Utilizzo dei rapporti di Avaya Oceanalytics™ Insights

Versione 3.3
Edizione 1
Luglio 2017

© 2016-2017, Avaya Inc.
Tutti i diritti riservati.

Avviso

Nonostante l'impegno profuso per garantire la completezza e la precisione delle informazioni del presente documento al momento della stampa, Avaya declina qualsiasi responsabilità per eventuali errori. Avaya si riserva il diritto di apportare cambiamenti e correzioni alle informazioni contenute nel presente documento senza alcun obbligo di notifica degli stessi a persone e a organizzazioni.

Limitazioni di responsabilità per la documentazione

Per “Documentazione” si intendono le informazioni pubblicate su diversi supporti che potrebbero includere le informazioni sul prodotto, le istruzioni d'uso e le specifiche sulle prestazioni rese generalmente disponibili agli utenti dei prodotti. Nella documentazione non sono inclusi i materiali di marketing. Avaya non è responsabile per eventuali modifiche, aggiunte o eliminazioni alla versione originariamente pubblicata della documentazione, a meno che tali modifiche, aggiunte o eliminazioni non siano state eseguite da Avaya. L'Utente finale si impegna a risarcire e a non citare Avaya, i suoi agenti, funzionari e dipendenti, in eventuali reclami, azioni legali, richieste o sentenze, derivanti o correlate a modifiche, aggiunte o eliminazioni da essi apportate a questa documentazione nei limiti di quanto effettuato.

Limitazioni di responsabilità per i link

Avaya non è responsabile del contenuto e dell'attendibilità dei siti Web cui si fa riferimento all'interno di questo sito o di questa documentazione fornita da Avaya. Avaya non è responsabile dell'accuratezza di nessuna delle informazioni, dichiarazioni o contenuti forniti su questi siti e la loro inclusione non implica l'approvazione da parte di Avaya di prodotti, servizi o informazioni contenuti o offerti negli stessi. Avaya non garantisce che tali link siano attivi e non è in grado di controllarne la disponibilità.

Garanzia

Avaya fornisce una garanzia limitata sui propri componenti hardware e software Avaya. Per conoscere le condizioni della garanzia limitata, fare riferimento al contratto di vendita. Sono, inoltre, disponibili a clienti e altre parti il testo standard della garanzia Avaya e le informazioni sull’assistenza relativa al presente prodotto nell'ambito del periodo coperto da garanzia. Per consultare questi documenti, visitare il sito Web dell'assistenza Avaya all'indirizzo: https://support.avaya.com/helpcenter/getGenericDetails?detailId=C20091120112456651010 dal link “Warranty & Product Lifecycle” o un sito indicato successivamente da Avaya. Nota: acquistando il prodotto da un partner di canale Avaya autorizzato al di fuori dei confini degli Stati Uniti e del Canada, la garanzia viene fornita dal suddetto partner di canale e non da Avaya.

Per “Servizio ospitato”, si intende l'abbonamento a un servizio ospitato che l'utente acquista da Avaya o da un partner di canale Avaya autorizzato (a seconda dei casi), ulteriormente descritto nella sezione SAS ospitato o nella documentazione descrittiva di altri servizi, relativa al servizio ospitato applicabile. Se si acquista un abbonamento a un Servizio ospitato, la garanzia limitata di cui sopra potrebbe non essere applicabile; tuttavia, l'utente potrebbe avere diritto a usufruire dei servizi di supporto connessi al Servizio ospitato, come illustrato più avanti nei documenti descrittivi del servizio, in relazione al Servizio ospitato applicabile. Per ulteriori informazioni, contattare Avaya o un partner di canale Avaya (a seconda dei casi).

Servizio ospitato

LE SEGUENTI CONDIZIONI SI APPLICANO ALL'ACQUISTO DELL'ABBONAMENTO A UN SERVIZIO OSPITATO DA AVAYA O DA UN PARTNER DI CANALE AVAYA (A SECONDA DEI CASI). I TERMINI DI UTILIZZO DEI SERVIZI OSPITATI SONO DISPONIBILI SUL SITO WEB DI AVAYA ALL'INDIRIZZO HTTP://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO (SELEZIONARE IL COLLEGAMENTO “Avaya Terms of Use for Hosted Services”) O SU UN SITO INDICATO SUCCESSIVAMENTE DA AVAYA E SONO APPLICABILI A CHIUNQUE ACCEDA AL SERVIZIO OSPITATO O LO UTILIZZI. ACCEDENDO AL SERVIZIO OSPITATO O UTILIZZANDOLO, OPPURE AUTORIZZANDO ALTRI A FARLO, L'UTENTE, PER CONTO PROPRIO O DELL'ENTITÀ PER CUI AGISCE (DA QUI IN POI DENOMINATI IN MODO INTERSCAMBIABILE “"UTENTE"” E “"UTENTE FINALE"”), ACCETTA I PRESENTI TERMINI DI UTILIZZO. ACCETTANDO I TERMINI DI UTILIZZO PER CONTO DI UNA SOCIETÀ O ALTRA ENTITÀ LEGALE, L'UTENTE CONFERMA DI AVERE L'AUTORITÀ DI VINCOLARE TALE ENTITÀ AI PRESENTI TERMINI DI UTILIZZO. NEL CASO IN CUI NON DISPONGA DI TALE AUTORITÀ, O NON DESIDERI ACCETTARE I PRESENTI TERMINI DI UTILIZZO, L'UTENTE NON POTRÀ ACCEDERE AL SERVIZIO OSPITATO O UTILIZZARLO NÉ AUTORIZZARE ALTRI UTENTI A FARLO. L'UTILIZZO DEL SERVIZIO OSPITATO SARÀ LIMITATO AL NUMERO E AL TIPO DI LICENZE ACQUISTATE IN BASE AI TERMINI DEL CONTRATTO CHE REGOLANO IL SERVIZIO OSPITATO, PURCHÉ, TUTTAVIA, OVE NE RICORRA IL CASO PER ALCUNI SERVIZI OSPITATI, L'UTENTE ABBIA L'OPPORTUNITÀ DI UTILIZZARE LICENZE FLESSIBILI, CHE VERRANNO FATTURATE IN BASE ALL'EFFETTIVO UTILIZZO SUPERIORE AL LIVELLO DI LICENZA DEL CONTRATTO.

Licenze

I TERMINI DI LICENZA DEL SOFTWARE DISPONIBILI SUL SITO WEB DI AVAYA ALL'INDIRIZZO HTTP://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO, O SU UN SITO INDICATO SUCCESSIVAMENTE DA AVAYA, SONO APPLICABILI A CHIUNQUE ABBIA SCARICATO, UTILIZZATO E/O INSTALLATO PROGRAMMI SOFTWARE AVAYA, ACQUISTATI PRESSO AVAYA INC., QUALSIASI AFFILIATO AVAYA O UN PARTNER DI CANALE AVAYA AUTORIZZATO (OVE NE RICORRA IL CASO), IN BASE A UN CONTRATTO COMMERCIALE CON AVAYA O CON UN PARTNER DI CANALE AVAYA. SALVO DIVERSAMENTE CONCORDATO DA AVAYA PER ISCRITTO, AVAYA NON ESTENDE TALE LICENZA SE IL SOFTWARE NON È STATO REPERITO DA AVAYA, DALLE SUE CONSOCIATE O DA UN PARTNER DI CANALE AVAYA; AVAYA SI RISERVA IL DIRITTO DI INTENTARE UN'AZIONE LEGALE CONTRO CHIUNQUE UTILIZZI O VENDA IL SOFTWARE SENZA LICENZA. INSTALLANDO, SCARICANDO O UTILIZZANDO IL SOFTWARE O AUTORIZZANDO ALTRI A FARLO, L'UTENTE, PER CONTO PROPRIO O DELL'ENTITÀ PER CUI INSTALLA, SCARICA O UTILIZZA IL SOFTWARE (DA QUI IN POI DENOMINATI IN MODO INTERSCAMBIABILE “"UTENTE"” E “"UTENTE FINALE"”), ACCETTA I PRESENTI TERMINI E CONDIZIONI E STIPULA UN CONTRATTO VINCOLANTE TRA SE STESSO E AVAYA INC. O CON LA CONSOCIATA AVAYA APPLICABILE (“"AVAYA"”).

Avaya concede all'Utente una licenza secondo i termini dei tipi di licenza descritti di seguito, ad eccezione del software Heritage Nortel, il cui ambito di licenza è descritto in dettaglio di seguito. Se la documentazione dell'ordine non identifica in maniera esplicita un tipo di licenza, la licenza applicabile sarà una licenza di sistema designata come riportato nella sezione Licenza di sistema designata (DS). Il numero applicabile di licenze e di unità di capacità per le quali la licenza viene concessa è pari a uno (1), eccetto nei casi in cui venga specificato un numero diverso di licenze o di unità di capacità nella documentazione o in altri materiali a disposizione dell'Utente. Il termine “"Software"” indica programmi di computer in codice oggetto forniti da Avaya o da un Partner di canale Avaya sia come prodotti autonomi, preinstallati su prodotti hardware che come eventuali upgrade, aggiornamenti, patch, correzioni di errori o versioni modificate degli stessi. Per “Processore designato” si intende un singolo dispositivo di elaborazione autonomo. Per “Server” si intende una serie di processori designati che ospita un'applicazione software accessibile da svariati utenti. Per “Istanza”, si intende una singola copia del Software in esecuzione in un determinato momento: (i) su una macchina fisica; (ii) su una macchina virtuale (“VM”) con software installato o su un'installazione analoga.

Tipi di licenza

Licenza per sistemi designati (DS, Designated System). L'utente finale può installare e utilizzare ogni copia o un'istanza del software soltanto: 1) su un certo numero di processori designati fino al massimo riportato nell'ordine; oppure 2) fino al numero di istanze del software riportato nell'ordine, nella documentazione o nell'autorizzazione scritta di Avaya. Avaya può richiedere che i Processori designati siano identificati, nell'ordine, dal tipo, dal numero di serie, dalla chiave funzione, dall'Istanza, dalla posizione o da altre designazioni specifiche oppure che siano forniti dall'Utente finale ad Avaya attraverso mezzi elettronici stabiliti da Avaya specificatamente per questo scopo.

Software Heritage Nortel

Per “Software Heritage Nortel” si intende il software acquisito da Avaya nell'ambito dell'acquisto di Nortel Enterprise Solutions avvenuto nel dicembre 2009. Il Software Heritage Nortel, è il software contenuto nell'elenco dei prodotti di Heritage Nortel alla pagina http://support.avaya.com/LicenseInfo (selezionare il collegamento “Heritage Nortel Products”) o su un sito indicato

successivamente da Avaya. Per il software Heritage Nortel, Avaya concede al Cliente una licenza d'uso di tale Software, la quale viene fornita in virtù del presente documento esclusivamente per il livello di attivazione o di utilizzo autorizzato, al solo scopo specificato nella Documentazione e solo per l'incorporamento o l'esecuzione in apparecchiature Avaya o la comunicazione con le stesse. Le tariffe per il software Heritage Nortel possono essere applicate in base al livello di attivazione o utilizzo autorizzato specificato in un ordine o una fattura.

Copyright

Eccetto laddove esplicitamente dichiarato, non dovrà essere fatto alcun uso del materiale presente su questo sito, della Documentazione, del Software, del Servizio ospitato o dell'Hardware forniti da Avaya. Tutti i contenuti del sito, la documentazione, i Servizi ospitati e i prodotti forniti da Avaya, comprese la selezione, la disposizione e la progettazione dei contenuti, sono proprietà di Avaya o dei relativi concessori di licenza e sono protetti dalle leggi sul copyright e sulla proprietà intellettuale, inclusi i diritti sui generis relativi alla protezione dei database. È vietato modificare, copiare, riprodurre, ripubblicare, caricare, postare, trasmettere o distribuire in qualsiasi forma qualsiasi contenuto, in tutto o in parte, incluso qualsiasi codice o software, salvo espressamente autorizzato da Avaya. La riproduzione, la trasmissione, la diffusione, la memorizzazione e/o l'utilizzo non autorizzati esplicitamente e per iscritto da Avaya sono azioni perseguibili penalmente e civilmente in base alla legislazione vigente.

Virtualizzazione

Se il prodotto viene installato in una macchina virtuale, si applica quanto segue. Ogni prodotto è dotato del proprio codice di ordinazione e dei relativi tipi di licenza. Tenere presente che ogni istanza di un prodotto deve essere ordinata e concessa in licenza separatamente. Ad esempio, se il cliente dell'utente finale o il partner di canale Avaya volesse installare due istanze dello stesso tipo di prodotti, dovranno essere ordinati due prodotti di quel tipo.

Componenti di terzi

Per “Componenti di terzi”, si intendono alcuni programmi software o parti incluse nel Software o nel Servizio ospitato, che potrebbero contenere software (incluso software open source) distribuito in conformità ad accordi con terzi (“Componenti di terzi”), contenenti termini relativi ai diritti d'uso di alcune parti del Software (“Termini di terze parti”). Come richiesto, le informazioni sul codice sorgente distribuito del sistema operativo Linux (pertinente ai prodotti che includono tale codice), nonché i dettagli di identificazione dei titolari di copyright relativi ai Componenti di terzi e ai relativi Termini applicabili sono disponibili nei prodotti, nella Documentazione o sul sito Web Avaya al seguente indirizzo: http://support.avaya.com/Copyright oppure su un sito indicato successivamente da Avaya. I termini di licenza del software open source forniti come Termini di terzi sono conformi ai diritti di licenza concessi nei presenti Termini di licenza del Software e possono contenere diritti aggiuntivi a vantaggio dell'Utente, come la modifica e la distribuzione del software open source. I Termini di terzi hanno la precedenza sui presenti Termini di licenza del Software esclusivamente per quanto riguarda i Componenti di terzi applicabili nella misura in cui i presenti Termini di licenza del Software impongono all'Utente restrizioni maggiori rispetto ai Termini di terzi applicabili.

Quanto riportato di seguito si applica solo se il codec H.264 (AVC) viene distribuito con il prodotto. QUESTO PRODOTTO È CONCESSO IN LICENZA IN BASE ALLA LICENZA DEL PORTAFOGLIO BREVETTI AVC PER USO PERSONALE DEL CLIENTE O ALTRI UTILIZZI SENZA SCOPO DI LUCRO, PER LE ATTIVITÀ DI (i) CODIFICA VIDEO IN CONFORMITÀ ALLO STANDARD AVC (“VIDEO AVC”) E/O (ii) DECODIFICA DI VIDEO AVC, CODIFICATI DA UN CLIENTE PER ATTIVITÀ PERSONALI E/O OTTENUTI DA UN FORNITORE DI VIDEO IN POSSESSO DI LICENZA PER LA FORNITURA DI VIDEO AVC. NON VIENE CONCESSA, NÉ È DA RITENERE IMPLICITA, ALCUNA LICENZA PER ALTRI UTILIZZI. È POSSIBILE RICEVERE ULTERIORI INFORMAZIONI DA MPEG LA, L.L.C. VISITARE IL SITO HTTP://WWW.MPEGLA.COM.

Fornitori di servizi

PER I PARTNER DI CANALE AVAYA CHE OSPITANO PRODOTTI O SERVIZI AVAYA, SI APPLICA QUANTO SEGUE. IL PRODOTTO O IL SERVIZIO OSPITATO POTREBBE UTILIZZARE COMPONENTI DI TERZI SOGGETTI AI TERMINI DI QUESTI ULTIMI, PERTANTO IL FORNITORE DEL SERVIZIO DEVE OTTENERE IN MANIERA AUTONOMA UNA LICENZA DIRETTAMENTE DAL FORNITORE TERZO. I PARTNER DI CANALE AVAYA CHE OSPITANO SERVIZI AVAYA DEVONO ESSERE AUTORIZZATI DA AVAYA PER ISCRITTO E, SE TALI PRODOTTI OSPITATI UTILIZZANO O INCORPORANO DETERMINATI SOFTWARE DI TERZI, COMPRESI A TITOLO ESEMPLIFICATIVO SOFTWARE O CODEC MICROSOFT, IL PARTNER DI CANALE AVAYA DEVE OTTENERE IN MANIERA AUTONOMA QUALSIASI CONTRATTO DI LICENZA APPLICABILE A SPESE DEL MEDESIMO PARTNER DI CANALE AVAYA, DIRETTAMENTE DAL RELATIVO FORNITORE TERZO.

