



Avaya IQ
Concepteur de rapport

Version 4.0
Août 2007

Avis

Malgré tous les efforts réalisés pour garantir l'exactitude et l'exhaustivité des informations contenues dans ce document à la date d'impression, Avaya Inc. ne peut être tenu pour responsable de toute erreur éventuelle. Des modifications et corrections concernant les informations contenues dans ce document pourront être apportées dans les versions futures.

Avis de limite de responsabilité en matière de documentation

Avaya Inc. ne saurait être tenu pour responsable des modifications, ajouts ou suppressions de contenu par rapport à la version originale de cette documentation, dont Avaya ne serait pas l'auteur. Le client et/ou l'utilisateur final conviennent d'indemniser et de tenir Avaya, ses agents et ses employés à l'écart de réclamations, actions en justice, requêtes et jugements liés aux modifications, ajouts et suppressions ultérieurs dans cette documentation effectués par le client ou l'utilisateur final, ou en relation avec celui-ci.

Avis de limite de responsabilité en matière de liens hypertexte

Avaya Inc. décline toute responsabilité quant au contenu ou à la fiabilité des sites Web référencés ailleurs dans cette documentation, et n'approuve pas nécessairement les produits, services ou informations qui y sont décrits ou proposés. Nous ne pouvons pas garantir que ces liens fonctionneront à tout moment et nous n'avons aucun moyen de contrôler la disponibilité des pages auxquelles ces liens donnent accès.

Garantie

Avaya Inc. offre une garantie limitée pour ce produit. Consultez votre contrat de vente pour en connaître les termes. De plus, les conditions standard de la garantie fournie par Avaya, ainsi que les informations relatives au support technique de ce produit, sous garantie, sont disponibles sur le site Web de support technique d'Avaya :

<http://www.avaya.com/support>

Licence

L'UTILISATION OU L'INSTALLATION DU PRODUIT EQUIVAUT A UNE ACCEPTATION PAR L'UTILISATEUR FINAL DES DISPOSITIONS ENONCEES DANS LE PRESENT DOCUMENT ET DES CONDITIONS GENERALES DE LA LICENCE, CONSULTABLES SUR LE SITE WEB D'AVAYA <http://support.avaya.com/LicenseInfo/> ("CONDITIONS GENERALES DE LA LICENCE"). SI VOUS N'ACCEPTEZ PAS CES CONDITIONS, VOUS DEVEZ RETOURNER LE(S) PRODUIT(S) AU POINT DE VENTE DANS UN DELAI DE DIX (10) JOURS A COMPTER DE LA LIVRAISON, POUR OBTENIR LE REMBOURSEMENT OU UN BON DE CREDIT.

Avaya accorde à l'Utilisateur final une licence d'exploitation couvrant le champ d'appréciation des types de licence décrits ci-dessous. Le nombre de licences et d'unités de capacité pour lesquelles la licence est accordée est de un (1), sauf si un nombre différent de licences ou d'unités de capacité est spécifié dans la Documentation ou d'autres textes mis à la disposition de l'Utilisateur final. "Processeur désigné" désigne un système informatique autonome unique. "Serveur" désigne un Processeur désigné hébergeant une application logicielle accessible par plusieurs utilisateurs. "Logiciel" désigne les programmes informatiques en code objet, à l'origine sous licence Avaya et utilisés par l'Utilisateur final, en tant que Produits autonomes ou préinstallés sur le Matériel. "Matériel" désigne les Produits matériels standard, vendus à l'origine par Avaya et utilisés par l'Utilisateur final.

Type(s) de licence

Copyright

Sauf mention contraire, le Produit est protégé par le droit d'auteur et par la législation applicable au droit sur la propriété intellectuelle. La reproduction, le transfert et/ou l'utilisation sans autorisation peuvent constituer une infraction au code pénal et civil sous le droit applicable.

Composants tiers

Certains logiciels ou certaines parties des logiciels inclus dans le Produit peuvent contenir des composants logiciels distribués dans le cadre de contrats avec des tiers ("Composants tiers") faisant l'objet de conditions élargissant ou restreignant les droits d'utilisation de certaines parties du produit ("Conditions tierces"). Vous trouverez des informations concernant les Composants tiers et les Conditions tierces applicables à ces éléments sur le site Web de support technique d'Avaya :

<http://support.avaya.com/ThirdPartyLicense/>

Préventions des fraudes au péage de la ligne

Une fraude au péage de la ligne est une utilisation de votre système de télécommunication par une personne non autorisée, c'est-à-dire par un individu n'étant, par exemple, ni un membre du personnel, ni un agent, ni un sous-traitant de votre société, ni une personne agissant au nom de celle-ci. Votre système court le risque d'un tel abus et, dans un tel cas, vos services de télécommunication peuvent encourir des frais supplémentaires non négligeables.

Service des fraudes d'Avaya

Si vous pensez être victime de fraude téléphonique et que vous avez besoin d'une assistance technique, appelez le numéro d'urgence du service des fraudes au 1-800-643-2353 (Etats-Unis et Canada). Pour connaître les autres numéros d'appel, consultez le site web d'Avaya :

<http://www.avaya.com/support>

Marques déposées

Avaya et le logo Avaya <insert specific Avaya product and service marks here> sont des marques ou des marques déposées d'Avaya Inc. aux Etats-Unis d'Amérique et dans d'autres pays.

<XYZ> est une marque déposée de <XYZ Inc.>

Toutes les autres marques sont la propriété de leurs propriétaires respectifs.

Téléchargement de documents

Pour les versions les plus récentes de la documentation, consultez la page Support technique du site Web d'Avaya :

<http://www.avaya.com/support>

Assistance technique Avaya.

