	20:34	0	00:00	0	00:00	0	00:00	03:46	01:56	02:17
2022-04-18	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	2	09:01	0	70:11	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	00:07	00:02	01:08
2022-04-19	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	13:00	00:00	0	00:00	0	00:00	2	03:27	0	00:00	0	00:00	0	00:00	03:39	03:01	11:21
2022-04-20	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	3	09:04	0	00:00	7	02:57	0	00:00	0	00:00	0	00:00	09:01	09:01	28:04
2022-04-21	01:50	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	14:04	03:03	17:00
2022-04-22	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	1	00:10	0	00:00	0	00:00	0	00:00	09:04	04:04	13:11
2022-04-23	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	00:00	24:00	24:00
2022-04-24	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	00:00	24:00	24:00
2022-04-25	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	1	00:47	0	00:00	0	00:00	0	00:00	00:32	23:27	24:00
2022-04-26	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	00:00	23:54	24:00
2022-04-27	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	00:00	24:00	24:00
2022-04-28	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	1	17:18	0	00:00	1	10:06	0	00:00	0	00:00	0	00:00	07:01	17:18	14:07
2022-04-29	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	08:00	00:04	08:00
2022-04-30	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	24:00	00:00	24:00
2022-05-01	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	24:00	00:00	24:00
2022-05-02	00:18	0	0	00:00	00:00	17:41	00:00	0	0	02:09	03:00	4	10:09	0	00:00	1	01:03	0	00:00	2	00:16	9	10:17	02:14	10:13	23:17
2022-05-03	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:18	0	10:01	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	1	00:01	01:08	00:02	18:03
2022-05-04	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	00:00	03:25	03:26
2022-05-05	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:10	1	10:50	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	1	00:23	00:00	00:04	10:33
2022-05-08	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	14:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	00:00	00:00	13:48
2022-05-09	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	07:48	00:00	00:00
2022-05-10	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	09:40	09:40	09:40
2022-05-11	00:00	0	0	00:00	00:00	00:12	00:18	1	1	01:47	00:18	0	01:10	0	00:00	0	00:00	0	00:00	1	02:21	0	00:00	14:11	01:47	26:49
2022-05-12	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	22:24	03:20	03:03
2022-05-13	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	00:00	24:00	24:00
2022-05-14	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	00:00	24:00	24:00
2022-05-15	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	00:00	24:00	24:00

Sommaire du rapport

Le "Rapport sommaire total des contacts de l'utilisateur" présente une vue d'ensemble du nombre total d'appels ou de contacts en file d'attente, de contacts (appels, courriels et MI) hors file d'attente (directs) et d'appels sortants qui ont été traités par l'utilisateur(s) et est produit sur la base de date et de l'ID d'utilisateur. Ce rapport fournit le temps total que l'utilisateur(s) a passé à traiter les appels ou des contacts mais ne fournit aucune activité connexe. De plus, ce rapport inclut également la durée de l'état Prêt et Pas prêt et la durée de connexion et est utile pour évaluer la performance générale de l'utilisateur. Les statistiques de ce rapport sont ventilées par utilisateur pour la période spécifiée.

Remarque: Ce rapport tient compte du temps de l'utilisateur en rapport avec la file d'attente et ne contient par conséquent pas l'information sur le temps de traitement pour le temps qu'un appelant passe dans la FAP d'un utilisateur.

Remarquez que ce rapport utilise la table Stat_AgentActivity.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport sommaire total des contacts de l'utilisateur	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Quel(s) utilisateur(s)?	Spécifiez l'utilisateur ou la série d'utilisateurs concernés par le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 28.

Description du rapport – Détails

Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque utilisateur figurant sur le rapport.
- Le sous-total par utilisateur, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque utilisateur.
- Le Grand Total, qui résume les informations présentées pour tous les utilisateurs figurant sur le rapport.

Contenu du rapport sommaire total des contacts de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Temps total présentation appels en file d'attente	La durée totale de présentation des appels en file d'attente au poste de travail de l'utilisateur.	[TotalQueueCallAlertingTime]
Appels en file d'attente reçus	Le nombre d'appels en file d'attente auxquels l'utilisateur(s) a répondu.	[QueueCallsReceived]

Contenu du rapport sommaire total des contacts de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels en file d'attente transférés reçus	Le nombre d'appels en file d'attente qui ont été transférés à une file d'attente et auxquels l'utilisateur(s) a répondu. Par exemple si l'utilisateur X a reçu un appel de la file d'attente A puis a transféré l'appel à la file d'attente B et ensuite l'utilisateur Y a répondu à l'appel. Ceci est comptabilisé comme un «Appel en file d'attente transféré reçu» pour l'utilisateur Y de la file d'attente B.	[TransferredQueueCallsReceived]
Temps total conversation appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels en file d'attente. Remarque: Ce calcul n'inclut pas tout le temps d'établissement d'appels lié à la file d'attente.	[TotalQueueCallTime]
Temps total établissement d'appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé à l'établissement d'appels lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[TotalCallTime] - [TotalQueueCallTime]
Temps total Post-contact	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé en état Post-contact.	[TotalWrapUpTime]
Temps total présentation appels directs	La durée totale de présentation des appels au poste de travail de l'utilisateur, lorsque les appels ne provenaient pas d'une file d'attente.	[TotalDirectCallAlertingTime]

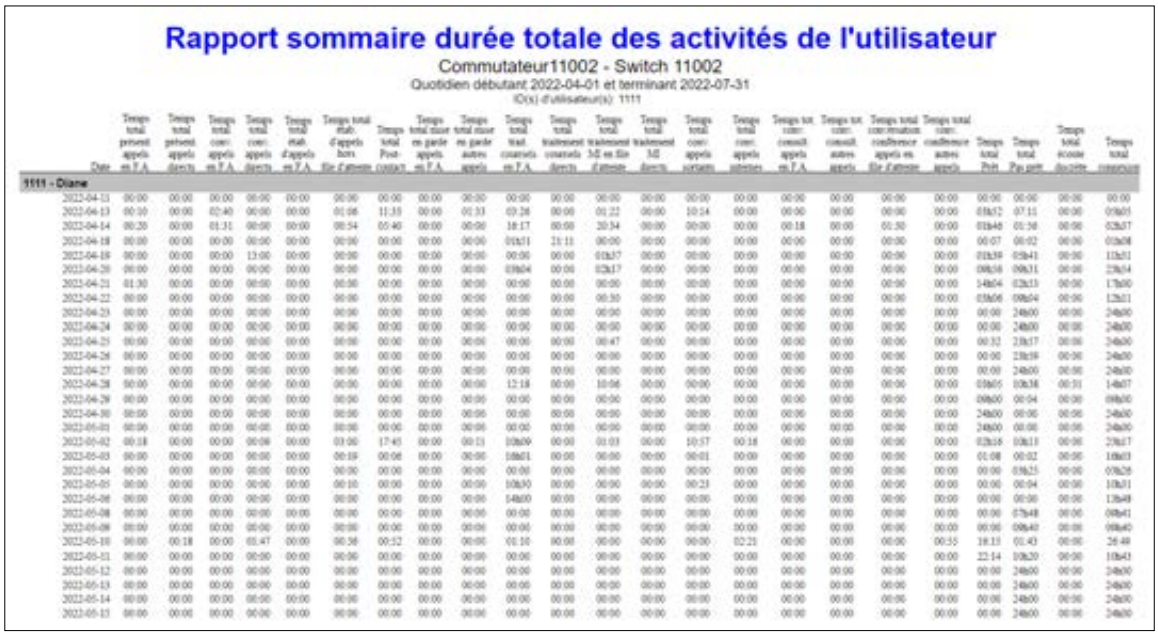
Contenu du rapport sommaire total des contacts de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels directs reçus	Le nombre d'appels directs (c. à d. les appels qui ne provenaient pas d'une file d'attente) auxquels l'utilisateur(s) a répondu. Les appels directs incluent les appels directs internes, (c. à d. les appels entre utilisateurs) et les appels directs externes (par ex. votre centre de contacts peut avoir un message guide qui permet aux appelants de composer l'ID d'utilisateur de la personne à laquelle ils désirent parler. Tout appel acheminé à l'utilisateur de cette manière serait considéré comme un appel direct).	[DirectCallsReceived]
Autres appels transférés reçus	Le nombre d'appels directs ou d'appels sortants qui ont été transférés à une file d'attente et auxquels l'utilisateur(s) a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un appel direct ou a fait un appel sortant puis a transféré l'appel à la file d'attente B et ensuite l'utilisateur Y a répondu à l'appel, ceci est comptabilisé comme "Autre appel transféré reçu" pour l'utilisateur Y.	[TransferredOtherCallsReceived]
Temps total conversation appels directs	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur les appels directs, c'est à dire les appels qui ne provenaient pas d'une file d'attente.	[TotalDirectCallTime]

Contenu du rapport sommaire total des contacts de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total établissement d'appels hors file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé à l'établissement d'appels lorsque l'appel d'origine ne provenait pas de la file d'attente.	[TotalCallSetupTime] - ([TotalCallTime] - [TotalQueueCallTime])
Courriels en file d'attente reçus	Le nombre de courriels en file d'attente que l'utilisateur(s) a reçus.	[QueuedEmailsReceived]
Temps total traitement courriels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé à traiter des courriels en file d'attente. Le temps passé sur un courriel est calculé à partir du temps passé en état Courriel.	[TotalQueueEmailTime]
Courriels directs reçus	Le nombre de courriels directs que l'utilisateur a reçus.	[OtherEmailsReceived]
Temps total traitement courriels directs	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé à traiter des courriels directs, c'est-à-dire des courriels qui sont arrivés d'ice, mais ne provenaient pas d'une file d'attente. Le temps passé sur un courriel est calculé à partir du temps passé en état Courriel.	[TotalOtherEmailTime]
MI en file d'attente reçus	Le nombre de messages instantanés en file d'attente que l'utilisateur(s) a reçus.	[QueuedWebChatsReceived]
Temps total traitement MI en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé à traiter des messages instantanés en file d'attente. Le temps passé sur un MI est calculé à partir du temps passé en état MI.	[TotalQueueWebChatTime]

Contenu du rapport sommaire total des contacts de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
MI directs reçus	Le nombre de messages instantanés directs que l'utilisateur(s) a reçus.	[OtherWebChatReceived]
Temps total traitement MI directs	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé à traiter des messages instantanés directs, c'est-à-dire des messages instantanés qui sont arrivés d'ice mais ne provenaient pas d'une file d'attente. Le temps passé sur un MI est calculé à partir du temps passé en l'état MI.	[TotalOtherWebChatTime]
Appels internes placés	Le nombre d'appels que l'utilisateur(s) a placés à d'autres utilisateurs dans ice.	[InternalCallsMade]
Temps total conversation appels internes	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur les appels internes qu'il a placés.	[TotalInternalCallTime]
Appels sortants placés	Le nombre d'appels sortants que l'utilisateur(s) a placés. Chaque fois qu'un utilisateur doit utiliser une ligne réseau pour composer un numéro, l'appel est considéré comme un appel sortant.	[OutboundCallsMade]
Temps total conversation appels sortants	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels sortants.	[TotalOutboundCallTime]
Temps total Prêt	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé en état Prêt.	[TotalReadyTime]

Contenu du rapport sommaire total des contacts de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total Pas prêt	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé en état Pas prêt.	[TotalNotReadyTime]
Temps total connexion	Le temps pendant lequel l'utilisateur(s) était ou étaient connecté(s) à iceBAR durant la période. Cette durée est affichée comme suit: HH:MM: SS. Par exemple, l'utilisateur peut s'être d'abord connecté le matin à 8:00 et s'être déconnecté en fin de journée à 16:00, mais avoir fermé la session durant la période de repas. Dans ce scénario, la durée de connexion est de 7 heures.	[LogonDuration]

Rapport sommaire durée totale des activités de l'utilisateur



Rapport sommaire durée totale des activités de l'utilisateur

Commutateur11002 - Switch 11002

Quotidien débutant 2022-04-01 et terminant 2022-07-31

ID(s) d'utilisateur(s): 1111

Date	Temps total présent appels en FA	Temps total présent appels directs	Temps total conv. appels en FA	Temps total conv. appels directs	Temps total étab. d'appels en FA	Temps total étab. d'appels hors file d'attente	Temps total Post-contact	Temps total mise en garde appels en FA	Temps total mise en garde autres appels	Temps total trait. courriels en FA	Temps total traitement courriels directs	Temps total traitement MI en file d'attente	Temps total traitement MI directs	Temps total conv. appels sortants	Temps total conv. appels internes	Temps tot. conv. consult. appels en FA	Temps tot. conv. consult. autres appels	Temps total conv. conférence appels en file d'attente	Temps total conv. conférence autres appels	Temps total Prêt	Temps total Pas prêt	Temps total écoulé (heure)	Temps total connexion
1111 - Diane																							
2022-04-11	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
2022-04-13	00:10	00:00	02:40	00:00	00:00	01:06	11:35	00:00	01:33	03:28	00:00	01:22	00:00	10:14	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	03h12	07:11	00:00	03h01
2022-04-14	00:20	00:00	01:31	00:00	00:00	00:54	05:40	00:00	00:00	18:17	00:00	20:34	00:00	00:00	00:00	00:18	00:00	01:30	00:00	03h48	01:56	00:00	03h37
2022-04-18	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	01h31	21:11	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:07	00:02	00:00	01h08
2022-04-19	00:00	00:00	00:00	13:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	03h37	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	03h39	05h41	00:00	13h31
2022-04-20	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	03h04	00:00	02h17	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	08h34	09h31	00:00	23h54
2022-04-21	01:30	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	14h04	02h13	00:00	17h00
2022-04-22	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:30	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	03h06	09h04	00:00	12h21
2022-04-23	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	24h00	00:00	24h00
2022-04-24	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	24h00	00:00	24h00
2022-04-25	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:47	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:32	23h17	00:00	24h00
2022-04-26	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	23h59	00:00	24h00
2022-04-27	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	24h00	00:00	24h00
2022-04-28	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	12:18	00:00	10:06	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	03h05	10h38	00:31	14h07
2022-04-29	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00h00	00:04	00:00	00h00
2022-04-30	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	24h00	00:00	00:00	24h00
2022-05-01	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	24h00	00:00	00:00	24h00
2022-05-02	00:18	00:00	00:00	00:00	00:00	03:00	17:45	00:00	00:11	10h09	00:00	01:03	00:00	10:57	00:18	00:00	00:00	00:00	00:00	02h18	10h13	00:00	23h17
2022-05-03	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:19	00:06	00:00	00:00	10h01	00:00	00:00	00:00	00:01	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	01:08	00:02	00:00	10h03
2022-05-04	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	03h25	00:00	03h28
2022-05-05	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:10	00:00	00:00	00:00	10h30	00:00	00:00	00:00	00:23	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:04	00:00	10h31
2022-05-06	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	14h00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	13h49
2022-05-07	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	07h48	00:00	08h41
2022-05-08	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	08h40	00:00	08h40
2022-05-10	00:00	00:18	00:00	03:47	00:00	00:38	00:32	00:00	00:00	01:10	00:00	00:00	00:00	00:00	02:21	00:00	00:00	00:00	00:35	18:13	01:43	00:00	26:49
2022-05-11	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	22:14	10h20	00:00	10h43
2022-05-12	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	24h00	00:00	24h00
2022-05-13	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	24h00	00:00	24h00
2022-05-14	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	24h00	00:00	24h00
2022-05-15	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	24h00	00:00	24h00

Sommaire du rapport

Le "Rapport sommaire durée totale des activités de l'utilisateur" présente une vue d'ensemble du temps passé à traiter des contacts (appels, courriels et MI) en file d'attente, des contacts hors file d'attente (directs) ou des appels sortants et est produit sur la base de la date et de l'ID d'utilisateur. Ce rapport fournit le temps total que l'utilisateur(s) a passé à exécuter toute activité connexe. De plus, ce rapport inclut l'information sur le temps de consultation, le temps de conférence et le temps de mise en garde peu importe si l'appel d'origine était un appel entrant en file d'attente ou hors file d'attente (direct) ou un appel sortant. De plus, ce rapport inclut également la durée de l'état Prêt, Pas prêt et la durée de connexion et est utile pour évaluer la performance générale de l'utilisateur. Les statistiques sont ventilées par utilisateur pour la période spécifiée.

Remarque: Ce rapport tient compte du temps de l'utilisateur en rapport avec la file d'attente et ne contient par conséquent pas l'information sur le temps de traitement pour le temps qu'un appelant passe dans la FAP d'un utilisateur.

Remarquez que ce rapport utilise la table Stat_AgentActivity.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport sommaire durée totale des activités de l'utilisateur	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Quel(s) utilisateur(s)?	Spécifiez l'utilisateur ou la série d'utilisateurs concernés par le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 28.

Description du rapport – Détails

Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque utilisateur figurant sur le rapport.
- Le sous-total par utilisateur, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque utilisateur.
- Le Grand Total, qui résume les informations présentées pour tous les utilisateurs figurant sur le rapport.

Contenu du rapport sommaire durée totale des activités de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Temps total présentation appels en file d'attente	La durée totale de présentation des appels en file d'attente au poste de travail de l'utilisateur.	[TotalQueueCallAlertingTime]
Temps total présentation appels directs	La durée totale de présentation des appels au poste de travail de l'utilisateur, lorsque les appels ne provenaient pas d'une file d'attente.	[TotalDirectCallAlertingTime]

Contenu du rapport sommaire durée totale des activités de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total conversation appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels en file d'attente. Remarque: Ce calcul n'inclut pas tout le temps d'établissement d'appels lié à la file d'attente.	[TotalQueueCallTime]
Temps total conversation appels directs	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur les appels directs, c'est à dire les appels qui ne provenaient pas d'une file d'attente.	[TotalDirectCallTime]
Temps total établissement d'appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé à l'établissement d'appels lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[TotalCallTime] - [TotalQueueCallTime]
Temps total établissement d'appels hors file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé à l'établissement d'appels lorsque l'appel d'origine ne provenait pas de la file d'attente.	[TotalCallSetupTime] - ([TotalCallTime] - [TotalQueueCallTime])
Temps total Post-contact	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé en état Post-contact.	[TotalWrapUpTime]
Temps total mise en garde appels en file d'attente	Le temps total où l'utilisateur(s) a mis des appels en file d'attente en garde.	[TotalHoldingTimeQueueCalls]
Temps total mise en garde autres appels	Le temps total où l'utilisateur(s) a utilisé la fonction Mise en garde durant les appels qui ne provenaient pas d'une file d'attente.	[TotalHoldingTimeOtherCalls]

Contenu du rapport sommaire durée totale des activités de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total traitement courriels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé à traiter des courriels en file d'attente. Le temps passé sur un courriel est calculé à partir du temps passé en état Courriel.	[TotalQueueEmailTime]
Temps total traitement courriels directs	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé à traiter des courriels directs, c'est-à-dire des courriels qui sont arrivés d'ice, mais ne provenaient pas d'une file d'attente. Le temps passé sur un courriel est calculé à partir du temps passé en état Courriel.	[TotalOtherEmailTime]
Temps total traitement MI en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé à traiter des messages instantanés en file d'attente. Le temps passé sur un MI est calculé à partir du temps passé en état MI.	[TotalQueueWebChatTime]
Temps total traitement MI directs	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé à traiter des messages instantanés directs, c'est-à-dire des messages instantanés qui sont arrivés d'ice mais ne provenaient pas d'une file d'attente. Le temps passé sur un MI est calculé à partir du temps passé en l'état MI.	[TotalOtherWebChatTime]
Temps total conversation appels sortants	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels sortants.	[TotalOutboundCallTime]

Contenu du rapport sommaire durée totale des activités de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total conversation appels internes	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur les appels internes qu'il a placés.	[TotalInternalCallTime]
Temps total conversation consultation appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels consultation, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la consultation ou si l'utilisateur a été invité à se joindre à une consultation.	[TotalConsultationTimeQueueCalls]
Temps total conversation consultation autres appels	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels consultation, lorsque l'appel d'origine était un appel hors file d'attente. Le temps est accumulé, peu importe si l'utilisateur a initié la consultation ou si l'utilisateur a été invité à se joindre à une consultation.	[TotalConsultationTimeOtherCalls]
Temps total conversation conférence appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels conférence lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la conférence ou s'il a été invité à se joindre à une conférence par une autre personne.	[TotalConferenceTimeQueueCalls]

Contenu du rapport sommaire durée totale des activités de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Conférences établies autres appels	Le nombre d'appels conférence que l'utilisateur(s) a initiés, lorsque l'appel d'origine ne provenait pas d'une file d'attente.	[ConferenceOtherCallsInitiated]
Temps total Prêt	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé en état Prêt.	[TotalReadyTime]
Temps total Pas prêt	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé en état Pas prêt.	[TotalNotReadyTime]
Temps total écoute discrète	Le temps total que quelqu'un a passé à effectuer de l'écoute discrète d'autres utilisateurs. Remarque : Cette activité est effectuée par quelqu'un à qui on a procuré les niveaux de sécurité adéquats.	[TotalMonitoringTime]
Temps total connexion	Le temps pendant lequel l'utilisateur(s) était ou étaient connecté(s) à iceBAR durant la période. Cette durée est affichée comme suit: HH:MM: SS. Par exemple, l'utilisateur peut s'être d'abord connecté le matin à 8:00 et s'être déconnecté en fin de journée à 16:00, mais avoir fermé la session durant la période de repas. Dans ce scénario, la durée de connexion est de 7 heures.	[LogonDuration]

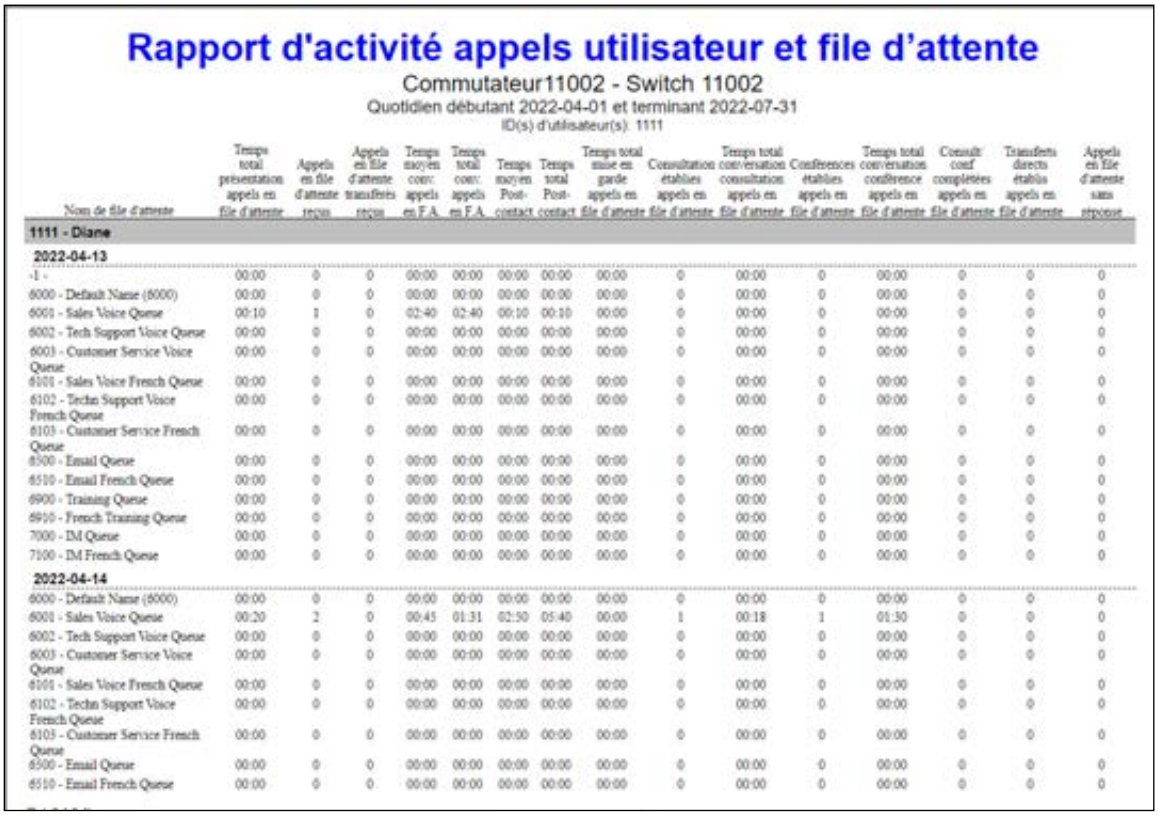
Chapitre 16 : Améliorés - Rapports utilisateur et file d’attente

Cette rubrique décrit chaque rapport utilisateur et file d’attente disponible et inclut un sommaire et une brève description des champs.

Remarquez que tous les rapports de cette rubrique utilisent la table Stat_AgentActivityByQueue.

- Rapport d'activité appels utilisateur et file d’attente
- Rapport sommaire d'activité appels utilisateur et file d'attente
- Rapport d'activité contacts utilisateur et file d’attente
- Rapport sommaire d'activité contacts utilisateur et file d'attente

Rapport d'activité appels utilisateur et file d'attente



Rapport d'activité appels utilisateur et file d'attente

Commutateur11002 - Switch 11002

Quotidien débutant 2022-04-01 et terminant 2022-07-31

ID(s) d'utilisateur(s): 1111

Nom de file d'attente	Temps total présentation appels en file d'attente	Appels en file d'attente reçus	Appels en file d'attente transférés reçus	Temps moyen conv. appels en F.A.	Temps total conv. appels en F.A.	Temps moyen Post-contact	Temps total Post-contact	Temps total mise en garde appels en file d'attente	Consultation établies appels en file d'attente	Temps total conversation consultation appels en file d'attente	Conférences établies appels en file d'attente	Temps total conversation conférence appels en file d'attente	Consult. conf complétées appels en file d'attente	Transferts directs établis appels en file d'attente	Appels en file d'attente sans réponse
1111 - Diane															
2022-04-13															
-1 -	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6000 - Default Name (6000)	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6001 - Sales Voice Queue	00:10	1	0	02:40	02:40	00:10	00:10	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6002 - Tech Support Voice Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6003 - Customer Service Voice Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6101 - Sales Voice French Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6102 - Techn Support Voice French Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6103 - Customer Service French Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6500 - Email Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6510 - Email French Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6900 - Training Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6910 - French Training Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
7000 - IM Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
7100 - IM French Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-04-14															
6000 - Default Name (6000)	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6001 - Sales Voice Queue	00:20	2	0	00:45	01:31	02:50	05:40	00:00	1	00:18	1	01:30	0	0	0
6002 - Tech Support Voice Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6003 - Customer Service Voice Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6101 - Sales Voice French Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6102 - Techn Support Voice French Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6103 - Customer Service French Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6500 - Email Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6510 - Email French Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0

Sommaire du rapport

Le "Rapport d'activité appels utilisateur et file d'attente" présente une vue d'ensemble de quel(s) type(s) d'appels chaque utilisateur a traités pour la période spécifiée et il est produit sur la base de la date et de l'ID d'utilisateur. Ce rapport fournit toute activité liée à la file d'attente pour les appels traités et par le fait même, le temps moyen d'appel et de traitement post-contact, et le temps total passé par l'utilisateur(s) sur les activités liées à la file d'attente. De plus, ce rapport inclut l'information sur les appels consultation, les appels conférence et les transferts .lorsque l'appel d'origine provenait de la file d'attente. Les statistiques de ce rapport sont ventilées par utilisateur, par date, et ensuite par file d'attente pour lesquelles l'utilisateur a traité des appels durant la période spécifiée.

Remarque: Ce rapport tient compte du temps de l'utilisateur en rapport avec la file d'attente et ne contient par conséquent pas l'information sur le temps de traitement pour le temps qu'un appelant passe dans la FAP d'un utilisateur.

Remarquez que ce rapport utilise la table Stat_AgentActivityByQueue.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport d'activité appels utilisateur et file d'attente	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Quel(s) utilisateur(s)?	Spécifiez l'utilisateur ou la série d'utilisateurs concernés par le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 28.

Description du rapport – Détails

Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque utilisateur figurant sur le rapport.
- Le sous-total par utilisateur, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque utilisateur.
- Le Grand Total, qui résume les informations présentées pour tous les utilisateurs figurant sur le rapport.

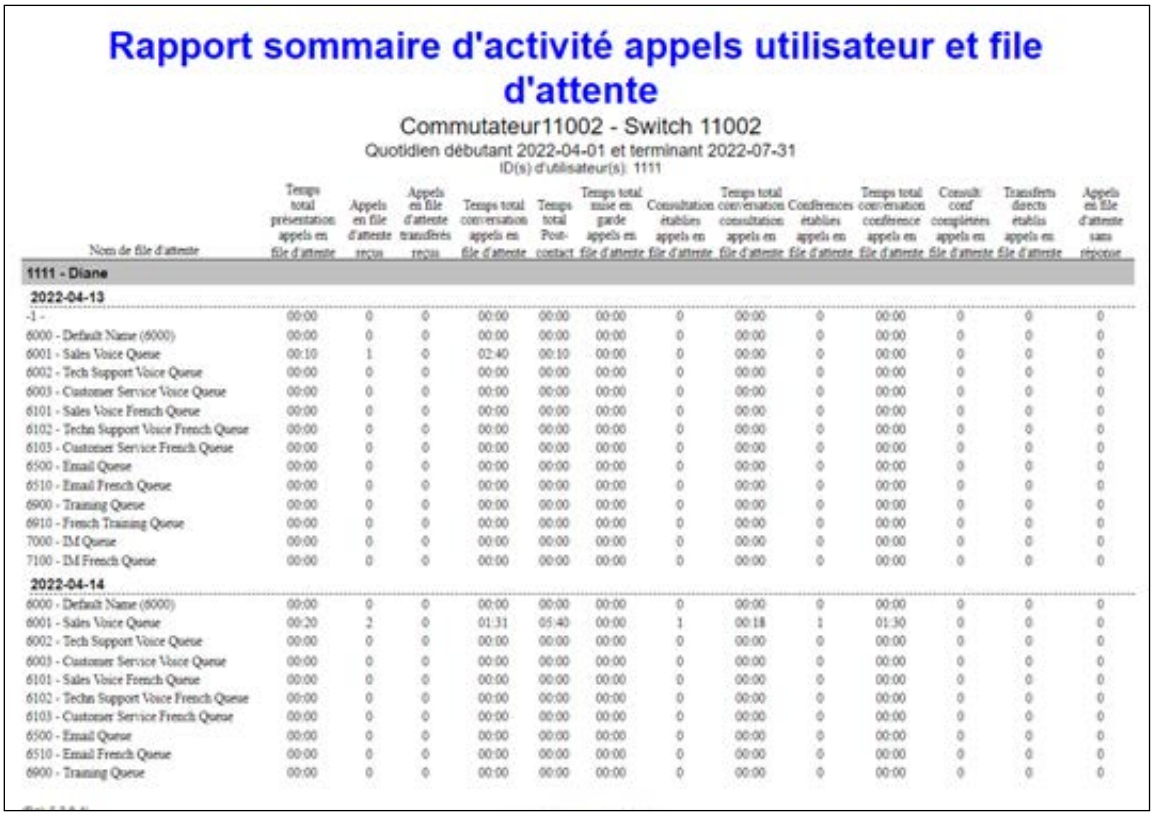
Contenu du rapport d'activité appels utilisateur et file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Nom de file d'attente	Le nom de la file d'attente dont l'utilisateur a traité des appels en file d'attente, tel que nommé dans iceAdministrator.	
Temps total présentation appels en file d'attente	La durée totale de présentation des appels en file d'attente au poste de travail de l'utilisateur(s).	[TotalCallAlertingTime]
Appels en file d'attente reçus	Le nombre d'appels en file d'attente auxquels l'utilisateur(s) a répondu.	[CallsReceived]

Contenu du rapport d'activité appels utilisateur et file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels en file d'attente transférés reçus	Le nombre d'appels en file d'attente qui ont été transférés à l'utilisateur(s) et auxquels il a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un appel en file d'attente et qu'il a ensuite transféré l'appel à l'utilisateur Y, ceci est compté comme un «Appel en file d'attente transféré» pour l'utilisateur Y.	[TransferredCallsReceived]
Temps moyen conversation appels en file d'attente	Le temps moyen que l'utilisateur(s) a passé sur des appels qui provenaient d'une file d'attente. Le temps passé sur les appels est calculé à partir du moment où l'utilisateur répond à l'appel jusqu'à ce qu'il raccroche. Ce calcul n'inclut pas le temps de garde, de consultation ou de conférence. Remarque: Ce calcul inclut tout le temps d'établissement d'appels lié à la file d'attente.	[TotalCallTime] / ([CallsReceived] + [TransferredCallsReceived])
Temps total conversation appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels en file d'attente. Remarque: Ce calcul inclut tout le temps d'établissement d'appels lié à la file d'attente.	[TotalCallTime]

Contenu du rapport d'activité appels utilisateur et file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps moyen Post-contact	La durée moyenne de chaque occasion où l'utilisateur(s) était en état Post-contact. Pour plus d'information sur le traitement post-contact, s.v.p. reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.	[TotalWrapUpTime] / ([CallsReceived] + [TransferredCallsReceived])
Temps total Post-contact	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé en état Post-contact.	[TotalWrapUpTime]
Temps total mise en garde appels en file d'attente	Le temps total où l'utilisateur(s) a mis des appels en file d'attente en garde.	[TotalHoldingTime]
Consultations établies appels en file d'attente	Le nombre d'appels consultation que l'utilisateur(s) a placés, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[ConsultationCallsPlaced]
Temps total conversation consultation appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels consultation, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la consultation ou si l'utilisateur a été invité à se joindre à une consultation.	[TotalConsultationTime]

Contenu du rapport d'activité appels utilisateur et file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Conférences établies appels en file d'attente	Le nombre d'appels conférence que l'utilisateur(s) a initiés, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[ConferenceCallsInitiated]
Temps total conversation conférence appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels conférence lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la conférence ou s'il a été invité à se joindre à une conférence par une autre personne.	[TotalConferenceTime]
Consult/Conf complétées appels en file d'attente	Le nombre d'appels consultation ou conférence que l'utilisateur(s) a établis, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente et que la consultation ou la conférence s'est terminée par un transfert.	[ConsultXferCompleted]
Transferts directs établis appels en file d'attente	Le nombre de transferts directs (sans annonce) que l'utilisateur(s) a établis, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[BlindXferCallsPlaced]
Appels en file d'attente sans réponse	Le nombre d'appels en file d'attente qui ont été présentés au poste de travail de l'utilisateur(s) et qui n'ont pas obtenu de réponse.	[CallsUnAnswered]

Rapport sommaire d'activité appels utilisateur et file d'attente



Rapport sommaire d'activité appels utilisateur et file d'attente

Commutateur11002 - Switch 11002

Quotidien débutant 2022-04-01 et terminant 2022-07-31

ID(s) d'utilisateur(s): 1111

Nom de file d'attente	Temps total présentation appels en file d'attente	Appels en file d'attente reçus	Appels en file d'attente transférés reçus	Temps total conversation appels en file d'attente	Temps total Post-contact	Temps total mise en garde appels en file d'attente	Consultation établies appels en file d'attente	Temps total conversation consultation appels en file d'attente	Conférences établies appels en file d'attente	Temps total conversation conférence appels en file d'attente	Consult. conf complétées appels en file d'attente	Transferts directs établis appels en file d'attente	Appels en file d'attente sans réponse
1111 - Diane													
2022-04-13													
-1 -	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6000 - Default Name (6000)	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6001 - Sales Voice Queue	00:10	1	0	02:40	00:10	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6002 - Tech Support Voice Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6003 - Customer Service Voice Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6101 - Sales Voice French Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6102 - Techn Support Voice French Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6103 - Customer Service French Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6500 - Email Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6510 - Email French Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6900 - Training Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6910 - French Training Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
7000 - IM Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
7100 - IM French Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-04-14													
6000 - Default Name (6000)	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6001 - Sales Voice Queue	00:20	2	0	01:31	05:40	00:00	1	00:18	1	01:30	0	0	0
6002 - Tech Support Voice Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6003 - Customer Service Voice Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6101 - Sales Voice French Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6102 - Techn Support Voice French Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6103 - Customer Service French Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6500 - Email Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6510 - Email French Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6900 - Training Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0

Sommaire du rapport

Le "Rapport sommaire d'activité appels utilisateur et file d'attente" présente une vue d'ensemble de quel(s) type(s) d'appels en file d'attente chaque utilisateur a traités pour la période spécifiée et est produit sur la base de la date et de l'ID d'utilisateur. Ce rapport fournit le temps total passé par l'utilisateur(s) à exécuter toute activité liée à la file d'attente pour traiter les appels. De plus, ce rapport inclut l'information sur les appels consultation, les appels conférence et les transferts lorsque l'appel d'origine provenait de la file d'attente. Les statistiques

de ce rapport sont ventilées par utilisateur, par date et ensuite par file d'attente pour lesquelles l'utilisateur a traité des appels durant la période spécifiée.

Remarque: Ce rapport tient compte du temps de l'utilisateur en rapport avec la file d'attente et ne contient par conséquent pas l'information sur le temps de traitement pour le temps qu'un appelant passe dans la FAP d'un utilisateur.

Remarquez que ce rapport utilise la table Stat_AgentActivityByQueue.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport sommaire d'activité appels utilisateur et file d'attente	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Quel(s) utilisateur(s)?	Spécifiez l'utilisateur ou la série d'utilisateurs concernés par le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 28.

Description du rapport – Détails

Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque utilisateur figurant sur le rapport.
- Le sous-total par utilisateur, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque utilisateur.
- Le Grand Total, qui résume les informations présentées pour tous les utilisateurs figurant sur le rapport.