IN MERITO AI CODEC, QUALORA IL PARTNER DI CANALE AVAYA OSPITI PRODOTTI CHE UTILIZZANO O INCORPORANO IL CODEC G.729, H.264 O H.265, QUESTI RICONOSCE E ACCETTA DI ESSERE RESPONSABILE DI QUALSIASI ONERE E/O DIRITTO D'AUTORE CORRELATO. IL CODEC G.729 È CONCESSO SU LICENZA DA SIPRO LAB TELECOM INC. VEDERE WWW.SIPRO.COM/CONTACT.HTML. IL CODEC H.264 È CONCESSO IN LICENZA IN BASE ALLA LICENZA DEL PORTAFOGLIO BREVETTI AVC PER USO PERSONALE DEL CLIENTE O ALTRI UTILIZZI SENZA SCOPO DI LUCRO, PER LE ATTIVITÀ DI (i) CODIFICA VIDEO IN CONFORMITÀ ALLO STANDARD AVC (“VIDEO AVC”) E/O (ii) DECODIFICA DI VIDEO AVC, CODIFICATI DA UN CLIENTE PER ATTIVITÀ PERSONALI E/O OTTENUTI DA UN FORNITORE DI VIDEO IN POSSESSO DI LICENZA PER LA FORNITURA DI VIDEO AVC. NESSUNA LICENZA VIENE CONCESSA O È INTESA PER ALTRI UTILIZZI. SONO DISPONIBILI ULTERIORI INFORMAZIONI SUI CODEC H. 264 (AVC) E H.265 (HEVC) DA PARTE DI MPEG LA, L.L.C. VISITARE IL SITO HTTP://WWW.MPEGLA.COM.

Conformità normativa

L'utente riconosce e accetta di essere responsabile del rispetto di leggi e regolamenti applicabili, compresi, ma non limitati a leggi e regolamenti relativi alla registrazione delle chiamate, alla privacy dei dati, alla proprietà intellettuale, al segreto commerciale, alle frodi e ai diritti di esecuzione musicale, nel paese o nel territorio dove è utilizzato il prodotto Avaya.

Prevenzione delle frodi tariffarie

La Frode tariffaria è l'uso non autorizzato del sistema di telecomunicazione da parte di una parte non autorizzata (ad esempio, una persona che non è un dipendente dell'impresa, un agente, un sottoappaltatore o che non lavora per conto della vostra impresa). L'utente deve essere consapevole che il sistema potrebbe essere soggetto a rischio di frodi tariffarie che, se attuate, potrebbero far aumentare notevolmente i costi dei servizi di telecomunicazione.

Intervento di Avaya sulle frodi tariffarie

Se si ritiene di essere vittima di frode tariffaria e si necessita di assistenza o supporto tecnico, chiamare il Centro di assistenza tecnica per l'intervento contro le frodi tariffarie al numero dedicato +1-800-643-2353 per gli Stati Uniti e il Canada. Per ulteriori numeri di telefono di assistenza, visitare il sito Web dell'assistenza Avaya all'indirizzo https://support.avaya.com o un sito indicato successivamente da Avaya.

Vulnerabilità della sicurezza

Le informazioni sulle politiche di supporto alla sicurezza di Avaya sono disponibili nella sezione Security Policies and Support all'indirizzo https://support.avaya.com/security.

Le vulnerabilità sospette della sicurezza dei prodotti Avaya sono gestite per il flusso di supporto della sicurezza dei prodotti Avaya (https://support.avaya.com/css/P8/documents/100161515).

Download della documentazione

Per la versione più aggiornata della documentazione, visitare il sito Web dell'assistenza Avaya all'indirizzo https://support.avaya.com o un sito indicato successivamente da Avaya.

Come contattare l'assistenza Avaya

Visitare il sito Web dell'assistenza di Avaya https://support.avaya.com per articoli e avvisi su servizi ospitati o prodotti o per segnalare un problema con il servizio ospitato o il prodotto Avaya in uso. Per un elenco dei numeri di telefono di assistenza e indirizzi di contatto, accedere al sito Web dell'assistenza Avaya all'indirizzo https://support.avaya.com (o a un sito indicato successivamente da Avaya), scorrere fino alla parte inferiore della pagina e selezionare Contact Avaya Support.

Marchi di fabbrica

I marchi di fabbrica, i logo e i marchi di servizio (“Marchi”) visualizzati in questo sito, nella documentazione, nei Servizi

ospitati e nei prodotti forniti da Avaya sono marchi registrati o non registrati di Avaya, delle sue consociate o di terzi. Agli utenti non è consentito l'uso di tali marchi senza previo consenso scritto di Avaya o di tali terzi eventuali proprietari del marchio. Nulla di quanto contenuto in questo sito, nella Documentazione, nei Servizi ospitati e nei prodotti garantisce, per implicazione, preclusione o in altro modo, alcuna licenza o diritto nei confronti dei Marchi, senza l'autorizzazione esplicita per iscritto di Avaya o delle terze parti applicabili.

Avaya è un marchio registrato di Avaya Inc.

Tutti i marchi di fabbrica non-Avaya appartengono ai rispettivi titolari. Linux® è un marchio registrato di Linus Torvalds negli Stati Uniti e in altri Paesi.

Sommario

Capitolo 1: Introduzione 7
Scopo 7
Cronologia modifiche 7
Novità di questa versione 7
Capitolo 2: Rapporti di Avaya Oceanalytics™ Insights 8
Panoramica 8
Capitolo 3: Concetti sui rapporti di Avaya Oceanalytics™ Insights 9
Pannello 9
Oracle Business Activity Monitoring 9
Oracle Business Intelligence Enterprise Edition 9
Controlli 10
Capitolo 4: Procedure dei rapporti di Avaya Oceanalytics™ Insights 11
Accesso a Business Intelligence Analytics 11
Accesso a Business Activity Monitor 11
Impostazione della pagina di destinazione predefinita 11
Visualizzazione di un rapporto 12
Visualizzazione di un rapporto in BAM 12
Impostazione del fuso orario predefinito 13
Personalizzazione del layout di un rapporto 13
Pianificazione dei rapporti 13
Invio di un rapporto tramite e-mail 14
Esportazione dei rapporti 15
Stampa di un rapporto 15
Visualizzazione dei rapporti chat automatici tramite Oracle Business Intelligence 16
Capitolo 5: Rapporti in tempo reale 17
Rapporti in tempo reale 17
Rapporti misura di inizio giornata 17
Riepilogo prestazioni agente 17
Prestazioni agente, Primi 5 e Ultimi 5 19
Confronta agente 21
Riepilogo account per agente 22
Agente per servizio di instradamento 23
Monitoraggio servizio di instradamento 24
Rapporti misura istantanei 26
Istantaneo agente 26
Servizio di instradamento istantaneo 28
Interazione agente 29
Rapporti misura finestra mobile 31
Finestra mobile prestazioni agente 31
Finestra mobile agente per account 32
Finestra mobile servizio di instradamento 33
Finestra mobile agente per servizio di instradamento 35

Capitolo 6: Rapporti cronologici 37
Cronologico 37
Rapporti dettagliati 37
Riepilogo prestazioni agente 38
Prestazioni agente, Primi 5 e Ultimi 5 44
Confronta agente 45
Account per agente 47
Servizio di instradamento 52
Comportamento dell'agente 55
Configurazione agente 56
Agente per servizio di instradamento 58
Serie temporali 61
Interazione 62
Attività supervisore 67
Attività agente supervisionato 68
Confronta agente supervisionato 70
Capitolo 7: Risorse 72
Documentazione 72
Formazione 73
Assistenza 73
Utilizzo della Knowledge Base di Avaya InSite 73

Capitolo 1: Introduzione

Scopo

Lo scopo di questo documento è fornire informazioni sull'utilizzo e la descrizione dei rapporti cronologici e in tempo reale di Avaya Oceanalytics™ Insights ai clienti.

Questo documento è destinato a chi desidera imparare a utilizzare le funzioni e le funzionalità del prodotto.

Cronologia modifiche

Problema	Data	Riepilogo delle modifiche
1.0	Luglio 2017	In questa versione è stata aggiornata la sezione Novità.
1.0	Luglio 2017	Pannello Attività supervisore aggiornato.
1.0	Luglio 2017	Pannello Attività agente supervisionato aggiunto.
1.0	Luglio 2017	Pannello Confronto agente supervisionato incluso.
1.0	Luglio 2017	Inclusa una nuova sezione relativa alla navigazione dei rapporti.
1.0	Luglio 2017	Inclusa una nuova sezione relativa all'accesso a BAM.
1.0	Luglio 2017	Inclusa una nuova sezione relativa alla visualizzazione di un rapporto in BAM.

Novità di questa versione

Nuovi rapporti

I seguenti nuovi rapporti sono stati aggiunti in Avaya Oceanalytics™ Insights:

- Attività supervisore - Cronologico: un rapporto che visualizza un riepilogo dell'attività del supervisore.
- Attività agente supervisionato - Cronologico: un rapporto che visualizza gli agenti e gli aspetti del loro comportamento.
- Confronto agente supervisionato - Cronologico: un rapporto che visualizza il confronto degli agenti supervisionati su misure differenti.

Capitolo 2: Rapporti di Avaya Oceanalytics™ Insights

Panoramica

Il framework dei rapporti di Avaya Oceanalytics™ Insights fornisce rapporti completi per l'intero percorso del cliente in origini multicanale. Tramite questi rapporti, i supervisori possono analizzare le tendenze attuali nel contact center e migliorare le prestazioni agente.

Grazie a Insights, le aziende possono ricevere eventi da varie origini ed elaborarli per trarre e presentare misure aziendali. Insights sfrutta uno stack Oracle completo per offrire ai clienti l'inserimento, l'elaborazione degli eventi, la pubblicazione e i livelli di presentazione.

Funzioni principali

Funzioni	Descrizione
Rapporti cronologici e in tempo reale	Fornisce dati multicanale per i rapporti sulle prestazioni del contact center, per monitorare tendenze e migliorare le prestazioni generali.
Rapporti personalizzati	Consente agli utenti di creare i propri rapporti personalizzati. I rapporti sono altamente personalizzabili e sono dotati di funzionalità di controllo di accesso.
Funzioni di visualizzazione complete	Offre funzioni di visualizzazione complete per rapporti e pannelli tramite un livello di presentazione di business intelligence.

Architettura

Gli eventi sono necessari per i rapporti e devono essere disponibili in un formato standard, secondo quanto definito nel modello di collaborazione unificata (UCM). L'elaboratore evento riceve gli eventi da UCM e i dati di riferimento e di amministrazione dall'amministrazione di collaborazione unificata (UCA).

Il componente dell'elaboratore evento, che elabora gli eventi di origine aziendale, accede a un certo numero di argomenti JMS (Java Message Service). I clienti possono utilizzarlo per elaborare le misure aziendali basate su parametri dimensionali. Gli argomenti JMS vengono aggiornati come eventi, elaborati dal motore di elaborazione e utilizzati dal livello di presentazione di Oracle Business Activity Monitor (BAM) per i rapporti in tempo reale. Il componente dell'elaboratore evento scrive anche i dati a intervalli regolari in un RDBMS Orale Enterprise per i rapporti cronologici attraverso Oracle OBI.

L'elaboratore evento produce aggregazioni di 15 minuti utilizzando il fuso orario UTC. Il database agisce da repository per tali aggregazioni di 15 minuti e dei record dettagli contatti.

Gli amministratori possono definire e gestire la funzione e i valori di soglia in UCA. Alcuni intervalli soglia sono definibili anche nel livello di presentazione. Il livello di presentazione fornisce rapporti pronti all'uso e la possibilità di visualizzarli in vari fusi orari.

Capitolo 3: Concetti sui rapporti di Avaya Oceanalytics™ Insights

Pannello

I pannelli offrono visualizzazioni personalizzate delle informazioni aziendali ed esterne. In base alla autorizzazioni disponibili, è possibile visualizzare pannelli preconfigurati o creare visualizzazioni personalizzate. Gli utenti con privilegi amministrativi possono creare pannelli condivisi per i gruppi di utenti con responsabilità o funzioni lavorative comuni. È possibile visualizzare le proprie visualizzazioni personalizzate e impostare anche il pannello creato come quello predefinito.

Il contenuto di un pannello viene visualizzato in una o più pagine, identificate dalle schede nella parte superiore del pannello stesso.

Oracle Business Activity Monitoring

Oracle Business Activity Monitoring (BAM) è un framework per la creazione di pannelli interattivi e in tempo reale, nonché avvisi proattivi per il monitoraggio dei processi e dei servizi aziendali. BAM offre pannelli attivi che si aggiornano automaticamente e che non richiedono l'aggiornamento del browser da parte dell'utente. Offre anche pannelli di natura tattica in cui gli utenti possono modificare un parametro per osservare nuovi punti di vista aziendali utilizzando la stessa query di database.

Le soluzioni BAM agiscono da interfaccia collettiva per monitorare i dati provenienti da origini multicanale. Avaya Oceanalytics™ Insights offre rapporti istantanei e in tempo reale attraverso BAM. I supervisori possono utilizzare questi pannelli per individuare le situazioni in tempo reale e prendere decisioni immediate.

Tramite BAM, chi progetta i rapporti può configurare le query aziendali con parametri che consentano agli utenti finali di personalizzare facilmente i dati visualizzati sul pannello.

Oracle Business Intelligence Enterprise Edition

Oracle Business Intelligence Suite Enterprise Edition (OBIEE) è uno strumento di business intelligence che offre un'infrastruttura comune per la creazione e la distribuzione di pannelli e rapporti interattivi. Si tratta di un sistema di supporto alle decisioni che raccoglie, memorizza e analizza i dati e consente di accedervi.

Tramite OBIEE, Avaya Oceanalytics™ Insights offre pannelli cronologici utilizzabili dai supervisori per ottenere nuove informazioni e prendere velocemente decisioni basate su informazioni aggiornate.

Controlli

Avaya Oceanalytics™ Insights fornisce i controlli seguenti nella pagina dei prompt di immissione.

- **Applica**: consente di applicare i valori immessi nei prompt di immissione e visualizzare i risultati in un rapporto.
- **Aggiorna**: consente di aggiornare la pagina con i dati più recenti per gli ultimi filtri applicati nei prompt di immissione.

  Se si esegue un rapporto e si fa clic su **Aggiorna**, il sistema visualizza i dati più recenti nel database per i filtri applicati ai prompt di immissione.
- **Reimposta**: fornisce le seguenti opzioni per reimpostare i valori nei prompt di immissione.
  - **Ripristina ultimi valori applicati**: consente di reimpostare i valori nei prompt di immissione della pagina corrente in modo da utilizzare gli ultimi valori applicati.
  - **Ripristina ai valori predefiniti**: consente di impostare i valori dei prompt di immissione all'impostazione predefinita.
  - **Cancella tutto**: consente di cancellare i valori dei prompt di immissione nella pagina evidenziata. Per cancellare definitivamente i valori dai prompt di immissione, è necessario fare clic su **Applica** dopo aver fatto clic su **Cancella tutto**. Non è possibile fare clic su **Applica** dopo aver fatto clic su **Cancella tutto** se i valori dei campi di immissione obbligatori sono già stati cancellati.

Capitolo 4: Procedure dei rapporti di Avaya Oceanalytics™ Insights

Accesso a Business Intelligence Analytics

Procedura

1. Nella barra degli indirizzi del browser, immettere https://<FQDN_server>:9502/analytics.
2. Compilare i campi **ID Utente** e **Password**.
3. Fare clic su **Accedi**.

   Viene eseguito l'accesso a **Oracle Business Intelligence**.

   Nota:

   È possibile utilizzare HTTP o HTTPS. Utilizzare HTTP per una connessione non protetta. Utilizzare HTTPS per una connessione protetta.

Accesso a Business Activity Monitor

Procedura

1. Dalla barra degli indirizzi del browser Web, immettere: https://<*nome_dominio_completo_server*>:<porta>/bam/composer.
2. Compilare i campi **ID Utente** e **Password**.
3. Fare clic su **Accedi**.

   Viene eseguito l'accesso a **Oracle Business Activity Monitor**.

   Nota:

   È possibile utilizzare HTTP o HTTPS. Utilizzare HTTP per una connessione non protetta. Utilizzare HTTPS per una connessione protetta.