Avaya met à votre disposition un numéro de téléphone vous permettant de signaler des problèmes ou de poser des questions concernant votre produit. Le numéro de téléphone du support technique est 1-800-242-2121 aux Etats-Unis. Pour connaître les autres numéros d'appel, consultez le site web d'Avaya :

<http://www.avaya.com/support>

Table des matières

Présentation du concepteur de rapport	5
Caractéristiques	5
Autorisations.	5
Prise en main du concepteur de rapport.	7
Choix du rapport adéquat	7
Rapports non pris en charge	7
Ouverture d'un rapport dans le concepteur de rapport.	8
Personnalisation des rapports	9
Présentation du concepteur pour les tables de rapports	9
Présentation du concepteur pour les graphiques.	11
Fonctions de personnalisation de rapports	11
Remplacement d'un élément de rapport	12
Modification de l'ordre d'affichage des colonnes de table	12
Suppression d'éléments de rapports.	12
Application de règles de tri	12
Regroupement d'éléments de rapports	13
Définition de valeurs résumées.	14
Ajout d'une nouvelle mesure de rapport.	15
Création de calculs personnalisés	16
Modification de type de graphique	18
Navigation dans le modèle de rapport	19
Terminologie et concepts de modèle de rapport	19
Mappage des éléments de rapport par zone de génération de rapports.	20
Mappage des rapports en temps réel	21
Mappage des rapports relatifs au comportement des agents	23
Mappage des rapports relatifs aux performances des agents et des groupes de travail	26
Mappage des rapports de tableau de bord.	27
Mappage des rapports de performances des files d'attente	27
Mappage des rapports de résultats	28
Mappage des rapports relatifs aux performances des points de routage	29
Autres espaces de noms aux fonctions spéciales	29
Index	31

Présentation du concepteur de rapport

Le **concepteur de rapport** Avaya IQ permet aux utilisateurs bénéficiant des autorisations requises de personnaliser des rapports historiques et des rapports en temps réel pour répondre aux besoins divers des entreprises. Le **concepteur de rapport** est une fonctionnalité intégrée de la génération de rapports Avaya IQ.

Les sections suivantes présentent cette fonctionnalité aux utilisateurs novices :

- [Caractéristiques](#) à la page 5
- [Autorisations](#) à la page 5

Caractéristiques

Vous pouvez ouvrir un rapport historique ou temps réel standard dans le **concepteur de rapport** et le personnaliser ainsi :

- Ajouter, supprimer ou remplacer des mesures dans des graphiques et tables de rapports.
- Modifier l'ordre d'affichage des éléments de rapports.
- Créer des lignes de résumé de mesures permettant l'affichage des données selon divers types d'opérations de résumé.
- Appliquer des règles pour trier les lignes de rapport par ordre croissant ou décroissant en fonction d'une ou de plusieurs mesures.
- Créer de nouveaux calculs à partir de mesures existantes.
- Modifier un format de graphique.

Autorisations

Pour que vous puissiez utiliser le **concepteur de rapport**, l'administrateur Avaya IQ doit vous attribuer les autorisations nécessaires pour cette fonctionnalité. Lorsqu'un utilisateur sélectionne un rapport puis clique sur le bouton **Concevoir** sur la barre d'outils de génération de rapports, ce bouton permet de lancer le **concepteur de rapport**. Ce bouton n'est pas accessible aux utilisateurs de rapports ne bénéficiant pas des autorisations requises.

Prise en main du concepteur de rapport

Le **concepteur de rapport** est relativement simple à prendre en main. Avant de commencer à utiliser le **concepteur de rapport**, vous devez comprendre certains points relatifs aux divers sujets de la génération de rapports et à la nature du modèle de rapport.

Cette section contient les rubriques suivantes :

- [Choix du rapport adéquat](#) à la page 7
- [Ouverture d'un rapport dans le concepteur de rapport](#) à la page 8

Choix du rapport adéquat

Pour obtenir des résultats optimaux de vos rapports personnalisés, commencez avec le rapport standard se rapprochant le plus possible de vos besoins. Vous ne pouvez pas personnaliser les catégories de saisie de rapport associées à un rapport standard. Les éléments personnalisés doivent par conséquent être compatibles avec les types de paramètres de saisie fournis pour le rapport.

Rapports non pris en charge

Le **concepteur de rapport** ne prend pour le moment pas en charge la personnalisation de certains rapports comprenant des types de tables et de graphiques spécifiques. Lorsqu'un de ces rapports est ouvert dans le **concepteur de rapport**, seul l'onglet **Général** s'affiche.

La personnalisation du **concepteur de rapport** n'est pour le moment pas prise en charge pour les rapports suivants :

- Tous les rapports historiques relatifs aux détails sur le comportement des agents, comportant des dimensions de rapport supplémentaires qui répartissent les mesures de comportement par **destination cible** et **direction** du contact. Ce groupe comprend des rapports tels que **Agent déconnecté en premier (comportement) - Tendance**, **Transferts dus au comportement - Tendance**, etc.
- **Agent par état AUX - Résumé**. Ce rapport historique comporte une seconde dimension qui répartit la mesure relative à la durée par **état AUX**.
- **Agent par destination cible et par direction du contact - Résumé**. Ce rapport historique comporte des dimensions supplémentaires qui répartissent les mesures relatives aux agents par **destination cible** et **direction** du contact.

- **Alertes de files d'attente et Alertes de groupe de files d'attente.** Ces rapports de tableau de bord temps réel utilisent un format de graphique non pris en charge par la fonctionnalité de personnalisation à ce jour.
- **Niveau de service de la file d'attente par rapport au niveau cible - Tendances.** Ce rapport historique comporte une dimension supplémentaire qui répartit le calcul de niveau de service par **source**.
- **Niveau de service du point de routage par rapport au niveau cible - Tendances.** Ce rapport historique comporte une dimension supplémentaire qui répartit le calcul de niveau de service par **source**.

Ouverture d'un rapport dans le concepteur de rapport

Pour commencer à utiliser le **concepteur de rapport** :

1. Sélectionnez le rapport standard qui correspond le mieux au rapport personnalisé que vous souhaitez créer, c'est à dire comportant des types de ressources et des mesures qui vous intéressent. Votre choix doit s'appuyer sur les éléments décrits dans [Choix du rapport adéquat](#) à la page 7.



Important :

N'utilisez pas un rapport personnalisé existant comme base pour créer un autre rapport personnalisé. L'ajout de mesures supplémentaires à un rapport personnalisé existant peut avoir des conséquences significatives sur les performances du système lors de l'exécution du rapport.

2. Cliquez sur le bouton **Concevoir** dans la barre d'outils.
3. Le **concepteur de rapport** s'ouvre sur l'onglet **Général**. A l'aide des champs de saisie proposés dans cet onglet, spécifiez le nom de votre rapport personnalisé et toute information de référence supplémentaire qui pourrait s'avérer utile ultérieurement, telle que l'objet du rapport personnalisé, sa date de création, etc.

Selon le rapport choisi comme base, vous pouvez accéder à toutes les fonctions de personnalisation du **concepteur de rapport** depuis les onglets **Tables** et **Graphiques**. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Personnalisation des rapports](#) à la page 9.

Personnalisation des rapports

Les sections suivantes décrivent la manière dont les éléments de rapports des graphiques et des tables de rapports s'affichent dans le concepteur de rapport et comment vous pouvez utiliser les fonctions de personnalisation proposées :

- [Présentation du concepteur pour les tables de rapports](#) à la page 9
- [Présentation du concepteur pour les graphiques](#) à la page 11
- [Fonctions de personnalisation de rapports](#) à la page 11

Présentation du concepteur pour les tables de rapports

Si le rapport que vous souhaitez personnaliser affiche l'ensemble ou une partie des données sous forme de tables, l'onglet **Tables** affiche des informations sur les éléments de rapports tabulaires.