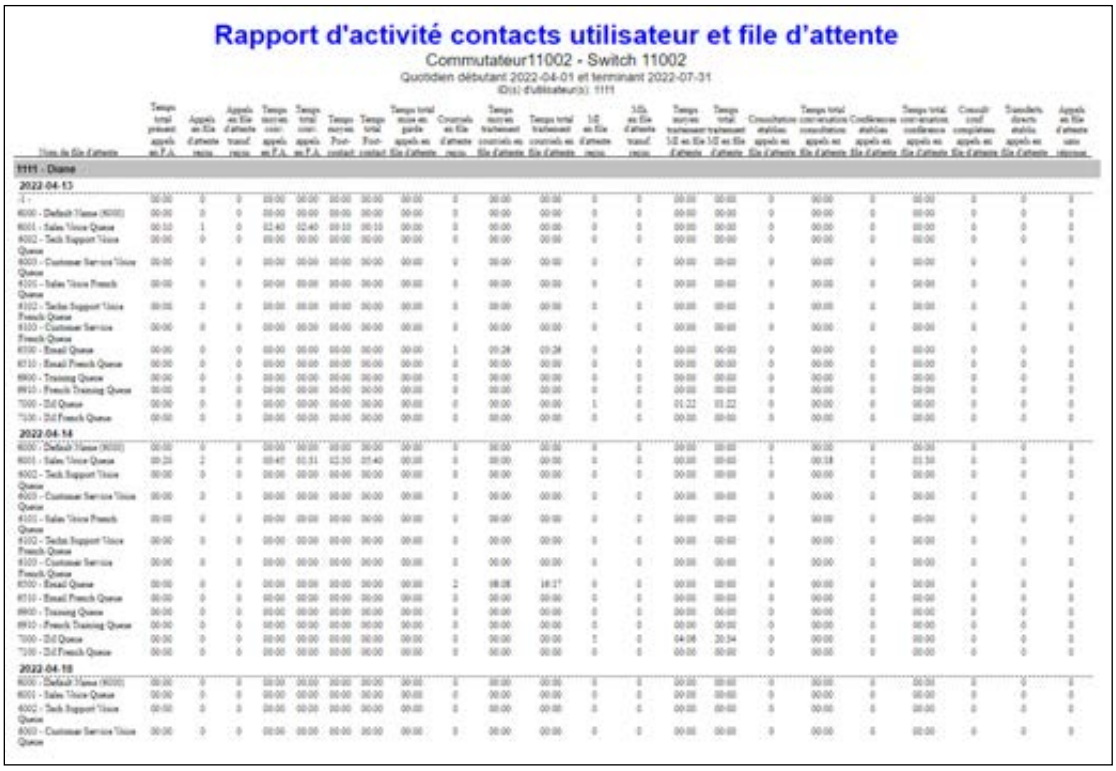
Contenu du rapport sommaire d'activité appels utilisateur et file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Nom de file d'attente	Le nom de la file d'attente dont l'utilisateur a traité des appels en file d'attente, tel que nommé dans iceAdministrator.	
Temps total présentation appels en file d'attente	La durée totale de présentation des appels en file d'attente au poste de travail de l'utilisateur.	[TotalCallAlertingTime]
Appels en file d'attente reçus	Le nombre d'appels en file d'attente auxquels l'utilisateur(s) a répondu.	[CallsReceived]

Contenu du rapport sommaire d'activité appels utilisateur et file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels en file d'attente transférés reçus	Le nombre d'appels en file d'attente qui ont été transférés à l'utilisateur(s) et auxquels il a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un appel en file d'attente et qu'il a ensuite transféré l'appel à l'utilisateur Y, ceci est compté comme un «Appel en file d'attente transféré» pour l'utilisateur Y.	[TransferredCallsReceived]
Temps total conversation appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels en file d'attente. Remarque: Ce calcul inclut tout le temps d'établissement d'appels lié à la file d'attente.	[TotalCallTime]
Temps total Post-contact	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé en état Post-contact.	[TotalWrapUpTime]
Temps total mise en garde appels en file d'attente	Le temps total où l'utilisateur(s) a mis des appels en file d'attente en garde.	[TotalHoldingTime]
Consultations établies appels en file d'attente	Le nombre d'appels consultation que l'utilisateur(s) a placés, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[ConsultationCallsPlaced]

Contenu du rapport sommaire d'activité appels utilisateur et file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total conversation consultation appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels consultation, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la consultation ou si l'utilisateur a été invité à se joindre à une consultation.	[TotalConsultationTime]
Conférences établies appels en file d'attente	Le nombre d'appels conférence que l'utilisateur(s) a initiés, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[ConferenceCallsInitiated]
Temps total conversation conférence appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels conférence lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la conférence ou s'il a été invité à se joindre à une conférence par une autre personne.	[TotalConferenceTime]
Consult/Conf complétées appels en file d'attente	Le nombre d'appels consultation ou conférence que l'utilisateur(s) a établis, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente et que la consultation ou la conférence s'est terminée par un transfert.	[ConsultXferCompleted]
Transferts directs établis appels en file d'attente	Le nombre de transferts directs (sans annonce) que l'utilisateur(s) a établis, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[BlindXferCallsPlaced]

Contenu du rapport sommaire d'activité appels utilisateur et file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels en file d'attente sans réponse	Le nombre d'appels en file d'attente qui ont été présentés au poste de travail de l'utilisateur(s) et qui n'ont pas obtenu de réponse.	[CallsUnAnswered]

Rapport d'activité contacts utilisateur et file d'attente



Rapport d'activité contacts utilisateur et file d'attente

Commutateur11002 - Switch 11002

Quotidien débutant 2022-04-01 et terminant 2022-07-31

ID(s) d'utilisateur(s): 1111

Vue de file d'attente	Temps total présent appels en F.A.	Appels en file d'attente reçus	Appels en file d'attente transf. reçus	Temps moyen conv. appels en F.A.	Temps total conv. appels en F.A.	Temps moyen Tout-contact	Temps total Tout-contact	Temps total mise en garde appels en file d'attente	Courriels en file d'attente reçus	Temps moyen traitement courriels en file d'attente	Temps total traitement courriels en file d'attente	MI en file d'attente reçus	MIs en file d'attente transf. reçus	Temps moyen traitement MI en file d'attente	Temps total traitement MI en file d'attente	Consultations établies appels en file d'attente	Temps total conversation consultation appels en file d'attente	Conférences établies appels en file d'attente	Temps total conversation conférence appels en file d'attente	Consult. conf. complétées appels en file d'attente	Transferts directs établis appels en file d'attente	Appels en file d'attente sans réponse
1111 - Diane																						
2022-04-13																						
-1 -	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6000 - Default Name (6000)	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6001 - Sales Voice Queue	00:10	1	0	02:40	02:40	00:10	00:10	00:00	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6002 - Tech Support Voice Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6003 - Customer Service Voice Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6100 - Sales Voice French Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6102 - Techs Support Voice French Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6103 - Customer Service French Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6300 - Email Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	1	05:28	05:28	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6310 - Email French Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6900 - Training Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6910 - French Training Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
7000 - Dil Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	00:00	1	0	01:22	01:22	0	00:00	0	00:00	0	0	0
7100 - Dil French Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-04-14																						
6000 - Default Name (6000)	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6001 - Sales Voice Queue	05:23	2	0	00:47	01:31	02:30	05:40	00:00	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	1	00:18	1	01:30	0	0	0
6002 - Tech Support Voice Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6003 - Customer Service Voice Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6100 - Sales Voice French Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6102 - Techs Support Voice French Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6103 - Customer Service French Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6300 - Email Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	2	08:08	16:17	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6310 - Email French Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6900 - Training Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6910 - French Training Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
7000 - Dil Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	00:00	1	0	04:08	20:34	0	00:00	0	00:00	0	0	0
7100 - Dil French Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-04-15																						
6000 - Default Name (6000)	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6001 - Sales Voice Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6002 - Tech Support Voice Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6003 - Customer Service Voice Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0

Sommaire du rapport

Le "Rapport d'activité contacts utilisateur et file d'attente" présente une vue d'ensemble de quel(s) type(s) de contacts (appels, courriels et MI) en file d'attente chaque utilisateur a traités pour la période spécifiée et il est produit sur la base de la date et de l'ID d'utilisateur. Ce rapport fournit toute activité liée à la file d'attente pour les appels traités et par le fait même il fournit le temps moyen et le temps total que l'utilisateur(s) a consacré au traitement du contact. De plus, ce rapport inclut l'information sur les consultations, les conférences et les transferts lorsque le contact d'origine était un appel provenant de la file d'attente. Les statistiques de ce rapport sont ventilées par utilisateur, par date et ensuite par file d'attente pour lesquelles l'utilisateur a traité des appels et des contacts durant la période spécifiée.

Remarque: Ce rapport tient compte du temps de l'utilisateur en rapport avec la file d'attente et ne contient par conséquent pas l'information sur le temps de traitement pour le temps qu'un appelant passe dans la FAP d'un utilisateur.

Remarquez que ce rapport utilise la table Stat_AgentActivityByQueue.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport d'activité contacts utilisateur et file d'attente	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Quel(s) utilisateur(s)?	Spécifiez l'utilisateur ou la série d'utilisateurs concernés par le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 28.

Description du rapport – Détails

Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque utilisateur figurant sur le rapport.
- Le sous-total par utilisateur, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque utilisateur.
- Le Grand Total, qui résume les informations présentées pour tous les utilisateurs figurant sur le rapport.

Contenu du rapport d'activité contacts utilisateur et file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Nom de file d'attente	Le nom de la file d'attente dont l'utilisateur a traité des appels en file d'attente, tel que nommé dans iceAdministrator.	
Temps total présentation appels en file d'attente	La durée totale de présentation des appels en file d'attente au poste de travail de l'utilisateur.	[TotalCallAlertingTime]
Appels en file d'attente reçus	Le nombre d'appels en file d'attente auxquels l'utilisateur(s) a répondu.	[CallsReceived]

Contenu du rapport d'activité contacts utilisateur et file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels en file d'attente transférés reçus	Le nombre d'appels en file d'attente qui ont été transférés à l'utilisateur(s) et auxquels il a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un appel en file d'attente et qu'il a ensuite transféré l'appel à l'utilisateur Y, ceci est compté comme un «Appel en file d'attente transféré» pour l'utilisateur Y.	[TransferredCallsReceived]
Temps moyen conversation appels en file d'attente	Le temps moyen que l'utilisateur(s) a passé sur des appels qui provenaient d'une file d'attente. Le temps passé sur les appels est calculé à partir du moment où l'utilisateur répond à l'appel jusqu'à ce qu'il raccroche. Ce calcul n'inclut pas le temps de garde, de consultation ou de conférence. Remarque: Ce calcul inclut tout le temps d'établissement d'appels lié à la file d'attente.	[TotalCallTime] / ([CallsReceived] + [TransferredCallsReceived])
Temps total conversation appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels en file d'attente. Remarque: Ce calcul inclut tout le temps d'établissement d'appels lié à la file d'attente.	[TotalCallTime]

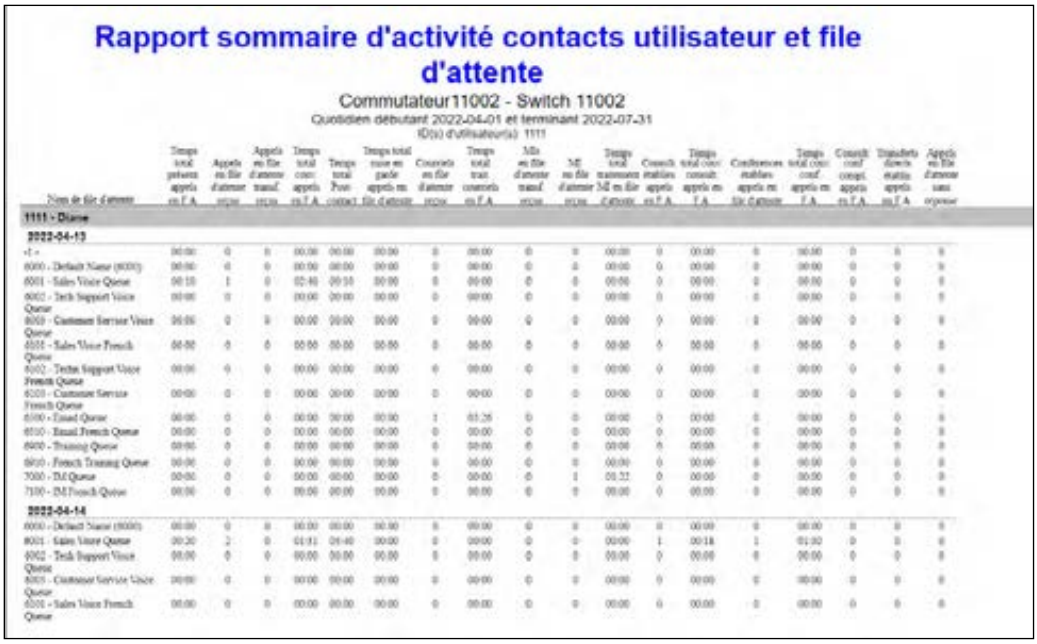
Contenu du rapport d'activité contacts utilisateur et file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps moyen Post-contact	La durée moyenne de chaque occasion où l'utilisateur(s) était en état Post-contact. Pour plus d'information sur le traitement post-contact, s.v.p. reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.	[TotalWrapUpTime] / ([CallsReceived] + [TransferredCallsReceived])
Temps total Post-contact	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé en état Post-contact.	[TotalWrapUpTime]
Temps total mise en garde appels en file d'attente	Le temps total où l'utilisateur(s) a mis des appels en file d'attente en garde.	[TotalHoldingTime]
Courriels en file d'attente reçus	Le nombre de courriels en file d'attente que l'utilisateur(s) a reçus.	[EmailsReceived]
Temps moyen traitement courriels en file d'attente	Le temps moyen que l'utilisateur(s) a passé à traiter des courriels en file d'attente.	[TotalEmailTime] / [EmailsReceived] [TransferredEmailsReceived])
Temps total traitement courriels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé à traiter des courriels en file d'attente. Le temps passé sur un courriel est calculé à partir du temps passé en état Courriel.	[TotalEmailTime]
MI en file d'attente reçus	Le nombre de messages instantanés en file d'attente que l'utilisateur(s) a reçus.	[WebChatsReceived]

Contenu du rapport d'activité contacts utilisateur et file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
MI en file d'attente transférés reçus	Le nombre de MI en file d'attente qui ont été transférés à l'utilisateur(s) et auxquels il a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un MI en file d'attente puis a transféré le MI à l'utilisateur Y, ceci est comptabilisé comme un "MI en file d'attente transféré reçu" pour l'utilisateur Y.	[TransferredIMReceived]
Temps moyen traitement MI en file d'attente	Le temps moyen que l'utilisateur(s) a passé à traiter des messages instantanés en file d'attente.	[TotalWebChatTime] / [WebChatsReceived] [TransferredIMReceived])
Temps total traitement MI en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé à traiter des messages instantanés en file d'attente. Le temps passé sur un MI est calculé à partir du temps passé en état MI.	[TotalWebChatTime]
Consultations établies appels en file d'attente	Le nombre d'appels consultation que l'utilisateur(s) a placés, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[ConsultationCallsPlaced]

Contenu du rapport d'activité contacts utilisateur et file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total conversation consultation appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels consultation, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la consultation ou si l'utilisateur a été invité à se joindre à une consultation.	[TotalConsultationTime]
Conférences établies appels en file d'attente	Le nombre d'appels conférence que l'utilisateur(s) a initiés, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[ConferenceCallsInitiated]
Temps total conversation conférence appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels conférence lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la conférence ou s'il a été invité à se joindre à une conférence par une autre personne.	[TotalConferenceTime]
Consult/Conf complétées appels en file d'attente	Le nombre d'appels consultation ou conférence que l'utilisateur(s) a établis, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente et que la consultation ou la conférence s'est terminée par un transfert.	[ConsultXferCompleted]

Contenu du rapport d'activité contacts utilisateur et file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Transferts directs établis appels en file d'attente	Le nombre de transferts directs (sans annonce) que l'utilisateur(s) a établis, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[BlindXferCallsPlaced]
Appels en file d'attente sans réponse	Le nombre d'appels en file d'attente qui ont été présentés au poste de travail de l'utilisateur(s) et qui n'ont pas obtenu de réponse.	[CallsUnAnswered]

Rapport sommaire d'activité contacts utilisateur et file d'attente



Rapport sommaire d'activité contacts utilisateur et file d'attente

Commutateur11002 - Switch 11002

Quotidien débutant 2022-04-01 et terminant 2022-07-31

ID(s) d'utilisateur(s): 1111

Nom de file d'attente	Temps total présent appels en F.A.	Appels en file d'attente reçus	Appels en file d'attente traité reçus	Temps total conv. appels en F.A.	Temps total Pour contact	Temps total mise en garde appels en file d'attente	Courriels en file d'attente reçus	Temps total trait. courriels en F.A.	MI en file d'attente reçus	MI en file d'attente traité reçus	Temps total maximum MI en file d'attente	Consult. établies appels en F.A.	Temps total conv. consult. appels en F.A.	Conférences établies appels en file d'attente	Temps total conf. appels en F.A.	Consult. conf. compl. appels en F.A.	Transfert. directs établis appels en F.A.	Appels en file d'attente sans réponse
1111 - Diane																		
2022-04-13																		
<1>	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6000 - Default Name (6000)	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6001 - Sales Voice Queue	00:10	1	0	02:40	00:10	00:00	0	00:00	0	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6002 - Tech Support Voice Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6003 - Customer Service Voice Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6101 - Sales Voice French Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6102 - Tech Support Voice French Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6103 - Customer Service French Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6500 - Email Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	1	03:28	0	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6510 - Email French Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6600 - Training Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6610 - French Training Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
7000 - IM Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	1	01:22	0	00:00	0	00:00	0	0	0
7100 - IM French Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-04-14																		
6000 - Default Name (6000)	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6001 - Sales Voice Queue	00:20	2	0	01:01	01:40	00:00	0	00:00	0	0	00:00	1	00:18	1	01:02	0	0	0
6002 - Tech Support Voice Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6003 - Customer Service Voice Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
6101 - Sales Voice French Queue	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0

Sommaire du rapport

Le "Rapport sommaire d'activité contacts utilisateur et file d'attente" présente une vue d'ensemble de quel(s) type(s) de contacts (appels, courriels et MI) chaque utilisateur a traité pour la période spécifiée et est produit sur la base de la date et de l'ID d'utilisateur. Ce rapport fournit le temps total passé par l'utilisateur(s) à exécuter l'activité liée à la file d'attente pour traiter les appels. De plus, ce rapport inclut l'information sur les consultations, les conférences et les transferts lorsque le contact d'origine était un appel provenant de la file d'attente. Les statistiques de ce rapport sont ventilées par utilisateur, par date, et ensuite par file d'attente pour lesquelles l'utilisateur a traité des appels et des contacts durant la période spécifiée.

Remarque: Ce rapport tient compte du temps de l'utilisateur en rapport avec la file d'attente et ne contient par conséquent pas l'information sur le temps de traitement pour le temps qu'un appelant passe dans la FAP d'un utilisateur.

Remarquez que ce rapport utilise la table Stat_AgentActivityByQueue.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport sommaire d'activité contacts utilisateur et file d'attente	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Quel(s) utilisateur(s)?	Spécifiez l'utilisateur ou la série d'utilisateurs concernés par le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 28.

Description du rapport – Détails

Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque utilisateur figurant sur le rapport.
- Le sous-total par utilisateur, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque utilisateur.
- Le Grand Total, qui résume les informations présentées pour tous les utilisateurs figurant sur le rapport.

Contenu du rapport sommaire d'activité contacts utilisateur et file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Nom de file d'attente	Le nom de la file d'attente dont l'utilisateur a traité des appels en file d'attente, tel que nommé dans iceAdministrator.	
Temps total présentation appels en file d'attente	La durée totale de présentation des appels en file d'attente au poste de travail de l'utilisateur.	[TotalCallAlertingTime]
Appels en file d'attente reçus	Le nombre d'appels en file d'attente auxquels l'utilisateur(s) a répondu.	[CallsReceived]

Contenu du rapport sommaire d'activité contacts utilisateur et file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels en file d'attente transférés reçus	Le nombre d'appels en file d'attente qui ont été transférés à l'utilisateur(s) et auxquels il a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un appel en file d'attente et qu'il a ensuite transféré l'appel à l'utilisateur Y, ceci est compté comme un «Appel en file d'attente transféré» pour l'utilisateur Y.	[TransferredCallsReceived]
Temps total conversation appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a consacré au traitement d'appels en file d'attente. Remarque: Ce calcul inclut tout le temps d'établissement d'appels lié à la file d'attente.	[TotalCallTime]
Temps total Post-contact	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé en état Post-contact.	[TotalWrapUpTime]
Temps total mise en garde appels en file d'attente	Le temps total où l'utilisateur(s) a mis des appels en file d'attente en garde.	[TotalHoldingTime]
Courriels en file d'attente reçus	Le nombre de courriels en file d'attente que l'utilisateur(s) a reçus.	[EmailsReceived]
Temps total traitement courriels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé à traiter des courriels en file d'attente. Le temps passé sur un courriel est calculé à partir du temps passé en état Courriel.	[TotalEmailTime]

Contenu du rapport sommaire d'activité contacts utilisateur et file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
MI en file d'attente reçus	Le nombre de messages instantanés en file d'attente que l'utilisateur(s) a reçus.	[WebChatsReceived]
MI en file d'attente transférés reçus	Le nombre de MI en file d'attente qui ont été transférés à l'utilisateur(s) et auxquels il a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un MI de la file d'attente puis a transféré le MI à l'utilisateur Y, ceci est comptabilisé comme un "MI en file d'attente transféré reçu" pour l'utilisateur Y.	[TransferredIMReceived]
Temps total traitement MI en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé à traiter des messages instantanés en file d'attente. Le temps passé sur un MI est calculé à partir du temps passé en état MI.	[TotalWebChatTime]
Consultations établies appels en file d'attente	Le nombre d'appels consultation que l'utilisateur(s) a placés, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[ConsultationCallsPlaced]
Temps total conversation consultation appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels consultation, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la consultation ou si l'utilisateur a été invité à se joindre à une consultation.	[TotalConsultationTime]

Contenu du rapport sommaire d'activité contacts utilisateur et file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Conférences établies appels en file d'attente	Le nombre d'appels conférence que l'utilisateur(s) a initiés, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[ConferenceCallsInitiated]
Temps total conversation conférence appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels conférence lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la conférence ou s'il a été invité à se joindre à une conférence par une autre personne.	[TotalConferenceTime]
Consult/Conf complétées appels en file d'attente	Le nombre d'appels consultation ou conférence que l'utilisateur(s) a établis, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente et que la consultation ou la conférence s'est terminée par un transfert.	[ConsultXferCompleted]
Transferts directs établis appels en file d'attente	Le nombre de transferts directs (sans annonce) que l'utilisateur(s) a établis, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[BlindXferCallsPlaced]
Appels en file d'attente sans réponse	Le nombre d'appels en file d'attente qui ont été présentés au poste de travail de l'utilisateur(s) et qui n'ont pas obtenu de réponse.	[CallsUnAnswered]

Chapitre 17 : Améliorés - Rapports d’utilisateur par file d’attente

Cette rubrique décrit chaque rapport d’utilisateur par file d’attente disponible et inclut un sommaire et une brève description des champs.

Remarquez que ces rapports utilisent la table AgentActivityByQueue.

- Rapport d'activité appels utilisateur par file d’attente
- Rapport sommaire d'activité appels utilisateur par file d'attente
- Rapport d'activité contacts utilisateur par file d’attente
- Rapport sommaire d'activité contacts utilisateur par file d'attente

Rapport d'activité appels utilisateur par file d'attente

Rapport d'activité appels utilisateur par file d'attente

Commutateur11002 - Switch 11002

Quotidien débutant 2022-06-01 et terminant 2022-07-31

ID(s) d'utilisateur(s): 1301

Date	Temps total présentation appels en file d'attente	Appels en file d'attente reçus	Appels en file d'attente transférés reçus	Temps moyen conversation appels en file d'attente	Temps total conversation appels en file d'attente	Temps moyen Post-contact	Temps total Post-contact	Temps total mise en garde appels en file d'attente	Consultation établies appels en file d'attente	Temps total conversation consultation appels en file d'attente	Conférences établies appels en file d'attente	Temps total conversation conférence appels en file d'attente	Consult conf complétées appels en file d'attente	Transferts directs établis appels en file d'attente	Appels en file d'attente sans réponse
1301 - Julie															
-1 -															
2022-06-15	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-06-16	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-07-04	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-07-11	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-07-13	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-07-15	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
Sous-total File	**00:00**	**0**	**0**	**00:00**	**00:00**	**00:00**	**00:00**	**00:00**	**0**	**00:00**	**0**	**00:00**	**0**	**0**	**0**
6001 - Sales Voice Queue															
2022-06-01	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-06-15	00:20	2	0	00:47	01:34	00:24	00:49	00:22	1	03:00	0	00:00	0	1	0
2022-06-16	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-06-28	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-07-12	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-07-15	00:16	1	0	01:54	01:54	00:31	00:31	00:00	1	00:54	0	00:00	0	0	0
Sous-total File	**00:36**	**3**	**0**	**01:09**	**03:28**	**00:26**	**01:20**	**00:22**	**2**	**03:54**	**0**	**00:00**	**0**	**1**	**0**
6002 - Tech Support Voice Queue															
2022-06-01	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-06-15	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-06-16	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-06-28	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-07-12	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-07-15	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
Sous-total File	**00:00**	**0**	**0**	**00:00**	**00:00**	**00:00**	**00:00**	**00:00**	**0**	**00:00**	**0**	**00:00**	**0**	**0**	**0**
6003 - Customer Service Voice Queue															
2022-06-01	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-06-15	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-06-16	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-06-28	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-07-12	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0

Sommaire du rapport

Le "Rapport d'activité appels utilisateur par file d'attente" présente une vue d'ensemble du nombre d'appels de la file d'attente qui ont été traités par l'utilisateur(s) par file d'attente et est produit sur la base de la date et de l'ID d'utilisateur. Ce rapport fournit toute l'activité liée à la file d'attente pour les appels traités et par le fait même fournit le temps moyen d'appel et de traitement post-contact de même que le temps total passé par l'utilisateur(s) pour exécuter toute activité liée à la file d'attente. De plus, ce rapport inclut l'information sur les appels consultation, les appels conférence et les transferts lorsque l'appel d'origine provenait de la file d'attente. Les statistiques de ce rapport sont

ventilées par utilisateur et par file d'attente pour lesquelles l'utilisateur a traité des appels durant la période spécifiée.

Remarque: Ce rapport tient compte du temps de l'utilisateur en rapport avec la file d'attente et ne contient par conséquent pas l'information sur le temps de traitement pour le temps qu'un appelant passe dans la FAP d'un utilisateur.

Remarquez que ce rapport utilise la table Stat_AgentActivityByQueue.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport d'activité appels utilisateur par file d'attente	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Quel(s) utilisateur(s)?	Spécifiez l'utilisateur ou la série d'utilisateurs concernés par le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 28.

Description du rapport – Détails

Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque utilisateur figurant sur le rapport.
- Le sous-total par utilisateur, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque utilisateur.
- Le Grand Total, qui résume les informations présentées pour tous les utilisateurs figurant sur le rapport.

Contenu du rapport d'activité appels utilisateur par file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Temps total présentation appels en file d'attente	La durée totale de présentation des appels en file d'attente au poste de travail de l'utilisateur.	[TotalCallAlertingTime]
Appels en file d'attente reçus	Le nombre d'appels en file d'attente auxquels l'utilisateur(s) a répondu.	[CallsReceived]

Contenu du rapport d'activité appels utilisateur par file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels en file d'attente transférés reçus	Le nombre d'appels en file d'attente qui ont été transférés à l'utilisateur(s) et auxquels il a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un appel en file d'attente et qu'il a ensuite transféré l'appel à l'utilisateur Y, ceci est compté comme un «Appel en file d'attente transféré» pour l'utilisateur Y.	[TransferredCallsReceived]
Temps moyen conversation appels en file d'attente	Le temps moyen que l'utilisateur(s) a passé sur des appels qui provenaient d'une file d'attente. Le temps passé sur les appels est calculé à partir du moment où l'utilisateur répond à l'appel jusqu'à ce qu'il raccroche. Ce calcul n'inclut pas le temps de garde, de consultation ou de conférence. Remarque: Ce calcul inclut tout le temps d'établissement d'appels lié à la file d'attente.	[TotalCallTime] / ([CallsReceived] + [TransferredCallsReceived])
Temps total conversation appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels en file d'attente. Remarque: Ce calcul inclut tout le temps d'établissement d'appels lié à la file d'attente.	[TotalCallTime]

Contenu du rapport d'activité appels utilisateur par file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps moyen Post-contact	La durée moyenne de chaque occasion où l'utilisateur(s) était en état Post-contact. Pour plus d'information sur le traitement post-contact, s.v.p. reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.	[TotalWrapUpTime] / ([CallsReceived] + [TransferredCallsReceived])
Temps total Post-contact	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé en état Post-contact.	[TotalWrapUpTime]
Temps total mise en garde appels en file d'attente	Le temps total où l'utilisateur(s) a mis des appels en file d'attente en garde.	[TotalHoldingTime]
Consultations établies appels en file d'attente	Le nombre d'appels consultation que l'utilisateur(s) a placés, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[ConsultationCallsPlaced]
Temps total conversation consultation appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels consultation, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la consultation ou si l'utilisateur a été invité à se joindre à une consultation.	[TotalConsultationTime]

Contenu du rapport d'activité appels utilisateur par file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Conférences établies appels en file d'attente	Le nombre d'appels conférence que l'utilisateur(s) a initiés, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[ConferenceCallsInitiated]
Temps total conversation conférence appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels conférence lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la conférence ou s'il a été invité à se joindre à une conférence par une autre personne.	[TotalConferenceTime]
Consult/Conf complétées appels en file d'attente	Le nombre d'appels consultation ou conférence que l'utilisateur(s) a établis, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente et que la consultation ou la conférence s'est terminée par un transfert.	[ConsultXferCompleted]
Transferts directs établis appels en file d'attente	Le nombre de transferts directs (sans annonce) que l'utilisateur(s) a établis, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[BlindXferCallsPlaced]
Appels en file d'attente sans réponse	Le nombre d'appels en file d'attente qui ont été présentés au poste de travail de l'utilisateur(s) et qui n'ont pas obtenu de réponse.	[CallsUnAnswered]

Rapport sommaire d'activité appels utilisateur par file d'attente

Rapport sommaire d'activité appels utilisateur par file d'attente

Commutateur11002 - Switch 11002

Quotidien débutant 2022-06-01 et terminant 2022-08-31

ID(s) d'utilisateur(s): 1301

Date	Temps total présentation appels en file d'attente	Appels en file d'attente reçus	Appels en file d'attente transférés reçus	Temps total conversation appels en file d'attente	Temps total Post-contact	Temps total mise en garde appels en file d'attente	Consultations établies appels en file d'attente	Temps total conversation consultation appels en file d'attente	Conférences établies appels en file d'attente	Temps total conversation conférence appels en file d'attente	Consult conf complétées appels en file d'attente	Transferts directs établis appels en file d'attente	Appels en file d'attente sans réponse
1301 - Julie													
-1 -													
2022-06-15	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-06-16	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-07-04	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-07-11	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-07-13	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-07-15	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
Sous-total File	**00:00**	**0**	**0**	**00:00**	**00:00**	**00:00**	**0**	**00:00**	**0**	**00:00**	**0**	**0**	**0**
6001 - Sales Voice Queue													
2022-06-01	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-06-15	00:20	2	0	01:34	00:49	00:22	1	03:00	0	00:00	0	1	0
2022-06-16	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-06-28	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-07-12	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-07-15	00:16	1	0	01:54	00:31	00:00	1	00:54	0	00:00	0	0	0
2022-08-04	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
Sous-total File	**00:36**	**3**	**0**	**03:28**	**01:20**	**00:22**	**2**	**03:54**	**0**	**00:00**	**0**	**1**	**0**
6002 - Tech Support Voice Queue													
2022-06-01	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-06-15	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-06-16	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-06-28	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-07-12	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-07-15	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-08-04	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
Sous-total File	**00:00**	**0**	**0**	**00:00**	**00:00**	**00:00**	**0**	**00:00**	**0**	**00:00**	**0**	**0**	**0**
6003 - Customer Service Voice Queue													

Sommaire du rapport

Le "Rapport sommaire d'activité appels utilisateur par file d'attente" présente une vue d'ensemble du nombre d'appels en file d'attente traités par l'utilisateur(s) par file d'attente et est produit sur la base de la date et de l'ID d'utilisateur. Ce rapport fournit le temps total que l'utilisateur(s) a passé à exécuter toute activité liée à la file d'attente pour traiter des appels. De plus, ce rapport inclut l'information sur les appels consultation, les appels conférence et les transferts lorsque l'appel d'origine provenait de la file d'attente. Les

statistiques de ce rapport sont ventilées par utilisateur et par file d'attente pour lesquelles l'utilisateur(s) a traité des appels durant la période spécifiée.

Remarque: Ce rapport tient compte du temps de l'utilisateur en rapport avec la file d'attente et ne contient par conséquent pas l'information sur le temps de traitement pour le temps qu'un appelant passe dans la FAP d'un utilisateur.

Remarquez que ce rapport utilise la table Stat_AgentActivityByQueue.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport sommaire d'activité appels utilisateur par file d'attente	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Quel(s) utilisateur(s)?	Spécifiez l'utilisateur ou la série d'utilisateurs concernés par le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 28.

Description du rapport – Détails

Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque utilisateur figurant sur le rapport.
- Le sous-total par utilisateur, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque utilisateur.
- Le Grand Total, qui résume les informations présentées pour tous les utilisateurs figurant sur le rapport.

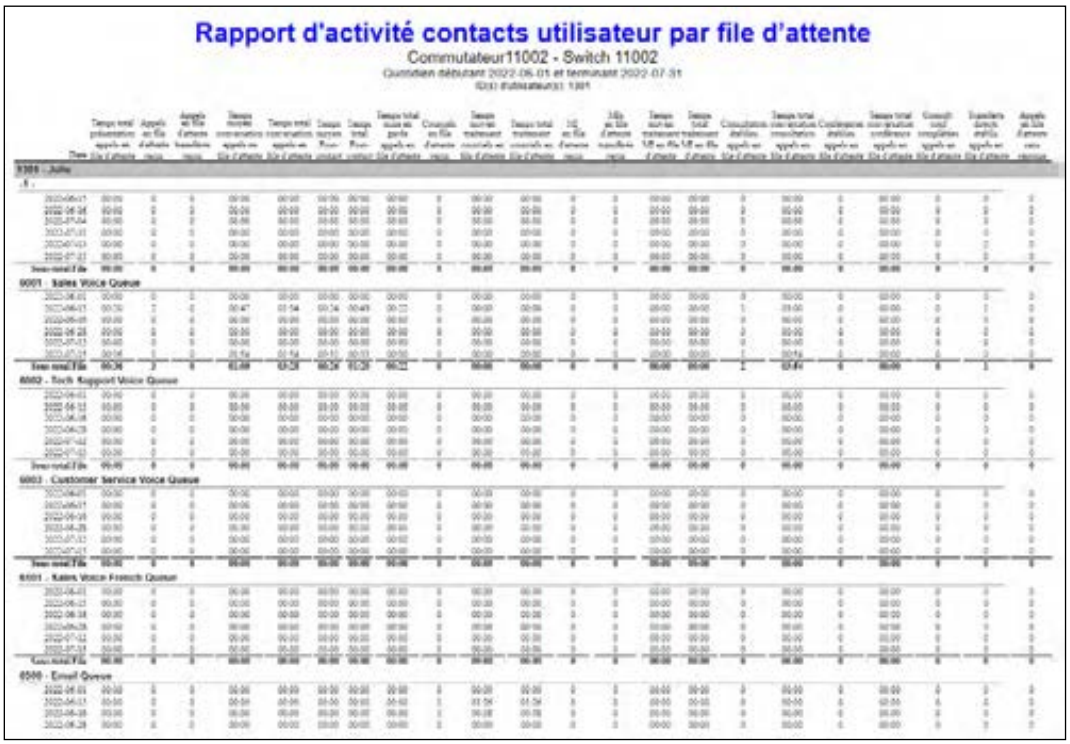
Contenu du rapport sommaire d'activité appels utilisateur par file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Temps total présentation appels en file d'attente	La durée totale de présentation des appels en file d'attente au poste de travail de l'utilisateur.	[TotalCallAlertingTime]
Appels en file d'attente reçus	Le nombre d'appels en file d'attente auxquels l'utilisateur(s) a répondu.	[CallsReceived]

Contenu du rapport sommaire d'activité appels utilisateur par file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels en file d'attente transférés reçus	Le nombre d'appels en file d'attente qui ont été transférés à l'utilisateur(s) et auxquels il a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un appel en file d'attente et qu'il a ensuite transféré l'appel à l'utilisateur Y, ceci est compté comme un «Appel en file d'attente transféré» pour l'utilisateur Y.	[TransferredCallsReceived]
Temps moyen conversation appels en file d'attente	Le temps moyen que l'utilisateur(s) a passé sur des appels qui provenaient de la file d'attente sélectionnée. Le temps passé sur les appels est calculé à partir du moment où l'utilisateur répond à l'appel jusqu'à ce qu'il raccroche. Ce calcul n'inclut pas le temps de garde, de consultation et de conférence. Remarque: Ce calcul inclut tout le temps d'établissement d'appels lié à la file d'attente	
Temps total conversation appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels en file d'attente. Remarque: Ce calcul inclut tout le temps d'établissement d'appels lié à la file d'attente.	[TotalCallTime]
Temps total Post-contact	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé en état Post-contact.	[TotalWrapUpTime]

Contenu du rapport sommaire d'activité appels utilisateur par file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total mise en garde appels en file d'attente	Le temps total où l'utilisateur(s) a mis des appels en file d'attente en garde.	[TotalHoldingTime]
Consultations établies appels en file d'attente	Le nombre d'appels consultation que l'utilisateur(s) a placés, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[ConsultationCallsPlaced]
Temps total conversation consultation appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels consultation, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la consultation ou si l'utilisateur a été invité à se joindre à une consultation.	[TotalConsultationTime]
Conférences établies appels en file d'attente	Le nombre d'appels conférence que l'utilisateur(s) a initiés, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[ConferenceCallsInitiated]
Temps total conversation conférence appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels conférence lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la conférence ou s'il a été invité à se joindre à une conférence par une autre personne.	[TotalConferenceTime]

Contenu du rapport sommaire d'activité appels utilisateur par file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Consult/Conf complétées appels en file d'attente	Le nombre d'appels consultation ou conférence que l'utilisateur(s) a établis, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente et que la consultation ou la conférence s'est terminée par un transfert.	[ConsultXferCompleted]
Transferts directs établis appels en file d'attente	Le nombre de transferts directs (sans annonce) que l'utilisateur(s) a établis, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[BlindXferCallsPlaced]
Appels en file d'attente sans réponse	Le nombre d'appels en file d'attente qui ont été présentés au poste de travail de l'utilisateur(s) et qui n'ont pas obtenu de réponse.	[CallsUnAnswered]

Rapport d'activité contacts utilisateur par file d'attente



Sommaire du rapport

Le "Rapport d'activité contacts utilisateur par file d'attente" présente une vue d'ensemble du nombre d'appels et de contacts en file d'attente traités par l'utilisateur(s) par file d'attente et est produit sur la base de la date et de l'ID d'utilisateur. Ce rapport fournit toute l'activité liée à la file d'attente pour les appels et les contacts traités et par le fait même fournit le temps moyen de traitement pour les appels et les contacts et le temps total passé par l'utilisateur(s) pour exécuter toute activité liée à la file d'attente. De plus, ce rapport inclut l'information sur les consultations, les conférences et les transferts, lorsque le contact d'origine provenait de la file d'attente. Les statistiques de ce rapport sont ventilées par utilisateur et par file d'attente pour lesquelles l'utilisateur a traité des contacts durant la période spécifiée.

Remarque: Ce rapport tient compte du temps de l'utilisateur en rapport avec la file d'attente et ne contient par conséquent pas l'information sur le temps de traitement pour le temps qu'un appelant passe dans la FAP d'un utilisateur.