Impostazione della pagina di destinazione predefinita

Procedura

1. Accedere a **Oracle Business Intelligence**.
2. Fare clic su **<nomeutente> Account personale**.

Viene visualizzata la schermata **Account personale**.

3. Nel campo **Pagina iniziale** fare clic su un'opzione per impostarla come pagina di destinazione di preferenza.
4. Fare clic su **OK**.
5. Fare clic su **Esci**.
6. Accedere a **Oracle Business Intelligence**.

   Viene visualizzato la pagina di destinazione scelta.

Visualizzazione di un rapporto

Procedura

1. Accedere a **Oracle Business Intelligence**.
2. Fare clic su **Dashboard** > **Oceana Reporting & Analytics** > ***<nome_rapporto>***.

   Viene visualizzato il rapporto.
3. Selezionare i valori di immissione nei relativi prompt e fare clic su **Applica**.

   I campi filtro obbligatori sono contrassegnati da un asterisco (*). Se i campi obbligatori non vengono popolati, il pulsante Applica resta disattivato.

   Viene visualizzato il rapporto per i prompt di immissione selezionati.
4. **(Opzionale)** Per ottenere le informazioni sul singolo agente, è possibile visualizzare i dettagli del nome agente nei rapporti tabulari.

Visualizzazione di un rapporto in BAM

Procedura

1. Accedere a **Oracle Business Activity Monitoring**.
2. Fare clic su **Home** > **Pannelli** > ***<nome_rapporto>***.

   Viene visualizzato il rapporto.
3. **(Opzionale)** Selezionare un rapporto e fare clic sull'icona Preferiti per aggiungerlo alla cartella **Preferiti**.
4. **(Opzionale)** Selezionare un rapporto e fare clic sull'icona Apri all'avvio per lanciare il rapporto quando si apre l'applicazione BAM.

Impostazione del fuso orario predefinito

Procedura

1. Accedere a **Oracle Business Intelligence**.
2. Fare clic su **<nome utente>** > **Account personale**.

   Viene visualizzata la schermata **Account personale**.
3. Nella scheda **Preferenze** fare clic su un'opzione per impostarla come fuso orario di preferenza nel campo **Pagina iniziale**.
4. Fare clic su **OK**.
5. Fare clic su **Esci**.
6. Accedere a **Oracle Business Intelligence**.

   Viene visualizzato il fuso orario scelto.

Personalizzazione del layout di un rapporto

Procedura

1. Accedere a **Oracle Business Intelligence**.
2. Aprire un rapporto.
3. Immettere i valori di immissione nei relativi prompt.
4. Fare clic su **Opzioni pagina** sotto **<nome utente>**.
5. Selezionare **Salva personalizzazione corrente**.

   Viene visualizzata la schermata **Salva personalizzazione corrente**.
6. Immettere il nome della personalizzazione e fare clic su **OK**.

Pianificazione dei rapporti

Procedura

1. Accedere a **Oracle Business Intelligence**.
2. Fare clic su **Nuovo** > **Agente**.
3. Nella scheda **Generale** selezionare una delle opzioni seguenti:
   - **Alta**
   - **Normale**
   - **Bassa**
4. Nella scheda **Pianificazione** selezionare una delle opzioni seguenti:
   - **Mai**

- **Una volta**
- **Giornaliero**
- **Settimanale**
- **Mensile**

5. Nella scheda **Condizione**, attenersi alla procedura seguente:
   a. Fare clic su **Utilizza una condizione**.
   b. Fare clic su **Crea**.
   c. Selezionare **Analisi** o **KPI**.
6. Fare clic su **OK**.
7. Nella scheda **Contenuto di distribuzione** selezionare una delle opzioni seguenti:
   - **Analisi**
   - **Pannello**
   - **Libri di briefing**
   - **Analisi di condizione**
8. Nella scheda **Destinatari** immettere i destinatari del contenuto di distribuzione.
9. Nella scheda **Destinazioni** è possibile selezionare qualsiasi mezzo di consegna del rapporto.
10. Nella scheda **Azioni** è possibile eseguire diversi servizi Web, script, eseguire richieste HTTP o chiamare un altro agente.

Invio di un rapporto tramite e-mail

Procedura

1. Accedere a **Oracle Business Intelligence**.
2. Fare clic su **Nuovo** > **Agente**.
3. Fare clic sulla scheda **Contenuto di distribuzione**.
   a. Nella casella **Oggetto** inserire un oggetto per l'e-mail.
   b. Fare clic su **Sfoglia** e selezionare il contenuto della distribuzione.
4. Fare clic su **OK**.
5. Fare clic sulla scheda **Destinatari**.
6. Fare clic su **Seleziona destinatariMostra**, quindi selezionare **E-mail**.
7. Fare clic su **Aggiungi destinatario e-mail**.
8. Immettere l'indirizzo e-mail del destinatario e fare clic su **OK**.
9. Fare clic sulla scheda **Destinazioni** e selezionare **Dispositivi specifici (sovrascriverà il profilo di distribuzione attivo dell'utente)** > **E-mail**.
10. Fare clic su **Salva**.

Il sistema invia al destinatario il rapporto tramite e-mail.

Esportazione dei rapporti

Informazioni su questa attività

Tutti i rapporti mostrano le durate nel formato hh:mm:ss.

Procedura

1. Accedere a **Oracle Business Intelligence**.
2. Selezionare i valori di immissione nei relativi prompt.

   Il sistema visualizza i rapporti Riepilogo e Contatori.
3. Fare clic su **Esporta**, quindi selezionare il formato di esportazione desiderato.

   Ad esempio, Excel, PDF, PowerPoint, archivio Web (.mht) e formati dati.

   Nota:

   In Business Activity Monitoring (BAM), è possibile esportare i rapporti in tempo reale solo in Excel.

   Viene visualizzato il rapporto nel formato desiderato.

Stampa di un rapporto

Informazioni su questa attività

È possibile stampare le visualizzazioni tramite HTML o Adobe PDF (Portable Document Format). Per stampare le visualizzazioni tramite Adobe PDF, è necessario utilizzare Adobe Reader 6.0.

Il metodo di stampa HTML si basa sulle funzionalità di gestione della stampa del proprio browser. Se non si ottengono i risultati desiderati, selezionare PDF per aprire e stampare l'analisi.

Procedura

1. Accedere a **Oracle Business Intelligence**.
2. Selezionare i valori di immissione nei relativi prompt.

   Vengono visualizzati i rapporti Riepilogo e Contatori.
3. Fare clic su **Stampa**.
4. Selezionare una delle seguenti opzioni:
   - PDF stampabile: consente di stampare il rapporto tramite un visualizzatore PDF.
   - HTML stampabile: consente di stampare il rapporto tramite un browser HTML.

Visualizzazione dei rapporti chat automatici tramite Oracle Business Intelligence

Procedura

1. Accedere a **Oracle Business Intelligence**.
2. Fare clic su **Nuovo** > **Dashboard**.
3. Immettere le informazioni richieste e fare clic su **OK**.
4. Trascinare **Oggetto di testo** nel riquadro destro.
5. Passare il cursore del mouse su Oggetto di testo e fare clic sulle proprietà **(xyz)**.
6. Nel campo di testo, immettere il codice IFrame seguente:

   ```
   <iframe frameborder="0" MARGINWIDTH="0"  MARGINHEIGHT="0" scrolling="no"
   width="100%" height="1200"   src="<your chat host report url>/"></iframe>
   ```

   URL di esempio: https://testbot.conversive.com/ABMI/
7. Selezionare la casella di controllo **Contiene markup HTML** e fare clic su **OK**.
8. Fare clic su **Salva**.
9. Fare clic su **Esegui** per aprire il collegamento tramite il pannello.
10. Immettere le credenziali utente e fare clic su **OK**.
11. Fare clic su **Analizza** > **Rapporti**.

Capitolo 5: Rapporti in tempo reale

Rapporti in tempo reale

I rapporti del pannello in tempo reale offrono un'istantanea delle risorse del contact center, quali agenti e punti di instradamento. I supervisori e i responsabili del contact center possono utilizzare i rapporti in tempo reale per monitorare le prestazioni del contact center in tempo reale, sia a livelli macro che a livelli micro. I rapporti vengono aggiornati a intervalli regolari con l'ultimo stato della risorsa del contact center di interesse. Tali rapporti sono fondamentali per individuare l'utilizzo delle risorse e per prendere decisioni in modo tempestivo.

I rapporti in tempo reale utilizzano le misure Inizio giornata (SOD) e Finestra mobile per visualizzare le prestazioni delle risorse in tempo reale.

Nota:

I rapporti in tempo reale visualizzano le misure relative al tempo in secondi.

Rapporti misura di inizio giornata

Riepilogo prestazioni agente

Definizione

Visualizza le prestazioni in tempo reale degli agenti. È possibile confrontare le prestazioni tra agenti.

Come funziona

Monitora il modo in cui gli agenti gestiscono i contatti consegnati a partire dall'inizio della giornata fino al momento corrente. L'inizio della giornata comincia dalla mezzanotte. I supervisori possono selezionare gli agenti per i rapporti e visualizzare dati aggiornati ogni 3 secondi.

Rapporto di esempio

Agent Performance Summary

Agent Name	Logged In Time	Average Active Time	Hold Time	Not Ready Time	Idle Time	Offered	Not Answered	Completed	Disconnects From Hold	PercentageCompleted
Anup Agent 5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0
Automation Agent85014	321	0	0	11	306	3	3	0	0	0.0
Kiran Agent 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0
UKOceana Agent24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0
Kautuk Agt82	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0
Kautuk Agt81	0	722	0	266	523	8	3	5	0	62.5
snehal1 snehal1	102	24	0	0	75	1	0	1	0	100.0

Grand Totals

Logged In Time	Average Active Time	Hold Time	Not Ready Time	Idle Time	Offered	Not Answered	Completed	Disconnects From Hold
95685	3226.97222222222	37	816	32574	49	15	38	0

Utilizzo aziendale

Monitorare e confrontare le prestazioni di ciascun agente a partire dall'inizio della giornata, per assicurarsi che ciascun agente utilizzi il proprio tempo di attività in modo produttivo. Il rapporto fornisce risposte a domande importanti come:

- Quanti contatti sono pervenuti a un agente a partire dall'inizio della giornata e quanti di questi sono stati completati?

  Utilizzare la misura **Pervenute** per stabilire il numero di contatti indirizzati all'agente a partire dall'inizio della giornata. Utilizzare la misura **Completate** per stabilire il numero di contatti completati.

- Quanti contatti si sono disconnessi dalla messa in attesa e qual era la durata totale della messa in attesa?

  Utilizzare la misura **Disconnessioni dalla messa in attesa** per stabilire il numero di contatti messi in attesa dall'agente a partire dall'inizio della giornata. Utilizzare la misura **Tempo di attesa** per stabilire il tempo totale impiegato dall'agente in attesa a partire dall'inizio della giornata.

- A quanti contatti non ha risposto un agente a partire dall'inizio della giornata?

  Utilizzare la misura **Senza risposta** per stabilire il numero di contatti senza risposta da parte dell'agente a partire dall'inizio della giornata.

- In che modo è possibile confrontare le prestazioni di un agente con quelle di altri agenti a partire dall'inizio della giornata?

  Utilizzare la misura **Pervenute** per stabilire il numero di contatti pervenuti. Confrontare **Tempo di attività** con **Tempo di inattività** e **Tempo Non pronto** per stabilire le prestazioni dell'agente.

- Vi è un miglioramento nelle prestazioni dell'agente?

  Confrontare le prestazioni dell'agente nell'intervallo corrente con i dati tratti dall'inizio della giornata per vedere se le prestazioni dell'agente stanno migliorando.

- In che modo è possibile visualizzare una panoramica delle prestazioni del contact center a partire dall'inizio della giornata?

  Passare il cursore del mouse sulla visualizzazione **Contatori prestazioni agente** per vedere le prestazioni di tutte le attività nel contact center.

Misure

È possibile includere misure aggiuntive per personalizzare il pannello Riepilogo prestazioni agente.

Per maggiori informazioni, consultare *Dizionario di dati di Avaya Oceanalytics™ Insights*.

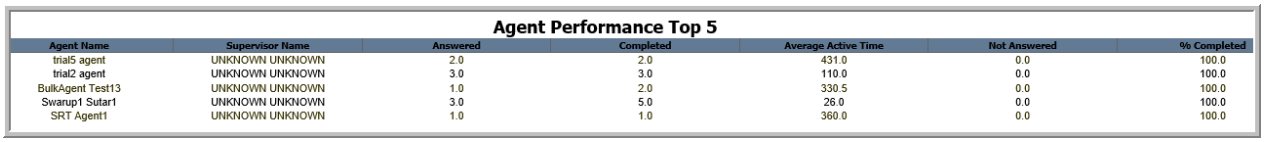
Misure	Descrizione
% completate	Percentuale delle chiamate pervenute giunte a completamento.
Interrotte	Numero di interazioni interrotte durante l'avviso presso l'agente.
Nome agente	Nome e cognome dell'agente.
Con risposta	Numero di interazioni con risposta da parte dell'agente.
Tempo di attività medio	Quantità media di tempo impiegata per le interazioni giunte a completamento.
Completate	Numero di interazioni completate dall'agente.
In conferenza	Numero di interazioni messe in conferenza dall'agente.
Consultazioni	Numero di interazioni messe in consultazione dall'agente.
Disconnessioni dalla messa in attesa	Numero di interazioni in cui un interlocutore si è disconnesso durante lo stato di messa in attesa. Il rapporto è inteso per canale.
Tempo di attesa	La quantità di tempo per cui l'agente ha tenuto interazioni in attesa durante il periodo del rapporto.
Tempo di inattività	La quantità di tempo in cui l'agente era in attesa di ricevere un'interazione entro il periodo del rapporto. L'agente era inattivo, ossia non impegnato in interazioni attive.
Durata connessione	La quantità di tempo in cui l'agente ha eseguito l'accesso durante il periodo del rapporto.
Senza risposta	Numero di interazioni senza risposta da parte dell'agente.
Tempo Non pronto	La quantità di tempo per cui l'agente è rimasto in stato Non pronto.
Pervenute	Numero di interazioni pervenute all'agente dal servizio di instradamento.

Prestazioni agente, Primi 5 e Ultimi 5

Definizione

Visualizza un riepilogo sulle prestazioni dei primi cinque e degli ultimi cinque agenti dall'inizio della giornata. Se più di cinque agenti presentano gli stessi valori per le metriche per le quali gli agenti vengono classificati, il rapporto li visualizza tutti.

Rapporto di esempio



Agent Performance Top 5

Agent Name	Supervisor Name	Answered	Completed	Average Active Time	Not Answered	% Completed
trial5 agent	UNKNOWN UNKNOWN	2.0	2.0	431.0	0.0	100.0
trial2 agent	UNKNOWN UNKNOWN	3.0	3.0	110.0	0.0	100.0
BulkAgent Test13	UNKNOWN UNKNOWN	1.0	2.0	330.5	0.0	100.0
Swarup1 Sutar1	UNKNOWN UNKNOWN	3.0	5.0	26.0	0.0	100.0
SRT Agent1	UNKNOWN UNKNOWN	1.0	1.0	360.0	0.0	100.0

Come funziona

Monitora le prestazioni degli agenti del contact center su base giornaliera, a partire dall'inizio della giornata fino al momento corrente. L'inizio della giornata corrisponde alla mezzanotte.

Il rapporto sui primi 5 agenti è di tipo giornaliero e mostra il riepilogo prestazioni dei cinque agenti che hanno completato correttamente il numero maggiore di interazioni con i clienti. Il riepilogo prestazioni si basa sulla misura % completate.

Il rapporto sugli ultimi 5 agenti è di tipo giornaliero e mostra il riepilogo prestazioni dei cinque agenti che hanno completato il numero minore di interazioni con i clienti. Il riepilogo prestazioni si basa sulla misura % completate.

Utilizzo aziendale

Confronta le prestazioni dei primi cinque e degli ultimi cinque agenti su base continua. Tale confronto indica gli agenti che impiegano il tempo di attività in modo produttivo e quelli che non lo fanno. Questo rapporto fornisce risposte a domande importanti come:

- In che modo avviene il confronto fra i primi cinque agenti circa la risposta ai contatti a partire dall'inizio della giornata?