Astuce :

Si le rapport que vous souhaitez personnaliser comporte plusieurs tables, utilisez la liste déroulante **Sélecteur de tables** pour consulter différentes tables de rapports.

Les éléments de rapports sont répertoriés ligne par ligne dans le même ordre selon lequel ils sont affichés dans les colonnes du rapport source. Sur chaque ligne, des informations supplémentaires relatives à chaque élément de rapport sont présentées dans quatre colonnes.

Colonne Libellé : La colonne **Libellé** affiche le nom des types d'éléments suivants qui peuvent apparaître dans un rapport :

- Un type de ressource, tel que **Agent**, **Groupe de points de routage** ou **Source**.
- Des mesures obtenues pour des ressources, telles que **Contacts traités**, **Dur. moy. du travail de finalisation** ou **Flux sortants**.
- D'autres types d'informations enregistrées pour des ressources, dont des informations sur l'état d'une ressource à un moment donné, telles que **Aperçu**, **Mise en attente** ou **En attente dans file d'attente**, et des informations connexes sur les transitions entre les états, telles que **Accepté**, **En file d'attente** ou **Réacheminé**. Ces types d'éléments de rapport se trouvent soit dans les rapports en temps réel ou les rapports historiques **Détails/Traces des agents et des contacts**.
- Une dimension temporelle, telle que les unités chronologiques **Intervalle** utilisées pour récapituler et répartir les données des rapports de tendance sur des lignes de table individuelles et des points de données selon l'intervalle d'enregistrement des mesures.

- D'autres dimensions qui représentent des entités administrées dans l'entreprise, telles que **Etat AUX** ou **Résultat**.



Astuce :

Bien que vous puissiez habituellement utiliser les libellés pour différencier divers types d'éléments de rapports, une icône spéciale s'affiche également avec chaque élément pour distinguer les éléments de mesures des ressources et d'autres types d'éléments relatifs aux dimensions.

Colonne Résumé : Lorsque vous consultez des éléments de tables de rapports dans l'onglet **Table** du concepteur, la colonne **Résumé** d'une mesure indique si le rapport affiche une valeur résumée de cette mesure. Dans les résultats de rapports, les valeurs résumées générées pour des mesures s'affichent dans une ligne intitulée **Résumé** à la fin de la table.

Lorsque vous spécifiez une valeur résumée pour une mesure de rapport, vous devez également spécifier le type d'opération mathématique que le rapport utilise pour générer la valeur résumée. Vous sélectionnez des opérations de résumé depuis la liste déroulante située en regard du bouton **Résumé** de la barre d'outils.

Pour plus d'informations sur les opérations mathématiques associées à la fonction **Résumé**, reportez-vous à la section [Définition de valeurs résumées](#) à la page 14.

Remarque :

Des lignes de sous total sont ajoutées automatiquement à un groupe de lignes de rapport consécutives lorsque la fonction **Groupe** est utilisée pour répartir des mesures de ressource en fonction d'une association avec une seconde dimension de rapport. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Colonne Groupe](#) à la page 10.

Colonne Trier : La colonne **Trier** indique si une règle de tri est appliquée à une mesure. Les règles de tri contrôlent la séquence d'affichage des lignes de rapport dans les résultats de rapport. Vous pouvez affecter plusieurs règles de tri aux ressources et mesures de votre rapport. Pour plus d'informations, voir [Application de règles de tri](#) à la page 12.

Colonne Groupe : La colonne **Groupe** indique si la fonction **Groupe** associe un élément de rapport à l'élément suivant dans la liste. Cette fonction vous permet de regrouper les groupes de mesures associés sur des lignes successives d'une table de rapport. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Regroupement d'éléments de rapports](#) à la page 13.

Présentation du concepteur pour les graphiques

Lorsque vous ouvrez un rapport qui comprend un ou plusieurs graphiques, des informations s'affichent sur les éléments du graphique.



Astuce :

Si le rapport que vous souhaitez personnaliser comporte plusieurs graphiques, utilisez la liste déroulante **Sélecteur de graphiques** pour consulter différents graphiques.

L'onglet **Graphique** répertorie les mesures utilisées dans le graphique du rapport. Les éléments autres que les mesures ou attributs d'une ressource, tels que les paramètres d'intervalle de temps qui spécifient les coordonnées temporelles d'un graphique de tendance, ne s'affichent pas dans l'onglet **Graphique** et ne peuvent pas être personnalisés.

L'onglet **Graphique** comporte une liste déroulante **Type de graphique** présentant les divers formats de graphique que vous pouvez utiliser pour le graphique en cours.

Fonctions de personnalisation de rapports

Vous pouvez accéder à toutes les fonctions de personnalisation du concepteur de rapport depuis les boutons de la barre d'outils.



Astuce :

Le nom de chaque bouton de la barre d'outils s'affiche lorsque vous passez le curseur sur celui-ci.

Vous trouverez dans les sections suivantes des informations sur les fonctions de personnalisation du **concepteur de rapport** :

- [Remplacement d'un élément de rapport](#) à la page 12
- [Modification de l'ordre d'affichage des colonnes de table](#) à la page 12
- [Suppression d'éléments de rapports](#) à la page 12
- [Regroupement d'éléments de rapports](#) à la page 13
- [Définition de valeurs résumées](#) à la page 14
- [Ajout d'une nouvelle mesure de rapport](#) à la page 15
- [Création de calculs personnalisés](#) à la page 16

Remplacement d'un élément de rapport

La fonction **Modifier** s'applique à la personnalisation de tables et de graphiques. Pour remplacer un élément de rapport existant par un nouvel élément dans un graphique ou une table de rapport :

1. Mettez en surbrillance l'élément à remplacer.
2. Cliquez sur le bouton **Modifier**.

La fenêtre **Sélecteur de colonnes/métadonnées** affiche le modèle de rapport qui correspond au sujet de votre rapport. Pour plus d'informations sur la recherche et le choix d'éléments de rapports correspondant à vos besoins en matière de personnalisation, reportez-vous à la section [Navigation dans le modèle de rapport](#) à la page 19.

3. Sélectionnez un élément de rapport et cliquez sur **Enregistrer**.

Modification de l'ordre d'affichage des colonnes de table

Vous pouvez modifier en quelques instants l'ordre dans lequel s'affichent les colonnes de différents éléments de rapports dans une table de rapport.