Remarquez que ce rapport utilise la table Stat_AgentActivityByQueue.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport d'activité contacts utilisateur par file d'attente	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Quel(s) utilisateur(s)?	Spécifiez l'utilisateur ou la série d'utilisateurs concernés par le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 28.

Description du rapport – Détails

Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque utilisateur figurant sur le rapport.
- Le sous-total par utilisateur, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque utilisateur.
- Le Grand Total, qui résume les informations présentées pour tous les utilisateurs figurant sur le rapport.

Contenu du rapport d'activité contacts utilisateur par file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Temps total présentation appels en file d'attente	La durée totale de présentation des appels en file d'attente au poste de travail de l'utilisateur.	[TotalCallAlertingTime]
Appels en file d'attente reçus	Le nombre d'appels en file d'attente auxquels l'utilisateur(s) a répondu.	[CallsReceived]

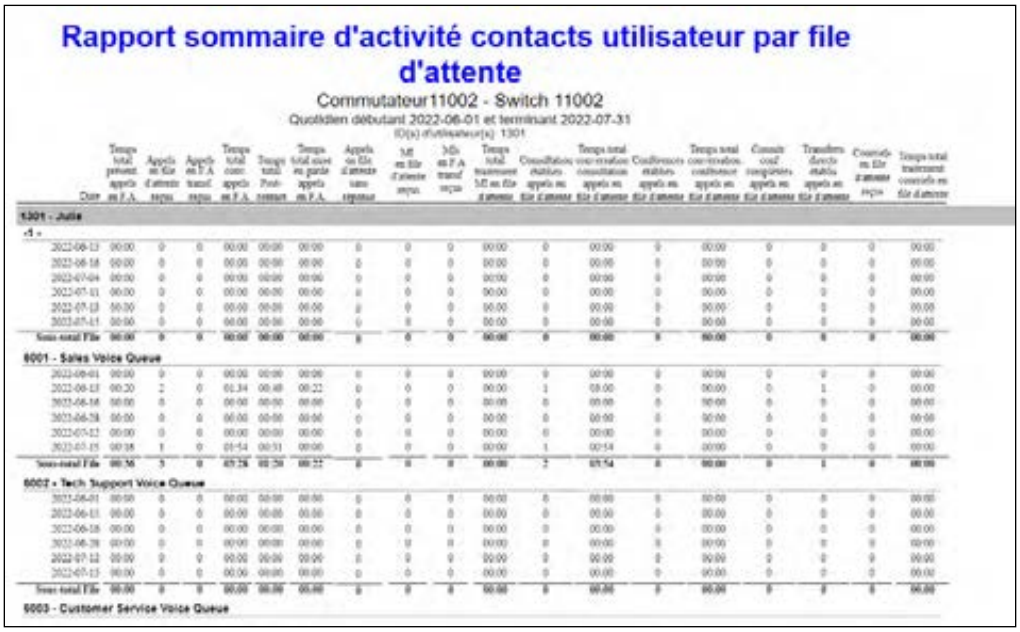
Contenu du rapport d'activité contacts utilisateur par file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels en file d'attente transférés reçus	Le nombre d'appels en file d'attente qui ont été transférés à l'utilisateur(s) et auxquels il a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un appel en file d'attente et qu'il a ensuite transféré l'appel à l'utilisateur Y, ceci est compté comme un «Appel en file d'attente transféré» pour l'utilisateur Y.	[TransferredCallsReceived]
Temps moyen conversation appels en file d'attente	Le temps moyen que l'utilisateur(s) a passé sur des appels qui provenaient d'une file d'attente. Le temps passé sur les appels est calculé à partir du moment où l'utilisateur répond à l'appel jusqu'à ce qu'il raccroche. Ce calcul n'inclut pas le temps de garde, de consultation ou de conférence. Remarque: Ce calcul inclut tout le temps d'établissement d'appels lié à la file d'attente.	[TotalCallTime] / ([CallsReceived] + [TransferredCallsReceived])
Temps total conversation appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels en file d'attente. Remarque: Ce calcul inclut tout le temps d'établissement d'appels lié à la file d'attente.	[TotalCallTime]

Contenu du rapport d'activité contacts utilisateur par file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps moyen Post-contact	La durée moyenne de chaque occasion où l'utilisateur(s) était en état Post-contact. Pour plus d'information sur le traitement post-contact, s.v.p. reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.	[TotalWrapUpTime] / ([CallsReceived] + [TransferredCallsReceived])
Temps total Post-contact	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé en état Post-contact.	[TotalWrapUpTime]
Temps total mise en garde appels en file d'attente	Le temps total où l'utilisateur(s) a mis des appels en file d'attente en garde.	[TotalHoldingTime]
Courriels en file d'attente reçus	Le nombre de courriels en file d'attente que l'utilisateur(s) a reçus.	[EmailsReceived]
Temps moyen traitement courriels en file d'attente	Le temps moyen que l'utilisateur(s) a passé à traiter des courriels en file d'attente.	[TotalEmailTime] / [EmailsReceived]
Temps total traitement courriels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé à traiter des courriels en file d'attente. Le temps passé sur un courriel est calculé à partir du temps passé en état Courriel.	[TotalEmailTime]
MI en file d'attente reçus	Le nombre de messages instantanés en file d'attente que l'utilisateur(s) a reçus.	[WebChatsReceived]

Contenu du rapport d'activité contacts utilisateur par file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Mi en file d'attente transférés reçus	Le nombre de MI en file d'attente qui ont été transférés à l'utilisateur(s) et auxquels il a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un MI de la file d'attente puis a trasféré le MI à l'utilisateur Y, ceci est comptabilisé comme un "MI en file d'attente transféré reçu" pour l'utilisateur Y.	[TransferredIMReceived]
Temps moyen traitement MI en file d'attente	Le temps moyen que l'utilisateur(s) a passé à traiter des messages instantanés en file d'attente.	[TotalWebChatTime] / [WebChatsReceived]
Temps total traitement MI en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé à traiter des messages instantanés en file d'attente. Le temps passé sur un MI est calculé à partir du temps passé en état MI.	[TotalWebChatTime]
Consultations établies appels en file d'attente	Le nombre d'appels consultation que l'utilisateur(s) a placés, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[ConsultationCallsPlaced]
Temps total conversation consultation appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels consultation, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la consultation ou si l'utilisateur a été invité à se joindre à une consultation.	[TotalConsultationTime]

Contenu du rapport d'activité contacts utilisateur par file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Conférences établies appels en file d'attente	Le nombre d'appels conférence que l'utilisateur(s) a initiés, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[ConferenceCallsInitiated]
Temps total conversation conférence appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels conférence lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la conférence ou s'il a été invité à se joindre à une conférence par une autre personne.	[TotalConferenceTime]
Consult/Conf complétées appels en file d'attente	Le nombre d'appels consultation ou conférence que l'utilisateur(s) a établis, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente et que la consultation ou la conférence s'est terminée par un transfert.	[ConsultXferCompleted]
Transferts directs établis appels en file d'attente	Le nombre de transferts directs (sans annonce) que l'utilisateur(s) a établis, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[BlindXferCallsPlaced]
Appels en file d'attente sans réponse	Le nombre d'appels en file d'attente qui ont été présentés au poste de travail de l'utilisateur(s) et qui n'ont pas obtenu de réponse.	[CallsUnAnswered]

Rapport sommaire d'activité contacts utilisateur par file d'attente



Sommaire du rapport

Le "Rapport sommaire d'activité contacts utilisateur par file d'attente" présente une vue d'ensemble du nombre d'appels et de contacts traités par l'utilisateur(s) par file d'attente et il est produit sur la base de la date et de l'ID d'utilisateur. Ce rapport fournit le temps total passé par l'utilisateur(s) à exécuter toute activité liée à la file d'attente pour traiter des appels et des contacts. De plus, ce rapport inclut l'information sur les consultations, les conférences et les transferts lorsque le contact d'origine provenait de la file d'attente. Les statistiques de ce rapport sont ventilées par utilisateur et par file d'attente pour lesquelles l'utilisateur(s) a traité des appels et des contacts durant la période spécifiée.

Remarque: Ce rapport tient compte du temps de l'utilisateur en rapport avec la file d'attente et ne contient par conséquent pas l'information sur le temps de traitement pour le temps qu'un appelant passe dans la FAP d'un utilisateur.

Remarquez que ce rapport utilise la table Stat_AgentActivityByQueue.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport sommaire d'activité contacts utilisateur par file d'attente	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Quel(s) utilisateur(s)?	Spécifiez l'utilisateur ou la série d'utilisateurs concernés par le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 28.

Description du rapport – Détails

Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque utilisateur figurant sur le rapport.
- Le sous-total par utilisateur, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque utilisateur.
- Le Grand Total, qui résume les informations présentées pour tous les utilisateurs figurant sur le rapport.

Contenu du rapport sommaire d'activité contacts utilisateur par file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Temps total présentation appels en file d'attente	La durée totale de présentation des appels en file d'attente au poste de travail de l'utilisateur.	[TotalCallAlertingTime]
Appels en file d'attente reçus	Le nombre d'appels en file d'attente auxquels l'utilisateur(s) a répondu.	[CallsReceived]

Contenu du rapport sommaire d'activité contacts utilisateur par file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels en file d'attente transférés reçus	Le nombre d'appels en file d'attente qui ont été transférés à l'utilisateur(s) et auxquels il a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un appel en file d'attente et qu'il a ensuite transféré l'appel à l'utilisateur Y, ceci est compté comme un «Appel en file d'attente transféré» pour l'utilisateur Y.	[TransferredCallsReceived]
Temps total conversation appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels en file d'attente. Remarque: Ce calcul inclut tout le temps d'établissement d'appels lié à la file d'attente.	[TotalCallTime]
Temps total Post-contact	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé en état Post-contact.	[TotalWrapUpTime]
Temps total mise en garde appels en file d'attente	Le temps total où l'utilisateur(s) a mis des appels de la file d'attente en garde.	[TotalHoldingTime]
Appels en file d'attente sans réponse	Le nombre d'appels en file d'attente qui ont été présentés au poste de travail de l'utilisateur(s) et qui n'ont pas obtenu de réponse.	[CallsUnAnswered]
MI en file d'attente reçus	Le nombre de messages instantanés en file d'attente que l'utilisateur(s) a reçus.	[WebChatsReceived]

Contenu du rapport sommaire d'activité contacts utilisateur par file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Mi en file d'attente transférés reçus	Le nombre de MI en file d'attente qui ont été transférés et auxquels l'utilisateur(s) a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un MI de la file d'attente puis a transféré le MI à l'utilisateur Y, ceci est comptabilisé comme un "Mi en file d'attente transféré reçu" pour l'utilisateur Y.	[TransferredIMReceived]
Temps total traitement MI en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé à traiter des messages instantanés en file d'attente. Le temps passé sur un MI est calculé à partir du temps passé en état MI.	[TotalWebChatTime]
Consultations établies appels en file d'attente	Le nombre d'appels consultation que l'utilisateur(s) a placés, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[ConsultationCallsPlaced]
Temps total conversation consultation appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels consultation, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la consultation ou si l'utilisateur a été invité à se joindre à une consultation.	[TotalConsultationTime]
Conférences établies appels en file d'attente	Le nombre d'appels conférence que l'utilisateur(s) a initiés, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[ConferenceCallsInitiated]

Contenu du rapport sommaire d'activité contacts utilisateur par file d'attente		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total conversation conférence appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels conférence lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la conférence ou s'il a été invité à se joindre à une conférence par une autre personne.	[TotalConferenceTime]
Consult/Conf complétées appels en file d'attente	Le nombre d'appels consultation ou conférence que l'utilisateur(s) a établis, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente et que la consultation ou la conférence s'est terminée par un transfert.	[ConsultXferCompleted]
Transferts directs établis appels en file d'attente	Le nombre de transferts directs (sans annonce) que l'utilisateur(s) a établis, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[BlindXferCallsPlaced]
Courriels en file d'attente reçus	Le nombre de courriels en file d'attente que l'utilisateur(s) a reçus.	[EmailsReceived]
Temps total traitement courriels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé à traiter des courriels en file d'attente. Le temps passé sur un courriel est calculé à partir du temps passé en état Courriel.	[TotalEmailTime]

Chapitre 18 : Améliorés - Rapports file d’attente de l’utilisateur

Cette rubrique décrit chaque rapport fille d’attente de l’utilisateur disponible et inclut un sommaire et une brève description des champs.

Remarquez que les rapports de cette rubrique utilisent la table AgentActivityByQueue

- Rapport d'activité appels file d'attente de l'utilisateur
- Rapport sommaire d'activité appels file d'attente de l'utilisateur
- Rapport d'activité contacts file d'attente de l'utilisateur
- Rapport sommaire d'activité contacts file d'attente de l'utilisateur
- Rapport d'activité file d'attente de l'utilisateur
- Rapport sommaire d'activité file d'attente de l'utilisateur

Rapport d'activité appels file d'attente de l'utilisateur

Rapport d'activité appels file d'attente de l'utilisateur

Commutateur11002 - Switch 11002

Mensuel débutant mai, 2022 et terminant juillet, 2022

ID(s) de file d'attente(s): 0

Mois	Temps total présentation appels en file d'attente	Appels en file d'attente reçus	Appels en file d'attente transférés reçus	Temps moyen conv. appels en file d'attente	Temps total conv. appels en file d'attente	Temps moyen Post-contact	Temps total Post-contact	Temps total mise en garde appels en file d'attente	Consultation établies appels en file d'attente	Temps total conversation consultation appels en file d'attente	Conférences établies appels en file d'attente	Temps total conversation conférence appels en file d'attente	Consult. conf. complétées appels en file d'attente	Transferts directs établis appels en file d'attente	Appels en file d'attente sans réponse
-1 -															
mai, 2022	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
juin, 2022	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
juillet, 2022	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
Sous-total File	**00:00**	**0**	**0**	**00:00**	**00:00**	**00:00**	**00:00**	**00:00**	**0**	**00:00**	**0**	**00:00**	**0**	**0**	**0**
5000 - Default Name (5000)															
mai, 2022	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
Sous-total File	**00:00**	**0**	**0**	**00:00**	**00:00**	**00:00**	**00:00**	**00:00**	**0**	**00:00**	**0**	**00:00**	**0**	**0**	**0**
6000 - Default Name (6000)															
mai, 2022	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
juin, 2022	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
juillet, 2022	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
Sous-total File	**00:00**	**0**	**0**	**00:00**	**00:00**	**00:00**	**00:00**	**00:00**	**0**	**00:00**	**0**	**00:00**	**0**	**0**	**0**
6001 - Sales Voice Queue															
mai, 2022	03:31	10	1	00:43	07:53	05h26	59h48	02:58	3	00:15	1	00:56	1	2	3
juin, 2022	03:00	8	2	00:30	05:01	03h52	38h48	00:22	1	03:00	0	00:00	0	2	6
juillet, 2022	04:20	13	5	00:51	15:25	01:45	31:44	00:00	11	03:05	3	03:51	2	3	6
Sous-total File	**10:51**	**31**	**8**	**00:43**	**28:19**	**02h32**	**99h08**	**03:20**	**15**	**06:20**	**4**	**04:47**	**3**	**7**	**15**
6002 - Tech Support Voice Queue															
mai, 2022	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
juin, 2022	01:04	3	1	00:22	01:30	02:11	08:46	00:00	0	00:00	0	00:00	0	2	1
juillet, 2022	00:38	2	1	01:13	03:40	00:33	01:40	00:00	0	00:00	0	01:05	0	0	1
Sous-total File	**01:42**	**5**	**2**	**00:44**	**05:10**	**01:29**	**10:26**	**00:00**	**0**	**00:00**	**0**	**01:05**	**0**	**2**	**2**
6003 - Customer Service Voice Queue															
mai, 2022	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
juin, 2022	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
juillet, 2022	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
Sous-total File	**00:00**	**0**	**0**	**00:00**	**00:00**	**00:00**	**00:00**	**00:00**	**0**	**00:00**	**0**	**00:00**	**0**	**0**	**0**

Sommaire du rapport

Le "Rapport d'activité appels file d'attente de l'utilisateur" présente une vue d'ensemble du nombre total d'appels qui ont été traités dans chaque file d'attente et est produit sur la base de la date et l'ID de file d'attente. Ce rapport fournit toute l'activité liée à la file d'attente exécutée par l'utilisateur(s) qui a traité les appels et par conséquent fournit le temps moyen d'appel et de traitement post-contact et le temps total que l'utilisateur(s) a passé à exécuter toute activité liée à la file d'attente. De plus, ce rapport inclut l'information sur tout appel consultation, appel conférence et transfert, lorsque l'appel d'origine provenait de

la file d'attente. Les statistiques de ce rapport sont ventilées par file d'attente pour la période spécifiée.

Remarquez que, comme ce rapport est basé sur la file d'attente, si plusieurs utilisateurs traitent le même appel à la suite d'un transfert avec ou sans annonce, le temps de tous les utilisateurs est additionné.

Remarquez que ce rapport utilise la table Stat_UtilisateurActivityByQueue.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport d'activité appels file d'attente de l'utilisateur	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Quelle(s) file(s) d'attente?	Spécifiez les files ou le groupe de files sur lesquelles porte le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 28.

Description du rapport – Détails

Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque file d'attente incluse dans le rapport.
- Le sous-total par file d'attente, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque file.
- Le Grand Total, qui résume les informations pour toutes les files d'attente figurant dans le rapport.

Contenu du rapport d'activité appels file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Temps total présentation appels en file d'attente	La durée totale de présentation des appels en file d'attente au poste de travail de l'utilisateur.	[TotalCallAlertingTime]
Appels en file d'attente reçus	Le nombre d'appels en file d'attente auxquels l'utilisateur(s) a répondu pour la file(s) d'attente sélectionnée.	[CallsReceived]

Contenu du rapport d'activité appels file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels en file d'attente transférés reçus	Le nombre d'appels en file d'attente qui ont été transférés à l'utilisateur(s) de la file(s) d'attente sélectionnée(s) et auxquels il a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un appel en file d'attente et qu'il a ensuite transféré l'appel à l'utilisateur Y, ceci est compté comme un «Appel en file d'attente transféré» pour l'utilisateur Y.	[TransferredCallsReceived]
Temps moyen conversation appels en file d'attente	Le temps moyen que l'utilisateur(s) a passé sur des appels qui provenaient d'une file d'attente. Le temps passé sur les appels est calculé à partir du moment où l'utilisateur répond à l'appel jusqu'à ce qu'il raccroche. Ce calcul n'inclut pas le temps de garde, de consultation ou de conférence. Remarque: Ce calcul inclut tout le temps d'établissement d'appels lié à la file d'attente.	[TotalCallTime] / ([CallsReceived] + [TransferredCallsReceived])
Temps total conversation appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels en file d'attente pour la file(s) d'attente sélectionnée. Remarque: Ce calcul inclut tout le temps d'établissement d'appels lié à la file d'attente.	[TotalCallTime]

Contenu du rapport d'activité appels file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps moyen Post-contact	La durée moyenne de chaque occasion où l'utilisateur(s) était en état Post-contact pour la file(s) d'attente sélectionnée. Pour plus d'information sur le traitement post-contact, s.v.p. reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.	[TotalWrapUpTime] / ([CallsReceived] + [TransferredCallsReceived])
Temps total Post-contact	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé en état Post-contact pour la file(s) d'attente sélectionnée.	[TotalWrapUpTime]
Temps total mise en garde appels en file d'attente	Le temps total où l'utilisateur(s) a mis des appels en file d'attente en garde.	[TotalHoldingTime]
Consultations établies appels en file d'attente	Le nombre d'appels consultation que l'utilisateur(s) a placés pour la file(s) d'attente sélectionnée, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[ConsultationCallsPlaced]
Temps total conversation consultation appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels consultation pour la file(s) d'attente sélectionnée, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la consultation ou si l'utilisateur a été invité à se joindre à une consultation.	[TotalConsultationTime]

Contenu du rapport d'activité appels file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Conférences établies appels en file d'attente	Le nombre d'appels conférence que l'utilisateur(s) a initiés pour la file(s) d'attente sélectionnée, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[ConferenceCallsInitiated]
Temps total conversation conférence appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels conférence pour la file(s) d'attente sélectionnée, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la conférence ou s'il a été invité à se joindre à une conférence par une autre personne.	[TotalConferenceTime]
Consult/Conf complétées appels en file d'attente	Le nombre d'appels consultation ou conférence que l'utilisateur(s) a établis pour la file(s) d'attente sélectionnée, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente et que la consultation ou la conférence s'est terminée par un transfert.	[ConsultXferCompleted]
Transferts directs établis appels en file d'attente	Le nombre de transferts directs (sans annonce) que l'utilisateur(s) a établis pour la file(s) d'attente sélectionnée, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[BlindXferCallsPlaced]

Contenu du rapport d'activité appels file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels en file d'attente sans réponse	Le nombre d'appels en file d'attente qui ont été présentés au poste de travail de l'utilisateur(s) et qui n'ont pas obtenu de réponse pour la file(s) d'attente sélectionnée.	[CallsUnAnswered]

Rapport sommaire d'activité appels file d'attente de l'utilisateur

Rapport sommaire d'activité appels file d'attente de l'utilisateur

Commutateur11002 - Switch 11002

Hebdomadaire débutant 2022-07-03 et terminant 2022-08-07

ID(s) de file d'attente(s): 0

Semaine débutant	Temps total présentation appels en file d'attente	Appels en file d'attente reçus	Appels en file d'attente transférés reçus	Temps total conversation appels en file d'attente	Temps total Post-contact	Temps total mise en garde appels en file d'attente	Consultation établies appels en file d'attente	Temps total conversation consultation appels en file d'attente	Conférences établies appels en file d'attente	Temps total conversation conférence appels en file d'attente	Consult conf complétées appels en file d'attente	Transferts directs établis appels en file d'attente	Appels en file d'attente sans réponse
-1 -													
2022-07-03	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-07-10	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-07-31	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
Sous-total File	**00:00**	**0**	**0**	**00:00**	**00:00**	**00:00**	**0**	**00:00**	**0**	**00:00**	**0**	**0**	**0**
6000 - Default Name (6000)													
2022-07-03	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-07-10	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
Sous-total File	**00:00**	**0**	**0**	**00:00**	**00:00**	**00:00**	**0**	**00:00**	**0**	**00:00**	**0**	**0**	**0**
6001 - Sales Voice Queue													
2022-07-03	01:01	3	2	05:30	05:30	00:00	4	00:47	1	01:44	1	1	1
2022-07-10	03:19	10	3	09:55	26:14	00:00	7	02:18	2	02:07	1	2	5
2022-07-31	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
Sous-total File	**04:20**	**13**	**5**	**15:25**	**31:44**	**00:00**	**11**	**03:05**	**3**	**03:51**	**2**	**3**	**6**
6002 - Tech Support Voice Queue													
2022-07-03	00:18	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	1
2022-07-10	00:38	2	1	03:40	01:40	00:00	0	00:00	0	01:05	0	0	1
2022-07-31	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
Sous-total File	**00:56**	**2**	**1**	**03:40**	**01:40**	**00:00**	**0**	**00:00**	**0**	**01:05**	**0**	**0**	**2**
6003 - Customer Service Voice Queue													
2022-07-03	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-07-10	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
2022-07-31	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0
Sous-total File	**00:00**	**0**	**0**	**00:00**	**00:00**	**00:00**	**0**	**00:00**	**0**	**00:00**	**0**	**0**	**0**
6101 - Sales Voice French Queue													
2022-07-03	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0

Sommaire du rapport

Le "Rapport sommaire d'activité appels file d'attente de l'utilisateur" présente une vue d'ensemble du nombre total d'appels qui ont été traités dans chaque file d'attente et est produit sur la base de la date et de l'ID de file d'attente. Ce rapport fournit le temps total que l'utilisateur(s) a passé à exécuter toute activité liée à la file d'attente pour traiter les appels. De plus, ce rapport inclut l'information sur tout appel consultation, appel conférence et transfert, lorsque l'appel d'origine provenait de la file d'attente. Ce rapport montre également le nombre d'appels en file d'attente qui ont sonné aux postes des

utilisateurs mais qui n'ont pas obtenu de réponse. Les statistiques de ce rapport sont ventilées par file d'attente pour la période spécifiée.

Remarquez que comme ce rapport est basé sur la file d'attente, si plusieurs utilisateurs traitent le même appel à la suite d'un transfert avec ou sans annonce, le temps de tous les utilisateurs est additionné.

Remarquez que ce rapport utilise la table Stat_AgentActivityByQueue.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport sommaire d'activité appels file d'attente de l'utilisateur	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Quelle(s) file(s) d'attente?	Spécifiez les files ou le groupe de files sur lesquelles porte le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 28.

Description du rapport – Détails

Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque file d'attente incluse dans le rapport.
- Le sous-total par file d'attente, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque file.
- Le Grand Total, qui résume les informations pour toutes les files d'attente figurant dans le rapport.

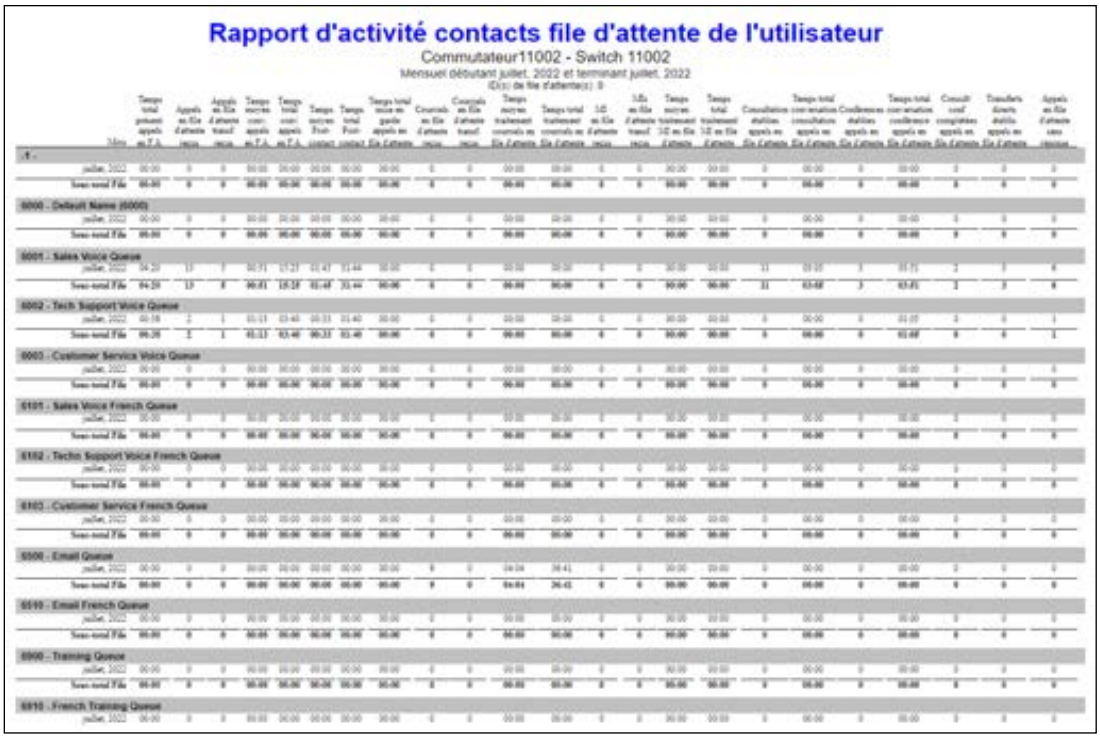
Contenu du rapport sommaire d'activité appels file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Temps total présentation appels en file d'attente	La durée totale de présentation des appels en file d'attente au poste de travail de l'utilisateur.	[TotalCallAlertingTime]
Appels en file d'attente reçus	Le nombre d'appels en file d'attente auxquels l'utilisateur(s) a répondu.	[CallsReceived]

Contenu du rapport sommaire d'activité appels file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels en file d'attente transférés reçus	Le nombre d'appels en file d'attente qui ont été transférés à l'utilisateur(s) de la file(s) d'attente sélectionnée(s) et auxquels il a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un appel en file d'attente et qu'il a ensuite transféré l'appel à l'utilisateur Y, ceci est compté comme un «Appel en file d'attente transféré» pour l'utilisateur Y.	[TransferredCallsReceived]
Temps total conversation appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels en file d'attente pour la file(s) d'attente sélectionnée. Remarque: Ce calcul inclut tout le temps d'établissement d'appels lié à la file d'attente.	[TotalCallTime]
Temps total Post-contact	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé en état Post-contact pour la file(s) d'attente sélectionnée.	[TotalWrapUpTime]
Temps total mise en garde appels en file d'attente	Le temps total où l'utilisateur(s) a mis des appels en file d'attente en garde.	[TotalHoldingTime]
Consultations établies appels en file d'attente	Le nombre d'appels consultation que l'utilisateur(s) a placés pour la file(s) d'attente sélectionnée, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[ConsultationCallsPlaced]

Contenu du rapport sommaire d'activité appels file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total conversation consultation appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels consultation pour la file(s) d'attente sélectionnée, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la consultation ou si l'utilisateur a été invité à se joindre à une consultation.	[TotalConsultationTime]
Conférences établies appels en file d'attente	Le nombre d'appels conférence que l'utilisateur(s) a initiés pour la file(s) d'attente sélectionnée, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[ConferenceCallsInitiated]
Temps total conversation conférence appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels conférence pour la file(s) d'attente sélectionnée, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la conférence ou s'il a été invité à se joindre à une conférence par une autre personne.	[TotalConferenceTime]
Consult/Conf complétées appels en file d'attente	Le nombre d'appels consultation ou conférence que l'utilisateur(s) a établis pour la file(s) d'attente sélectionnée, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente et que la consultation ou la conférence s'est terminée par un transfert.	[ConsultXferCompleted]

Contenu du rapport sommaire d'activité appels file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Transferts directs établis appels en file d'attente	Le nombre de transferts directs (sans annonce) que l'utilisateur(s) a établis pour la file(s) d'attente sélectionnée, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[BlindXferCallsPlaced]
Appels en file d'attente sans réponse	Le nombre d'appels en file d'attente qui ont été présentés au poste de travail de l'utilisateur(s) et qui n'ont pas obtenu de réponse pour la file(s) d'attente sélectionnée.	[CallsUnAnswered]

Rapport d'activité contacts file d'attente de l'utilisateur



Rapport d'activité contacts file d'attente de l'utilisateur

Commutateur11002 - Switch 11002

Mensuel débutant juillet, 2022 et terminant juillet, 2022

(ID(s) de file d'attente(s): 0

Sommaire du rapport

Le "Rapport d'activité contacts file d'attente de l'utilisateur" présente une vue d'ensemble du nombre total de contacts (appels, courriels et MI) qui ont été traités dans chaque file d'attente et est produit sur la base de la date et de l'ID de file d'attente. Ce rapport fournit toute l'activité liée à la file d'attente exécutée par l'utilisateur(s) qui a traité les appels et fournit le temps moyen et le temps total que l'utilisateur(s) a consacré au traitement des contacts. De plus, ce rapport inclut l'information sur tout appel consultation, appel conférence et transfert lorsque l'appel d'origine provenait de la file d'attente. Les statistiques de ce rapport sont ventilées par file d'attente pour la période spécifiée.

Remarquez que comme ce rapport est basé sur la file d'attente, si plusieurs utilisateurs traitent le même appel à la suite d'un transfert avec ou sans annonce, le temps de tous les utilisateurs est additionné.

Remarquez que ce rapport utilise la table Stat_AgentActivityByQueue.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport d'activité contacts file d'attente de l'utilisateur	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Quelle(s) file(s) d'attente?	Spécifiez les files ou le groupe de files sur lesquelles porte le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 28.

Description du rapport – Détails

Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque file d'attente incluse dans le rapport.
- Le sous-total par file d'attente, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque file.
- Le Grand Total, qui résume les informations pour toutes les files d'attente figurant dans le rapport.

Contenu du rapport d'activité contacts file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Temps total présentation appels en file d'attente	La durée totale de présentation des appels en file d'attente au poste de travail de l'utilisateur.	[TotalCallAlertingTime]
Appels en file d'attente reçus	Le nombre d'appels en file d'attente auxquels l'utilisateur(s) a répondu.	[CallsReceived]

Contenu du rapport d'activité contacts file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels en file d'attente transférés reçus	Le nombre d'appels en file d'attente qui ont été transférés à l'utilisateur(s) de la file(s) d'attente sélectionnée(s) et auxquels il a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un appel en file d'attente et qu'il a ensuite transféré l'appel à l'utilisateur Y, ceci est compté comme un «Appel en file d'attente transféré» pour l'utilisateur Y.	[TransferredCallsReceived]
Temps moyen conversation appels en file d'attente	Le temps moyen que l'utilisateur(s) a passé sur des appels qui provenaient d'une file d'attente pour la file(s) d'attente sélectionnée. Le temps passé sur les appels est calculé à partir du moment où l'utilisateur répond à l'appel jusqu'à ce qu'il raccroche. Ce calcul n'inclut pas le temps de garde, de consultation ou de conférence. Remarque: Ce calcul inclut tout le temps d'établissement d'appels lié à la file d'attente.	[TotalCallTime] / ([CallsReceived] + [TransferredCallsReceived])

Contenu du rapport d'activité contacts file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total conversation appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels en file d'attente pour la file(s) d'attente sélectionnée. Remarque: Ce calcul inclut tout le temps d'établissement d'appels lié à la file d'attente.	[TotalCallTime]
Temps moyen Post-contact	La durée moyenne de chaque occasion où l'utilisateur(s) était en état Post-contact pour la file(s) d'attente sélectionnée. Pour plus d'information sur le traitement post-contact, s.v.p. reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.	[TotalWrapUpTime] / ([CallsReceived] + [TransferredCallsReceived])
Temps total Post-contact	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé en état Post-contact pour la file(s) d'attente sélectionnée.	[TotalWrapUpTime]
Temps total mise en garde appels en file d'attente	Le temps total où l'utilisateur(s) a mis des appels en file d'attente en garde.	[TotalHoldingTime]
Courriels en file d'attente reçus	Le nombre de courriels en file d'attente que l'utilisateur(s) a reçus.	[EmailsReceived]

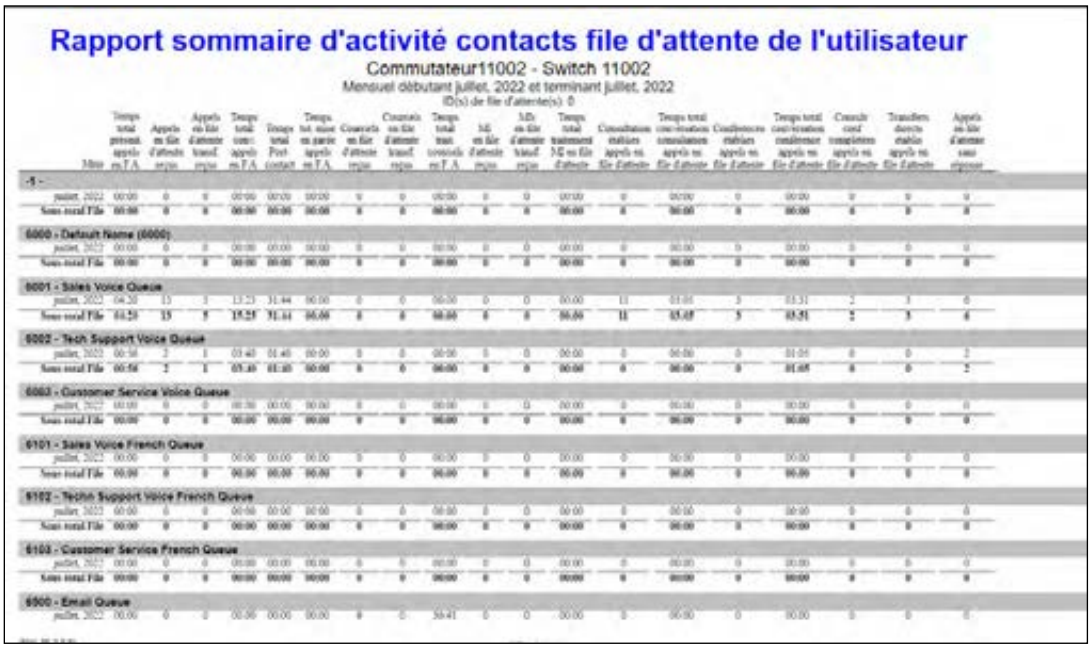
Contenu du rapport d'activité contacts file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Courriels en file d'attente transférés reçus	Le nombre de courriels en file d'attente qui ont été transférés à l'utilisateur(s) de la file(s) d'attente sélectionnée(s) et auxquels il a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un courriel en file d'attente puis a transfété le courriel à l'utilisateur Y, ceci est comptabilisé comme un "Courriel en file d'attente transféré reçu" pour l'utilisateur Y.	[TransferredEmailsReceived]
Temps moyen traitement courriels en file d'attente	Le temps moyen que l'utilisateur(s) a consacré au traitement de courriels en file d'attente pour la file(s) d'attente sélectionnée.	[TotalEmailTime] / ([EmailsReceived] + [TransferredEmailsReceived])
Temps total traitement courriels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé à traiter des courriels en file d'attente pour la file(s) d'attente sélectionnée. Le temps passé sur un courriel est calculé à partir du temps passé en état Courriel.	[TotalEmailTime]
MI en file d'attente reçus	Le nombre de messages instantanés en file d'attente que l'utilisateur(s) a reçus.	[WebChatsReceived]

Contenu du rapport d'activité contacts file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
MI en file d'attente transférés reçus	Le nombre de MI en file d'attente qui ont été transférés à l'utilisateur(s) de la file(s) d'attente sélectionnée(s) et auxquels il a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un MI de la file d'attente puis a transféré le MI à l'utilisateur Y, ceci est comptabilisé comme un "MI en file d'attente transféré reçu" pour l'utilisateur Y.	[TransferredIMReceived]
Temps moyen traitement MI en file d'attente	Le temps moyen que l'utilisateur(s) a passé à traiter des messages instantanés en file d'attente pour la file(s) d'attente sélectionnée.	[TotalWebChatTime] / ([WebChatsReceived] + [TransferredIMReceived])
Temps total traitement MI en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a consacré au traitement de messages instantanés en file d'attente pour la file(s) d'attente sélectionnée. Le temps passé sur un MI est calculé à partir du temps passé en état MI.	[TotalWebChatTime]
Consultations établies appels en file d'attente	Le nombre d'appels consultation que l'utilisateur(s) a placés pour la file(s) d'attente sélectionnée, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[ConsultationCallsPlaced]

Contenu du rapport d'activité contacts file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total conversation consultation appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels consultation pour la file(s) d'attente sélectionnée, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la consultation ou si l'utilisateur a été invité à se joindre à une consultation.	[TotalConsultationTime]
Conférences établies appels en file d'attente	Le nombre d'appels conférence que l'utilisateur(s) a initiés pour la file(s) d'attente sélectionnée, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[ConferenceCallsInitiated]
Temps total conversation conférence appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels conférence pour la file(s) d'attente sélectionnée, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la conférence ou s'il a été invité à se joindre à une conférence par une autre personne.	[TotalConferenceTime]

Contenu du rapport d'activité contacts file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Consult/Conf complétées appels en file d'attente	Le nombre d'appels consultation ou conférence que l'utilisateur(s) a établis pour la file(s) d'attente sélectionnée, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente et que la consultation ou la conférence s'est terminée par un transfert.	[ConsultXferCompleted]
Transferts directs établis appels en file d'attente	Le nombre de transferts directs (sans annonce) que l'utilisateur(s) a établis pour la file(s) d'attente sélectionnée, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[BlindXferCallsPlaced]
Appels en file d'attente sans réponse	Le nombre d'appels en file d'attente qui ont été présentés au poste de travail de l'utilisateur(s) et qui n'ont pas obtenu de réponse pour la file(s) d'attente sélectionnée.	[CallsUnAnswered]

Rapport sommaire d'activité contacts file d'attente de l'utilisateur



Sommaire du rapport

Le "Rapport sommaire d'activité contacts file d'attente de l'utilisateur" présente une vue d'ensemble du nombre total de contacts (appels, courriels et MI) qui ont été traités dans chaque file d'attente et est produit sur la base de la date et de l'ID de file d'attente**.** Ce rapport fournit le temps total que l'utilisateur(s) a consacré au traitement des contacts. De plus, ce rapport inclut l'information sur tout appel consultation, appel conférence et transfert, lorsque l'appel d'origine provenait de la file d'attente. Ce rapport montre également le nombre d'appels en file d'attente qui ont été présentés aux postes des utilisateurs mais n'ont pas obtenu de réponse. Les statistiques de ce rapport sont ventilées par file d'attente et par date pour la période spécifiée.