  Utilizzare la misura **Con risposta** per determinare il numero di contatti che hanno ricevuto risposta dai primi cinque agenti a partire dall'inizio della giornata.

- In che modo avviene il confronto fra i primi cinque agenti circa il completamento dei contatti a essi indirizzati e la corrispondente percentuale di completamento a partire dall'inizio della giornata?

  Utilizzare le misure **Completate** e **Percentuale di completamento** per stabilire e confrontare l'attributo relativo al completamento delle chiamate degli agenti a partire dall'inizio della giornata.

- A quanti contatti non hanno risposto i primi cinque agenti a partire dall'inizio della giornata?

  Utilizzare la misura **Senza risposta** per determinare e confrontare i contatti che non hanno ricevuto risposta dagli agenti a partire dall'inizio della giornata.

- In che modo avviene il confronto fra gli ultimi cinque agenti circa il numero di contatti interrotti a partire dall'inizio della giornata?

  Utilizzare la misura **Interrotte** per determinare e confrontare il numero di contatti interrotti durante l'avviso a partire dall'inizio della giornata.

- In che modo avviene il confronto fra gli ultimi cinque agenti circa la mancata risposta ai contatti a partire dall'inizio della giornata?

  Utilizzare la misura **Senza risposta** per stabilire il numero di contatti senza risposta da parte degli ultimi cinque agenti a partire dall'inizio della giornata.

- In che modo avviene il confronto fra gli ultimi cinque agenti circa l'utilizzo produttivo del tempo di risposta a partire dall'inizio della giornata?

  Utilizzare la misura **Tempo di attività medio** con la misura **Con risposta** per determinare e confrontare la durata per cui gli agenti erano impegnati a rispondere alle chiamate a partire dall'inizio della giornata.

Misure

È possibile includere misure aggiuntive per personalizzare i pannelli Prestazioni agente, Primi 5 e Ultimi 5.

Per maggiori informazioni, consultare *Dizionario di dati di Avaya Oceanalytics™ Insights*.

Misure	Descrizione
% completate	Percentuale delle chiamate pervenute giunte a completamento.
Nome agente	Nome e cognome dell'agente.

La tabella continua…

Misure	Descrizione
Con risposta	Numero di interazioni con risposta da parte dell'agente.
Tempo di attività medio	Quantità media di tempo impiegata per le interazioni giunte a completamento.
Completate	Numero di interazioni completate dall'agente.
Senza risposta	Numero di interazioni senza risposta da parte dell'agente.
Nome supervisore	Nome e cognome del supervisore.

Confronta agente

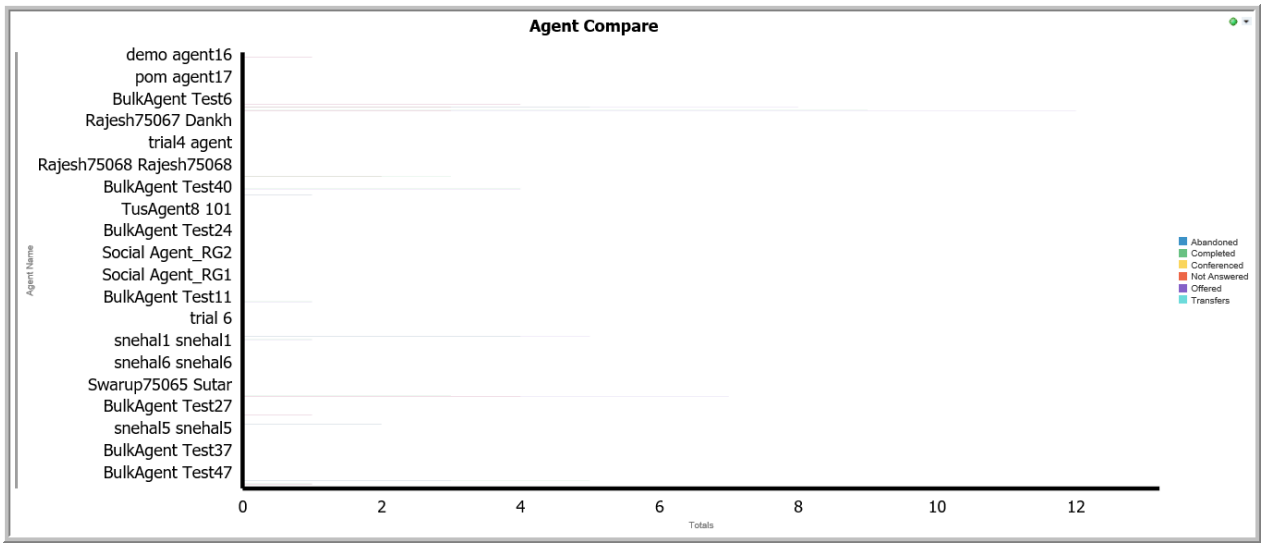
Definizione

Visualizza il confronto di varie misure degli agenti.

Come funziona

Monitora le prestazioni in tempo reale di agenti selezionati, attraverso il confronto di varie misure a partire dall'inizio della giornata fino al momento corrente. L'inizio della giornata corrisponde alla mezzanotte. I supervisori possono selezionare un massimo di 5 agenti per il confronto di varie misure.

Rapporto di esempio



Utilizzo aziendale

- Quanti contatti sono pervenuti agli agenti a partire dall'inizio della giornata e quanti di questi sono stati completati?

  Utilizzare le misure **Pervenute** e **Completate** per confrontare le prestazioni degli agenti a partire dall'inizio della giornata.
- Quanti contatti sono pervenuti agli agenti a partire dall'inizio della giornata e quanti di questi sono stati interrotti?

  Utilizzare le misure **Pervenute** e **Interrotte** per confrontare il numero di contatti interrotti dagli agenti a partire dall'inizio della giornata.
- Quanti contatti pervenuti agli agenti sono stati trasferiti o messi in conferenza a partire dall'inizio della giornata?

Confrontare le misure **Trasferite** e **In conferenza** con le misure **Pervenute** per il conteggio dei contatti trasferiti o messi in conferenza a partire all'inizio della giornata.

Misure

È possibile includere misure aggiuntive per personalizzare il pannello Confronto agenti.

Per maggiori informazioni, consultare *Dizionario di dati di Avaya Oceanalytics™ Insights*.

Misure	Descrizione
Interrotte	Numero di interazioni interrotte durante l'avviso presso l'agente.
Completate	Numero di interazioni completate dall'agente.
In conferenza	Numero di interazioni messe in conferenza dall'agente.
Senza risposta	Numero di interazioni senza risposta da parte dell'agente.
Pervenute	Numero di interazioni pervenute all'agente dal servizio di instradamento.
Trasferimenti	Numero di interazioni trasferite dall'agente.

Riepilogo account per agente

Definizione

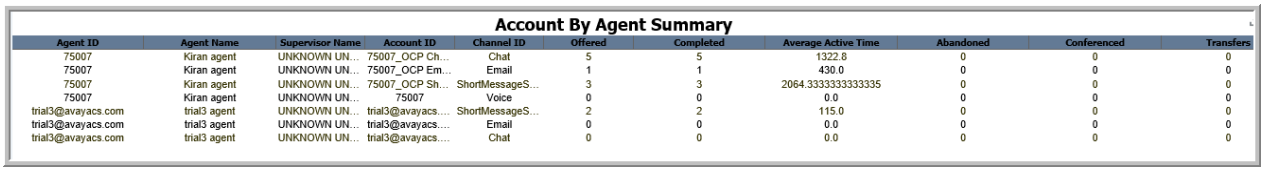
Visualizza un riepilogo degli agenti che hanno gestito i contatti per gli account a partire dall'inizio della giornata.

Come funziona

Monitora le prestazioni degli agenti del contact center per account, a partire dall'inizio della giornata fino al momento corrente. L'inizio della giornata corrisponde alla mezzanotte. I supervisori possono selezionare gli agenti per il rapporto e monitorare le prestazioni in tempo reale degli agenti impegnati con gli account per il periodo del rapporto.

Questo rapporto mostra gli account, i relativi attributi e i canali attraverso i quali vengono instradati i contatti.

Rapporto di esempio



Account By Agent Summary

Agent ID	Agent Name	Supervisor Name	Account ID	Channel ID	Offered	Completed	Average Active Time	Abandoned	Conferenced	Transfers
75007	Kiran agent	UNKNOWN UN…	75007_OCP Ch…	Chat	5	5	1322.8	0	0	0
75007	Kiran agent	UNKNOWN UN…	75007_OCP Em…	Email	1	1	430.0	0	0	0
75007	Kiran agent	UNKNOWN UN…	75007_OCP Sh…	ShortMessageS…	3	3	2064.3333333333335	0	0	0
75007	Kiran agent	UNKNOWN UN…	75007	Voice	0	0	0.0	0	0	0
trial3@avayacs.com	trial3 agent	UNKNOWN UN…	trial3@avayacs.…	ShortMessageS…	2	2	115.0	0	0	0
trial3@avayacs.com	trial3 agent	UNKNOWN UN…	trial3@avayacs.…	Email	0	0	0.0	0	0	0
trial3@avayacs.com	trial3 agent	UNKNOWN UN…	trial3@avayacs.…	Chat	0	0	0.0	0	0	0

Utilizzo aziendale

- In che modo i contatti sono pervenuti all'agente e per quali account nel periodo del rapporto?

  Utilizzare la misura **Pervenute** per stabilire il numero di contatti pervenuti per il periodo del rapporto. Utilizzare la misura **ID account** per stabilire gli account per cui l'agente è stato impegnato per il periodo del rapporto.

- Con quanti account è stato impegnato l'agente per il periodo del rapporto?

  Utilizzare la misura **ID account** per stabilire gli account con cui l'agente è stato impegnato per il periodo del rapporto.

- In che modo è possibile stabilire l'utilizzo dei canali da parte dell'agente per il periodo del rapporto?

  Utilizzare la misura **ID canale** per stabilire i canali supportati dall'agente durante l'assistenza a un account. Utilizzare la misura **Tempo di attività** per stabilire il tempo di attività impiegato dall'agente per il canale selezionato.

- In che modo è possibile stabilire il tasso di occupazione dell'agente per ciascun account per il periodo del rapporto?

  Utilizzare la misura **ID account** per stabilire gli account che l'agente ha supportato di più. Utilizzare la misura **Tempo di attività** per stabilire il tempo di attività impiegato dall'agente per gli account nel periodo del rapporto.

Misure

È possibile includere misure aggiuntive per personalizzare il pannello Riepilogo account per agente.

Per maggiori informazioni, consultare *Dizionario di dati di Avaya Oceanalytics™ Insights*.

Misure	Descrizione
ID agente	L'ID agente dal sistema di origine dell'agente titolare dell'account.
Nome agente	Nome e cognome dell'agente.
ID account	L'ID account nel sistema di origine.
Tempo di attività medio	Tempo di attività medio per interazione giunta a completamento.
Interrotte	Numero di interazioni pervenute interrotte entro il periodo del rapporto. Il chiamante si è disconnesso durante il tempo di avviso.
ID canale	ID del canale.
Completate	Numero di interazioni pervenute all'agente dal servizio di instradamento entro il periodo del rapporto. Include consultazione, trasferite e in conferenza.
In conferenza	Numero di interazioni pervenute messe in conferenza dall'agente entro il periodo del rapporto.
Pervenute	Numero di interazioni pervenute all'agente dal servizio di instradamento entro il periodo del rapporto. Include le interazioni interrotte.
Nome supervisore	Nome e cognome del supervisore.
Trasferimenti	Numero di interazioni pervenute trasferite dall'agente entro il periodo del rapporto.

Agente per servizio di instradamento

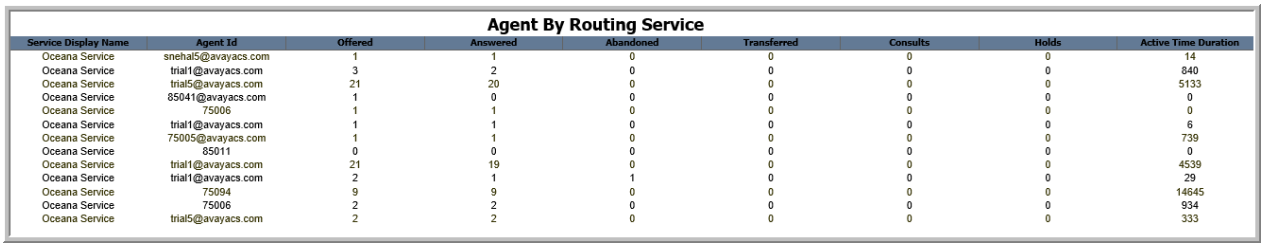
Definizione

Visualizza il modo in cui gli agenti utilizzano i servizi di instradamento a partire dall'inizio della giornata.

Come funziona

Monitora le prestazioni degli agenti associati al servizio di instradamento a partire dall'inizio della giornata. L'inizio della giornata corrisponde alla mezzanotte. I supervisori possono selezionare il servizio di instradamento per i rapporti e monitorare le prestazioni in tempo reale dei canali e l'utilizzo da parte degli agenti.

Rapporto di esempio



Agent By Routing Service

Service Display Name	Agent Id	Offered	Answered	Abandoned	Transferred	Consults	Holds	Active Time Duration
Oceana Service	snehal5@avayacs.com	1	1	0	0	0	0	14
Oceana Service	trial1@avayacs.com	3	2	0	0	0	0	840
Oceana Service	trial5@avayacs.com	21	20	0	0	0	0	5133
Oceana Service	85041@avayacs.com	1	0	0	0	0	0	0
Oceana Service	75006	1	1	0	0	0	0	0
Oceana Service	trial1@avayacs.com	1	1	0	0	0	0	6
Oceana Service	75005@avayacs.com	1	1	0	0	0	0	739
Oceana Service	85011	0	0	0	0	0	0	0
Oceana Service	trial1@avayacs.com	21	19	0	0	0	0	4539
Oceana Service	trial1@avayacs.com	2	1	1	0	0	0	29
Oceana Service	75094	9	9	0	0	0	0	14645
Oceana Service	75006	2	2	0	0	0	0	934
Oceana Service	trial5@avayacs.com	2	2	0	0	0	0	333

Utilizzo aziendale

- In che modo è possibile stabilire le prestazioni di un agente per servizio di instradamento per il periodo del rapporto?

  Confrontare le varie misure dell'agente, ad esempio **Pervenute** e **Con risposta** visualizzate nel rapporto per stabilire le sue prestazioni.

- In che modo è possibile stabilire l'utilizzo dei canali da parte di un agente per il periodo del rapporto?

  Utilizzare le misure **Nome visualizzato servizio** e **ID agente** per stabilire l'utilizzo dei canali da parte di un agente.

Misure

È possibile includere misure aggiuntive per personalizzare il pannello Agente per servizio di instradamento.

Per maggiori informazioni, consultare *Dizionario di dati di Avaya Oceanalytics™ Insights*.

Misure	Descrizione
Interrotte	Numero di interazioni del servizio di instradamento interrotte dall'agente.
Durata tempo di attività	Tempo di attività totale delle interazioni pervenute all'agente.
ID agente	ID che consente di identificare l'agente in modo univoco.
Con risposta	Numero di interazioni del servizio di instradamento con risposta dall'agente.
Consultazioni	Numero di interazioni del servizio di instradamento messe in consultazione dall'agente.
Messe in attesa	Numero di interazioni del servizio di instradamento messe in attesa dall'agente.
Pervenute	Numero di interazioni del servizio di instradamento pervenute all'agente.
Nome visualizzato del servizio	Il nome visualizzato del servizio di instradamento.
Trasferite	Numero di interazioni del servizio di instradamento trasferite dall'agente.