Pour modifier l'ordre d'un élément de rapport :

1. Mettez en surbrillance l'élément de rapport à déplacer.
2. Cliquez sur le bouton **Monter** ou **Descendre**.

Suppression d'éléments de rapports

Vous pouvez supprimer très rapidement un élément de rapport d'une table ou d'un graphique.

Pour supprimer un élément de rapport :

1. Mettez en surbrillance l'élément de rapport à supprimer.
2. Sur la barre d'outils du **concepteur de rapport**, cliquez sur le bouton **Supprimer**.

Application de règles de tri

Vous pouvez définir une ou plusieurs règles d'ordre de tri pour les éléments d'une table de rapport. Une règle d'ordre de tri contrôle la séquence d'affichage des lignes du rapport personnalisé. Vous pouvez trier les lignes du rapport par ordre croissant ou décroissant, alphabétique ou numérique.

Si vous affectez une règle de tri à plusieurs éléments, les ordres de tri sont appliqués selon leur séquence d'affichage dans la table de rapport.

Remarque :

Si votre rapport comporte un ou plusieurs éléments de rapports associés par la fonction **Groupe**, les ordres de tri sont appliqués au sein de chaque groupe.

Pour appliquer une règle d'ordre de tri à un élément de rapport :

1. Mettez en surbrillance l'élément de rapport à associer à une règle de tri.
2. Cliquez sur le bouton **Trier**.



Astuce :

Pour passer du mode croissant à décroissant et vice versa, mettez en surbrillance un élément de rapport et cliquez plusieurs fois sur le bouton **Trier**.

Regroupement d'éléments de rapports

La fonction **Groupe** vous permet de regrouper des ensembles de mesures pour des ressources appariées sur des lignes adjacentes dans des tables de rapports. Par exemple, le rapport historique récapitulatif **Performances de l'agent par file d'attente** répartit les mesures de contact d'un agent en fonction des files d'attente ayant présenté des contacts à l'agent. Les données sur les files d'attente sont regroupées par agent. Ainsi, toutes les données sur les files d'attente du premier agent répertoriées dans le rapport sont regroupées sur des lignes successives avant les données sur les files d'attente de l'agent suivant.

Vous trouverez dans les sections suivantes des informations supplémentaires sur la fonction **Groupe** :

- [Procédure d'affectation de groupe](#) à la page 13
- [Lignes de sous total de groupes](#) à la page 14

Procédure d'affectation de groupe

Pour créer un rapport personnalisé qui distribue des mesures de contact pour une ressource en fonction d'une autre ressource, effectuez les tâches suivantes :

1. Dans l'onglet **Tables**, vérifiez que la ressource principale, selon laquelle les occurrences de la ressource secondaire doivent être regroupées, est répertoriée juste avant la ressource secondaire. Par exemple, dans un rapport **Agents par file d'attente - Résumé**, l'élément de rapport **Agent** est répertorié juste avant l'élément de rapport **File d'attente**.
2. Mettez en surbrillance la ressource principale selon laquelle vous souhaitez regrouper les occurrences de la ressource secondaire.
3. Sur la barre d'outils du **concepteur de rapport**, cliquez sur le bouton **Groupe**.
Une icône représentant une coche s'affiche dans la colonne **Groupe**.

Lignes de sous total de groupes

Lorsque vous appliquez la fonction **Groupe** à un élément de rapport, une ligne de sous total est automatiquement insérée après la dernière ligne de chaque groupe.

Lorsque des lignes de sous total sont incluses dans un rapport, les valeurs résumées de sous total sont calculées ainsi :

- Pour les mesures basées sur des comptages totaux ou des durées totales, les valeurs de sous total correspondent à la somme des durées ou comptages affichés dans le rapport.
- Pour les mesures basées sur des moyennes ou des pourcentages, les valeurs de sous total sont dérivées en recalculant des moyennes ou des pourcentages à partir des données source de comptage et de durée utilisées pour générer les valeurs moyennes ou les pourcentages affichés dans les rapports. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Méthodes de calcul des mesures](#) à la page 42 dans le document Rapports standard Avaya IQ.

Définition de valeurs résumées

Vous pouvez utiliser la fonction **Résumé** pour inclure des valeurs résumées totales pour les mesures de tables de rapports. Les valeurs résumées sont affichées sur une ligne finale **Résumé** à la fin de la table de rapport.

Lorsque vous appliquez la fonction **Résumé** à une mesure de rapport, vous spécifiez le type d'opération mathématique que le rapport utilise pour générer la valeur résumée. Vous sélectionnez des opérations de résumé depuis la liste déroulante située en regard du bouton **Résumé** de la barre d'outils.

Vous trouverez des informations supplémentaires dans les sections suivantes :

- [Opérateurs de la fonction Résumé](#) à la page 14
- [Procédure d'affectation de résumé](#) à la page 15

Opérateurs de la fonction Résumé

Les opérateurs suivants peuvent être utilisés avec la fonction **Résumé** :

Moyenne : La valeur résumée correspond à la moyenne arithmétique simple des valeurs du rapport obtenues pour la mesure spécifiée dans le rapport. Appliquez cette opération de résumé aux mesures constituées de comptages ou de durées.

Calculé(e) : La valeur résumée est dérivée en recalculant toutes les valeurs source prises en compte dans les valeurs moyennes ou les pourcentages obtenus pour la mesure spécifiée dans le rapport. Appliquez cette opération de résumé aux mesures constituées de pourcentages ou de moyennes.

Imaginez le cas où l'opérateur **Calculé(e)** est spécifié pour la mesure **% de transferts** dans un rapport **Performances de l'agent par file d'attente**. La mesure **% de transferts** affichée dans le rapport pour chaque agent correspond à $(\text{transferts} : \text{contacts actifs}) \times 100$.

Lorsque l'option **Calculé(e)** est choisie pour la fonction **Résumé**, le rapport n'utilise pas les valeurs **% de transferts** dérivées affichées pour chaque agent dans le rapport. Au lieu de cela, le rapport se base sur l'ensemble de comptages **Transferts** et **Contacts actifs** d'origine pour chaque agent et recalcule une valeur résumée **% de transferts** totale basée sur cet ensemble complet de données sur l'agent.

Une méthode similaire est utilisée pour recalculer des valeurs résumées pour des mesures basées sur des calculs de valeurs moyennes. Cette méthode élimine les déformations mathématiques qui peuvent survenir lorsque des valeurs basées sur des pourcentages ou des moyennes sont utilisées pour dériver de nouvelles valeurs résumées basées sur des pourcentages ou des moyennes.