Remarquez que comme ce rapport est basé sur la file d'attente, si plusieurs utilisateurs traitent le même appel à la suite d'un transfert avec ou sans annonce, le temps de tous les utilisateurs est additionné.

Remarquez que ce rapport utilise la table Stat_AgentActivityByQueue.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport sommaire d'activité contacts file d'attente de l'utilisateur	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Quelle(s) file(s) d'attente?	Spécifiez les files ou le groupe de files sur lesquelles porte le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 28.

Description du rapport – Détails

Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque file d'attente incluse dans le rapport.
- Le sous-total par file d'attente, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque file.
- Le Grand Total, qui résume les informations pour toutes les files d'attente figurant dans le rapport.

Contenu du rapport sommaire d'activité contacts file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Temps total présentation appels en file d'attente	La durée totale de présentation des appels en file d'attente au poste de travail de l'utilisateur.	[TotalCallAlertingTime]
Appels en file d'attente reçus	Le nombre d'appels en file d'attente auxquels l'utilisateur(s) a répondu.	[CallsReceived]

Contenu du rapport sommaire d'activité contacts file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels en file d'attente transférés reçus	Le nombre d'appels en file d'attente qui ont été transférés à l'utilisateur(s) de la file(s) d'attente sélectionnée(s) et auxquels il a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un appel en file d'attente et qu'il a ensuite transféré l'appel à l'utilisateur Y, ceci est compté comme un «Appel en file d'attente transféré» pour l'utilisateur Y.	[TransferredCallsReceived]
Temps total conversation appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels en file d'attente pour la file(s) d'attente sélectionnée. Remarque: Ce calcul inclut tout le temps d'établissement d'appels lié à la file d'attente.	[TotalCallTime]
Temps total Post-contact	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé en état Post-contact pour la file(s) d'attente sélectionnée.	[TotalWrapUpTime]
Temps total mise en garde appels en file d'attente	Le temps total où l'utilisateur(s) a mis des appels en file d'attente en garde.	[TotalHoldingTime]
Courriels en file d'attente reçus	Le nombre de courriels en file d'attente que l'utilisateur(s) a reçus.	[EmailsReceived]

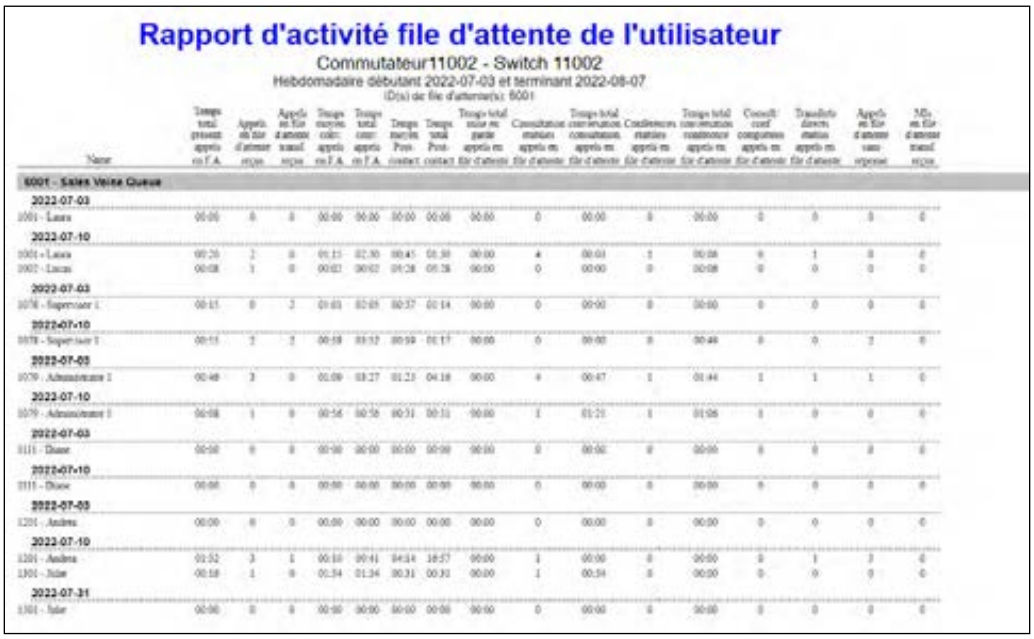
Contenu du rapport sommaire d'activité contacts file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Courriels en file d'attente transférés reçus	Le nombre de courriels en file d'attente qui ont été transférés à l'utilisateur(s) de la file(s) d'attente sélectionnée(s) et auxquels il a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un courriel en file d'attente puis a transféré le courriel à l'utilisateur Y, ceci est comptabilisé comme un "Courriel en file d'attente transféré reçu" pour l'utilisateur Y.	[TransferredEmailsReceived]
Temps total traitement courriels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé à traiter des courriels en file d'attente pour la file(s) d'attente sélectionnée. Le temps passé sur un courriel est calculé à partir du temps passé en état Courriel.	[TotalEmailTime]
MI en file d'attente reçus	Le nombre de messages instantanés en file d'attente que l'utilisateur(s) a reçus.	[WebChatsReceived]

Contenu du rapport sommaire d'activité contacts file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
MI en file d'attente transférés reçus	Le nombre de messages instantanés en file d'attente qui ont été transférés à l'utilisateur(s) de la file(s) d'attente sélectionnée(s) et auxquels il a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un message instantané en file d'attente puis a transféré le MI à l'utillisateur Y, ceci est comptabilisé comme un "MI en file d'attente transféré reçu" pour l'utilisateur Y.	[TransferredIMReceived]
Temps total traitement MI en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé à traiter des messages instantanés en file d'attente pour la file(s) d'attente sélectionnée. Le temps passé sur un MI est calculé à partir du temps passé en état MI.	[TotalWebChatTime]
Consultations établies appels en file d'attente	Le nombre d'appels consultation que l'utilisateur(s) a placés pour la file(s) d'attente sélectionnée, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[ConsultationCallsPlaced]

Contenu du rapport sommaire d'activité contacts file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total conversation consultation appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels consultation pour la file(s) d'attente sélectionnée, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la consultation ou si l'utilisateur a été invité à se joindre à une consultation.	[TotalConsultationTime]
Conférences établies appels en file d'attente	Le nombre d'appels conférence que l'utilisateur(s) a initiés pour la file(s) d'attente sélectionnée, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[ConferenceCallsInitiated]
Temps total conversation conférence appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels conférence pour la file(s) d'attente sélectionnée, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la conférence ou s'il a été invité à se joindre à une conférence par une autre personne.	[TotalConferenceTime]

Contenu du rapport sommaire d'activité contacts file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Consult/Conf complétées appels en file d'attente	Le nombre d'appels consultation ou conférence que l'utilisateur(s) a établis pour la file(s) d'attente sélectionnée, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente et que la consultation ou la conférence s'est terminée par un transfert.	[ConsultXferCompleted]
Transferts directs établis appels en file d'attente	Le nombre de transferts directs (sans annonce) que l'utilisateur(s) a établis pour la file(s) d'attente sélectionnée, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[BlindXferCallsPlaced]
Appels en file d'attente sans réponse	Le nombre d'appels en file d'attente qui ont été présentés au poste de travail de l'utilisateur(s) et qui n'ont pas obtenu de réponse pour la file(s) d'attente sélectionnée.	[CallsUnAnswered]

Rapport d'activité file d'attente de l'utilisateur



Sommaire du rapport

Le "Rapport d'activité file d'attente de l'utilisateur" présente une vue d'ensemble de quels utilisateurs ont traité le total des appels pour chaque file d'attente et est basé sur la date et l'ID de file d'attente. Ce rapport fournit toute l'activité liée à la file d'attente que chaque utilisateur ayant traité les appels a effectuée et fournit par conséquent le temps moyen d'appel et de post-appel et le temps total que chaque utilisateur a passé à exécuter toute activité liée à la file d'attente. De plus, ce rapport inclut l'information sur tout appel consultation, appel conférence et transfert, lorsque l'appel d'origine provenait de la file d'attente. Les statistiques de ce rapport sont ventilées par file d'attente et par ID d'utilisateur pour la période spécifiée.

Remarquez que comme ce rapport est basé sur la file d'attente, si plusieurs utilisateurs traitent le même appel à la suite d'un transfert avec ou sans annonce, le temps de tous les utilisateurs est additionné.

Remarquez que ce rapport utilise la table Stat_AgentActivityByQueue.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport d'activité file d'attente de l'utilisateur	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Quelle(s) file(s) d'attente?	Spécifiez les files ou le groupe de files sur lesquelles porte le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 28.

Description du rapport– Détails

Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque file d'attente incluse dans le rapport.
- Le sous-total par file d'attente, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque file.
- Le Grand Total, qui résume les informations pour toutes les files d'attente figurant dans le rapport.

Contenu du rapport d'activité file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
ID/Nom de l'utilisateur	Cette colonne montre le nom de l'utilisateur tel que défini dans iceAdministrator ou l'ID d'utilisateur s'il n'est pas défini.	[UtserID] + [UserName]
Temps total présentation appels en file d'attente	La durée totale de présentation des appels en file d'attente au poste de travail de l'utilisateur.	[TotalCallAlertingTime]
Appels en file d'attente reçus	Le nombre d'appels en file d'attente auxquels l'utilisateur(s) a répondu.	[CallsReceived]

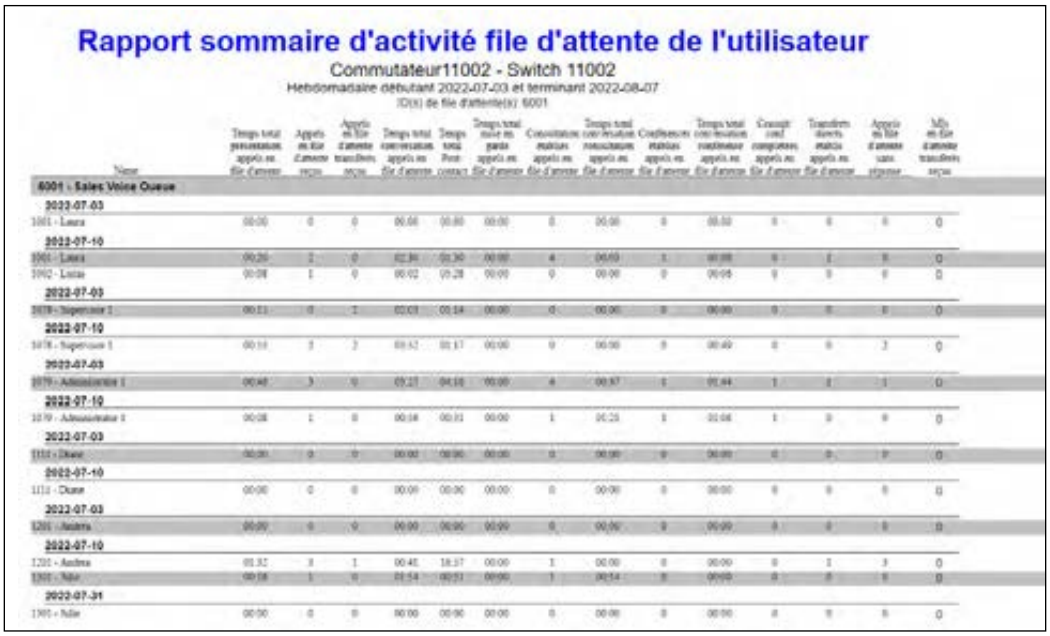
Contenu du rapport d'activité file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels en file d'attente transférés reçus	Le nombre d'appels en file d'attente qui ont été transférés à l'utilisateur(s) de la file(s) d'attente sélectionnée(s) et auxquels il a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un appel en file d'attente et qu'il a ensuite transféré l'appel à l'utilisateur Y, ceci est compté comme un «Appel en file d'attente transféré reçu» pour l'utilisateur Y.	[TransferredCallsReceived]
Temps moyen conversation appels en file d'attente	Le temps moyen que l'utilisateur(s) a passé sur des appels qui provenaient de la file(s) d'attente sélectionnée. Le temps passé sur les appels est calculé à partir du moment où l'utilisateur répond à l'appel jusqu'à ce qu'il raccroche. Ce calcul n'inclut pas le temps de garde, de consultation ou de conférence. Remarque: Ce calcul inclut tout le temps d'établissement d'appels lié à la file d'attente.	[TotalCallTime] / ([CallsReceived] + [TransferredCallsReceived])
Temps total conversation appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels en file d'attente pour la file(s) d'attente sélectionnée. Remarque: Ce calcul inclut tout le temps d'établissement d'appels lié à la file d'attente.	[TotalCallTime]

Contenu du rapport d'activité file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps moyen Post-contact	La durée moyenne de chaque occasion où l'utilisateur(s) était en état Post-contact pour la file(s) d'attente sélectionnée. Pour plus d'information sur le traitement post-contact, s.v.p. reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.	[TotalWrapUpTime] / ([CallsReceived] + [TransferredCallsReceived])
Temps total Post-contact	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé en état Post-contact pour la file(s) d'attente sélectionnée.	[TotalWrapUpTime]
Temps total mise en garde appels en file d'attente	Le temps total où l'utilisateur(s) a mis des appels en file d'attente en garde.	[TotalHoldingTime]
Consultations établies appels en file d'attente	Le nombre d'appels consultation que l'utilisateur(s) a placés pour la file(s) d'attente sélectionnée, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[ConsultationCallsPlaced]
Temps total conversation consultation appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels consultation pour la file(s) d'attente sélectionnée, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la consultation ou si l'utilisateur a été invité à se joindre à une consultation.	[TotalConsultationTime]

Contenu du rapport d'activité file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Conférences établies appels en file d'attente	Le nombre d'appels conférence que l'utilisateur(s) a initiés pour la file(s) d'attente sélectionnée, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[ConferenceCallsInitiated]
Temps total conversation conférence appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels conférence pour la file(s) d'attente sélectionnée, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la conférence ou s'il a été invité à se joindre à une conférence par une autre personne.	[TotalConferenceTime]
Consult/Conf complétées appels en file d'attente	Le nombre d'appels consultation ou conférence que l'utilisateur(s) a établis pour la file(s) d'attente sélectionnée, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente et que la consultation ou la conférence s'est terminée par un transfert.	[ConsultXferCompleted]
Transferts directs établis appels en file d'attente	Le nombre de transferts directs (sans annonce) que l'utilisateur(s) a établis pour la file(s) d'attente sélectionnée, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[BlindXferCallsPlaced]

Contenu du rapport d'activité file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels en file d'attente sans réponse	Le nombre d'appels en file d'attente qui ont été présentés au poste de travail de l'utilisateur(s) et qui n'ont pas obtenu de réponse pour la file(s) d'attente sélectionnée.	[CallsUnAnswered]
MI en file d'attente transférés reçus	Le nombre de messages instantanés en file d'attente qui ont été transférés à l'utilisateur(s) de la file(s) d'attente sélectionnée(s).et auxquels il a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un message instantané de la file d'attente puis a transféré le MI à l'utilisateur Y, ceci est comptabilisé comme un "MI en file d'attente transféré reçu" pour l'utilisateur Y.	[TransferredIMReceived]

Rapport sommaire d'activité file d'attente de l'utilisateur



Sommaire du rapport

Le "Rapport sommaire d'activité file d'attente de l'utilisateur" présente une vue d'ensemble de quel(s) utilisateur(s) ont traité le nombre total d'appels pour chaque file d'attente et est produit sur la base de la date et de l'ID de file d'attente. Ce rapport fournit le temps total passé par chaque utilisateur à exécuter toute activité liée à la file d'attente pour traiter les appels. De plus, ce rapport inclut l'information sur les appels consultation, les appels conférences et les transferts, lorsque l'appel d'origine provenait de la file d'attente. Ce rapport montre également le nombre d'appels en file d'attente qui ont été présentés aux postes des utilisateurs mais n'ont pas obtenu de réponse. Les statistiques de ce rapport sont ventilées par file d'attente et par ID d'utilisateur pour la période spécifiée.

Remarquez que comme ce rapport est basé sur la file d'attente, si plusieurs utilisateurs traitent le même appel à la suite d'un transfert avec ou sans annonce, le temps de tous les utilisateurs est additionné.

Remarquez que ce rapport utilise la table Stat_AgentActivityByQueue.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport sommaire d'activité file d'attente de l'utilisateur	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Quelle(s) file(s) d'attente?	Spécifiez les files ou le groupe de files sur lesquelles porte le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 28.

Description du rapport – Détails

Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque file d'attente incluse dans le rapport.
- Le sous-total par file d'attente, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque file.
- Le Grand Total, qui résume les informations pour toutes les files d'attente figurant dans le rapport.

Contenu du rapport sommaire d'activité file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
ID/Nom de l'utilisateur	Cette colonne montre le nom de l'utilisateur tel que défini dans iceAdministrator ou l'ID d'utilisateur s'il n'est pas défini.	[UtserID] + [UserName]
Temps total présentation appels en file d'attente	La durée totale de présentation des appels en file d'attente au poste de travail de l'utilisateur.	[TotalCallAlertingTime]
Appels en file d'attente reçus	Le nombre d'appels en file d'attente auxquels l'utilisateur(s) a répondu.	[CallsReceived]

Contenu du rapport sommaire d'activité file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels en file d'attente transférés reçus	Le nombre d'appels en file d'attente qui ont été transférés à l'utilisateur(s) de la file(s) d'attente sélectionnée(s) et auxquels il a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un appel en file d'attente et qu'il a ensuite transféré l'appel à l'utilisateur Y, ceci est comptabilisé comme un «Appel en file d'attente transféré reçu» pour l'utilisateur Y.	[TransferredCallsReceived]
Temps total conversation appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels en file d'attente pour la file(s) d'attente sélectionnée. Remarque: Ce calcul inclut tout le temps d'établissement d'appels lié à la file d'attente.	[TotalCallTime]
Temps total Post-contact	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé en état Post-contact pour la file(s) d'attente sélectionnée.	[TotalWrapUpTime]
Temps total mise en garde appels en file d'attente	Le temps total où l'utilisateur(s) a mis des appels en file d'attente en garde.	[TotalHoldingTime]
Consultations établies appels en file d'attente	Le nombre d'appels consultation que l'utilisateur(s) a placés pour la file(s) d'attente sélectionnée, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[ConsultationCallsPlaced]

Contenu du rapport sommaire d'activité file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total conversation consultation appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels consultation pour la file(s) d'attente sélectionnée, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la consultation ou si l'utilisateur a été invité à se joindre à une consultation.	[TotalConsultationTime]
Conférences établies appels en file d'attente	Le nombre d'appels conférence que l'utilisateur(s) a initiés pour la file(s) d'attente sélectionnée, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[ConferenceCallsInitiated]
Temps total conversation conférence appels en file d'attente	Le temps total que l'utilisateur(s) a passé sur des appels conférence pour la file(s) d'attente sélectionnée, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la conférence ou s'il a été invité à se joindre à une conférence par une autre personne.	[TotalConferenceTime]
Consult/Conf complétées appels en file d'attente	Le nombre d'appels consultation ou conférence que l'utilisateur(s) a établis pour la file(s) d'attente sélectionnée, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente et que la consultation ou la conférence s'est terminée par un transfert.	[ConsultXferCompleted]

Contenu du rapport sommaire d'activité file d'attente de l'utilisateur		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Transferts directs établis appels en file d'attente	Le nombre de transferts directs (sans annonce) que l'utilisateur(s) a établis pour la file(s) d'attente sélectionnée, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[BlindXferCallsPlaced]
Appels en file d'attente sans réponse	Le nombre d'appels en file d'attente qui ont été présentés au poste de travail de l'utilisateur(s) et qui n'ont pas obtenu de réponse pour la file(s) d'attente sélectionnée.	[CallsUnAnswered]
MI en file d'attente transférés reçus	Le nombre de messages instantanés en file d'attente qui ont été transférés à l'utilisateur(s) de la file(s) d'attente sélectionnée(s) et auxquels il a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un message instantané en file d'attente puis a transféré le MI à l'utilisateur Y, ceci est comptabilisé comme un "MI en file d'attente transféré reçu" pour l'utilisateur Y.	[TransferredIMReceived]

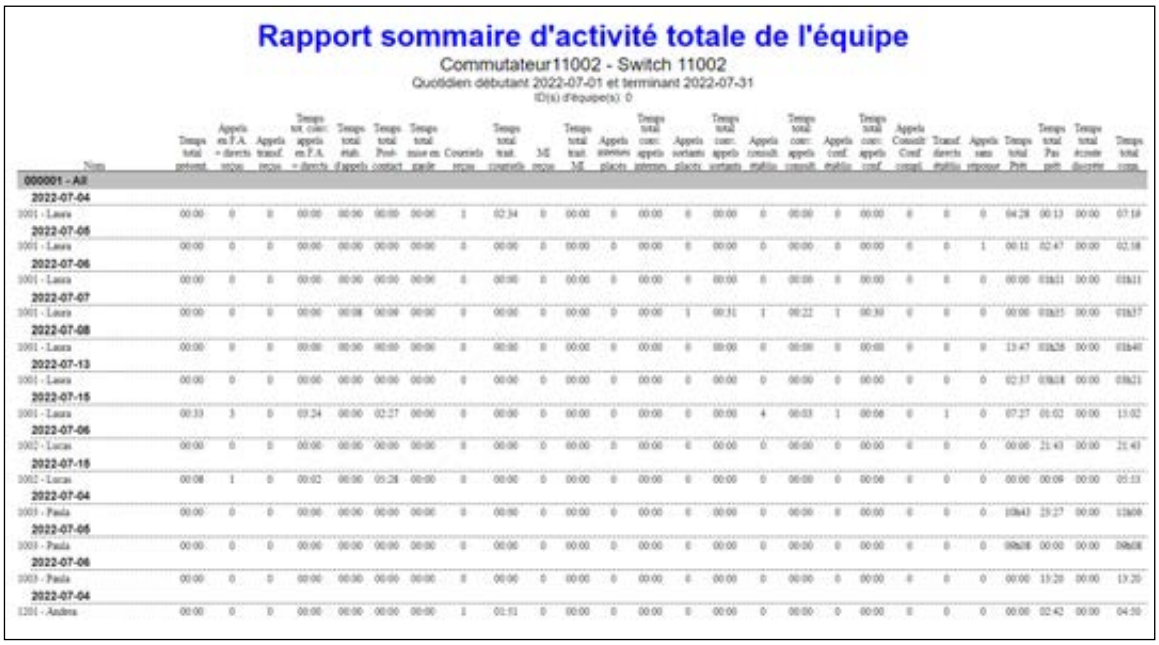
Chapitre 19 : Améliorés - Rapports des équipes

Cette rubrique décrit chaque rapport d'équipe disponible et inclut un sommaire et une brève description des champs.

Remarquez que tous les rapports de cette rubrique utilisent la table AgentActivity.

- Rapport sommaire d'activité totale de l'équipe
- Rapport sommaire total des appels de l'équipe
- Rapport sommaire total des contacts de l'équipe
- Rapport sommaire d'activité appels en file d'attente de l'équipe
- Rapport sommaire d'activité contacts en file d'attente de l'équipe

Rapport sommaire d'activité totale de l'équipe



Rapport sommaire d'activité totale de l'équipe

Commutateur11002 - Switch 11002

Quotidien débutant 2022-07-01 et terminant 2022-07-31

ID(s) d'équipe(s): 0

Nom	Temps total présent	Appels en F.A. = directs reçus	Appels transf. reçus	Temps tot. conv. appels en F.A. = directs	Temps total établ. d'appels	Temps total Prêt contact	Temps total mise en garde	Courriels reçus	Temps total trait. courriels	IM reçus	Temps total trait. IM	Appels internes placés	Temps total conv. appels internes	Appels sortants placés	Temps total conv. appels sortants	Appels consult. établis	Temps total conv. appels consult.	Appels conf. établis	Temps total conv. appels conf.	Appels Consult. Conf. compl.	Transf. directs établis	Appels sans réponse	Temps total Pas prêt	Temps total écoute discrète	Temps total conn.
000001 - All																									
2022-07-04																									
1001 - Laura	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	1	02:34	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0	04:28	00:13	00:00	07:16
2022-07-05																									
1001 - Laura	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	1	00:11	02:47	00:00	02:58
2022-07-06																									
1001 - Laura	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0	00:00	01h11	00:00	01h11
2022-07-07																									
1001 - Laura	00:00	0	0	00:00	00:08	00:09	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	1	00:31	1	00:22	1	00:30	0	0	0	00:00	01h37	00:00	01h37
2022-07-08																									
1001 - Laura	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0	13:47	01h26	00:00	01h40
2022-07-13																									
1001 - Laura	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0	02:37	01h18	00:00	01h21
2022-07-15																									
1001 - Laura	00:33	3	0	03:24	00:00	02:27	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	4	00:03	1	00:00	0	1	0	07:27	01:02	00:00	13:02
2022-07-06																									
1002 - Lucas	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0	00:00	21:43	00:00	21:43
2022-07-15																									
1002 - Lucas	00:08	1	0	00:02	00:00	05:28	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0	00:00	00:09	00:00	05:33
2022-07-04																									
1003 - Paula	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0	10h43	23:27	00:00	12h08
2022-07-05																									
1003 - Paula	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0	08h08	00:00	00:00	08h08
2022-07-06																									
1003 - Paula	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0	00:00	13:20	00:00	13:20
2022-07-04																									
1201 - Andrea	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	1	01:51	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	00:00	0	0	0	00:00	02:42	00:00	04:33

Sommaire du rapport

Le "Rapport sommaire d'activité totale de l'équipe" présente une vue d'ensemble de l'activité de l'équipe et est produit sur la base de la date et du nom de l'équipe. Ce rapport fournit le nombre total d'appels et de contacts en file d'attente ou hors file d'attente (directs) reçus, le nombre total d'appels internes placés et tout appel sortant placé plus le temps total que chaque utilisateur de l'équipe(s) a passé à exécuter toute activité connexe, mais il ne fait pas la différence entre les statistiques en file d'attente vs hors file d'attente mais les additionne plutôt. De plus, ce rapport inclut l'information sur les consultations, les conférences et les transferts, peu importe si l'appel ou le contact d'origine était un appel ou un contact entrant en file d'attente ou hors file d'attente (direct) ou un appel sortant placé. De plus, ce rapport inclut également la durée de l'état Prêt, Pas prêt et la durée de connexion et est utile pour évaluer la performance générale de l'équipe. Les statistiques de ce rapport sont ventilées par équipe suivi de chaque utilisateur de l'équipe pour la période spécifiée.

Remarque: Ce rapport tient compte du temps de l'utilisateur en rapport avec la file d'attente et ne contient par conséquent pas l'information sur le temps de traitement pour le temps qu'un appelant passe dans la FAP d'un utilisateur.

Remarquez que ce rapport utilise la table Stat_AgentActivity.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport sommaire d'activité totale de l'équipe	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Quelle(s) équipe(s)?	Spécifiez l'équipe ou la série d'équipes concernées par le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 28.

Description du rapport – Détails

Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque équipe figurant sur le rapport.
- Le sous-total par équipe, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque équipe.
- Le Grand Total, qui résume les informations présentées pour tous les équipes figurant sur le rapport.

Contenu du rapport sommaire d'activité totale de l'équipe		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Temps total présentation	La durée totale de présentation des appels au poste de travail de chaque utilisateur de l'équipe, peu importe si l'appel provenait d'une file d'attente ou s'il s'agissait d'un appel direct.	[TotalQueueCallAlertingTime] + [TotalDirectCallAlertingTime]

Contenu du rapport sommaire d'activité totale de l'équipe		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels reçus	Le nombre total d'appels que chaque utilisateur de l'équipe a reçus incluant les appels provenant d'une file d'attente et les appels directs. Les appels directs incluent les appels internes (c. à d. un appel entre utilisateurs) et les appels directs externes (par exemple, votre centre de contacts peut avoir un message guide qui permet aux appelants de composer l'ID d'utilisateur de la personne à qui ils veulent parler. Tout appel acheminé à l'utilisateur de cette manière serait considéré comme un appel direct).	[QueueCallsReceived] + [DirectCallsReceived]

Contenu du rapport sommaire d'activité totale de l'équipe		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels transférés reçus	Le nombre total d'appels en file d'attente, directs ou sortants qui ont été transférés à une file d'attente et auxquels un utilisateur de l'équipe a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un appel de la file d'attente A puis a transféré l'appel à la file d'attente B et ensuite l'utilisateur Y a répondu à l'appel. Ceci est comptabilisé comme un "Appel en file d'attente transféré reçu" pour l'utilisateur Y de la file d'atetnte B. Si l'utilisateur X a reçu un appel direct ou fait un appel sortant puis a transféré l'appel à la file d'attente B et ensuite l'utilisateur Y a répondu à l'appel, ceci est comptabilisé.comme un "Autre appel transféré reçu" pour l'utilisateur Y.	[TransferredQueueCallsReceived] + [TransferredOtherCallsReceived]
Temps total conversation	Le temps total que chaque utilisateur de l'équipe a passé sur des appels en file d'attente et sur des appels directs. Remarque : Ce calcul n'inclut pas tout le temps d'établissement d'appels lié à la file d'attente.	[TotalQueueCallTime] + [TotalDirectCallTime]

Contenu du rapport sommaire d'activité totale de l'équipe		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total établissement d'appels	Le temps total que chaque utilisateur de l'équipe a passé à l'établissement d'appels peu importe d'où provenait l'appel d'origine.	[TotalCallSetupTime]
Temps total Post-contact	La durée totale de l'état Post-contact de chaque utilisateur de l'équipe.	[TotalWrapUpTime]
Temps total mise en garde	Le temps total où chaque utilisateur de l'équipe a utilisé la fonction Mise en garde durant les appels peu importe d'où provenait l'appel.	[TotalHoldingTimeQueueCalls] + [TotalHoldingTimeOtherCalls]
Courriels reçus	Le nombre total de courriels que chaque utilisateur de l'équipe a reçus.	[QueuedEmailsReceived]
Temps total traitement de courrriels	Le temps total que chaque membre de l'équipe a consacré au traitement de courriels.	[TotalQueueEmailTime]
MI reçus	Le nombre total de MI que chaque utilisateur de l'équpe a reçus.	[QueuedWebChatsReceived]
Temps total traitement de MI	Le temps total que chaque utilisateur de l'équpe a consacré au traitement de MI.	[TotalQueueWebChatTime]
Appels internes placés	Le nombre d'appels que chaque utilisateur de l'équipe a placés à d'autres utilisateurs dans ice.	[InternalCallsMade]

Contenu du rapport sommaire d'activité totale de l'équipe		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total conversation appels internes	Le temps total que chaque utilisateur de l'équipe a passé sur les appels internes qu'il a placés.	[TotalInternalCallTime]
Appels sortants placés	Le nombre d'appels sortants que chaque utilisateur de l'équipe a placés. Lorsque l'utilisateur doit utiliser une ligne réseau pour composer un numéro, l'appel est considéré comme un appel sortant.	[OutboundCallsMade]
Temps total conversation appels sortants	Le temps total que chaque utilisateur de l'équipe a passé sur des appels sortants.	[TotalOutboundCallTime]
Appels consultation établis	Le nombre d'appels consultation que chaque utilisateur de l'équipe a établis, peu importe d'où provenait l'appel.	[ConsulatationQueueCallsPlaced] + [ConsultationOtherCallsPlaced]
Temps total conversation appels consultation	Le temps total que chaque utilisateur de l'équipe a passé sur des appels consultation, peu importe d'où provenait l'appel. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la consultation ou si l'utilisateur a été invité à se joindre à une consultation.	[TotalConsultationTimeQueueCalls] + [TotalConsultationTimeOtherCalls]

Contenu du rapport sommaire d'activité totale de l'équipe		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels conférence établis	Le nombre d'appels conférence que chaque utilisateur de l'équipe a établis, peu importe d'où provenaient les appels.	[ConferenceQueueCallsInitiated] + [ConferenceOtherCallsInitiated]
Temps total conversation appels conférence	Le temps total que chaque utilisateur de l'équipe a passé sur des appels conférence peu importe d'où provenait l'appel. Le temps de conférence est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la conférence ou s'il a été invité à se joindre à une conférence par une autre personne.	[TotalConferenceTimeQueueCalls] + [TotalConferenceTimeOtherCalls]
Appels Consult/Conf complétés	Le nombre d'appels consultation ou conférence que chaque utilisateur de l'équipe a établis peu importe d'où provenait l'appel et qui se sont terminés par un transfert.	[ConsultXferQueueCallsCompleted] + [ConsultXferOtherCallsCompleted]
Transferts directs établis	Le nombre de transferts directs (sans annonce) que chaque utilisateur de l'équipe a établis peu importe d'où provenait l'appel.	[BlindXferQueueCallsPlaced] + [BlindXferOtherCallsPlaced]
Appels sans réponse	Le nombre d'appels qui ont été présentés au poste de travail de chaque utilisateur de l'équipe et qui n'ont pas obtenu de réponse peu importe d'où provenait l'appel.	[QueueCallsUnAnswered] + [OtherCallsUnAnswered]

Contenu du rapport sommaire d'activité totale de l'équipe		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total Prêt	Le temps total que chaque utilisateur de l'équipe a passé en état Prêt.	[TotalReadyTime]
Temps total Pas prêt	Le temps total que chaque utilisateur de l'équipe a passé en état Pas prêt.	[TotalNotReadyTime]
Temps total écoute discrète	Le temps total que quelqu'un a passé à effectuer de l'écoute discrète d'autres utilisateurs. Remarque : Cette activité est effectuée par quelqu'un à qui on a procuré les niveaux de sécurité adéquats.	[TotalMonitoringTime]
Temps connexion	Le temps pendant lequel chaque utilisateur de l'équipe était connecté à iceBAR durant la période. Cette durée est affichée comme suit: HH:MM: SS. Par exemple, l'utilisateur peut s'être d'abord connecté le matin à 8:00 et s'être déconnecté en fin de journée à 16:00, mais avoir fermé la session durant la période de repas. Dans ce scénario, la durée de connexion est de 7 heures.	[LogonDuration]

Rapport sommaire total des appels de l'équipe

Rapport sommaire total des appels de l'équipe

Commutateur11002 - Switch 11002

Hebdomadaire débutant 2022-07-03 et terminant 2022-08-07

ID(s) d'équipe(s): 0

Nom	Temps Temps total présentation appels en file d'attente	Appels en file d'attente reçus	Appels en file d'attente transf. reçus	Temps total conv. appels en F.A.	Temps total établ. d'appels en F.A.	Temps total Post-contact	Temps total présent. appels directs	Appels directs reçus	Autres appels transf. reçus	Temps total conv. appels directs	Temps tot. établ. d'appels hors F.A.	Appels internes placés	Temps total conv. appels internes	Appels sortants placés	Temps total conv. appels sortants	Temps total Prêt	Temps total Pas prêt	Temps total connexion
000001 - All																		
2022-07-03																		
1001 - Laura	00:00	0	0	00:00	00:00	00:09	00:00	0	0	00:00	00:08	0	00:00	1	00:31	18:26	04h16	04h39
2022-07-10																		
1001 - Laura	00:33	3	0	03:24	00:00	02:27	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	10:04	03h19	03h36
2022-07-31																		
1001 - Laura	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	00:00	06:24	06:24
2022-07-03																		
1002 - Lucas	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	00:00	21:43	21:43
2022-07-10																		
1002 - Lucas	00:08	1	0	00:02	00:00	05:28	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	00:00	00:09	05:53
2022-07-03																		
1003 - Paula	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	19h51	36:47	20h28
1201 - Andrea	00:00	0	0	00:00	07:56	01:13	00:00	0	0	00:00	-07:-09	1	00:24	9	04:51	03h05	35:40	05h03
2022-07-10																		
1201 - Andrea	01:50	3	1	00:41	00:14	19:01	00:00	0	0	00:00	00:21	4	00:44	9	19:42	01h01	01h04	03h18
2022-07-03																		
1301 - Julie	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	00:00	45:00	45:10
2022-07-10																		
1301 - Julie	00:16	1	0	01:54	00:00	14:19	00:00	0	0	00:00	00:24	5	12:46	2	00:40	02h29	39:19	04h15
2022-07-31																		
1301 - Julie	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	00:00	02:55	03:37
2022-07-03																		
9998 - Switch Admin	00:00	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	00:00	00:00	0	00:00	0	00:00	00:00	27:03	27:03
Total équipe:	**02:47**	**8**	**1**	**06:01**	**08:10**	**42:37**	**00:00**	**0**	**0**	**00:00**	**-06:-16**	**10**	**13:54**	**21**	**25:44**	**26h56**	**12h16**	**45h12**
000002 - Sales																		

Sommaire du rapport

Le "Rapport sommaire total des appels de l'équipe" présente une vue d'ensemble du nombre total d'appels en file d'attente, d'appels hors file d'attente (directs) ou d'appels sortants qui ont été traités par chaque utilisateur de l'équipe(s) et est produit sur la base de la date et du nom de l'équipe. Ce rapport fournit le temps total que chaque utilisateur de l'équipe(s) a passé à traiter les appels mais ne fournit aucune activité connexe. De plus, ce rapport inclut également la durée de l'état Prêt, Pas prêt et la durée de connexion et est utile pour évaluer la performance générale de l'équipe. Les statistiques de ce rapport sont ventilées par équipe suivi de chaque utilisateur de l'équipe pour la période spécifiée.