Monitoraggio servizio di instradamento

Definizione

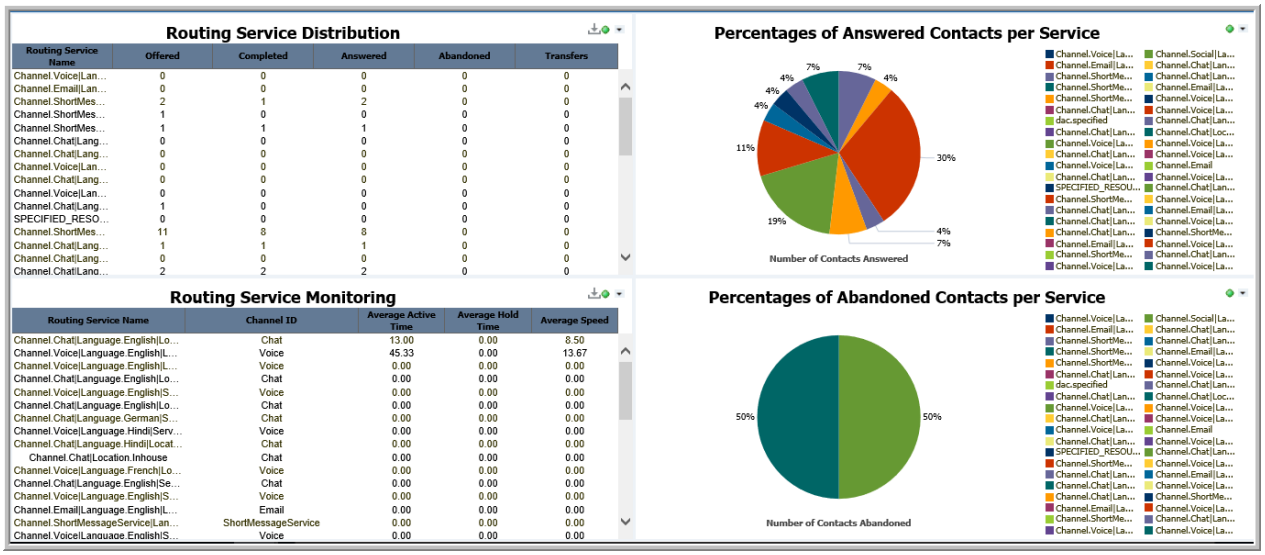
Visualizza le prestazioni generali di un servizio di instradamento a partire dall'inizio della giornata.

Come funziona

Monitora le prestazioni dei servizi di instradamento a partire dall'inizio della giornata fino al momento corrente. L'inizio della giornata corrisponde alla mezzanotte. I supervisori possono selezionare il servizio di instradamento per i rapporti e visualizzare dati aggiornati ogni 3 secondi.

Il rapporto mostra i servizi di instradamento, i relativi attributi, i canali attraverso i quali vengono instradati i contatti e fornisce un'istantanea della metrica attraverso una visualizzazione di tipo grafico a torta.

Rapporto di esempio



Utilizzo aziendale

- Quanti contatti sono pervenuti da un servizio di instradamento e quanti agenti sono stati gestiti dal servizio stesso per il periodo del rapporto?

  Utilizzare la misura **Pervenute** per stabilire il numero di contatti pervenuti dal servizio di instradamento selezionato. Utilizzare la misura **Conteggio agenti** per stabilire gli agenti gestiti dal servizio di instradamento per il periodo del rapporto.

- In che modo è possibile confrontare l'utilizzo dei servizi di instradamento da parte dei canali?

  Utilizzare la misura **Canale** per stabilire l'utilizzo dei vari canali gestiti dal servizio di instradamento.

- In che modo è possibile visualizzare le chiamate con risposta in tutti i servizi di instradamento?

  Passare il cursore del mouse su ciascun grafico a torta nella visualizzazione **Numero di contatti con risposta per nome servizio**.

- In che modo è possibile stabilire le prestazioni di un servizio di instradamento?

  Utilizzare le misure medie per conoscere le prestazioni di un servizio di instradamento.

- In che modo è possibile confrontare i diversi attributi del servizio di instradamento?

  Passare il cursore del mouse sui grafici a torta per stabilire la percentuale dei diversi attributi per ciascun servizio di instradamento.

Misure

È possibile includere misure aggiuntive per personalizzare il pannello Monitoraggio servizio di instradamento.

Per maggiori informazioni, consultare *Dizionario di dati di Avaya Oceanalytics™ Insights*.

Misure	Descrizione
Interrotte	Numero di interazioni del servizio di instradamento interrotte.
Con risposta	Numero di interazioni del servizio di instradamento con risposta entro il periodo del rapporto.
Tempo di attività medio	Quantità media di tempo impiegata per le interazioni giunte a completamento.
Tempo di attesa medio	Quantità media di tempo per cui le interazioni erano in attesa.
Velocità media	Quantità media del tempo trascorso dalle interazioni in fasi di avviso.
ID canale	ID del canale.
Completate	Numero di interazioni del servizio di instradamento completate entro il periodo del rapporto.
Pervenute	Numero di interazioni del servizio di instradamento pervenute.
Nome servizio di instradamento	Il nome del servizio di instradamento.
Trasferimenti	Numero di interazioni del servizio di instradamento trasferite.

Rapporti misura istantanei

Istantaneo agente

Definizione

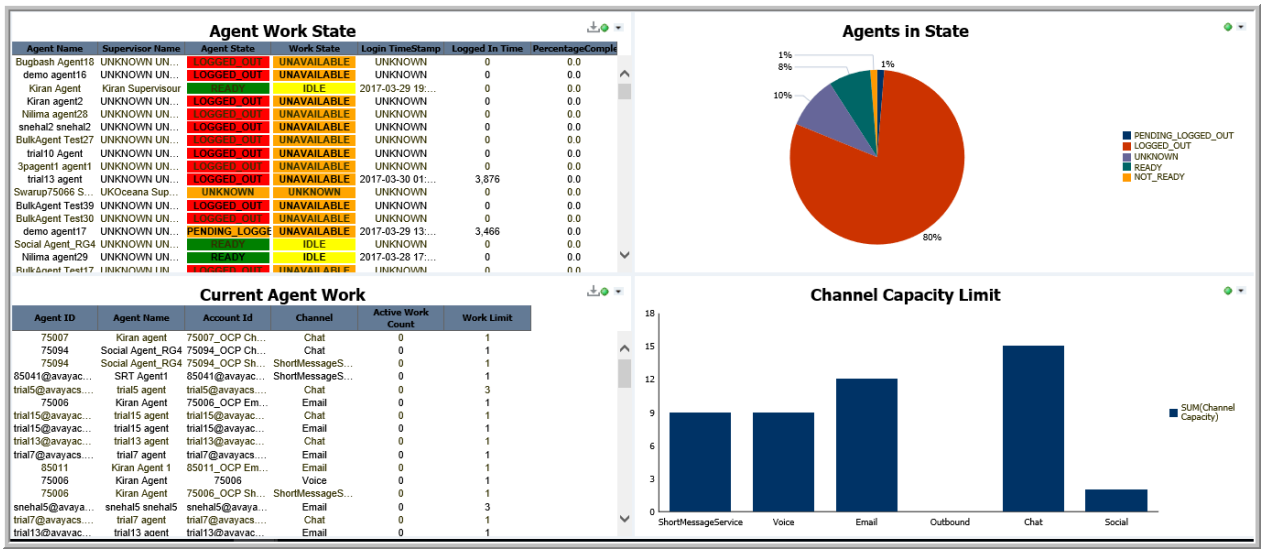
Fornisce la visualizzazione continua delle operazioni svolte presso l'agente e i contatti in coda.

Come funziona

Monitora lo stato dell'agente in tempo reale. I supervisori possono selezionare gli agenti per il rapporto e monitorare lo stato di lavoro corrente e lo stato di attività corrente con gli account. Inoltre possono monitorare l'utilizzo della capacità del canale.

Utilizzare il grafico a torta per configurare il tipo di stato. È possibile selezionare fra Account, Agente e Lavoro.

Rapporto di esempio



Utilizzo aziendale

- In che modo è possibile stabilire i limiti di capacità dei canali?

  Consultare la visualizzazione **Limite capacità canale** per sapere se i canali si avvicinano ai limiti di capacità.

- In che modo è possibile stabilire lo stato corrente dell'agente in un contact center?

  Consultare la visualizzazione **Stato di lavoro dell'agente** per stabilire lo stato generale degli agenti nel contact center.

- Qual è lo stato degli elementi di lavoro per ciascun account e qual è la percentuale attiva del limite di lavoro?

  Consultare la visualizzazione **Attività agente corrente** per stabilire lo stato degli elementi di lavoro e la percentuale attiva del limite di lavoro.

- In che modo è possibile stabilire il tipo di stato di Agente, Account e Lavoro?

  Consultare il grafico a torta **Agenti in stato** per stabilire lo stato degli agenti. Configurare il grafico a torta per visualizzare gli stati Account e Lavoro.

Misure

È possibile includere misure aggiuntive per personalizzare il pannello Istantaneo agente.

Per maggiori informazioni, consultare *Dizionario di dati di Avaya Oceanalytics™ Insights*.

Misure	Descrizione
% completate	Percentuale delle chiamate pervenute giunte a completamento.
ID account	L'ID account nel sistema di origine.
ID agente	ID agente nel sistema.
Nome agente	Nome e cognome dell'agente.
Stato dell'agente	Lo stato dell'agente: Accesso effettuato, Disconnessione, Pronto, Non pronto.
Canale	Nome del canale

La tabella continua…

Misure	Descrizione
Durata connessione	La quantità di tempo in cui l'agente ha eseguito l'accesso durante il periodo del rapporto.
Data/ora di accesso	Ora di accesso in formato data e ora.
Pronto	Indica lo stato Pronto.
Nome supervisore	Nome e cognome del supervisore.
Stato di lavoro	Utilizzato per assegnare un codice a colori, in base al valore dello stato: Inattivo: giallo, Pronto: verde, Disconnesso: rosso, per gli altri stati il colore di sfondo predefinito è arancione.

Servizio di instradamento istantaneo

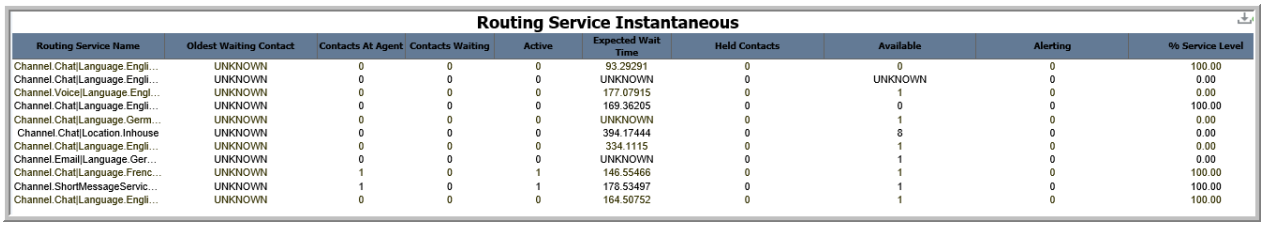
Definizione

Fornisce una visualizzazione continua di quello che accade al servizio di instradamento finale.

Come funziona

Monitora lo stato del servizio di instradamento in tempo reale. I supervisori possono selezionare il servizio di instradamento per il rapporto, monitorarne lo stato corrente e conoscere lo stato di funzionamento dei servizi di instradamento.

Rapporto di esempio



Routing Service Instantaneous

Routing Service Name	Oldest Waiting Contact	Contacts At Agent	Contacts Waiting	Active	Expected Wait Time	Held Contacts	Available	Alerting	% Service Level
Channel.Chat|Language.Engli...	UNKNOWN	0	0	0	93.29291	0	0	0	100.00
Channel.Chat|Language.Engli...	UNKNOWN	0	0	0	UNKNOWN	0	UNKNOWN	0	0.00
Channel.Voice|Language.Engl...	UNKNOWN	0	0	0	177.07915	0	1	0	0.00
Channel.Chat|Language.Engli...	UNKNOWN	0	0	0	169.36205	0	0	0	100.00
Channel.Chat|Language.Germ...	UNKNOWN	0	0	0	UNKNOWN	0	1	0	0.00
Channel.Chat|Location.Inhouse	UNKNOWN	0	0	0	394.17444	0	8	0	0.00
Channel.Chat|Language.Engli...	UNKNOWN	0	0	0	334.1115	0	1	0	0.00
Channel.Email|Language.Ger...	UNKNOWN	0	0	0	UNKNOWN	0	1	0	0.00
Channel.Chat|Language.Frenc...	UNKNOWN	1	0	1	146.55466	0	1	0	100.00
Channel.ShortMessageServic...	UNKNOWN	1	0	1	178.53497	0	1	0	100.00
Channel.Chat|Language.Engli...	UNKNOWN	0	0	0	164.50752	0	1	0	100.00

Utilizzo aziendale

- In che modo è possibile stabilire se il servizio di instradamento è utilizzato al massimo?

  Utilizzare la misura **In servizio** per stabilire il numero di agenti che hanno effettuato l'accesso al servizio. Utilizzare la misura **Contatti dell'agente** per stabilire il numero di contatti che interagiscono con gli agenti per il servizio di instradamento.

- Quanti contatti sono in attesa di gestione e qual è il contatto con attesa più lunga per il servizio?

  Utilizzare la misura **Contatti in attesa** per stabilire il numero di contatti in coda per il servizio. Utilizzare la misura **Contatto con attesa più lunga** per stabilire il contatto in attesa da più tempo per il servizio.

- Quanti contatti sono in attesa per il servizio?

  Utilizzare la misura **Contatti messi in attesa** per stabilire il numero di contatti in attesa.

- In che modo è possibile stabilire il numero di agenti in stato di inattività disponibili per le interazioni con i clienti?

  Utilizzare la misura **Disponibili** per stabilire il numero di agenti nel servizio in stato di inattività.

Misure

È possibile includere misure aggiuntive per personalizzare il pannello Istantaneo servizio di instradamento.

Per maggiori informazioni, consultare *Dizionario di dati di Avaya Oceanalytics™ Insights*.

Misure	Descrizione
% servizio	Percentuale di interazioni elaborate entro le soglie ammissibili.
Attivi	Numero di servizi di instradamento attivi entro il periodo del rapporto.
Avviso	Numero di interazioni del servizio di instradamento in avviso.
Disponibili	Numero di agenti disponibili a gestire le interazioni del servizio di instradamento.
Contatti dell'agente	Numero di interazioni del servizio di instradamento attualmente in carico all'agente.
Contatti in attesa	Numero di interazioni del servizio di instradamento in attesa nella coda.
Tempo di attesa previsto	Tempo di attesa previsto per le interazioni del servizio di instradamento.
Contatti messi in attesa	Numero di interazioni del servizio di instradamento attualmente in attesa.
Contatto in attesa più lunga	L'interazione del servizio di instradamento da più tempo in coda.
Nome servizio di instradamento	Il nome del servizio di instradamento.

Interazione agente

Definizione

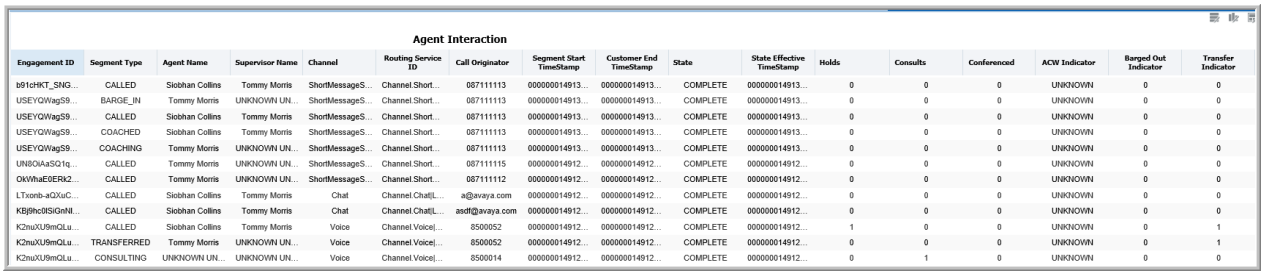
Visualizza i dettagli dell'interazione agente in tempo reale quando viene iniziato un contatto.

Come funziona

Controlla il modo in cui gli agenti gestiscono i contatti forniti sulle misure Interrotte, Completate, In conferenza, Pervenute, Trasferite, Senza risposta, Consultate e Numero di messe in attesa. I supervisori possono applicare i filtri su Tempo di interazione, Nome agente e Nomi del servizio di instradamento per monitorare gli agenti.

Il filtro in tempo reale nel pannello Interazione agente è un filtro composto che utilizza l'operatore AND. Per visualizzare i dati nel pannello, è necessario selezionare i valori da tutti i filtri. Ad esempio, è necessario selezionare l'agente e i valori corrispondenti in altri filtri. Se non si conoscono i filtri corrispondenti, selezionare la casella di controllo Tutto in tutti gli altri filtri.