Maximum : La valeur résumée représente la valeur la plus élevée obtenue pour la mesure spécifiée dans le rapport. Appliquez cette opération de résumé aux mesures constituées de comptages, durées, pourcentages ou moyennes.

Minimum : La valeur résumée représente la valeur la plus faible obtenue pour la mesure spécifiée dans le rapport. Appliquez cette opération de résumé aux mesures constituées de comptages, durées, pourcentages ou moyennes.

Total : La valeur résumée correspond à la somme des valeurs individuelles obtenues pour la mesure spécifiée dans le rapport. Appliquez cette mesure aux opérations constituées de comptages ou de durées.

Procédure d'affectation de résumé

Pour spécifier une valeur résumée pour une mesure de table de rapport :

1. Dans l'onglet **Tables**, mettez en surbrillance la mesure à laquelle vous souhaitez affecter une valeur résumée.
2. Choisissez une opération de résumé dans la liste déroulante située en regard du bouton **Résumé**.
3. Cliquez sur le bouton **Résumé**.

Le type d'opération sélectionné pour la mesure s'affiche sur la ligne **Résumé**.

Ajout d'une nouvelle mesure de rapport

Vous pouvez ajouter un nouvel élément à un graphique ou une table de rapport à l'aide de l'icône **Ajouter un nouvel élément**.

Pour ajouter un nouvel élément :

1. Dans l'onglet **Table** ou **Graphique**, mettez en surbrillance l'élément de rapport qui précède l'emplacement où vous souhaitez voir s'afficher le nouvel élément dans le rapport personnalisé.
2. Sélectionnez **Mesure** dans la liste déroulante située en regard du bouton **Ajouter un nouvel élément**, puis cliquez sur le bouton **Ajouter un nouvel élément**.
La fenêtre **Sélecteur de colonnes/métadonnées** s'affiche.
3. Recherchez et mettez en surbrillance une mesure de rapport à inclure dans le rapport personnalisé.
4. Cliquez sur le bouton **Enregistrer**.

Création de calculs personnalisés

Vous pouvez créer des calculs personnalisés dérivés des mesures fournies dans les différents sujets de modèles de génération de rapports Avaya IQ et les ajouter à votre rapport personnalisé. L'éditeur de calcul vous permet de sélectionner les mesures de rapport dont vous avez besoin pour votre calcul et de spécifier les opérations à leur appliquer.

Vous trouverez dans les sections suivantes des informations supplémentaires sur l'éditeur de calcul :

- [A propos de l'éditeur de calcul](#) à la page 16
- [Création d'un calcul](#) à la page 17
- [Exemple de calcul](#) à la page 17

A propos de l'éditeur de calcul

Environnement d'édition standard : L'éditeur de calcul propose les mêmes fonctions qu'un éditeur de texte standard. Vous pouvez ajouter des opérateurs mathématiques, tels que « + », « - », « / » et « * ». Vous pouvez également regrouper divers éléments et opérateurs dans différentes expressions d'un même calcul à l'aide de parenthèses.

Format d'expression de requête : Lorsque vous sélectionnez un élément de modèle de rapport à utiliser dans un calcul, l'éditeur de calcul affiche celui-ci sous la forme d'une expression de requête. Ainsi, si vous ajoutez l'élément **Durée de mise en attente moyenne dans la vue** à un calcul personnalisé pour un rapport **Performances des files d'attente**, l'éditeur de calcul affiche l'élément sous la forme **[Mesures de segment du contact de l'agent pour la file d'attente et le point de routage]. [Durée de mise en attente moyenne dans la vue]**.

Création d'un calcul

Pour ajouter un calcul personnalisé dans un graphique ou une table de rapport, effectuez les tâches suivantes :

1. Dans l'onglet **Tables** ou **Graphique**, mettez en surbrillance l'élément que doit suivre le nouveau calcul dans le rapport personnalisé.
2. Sélectionnez l'option **Calcul** dans la liste déroulante située en regard de l'icône **Ajouter un nouvel élément**, puis cliquez sur l'icône **Ajouter un nouvel élément**.
La fenêtre **Modifier le calcul** s'affiche.
3. Dans le volet de modèle de rapport, recherchez et mettez en surbrillance une mesure de rapport à inclure dans votre calcul.
4. Cliquez sur le bouton **Ajouter**.
5. Répétez cette procédure autant de fois que nécessaire pour ajouter toutes les mesures de rapport que vous souhaitez utiliser dans votre calcul.
6. Dans le volet **Calcul**, saisissez les opérateurs mathématiques dont vous avez besoin pour votre calcul. Si besoin, vous pouvez également insérer des parenthèses pour définir l'ordre de priorité des opérateurs mathématiques utilisés dans votre calcul.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Exemple de calcul](#) à la page 17.

Exemple de calcul

L'exemple suivant montre la manière dont plusieurs éléments de rapports peuvent être sélectionnés dans le modèle de rapport et combinés avec des opérateurs afin de construire un nouveau calcul personnalisé.

Dans l'exemple qui suit, le concepteur du rapport souhaite créer un calcul personnalisé dans le but de représenter la durée moyenne de contacts traités dans un rapport historique résumé des performances des files d'attente. L'espace de noms **Résumé des performances des files d'attente et des points de routage** comprend plusieurs éléments de rapports représentant des durées moyennes.

Dans le scénario de cet exemple, le concepteur décide d'ajouter le temps **Durée de mise en attente moyenne dans la vue** aux autres composants de durée moyenne de traitement afin de créer une nouvelle mesure relative à la durée du traitement. Les éléments de rapports sélectionnés par le concepteur pour le calcul personnalisé et les opérateurs à appliquer aux éléments de rapports sont résumés comme suit :

[Dur. moy. de com. active + Dur. moy. du travail de finalisation. +
Durée de mise en attente moyenne dans la vue]

Dans l'éditeur de calcul, l'expression correspondante affichée après la sélection des éléments de rapports requis par le concepteur et appliquée aux opérateurs d'addition est la suivante :

[Mesures de segment du contact de l'agent pour la file d'attente et le point de routage].[Dur. moy. de com. active] + [Mesures de segment du contact de l'agent pour la file d'attente et le point de routage].[Dur. moy. du travail de finalisation] + [Mesures de segment du contact de l'agent pour la file d'attente et le point de routage].[Durée de mise en attente moyenne dans la vue]

Cet exemple démontre également la nécessité de procéder avec prudence lors de l'utilisation d'éléments de rapports basés sur des calculs de valeurs moyennes. L'exemple de calcul ci-dessus est susceptible de générer des données non représentatives des activités consacrées aux contacts par les agents. Prenons un exemple : supposons que la proportion de contacts nécessitant des travaux de finalisation est relativement faible, mais que la durée moyenne de finalisation pour ces contacts est relativement longue par rapport au temps actif moyen consacré à la plupart d'entre eux. Dans ce calcul, **Dur. moy. de com. active** et **Dur. moy. du travail de finalisation** se sont vu attribuées un poids égal, alors que la contribution réelle du temps de travail de finalisation aux durées globales de contact traité est relativement faible par rapport à la contribution du temps actif. Dans ce cas, le calcul personnalisé risque de surestimer la « durée de traitement » moyenne réelle des contacts.