Remarque: Ce rapport tient compte du temps de l'utilisateur en rapport avec la file d'attente et ne contient par conséquent pas l'information sur le temps de traitement pour le temps qu'un appelant passe dans la FAP d'un utilisateur.

Remarquez que ce rapport utilise la table Stat_AgentActivity.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport sommaire total des appels de l'équipe	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Quelle(s) équipe(s)?	Spécifiez l'équipe ou la série d'équipes concernées par le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 28.

Description du rapport – Détails

Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque équipe figurant sur le rapport.
- Le sous-total par équipe, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque équipe.
- Le Grand Total, qui résume les informations présentées pour tous les équipes figurant sur le rapport.

Contenu du rapport sommaire total des appels de l'équipe		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Temps total présentation appels en file d'attente	La durée totale de présentation des appels en file d'attente au poste de travail de chaque utilisateur de l'équipe.	[TotalQueueCallAlertingTime]
Appels en file d'attente reçus	Le nombre d'appels en file d'attente auxquels chaque utilisateur de l'équipe a répondu.	[QueueCallsReceived]

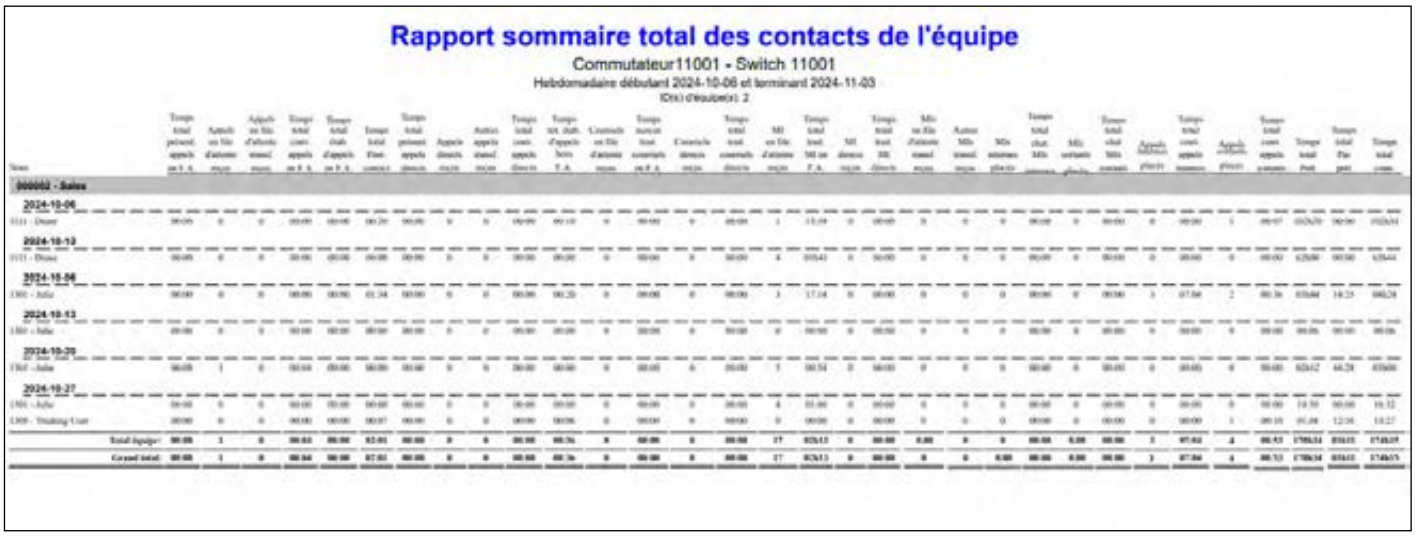
Contenu du rapport sommaire total des appels de l'équipe		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels en file d'attente transférés reçus	Le nombre d'appels en file d'attente qui ont été transférés à une file d'attente et auxquels un utilisateur de l'équipe a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un appel de la file d'attente A puis a transféré l'appel à la file d'attente B et ensuite l'utilisateur Y a répondu à l'appel. Ceci est comptabilisé comme un «Appel en file d'attente transféré reçu» pour l'utilisateur Y de la file d'attente B.	[TransferredQueueCallsReceived]
Temps total conversation appels en file d'attente	Le temps total que chaque utilisateur de l'équipe a passé sur des appels en file d'attente. Remarque: Ce calcul n'inclut pas tout le temps d'établissement d'appels lié à la file d'attente.	[TotalQueueCallTime]
Temps total établissement d'appels en file d'attente	Le temps total que chaque utilisateur de l'équipe a passé à l'établissement d'appels lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[TotalCallTime] - [TotalQueueCallTime]
Temps total Post-contact	Le temps total que chaque utilisateur de l'équipe a passé en état Post-contact.	[TotalWrapUpTime]

Contenu du rapport sommaire total des appels de l'équipe		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total présentation appels directs	La durée totale de présentation des appels au poste de travail de chaque utilisateur de l'équipe, lorsque les appels ne provenaient pas d'une file d'attente.	[TotalDirectCallAlertingTime]
Appels directs reçus	Le nombre d'appels directs (c. à d. les appels qui ne provenaient pas d'une file d'attente) auxquels chaque utilisateur de l'équipe a répondu. Les appels directs incluent les appels directs internes, (c. à d. les appels entre utilisateurs) et les appels directs externes (par ex. votre centre de contacts peut avoir un message guide qui permet aux appelants de composer l'ID d'utilisateur de la personne à laquelle ils désirent parler. Tout appel acheminé à l'utilisateur de cette manière serait considéré comme un appel direct).	[DirectCallsReceived]

Contenu du rapport sommaire total des appels de l'équipe		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Autres appels transférés reçus	Le nombre d'appels directs ou d'appels sortants qui ont été transférés à une file d'attente et auxquels un utilisateur de l'équipe a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un appel direct ou a fait un appel sortant puis a transféré l'appel à la file d'attente B et ensuite l'utilisateur Y a répondu à l'appel, ceci est comptabilisé comme "Autre appel transféré reçu" pour l'utilisateur Y.	[TransferredOtherCallsReceived]
Temps total conversation appels directs	Le temps total que chaque utilisateur de l'équipe a passé sur les appels directs, c'est à dire les appels qui ne provenaient pas d'une file d'attente.	[TotalDirectCallTime]
Temps total établissement d'appels hors file d'attente	Le temps total que chaque utilisateur de l'équipe a passé à l'établissement d'appels lorsque l'appel d'origine ne provenait pas de la file d'attente.	[TotalCallSetupTime] – ([TotalCallTime] – [TotalQueueCallTime])
Appels internes placés	Le nombre d'appels que chaque utilisateur de l'équipe a placés à d'autres utilisateurs dans ice.	[InternalCallsMade]
Temps total conversation appels internes	Le temps total que chaque utilisateur de l'équipe a passé sur les appels internes qu'il a placés.	[TotalInternalCallTime]

Contenu du rapport sommaire total des appels de l'équipe		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels sortants placés	Le nombre d'appels sortants que chaque utilisateur de l'équipe a placés. Chaque fois qu'un utilisateur doit utiliser une ligne réseau pour composer un numéro, l'appel est considéré comme un appel sortant.	[OutboundCallsMade]
Temps total conversation appels sortants	Le temps total que chaque utilisateur de l'équipe a passé sur des appels sortants.	[TotalOutboundCallTime]
Temps total Prêt	Le temps total que chaque utilisateur de l'équipe a passé en état Prêt.	[TotalReadyTime]
Temps total Pas prêt	Le temps total que chaque utilisateur de l'équipe a passé en état Pas prêt.	[TotalNotReadyTime]
Temps total connexion	Le temps pendant lequel chaque utilisateur de l'équipe était ou étaient connecté(s) à iceBAR durant la période. Cette durée est affichée comme suit: HH:MM: SS. Par exemple, l'utilisateur peut s'être d'abord connecté le matin à 8:00 et s'être déconnecté en fin de journée à 16:00, mais avoir fermé la session durant la période de repas. Dans ce scénario, la durée de connexion est de 7 heures.	[LogonDuration]

Rapport sommaire total des contacts de l'équipe



Sommaire du rapport

Le "Rapport sommaire total des contacts de l'équipe" présente une vue d'ensemble du nombre total de contacts (appels, courriels et MI) en file d'attente, de contacts hors file d'attente (directs) et d'appels sortants qui ont été traités par l'équipe(s) et est produit sur la base de date et du nom de l'équipe. Ce rapport fournit le temps total que chaque utilisateur de l'équipe(s) a passé à traiter les appels ou des contacts mais ne fournit aucune activité connexe. De plus, ce rapport inclut également la durée de l'état Prêt et Pas prêt et la durée de connexion et est utile pour évaluer la performance générale de l'équipe. Les statistiques de ce rapport sont ventilées par équipe suivi de chaque utilisateur de l'équipe pour la période spécifiée.

Remarque: Ce rapport tient compte du temps de l'utilisateur en rapport avec la file d'attente et ne contient par conséquent pas l'information sur le temps de traitement pour le temps qu'un appelant passe dans la FAP d'un utilisateur.

Remarquez que ce rapport utilise la table Stat_AgentActivity.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport sommaire total des contacts de l'équipe	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Quelle(s) équipe(s)?	Spécifiez l'équipe ou la série d'équipes concernées par le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 28.

Description du rapport – Détails

Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque équipe figurant sur le rapport.
- Le sous-total par équipe, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque équipe.
- Le Grand Total, qui résume les informations présentées pour tous les équipes figurant sur le rapport.

Contenu du rapport sommaire total des contacts de l'équipe		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Temps total présentation appels en file d'attente	La durée totale de présentation des appels en file d'attente au poste de travail de chaque utilisateur de l'équipe.	[TotalQueueCallAlertingTime]
Appels en file d'attente reçus	Le nombre d'appels en file d'attente auxquels chaque utilisateur de l'équipe a répondu.	[QueueCallsReceived]

Contenu du rapport sommaire total des contacts de l'équipe		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels en file d'attente transférés reçus	Le nombre d'appels en file d'attente qui ont été transférés à une file d'attente et auxquels un utilisateur de l'équipe a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un appel de la file d'attente A puis a transféré l'appel à la file d'attente B et ensuite l'utilisateur Y a répondu à l'appel, ceci est comptabilisé comme un «Appel en file d'attente transféré reçu» pour l'utilisateur Y de la file d'attente B.	[TransferredQueueCallsReceived]
Temps total conversation appels en file d'attente	Le temps total que chaque utilisateur de l'équipe a passé sur des appels en file d'attente. Remarque: Ce calcul n'inclut pas tout le temps d'établissement d'appels lié à la file d'attente.	[TotalQueueCallTime]
Temps total établissement d'appels en file d'attente	Le temps total que chaque utilisateur de l'équipe a passé à l'établissement d'appels lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[TotalCallTime] - [TotalQueueCallTime]
Temps total Post-contact	Le temps total que chaque utilisateur de l'équipe a passé en état Post-contact.	[TotalWrapUpTime]

Contenu du rapport sommaire total des contacts de l'équipe		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total présentation appels directs	La durée totale de présentation des appels au poste de travail de chaque utilisateur de l'équipe, lorsque les appels ne provenaient pas d'une file d'attente.	[TotalDirectCallAlertingTime]
Appels directs reçus	Le nombre d'appels directs (c. à d. les appels qui ne provenaient pas d'une file d'attente) auxquels chaque utilisateur de l'équipe a répondu. Les appels directs incluent les appels directs internes, (c. à d. les appels entre utilisateurs) et les appels directs externes (par ex. votre centre de contacts peut avoir un message guide qui permet aux appelants de composer l'ID d'utilisateur de la personne à laquelle ils désirent parler. Tout appel acheminé à l'utilisateur de cette manière serait considéré comme un appel direct).	[DirectCallsReceived]

Contenu du rapport sommaire total des contacts de l'équipe		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Autres appels transférés reçus	Le nombre d'appels directs ou d'appels sortants qui ont été transférés à une file d'attente et auxquels un utilisateur de l'équipe a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un appel direct ou a fait un appel sortant puis a transféré l'appel à la file d'attente B et ensuite l'utilisateur Y a répondu à l'appel, ceci est comptabilisé comme "Autre appel transféré reçu" pour l'utilisateur Y.	[TransferredOtherCallsReceived]
Temps total conversation appels directs	Le temps total que chaque utilisateur de l'équipe a passé sur les appels directs, c'est à dire les appels qui ne provenaient pas d'une file d'attente.	[TotalDirectCallTime]
Temps total établissement d'appels hors file d'attente	Le temps total que chaque utilisateur de l'équipe a passé à l'établissement d'appels lorsque l'appel d'origine ne provenait pas de la file d'attente.	[TotalCallSetupTime] – ([TotalCallTime] – [TotalQueueCallTime])
Courriels en file d'attente reçus	Le nombre de courriels en file d'attente que chaque utilisateur de l'équipe a reçus.	[QueuedEmailsReceived]
Temps total traitement courriels en file d'attente	Le temps total que chaque utilisateur de l'équipe a passé à traiter des courriels en file d'attente. Le temps passé sur un courriel est calculé à partir du temps passé en état Courriel.	[TotalQueueEmailTime]

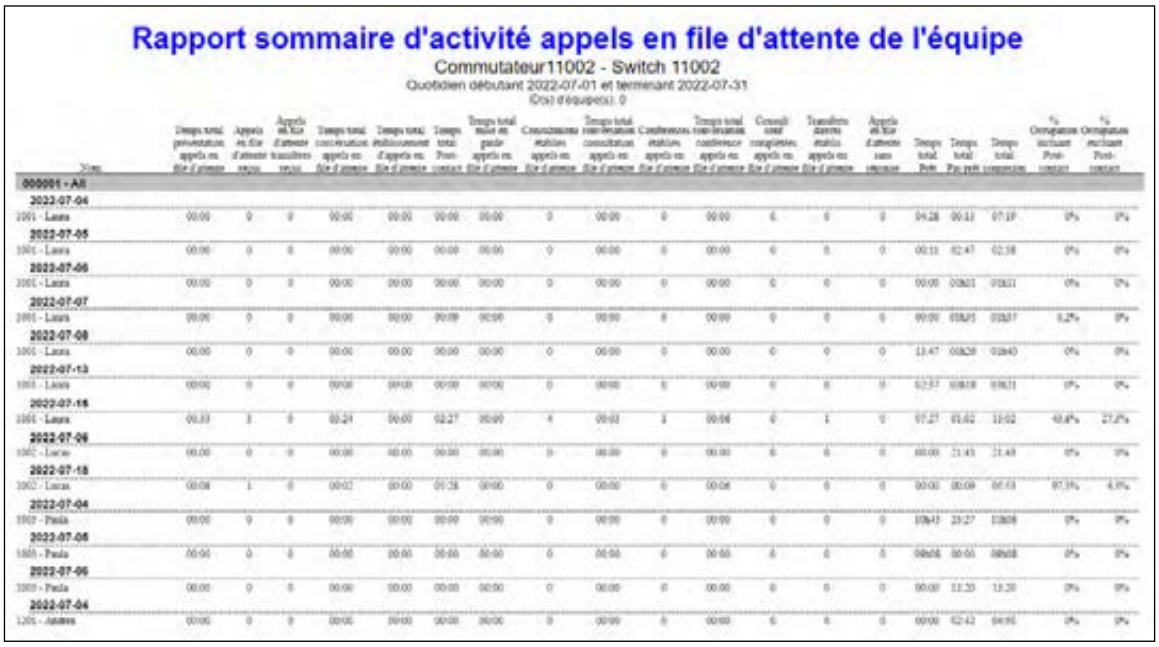
Contenu du rapport sommaire total des contacts de l'équipe		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Courriels directs reçus	Le nombre de courriels directs que chaque utilisateur de l'équipe a reçus.	[OtherEmailsReceived]
Temps total traitement courriels directs	Le temps total que chaque utilisateur de l'équipe a passé à traiter des courriels directs, c'est-à-dire des courriels qui sont arrivés d'ice, mais ne provenaient pas d'une file d'attente. Le temps passé sur un courriel est calculé à partir du temps passé en état Courriel.	[TotalOtherEmailTime]
MI en file d'attente reçus	Le nombre de messages instantanés en file d'attente que chaque utilisateur de l'équipe a reçus.	[QueuedWebChatsReceived]
Temps total traitement MI en file d'attente	Le temps total que chaque utilisateur de l'équipe a consacré au traitement de messages instantanés en file d'attente. Le temps passé sur un MI est calculé à partir du temps passé en état MI.	[TotalQueueWebChatTime]
MI directs reçus	Le nombre de messages instantanés directs que chaque utilisateur de l'équipe a reçus.	[OtherWebChatsReceived]

Contenu du rapport sommaire total des contacts de l'équipe		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total traitement MI directs	Le temps total que chaque utilisateur de l'équipe a passé à traiter des messages instantanés directs, c'est-à-dire des messages instantanés qui sont arrivés d'ice mais ne provenaient pas d'une file d'attente. Le temps passé sur un MI est calculé à partir du temps passé en l'état MI.	[TotalOtherWebChatTime]
MI en file d'attente transférés reçus	Le nombre de MI en file d'attente qui ont été transférés à une file d'attente et auxquels un utilisateur de l'équipe a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un MI de la file d'attente A, puis a transféré le MI à la file d'attente B et l'utilisateur Y a répondu au MI. Ceci est compté comme un "MI en file d'attente transféré reçu" pour l'utilisateur Y de la file d'attente B.	[TransferredQueueIMReceived]
Autres MI transférés reçus	Le nombre de MI directs ou sortants qui ont été transférés à une file d'attente et auxquels un utilisateur de l'équipe a répondu. Si l'utilisateur X a reçu un MI direct ou a envoyé un MI sortant, puis a transféré le MI à la file d'attente B et que l'utilisateur Y a répondu au MI, ceci est compté comme un "Autre MI transféré reçu" pour l'utilisateur Y.	[TransferredOtherIMReceived]

Contenu du rapport sommaire total des contacts de l'équipe		
Colonne	**Description**	**Calculs**
MI internes envoyés	Le nombre de MI que chaque utilisateur de l'équipe a envoyés à d'autres utilisateurs dans ice.	[InternalIMsMade]
Temps total de clavardage MI internes	Le temps total que les utilisateurs ont passé à des MI internes qu'ils ont envoyés.	[TotalInternalIMTime]
MI sortants envoyés	Le nombre de MI sortants que chaque utilisateur de l'équipe a envoyés.	[OutboundIMsMade]
Temps total de clavardage MI sortants	Le temps total que chaque utilisateur de l'équipe a passé à des MI sortants.	[TotalOutboundIMTime]
Appels internes placés	Le nombre d'appels que chaque utilisateur de l'équipe a placés à d'autres utilisateurs dans ice.	[InternalCallsMade]
Temps total conversation appels internes	Le temps total que chaque utilisateur de l'équipe a passé sur les appels internes qu'il a placés.	[TotalInternalCallTime]
Appels sortants placés	Le nombre d'appels sortants que chaque utilisateur de l'équipe a placés. Chaque fois qu'un utilisateur doit utiliser une ligne réseau pour composer un numéro, l'appel est considéré comme un appel sortant.	[OutboundCallsMade]
Temps total conversation appels sortants	Le temps total que chaque utilisateur de l'équipe a passé sur des appels sortants.	[TotalOutboundCallTime]

Contenu du rapport sommaire total des contacts de l'équipe		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total Prêt	Le temps total que chaque utilisateur de l'équipe a passé en état Prêt.	[TotalReadyTime]
Temps total Pas prêt	Le temps total que chaque utilisateur de l'équipe a passé en état Pas prêt.	[TotalNotReadyTime]
Temps total connexion	Le temps pendant lequel chaque utilisateur de l'équipe était ou étaient connecté(s) à iceBAR durant la période. Cette durée est affichée comme suit: HH:MM: SS. Par exemple, l'utilisateur peut s'être d'abord connecté le matin à 8:00 et s'être déconnecté en fin de journée à 16:00, mais avoir fermé la session durant la période de repas. Dans ce scénario, la durée de connexion est de 7 heures.	[LogonDuration]

Rapport sommaire d'activité appels en file d'attente de l'équipe



Sommaire du rapport

Le "Rapport sommaire d'activité appels en file d'attente de l'équipe" présente une vue d'ensemble du nombre total d'appels en file d'attente qui ont été traités par chaque utilisateur de l'équipe(s) et est produit sur la base de la date et du nom de l'équipe. Ce rapport fournit le temps total que chaque utilisateur de l'équipe(s) a passé à exécuter toute activité liée à la file d'attente pour traiter les appels. De plus, ce rapport inclut l'information sur les appels consultation, les appels conférence et les transferts, lorsque l'appel d'origine provenait de la file d'attente. Ce rapport inclut également la durée de l'état Prêt, Pas prêt et la durée de connexion et l'information sur l'occupation de chaque utilisateur de l'équipe, exprimée en pourcentage du temps total travaillé, avec et sans le temps de traitement post-contact. Les statistiques de ce rapport sont ventilées par équipe suivi de chaque utilisateur de l'équipe pour la période spécifiée.

Remarque: Ce rapport tient compte du temps de l'utilisateur en rapport avec la file d'attente et ne contient par conséquent pas l'information sur le temps de traitement pour le temps qu'un appelant passe dans la FAP d'un utilisateur.

Remarquez que ce rapport utilise la table Stat_AgentActivity.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport sommaire d'activité appels en file d'attente de l'équipe	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Quelle(s) équipe(s)?	Spécifiez l'équipe ou la série d'équipes concernées par le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 28.

Description du rapport – Détails

Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque équipe figurant sur le rapport.
- Le sous-total par équipe, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque équipe.
- Le Grand Total, qui résume les informations présentées pour tous les équipes figurant sur le rapport.

Contenu du rapport sommaire d'activité appels en file d'attente de l'équipe		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Temps total présentation appels en file d'attente	La durée totale de présentation des appels en file d'attente au poste de travail de chaque utilisateur de l'équipe.	[TotalQueueCallAlertingTime]
Appels en file d'attente reçus	Le nombre d'appels en file d'attente auxquels chaque utilisateur de l'équipe a répondu.	[QueueCallsReceived]

Contenu du rapport sommaire d'activité appels en file d'attente de l'équipe		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels en file d'attente transférés reçus	Le nombre d'appels en file d'attente qui ont été transférés à une file d'attente et auxquels un utilisateur de l'équpe a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un appel de la file d'attente A puis a transféré l'appel à la file d'attente B et ensuite l'utilisateur Y a répondu à l'appel. Ceci est comptabilisé comme un «Appel en file d'attente transféré reçu» pour l'utilisateur Y de la file d'attente B.	[TransferredQueueCallsReceived]
Temps total conversation appels en file d'attente	Le temps total que chaque utilisateur de l'équipe a passé sur des appels en file d'attente. Remarque: Ce calcul n'inclut pas tout le temps d'établissement d'appels lié à la file d'attente.	[TotalQueueCallTime]
Temps total établissement d'appels en file d'attente	Le temps total que chaque utilisateur de l'équipe a passé à l'établissement d'appels lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[TotalCallTime] - [TotalQueueCallTime]
Temps total Post-contact	Le temps total que chaque utilisateur de l'équipe a passé en état Post-contact.	[TotalWrapUpTime]

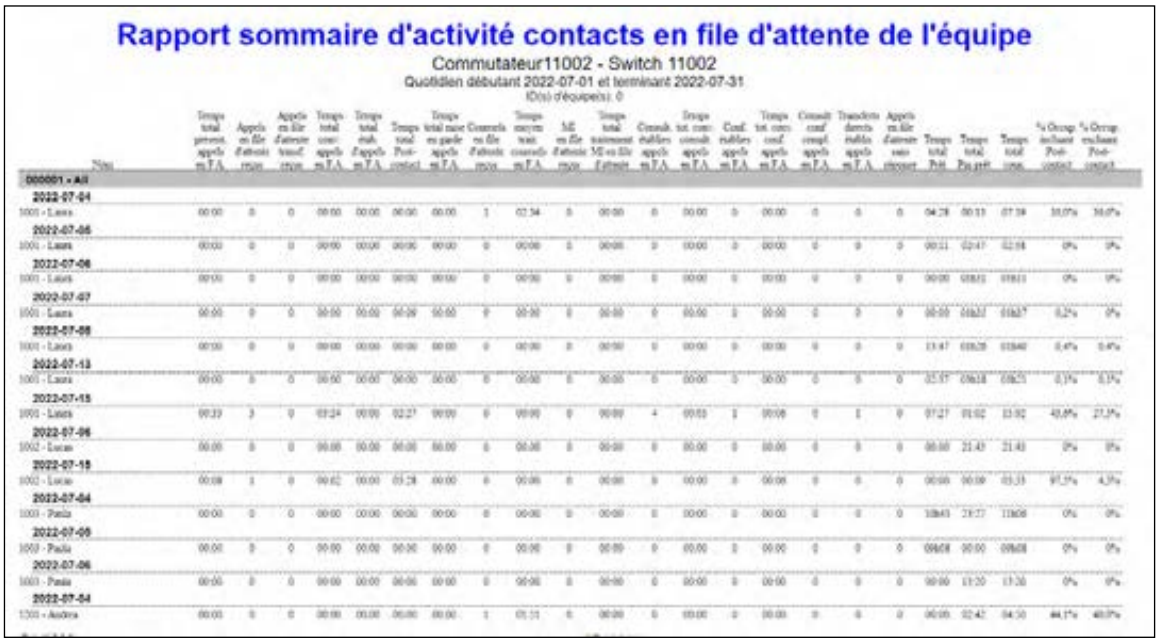
Contenu du rapport sommaire d'activité appels en file d'attente de l'équipe		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total mise en garde appels en file d'attente	Le temps total où chaque utilisateur de l'équipe a mis des appels en file d'attente en garde.	[TotalHoldingTimeQueueCalls]
Consultations établies appels en file d'attente	Le nombre d'appels consultation que chaque utilisateur de l'équipe a placés, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[ConsultationQueueCallsPlaced]
Temps total conversation consultation appels en file d'attente	Le temps total que chaque utilisateur de l'équipe a passé sur des appels consultation, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la consultation ou si l'utilisateur a été invité à se joindre à une consultation.	[TotalConsultationTimeQueueCalls]
Conférences établies appels en file d'attente	Le nombre d'appels conférence que chaque utilisateur de l'équipe a initiés, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[ConferenceQueueCallsInitiated]

Contenu du rapport sommaire d'activité appels en file d'attente de l'équipe		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total conversation conférence appels en file d'attente	Le temps total que chaque utilisateur de l'équipe a passé sur des appels conférence lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la conférence ou s'il a été invité à se joindre à une conférence par une autre personne.	[TotalConferenceTimeQueueCalls]
Consult/Conf complétées appels en file d'attente	Le nombre d'appels consultation ou conférence que chaque utilisateur de l'équipe a établis, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente et que la consultation ou la conférence s'est terminée par un transfert.	[ConsultXferQueueCallsCompleted]
Transferts directs établis appels en file d'attente	Le nombre de transferts directs (sans annonce) que chaque utilisateur de l'équipe a établis, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[BlindXferQueueCallsPlaced]
Appels en file d'attente sans réponse	Le nombre d'appels en file d'attente qui ont été présentés au poste de travail de chaque utilisateur de l'équipe et qui n'ont pas obtenu de réponse.	[QueueCallsUnAnswered]

Contenu du rapport sommaire d'activité appels en file d'attente de l'équipe		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total Prêt	Le temps total que chaque utilisateur de l'équipe a passé en état Prêt.	[TotalReadyTime]
Temps total Pas prêt	Le temps total que chaque utilisateur de l'équipe a passé en état Pas prêt.	[TotalNotReadyTime]
Temps total connexion	Le temps pendant lequel chaque utilisateur de l'équipe était connecté à iceBAR durant la période. Cette durée est affichée comme suit: HH:MM: SS. Par exemple, l'utilisateur peut s'être d'abord connecté le matin à 8:00 et s'être déconnecté en fin de journée à 16:00, mais avoir fermé la session durant la période de repas. Dans ce scénario, la durée de connexion est de 7 heures.	[LogonDuration]
% Occupation incluant Post contact	Le pourcentage d'occupation de chaque utilisateur de l'équipe où le temps passé en état Post-contact est considéré comme du temps de travail.	([TotalQueueCallAlertingTime] + [TotalQueueCallTime] + ([TotalCallTime] - [TotalQueueCallTime]) + [TotalHoldingTimeQueueCalls] + [TotalConsultationTimeQueueCalls] + [TotalConferenceTimeQueueCalls] + [TotalWrapUpTime]) / [LogonDuration]

Contenu du rapport sommaire d'activité appels en file d'attente de l'équipe		
Colonne	**Description**	**Calculs**
% Occupation excluant Post-contact	Le pourcentage d'occupation de chaque utilisateur de l'équipe où le temps passé en état Post-contact n'est pas considéré comme du temps de travail.	([TotalQueueCallAlertingTime] + [TotalQueueCallTime] + ([TotalCallTime] - [TotalQueueCallTime]) + [TotalHoldingTimeQueueCalls] + [TotalConsultationTimeQueueCalls] + [TotalConferenceTimeQueueCalls]) / [LogonDuration]

Rapport sommaire d'activité contacts en file d'attente de l'équipe



Sommaire du rapport

Le "Rapport sommaire d'activité contacts en file d'attente de l'équipe" présente une vue d'ensemble du nombre total de contacts (appels, courriels et MI) en file d'attente qui ont été traités par chaque utilisateur de l'équipe(s) et est produit sur la base de la date et du nom de l'équipe. Ce rapport fournit le temps total que chaque utilisateur de l'équipe(s) a passé à exécuter toute activité liée à la file d'attente pour traiter les appels et les contacts. De plus, ce rapport inclut l'information sur les consultations, les conférences et les transferts, lorsque l'appel d'origine provenait de la file d'attente. Ce rapport inclut également la durée de l'état Prêt, Pas prêt et la durée de connexion et l'information sur l'occupation pour chaque utilisateur de l'équipe, exprimée en pourcentage du temps total travaillé, avec et sans le temps de traitement post-contact. Les statistiques de ce rapport sont ventilées par équipe suivi de chaque utilisateur de l'équipe pour la période spécifiée.

Remarque: Ce rapport tient compte du temps de l'utilisateur en rapport avec la file d'attente et ne contient par conséquent pas l'information sur le temps de traitement pour le temps qu'un appelant passe dans la FAP d'un utilisateur.

Remarquez que ce rapport utilise la table Stat_AgentActivity.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport sommaire d'activité contacts en file d'attente de l'équipe	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contacts est configuré avec plusieurs commutateurs. Sinon, le système ignore ce paramètre. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 27.
Quelle(s) équipe(s)?	Spécifiez l'équipe ou la série d'équipes concernées par le rapport. Pour plus de détails, reportez-vous à la page 28.

Description du rapport – Détails

Le rapport fournit les détails suivants:

- Statistiques de l'intervalle, comme décrit dans le tableau ci-dessous. Ces statistiques sont présentées pour chaque équipe figurant sur le rapport.
- Le sous-total par équipe, qui est un sommaire des statistiques de l'intervalle pour chaque équipe.
- Le Grand Total, qui résume les informations présentées pour tous les équipes figurant sur le rapport.

Contenu du rapport sommaire d'activité contacts en file d'attente de l'équipe		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Intervalle	Cette colonne contient l'intervalle (p.ex. 8:00-8:15), la date (p.ex. la date d'un rapport quotidien ou la date de début d'un rapport hebdomadaire), le mois (p.ex. Mai), ou l'année, selon le type de rapport produit. Les statistiques pour chaque période sont présentées dans les colonnes décrites ci-dessous.	[StartDateTime]
Temps total présentation appels en file d'attente	La durée totale de présentation des appels en file d'attente au poste de travail de chaque utilisateur de l'équipe.	[TotalQueueCallAlertingTime]
Appels en file d'attente reçus	Le nombre d'appels en file d'attente auxquels chaque utilisateur de l'équipe a répondu.	[QueueCallsReceived]

Contenu du rapport sommaire d'activité contacts en file d'attente de l'équipe		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Appels en file d'attente transférés reçus	Le nombre d'appels en file d'attente qui ont été transférés à une file d'attente et auxquels un utilisateur de l'équipe a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un appel de la file d'attente A puis a transféré l'appel à la file d'attente B et ensuite l'utilisateur Y a répondu à l'appel. Ceci est comptabilisé comme un «Appel en file d'attente transféré reçu» pour l'utilisateur Y de la file d'attente B.	[TransferredQueueCallsReceived]
Temps total conversation appels en file d'attente	Le temps total que chaque utilisateur de l'équipe a passé sur des appels en file d'attente. Remarque: Ce calcul n'inclut pas tout le temps d'établissement d'appels lié à la file d'attente.	[TotalQueueCallTime]
Temps total établissement d'appels en file d'attente	Le temps total que chaque utilisateur de l'équipe a passé à l'établissement d'appels lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[TotalCallTime] - [TotalQueueCallTime]
Temps total Post-contact	Le temps total que chaque utilisateur de l'équipe a passé en état Post-contact.	[TotalWrapUpTime]

Contenu du rapport sommaire d'activité contacts en file d'attente de l'équipe		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total mise en garde appels en file d'attente	Le temps total où chaque utilisateur de l'équipe a mis des appels en file d'attente en garde.	[TotalHoldingTimeQueueCalls]
Courriels en file d'attente reçus	Le nombre de courriels en file d'attente que chaque utilisateur de l'équipe a reçus.	[QueuedEmailsReceived]
Temps total traitement courriels en file d'attente	Le temps total que chaque utilisateur de l'équipe a passé à traiter des courriels en file d'attente. Le temps passé sur un courriel est calculé à partir du temps passé en état Courriel.	[TotalQueueEmailTime]
MI en file d'attente reçus	Le nombre de messages instantanés en file d'attente que chaque utilisateur de l'équipe a reçus.	[QueuedWebChatsReceived]
Temps total traitement MI en file d'attente	Le temps total que chaque utilisateur de l'équipe a passé à traiter des messages instantanés en file d'attente. Le temps passé sur un MI est calculé à partir du temps passé en état MI.	[TotalQueueWebChatTime]
Consultations établies appels en file d'attente	Le nombre d'appels consultation que chaque utilisateur de l'équipe a placés, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[ConsultationQueueCallsPlaced]

Contenu du rapport sommaire d'activité contacts en file d'attente de l'équipe		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total conversation consultation appels en file d'attente	Le temps total que chaque utilisateur de l'équipe a passé sur des appels consultation, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la consultation ou si l'utilisateur a été invité à se joindre à une consultation.	[TotalConsultationTimeQueueCalls]
Conférences établies appels en file d'attente	Le nombre d'appels conférence que chaque utilisateur de l'équipe a initiés, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[ConferenceQueueCallsInitiated]
Temps total conversation conférence appels en file d'attente	Le temps total que chaque utilisateur de l'équipe a passé sur des appels conférence lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente. Le temps est accumulé peu importe si l'utilisateur a initié la conférence ou s'il a été invité à se joindre à une conférence par une autre personne.	[TotalConferenceTimeQueueCalls]

Contenu du rapport sommaire d'activité contacts en file d'attente de l'équipe		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Consult/Conf complétées appels en file d'attente	Le nombre d'appels consultation ou conférence que chaque utilisateur de l'équipe a établis, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente et que la consultation ou la conférence s'est terminée par un transfert.	[ConsultXferQueueCallsCompleted]
Transferts directs établis appels en file d'attente	Le nombre de transferts directs (sans annonce) que chaque utilisateur de l'équipe a établis, lorsque l'appel d'origine était un appel en file d'attente.	[BlindXferQueueCallsPlaced]
Appels en file d'attente sans réponse	Le nombre d'appels en file d'attente qui ont été présentés au poste de travail de chaque utilisateur de l'équipe et qui n'ont pas obtenu de réponse.	[QueueCallsUnAnswered]
Temps total Prêt	Le temps total que chaque utilisateur de l'équipe a passé en état Prêt.	[TotalReadyTime]
Temps total Pas prêt	Le temps total que chaque utilisateur de l'équipe a passé en état Pas prêt.	[TotalNotReadyTime]

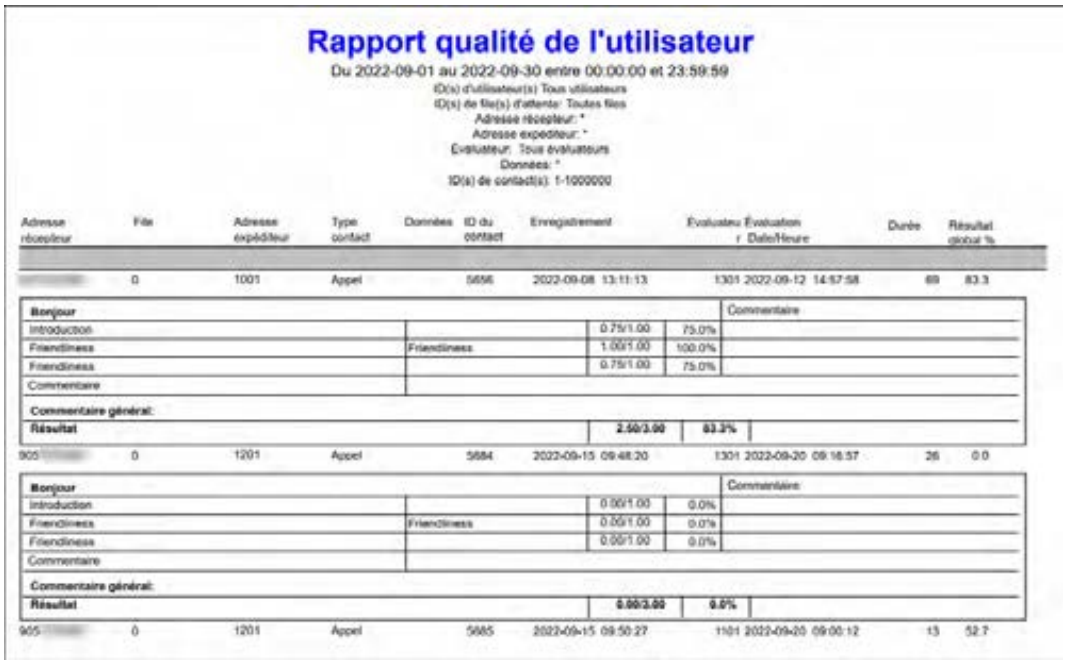
Contenu du rapport sommaire d'activité contacts en file d'attente de l'équipe		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Temps total connexion	Le temps pendant lequel chaque utilisateur de l'équipe était connecté à iceBAR durant la période. Cette durée est affichée comme suit: HH:MM: SS. Par exemple, l'utilisateur peut s'être d'abord connecté le matin à 8:00 et s'être déconnecté en fin de journée à 16:00, mais avoir fermé la session durant la période de repas. Dans ce scénario, la durée de connexion est de 7 heures.	[LogonDuration]
% Occupation incluant Post contact	Le pourcentage d'occupation de chaque utilisateur de l'équipe où le temps passé en état Post-contact est considéré comme du temps de travail.	([TotalQueueCallAlertingTime] + [TotalQueueIMAlertingTime] + [TotalQueueEmailAlertingTime] + [TotalQueueCallTime] + [TotalQueueWebChatTime] + [TotalQueueEmailTime] + [TotalHoldingTimeQueueCalls] + [TotalHoldingTimeQueueIM] + [TotalConsultationTimeQueueCalls] + [TotalConsultationTimeQueueIM] + [TotalConferenceTimeQueueCalls] + [TotalConferenceTimeQueueIM] + [TotalWrapUpTime] + [TotalIMWrapUpTime] + [TotalEmailWrapUpTime] + ([TotalCallTime] - [TotalQueueCallTime]) + [TotalIMSetUpTime]) / LogonDuration

Contenu du rapport sommaire d'activité contacts en file d'attente de l'équipe		
Colonne	**Description**	**Calculs**
% Occupation excluant Post-contact	Le pourcentage d'occupation de chaque utilisateur de l'équipe où le temps passé en état Post-contact n'est pas considéré comme du temps de travail.	([TotalQueueCallAlertingTime] + [TotalQueueIMAlertingTime] + [TotalQueueEmailAlertingTime] + [TotalQueueCallTime] + [TotalQueueWebChatTime] + [TotalQueueEmailTime] + [TotalHoldingTimeQueueCalls] + [TotalHoldingTimeQueueIM] + [TotalConsultationTimeQueueCalls] + [TotalConsultationTimeQueueIM] + [TotalConferenceTimeQueueCalls] + [TotalConferenceTimeQueueIM] + ([TotalCallTime] - [TotalQueueCallTime]) + [TotalIMSetUpTime]) / LogonDuration]

Chapitre 20 : Rapports Évaluation

Les rapports évaluations sont disponibles si votre centre de contacts a acheté l'application iceCapture. Les rapports incluent de l'information sur la qualité de l'utilisateur, incluant la performance par équipe.