Rapporto di esempio



Agent Interaction

Engagement ID	Segment Type	Agent Name	Supervisor Name	Channel	Routing Service ID	Call Originator	Segment Start TimeStamp	Customer End TimeStamp	State	State Effective TimeStamp	Holds	Consults	Conferenced	ACW Indicator	Barged Out Indicator	Transfer Indicator
b91cHKT_SNG...	CALLED	Siobhan Collins	Tommy Morris	ShortMessageS...	Channel.Short...	087111113	000000014913...	000000014913...	COMPLETE	000000014913...	0	0	0	UNKNOWN	0	0
USEYQWagS9...	BARGE_IN	Tommy Morris	UNKNOWN UN...	ShortMessageS...	Channel.Short...	087111113	000000014913...	000000014913...	COMPLETE	000000014913...	0	0	0	UNKNOWN	0	0
USEYQWagS9...	CALLED	Siobhan Collins	Tommy Morris	ShortMessageS...	Channel.Short...	087111113	000000014913...	000000014913...	COMPLETE	000000014913...	0	0	0	UNKNOWN	0	0
USEYQWagS9...	COACHED	Siobhan Collins	Tommy Morris	ShortMessageS...	Channel.Short...	087111113	000000014913...	000000014913...	COMPLETE	000000014913...	0	0	0	UNKNOWN	0	0
USEYQWagS9...	COACHING	Tommy Morris	UNKNOWN UN...	ShortMessageS...	Channel.Short...	087111113	000000014913...	000000014913...	COMPLETE	000000014913...	0	0	0	UNKNOWN	0	0
UN8OiAaSQ1q...	CALLED	Tommy Morris	UNKNOWN UN...	ShortMessageS...	Channel.Short...	087111115	000000014912...	000000014912...	COMPLETE	000000014912...	0	0	0	UNKNOWN	0	0
OkWhaE0ERk2...	CALLED	Tommy Morris	UNKNOWN UN...	ShortMessageS...	Channel.Short...	087111112	000000014912...	000000014912...	COMPLETE	000000014912...	0	0	0	UNKNOWN	0	0
LTxonb-aQXuC...	CALLED	Siobhan Collins	Tommy Morris	Chat	Channel.Chat[L...	a@avaya.com	000000014912...	000000014912...	COMPLETE	000000014912...	0	0	0	UNKNOWN	0	0
KBj9hc0ISIGnNI...	CALLED	Siobhan Collins	Tommy Morris	Chat	Channel.Chat[L...	asdf@avaya.com	000000014912...	000000014912...	COMPLETE	000000014912...	0	0	0	UNKNOWN	0	0
K2nuXU9mQLu...	CALLED	Siobhan Collins	Tommy Morris	Voice	Channel.Voice[...	8500052	000000014912...	000000014912...	COMPLETE	000000014912...	1	0	0	UNKNOWN	0	1
K2nuXU9mQLu...	TRANSFERRED	Tommy Morris	UNKNOWN UN...	Voice	Channel.Voice[...	8500052	000000014912...	000000014912...	COMPLETE	000000014912...	0	0	0	UNKNOWN	0	1
K2nuXU9mQLu...	CONSULTING	UNKNOWN UN...	UNKNOWN UN...	Voice	Channel.Voice[...	8500014	000000014912...	000000014912...	COMPLETE	000000014912...	0	1	0	UNKNOWN	0	0

Utilizzo aziendale

- Come determinare gli agenti che sono attivi su una chiamata ma si trovano nello stato ACW?

  Utilizzare la misura **Tipo di segmento** per determinare se il segmento visualizza **Destinatario**. Utilizzare la misura **ACW esteso** visualizzata nella colonna **Stato** per verificare se l'agente si trova nello stato ACW.

- Come determinare se un agente è stato rimosso dalla chiamata?

  Utilizzare la misura **Tipo di segmento** per determinare se il segmento visualizza **In osservazione**. Utilizzare la misura **Indicatore di fine intervento** per verificare se l'agente è stato rimosso dalla chiamata.

- Come determinare se l'agente ha trasferito la chiamata a un altro agente?

  Utilizzare la misura **Indicatore di trasferimento** per determinare le chiamate trasferite da un agente.

Misure

È possibile includere misure aggiuntive per personalizzare il pannello Interazione agente.

Per maggiori informazioni, consultare *Dizionario di dati di Avaya Oceanalytics™ Insights*.

Misure	Descrizione
Indicatore ACW	Indicatore che consente di rilevare se l'agente è entrato in ACW (attività successiva alla chiamata) per il contatto.
Nome agente	Nome e cognome dell'agente.
Indicatore di fine intervento	Indicatore che consente di rilevare se l'intervento dell'agente è stato interrotto per il contatto.
Chiamante	Indirizzo dell'originatore del contatto. Ad esempio, numero di telefono o indirizzo e-mail.
Canale	Nome del canale
In conferenza	Numero di interazioni pervenute messe in conferenza dall'agente entro il periodo del rapporto.
Consultazioni	Numero di interazioni messe in consultazione dall'agente entro il periodo del rapporto.
Data/ora fine cliente	Data e ora UTC in cui l'interazione con il cliente nel contatto è giunta a completamento, per cui l'agente ha avuto la possibilità di completare o terminare l'ACW (attività successiva alla chiamata). Indica anche l'ora in cui l'agente è entrato in ACW (attività successiva alla chiamata).
ID interazione	L'ID dell'interazione.
Messe in attesa	Il numero di volte in cui l'agente ha messo il segmento in attesa.
ID servizio di instradamento	Il servizio degli attributi di instradamento corrispondente all'agente nel contatto.
Data/ora di inizio segmento	Data e ora UTC della creazione del segmento.
Tipo di segmento	Il motivo della creazione del segmento. I vari tipi di segmento sono Chiamato, In chiamata, In consultazione, Consultato, In osservazione, Osservazione, Con coaching, Coaching, Intervento, Trasferito e In conferenza.

La tabella continua…

Misure	Descrizione
Stato	Lo stato dell'interazione.
Data/ora effettiva dello stato	Data e ora UTC dell'ultima modifica allo stato.
Nome supervisore	Nome e cognome del supervisore.
Indicatore di trasferimento	Indicator to identify if the agent transferred the contact.

Rapporti misura finestra mobile

Finestra mobile prestazioni agente

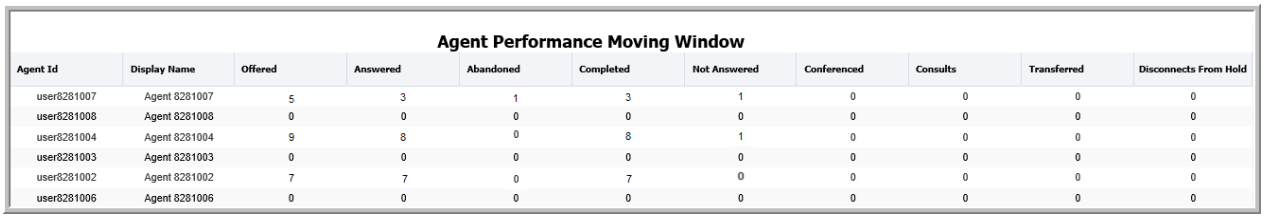
Definizione

Visualizza le prestazioni in tempo reale di un agente relativamente agli ultimi 10 minuti. È possibile confrontare le prestazioni di vari agenti.

Come funziona

Monitora il modo in cui gli agenti gestiscono i contatti consegnati nella finestra temporale mobile degli ultimi 10 minuti. I supervisori possono selezionare gli agenti per i rapporti e monitorare le prestazioni e la produttività generali degli agenti negli ultimi 10 minuti.

Rapporto di esempio



Agent Performance Moving Window

Agent Id	Display Name	Offered	Answered	Abandoned	Completed	Not Answered	Conferenced	Consults	Transferred	Disconnects From Hold
user8281007	Agent 8281007	5	3	1	3	1	0	0	0	0
user8281008	Agent 8281008	0	0	0	0	0	0	0	0	0
user8281004	Agent 8281004	9	8	0	8	1	0	0	0	0
user8281003	Agent 8281003	0	0	0	0	0	0	0	0	0
user8281002	Agent 8281002	7	7	0	7	0	0	0	0	0
user8281006	Agent 8281006	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Utilizzo aziendale

- Quanti contatti sono pervenuti a un agente negli ultimi 10 minuti e quanti di questi sono stati completati?

  Utilizzare la misura **Pervenute** per stabilire il numero di contatti indirizzati all'agente negli ultimi 10 minuti. Utilizzare la misura **Completate** per stabilire il numero di contatti completati.

- Quanti contatti si sono disconnessi dalla messa in attesa negli ultimi 10 minuti?

  Utilizzare la misura **Disconnessioni dalla messa in attesa** per stabilire il numero di contatti messi in attesa dall'agente negli ultimi 10 minuti.

- A quanti contatti non ha risposto un agente negli ultimi 10 minuti?

  Utilizzare la misura **Senza risposta** per stabilire il numero di contatti senza risposta da parte dell'agente negli ultimi 10 minuti.

- In che modo è possibile confrontare le prestazioni di un agente con quelle di altri agenti negli ultimi 10 minuti?

  Utilizzare la misura **Pervenute** per stabilire il numero di contatti pervenuti. Confrontare le misure **Tempo di attività** e **Completate** per stabilire le prestazioni dell'agente.

- Quali sono le prestazioni dell'agente rispetto ad altri agenti negli ultimi 10 minuti?

  Utilizzare la misura **Pervenute** per stabilire il numero di contatti pervenuti negli ultimi 10 minuti. Confrontare gli agenti in base ad altre misure, quali **Completate**, **Con risposta**, **Senza risposta**, **In conferenza**, **Consultazioni** e **Trasferite** per stabilire le prestazioni agente.

Misure

È possibile includere misure aggiuntive per personalizzare il pannello Finestra mobile prestazioni agente.

Per maggiori informazioni, consultare *Dizionario di dati di Avaya Oceanalytics™ Insights*.

Misure	Descrizione
Interrotte	Numero di interazioni interrotte durante l'avviso presso l'agente.
ID agente	ID agente nel sistema.
Con risposta	Numero di interazioni con risposta da parte dell'agente.
Completate	Numero di interazioni completate dall'agente.
In conferenza	Numero di interazioni messe in conferenza dall'agente.
Consultazioni	Numero di interazioni messe in consultazione dall'agente.
Disconnessioni dalla messa in attesa	Numero di interazioni in cui un interlocutore si è disconnesso durante lo stato di messa in attesa. Il rapporto è inteso per canale.
Nome visualizzato	Nome visualizzato dell'agente.
Senza risposta	Numero di interazioni senza risposta da parte dell'agente.
Pervenute	Numero di interazioni pervenute all'agente dal servizio di instradamento.

Finestra mobile agente per account

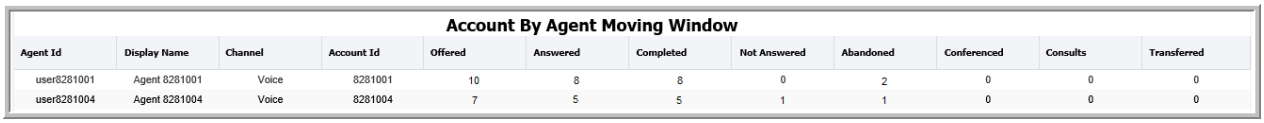
Definizione

Visualizza un riepilogo degli agenti che hanno gestito i contatti per gli account negli ultimi 10 minuti.

Come funziona

Monitora le prestazioni degli agenti del contact center per account per la finestra temporale mobile degli ultimi 10 minuti. I supervisori possono selezionare gli agenti per il rapporto e monitorare le prestazioni degli agenti impegnati con gli account attraverso i vari canali.

Rapporto di esempio



Account By Agent Moving Window

Agent Id	Display Name	Channel	Account Id	Offered	Answered	Completed	Not Answered	Abandoned	Conferenced	Consults	Transferred
user8281001	Agent 8281001	Voice	8281001	10	8	8	0	2	0	0	0
user8281004	Agent 8281004	Voice	8281004	7	5	5	1	1	0	0	0

Utilizzo aziendale

- In che modo i contatti sono pervenuti all'agente e per quali account nella finestra temporale mobile degli ultimi 10 minuti?

  Utilizzare la misura **Pervenute** per stabilire il numero di contatti pervenuti.

  Utilizzare la misura **ID account** per stabilire gli account impegnati con l'agente.

- Con quanti account è stato impegnato l'agente nella finestra temporale mobile di 10 minuti?

  Utilizzare la misura **ID account** per stabilire gli account con cui l'agente è stato impegnato.
- In che modo è possibile stabilire l'utilizzo dei canali da parte dell'agente nella finestra temporale mobile di 10 minuti?

  Utilizzare la misura **Canale** per stabilire il numero di canali supportati dall'agente durante l'assistenza a un account.
- In che modo è possibile stabilire il tasso di occupazione dell'agente per ciascun account nella finestra temporale mobile di 10 minuti?

  Utilizzare la misura **ID account** per stabilire gli account che l'agente ha supportato di più.

  Utilizzare la misura **Tempo di attività** per stabilire il tempo di attività impiegato dall'agente per gli account.

Misure

È possibile includere misure aggiuntive per personalizzare il pannello Finestra mobile agente per account.

Per maggiori informazioni, consultare *Dizionario di dati di Avaya Oceanalytics™ Insights*.

Misure	Descrizione
Interrotte	Numero di interazioni pervenute interrotte entro il periodo del rapporto. Il chiamante si è disconnesso durante il tempo di avviso.
ID account	L'ID account nel sistema di origine.
ID agente	L'ID agente dal sistema di origine dell'agente titolare dell'account.
Con risposta	Numero di interazioni pervenute all'agente con risposta da parte di quest'ultimo entro il periodo del rapporto.
Canale	Nome del canale
Completate	Numero di interazioni pervenute all'agente dal servizio di instradamento entro il periodo del rapporto. Include consultazione, trasferite e in conferenza.
In conferenza	Numero di interazioni pervenute messe in conferenza dall'agente entro il periodo del rapporto.
Consultazioni	Numero di interazioni messe in consultazione dall'agente entro il periodo del rapporto.
Nome visualizzato	Il nome visualizzato dell'agente titolare dell'account.
Senza risposta	Numero di interazioni pervenute senza risposta da parte dell'agente entro il periodo del rapporto.
Pervenute	Numero di interazioni pervenute all'agente dal servizio di instradamento entro il periodo del rapporto. Include le interazioni interrotte.
Trasferite	Numero di interazioni del servizio di instradamento trasferite dall'agente.

Finestra mobile servizio di instradamento

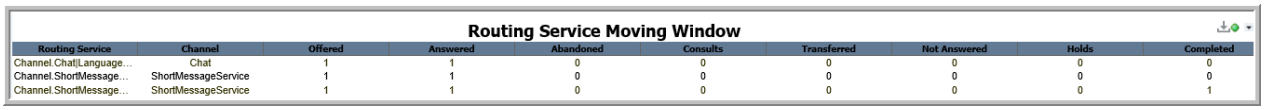
Definizione

Visualizza le prestazioni generali di un servizio di instradamento negli ultimi 10 minuti.

Come funziona

Monitora le prestazioni dei servizi di instradamento nella finestra temporale mobile degli ultimi 10 minuti. I supervisori possono selezionare il servizio di instradamento per i rapporti e monitorarne le prestazioni negli ultimi 10 minuti.

Rapporto di esempio



Routing Service Moving Window

Routing Service	Channel	Offered	Answered	Abandoned	Consults	Transferred	Not Answered	Holds	Completed
Channel.Chat|Language...	Chat	1	1	0	0	0	0	0	0
Channel.ShortMessage...	ShortMessageService	1	1	0	0	0	0	0	0
Channel.ShortMessage...	ShortMessageService	1	1	0	0	0	0	0	1

Utilizzo aziendale

- Quanti contatti sono pervenuti da un servizio di instradamento negli ultimi 10 minuti?

  Utilizzare le misure **Servizio di instradamento** e **Pervenute** per stabilire il numero di contatti pervenuti dal servizio di instradamento selezionato.

- In che modo è possibile confrontare l'utilizzo dei servizi di instradamento da parte dei canali negli ultimi 10 minuti?

  Utilizzare la misura **Canale** per stabilire l'utilizzo di più canali gestiti dal servizio di instradamento.

- In che modo è possibile stabilire il contatto da più tempo nella coda per un servizio di instradamento negli ultimi 10 minuti?