Modification de type de graphique

Les modifications des spécifications de type de graphiques sont prises en charge pour les rapports comprenant un ou plusieurs graphiques. Pour un graphique en particulier, les options de type de graphique disponibles dépendent de la nature du graphique d'origine. Par exemple, le concepteur de rapport prend en charge la conversion d'un type d'histogramme en type de graphique en barres. En revanche, il ne prend pas en charge la conversion d'un diagramme circulaire en graphique en courbes, dans la mesure où il s'agit de deux types de graphiques totalement incompatibles.

Navigation dans le modèle de rapport

Lorsque vous utilisez la fonction **Ajouter un nouvel élément** pour ajouter une nouvelle mesure ou un nouveau calcul dans un rapport, la fenêtre **Sélecteur de métadonnées** affiche la zone du modèle de rapport Avaya IQ qui relève de ce rapport. Les sections suivantes présentent les concepts et associations clés de modèles de rapport entre les rapports et les zones de modèles de rapports. Objectif : vous permettre de trouver les éléments de rapports correspondant au rapport personnalisé que vous souhaitez créer.

- [Terminologie et concepts de modèle de rapport](#) à la page 19
- [Mappages des éléments de rapport par zone de génération de rapports](#) à la page 20
- [Autres espaces de noms aux fonctions spéciales](#) à la page 29

Terminologie et concepts de modèle de rapport

Le modèle de rapport Avaya IQ fournit aux utilisateurs une interface simplifiée entre les rapports Avaya IQ et la base de données de génération de rapports. Il vous sera très utile de connaître les concepts décrits dans les sections suivantes avant de vous lancer dans la sélection d'éléments du modèle de rapport pour vos rapports.

Espaces de noms

Les différentes zones du modèle de rapport Avaya IQ sont représentées sous la forme de structures arborescentes extensibles. Les conteneurs qui conservent une collection d'éléments de rapports associés sont appelés espaces de noms. Il arrive que certains espaces de noms de modèles de rapport soient imbriqués dans une hiérarchie logique. Par exemple, plusieurs mesures de la file d'attente qui apparaissent dans les rapports de performances des files d'attente sont situées dans une zone de modèle de rapport possédant le chemin d'accès suivant à un espace de noms :

Résumé des performances des files d'attente et des points de routage > Mesures résumées de la file d'attente

Types d'éléments de rapport

Les éléments de rapport sont souvent organisés par type en différents espaces de noms. Pour savoir où rechercher un élément, vous devez être en mesure de repérer les types d'éléments de rapport standard.

Dimensions contrôlées : - Les entités administrées existant dans le centre de contact en tant qu'objets mesurables sont comprises dans cette catégorie. Certaines de ces entités, telles que les agents, les files d'attente et les points de routage, interviennent directement dans le traitement automatique ou la prise en charge des contacts. La dimension contrôlée peut également être une collection d'entités, telle qu'un groupe de travail ou un groupe de file d'attente.

Bien que les états AUX n'interviennent pas dans le traitement (automatique ou par les agents) des contacts, ils représentent également une entité administrée donnée, pouvant être associée à des événements et à des activités mesurables. Les états AUX sont également une dimension contrôlée. En général, les dimensions contrôlées sont situées dans des espaces de noms séparés de ceux utilisés pour les mesures et les calculs.

Attributs : Cette catégorie inclut des éléments qui fournissent des informations descriptives sur les propriétés d'une entité ou d'un événement. Les attributs peuvent s'appuyer sur les informations administrées ou sur les informations enregistrées lors d'un événement. Les attributs qui décrivent une dimension contrôlée sont très souvent situés dans le même espace de nom que cette dimension.

Les exemples suivants illustrent des éléments de modèle de génération de rapport appartenant à la catégorie de l'attribut :

- L'**état de l'agent** enregistré pour un agent à un moment donné.
- Un **type de flux** enregistré pour un événement de flux.
- Une classification par **direction du contact** affectée à un contact.
- Une valeur **Cible %** administrée pour une file d'attente.
- Une définition du **comportement de l'état AUX court** administrée pour un état AUX.

Mesures et calculs : Cette catégorie inclut les durées et les comptages enregistrés, ainsi que les calculs qui en découlent.

Mappage des éléments de rapport par zone de génération de rapports

Cette section mappe les différents types d'éléments de rapports aux espaces de noms dans le modèle de rapport. Les mappages sont organisés selon la catégorie de rapport du rapport source. Les espaces de noms décrits dans les sections suivantes sont destinés à aider les concepteurs de rapports à se familiariser avec les différentes zones du modèle de rapport. Ces mappages ne constituent pas une liste exhaustive des éléments susceptibles d'être ajoutés à un rapport personnalisé.

**Important :**

Les éléments contenus dans certains espaces de noms risquent de corrompre des fonctionnalités s'ils sont ajoutés à un rapport personnalisé. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique :

Cette section contient les rubriques suivantes :

- [Mappage des rapports en temps réel](#) à la page 21
- [Mappage des rapports relatifs au comportement des agents](#) à la page 23
- [Mappage des rapports relatifs aux performances des agents et des groupes de travail](#) à la page 26
- [Mappage des rapports de tableau de bord](#) à la page 27
- [Mappage des rapports de performances des files d'attente](#) à la page 27
- [Mappage des rapports de résultats](#) à la page 28
- [Mappage des rapports relatifs aux performances des points de routage](#) à la page 29

Mappage des rapports en temps réel

Les éléments affichés dans les rapports en temps réel sont tous associés avec la zone du modèle de rapport en temps réel. Le tableau suivant répertorie les chemins de la structure arborescente du modèle de rapport vers les espaces de noms qui comportent des éléments pouvant être utilisés dans les rapports issus de la zone de rapport **Rapports en temps réel standard**.

Remarque :

Tous les chemins décrits dans le tableau sont relatifs à l'espace de nom **Modèle de rapports en temps réel**.