Rapport qualité de l'utilisateur



Rapport qualité de l'utilisateur

Du 2022-09-01 au 2022-09-30 entre 00:00:00 et 23:59:59

ID(s) d'utilisateur(s): Tous utilisateurs
ID(s) de file(s) d'attente: Toutes files
Adresse récepteur: *
Adresse expéditeur: *
Evaluateur: Tous évaluateurs
Données: *
ID(s) de contact(s): 1-1000000

Adresse récepteur	File	Adresse expéditeur	Type contact	Données	ID du contact	Enregistrement	Evaluateur	Évaluation Date/Heure	Durée	Résultat global %
[redacted]	0	1001	Appel		5656	2022-09-08 13:11:13	1301	2022-09-12 14:57:58	69	83.3

Bonjour				Commentaire
Introduction		0.75/1.00	75.0%	
Friendliness	Friendliness	1.00/1.00	100.0%	
Friendliness		0.75/1.00	75.0%	
Commentaire				
Commentaire général:				
Résultat		**2.50/3.00**	**83.3%**	

Adresse récepteur	File	Adresse expéditeur	Type contact	Données	ID du contact	Enregistrement	Evaluateur	Évaluation Date/Heure	Durée	Résultat global %
905[redacted]	0	1201	Appel		5684	2022-09-15 09:48:20	1301	2022-09-20 09:16:57	26	0.0

Bonjour				Commentaire
Introduction		0.00/1.00	0.0%	
Friendliness	Friendliness	0.00/1.00	0.0%	
Friendliness		0.00/1.00	0.0%	
Commentaire				
Commentaire général:				
Résultat		**0.00/3.00**	**0.0%**	

Adresse récepteur	File	Adresse expéditeur	Type contact	Données	ID du contact	Enregistrement	Evaluateur	Évaluation Date/Heure	Durée	Résultat global %
905[redacted]	0	1201	Appel		5685	2022-09-15 09:50:27	1101	2022-09-20 09:00:12	15	52.7

Sommaire du rapport

Le Rapport qualité de l'utilisateur présente l'information détaillée et une note d'évaluation pour chaque enregistrement. Toutes les évaluations sont incluses dans ce rapport et elles sont regroupées par utilisateur.

Remarque: Ce rapport utilise la table AdvEvaluationScore, Score, Form, Category, Criteria de la base de données iceCapture et la table User, Queue de la base de données ice.

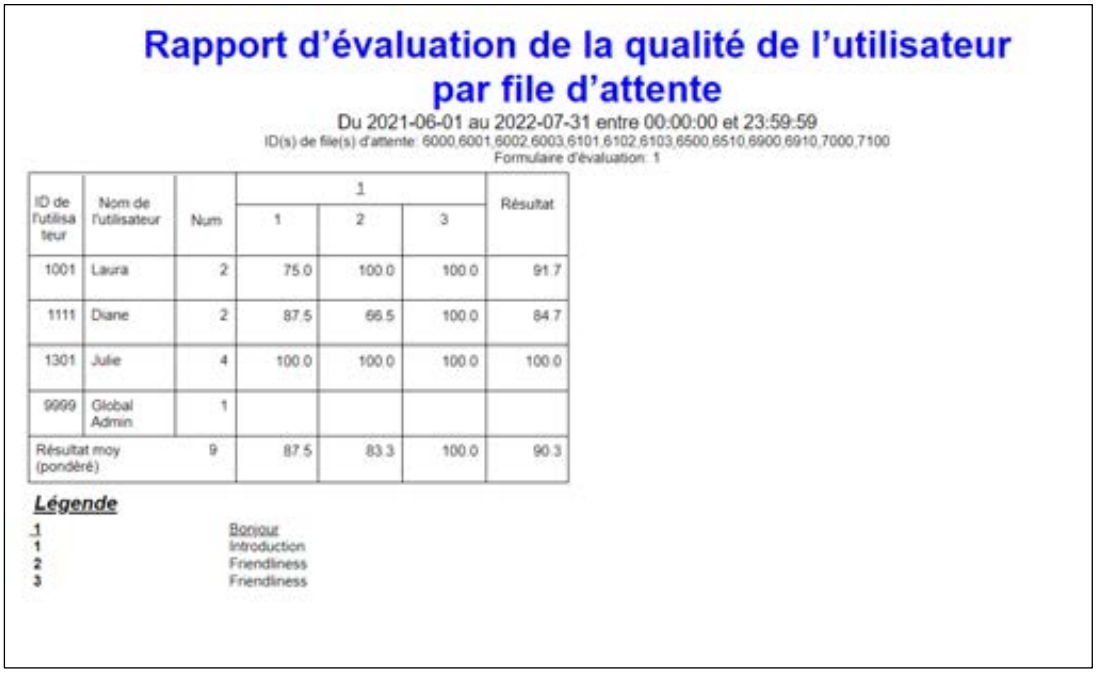
Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport Qualité de l'utilisateur	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Requis si votre centre de contacts a plus d'un commutateur. Sinon, le système ignore ce paramètre.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Spécifiez l'heure de début pour le rapport.
Heure fin	Spécifiez l'heure de fin pour le rapport.
Quel formulaire d'évaluation?	Spécifiez le formulaire d'évaluation que vous aimeriez inclure dans le rapport, si vous avez plus d'un formulaire.
Quel(s) utilisateur(s)?	Spécifiez l'utilisateur (les utilisateurs) pour le rapport.
Quelle(s) file(s) d'attente?	Spécifiez la file ou le groupe de files d'attente pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 28.
Quel(s) DNIS?	Spécifiez le ou les DNIS ou une série de DNIS que vous désirez voir apparaître dans le rapport. Par défaut, une série de 1-99999 est sélectionnée pour le rapport. (Remarque: Si votre numéro de contact a un DNIS qui commence par 0, comme 0472, vous devez changer la série par défaut pour 0-99999 pour voir le DNIS qui commence par 0). Vous pouvez entrer un DNIS simple ou plusieurs DNIS séparés par des virgules. Il est recommandé de spécifier les DNIS si votre centre de contacts a plusieurs DNIS, au lieu d'utiliser la série de DNIS par défaut.
Quel(s) ANI?	Spécifiez l'ANI ou les ANI à inclure dans le rapport. L'ANI est le numéro de l'appelant.

Paramètres du rapport Qualité de l'utilisateur	
Paramètre	**Description**
Quel(s) évaluateur(s)?	Spécifiez, si désiré, un ou des évaluateurs à inclure dans le rapport. Par défaut ils sont tous inclus.
Quelles données d'utilisateur?	Spécifiez, si désiré, les données d'utilisateur à inclure dans le rapport. Celles-ci peuvent être des nombres ou des lettres. Laissez le champ vide pour ignorer ce paramètre.
Trier par?	Sélectionnez le critère selon lequel vous désirez trier dans la liste déroulante. Les critères incluent: DNIS, file d'attente, ANI, données d'utilisateur, évaluateur, heure d'évaluation, durée, ou résultat global.
Ordre de tri?	Sélectionnez Ascendant ou Descendant pour définir l'ordre selon lequel les items triés apparaîtront.

Rapport d'évaluation de la qualité de l'utilisateur par file d'attente



Rapport d'évaluation de la qualité de l'utilisateur par file d'attente

Du 2021-06-01 au 2022-07-31 entre 00:00:00 et 23:59:59

ID(s) de file(s) d'attente: 6000,6001,6002,6003,6101,6102,6103,6500,6510,6900,6910,7000,7100

Formulaire d'évaluation: 1

ID de l'utilisateur	Nom de l'utilisateur	Num	1			Résultat
			1	2	3	
1001	Laura	2	75.0	100.0	100.0	91.7
1111	Diane	2	87.5	66.5	100.0	84.7
1301	Julie	4	100.0	100.0	100.0	100.0
9999	Global Admin	1				
Résultat moy (pondéré)		9	87.5	83.3	100.0	90.3

Légende

1	Bonjour
1	Introduction
2	Friendliness
3	Friendliness

Sommaire du rapport

Le Rapport d'évaluation de la qualité de l'utilisateur par file d'attente présente les notes d'évaluation détaillées pour chaque enregistrement. Ceci permet à l'usager de spécifier dans quelle file d'attente ces appels sont traités.

Remarque: Ce rapport utilise la table AdvEvaluationScore, Score, Form, Category, Criteria de la base de données iceCapture et la table User, Queue de la base de données ice.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport d'évaluation de la qualité de l'utilisateur par file d'attente	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Requis si votre centre de contacts a plus d'un commutateur. Autrement, le système ignore ce paramètre.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Spécifiez l'heure de début pour le rapport.
Heure fin	Spécifiez l'heure de fin pour le rapport.
Quel formulaire d'évaluation?	Spécifiez le formulaire d'évaluation que vous aimeriez inclure dans le rapport, si vous en avez plus d'un.
Quelle(s) file(s) d'attente?	Spécifiez les files d'attente ou la série de files d'attente pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 28.
Trier par?	Sélectionnez dans la liste déroulante le critère selon lequel vous désirez trier. Les critères incluent: DNIS, file d'attente, ANI, données d'utilisateur, heure de l'enregistrement, évaluateur, heure d'évaluation, durée ou cote globale.
Ordre de tri	Sélectionnez ascendant ou descendant pour l'ordre dans lequel apparaîtront les items triés.
Montrer légende?	Activez cette boîte à cocher pour que le rapport inclue une légende.

Évaluation de la qualité de l'utilisateur par équipe

Rapport d'évaluation de la qualité de l'utilisateur par équipe

Du 2021-05-01 au 2022-07-31 entre 00:00:00 et 23:59:59
ID(s) d'équipe(s): Toutes équipes
Formulaire d'évaluation: 1

ID de l'utilisateur	Nom de l'utilisateur	Num	1			Résultat
			1	2	3	
1001	Laura	1	75.0	100.0	100.0	91.7
1079	Administrator 1	1	100.0	100.0	75.0	91.7
1111	Diane	2	87.5	66.5	100.0	84.7
1201	Andrea	1	75.0	100.0	75.0	83.3
1301	Julie	1	100.0	100.0	100.0	100.0
Résultat moy (pondéré)		6	87.5	88.8	91.7	89.3

Légende

1	Bonjour
1	Introduction
2	Friendliness
3	Friendliness

Sommaire du rapport

Le Rapport d'évaluation de la qualité de l'utilisateur par équipe présente les notes d'évaluation détaillées pour chaque enregistrement. Ceci permet à l'usager de spécifier à quelle équipe appartiennent les utilisateurs qui ont traité ces appels.

Remarque: Ce rapport utilise la table AdvEvaluationScore, Score, Form, Category, Criteria de la base de données iceCapture et la table User, Queue de la base de données ice.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

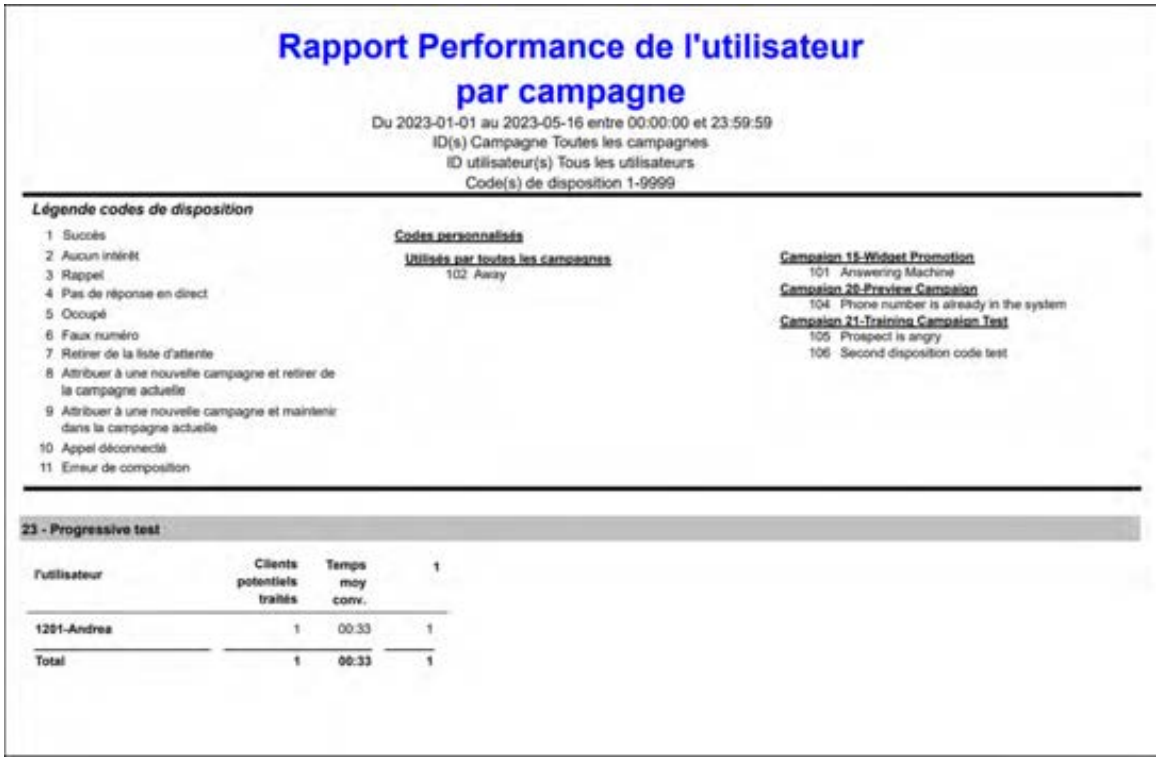
Paramètres du rapport d'évaluation de la qualité de l'utilisateur par équipe	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Requis si votre centre de contacts a plus d'un commutateur. Autrement, le système ignore ce paramètre.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Spécifiez l'heure de début pour le rapport.
Heure fin	Spécifiez l'heure de fin pour le rapport.
Quel formulaire d'évaluation?	Spécifiez le formulaire d'évaluation que vous aimeriez inclure dans le rapport, si vous en avez plus d'un.
Quelle(s) équipe(s)?	Spécifiez l'équipe ou la série d'équipes pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 28.
Trier par?	Sélectionnez dans la liste déroulante le critère selon lequel vous désirez trier. Les critères incluent: DNIS, file d'attente, ANI, données d'utilisateur, heure de l'enregistrement, évaluateur, heure d'évaluation, durée ou cote globale.
Ordre de tri	Sélectionnez ascendant ou descendant pour l'ordre dans lequel apparaîtront les items triés.
Montrer légende?	Activez cette boîte à cocher pour que le rapport inclue une légende qui décrit.

Chapitre 21 : Rapports iceCampaign

Les rapports iceCampaign sont disponibles si votre centre de contact a acheté iceCampaign. Les rapports incluent l'information sur la performance de l'utilisateur, les campagnes et les résultats des clients potentiels.

Les rapports iceCampaign sont décrits dans les rubriques qui suivent. Pour plus d'information sur les codes de réponse SIP ou le codes d'erreur qui peuvent apparaître dans ces rapports, reportez-vous à l'Annexe A: Résultats de composition et Codes de réponse.

Rapport Performance de l'utilisateur par campagne



Rapport Performance de l'utilisateur par campagne

Du 2023-01-01 au 2023-05-16 entre 00:00:00 et 23:59:59
ID(s) Campagne Toutes les campagnes
ID utilisateur(s) Tous les utilisateurs
Code(s) de disposition 1-9999

Légende codes de disposition

1 Succès
2 Aucun intérêt
3 Rappel
4 Pas de réponse en direct
5 Occupé
6 Faux numéro
7 Retirer de la liste d'attente
8 Attribuer à une nouvelle campagne et retirer de la campagne actuelle
9 Attribuer à une nouvelle campagne et maintenir dans la campagne actuelle
10 Appel déconnecté
11 Erreur de composition

Codes personnalisés

Utilisés par toutes les campagnes
102 Away

Campaign 15-Widget Promotion
101 Answering Machine
Campaign 20-Preview Campaign
104 Phone number is already in the system
Campaign 21-Training Campaign Test
105 Prospect is angry
106 Second disposition code test

23 - Progressive test

l'utilisateur	Clients potentiels traités	Temps moy conv.	1
1201-Andrea	1	00:33	1
Total	1	00:33	1

Sommaire du rapport

Le "Rapport Performance de l'utilisateur par campagne" présente le nombre de clients potentiels traités par les utilisateurs affectés à la campagne. Il montre les codes de disposition et les codes personnalisés qui sont associés à la campagne et le nombre de fois où ils ont été utilisés. Il présente également la durée moyenne de conversation pour les appels.

Remarque : Ce rapport utilise la table CallHistory de la base de données iceCampaign.

Paramètres du rapport

Avant de produire le rapport, choisissez les paramètres appropriés. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du Rapport Performance de l'utilisateur par campagne	
Paramètre	**Description**
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Requis si 'Intervalle' a été sélectionné comme Type de rapport. Spécifiez l'heure du début du rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Requis si 'Intervalle' a été sélectionné comme Type de rapport. Spécifiez l'heure de la fin du rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Quelle(s) campagne(s)?	Spécifiez la (les) campagnes(s) à inclure dans le rapport.
Quel(s) utilisateur(s)?	Spécifiez l'utilisateur (les utilisateurs) à inclure dans le rapport.
Quel(s) code(s) de disposition?	Spécifiez le(s) code(s) de disposition à inclure dans le rapport. Sélectionnez 0 –Tous les codes de disposition pour inclure tous les codes de disposition.
Montrer légende?	Activez cette boîte à cocher pour inclure une légende décrivant les codes de disposition au rapport.

Description du rapport - Détails

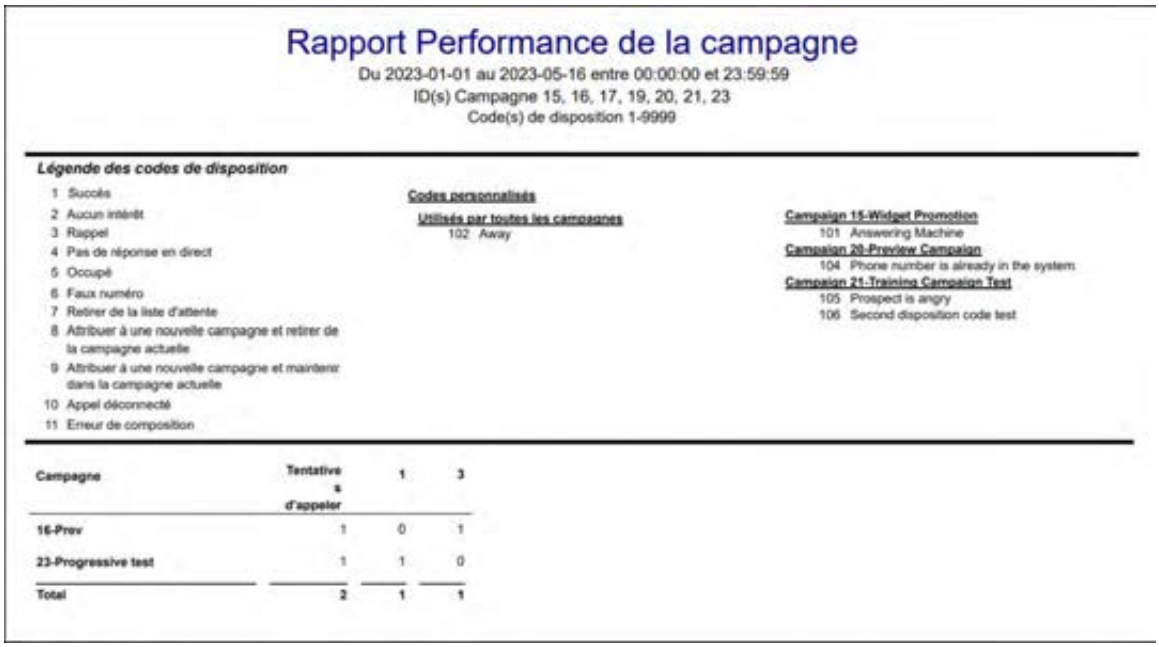
Les détails du rapport incluent:

- Une légende des codes de résolution, qui décrit chacun des codes.
- Une légende des codes de disposition personnalisés.

Le tableau ci-dessous décrit l'information présentée dans le rapport.

Contenu du rapport Performance de l'utilisateur par campagne		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Utilisateur	L'ID et le nom de l'utilisateur qui a traité la campagne.	{CallHistory.User_ID} - {User.UserName}
Clients potentiels traités	Le nombre total de clients potentiels que l'utilisateur a traités durant la période du rapport.	Count(CallHistory.ID)
Durée moyenne de conversation	Le temps qu'a pris la campagne.	Avg(CallHistory.Talk_Time)
Code de disposition	Le code de résolution qui décrit le résultat de l'appel.	Count(CallHistory.ID) Group By CallHistory.Session_Result

Rapport de performance de la campagne



Rapport Performance de la campagne

Du 2023-01-01 au 2023-05-16 entre 00:00:00 et 23:59:59
ID(s) Campagne 15, 16, 17, 19, 20, 21, 23
Code(s) de disposition 1-9999

Légende des codes de disposition

1 Succès
2 Aucun intérêt
3 Rappel
4 Pas de réponse en direct
5 Occupé
6 Faux numéro
7 Retirer de la liste d'attente
8 Attribuer à une nouvelle campagne et retirer de la campagne actuelle
9 Attribuer à une nouvelle campagne et maintenir dans la campagne actuelle
10 Appel déconnecté
11 Erreur de composition

Codes personnalisés

Utilisés par toutes les campagnes
102 Away

Campaign 15-Widget Promotion
101 Answering Machine
Campaign 20-Preview Campaign
104 Phone number is already in the system
Campaign 21-Training Campaign Test
105 Prospect is angry
106 Second disposition code test

Campagne	Tentatives d'appeler	1	3
16-Prev	1	0	1
23-Progressive test	1	1	0
Total	2	1	1

Sommaire du rapport

Le "Rapport de performance de la campagne" est un rapport qui montre le nombre de tentatives d'appels faites et les codes de disposition/personnalisés qui ont été utilisés pour étiqueter ces appels.

Remarque : Ce rapport utilise la table CallHistory de la base de données iceCampaign.

Paramètres du rapport

Avant de produire le rapport, choisissez les paramètres appropriés. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres de ce rapport.

Paramètres du rapport Performance de la campagne	
Paramètre	**Description**
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Requis si 'Intervalle' a été sélectionné comme Type de rapport. Spécifiez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Requis si 'Intervalle' a été sélectionné comme Type de rapport. Spécifiez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Quelle(s) campagne(s)?	Spécifiez la (les) campagne(s) pour le rapport.
Quel(s) codes(s) de disposition?	Spécifiez le(s) codes(s) de disposition pour le rapport. Sélectionnez 0 – Tous les codes de disposition pour que tous les codes de disposition soient inclus.
Montrer légende?	Activez cette boîte à cocher pour que le rapport inclue une légende qui décrit les codes de disposition.

Description du rapport - Détails

Les détails du rapport incluent:

- Une légende des codes de disposition, qui décrit chacun des codes.
- Une légende des codes de disposition personnalisés.

Le tableau ci-dessous décrit l'information présentée dans le rapport.

Contenu du rapport Performance de la campagne		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Campagne	L'ID et le nom des campagnes dont il s'agit dans le rapport.	{CallHistory.Campaign_ID} - {CampaignList.Name}
Tentatives d'appel	Nombre total de campagnes qui ont été envoyées durant la période du rapport.	Count(CallHistory.ID)
Codes de disposition	Le code de disposition qui décrit le résultat de l'appel.	Count(CallHistory.ID) Group By CallHistory.Session_Result

Rapport détaillé de campagne

Rapport Détaillé de campagne
Quotidien depuis 2023-01-01 au 2023-05-16
ID(s) Campagne 15,16,17,19,20,21,23
Code(s) de disposition 1-9999

Légende des codes de disposition

1 Succès
2 Aucun intérêt
3 Rappel
4 Ne répond pas
5 Occupé
6 Faux numéro
7 Retirer de la liste d'attente
8 Attirbuer à une nouvelle campagne et retirer de la campagne actuelle
9 Attirbuer à une nouvelle campagne et maintenir dans la campagne actuelle
10 Appel déconnecté
11 Erreur de composition

Codes personnalisés
Utilisés par toutes les campagnes
102 Away

Campaign 18-Widget Promotion
101 Answering Machine
Campaign 20-Preview Campaign
104 Phone number is already in the system
Campaign 21-Training Campaign Test
105 Prospect is angry
106 Second disposition code test

16 - Prev

Période de temps	Tentatives d'appeler	3
02/22/23	1	1
Total	1	1

23 - Progressive test

Période de temps	Tentatives d'appeler	1
01/24/23	1	1
Total	1	1

Sommaire du rapport

Le "Rapport détaillé de campagne" est un rapport détaillé, similaire aux rapports qui se retrouvent dans les dossiers des rapports CDR et ADR. Il présente une ventilation des appels au cours d'une journée, une semaine, un mois, ou une année. Il montre également le nombre de tentatives d'appels de même que le nombre de fois que les différents codes de disposition sont utilisés.

Remarque : Ce rapport utilise la table CallHistory de la base de données iceCampaign.

Paramètres du rapport

Avant de produire le rapport, choisissez les paramètres appropriés. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres pour le rapport.

Paramètres du rapport détaillé de campagne	
Paramètre	**Description**
Type de rapport	Le champ type de rapport vous permet de sélectionner le type d'intervalle désiré pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 23.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Requis si vous avez sélectionné le type de rapport 'Intervalle'. Spécifiez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Requis si vous avez sélectionné le type de rapport 'Intervalle'. Spécifiez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Quelle(s) campagne(s)?	Spécifiez la (les) campagne(s) pour le rapport.
Quel(s) codes de disposition?	Spécifiez le(s) code(s) de disposition à inclure dans le rapport. Sélectionnez 0 – Tous les codes de disposition pour inclure tous les codes de disposition.
Montrer légende?	Activez cette boîte à cocher pour inclure une légende décrivant les codes de disposition au rapport.

Description du rapport - Détails

Les détails du rapport incluent:

- Légende des codes de disposition, qui décrit chacun des codes.
- Une légende des codes de disposition personnalisés.

Le tableau ci-dessous décrit l'information présentée dans le rapport.

Contenu du Rapport détaillé de campagne		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Période	Les codes de résolution sont triés par période.	{QryCampaignDetail.intervalStart} - {QryCampaignDetail.intervalEnd}
Tentatives d'appel	Le nombre total de campagnes qui ont été envoyées durant la période du rapport.	Count(CallHistory.ID)
Code de disposition	Le code de résolution qui décrit le résultat de l'appel.	Sum(QryCampaignDetail.numCalls) Group By QryCampaignDetail.Session_Result

Rapport détails des résultats de composition

Rapport Détails des résultats de composition

Du 2023-01-01 au 2023-05-16 entre 00:00:00 et 23:59:59
ID(s) Campagne 15, 16, 17, 19, 20, 21, 23
Code(s) résultat de la composition 1-9
Code(s) de disposition: 1-9999

Nom du client potentiel	No de téléphone	Heure début	Durée	Résultat de la	Disposition
Prev					
User One	905	2023-02-22 13:52:25	02:14	Connecté	Rappel-3
Progressive test					
Christina	416	2023-01-24 15:12:23	00:56	Connecté	Succès-1

Sommaire du rapport

Le rapport "Détails des résultats de composition" présente les résultats détaillés pour chaque appel, incluant ceux faits, connectés, numéro invalide, télécopieur/modem, répondeur, pas de réponse, obtient tonalité TIS, nombre maximum de nouvelles tentatives excédé ou erreur de composition.

Remaque : Ce rapport utilise la table CallHistory de la base de données iceCampaign.

Paramètres du rapport

Avant de produire le rapport, choisissez les paramètres appropriés. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres pour le rapport.

Paramètres du Rapport détails des résultats de composition	
Paramètre	**Description**
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Requis si 'intervalle' a été sélectionné comme Type de rapport. Spécifiez l'heure du début du rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Requis si 'intervalle' a été sélectionné comme Type de rapport. Spécifiez l'heure de la fin du rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Quelle(s) campagne(s)?	Spécifiez la (les) campagne(s) à inclure dans le rapport.
Quel(s) code(s) de résultat?	Spécifiez le(s) code(s) de résultat à inclure dans le rapport. Sélectionnez 0 – Tous les codes de résultat pour inclure tous les codes de résultat. Pour plus d'information sur les codes de résultat de composition, reportez-vous à l'Annexe A: Résultats de composition et Codes de réponse.

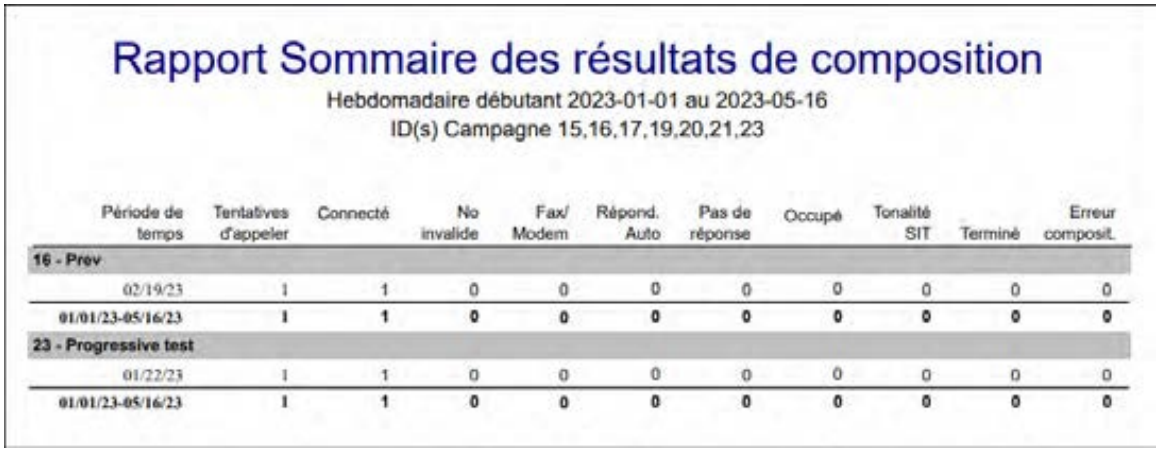
Description du rapport - Détails

Les détails du rapport incluent un tableau contenant l'information sur les résultats du contact avec le client potentiel.

Le tableau ci-dessous décrit l'information présentée dans le rapport.

Contenu du Rapport détails des résultats de composition		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Nom du client potentiel	Nom de la personne à qui est destiné l'appel.	{ProspectList.First_Name} {ProspectList.Last_Name}
Numéro de téléphone	Numéro de téléphone du client potentiel	{ProspectList.Telephone_Number}
Heure début	La date et l'heure où l'appel a été fait au client potentiel.	{CallHistory.Session_Start_Time}
Durée	Durée de l'appel de la campagne.	{CallHistory.Session_Duration}
Résultat de composition	Le résultat de la tentative d'appel.	{CallHistory.Dial_Outcome}
Disposition	Le résultat de l'appel. L'information dans cette colonne montre le code de disposition ou le code d'objet d'appel attribué pour l'appel.	{CallHistory.Session_Result}

Rapport Sommaire des résultats de composition



Rapport Sommaire des résultats de composition

Hebdomadaire débutant 2023-01-01 au 2023-05-16

ID(s) Campagne 15,16,17,19,20,21,23

Période de temps	Tentatives d'appeler	Connecté	No invalide	Fax/ Modem	Répond. Auto	Pas de réponse	Occupé	Tonalité SIT	Terminé	Erreur composit.
16 - Prev										
02/19/23	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
01/01/23-05/16/23	**1**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
23 - Progressive test										
01/22/23	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
01/01/23-05/16/23	**1**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**

Sommaire du rapport

Le rapport "Sommaire des résultats de composition' présente les résultats de composition des appels, sous forme de sommaire. Il présente le nombre de tentatives d'appels, connectés, numéro invalide, télécopieur/modem, répondeur, pas de réponse, occupé, obtient tonalité TIS, terminé ou erreur de composition pour chaque campagne dans un intervalle de temps spécifique.

Remarque : Ce rapport utilise la table CallHistory de la base de données iceCampaign.

Paramètres du rapport

Avant de produire ce rapport, choisissez les paramètres appropriés. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres pour le rapport.

Paramètres du Rapport Sommaire des résultats de composition	
Paramètre	**Description**
Type de rapport	Le champ type de rapport vous permet de sélectionner le type d'intervalle désiré pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 23.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Requis si vous avez sélectionné le type de rapport 'Intervalle'. Spécifiez l'heure du début du rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Requis si vous avez sélectionné le type de rapport 'Intervalle'. Spécifiez l'heure de la fin du rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Quelle(s) campagne(s)?	Spécifiez la (les) campagne(s) à inclure dans le rapport.

Description du rapport - Détails

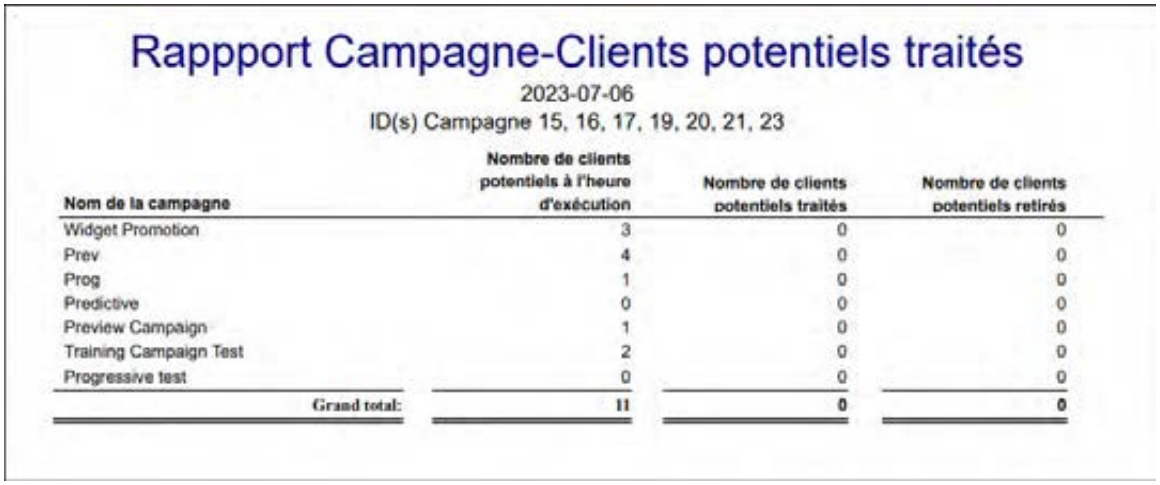
Les détails du rapport incluent un tableau contenant un sommaire de l'information sur les résultats du contact avec le client potentiel.

Le tableau ci-dessous décrit l'information présentée dans le rapport.

Contenu du Rapport Sommaire des résultats de composition		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Période	La date (et l'heure pour les rapports d'intervalle) de l'exécution de la campagne.	{QryCampaignDetail. interval_start} - {QryCampaignDetail.1.interval_start}
Tentatives d'appel	Nombre total de campagnes qui ont été envoyées durant la période du rapport.	Count(CallHistory.ID)
Connecté	Nombre d'appels qui ont connecté l'utilisateur au client potentiel.	{QryCampaignDetail.numConnected}
Numéro invalide	Nombre d'appels qui n'ont pu joindre un client potentiel parce que le numéro était invalide.	{QryCampaignDetail.numInvalidNum}
Télécopieur/Modem	Nombre d'appels qui n'ont pu joindre un client potentiel parce que le numéro a acheminé l'utilisateur à un télécopieur ou à un modem.	{QryCampaignDetail.numFax}
Répondeur	Nombre d'appels qui n'ont pu joindre un client potentiel parce que le numéro de téléphone a acheminé l'utilisateur à un dispositif de messagerie vocale.	{QryCampaignDetail.numAnsMachine}

Contenu du Rapport Sommaire des résultats de composition		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Pas de réponse	Nombre d'appels qui n'ont pu joindre un client potentiel parce que personne et rien n'a répondu à l'appel.	{QryCampaignDetail.numNoAnswer}
Occupé	Nombre d'appels qui n'ont pu joindre un client potentiel parce que le numéro de téléphone composé était occupé.	{QryCampaignDetail.numBusy}
Tonalité TIS	Une tonalité d'information spéciale (TIS) est un standard international qui consiste en trois tonalités croissantes – elle indique que l'appel a échoué. Cette colonne montre le nombre d'appels qui n'ont pu joindre un client potentiel et ont eu pour résultat qu'une tonalité TIS s'est fait entendre.	{QryCampaignDetail.numSitTone}
Terminé	Nombre d'appels qui n'ont pu joindre un client potentiel pare que l'appel a été terminé.	{QryCampaignDetail.numTerminated}
Erreur de composition	Nombre d'appels qui n'ont pu joindre un client potentiel.	{QryCampaignDetail.numError}

Rapport Campagne-Clients potentiels traités



Rappport Campagne-Clients potentiels traités

2023-07-06

ID(s) Campagne 15, 16, 17, 19, 20, 21, 23

Nom de la campagne	Nombre de clients potentiels à l'heure d'exécution	Nombre de clients potentiels traités	Nombre de clients potentiels retirés
Widget Promotion	3	0	0
Prev	4	0	0
Prog	1	0	0
Predictive	0	0	0
Preview Campaign	1	0	0
Training Campaign Test	2	0	0
Progressive test	0	0	0
Grand total:	11	0	0

Sommaire du rapport

Le "Rapport Campagne-Clients potentiels traités" présente le nombre de clients potentiels au moment de l'exécution, le nombre de clients potentiels traités, le nombre de clients potentiels et le nombre de clients potentiels retirés pour chaque campagne.