  Utilizzare le misure **Servizio di instradamento** e **Contatto con attesa più lunga** per stabilire il contatto in attesa da più tempo per un servizio di instradamento.

Misure

È possibile includere misure aggiuntive per personalizzare il pannello Finestra mobile servizio di instradamento.

Per maggiori informazioni, consultare *Dizionario di dati di Avaya Oceanalytics™ Insights*.

Misure	Descrizione
Interrotte	Numero di interazioni del servizio di instradamento interrotte.
Con risposta	Numero di interazioni del servizio di instradamento con risposta entro il periodo del rapporto.
Canale	Nome del canale
Completate	Numero di interazioni del servizio di instradamento completate entro il periodo del rapporto.
Consultazioni	Numero di interazioni del servizio di instradamento messe in consultazione.
Messe in attesa	Numero di eventi di messa in attesa per le interazioni del servizio di instradamento.
Senza risposta	Numero di interazioni del servizio di instradamento senza risposta.
Pervenute	Numero di interazioni del servizio di instradamento pervenute.
Trasferite	Numero di interazioni del servizio di instradamento trasferite dall'agente.

Finestra mobile agente per servizio di instradamento

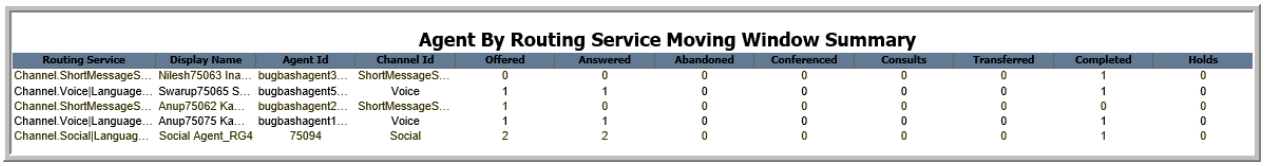
Definizione

Visualizza il modo in cui gli agenti hanno utilizzato i servizi di instradamento negli ultimi 10 minuti.

Come funziona

Monitora le prestazioni degli agenti associati al servizio di instradamento nella finestra temporale mobile degli ultimi 10 minuti. I supervisori possono selezionare il servizio di instradamento per i rapporti e monitorare le prestazioni in tempo reale dei canali e l'utilizzo da parte degli agenti.

Rapporto di esempio



Agent By Routing Service Moving Window Summary

Routing Service	Display Name	Agent Id	Channel Id	Offered	Answered	Abandoned	Conferenced	Consults	Transferred	Completed	Holds
Channel.ShortMessageS…	Nilesh75063 Ina…	bugbashagent3…	ShortMessageS…	0	0	0	0	0	0	1	0
Channel.Voice|Language…	Swarup75065 S…	bugbashagent5…	Voice	1	1	0	0	0	0	1	0
Channel.ShortMessageS…	Anup75062 Ka…	bugbashagent2…	ShortMessageS…	1	0	0	0	0	0	0	0
Channel.Voice|Language…	Anup75075 Ka…	bugbashagent1…	Voice	1	1	0	0	0	0	1	0
Channel.Social|Languag…	Social Agent_RG4	75094	Social	2	2	0	0	0	0	1	0

Utilizzo aziendale

- In che modo è possibile stabilire le prestazioni di un agente per servizio di instradamento negli ultimi 10 minuti?

  Utilizzare la misura **Servizio di instradamento** per stabilire il servizio di instradamento gestito dall'agente. Confrontare le varie misure dell'agente, ad esempio **Pervenute** e **Con risposta** visualizzate nel rapporto per stabilire le sue prestazioni.

- In che modo è possibile stabilire l'utilizzo dei canali da parte di un agente negli ultimi 10 minuti?

  Utilizzare le misure **Servizi di instradamento**, **ID agente** e **ID canale** per stabilire l'utilizzo dei canali da parte di un agente.

Misure

È possibile includere misure aggiuntive per personalizzare il pannello Agente per servizio di instradamento.

Per maggiori informazioni, consultare *Dizionario di dati di Avaya Oceanalytics™ Insights*.

Misure	Descrizione
Interrotte	Numero di interazioni del servizio di instradamento interrotte dall'agente.
ID agente	ID che consente di identificare l'agente in modo univoco.
Con risposta	Numero di interazioni del servizio di instradamento con risposta dall'agente.
ID canale	Canale che ha consegnato l'interazione all'agente.
Completate	Numero di interazioni del servizio di instradamento completate dall'agente.
In conferenza	Numero di interazioni del servizio di instradamento messe in conferenza dall'agente.

La tabella continua…

Misure	Descrizione
Consultazioni	Numero di interazioni del servizio di instradamento messe in consultazione dall'agente.
Messe in attesa	Numero di interazioni del servizio di instradamento messe in attesa dall'agente.
Pervenute	Numero di interazioni del servizio di instradamento pervenute all'agente.
Trasferite	Numero di interazioni del servizio di instradamento trasferite dall'agente.

Capitolo 6: Rapporti cronologici

Cronologico

I rapporti del pannello cronologico mostrano i dati cronologici delle risorse del contact center, quali agenti e punti di instradamento. A differenza dei rapporti in tempo reale, questi rapporti non si aggiornano a intervalli regolari. Essi consentono di visualizzare rapidamente le prestazioni del contact center per l'intervallo di tempo specificato. Servono come riferimento per valutare le prestazioni cronologiche della risorsa del contact center di interesse. I dati empirici aiutano a conoscere i progressi e le prestazioni nel tempo e prendere decisioni basate su informazioni aggiornate per l'utilizzo futuro.

I rapporti cronologici utilizzano misure basate su intervalli per presentare un'istantanea del contact center.

Rapporti dettagliati

Gli utenti possono utilizzare la funzionalità dei rapporti dettagliati per eseguire un'analisi approfondita, passando da un esame generale dei dati di un rapporto a uno più specifico con un solo clic del mouse.

Considerazioni

- Quando si visualizzano i dettagli dal rapporto Intervallo, è possibile visualizzare i segmenti per i contatti che sono arrivati in un intervallo specifico e non i contatti che sono stati completati. Ad esempio, un contatto arriva nell'intervallo 10.15 e viene completato nell'intervallo 10.30. Nel rapporto Agente, nella riga 10.15 viene visualizzato Con risposta uguale a 1 e nella riga 10.30 viene visualizzato Completato uguale a 1. Se si fa clic su Con risposta 1, sarà possibile visualizzare i dettagli e ottenere un solo segmento come intervallo per il record 10.15. Tuttavia, se si fa clic su Completato 1, non sarà visualizzato alcun record.
- Tutti i formati di data/ora in Dettagli segmento contatto sono UTC. Nel rapporto Agente, se si applica un filtro in base al fuso orario, i formati di data/ora saranno visualizzati in base al fuso orario selezionato. Tuttavia, se viene visualizzato il rapporto dettagliato di un contatto, le informazioni sul fuso orario non saranno disponibili e pertanto le date e gli orari saranno in formato UTC.

Riepilogo prestazioni agente

Definizione

Visualizza le prestazioni e la produttività di un agente per canale, per l'intervallo corrente.

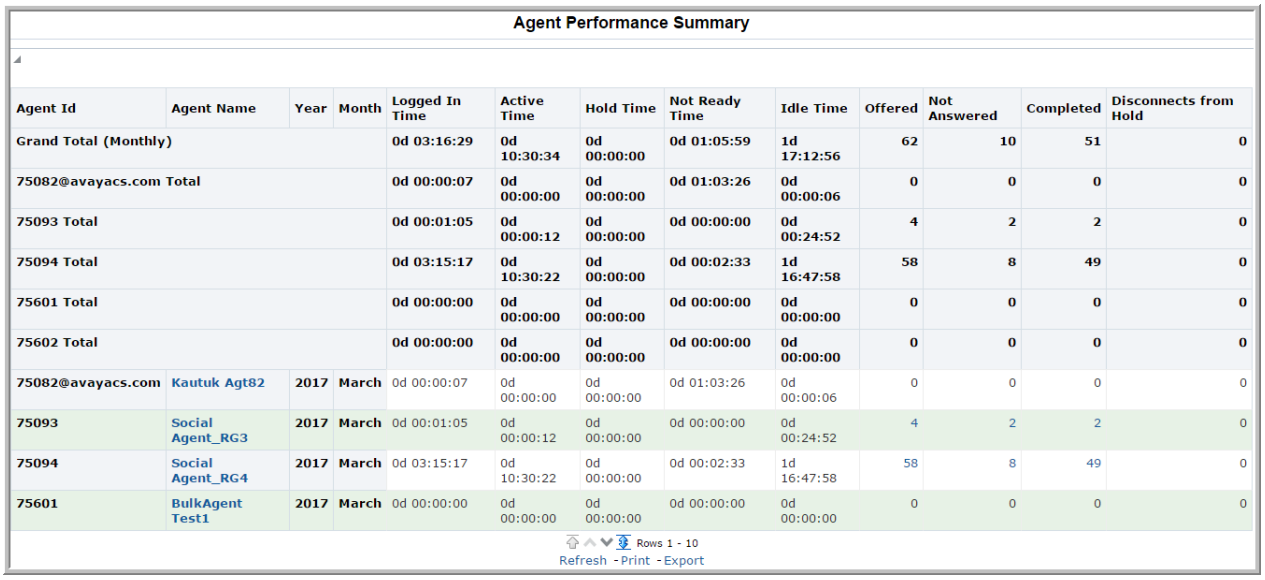
Come funziona

Monitora il modo in cui gli agenti gestiscono i contatti consegnati per l'intervallo corrente. I supervisori possono vedere in che modo gli agenti gestiscono i contatti consegnati per un intervallo selezionato. Gli intervalli vengono aggregati per 15 minuti e possono essere un intervallo vero e proprio, un periodo giornaliero, settimanale, mensile o annuale. I dati visualizzati vengono elencati al livello dell'agente e vengono scritti nel database ogni 15 minuti.

È possibile visualizzare i dettagli di un agente dal rapporto **Dettagli agente**. Questo rapporto contiene le prestazioni dell'agente a livello dettagliato.

È possibile visualizzare i dettagli sulle misure Interrotte, Completate, In conferenza, Pervenute, Trasferite, Senza risposta, Consultate e Numero di messe in attesa per visualizzare il rapporto **Dettagli interazione agente**. Questo rapporto fornisce le interazioni dell'agente per la misura selezionata.

Rapporto di esempio



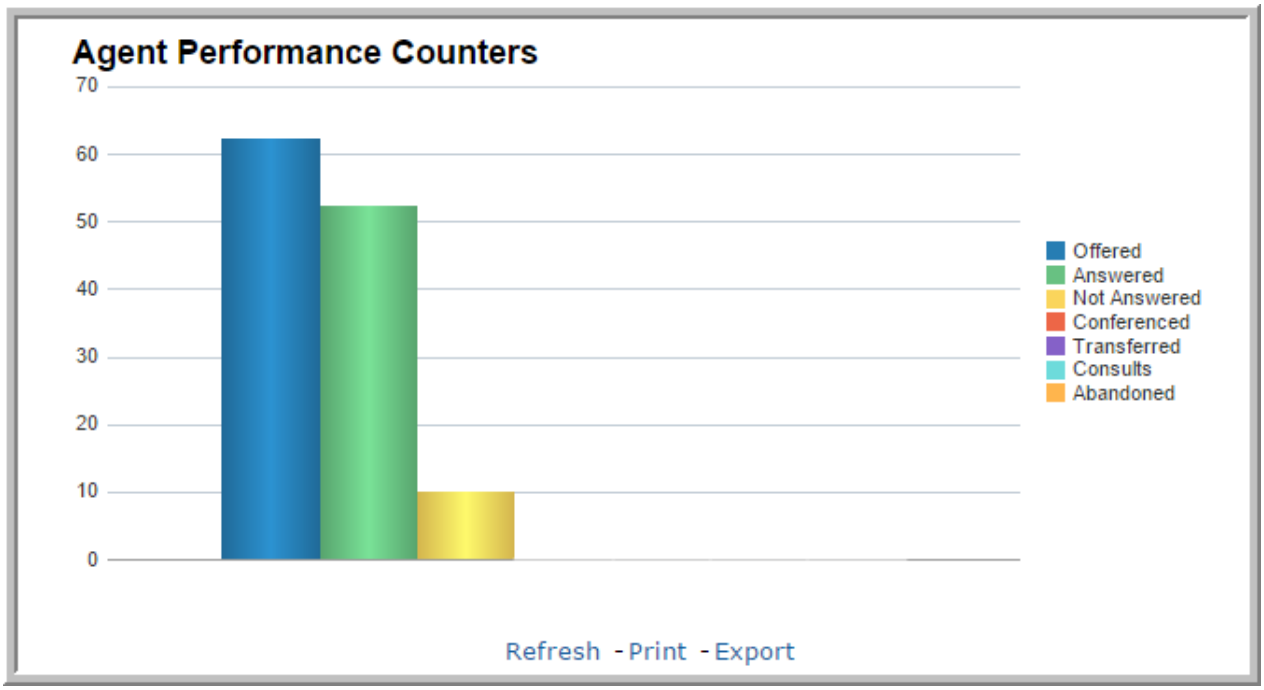
Agent Performance Summary

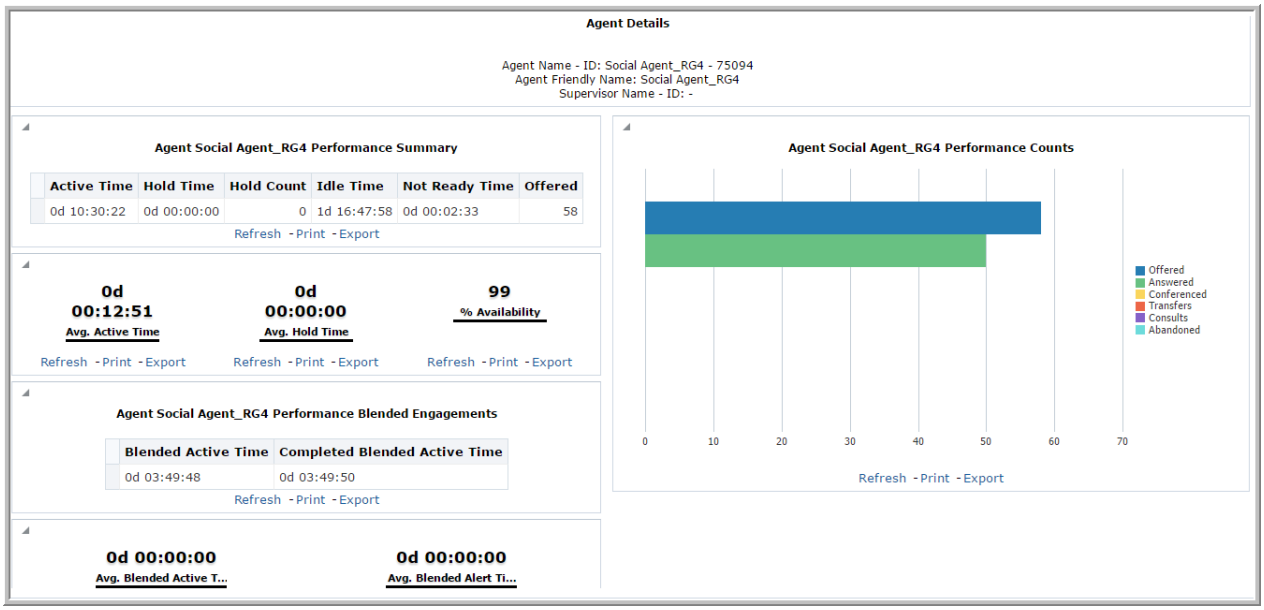
Agent Id	Agent Name	Year	Month	Logged In Time	Active Time	Hold Time	Not Ready Time	Idle Time	Offered	Not Answered	Completed	Disconnects from Hold
Grand Total (Monthly)				0d 03:16:29	0d 10:30:34	0d 00:00:00	0d 01:05:59	1d 17:12:56	62	10	51	0
75082@avayacs.com Total				0d 00:00:07	0d 00:00:00	0d 00:00:00	0d 01:03:26	0d 00:00:06	0	0	0	0
75093 Total				0d 00:01:05	0d 00:00:12	0d 00:00:00	0d 00:00:00	0d 00:24:52	4	2	2	0
75094 Total				0d 03:15:17	0d 10:30:22	0d 00:00:00	0d 00:02:33	1d 16:47:58	58	8	49	0
75601 Total				0d 00:00:00	0d 00:00:00	0d 00:00:00	0d 00:00:00	0d 00:00:00	0	0	0	0
75602 Total				0d 00:00:00	0d 00:00:00	0d 00:00:00	0d 00:00:00	0d 00:00:00	0	0	0	0
75082@avayacs.com	Kautuk Agt82	2017	March	0d 00:00:07	0d 00:00:00	0d 00:00:00	0d 01:03:26	0d 00:00:06	0	0	0	0
75093	Social Agent_RG3	2017	March	0d 00:01:05	0d 00:00:12	0d 00:00:00	0d 00:00:00	0d 00:24:52	4	2	2	0
75094	Social Agent_RG4	2017	March	0d 03:15:17	0d 10:30:22	0d 00:00:00	0d 00:02:33	1d 16:47:58	58	8	49	0
75601	BulkAgent Test1	2017	March	0d 00:00:00	0d 00:00:00	0d 00:00:00	0d 00:00:00	0d 00:00:00	0	0	0	0