Saisie de rapport	Éléments de rapports pris en charge	Chemins d'accès à un espace de noms
Agent	Dimension de l'agent et attributs associés.	Agent
	Etat actuel de l'agent en fonction d'une file d'attente affectée.	Attributs dynamiques temps réel > Attributs dynamiques de l'agent > Etat actuel de l'agent
	Mesures de traitement des contacts et mesures d'occupation - fenêtre de temps dynamique.	Mesures composites temps réel > Mesures de la fenêtre temporelle dynamique > Mesures de la fenêtre temporelle dynamique de l'agent
	Mesures de traitement des contacts et mesures d'occupation - début de journée.	Mesures composites temps réel > Mesures de la fenêtre temporelle dynamique > Mesures de la fenêtre temporelle dynamique de l'agent
	File d'attente et niveau de compétence actuels attribués pour l'agent.	Attributs dynamiques temps réel > Attributs dynamiques de connexion de la file d'attente > Etat actuel de l'agent

Saisie de rapport	Éléments de rapports pris en charge	Chemins d'accès à un espace de noms
File d'attente	La dimension de la file d'attente et ses attributs associés.	File d'attente
	Mesures des états de la file d'attente.	Mesures composites temps réel > Mesures des états > Mesures des états de la file d'attente
	Mesures des états des agents connectés.	Mesures composites temps réel > Mesures des états > Mesures des états de la file d'attente > Agents connectés par état
	Etat actuel des files d'attente.	Attributs dynamiques temps réel > Attributs dynamiques de la file d'attente > Etat actuel de la file d'attente
	Mesures de la file d'attente, y compris les mesures résumées de traitement des contacts par les agents - fenêtre de temps dynamique.	Mesures composites temps réel > Mesures de la fenêtre temporelle dynamique > Mesures de la fenêtre temporelle dynamique de file d'attente
	Mesures de la file d'attente, y compris les mesures résumées de traitement des contacts par les agents - début de journée.	Mesures composites temps réel > Début de journée > Mesures de début de journée de la file d'attente
Groupe de files d'attente	La dimension du groupe de la file d'attente et ses attributs associés.	Groupe de files d'attente
	Mesures des états du groupe de files d'attente.	Mesures composites temps réel > Mesures des états > Mesures des états du groupe de files d'attente
	Mesures du groupe de files d'attente - fenêtre de temps dynamique.	Mesures composites temps réel > Mesures de la fenêtre temporelle dynamique > Mesures de la fenêtre temporelle dynamique du groupe de files d'attente
	Mesures du groupe de files d'attente- début de journée.	Mesures composites temps réel > Mesures de début de journée > Mesures de la fenêtre temporelle dynamique du groupe de files d'attente
Point de routage	La dimension du point de routage et ses attributs associés.	Point de routage
	Mesures du point de routage, y compris les mesures résumées de traitement des contacts par les agents - fenêtre de temps dynamique.	Mesures composites temps réel > Mesures de la fenêtre temporelle dynamique > Mesures de la fenêtre temporelle dynamique du point de routage
	Mesures du point de routage, y compris les mesures résumées de traitement des contacts par les agents - début de journée.	Mesures composites temps réel > Début de journée > Mesures de début de journée du point de routage

Saisie de rapport	Éléments de rapports pris en charge	Chemins d'accès à un espace de noms
Groupe de points de routage	La dimension du groupe de points de routage et ses attributs associés.	Groupe de points de routage
	Mesures des états des groupes de points de routage.	Mesures composites temps réel > Mesures des états > Mesures des états des groupes de points de routage
	Mesures des groupes de points de routage - fenêtre de temps dynamique.	Mesures composites temps réel > Mesures de la fenêtre temporelle dynamique > Mesures de la fenêtre temporelle dynamique des groupes de points de routage
	Mesures du groupe de files d'attente- début de journée.	Mesures composites temps réel > Mesures de début de journée > Mesures de la fenêtre temporelle dynamique du groupe de files d'attente

Mappage des rapports relatifs au comportement des agents

La zone de rapport relative au comportement des agents inclut à la fois des rapports détaillés et des rapports résumés. Les mappages des éléments de rapports pour ces rapports sont décrits dans les sections suivantes :

- [Mappage des rapports résumés relatifs au comportement](#) à la page 24
- [Mappage des rapports détaillés sur le comportement](#) à la page 25

Mappage des rapports résumés relatifs au comportement

Le tableau suivant répertorie les chemins de la structure arborescente du modèle de rapport vers les espaces de noms qui comportent des éléments pouvant être utilisés dans les rapports résumés relatifs au comportement dans la zone de rapport historique **Comportements des agents**. Il est facile d'identifier ces rapports dans la mesure où le nom du rapport comporte toujours le terme **Résumé**.

Remarque :

Les mesures relatives aux comportements qui ne sont pas directement liées au travail de contact et les autres mesures résumées par types de contacts sont présentées dans un tableau distinct du rapport **Comportements des agents - Résumé**. La version actuelle d'Avaya IQ ne prend pas en charge la personnalisation des éléments de données dans les tables de ces rapports.

Élément de saisie de rapport	Éléments de rapports pris en charge	Espace de noms
Agent ou groupe de travail	Mesures relatives aux comportements des agents n'impliquant pas de contacts.	Problèmes de comportement généraux et relatifs à la durée
	Mesures relatives aux comportements des agents basées sur les durées d'activité, mais non administrées en tant que définitions des comportements des agents pour les files d'attente ou les points de routage.	Problèmes de comportement généraux et relatifs à la durée
	Mesures relatives aux comportements des agents basées sur les événements, tels que les réacheminements, les transferts, les déconnexions durant la mise en attente, etc.	Traitement des travaux dus à des problèmes de comportement
	Mesures relatives aux comportements des agents reposant sur les définitions des comportements des agents administrées pour les files d'attente ou les points de routage.	Traitement des travaux dus à des problèmes de comportement pour la file d'attente Traitement des travaux dus à des problèmes de comportement pour le point de routage
	Dimension du contact et attributs associés.	Destination du contact

Mappage des rapports détaillés sur le comportement

Ce groupe comprend tous les rapports détaillés dans la zone de rapport historique

Comportements des agents et contenant le terme **Détails** dans le nom du rapport. Il est facile d'identifier ces rapports dans la mesure où le nom du rapport comporte toujours le terme **Résumé**.

Le tableau suivant énumère les chemins de la structure arborescente du modèle de rapport vers les espaces de noms qui comportent des éléments pouvant être utilisés pour ces rapports :

Élément de saisie de rapport	Éléments de rapports pris en charge	Chemin d'accès à un espace de noms
Agent	Mesures de traitement des contacts par les agents.	Détails de contact des agents.
	Informations relatives aux dimensions associées à l'initiateur du contact, à la destination, à la file d'attente et au point de routage.	Les espaces de noms de ces éléments qui affichent le même nom que leur dimension respective.
	Classifications relatives à la destination cible et à la direction du contact.	Destination du contact.