Remarque : Ce rapport utilise la table WaitingList, CallHistory de la base de données iceCampaign.

Paramètres du rapport

Avant de produire le rapport, choisissez les paramètres appropriés. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres pour le rapport.

Paramètres du Rapport Campagne-Clients potentiels traités	
Paramètre	**Description**
Quelle(s) campagne(s)?	Spécifiez la (les) campagne(s) à inclure dans le rapport.

Description du rapport - Détails

Les détails du rapport incluent un tableau contenant l'information sur les clients potentiels traités.

Le Tableau ci-dessous décrit l'information présentée dans le rapport.

Contenu du Rapport Campagne-Clients potentiels traités		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Nom de la campagne	Nom de la campagne pour laquelle vous produisez un rapport.	{QryProspectCounts.CampaignName}
Nombre de de clients potentiels à l'heure d'exécution	Nombre total de clients potentiels qui sont inclus à la liste pour la campagne pour la période d'exécution de la campagne.	{QryProspectCounts.CurrentProspects}
Nombre de clients potentiels traités	Nombre total de clients potentiels qui ont été traités durant la période d'exécution.	{QryProspectCounts.NumHandled}
Nombre de clients potentiels retirés	Nombre total de clients potentiels dont l'information de contact a été retirée durant la période d'exécution.	{QryProspectCounts.NumRemoved}

Rapport sur la progression de la campagne

Rapport sur la progression de la campagne

2023-07-06

ID(s) Campagne 1-9999

ID Campagne: 15 Nom: Widget Promotion

Nombre de clients potentiels restants 3 Nombre de clients potentiels qui peuvent être appelés 3

Nombre de clients potentiels par tentative de composition (Max: 3)

	Tent.: 0
Décompte de clients potentiels	3

ID Campagne: 16 Nom: Prev

Nombre de clients potentiels restants 4 Nombre de clients potentiels qui peuvent être appelés 4

Nombre de clients potentiels par tentative de composition (Max: 3)

	Tent.: 0
Décompte de clients potentiels	4

ID Campagne: 17 Nom: Prog

Nombre de clients potentiels restants 1 Nombre de clients potentiels qui peuvent être appelés 1

Nombre de clients potentiels par tentative de composition (Max: 3)

	Tent.: 0
Décompte de clients potentiels	1

Sommaire du rapport

Le "Rapport de progression de campagne" présente, pour chaque campagne, le nombre de clients potentiels restants, le nombre de clients potentiels qui peuvent être appelés jusqu'au moment du rapport de même que le nombre de clients potentiels par tentative de composition.

Remarque: Ce rapport utilise les tables WaitingList et CampaignList Tables de la base de données iceCampaign.

Paramètres du rapport

Avant de produire le rapport, choisissez les paramètres appropriés. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres pour le rapport.

Rapport de progression de campagne	
Paramètre	**Description**
Quelle(s) campagne(s)?	Précisez la (les) campagne(s) pour le rapport.

Description du rapport - Détails

Les détails du rapport incluent un tableau qui contient l'information sur les clients potentiels traités.

Le tableau ci-dessous décrit l'information présentée dans le rapport.

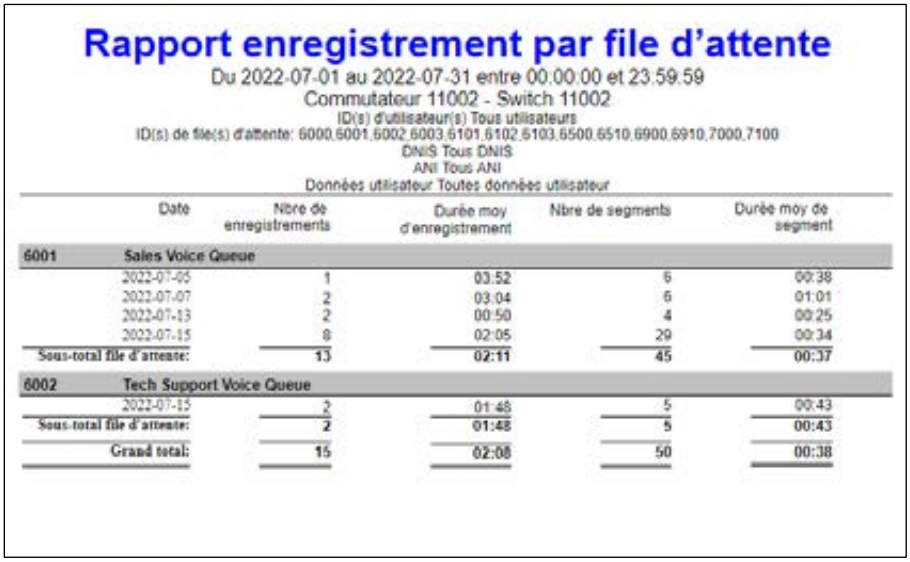
Contenu du Rapport de progression de campagne		
Colonne	**Description**	**Calculs**
ID Campagne	L'ID de la campagne pour laquelle vous produisez un rapport.	[CampaignID]
Nom	Nom de la campagne pour laquelle vous produisez un rapport.	[CampaignName]
Nombre de clients potentiels restants	Nombre total de clients potentiels restants.	Count of [ProspectID]
Nombre de clients potentiels qui peuvent être appelés	Le nombre de clients potentiels qui peuvent être appelés.	Count of [CanBeCalledNow]

Contenu du Rapport de progression de campagne		
Colonne	**Description**	**Calculs**
Nombre de clients potentiels par tentative de composition	Le nombre de clients potentiels triés par le nombre de tentatives de composition.	[MaxDialRetries]

Chapitre 22 : Rapports iceCapture

Les rapports iceCapture sont disponibles si votre centre de contacts a acheté l'application iceCapture. Les rapports incluent de l'information en mesurant le nombre et la durée des enregistrements par file d'attente, utilisateur, DNIS, ou motif «déclencheur».

Rapport enregistrement par file d'attente



Rapport enregistrement par file d'attente

Du 2022-07-01 au 2022-07-31 entre 00:00:00 et 23:59:59
Commutateur 11002 - Switch 11002
ID(s) d'utilisateur(s) Tous utilisateurs
ID(s) de file(s) d'attente: 6000,6001,6002,6003,6101,6102,6103,6500,6510,6900,6910,7000,7100
DNIS Tous DNIS
ANI Tous ANI
Données utilisateur Toutes données utilisateur

	Date	Nbre de enregistrements	Durée moy d'enregistrement	Nbre de segments	Durée moy de segment
6001	Sales Voice Queue				
	2022-07-05	1	03:52	6	00:38
	2022-07-07	2	03:04	6	01:01
	2022-07-13	2	00:50	4	00:25
	2022-07-15	8	02:05	29	00:34
	Sous-total file d'attente:	13	02:11	45	00:37
6002	Tech Support Voice Queue				
	2022-07-15	2	01:48	5	00:43
	Sous-total file d'attente:	2	01:48	5	00:43
	Grand total:	15	02:08	50	00:38

Sommaire du rapport

Le Rapport enregistrement par file d'attente présente le nombre d'enregistrements et la durée moyenne de ces enregistrements pour chaque file d'attente.

Remarque: Ce rapport utilise la table Recording de la base de données iceCapture et la table User, Queue de la base de données ice.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du Rapport enregistrement par file d'attente	
Paramètre	**Description**
Type de rapport	Le champ Type de rapport vous permet de sélectionner un type d'intervalle pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 23.
Quel commutateur?	Requis si votre centre de contacts a plus d'un commutateur. Autrement, le système ignore ce paramètre.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Spécifiez l'heure de début pour le rapport.
Heure fin	Spécifiez l'heure de fin pour le rapport.
Quel(s) utilisateur(s)?	Spécifiez l'utilisateur ou la série d'utilisateurs pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 28.
Quelle(s) file(s) d'attente?	Spécifiez les files d'attente ou la série de files d'attente pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 28.
Quels DNIS?	Spécifiez le ou les DNIS ou la série de DNIS que vous aimeriez voir apparaître dans le rapport. Par défaut, une série de 1-99999 est sélectionnée pour le rapport. (Remarque: Si votre numéro de contact a un DNIS qui commence par 0, comme 0472, vous devez changer la série par défaut pour 0-99999 pour voir le DNIS qui commence par 0). Vous pouvez entrer un DNIS simple ou plusieurs DNIS séparés par des virgules. Il est recommandé de spécifier les DNIS si votre centre de contacts a plusieurs DNIS, au lieu d'utiliser la série de DNIS par défaut.
Quel(s) ANI?	Spécifiez quel(s) ANI à inclure dans le rapport. ANI est le numéro de l'appelant.

Paramètres du Rapport enregistrement par file d'attente	
Paramètre	**Description**
Quelles données d'utilisateur?	Spécifiez, si désiré, les données d'utilisateur à inclure dans le rapport. Ce peut être des chiffres ou des lettres. Laissez le champ vide pour inclure toutes les données d'utilisateur.

Rapport enregistrement par utilisateur

Rapport enregistrement par utilisateur

Du 2022-07-01 au 2022-07-31 entre 00:00:00 et 23:59:59
Commutateur 11002 - Switch 11002
ID(s) d'utilisateur(s) Tous utilisateurs
ID(s) de file(s) d'attente: 6000,6001,6002,6003,6101,6102,6103,6500,6510,6900,6910,7000,7100
DNIS Tous DNIS
ANI Tous ANI
Données utilisateur Toutes données utilisateur

	Intervalle	Nbre de enregistrements	Durée moy d'enregistrement	Nbre de segments	Durée moy de segment
1001	**Laura**				
	07:45-08:00	1	02:02	3	00:40
	08:45-09:00	2	01:05	8	00:16
	Sous-total utilisateur:	**3**	**01:24**	**11**	**00:22**
1079	**Administrator 1**				
	09:00-09:15	1	00:57	2	00:28
	09:30-09:45	2	02:00	5	00:48
	09:45-10:00	3	03:45	12	00:56
	15:15-15:30	1	03:52	6	00:38
	Sous-total utilisateur:	**7**	**02:52**	**25**	**00:48**
1201	**Andrea**				
	07:30-07:45	1	01:55	4	00:28
	13:30-13:45	1	00:44	2	00:22
	14:45-15:00	1	00:56	2	00:28
	Sous-total utilisateur:	**3**	**01:11**	**8**	**00:26**
1301	**Julie**				
	15:15-15:30	2	02:04	6	00:41
	Sous-total utilisateur:	**2**	**02:04**	**6**	**00:41**
	Grand total:	**15**	**02:08**	**50**	**00:38**

Sommaire du rapport

Le Rapport enregistrement par utilisateur présente le nombre d'enregistrements et la durée moyenne de ces enregistrements pour chaque utilisateur.

Remarque: Ce rapport utilise la table Recording de la base de données iceCapture et la table User, Queue de la base de données ice.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du Rapport enregistrement par utilisateur	
Paramètre	**Description**
Type de rapport	Le champ Type de rapport vous permet de sélectionner un type d'intervalle pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 23.
Quel commutateur?	Requis si votre centre de contacts a plus d'un commutateur. Autrement, le système ignore ce paramètre.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Spécifiez l'heure de début pour le rapport.
Heure fin	Spécifiez l'heure de fin pour le rapport.
Quel(s) utilisateur(s)?	Spécifiez l'utilisateur ou la série d'utilisateurs pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 28.
Quelle(s) file(s) d'attente?	Spécifiez les files d'attente ou la série de files d'attente pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 28.

Paramètres du Rapport enregistrement par utilisateur	
Paramètre	**Description**
Quels DNIS?	Spécifiez le ou les DNIS ou la série de DNIS que vous aimeriez voir apparaître dans le rapport. Par défaut, une série de 1-99999 est sélectionnée pour le rapport. (Remarque: Si votre numéro de contact a un DNIS qui commence par 0, comme 0472, vous devez changer la série par défaut pour 0-99999 pour voir le DNIS qui commence par 0). Vous pouvez entrer un DNIS simple ou plusieurs DNIS séparés par des virgules. Il est recommandé de spécifier les DNIS si votre centre de contacts a plusieurs DNIS, au lieu d'utiliser la série de DNIS par défaut.
Quel(s) ANI?	Spécifiez quel(s) ANI à inclure dans le rapport. ANI est le numéro de l'appelant.
Quelles données d'utilisateur?	Spécifiez, si désiré, les données d'utilisateur à inclure dans le rapport. Ce peut être des chiffres ou des lettres. Laissez le champ vide pour inclure toutes les données d'utilisateur.

Rapport enregistrement par DNIS

Rapport enregistrement par DNIS

Du 2022-07-01 au 2022-07-31 entre 00:00:00 et 23:59:59
Commutateur 11002 - Switch 11002
ID(s) d'utilisateur(s) Tous utilisateurs
ID(s) de file(s) d'attente: 6000,6001,6002,6003,6101,6102,6103,6500,6510,6900,6910,7000,7100
DNIS: Tous DNIS
ANI Tous ANI
Données utilisateur Toutes données utilisateur

Intervalle	Nbre de enregistrements	Durée moy d'enregistrement	Nbre de segments	Durée moy de segment
6001				
08:45-09:00	1	00:45	3	00:15
09:00-09:15	1	00:57	2	00:28
09:30-09:45	1	01:42	3	00:34
Sous-total DNIS	**3**	**01:08**	**8**	**00:25**
6002				
09:45-10:00	1	02:31	3	00:50
15:15-15:30	1	01:05	2	00:32
Sous-total DNIS	**2**	**01:48**	**5**	**00:43**
sip:ice				
07:30-07:45	1	01:55	4	00:28
07:45-08:00	1	02:02	3	00:40
08:45-09:00	1	01:25	5	00:17
09:30-09:45	1	02:19	2	01:09
09:45-10:00	2	04:22	9	00:58
13:30-13:45	1	00:44	2	00:22
14:45-15:00	1	00:56	2	00:28
15:15-15:30	2	03:28	10	00:41
Sous-total DNIS	**10**	**02:30**	**37**	**00:40**
Grand total:	**15**	**02:08**	**50**	**00:38**

Sommaire du rapport

Le Rapport enregistrement par DNIS présente le nombre d'enregistrements et la durée moyenne de ces enregistrements pour chaque DNIS.

Remarque: Ce rapport utilise la table Recording de la base de données iceCapture et la table User, Queue de la base de données ice.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du Rapport enregistrement par DNIS	
Paramètre	**Description**
Type de rapport	Le champ Type de rapport vous permet de sélectionner un type d'intervalle pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 23.
Quel commutateur?	Requis si votre centre de contacts a plus d'un commutateur. Autrement, le système ignore ce paramètre.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Spécifiez l'heure de début pour le rapport.
Heure fin	Spécifiez l'heure de fin pour le rapport.
Quel(s) utilisateur(s)?	Spécifiez l'utilisateur ou la série d'utilisateurs pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 28.
Quelle(s) file(s) d'attente?	Spécifiez les files d'attente ou la série de files d'attente pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 28.
Quels DNIS?	Spécifiez le ou les DNIS ou la série de DNIS que vous aimeriez voir apparaître dans le rapport. Par défaut, une série de 1-99999 est sélectionnée pour le rapport. (Remarque: Si votre numéro de contact a un DNIS qui commence par 0, comme 0472, vous devez changer la série par défaut pour 0-99999 pour voir le DNIS qui commence par 0). Vous pouvez entrer un DNIS simple ou plusieurs DNIS séparés par des virgules. Il est recommandé de spécifier les DNIS si votre centre de contacts a plusieurs DNIS, au lieu d'utiliser la série de DNIS par défaut.

Paramètres du Rapport enregistrement par DNIS	
Paramètre	**Description**
Quel(s) ANI?	Spécifiez quel(s) ANI à inclure dans le rapport. ANI est le numéro de l'appelant.
Quelles données d'utilisateur?	Spécifiez, si désiré, les données d'utilisateur à inclure dans le rapport. Ce peut être des chiffres ou des lettres. Laissez le champ vide pour inclure toutes les données d'utilisateur.

Rapport enregistrement par motif de déclenchement d'enregistrement

Rapport enregistrement par motif de déclenchement d'enregistrement

Du 2022-07-01 au 2022-07-31 entre 00:00:00 et 23:59:59
Commutateur 11002 - Switch 11002
ID(s) d'utilisateur(s) Tous utilisateurs
ID(s) de file(s) d'attente: 6000,6001,6002,6003,6101,6102,6103,6500,6510,6900,6910,7000,7100
DNIS Tous DNIS
ANI Tous ANI
Données utilisateur Toutes données utilisateur

Intervalle	Nbre de enregistrements	Durée moy d'enregistrement	Nbre de segments	Durée moy de segment
Bulk User				
09:00-09:15	1	00:57	2	00:28
09:30-09:45	1	01:42	3	00:34
Sous-total Motif	**2**	**01:19**	**5**	**00:31**
Bulk Trunk Incoming Call				
07:30-07:45	1	01:55	4	00:28
07:45-08:00	1	02:02	3	00:40
08:45-09:00	2	01:05	8	00:16
09:30-09:45	1	02:19	2	01:09
09:45-10:00	3	03:45	12	00:56
13:30-13:45	1	00:44	2	00:22
14:45-15:00	1	00:56	2	00:28
15:15-15:30	3	02:40	12	00:40
Sous-total Motif	**13**	**02:15**	**45**	**00:39**
Grand total:	**15**	**02:08**	**50**	**00:38**

Sommaire du rapport

Le Rapport enregistrement par motif de déclenchement d'enregistrement présente le nombre d'enregistrements et la durée moyenne de ces enregistrements pour chaque motif de déclenchement d'enregistrement.

Remarque: Ce rapport utilise la table Recording de la base de données iceCapture et la table User, Queue de la base de données ice.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du Rapport enregistrement par motif de déclenchement d'enregistrement	
Paramètre	**Description**
Type de rapport	Le champ Type de rapport vous permet de sélectionner un type d'intervalle pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 23.
Quel commutateur?	Requis si votre centre de contacts a plus d'un commutateur. Autrement, le système ignore ce paramètre.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Spécifiez l'heure de début pour le rapport.
Heure fin	Spécifiez l'heure de fin pour le rapport.
Quel(s) utilisateur(s)?	Spécifiez l'utilisateur ou la série d'utilisateurs pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 28.
Quelle(s) file(s) d'attente?	Spécifiez les files d'attente ou la série de files d'attente pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 28.

Paramètres du Rapport enregistrement par motif de déclenchement d'enregistrement	
Paramètre	**Description**
Quels DNIS?	Spécifiez le ou les DNIS ou la série de DNIS que vous aimeriez voir apparaître dans le rapport. Par défaut, une série de 1-99999 est sélectionnée pour le rapport. (Remarque: Si votre numéro de contact a un DNIS qui commence par 0, comme 0472, vous devez changer la série par défaut pour 0-99999 pour voir le DNIS qui commence par 0). Vous pouvez entrer un DNIS simple ou plusieurs DNIS séparés par des virgules. Il est recommandé de spécifier les DNIS si votre centre de contacts a plusieurs DNIS, au lieu d'utiliser la série de DNIS par défaut.
Quel(s) ANI?	Spécifiez quel(s) ANI à inclure dans le rapport. ANI est le numéro de l'appelant.
Quelles données d'utilisateur?	Spécifiez, si désiré, les données d'utilisateur à inclure dans le rapport. Ce peut être des chiffres ou des lettres. Laissez le champ vide pour inclure toutes les données d'utilisateur.

Chapitre 23 : Rapports iceMail

Les rapports iceMail sont disponibles si votre centre de contacts a acheté iceMail. Les rapports incluent de l'information sur les courriels traités ou pas et les courriels qui ont été traités par un utilisateur.

Les rapports iceMail sont décrits dans les sections qui suivent.

Rapport Sommaire statistique de courriels

Rapport Sommaire statistique de courriels

Quotidien depuis 2022-07-01 au 2022-07-31

	Articles traités						Articles non traités	
Date	Articles Reçus	Articles Réponse	Temps Moy. Réponse	Autres Articles Résolus	Temps Autres résolus	Articles Rejetés	Articles En	Articles Ouverts
07/01/22	0	0	00:00	0	00:00	0	0	0
07/02/22	0	0	00:00	0	00:00	0	0	0
07/03/22	0	0	00:00	0	00:00	0	0	0
07/04/22	5	0	00:00	2	00:00	1	0	2
07/05/22	1	0	00:00	1	00:00	0	0	0
07/06/22	1	0	00:00	0	00:00	0	0	1
07/07/22	0	0	00:00	0	00:00	0	0	0
07/08/22	1	0	00:00	0	00:00	0	0	1
07/09/22	0	0	00:00	0	00:00	0	0	0
07/10/22	0	0	00:00	0	00:00	0	0	0
07/11/22	0	0	00:00	0	00:00	0	0	0
07/12/22	0	0	00:00	0	00:00	0	0	0
07/13/22	4	0	00:00	0	00:00	0	0	4
07/14/22	1	0	00:00	0	00:00	0	0	1
07/15/22	0	0	00:00	0	00:00	0	0	0
07/16/22	0	0	00:00	0	00:00	0	0	0
07/17/22	0	0	00:00	0	00:00	0	0	0
07/18/22	0	0	00:00	0	00:00	0	0	0
07/19/22	0	0	00:00	0	00:00	0	0	0
07/20/22	0	0	00:00	0	00:00	0	0	0
07/21/22	0	0	00:00	0	00:00	0	0	0
07/22/22	0	0	00:00	0	00:00	0	0	0
07/23/22	0	0	00:00	0	00:00	0	0	0
07/24/22	0	0	00:00	0	00:00	0	0	0
07/25/22	0	0	00:00	0	00:00	0	0	0
07/26/22	0	0	00:00	0	00:00	0	0	0
07/27/22	0	0	00:00	0	00:00	0	0	0
07/28/22	0	0	00:00	0	00:00	0	0	0
07/29/22	0	0	00:00	0	00:00	0	0	0
07/30/22	0	0	00:00	0	00:00	0	0	0

Sommaire du rapport

Le "Rapport Sommaire statistique des courriels" présente le nombre de courriels reçus, répondus par l'utilisateur, résolus, rejetés ou non traités. Ce rapport présente également le temps d'attente moyen de réponse au courriel.

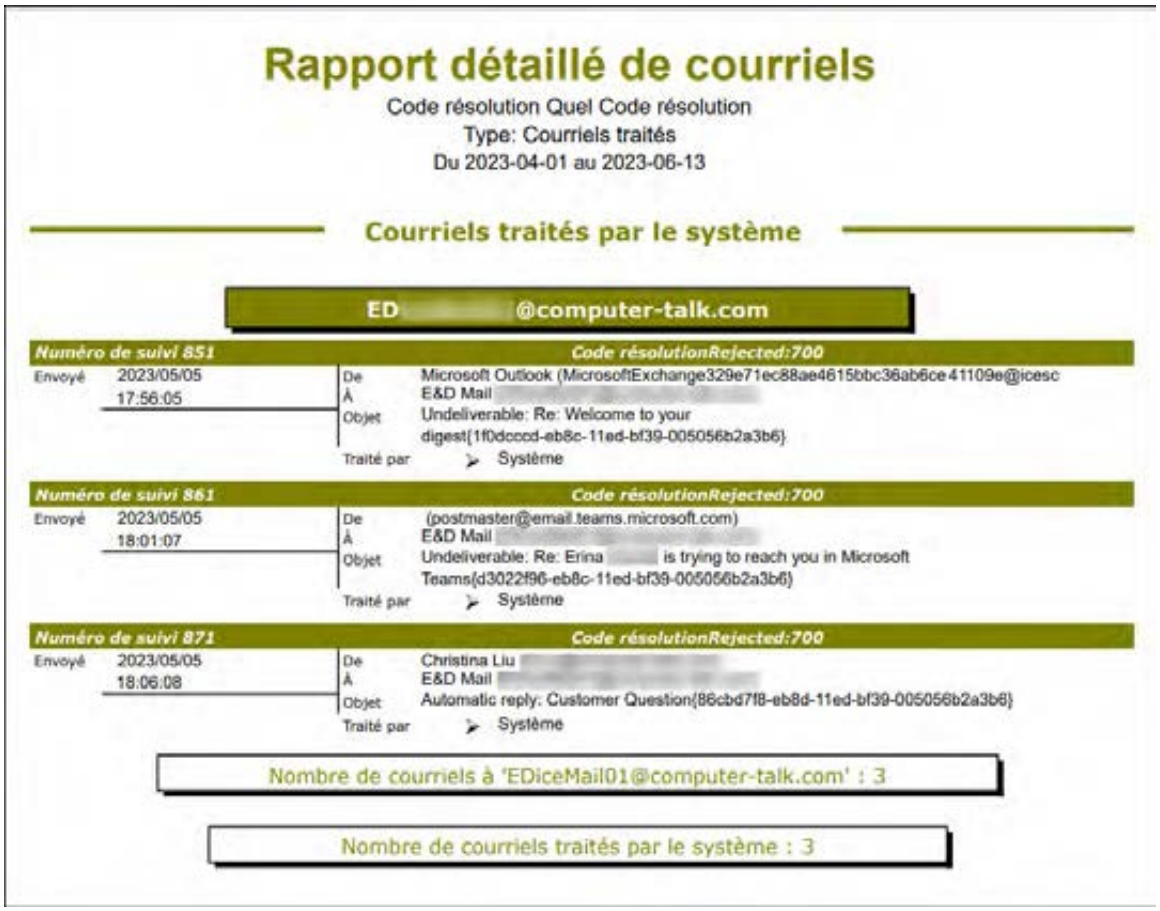
Remarque: Ce rapport utilise la table Messages and ResolutionCodes de la base de données iceMail.

Paramètres du rapport

Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport Sommaire statistique des courriels	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Requis si votre centre de contacts a plus d'un commutateur. Autrement, le système ignore ce paramètre.
Type de rapport	Le type de rapport vous permet de sélectionner un type d'intervalle pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 23.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Heure début	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Heure fin	Obligatoire si «Intervalle» a été spécifié comme Type de rapport. Indiquez l'heure de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.

Rapport détaillé de courriels



Rapport détaillé de courriels

Code résolution Quel Code résolution
Type: Courriels traités
Du 2023-04-01 au 2023-06-13

Courriels traités par le système

ED @computer-talk.com

Numéro de suivi 851 — Code résolutionRejected:700
Envoyé 2023/05/05 17:56:05
De Microsoft Outlook (MicrosoftExchange329e71ec88ae4615bbc36ab6ce41109e@icesc
À E&D Mail
Objet Undeliverable: Re: Welcome to your digest{1f0dccod-eb8c-11ed-bf39-005056b2a3b6}
Traité par Système

Numéro de suivi 861 — Code résolutionRejected:700
Envoyé 2023/05/05 18:01:07
De (postmaster@email.teams.microsoft.com)
À E&D Mail
Objet Undeliverable: Re: Erina is trying to reach you in Microsoft Teams{d3022f96-eb8c-11ed-bf39-005056b2a3b6}
Traité par Système

Numéro de suivi 871 — Code résolutionRejected:700
Envoyé 2023/05/05 18:06:08
De Christina Liu
À E&D Mail
Objet Automatic reply: Customer Question{86cbd7f8-eb8d-11ed-bf39-005056b2a3b6}
Traité par Système

Nombre de courriels à 'EDiceMail01@computer-talk.com' : 3

Nombre de courriels traités par le système : 3

Sommaire du rapport

Le "Rapport détaillé de courriel" présente le détail de chaque courriel traité ou non traité. L'information inclut l'heure à laquelle il a été envoyé, l'adresse d'origine, l'adresse du destinataire, l'utilisateur qui l'a traité ainsi que le code de résolution.

Remarque: Ce rapport utilise la table Messages and ResolutionCodes de la base de données iceMail.

Paramètres du rapport

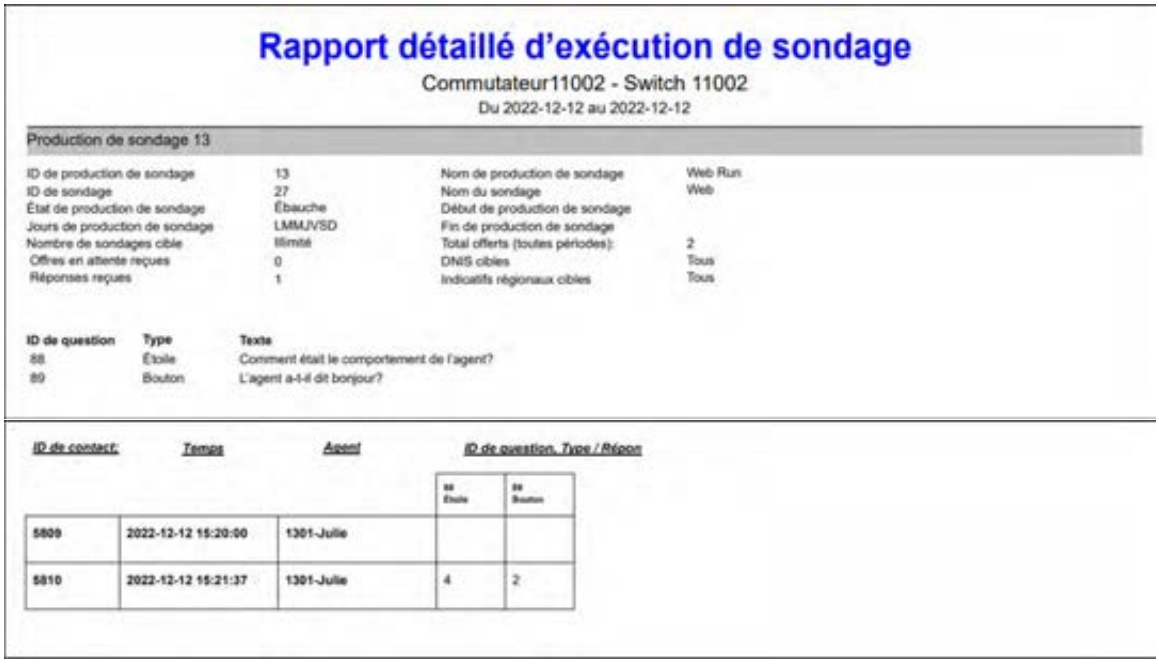
Avant de lancer le rapport, vous devez avoir défini les paramètres suivants. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport.

Paramètres du rapport détaillé de courriels	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur	Requis si votre centre de contacts a plus d'un commutateur. Autrement, le système ignore ce paramètre.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Traité ou non traité?	Permet de voir les courriels qui ont été traités ou les courriels qui n'ont pas été traités. Les courriels non traités n'ont pas encore été acheminés à un utilisateur.
Quel code de résolution?	Un code attribué à un courriel pour indiquer qu'il a été résolu.

Chapitre 24: Rapports iceSurvey

Les rapports iceSurvey sont disponibles si votre centre de contact a acheté iceSurvey et l'a développé dans l'application. Les rapports incluent l'information et des sommaires sur les sondages complétés.

Rapport détaillé d'exécution de sondage



Rapport détaillé d'exécution de sondage

Commutateur11002 - Switch 11002

Du 2022-12-12 au 2022-12-12

Production de sondage 13

ID de production de sondage	13	Nom de production de sondage	Web Run
ID de sondage	27	Nom du sondage	Web
État de production de sondage	Ébauche	Début de production de sondage	
Jours de production de sondage	LMMJVSD	Fin de production de sondage	
Nombre de sondages cible	Illimité	Total offerts (toutes périodes):	2
Offres en attente reçues	0	DNIS cibles	Tous
Réponses reçues	1	Indicatifs régionaux cibles	Tous

ID de question	Type	Texte
88	Étoile	Comment était le comportement de l'agent?
89	Bouton	L'agent a-t-il dit bonjour?

ID de contact:	Temps	Agent	ID de question, Type / Répon	
			88 Étoile	89 Bouton
5809	2022-12-12 15:20:00	1301-Julie		
5810	2022-12-12 15:21:37	1301-Julie	4	2

Sommaire du rapport

Le "Rapport détaillé d'exécution de sondage" fournit de l'information détaillée sur chaque réponse des exécutions de sondage sélectionnées.

Remarque: Ce rapport utilise la table Survey de la base de données ice.

Paramètres du rapport

Avant de produire le rapport, choisissez les paramètres appropriés. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport:

Paramètres du Rapport détaillé d'exécution de sondage	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contact compte plus d'un commutateur. Sinon, ce paramètre ne vous est pas présenté. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Quelles exécutions de sondage?	Spécifiez l'exécution de sondage pour le rapport.
Quel état d'exécution de songage?	Spécifiez l'état des exécutions de sondage pour le rapport.
Quel ID de sondage?	Spécifiez l'ID du sondage pour le rapoport.
Trier par ID de contact ou ID d'agent?	Sélectionnez de trier l'information selon l'ID de contact pour l'appelant qui a participé ou par ID d'agent de l'agent qui a traité le contact.
Inclure résultats partiels?	Activez cette boîte à cocher pour inclure les sondages qui ont produit des résultats partiels.

Description du rapport - Détails

Les détails du rapport incluent:

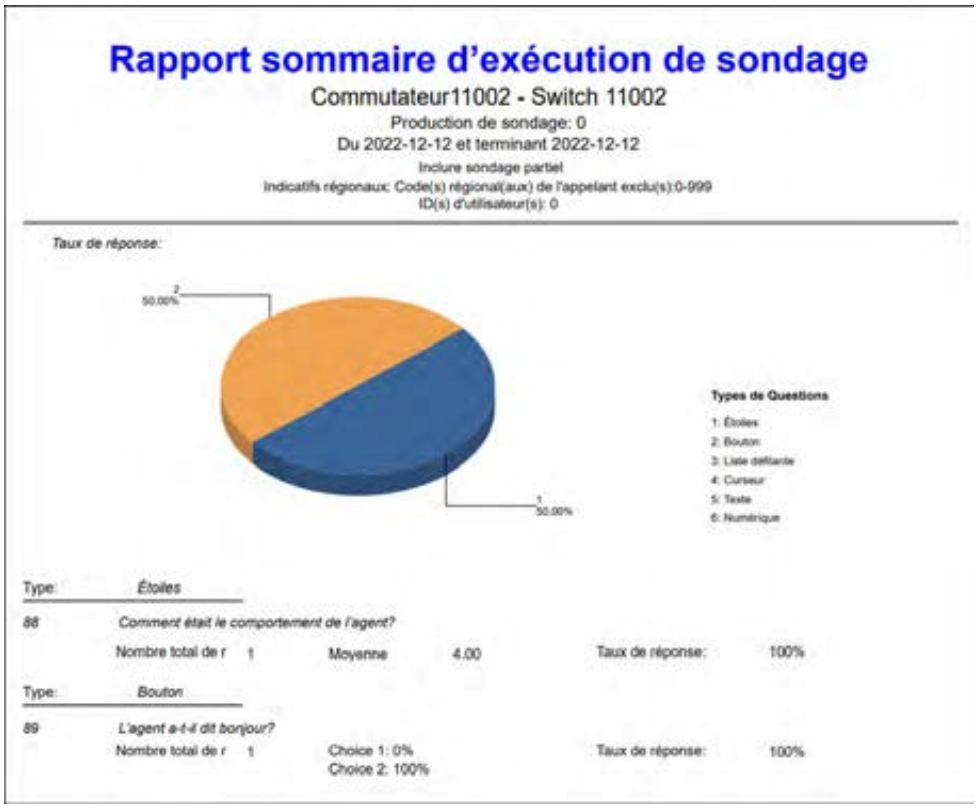
- L'information sommaire de l'exécution de sondage
- Une légende des questions du sondage, qui énumère chaque question incluse dans le sondage.
- Un tableau qui contient l'information sur chaque réponse au sondage.

Contenu du Rapport détaillé d'exécution de sondage	
Colonne	**Description**
ID d'exécution de sondage	Le numéro d'identification de l'exécution de sondage.
ID de sondage	Le numéro d'identification du sondage.
État de l'exécution de sondage	L'état de l'exécution de sondage. Les options incluent Ébauche, Actif, Suspendu et Complété.
Jours de production de sondage	Les jours de la semaine où l'exécution de sondage peut présenter le sondage aux contacts qualifiés.
# de sondages cible	Le nombre maximal de réponses et d'offres requis pour cette exécution de sondage.
Offres en attente reçues	Le nombre de contacts qui se sont qualifiés pour cette exécution de sondage et auxquels le sondage doit toujours être présenté.
Réponses reçues	Le nombre de réponses reçues pour cette exécution de sondage. **Remarque:** Si des réponses partielles sont incluses, au moins une question doit être complétée pour que la réponse soit incluse dans ce total.
Nom de l'exécution de sondage	Le nom attribué à l'exécution de sondage sélectionnée.
Nom du sondage	Le nom attribué au sondage sélectionné.
Début de l'exécution de sondage	Date du début de cette exécution de sondage.

Contenu du Rapport détaillé d'exécution de sondage	
Colonne	**Description**
Fin de l'exécution de sondage	Date après laquelle cette exécution de sondage cessera d'offrir.
Total offerts (toutes périodes)	Le nombre total de sondages qui ont été présentés.
DNIS cibles	Les DNIS précisés dans l'exécution de sondage.
Indicatifs régionaux cibles	Les indicatifs régionaux précisés dans l'exécution de sondage.

Contenu du Rapport détaillé d'exécution de sondage	
Column	**Description**
ID de contact	L'ID de contact du contact original associé à la réponse au sondage.
Heure	L'heure à laquelle le sondage a été effectué.
Agent	L'ID et le nom de l'utilisateur qui a traité le contact associé à la réponse au sondage.
ID, type de question / Réponse	L'ID de question, le type de question et la réponse au sondage. **Remarque:** Ce champ est toujours vide pour les questions de type instruction.

Rapport sommaire d'exécution de sondage



Sommaire du rapport

Le "Rapport sommaire d'exécution de sondage" fournit de l'information statistique sur toutes les questions et les réponses pour les exécutions de sondage sélectionnées.

Remarque: Ce rapport utilise la table Survey de la base de données ice.