Mappage des rapports relatifs aux performances des agents et des groupes de travail

Le tableau suivant répertorie les chemins de la structure arborescente du modèle de rapport vers les espaces de noms, qui comportent des éléments pouvant être utilisés dans les rapports issus de la zone de rapport historique **Performances des agents et des groupes de travail**.

Remarque :

Tous les chemins décrits dans le tableau sont relatifs à l'espace de nom **Agents et groupes de travail**.

Élément de saisie de rapport	Éléments de rapports pris en charge	Chemin d'accès à un espace de noms
Agent	Dimension de l'agent et attributs associés.	Agent
	Mesures de traitement des contacts par les agents.	Mesures de segment du contact de l'agent
	Mesures de l'occupation des agents.	Mesures de l'intervalle entre les états
	Mesures relatives aux agents pour les états AUX.	Mesures des états AUX
File d'attente	La dimension de la file d'attente et ses attributs associés.	File d'attente
	Mesures de traitement des contacts par les agents.	Mesures de segment du contact de l'agent

Mappage des rapports de tableau de bord

Le tableau suivant répertorie les chemins de la structure arborescente du modèle de rapport vers les espaces de noms, qui comportent des éléments pouvant être utilisés dans les rapports issus de la zone de rapport historique **Performances des agents et des groupes de travail**.

Remarque :

Tous les chemins décrits dans le tableau sont relatifs à l'espace de nom **Agents et groupes de travail**.

Élément de saisie de rapport	Éléments de rapports pris en charge	Espace de noms
File d'attente, groupe de files d'attente, point de routage ou groupe de points de routage	Mesures de traitement des contacts par les agents	Mesures de segment du contact de l'agent

Mappage des rapports de performances des files d'attente

Le tableau suivant répertorie les chemins de la structure arborescente du modèle de rapport vers les espaces de noms, qui comportent des éléments pouvant être utilisés dans les rapports issus de la zone de rapport historique **Performances des files d'attente**.

Remarque :

Tous les chemins décrits dans le tableau sont relatifs à l'espace de nom **Résumé des performances des files d'attente et des points de routage**.

Élément de saisie de rapport	Éléments de rapports pris en charge	Espace de noms
File d'attente	Dimension de la file d'attente et ses attributs associés, y compris la valeur cible % et les définitions administrées du comportement des agents.	File d'attente
	Résumé des données sur les agents.	Mesures résumées des contacts des agents pour la file d'attente
	Résumé de données sur la file d'attente.	Mesures résumées de la file d'attente

Mappage des rapports de résultats

Le tableau suivant répertorie les chemins de la structure arborescente du modèle de rapport vers les espaces de noms, qui comportent des éléments pouvant être utilisés dans les rapports issus de la zone de rapport historique **Résultats**.

Remarque :

Les rapports de résultats présentent les données sur les mesures de revenus et les notes de qualité. La fonction Importation de données est requise pour insérer les données dans la base de données Avaya IQ.

Élément de saisie de rapport	Éléments de rapports pris en charge	Chemin d'accès à un espace de noms
Agent	Dimension de l'agent et attributs associés.	Agent
	Mesures de traitement des contacts par les agents et de rôles.	Agents et groupes de travail > Mesures de segment du contact de l'agent
File d'attente	Dimension de la file d'attente et ses attributs associés, y compris la valeur cible % et les définitions administrées du comportement des agents.	File d'attente
	Mesures de la file d'attente.	Performances des files d'attente et des points de routage > Mesures de la file d'attente
Points de routage	Dimension du point de routage et ses attributs associés, y compris la valeur cible % et les définitions administrées du comportement des agents.	Point de routage
	Mesures du point de routage.	Performances des files d'attente et des points de routage > Mesures du point de routage

Mappage des rapports relatifs aux performances des points de routage

Le tableau suivant répertorie les chemins de la structure arborescente du modèle de rapport vers les espaces de noms qui comportent des éléments pouvant être utilisés dans les rapports issus de la zone de rapport historique **Performances des points de routage**.

Remarque :

Tous les chemins décrits dans le tableau sont relatifs à l'espace de nom **Résumé des performances des files d'attente et des points de routage**.

Élément de saisie de rapport	Éléments de rapports pris en charge	Chemin d'accès à un espace de noms
Point de routage	Dimension du point de routage et ses attributs associés, y compris la valeur cible % et les définitions administrées du comportement des agents.	Point de routage
	Résumé des données sur les agents.	Mesures résumées des contacts des agents pour le point de routage
	Résumé de données sur la file d'attente.	Mesures résumées du point de routage

Autres espaces de noms aux fonctions spéciales

Cette section répertorie les espaces de noms comprenant plusieurs éléments spéciaux nécessaires à la prise en charge de la fonctionnalité des rapports. L'utilisation d'éléments dans ces espaces de noms est en général limitée pour la personnalisation des rapports. Il arrive parfois que l'addition d'éléments issus de ces espaces de noms perturbe la fonctionnalité du rapport.

Les éléments dans les espaces de noms suivants ne sont généralement pas utilisés pour la personnalisation des rapports :

- Pour la zone temps réel du modèle de rapport : En-tête de la session temps réel, Mappages des paramètres de session temps réel et Invites temps réel.
- Pour les zones du modèle de rapports associées aux rapports historiques : Invites de rapport.

Index

A

- ajout, nouvelle mesure de rapport [15](#)
- autorisations, obligatoire [5](#)

C

- calculs, création de calculs personnalisés [16](#)
- caractéristiques, pour la personnalisation des rapports . [5](#)
- choix, rapports à personnaliser [7](#)

D

- description des colonnes, onglet rapport. [9](#)

E

- éléments de rapports, types [19](#)
- espaces de noms, définis. [19](#)

L

- lignes de sous total, création dans les rapports . . . [14](#)

O

- ordre d'affichage, éléments de rapports [12](#)
- ouvrir, rapport dans le concepteur. [8](#)

P

- présentation
 - graphiques de rapports dans le concepteur. [11](#)
 - tables de rapports dans le concepteur [9](#)

R

- regroupement, éléments de rapports [13](#)
- remplacer, éléments de rapports [12](#)
- résumé
 - affectation à des éléments de rapports [15](#)
 - opérateurs [14](#)

S

- suppression, éléments de rapports [12](#)

T

- terminologie, pour le modèle de rapport [19](#)
- tri, éléments de rapports dans le rapport [12](#)
- type de graphique, modification des formats [18](#)