Paramètres du rapport

Avant de produire le rapport, choisissez les paramètres appropriés. Le tabeau ci-dessous décrit les paramètres pour le rapport:

Paramètres du Rapport sommaire d'exécution de sondage	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contact compte plus d'un commutateur. Sinon, ce paramètre ne vous est pas présenté. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Quels utilisateurs?	Spécifiez l'utilisateur ou la plage d'utilisateurs pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 28.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25. **Remarque:** La série de dates s'applique aux contacts plutôt qu'aux exécutions de sondage.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25. **Remarque:** La série de dates s'applique aux contacts plutôt qu'aux exécutions de sondage.
Modalité de sondage?	Sélectionnez la modalité pour le sondage.
Quelles exécutions de sondage?	Spécifiez l'exécution de sondage pour le rapport.
Quel ID de sondage?	Spécifiez l'ID de sondage pour le rapport.
Quel état d'exécution de sondage?	Spécifiez l'état des exécutions de sondage pour le rapport.
Inclure résultats partiels?	Activez cette boîte à cocher pour le rapport pour inclure les sondages qui ont produit des résultats partiels.

Paramètres du Rapport sommaire d'exécution de sondage	
Paramètre	**Description**
Filtrer par indicatif régional?	Activez cette boîte à cocher pour le rapport pour filtrer par indicatif régional des participants. Ceci ne s'appliquera qu'à la modalité voix.
Quels indicatifs régionaux?	Entrez les indicatifs régionaux utilisés pour filtrer le rapport.
Adresse source?	Entrez une adresse pour la source du contact: 1. Numéro de téléphone du contact 2. Adresse courriel du contact 3. Adresse MI du contact 4. Adresse SIP d'un appel SIP 5. ID d'utilisateur
Quel(s) type(s) de contact ?	Sélectionnez le type de contact pour le rapport.
Adresse cible?	Entrez une adresse pour la destination à laquelle le contact est acheminé.
Grouper par utilisateur?	Pour regrouper les détails du sommaire d'exécution de sondage par utilisateur, sélectionnez Vrai, sinon, sélectionnez Faux.

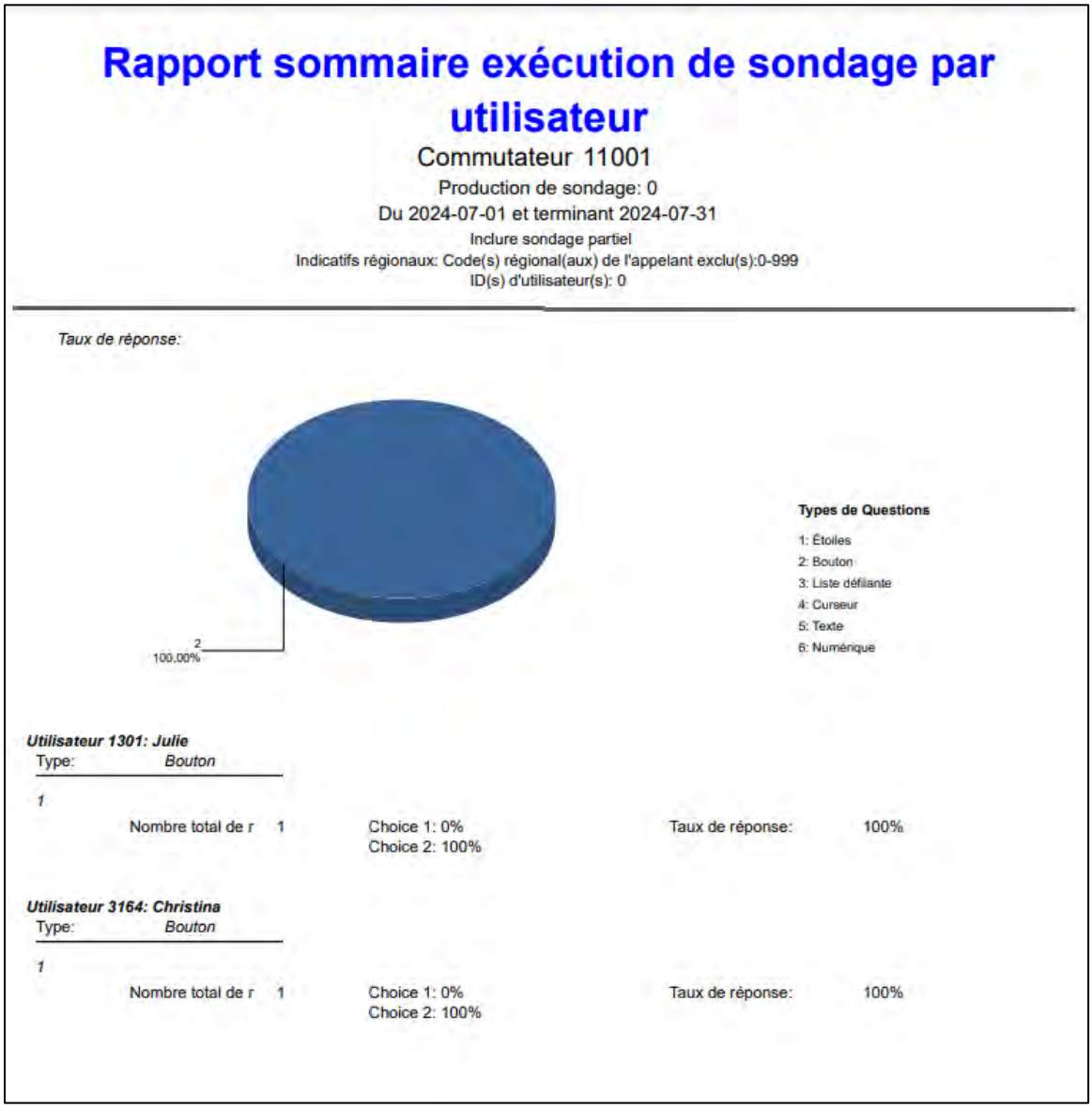
Description du rapport - Détails

Les détails du rapport incluent:

- La répartition de l'information par type de question, puis par question.
- Le nombre total de réponses, le pointage moyen et le taux de réponse pour chaque question.
- Un tableau qui contient l'information sur chaque réponse au sondage.

Contenu du Rapport sommaire d'exécution de sondage	
Colonne	**Description**
Type de question	Le type de question. Les options incluent Instruction, Étoiles, Bouton, Liste défilante et Curseur.
Nombre total de réponses	Le nombre total de réponses recueillies pour chaque question au cours de la plage de dates précisée.
Moyenne	Le pointage moyen pour chaque question. Pour les questions à choix multiples, la répartition en pourcentage pour chaque choix est affichée.
Taux de réponse	Le taux de réponse pour chaque question.

Rapport sommaire d'exécution de sondage par utilisateur



Rapport sommaire exécution de sondage par utilisateur

Commutateur 11001

Production de sondage: 0

Du 2024-07-01 et terminant 2024-07-31

Inclure sondage partiel

Indicatifs régionaux: Code(s) régional(aux) de l'appelant exclu(s):0-999

ID(s) d'utilisateur(s): 0

Taux de réponse:

2
100,00%

Types de Questions

1: Étoiles
2: Bouton
3: Liste défilante
4: Curseur
5: Texte
6: Numérique

Utilisateur 1301: Julie

Type: *Bouton*

1

Nombre total de r 1 | Choice 1: 0% | Choice 2: 100% | Taux de réponse: 100%

Utilisateur 3164: Christina

Type: *Bouton*

1

Nombre total de r 1 | Choice 1: 0% | Choice 2: 100% | Taux de réponse: 100%

Sommaire du rapport

Le "Rapport sommaire d'exécution de sondage par utilisateur" fournit des statistiques sur toutes les questions et les réponses, regroupées par utilisateur, pour des exécutions de sondage sélectionnées.

Remarque: Ce rapport utilise la table Survey de la base de données ice.

Paramètres du rapport

Avant de produire le rapport, choisissez les paramètres appropriés. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres pour le rapport:

Paramètres du Rapport sommaire d'exécution de sondage par utilisateur	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Requis si votre centre de contact comporte plus d'un commutateur. Autrement, ce paramètre ne vous est pas présenté. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Quels utilisateurs?	Indiquez l'utilisateur ou la plage d'utilisateurs pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 27.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25. **Remarque:** La plage de dates s'applique aux contacts plutôt qu'aux exécutions de sondage.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25. **Remarque:** La plage de dates s'applique aux contacts plutôt qu'aux exécutions de sondage.
Modalité de sondage?	Sélectionnez la modalité de sondage pour le rapport.
Quelles exécutions de sondage?	Définissez l'exécution de sondage pour le rapport.
Quelle ID de sondage?	Définissez l'ID de sondage pour le rapport.
Quel état d'exécution de sondage?	Définissez l'état des exécutions de sondage pour le rapport.

Paramètres du Rapport sommaire d'exécution de sondage par utilisateur	
Paramètre	**Description**
Inclure résultats partiels?	Activez cette boîte à cocher afin que le rapport inclue les sondages dont les résultats sont partiels.
Filtrer par indicatif régional ?	Activez cette boîte à cocher afin que le rapport filtre selon l'indicatif régional des participants. Ceci s'applique à la modalité voix.
Quels indicatifs régionaux?	Entrez les indicatifs régionaux utilisés pour filtrer le rapport.
Adresse source?	Entrez une adresse pour la source du contact : 1. Numéro de téléphone du contact 2. Adresse courriel du contact 3. Adresse MI du contact 4. Adresse SIP d'un appel SIP 5. ID d'utilisateur
Quel(s) type(s) de contact ?	Sélectionnez un type de contact pour le rapport.
Adresse cible	Entrez une adresse pour la destination à laquelle le contact est acheminé.

Description du rapport - Détails

Le contenu du rapport inclut:

- Une ventilation de l'information d'abord par utilisateur, puis par type de question, suivi de la question.
- Le nombre total de réponses, le pointage moyen et le taux de réponse pour chaque question.
- Un tableau qui contient de l'information sur chaque réponse du sondage.

L'information affichée pour chaque question est décrite dans le tableau ci-dessous:

Contenu du Rapport sommaire d'exécution de sondage par utilisateur	
Colonne	**Description**
Type de question	Le type de question. Les options incluent Instruction, Étoiles, Boutons, Liste défilante et Curseur.
Réponses totales	Le nombre total de réponses recueillies pour chaque question à l'intérieur de la plage de dates définie.
Moyenne	Le pointage moyen pour chaque question. Pour les questions à choix multiples, la répartition en pourcentage pour chaque choix est affichée.
Taux de réponse	Le taux de réponse pour chaque question.

Rapport de tabulation recoupée d'exécution de sondage

Rapport de tabulation recoupée d'exécution de sondage

Commutateur11002 - Switch 11002

Du 2022-12-12 au 2022-12-12

Section 1

ID de production de sondage	13	Nom de production de sondage	Web Run		
ID de sondage	27	Nom du sondage	Web		
État de production de sondage	Ébauche	Début de production de sondage		Début de présentation	
Jours de production de sondage	LMMJVSD	Fin de production de sondage		Heure de fin	
Total offerts:	2	DNIS cibles	Tous		
Indicatifs régionaux cibles:	Tous				

Ordre	ID de question	Langage	Texte
0	88	fr-CA	Comment était le comportement de l'agent?
1	89	fr-CA	L'agent a-t-il dit bonjour?

Section 2

ID de production de sondage	13	Nom de production de sondage	Web Run		
ID de sondage	27	Nom du sondage	Web		
État de production de sondage	Ébauche	Début de production de sondage		Début de présentation	
Jours de production de sondage	LMMJVSD	Fin de production de sondage		Heure de fin	
Total offerts:	2	DNIS cibles	Tous		
Indicatifs régionaux cibles:	Tous				

Numéro de la question de tabulation croisée: ***#88: Comment était le comportement de l'agent?***

		4	Total #
Grand total		1 100.00%	1 100.00%
#89: L'agent a-t-il dit bonjour?	*Réponse*	1 100.00%	1 100.00%
	2	1 100.00%	1 100.00%

Sommaire du rapport

Le "Rapport de tabulation recoupée d'exécution de sondage" fournit de l'information qui démontre la relation entre deux questions du sondage ou plus, incluant une comparaison côte-à-côte de la manière dont différents groupes de répondants ont répondu aux questions du sondage.

Remarque: Ce rapport utilise la table Survey de la base de données ice.

Paramètres du rapport

Avant de produire le rapport, choisissez les paramètres appropriés. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres pour le rapport:

Paramètres du Rapport de tabulation recoupée d'exécution de sondage	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contact compte plus d'un commutateur. Sinon, ce paramètre ne vous est pas présenté. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25. **Remarque:** La série de dates s'applique aux contacts plutôt qu'aux exécutions de sondage.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25. **Remarque:** La série de dates s'applique aux contacts plutôt qu'aux exécutions de sondage.
Quelle section?	Sélectionnez d'exécuter la Section 1, la Section 2, ou les deux.
ID de l'exécution de sondage	Spécifiez l'ID d'exécution de sondage pour le rapport.
ID de question de trabulation recoupée	Spécifiez l'ID de la question qui sera utilisée pour la tabulation recoupée.
Inclure résultats partiels	Activez cette boîte à cocher pour le rapport pour inclure les sondages qui ont produit des résultats partiels.

Rapport détaillé de sondage individuel

Rapport détaillé de sondage individuel

Commutateur11002 - Switch 11002

Production de sondage: Toutes les exécutions de sondage
Du 2022-12-12 et terminant 2022-12-12

Sondage: 27 - Web
Message de préambule:

Production de sondage 13 - Web Run

DNIS:	*sip:ice11asw2im1@computertalksandbox.com*	*Date:*	*2022-12-12*	*Agent:*	*1301-Julie*
Expéditeur:	*sip:Joanne_iceMessaging@computertalksandbox.com*	*Heure:*	*15:21:05*	*ID contact:*	*5810*

Questions	Type	Réponse
#88-Comment était le comportement de l'agent?	Étoile (0 - 5)	4
#89-L'agent a-t-il dit bonjour?	Bouton (0 - 2)	2

Sommaire du rapport

Le "Rapport détaillé de sondage individuel" fournit de l'information détaillée pour une exécution de sondage sélectionnée. Remarque: Comme la fonction de dépersonnalisation des exécutions de sondage définit l'ID de contact à 0, les contacts dépersonnalisés n'apparaitront pas dans le Rapport détaillé de sondage individuel, en raison de la mise en correspondance de plusieurs à un entre les appels et l'ID de contact 0.

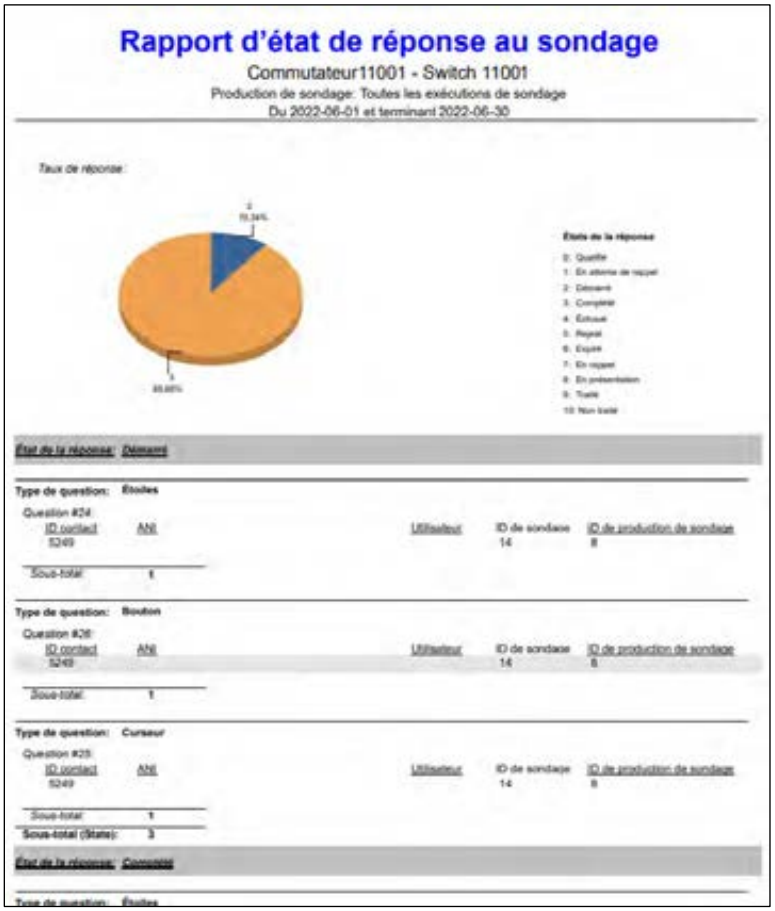
Remarque: Ce rapport utilise les tables Survey de la base de données ice.

Paramètres du rapport

Avant de produire le rapport, choisissez les paramètres appropriés Le tableau ci-dessous décrit les paramètres du rapport:

Paramètres du Rapport détaillé de sondage individuel	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Nécessaire si votre centre de contact compte plus d'un commutateur. Autrement, ce paramètre ne vous est pas présenté. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Quels ID d'exécution de sondage?	Spécifiez les ID d'exécution de sondage pour le rapport.
Filtrer par indicatif régional?	Activez cette boîte à cocher pour filtrer par indicatif régional des participants. Ceci ne s'applique qu'à la modalité voix.
Quels indicatifs régionaux?	Entrez les indicatifs régionaux utilisés pour filtrer le rapport.
Adresse source?	Entrez une adresse pour l'origine du contact: 1. Le numéro de téléphone du contact 2. L'adresse courriel du contact 3. L'adresse MI du contact 4. L'adresse SIP d'un appel SIP 5. ID d'utilisateur
Adresse cible?	Entrez une adresse à laquelle le contact est acheminé.

Rapport d'état de réponse au sondage



Sommaire du rapport

Le "Rapport d'état des réponses au sondage" fournit de l'information sommaire sur les états d'exécution de sondage des réponses au sondage sélectionnées ainsi que les statistiques pertinentes.

Remarque: Ce rapport utilise la table Survey de la base de données ice.

Paramètres du rapport

Avant de produire le rapport, choisissez les paramètres appropriés. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres pour le rapport:

Paramètres du Rapport d'état des réponses au sondage	
Paramètre	**Description**
Quel commutateur?	Nécesaire si votre centre de contact compte plus d'un commutateur. Autrement ce paramètre ne vous est pas présenté. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25.
Date début	Définissez la date de début pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25. **Remarque:** La série de dates s'applique aux contacts plutôt qu'aux exécutions de sondage.
Date fin	Définissez la date de fin pour le rapport. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 25. **Remarque:** La série de dates s'applique aux contacts plutôt qu'aux exécutions de sondage.

Paramètres du Rapport d'état des réponses au sondage	
Paramètre	**Description**
Quel état de réponse au sondage?	Sélectionnez l'état de réponse au sondage pour le rapport. • Qualifié: Réponse créée par l'application lorsqu'un contact est considéré éligible • En attente de rappel: Un état de transition pour une réponse avant que l'application ne tente un rappel • Démarré: Au moins une question a obteu une réponse toutefois la soumission n'a pas été finalisée • Complété: Soumission complétée, finalisée • Échoué: La présentation du sondage a échoué • Rejeté: Le contact a rejeté le sondage • Expiré: Le contact s'est qualifié pour un sondage web mais le lien web ne s'est pas ouvert à l'intérieur de la période disponible • En rappel: Un état de transition utilisé dans l'application pour pister les contacts qu'ice tente de rappeler • En présentation: Les contacts qu'ice a mis en file d'attente pour les rappels de sondage • Traité: Le contact a joint un agent • Non traité: Le contact n'a pas joint un agent
Quelles exécutions de sondage?	Spécifiez l'exécution de sondage pour le rapport.
Quel ID de sondage?	Spécifiez l'ID de sondage pour le rapport.

Annexe A: Résultats de composition et Codes de réponse

Plusieurs rapports d'iceReporting renvoient des codes de réponse SIP/ISDN standards pour expliquer les erreurs qui se sont produites. Le tableau ci-dessous montre les codes SIP/ISDN qui sont utilisés dans iceReporting.

Résultats de composition et codes de réponse	
Code	**Signification**
1	Numéro non attribué – La personne appelée ne peut être jointe, même si le numéro de téléphone est dans un format valide, parce que le numéro n'est pas attribué.
17	Utilisateur occupé – La personne appelée ne peut accepter cet appel parce qu'il ou elle traite un autre appel. Réessayez plus tard.
18	L'utilisateur ne répond pas – La personne appelée ne répond pas à un message d'établissement d'appel avec soit une alerte ou une indication de connexion à l'intérieur d'un délai spécifié.
19	L'utilisateur ne répond pas – La personne appelée a reçu une alerte mais n'a pas répondu avec une indication de connexion à l'intérieur du délai prescrit.
21	Appel rejeté – la personne appelée a rejeté l'appel, même s'il aurait pu être accepté parce que l'équipement utilisé est compatible et disponible.
32	La ligne distante a répondu
33	Télécopieur/modem détecté
34	Tonalité de numérotation détectée
35	Aucune progression d'appel
36	La sonnerie débute

Résultats de composition et codes de réponse	
Code	**Signification**
37	La sonnerie cesse
38	Répondu par un signal hors bande. Le réseau peut être en panne
39	Tonalité spéciale détectée
40	Temporisation de progression d'appel
41	La voix commence à être détectée
42	Silence détecté après la voix
43	Voix étendue détectée
44	Voix longue détectée
45	Voix moyenne détectée
47	Ressource indisponible – ressource non spécifiée.
86	Appel terminé – l'identité d'appel demandée a été terminée.
88	Destination incompatible – le téléphone de la personne appelée a reçu une demande d'établissement d'appel avec des fonctions qui ne sont pas compatibles.
102	Rétablissement temporisé expiré – Une procédure initiée par l'expiration d'une minuterie associée à des procédures de traitement des erreurs.
111	Erreur de protocole – non spécifié. Ceci peut être affiché si vous n'avez pas composé le code d'accès pour une ligne externe. Ceci peut également apparaître si votre système a des restrictions de nombre d'appels.
201	Connecté – appel RVI
256	Progression d'appel tonalité d'occupation
257	Progression d'appel pas de réponse
258	Progression d'appel tonalité tous circuits occupés
487	La demande a été terminée
1697 **3833**	Adresse de destination invalide – le numéro de téléphone de destination ne satisfait pas les exigences de longueur. Elle est soit trop longue ou trop courte.
3375 **1089**	Rejeté par les limites maximales de DNIS – Le DNIS excède les limites du nombre maximal de chiffres.
3375 **1090**	Les limites minimales de DNIS ne sont pas satisfaites – Le DNIS ne satisfait pas les exigences du nombre minimal de chiffres.
3375 **1091**	DNIS introuvé – Le DNIS ne peut être localisé

Annexe B: Types d’événements de l’agent

Plusieurs rapports Données uniquement dans iceReporting retournent les types d’événements de l’agent. Le tableau ci-dessous présente les codes, les noms des événements et la description de l’événement.

Types d’événements de l’agent		
Code	**Événement**	**Description**
1	AGT_EV_IDLE	L’agent est inactif.
11	AGT_EV_LOGGED_ON	L’agent est connecté au serveur ice.
21	AGT_EV_LOGGED_OFF	L’agent s’est déconnecté du serveur ice.
22	AGT_EV_LOGOFF_PENDING	L’agent sera déconnecté d’une ou plusieurs files d’attente à la fin de l’appel en cours.
31	AGT_EV_READY	L’agent est prêt à recevoir des appel.
32	AGT_EV_READY_PENDING	L’agent sera placé en état Prêt à la fin de l’appel en cours.
51	AGT_EV_NOT_READY	L’agent n’est pas disponible pour recevoir des appels.
52	AGT_EV_NOT_READY_PENDING	L’agent passera à l’état Pas prêt à la fin de l’appel en cours.
61	AGT_EV_WRAPUP	L’agent effectue des activités Post-contact.
71	AGT_EV_ALERTING	Une appel entrant est présenté à l’agent.
72	AGT_EV_NO_ANSWER	L’agent ne répond pas à l’appel.
73	AGT_EV_START_ALERTING	L’application a demandé de débuter la présentation à l’agent.
74	AGT_EV_STOP_A LERTING	L’application a demandé de mettre fin à la présentation à l’agent.

Types d'événements de l'agent		
Code	**Événement**	**Description**
81	AGT_EV_INITIATING_CALL	L'agent débute un appel.
82	AGT_EV_PLACING_CALL	L'agent fait un appel (numéro composé recueilli).
91	AGT_EV_RECEIVED_CALL	L'agent a reçu un nouvel appel.
92	AGT_EV_RECEIVED_SELFPARKED_CALL	L'agent a reçu un appel qu'il a mis en attente dans sa propre FAP.
101	AGT_EV_ON_CALL	L'agent est en appel.
111	AGT_EV_CONSULTING	L'agent a démarré une session de consultation.
121	AGT_EV_CANCELED_CONSULT	L'agent a annulé une session de consultation.
131	AGT_EV_TRANSFERRING_CALL	L'agent transfère un appel.
132	AGT_EV_TRANSFERRED_CALL	L'agent a transféré un appel.
133	AGT_EV_RECEIVED_TRANSFERRED_CALL	L'agent a reçu un appel transféré.
141	AGT_EV_HOLDING_CALL	L'agent a mis un appel en garde.
151	AGT_EV_CANCELLED_HOLD	L'agent a annulé la garde.
161	AGT_EV_HELD	L'agent a été mis en garde par l'autre interlocuteur.
171	AGT_EV_CONFERENCING	L'agent est en conférence avec un autre interlocuteur.
172	AGT_EV_CONFERENCED	L'agent participe à une conférence.
175	AGT_EV_IN_MEETING	L'agent participe à une réunion externe.
176	AGT_EV_ADDING_MEETING_PARTICIPANT	L'agent ajoute un participant à une réunion externe.
177	AGT_EV_REMOVING_MEETING_PARTICIPANT	L'agent supprime un participant d'une réunion externe.
178	AGT_EV_MEETING_PARTICIPANT_JOINED	L'agent est avisé qu'un participant s'est joint à joint une réunion externe.
179	AGT_EV_MEETING_PARTICIPANT_LEFT	L'agent est avisé qu'un participant a quitté une réunion externe.
180	AGT_EV_MEETING_PARTICIPANT_ADD_STATUS _CHANGED	L'agent est avisé d'une modification de l'état en raison d'une demande d'ajout de participant à une réunion.
181	AGT_EV_IN_ WKFLOW	L'agent est dans l'application.
191	AGT_EV_IN_PAQ	L'agent est mis en attente dans la FAP d'un autre agent.
192	AGT_EV_PAQ_UPDATE	Un appel est ajouté ou retiré de la FAP de l'agent.
201	AGT_EV_CALL_RELEASED	L'agent a terminé un appel.
202	AGT_EV_HELD_CALL_RELEASED_IN_CONSULT	L'interlocuteur de l'agent en garde a été déconnecté pendant que l'agent était en consultation.
203	AGT_EV_RELEASING_CALL	L'agent libère un appel.
211	AGT_EV_RECEIVING_FAST_BUSY	L'agent reçoit une tonalité tous circuits occupés en raison d'une erreur de composition ou d'une autre erreur d'utilisation.
221	AGT_EV_MONITORING	L'agent effectue l'écoute discrète d'un autre agent.
222	AGT_EV_BEING_MONITORED	Un autre agent effectue l'écoute discrète de l'agent.

Types d'événements de l'agent		
Code	**Événement**	**Description**
223	AGT_EV_TARGET_ON_CALL	La cible surveillée est en appel.
224	AGT_EV_TARGET_RELEASED_CALL	La cible surveillée a libéré l'appel.
231	AGT_EV_ MONITORING_STOPPED	L'agent a mis fin à l'écoute discrète d'un autre agent.
251	AGT_EV_ RECORDING_NOTIFICATION	L'agent est enregistré.
261	AGT_EV_RECORDING_PRIVACY_INDICATION	L'agent a activé ou désactivé l'enregistrement en mode privé.
301	AGT_EV_ON_EMAIL	L'agent répond au courriel d'un client.
302	AGT_EV_ON_MULTI_EMAIL	L'agent est en courriels multiples mais sans appel ou MI.
311	AGT_EV_ON_IM	L'agent est en session de clavardage web.
312	AGT_EV_ON_MULTI_IM	L'agent est en MI multiples mais sans appel.
401	AGT_EV_PICKING_RINGING_CALL	L'agent a pris un appel qui sonnait au poste d'un autre agent.
411	AGT_EV_PICKING_HELD_CALL	L'agent a pris un appel en garde au poste d'un autre agent.
421	AGT_EV_PICKING_ACD_CALL	L'agent a pris un appel DAA.
431	AGT_EV_PICKING_PAQ_CALL	L'agent a pris un appel en FAP ou mis en attente.
441	AGT_EV_SELECTED_LOB	L'agent a sélectionné un code d'objet d'appel.
451	AGT_EV_PARKED_CALL	L'agent a mis un appel en attente.
461	AGT_EV_CONSULTING_PAQ_CALL	L'agent a démarré une consultation avec un appel de la FAP.
471	AGT_EV_SWAPPING_PAQ_CALL	L'agent a démarré une réunion avec un appel en FAP.
481	AGT_EV_EMERGENCY_KEY	L'agent a demandé de l'aide d'urgence.
482	AGT_EV_RECORD_KEY	L'agent a demandé d'être enregistré.
501	AGT_EV_ONHOOK	Le poste de l'agent est en mode raccroché.
511	AGT_EV_OFFHOOK	Le poste de l'agent est en mode décroché.
521	AGT_EV_STATION_INFO	On demande à l'agent de l'information sur son poste– envoyer au icePhone uniquement.
522	AGT_EV_AGENT_UPDATE	L'information de l'agent a été mise à jour par iceManager Administrator
531	AGT_EV_REROUTING_CALL	L'agent réachemine un appel.
601	AGT_EV_SENT_USER_DATA	Les données d'utilisateur de l'agent sont envoyées.
611	AGT_EV_CALLING_VM_DN	L'agent appelle un NA de messagerie vocale.
621	AGT_EV_VOICEMAIL_NOTIFICATION	L'agent est avisé qu'un appel a été envoyé à sa boîte vocale.
631	AGT_EV_CALL_FORWARD_DATA	L'agent reçoit l'information de renvoi d'appel.
641	AGT_EV_CALL_MUTED	Avise que le son de l'appel de l'agent a été désactivé
651	AGT_EV_CALL_UNMUTED	Avise que le son de l'appel de l'agent a été réactivé.

Types d'événements de l'agent		
Code	**Événement**	**Description**
661	AGT_EV_ON_NETWORK_CALL	Avise qu'un transfert de réseau s'est produit – le téléphone de l'agent sera raccroché mais l'appel est en cours de traitement.
671	AGT_EV_UPDATE_REMOTE_DN	Avise que l'agent a mis à jour son NA distant.
681	AGT_AGENT_FAILED_PASSWORD_ACC_LOCKED	Avise que le compte de l'agent a été verrouillé en raison d'erreurs de mot de passe.
691	AGT_EV_TRANSFERRING_EMAIL	Avise que l'agent a transféré un courriel.
692	AGT_EV_RECEIVED_TRANSFERED_EMAIL	Avise que l'agent a reçu un courriel transféré.
751	AGT_EV_SET_RESOLUTION_CODE	L'agent a établi un code de résolution pour un courriel.
761	AGT_EV_QUEUE_CONTACT	L'agent met un contact en file d'attente.
771	AGT_EV_DEQUEUE_CONTACT	L'agent retire un contact de la file d'attente.
791	AGT_EV_ROUTE_CONTACT	L'agent achemine un contact.
811	AGT_EV_RELEASE_CONTACT	L'agent libère un contact.
831	AGT_EV_UPDATE_WORKSTATION_INFO	Avise que l'agent a mis à jour l'information de son poste de travail.

Index

A

ADR
  rapport appel en file d’attente par transfert d’appel, 61
afficher rapports, 32
afficher sommaire, 31
appels en file d'attente, par utilisateur et par file d’attente, 160

C

carnet d’adresses
  ajouter des groupes de contacts, 13
carnet d’adresses
  ajouter des contacts, 10
  ouvrir, 9
  supprimer des contacts, 12
carnet d’adresses
  ajouter des contacts, 13
carnet d’adresses
  supprimer des contacts, 15
carnet d’adresses
  assigner des contacts, 15
carnet d’adresses
  supprimer un groupe de contacts, 16
CDR
  rapport d’enregistrement de détail de contact, 76
  Rapport Délais – contacts en file d'attente par DNIS ou par Courriel, 106
  rapport des abandons, 67
  Rapport limites pour contacts en file d'attente par DNIS ou par Courriel, 94
  rapport sommaire de contact, 79
Center ice, définition, xi
centre de contacts, définition, xi
choix du commutateur, 26
configuration de commutateur, 113
configuration des compétences d'utilisateur, 113
configuration des numéros composés, 113
configuration messages audio, 113
contacts, définition, xi
contenu du rapport information, 21

D

déconnexion automatique, 7
définition de période, 26
DNIS, définition, 71, 75

E

enregistrement de détail d’utilisateur
  rapport appels sortants, 58
  rapport de connexion de l’utilisateur, 55
enregistrements de détail de contact (CDR)
  définition, 65
enregistrements de détail d'utilisateur

définition, 51
exporter des rapports, 34

F

formats d'heure, 127

G

groupes de contacts
créer nouveaux, 13
supprimer un groupe, 16

H

heure début, 28
heure fin, 28

I

iceMail
rapports, 618
iceManager Reporting
définition, xi
éléments de l'application, 2
imprimer des rapports, 35
informations d'exécution, 48

M

montrer détails, 31
montrer graphique, 31

P

paramètres, 21
paramètres de rapport
afficher sommaire, 31
définition de période, 26
modifier, 23
quelles files, 29
paramètres de rapport
type intervalle, 24
paramètres de rapport
quels commutateurs, 26
paramètres de rapport
heure début, 28
paramètres de rapport
heure fin, 28
paramètres de rapport
quels utilisateurs, 29
paramètres de rapport
quelles équipes, 30
paramètres de rapport
montrer graphique, 31
paramètres de rapport
montrer détails, 31
paramètres du rapport, 21
planification de rapports
changer un rapport planifié, 46
informations d'exécution, 48
supprimer un rapport, 46
supprimer un rapport planifié, 46
planifier des rapports, 37
pré-production de rapports
supprimer un rapport, 47
pré-production de rapports
informations d'exécution, 48
production de rapports
afficher, 32
envoi par courriel, 37
exporter, 34
imprimer, 35
planifier, 37
pré-production, 37

Q

quelles équipes, 30
quelles files, 29
quels utilisateurs, 29

R

rapport ADR détaillé d'utilisateur
enregistrements de détail d'utilisateur, 52
rapport appel en file d'attente par transfert d'appel, 61
rapport appels hors file d'attente, 146
rapport appels sortants, 58
rapport configuration d'utilisateur, 113
rapport contacts en file d'attente, par utilisateur et par file d'attente, 174
rapport contacts utilisateur
contacts en file d'attente, par utilisateur, 182
rapport d'activité par action de l'application, 317
rapport d'activité par compétence, 314
rapport d'activité par utilisateur
utilisation du temps, 137
rapport d'activité DNIS, 336
rapport de configuration de file d'attente, 113
rapport de type intervalle, 24
rapport délais contact en file d'attente, 295
rapport des abandons, 67
rapport limites pour contacts en file d'attente, 286
rapport motifs Utilisateur pas prêt, par motif, 133
rapport motifs Utilisateur pas prêt, par utilisateur, 128
rapport objets d'appel par utilisateur, 259
rapport objets d'appel par code d'objet, 266

rapport objets d'appel par file d'attente, 272
rapport performance de l'équipe, 215
rapport temps utilisateur par contact en file d'attente, 276
rapport transferts en file d'attente par utilisateur, 191
rapport Utilisateur - Appels en file d'attente, par file d'attente, 231
rapport Utilisateur - Contacts en file d'attente par file d'attente, 239
rapport Utilisateur – Transferts en file d'attente par file d'attente, 251
rapport utilisateur contacts en file d'attente, par utilisateur, 182
rapport utilisation des groupes de CU, 341
rapport utilisation du temps, 137
rapports
  afficher, 32
  enregistrements de détail d'utilisateur, 51
  exporter, 34
  iceMail, 618
  imprimer, 35
  planifier, 37
  pré-production, 38
  sommaire, 322
rapports activité des lignes réseau
  utilisation des groupes de CU, 341
rapports contacts d'utilisateur
  appels en file d'attente par utilisateur, 167
rapports contacts par utilisateur
  appels en file d'attente, par file d'attente, 231
  appels hors file d'attente, 146
  Transferts en file d'attente par file d'attente appels, 251
  utilisateur - contacts en file d'attente par file d'attente, 239
rapports contacts utilisateur
  performance de l'équipe, 215
  transferts en file d'attente par utilisateur, 191
rapports d'activité de file d'attente
  délais contacts, 295
  limites pour contacts en file d'attente, 286
  temps utilisateur par contact en file d'attente, 276
rapports d'activité de l'application
  activité par action de l'application, 317
  activité par compétence, 314
rapports d'activité des files d'attente
  sommaire des délais de contact, 306
rapports d'activité des lignes réseau
  activité DNIS, 336
rapports d'activité des utilisateur
  contacts hors file d'attente, 153
rapports d'activité des utilisateurs
  motifs Utilisateur pas prêt par utilisateur, 128
  par motif des motifs Utilisateur pas prêt, 133
rapports d'intervalle
  activité des lignes réseau, 336
  contacts par utilisateur, 146
  définition, 127
  formats d'heure, 127
  objets d'appel, 259
  rapports contacts par utilisateur, 231
rapports d'utilisateur
  contacts en file d'attente, par utilisateur et par file d'attente, 174
rapports d'utilisateur appels en file d'attente par utilisateur, 167
rapports de configuration
  configuration de commutateur, 113
rapports de configuration
  configuration de file d'attente, 113
  configuration messages audio, 113
  configuration utilisateur, 113
  définition, 113
rapports de configuration
  configuration des numéros composés, 113
rapports de configuration
  configuration des compétences d'utilisateur, 113
rapports de contacts par utilisateur
  appels en file d'attente, par utilisateur et par file d'attente, 160
rapports iceCampaign
  détails des résultats de composition, 598
rapports iceCapture
  évaluation de la qualité de l'utilisateur par équipe, *597*
  évaluation de la qualité de l'utilisateur par file d'attente, *595*
  rapport enregistrement par DNIS, 623
  rapport enregistrement par file d'attente. *Voir* e
  rapport enregistrement par motif de déclenchement d'enregistrement, 625
  rapport enregistrement par utilisateur, 621
  rapport qualité de l'utilisateur\t, 592
rapports iceMail
  rapport détaillé de courriels, 631, 636, 639, 641, 643
rapports objet d'appel
  objets d'appel par OA, 259
rapports objets d'appel
  objets d'appel par utilisateur, 260
rapports pré-produits, 38
rapports sommaires
  rapport sommaire des contacts en file d'attente, 329
  rapport sommaire des contacts entrants, 322
rapports utilisateur contacts hors file d'attente, 153

S

site intranet ice, 4

sommaire
    rapports, 322
sommaire des délais de contact, 306

T

temporisation d'inactivité, 7

V

visionner des rapports pré-produits, 46