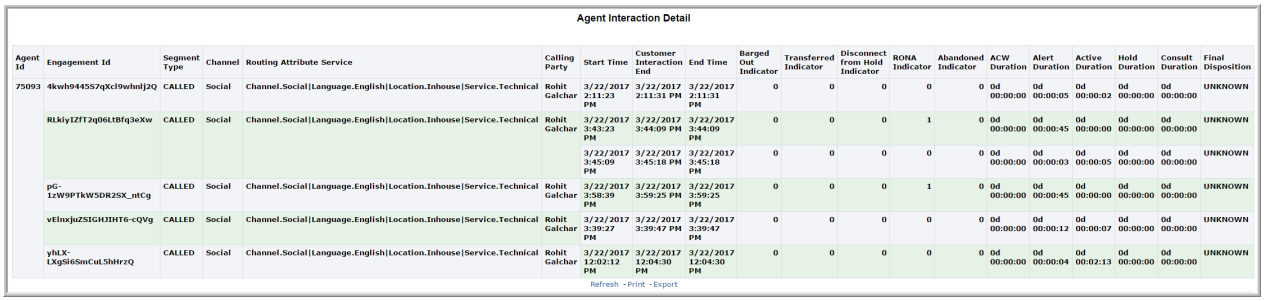
Rows 1 - 10

Refresh - Print - Export

Commenti su questo documento? infodev@avaya.com


Agent Performance Counters
70
60
50
40
30
20
10
0
Offered
Answered
Not Answered
Conferenced
Transferred
Consults
Abandoned
Refresh - Print - Export


Agent Details
Agent Name - ID: Social Agent_RG4 - 75094
Agent Friendly Name: Social Agent_RG4
Supervisor Name - ID: -
Agent Social Agent_RG4 Performance Summary
Active Time | Hold Time | Hold Count | Idle Time | Not Ready Time | Offered
0d 10:30:22 | 0d 00:00:00 | 0 | 1d 16:47:58 | 0d 00:02:33 | 58
Refresh - Print - Export
0d 00:12:51
Avg. Active Time
Refresh - Print - Export
0d 00:00:00
Avg. Hold Time
Refresh - Print - Export
99
% Availability
Refresh - Print - Export
Agent Social Agent_RG4 Performance Blended Engagements
Blended Active Time | Completed Blended Active Time
0d 03:49:48 | 0d 03:49:50
Refresh - Print - Export
0d 00:00:00
Avg. Blended Active T...
0d 00:00:00
Avg. Blended Alert Ti...
Agent Social Agent_RG4 Performance Counts
0
10
20
30
40
50
60
70
Offered
Answered
Conferenced
Transfers
Consults
Abandoned
Refresh - Print - Export


Agent Interaction Detail
Agent Id | Engagement Id | Segment Type | Channel | Routing Attribute Service | Calling Party | Start Time | Customer Interaction End | End Time | Barged Out Indicator | Transferred Indicator | Disconnect from Hold Indicator | RONA Indicator | Abandoned Indicator | ACW Duration | Alert Duration | Active Duration | Hold Duration | Consult Duration | Final Disposition
75093 | 4kwh9445S7qXcl9wlnlj2Q | CALLED | Social | Channel.Social|Language.English|Location.Inhouse|Service.Technical | Rohit Galchar | 3/22/2017 2:11:23 PM | 3/22/2017 2:11:31 PM | 3/22/2017 2:11:31 PM | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0d 00:00:00 | 0d 00:00:05 | 0d 00:00:02 | 0d 00:00:00 | 0d 00:00:00 | UNKNOWN
RLkiyIZfT2q06LtBfq3eXw | CALLED | Social | Channel.Social|Language.English|Location.Inhouse|Service.Technical | Rohit Galchar | 3/22/2017 3:43:23 PM | 3/22/2017 3:44:09 PM | 3/22/2017 3:44:09 PM | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0d 00:00:00 | 0d 00:00:45 | 0d 00:00:00 | 0d 00:00:00 | 0d 00:00:00 | UNKNOWN
3/22/2017 3:45:09 PM | 3/22/2017 3:45:18 PM | 3/22/2017 3:45:18 PM | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0d 00:00:00 | 0d 00:00:03 | 0d 00:00:05 | 0d 00:00:00 | 0d 00:00:00 | UNKNOWN
pG-1zW9PTkWSDR2SX_ntCg | CALLED | Social | Channel.Social|Language.English|Location.Inhouse|Service.Technical | Rohit Galchar | 3/22/2017 3:58:39 PM | 3/22/2017 3:59:25 PM | 3/22/2017 3:59:25 PM | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0d 00:00:00 | 0d 00:00:45 | 0d 00:00:00 | 0d 00:00:00 | 0d 00:00:00 | UNKNOWN
vElnxjuZSIGHJIHT6-cQVg | CALLED | Social | Channel.Social|Language.English|Location.Inhouse|Service.Technical | Rohit Galchar | 3/22/2017 3:39:27 PM | 3/22/2017 3:39:47 PM | 3/22/2017 3:39:47 PM | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0d 00:00:00 | 0d 00:00:12 | 0d 00:00:07 | 0d 00:00:00 | 0d 00:00:00 | UNKNOWN
yhLX-LXgSi6SmCuL5hHrzQ | CALLED | Social | Channel.Social|Language.English|Location.Inhouse|Service.Technical | Rohit Galchar | 3/22/2017 12:02:12 PM | 3/22/2017 12:04:30 PM | 3/22/2017 12:04:30 PM | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0d 00:00:00 | 0d 00:00:04 | 0d 00:02:13 | 0d 00:00:00 | 0d 00:00:00 | UNKNOWN
Refresh - Print - Export

Utilizzo aziendale

Monitorare e confrontare le prestazioni di ciascun agente per l'intervallo selezionato, allo scopo di osservare il modo in cui gli agenti impiegano il proprio tempo. Questo rapporto fornisce risposte a domande importanti come:

- Quanti contatti sono pervenuti a un agente e quanti di questi contatti sono stati completati per l'intervallo selezionato?

  Utilizzare la misura **Pervenute** per stabilire il numero di contatti indirizzati all'agente per l'intervallo selezionato. Utilizzare la misura **Completate** per stabilire il numero di contatti completati per l'intervallo selezionato.

- Quanti contatti sono stati gestiti da un agente per la durata dell'intervallo selezionato e qual è la durata per cui ciascun contatto è stato gestito?

  Utilizzare la misura **Completate** per stabilire il numero di contatti gestiti dall'agente per l'intervallo selezionato. Visualizzare i dettagli dell'agente e utilizzare la misura **Tempo di attività** per stabilire la durata attiva impiegata dall'agente per la gestione dei contati.

- Quanti contatti sono stati messi in attesa da un agente per l'intervallo selezionato e qual è la durata della messa in attesa per ciascun contatto?

  Visualizzare i dettagli dell'agente e utilizzare la misura **Conteggio messe in attesa** per stabilire il numero di contatti messi in attesa dall'agente per l'intervallo selezionato. Utilizzare la misura **Tempo di attesa medio** per stabilire la durata media della messa in attesa di ciascun contatto.

- Quanti contatti sono stati trasferiti da un agente ad altri agenti per la durata dell'intervallo selezionato?

  Visualizzare i dettagli dell'agente in **Dettagli agente** .Passare il cursore del mouse sulla misura **Trasferite** nella visualizzazione **Conteggi prestazioni agente** per stabilire il numero di contatti trasferiti dall'agente ad altri agenti per l'intervallo selezionato.

- In che modo è possibile confrontare la durata di attività e quella di inattività di un agente per l'intervallo di tempo selezionato?

  Confrontare la misura **Tempo di attività** con la misura **Tempo di inattività** per stabilire il tempo impiegato da un agente in stato di inattività in relazione allo stato attivo. È possibile anche utilizzare la misura **Tempo di attività medio** per conoscere il tempo di attività medio impiegato dall'agente per l'intervallo selezionato.

- In che modo è possibile confrontare le prestazioni dell'agente per l'intervallo corrente con altri intervalli di tempo simili?

  Confrontare il numero di contatti pervenuti e il numero di quelli completati e con risposta ed escalation con altri intervalli di tempo simili per stabilire le prestazioni dell'agente.

- Vi è un miglioramento nelle prestazioni dell'agente?

  Confrontare le prestazioni dell'agente nell'intervallo corrente con i dati tratti da altri intervalli per vedere se le prestazioni dell'agente stanno migliorando.

- In che modo è possibile vedere una panoramica delle prestazioni dell'agente per gli intervalli selezionati?

  Consultare il campo **Totale complessivo** per tutte le misure nella tabelle, in alternativa passare il cursore del mouse sulle misure in **Contatori prestazioni agente**.

- In che modo è possibile vedere le prestazioni dell'agente nelle interazioni in combinazione?

  Visualizzare i dettagli del rapporto **Dettagli agente**. Consultare la visualizzazione **Interazioni in combinazione prestazioni agente**.

- Come determinare il motivo per il tipo di segmento di una chiamata?

  Visualizzare i dettagli del rapporto **Dettagli interazione agente**. Utilizzare la misura **Tipo di segmento** per determinare il motivo del tipo di segmento di una chiamata.

- Come determinare se il supervisore ha terminato l'intervento di un agente dalla chiamata?

  Visualizzare i dettagli del rapporto **Dettagli interazione agente**. Utilizzare la misura **Indicatore di fine intervento** per verificare se il supervisore ha rimosso l'agente dalla chiamata.

Misure

È possibile includere misure aggiuntive per personalizzare il pannello Riepilogo prestazioni agente.

Per maggiori informazioni, consultare *Dizionario di dati di Avaya Oceanalytics™ Insights*.

Tabella 1: Riepilogo prestazioni agente

Misure	Descrizione
Interrotte	Numero di interazioni pervenute agli agenti interrotte entro il periodo del rapporto.
Tempo di attività	La quantità di tempo impiegata dall'agente per la gestione delle interazioni entro il periodo del rapporto.
ID agente	L'ID agente dal sistema di origine.
Nome agente	Il nome visualizzato dell'agente.
Con risposta	Numero di interazioni pervenute agli agenti con risposta entro il periodo del rapporto.
Completate	Numero di interazioni associate all'agente e giunte a completamento durante il periodo del rapporto.
In conferenza	Numero di interazioni con risposta dall'agente messe in conferenza entro il periodo del rapporto.
Consultazioni	Numero di interazioni con risposta dall'agente per cui era necessaria una consultazione entro il periodo del rapporto, per canale.
Disconnessioni dalla messa in attesa	Numero di interazioni in cui un interlocutore si è disconnesso durante lo stato di messa in attesa.
Tempo di attesa	La quantità di tempo per cui l'agente ha tenuto un'interazione in attesa entro il periodo del rapporto.
Tempo di inattività	La quantità di tempo in cui l'agente era in attesa di ricevere un'interazione entro il periodo del rapporto. L'agente era inattivo, ossia non impegnato in interazioni attive.
Durata connessione	La quantità di tempo in cui l'agente ha eseguito l'accesso durante il periodo del rapporto.
Senza risposta	Numero di interazioni pervenute agli agenti senza risposta da parte di questi ultimi entro il periodo del rapporto.
Tempo Non pronto	La quantità di tempo per cui l'agente è rimasto in stato Non pronto entro il periodo del rapporto.
Pervenute	Numero di interazioni indirizzate all'agente entro il periodo del rapporto.

La tabella continua…

Misure	Descrizione
Trasferite	Numero di interazioni con risposta dall'agente trasferite entro il periodo del rapporto.

Tabella 2: Dettagli agente

Misure	Descrizione
% disponibilità	Percentuale del tempo per cui l'agente è disponibile per la durata della connessione.
Interrotte	Numero di interazioni pervenute agli agenti interrotte entro il periodo del rapporto.
Tempo di attività	La quantità di tempo impiegata dall'agente per la gestione delle interazioni entro il periodo del rapporto.
Con risposta	Numero di interazioni pervenute agli agenti con risposta entro il periodo del rapporto.
Tempo di attività medio	Tempo di attività medio per interazione con risposta.
Tempo di avviso in combinazione medio	Tempo medio per cui le interazioni completate sono state in avviso.
Tempo di attesa medio	Tempo di attesa medio per evento di messa in attesa.
Tempo di attività in combinazione	La quantità di tempo impiegata da un agente per la gestione delle interazioni con risposta entro il periodo del rapporto.
Durata attività in combinazione completata	La quantità di tempo impiegata da un agente per la gestione delle interazioni con risposta giunte al completamento entro il periodo del rapporto.
In conferenza	Numero di interazioni con risposta dall'agente messe in conferenza entro il periodo del rapporto.
Consultazioni	Numero di interazioni con risposta dall'agente per cui era necessaria una consultazione entro il periodo del rapporto, per canale.
Conteggio messe in attesa	Il numero di volte in cui le interazioni sono state messe in attesa nell'intervallo.
Tempo di attesa	La quantità di tempo per cui l'agente ha tenuto un'interazione in attesa entro il periodo del rapporto.
Tempo di inattività	La quantità di tempo in cui l'agente era in attesa di ricevere un'interazione entro il periodo del rapporto. L'agente era inattivo, ossia non impegnato in interazioni attive.
Tempo Non pronto	La quantità di tempo per cui l'agente è rimasto in stato Non pronto entro il periodo del rapporto.
Pervenute	Numero di interazioni indirizzate all'agente entro il periodo del rapporto.
Trasferimenti	Numero di interazioni con risposta dall'agente trasferite entro il periodo del rapporto.

Tabella 3: Dettaglio interazione agente

Misure	Descrizione
Indicatore di interruzione	Visualizza 1 se il segmento è stato interrotto.
Durata attiva	La durata in secondi in cui l'agente ha interagito in modo attivo con il cliente.
Durata ACW	La durata in secondi in cui l'agente è rimasto in stato di attività successiva, dopo il completamento dell'interazione.
ID agente	L'ID agente dal sistema di origine.
Durata avviso	La durata totale, in secondi, in cui il contatto era in avviso prima della risposta.
Indicatore di fine intervento	Indica che l'intervento dell'agente nel contatto è stato interrotto.
Chiamante	Il chiamante, ossia la persona che effettua la chiamata verso il contact center.
Durata consultazione	La durata, in secondi, per cui l'agente ha consultato un'altra risorsa.
Termine interazione cliente	Data e ora in cui l'interazione con il cliente nel contatto è giunta a completamento, per cui l'agente ha avuto la possibilità di completare o terminare l'ACW (attività successiva alla chiamata). Indica anche l'ora in cui l'agente è entrato in ACW (attività successiva alla chiamata).
Indicatore di disconnessione da messa in attesa	Indica se il segmento è stato disconnesso mentre era messo in attesa.
Data e ora di fine	Indicatore data e ora UTC relativo al termine del segmento.
ID interazione	L'ID del sistema di origine che consente di identificare l'interazione in modo univoco.
Disposizione finale	La disposizione finale del segmento.
Durata messa in attesa	La durata del tempo trascorso in attesa da parte dell'agente nel contatto.
Indicatore RONA	Indica se il segmento è stato restituito per un nuovo instradamento dopo la mancata risposta da parte dell'agente.
Servizio attributi di instradamento	Il nome del servizio di instradamento utilizzato per instradare il contatto all'agente.
Tipo di segmento	Il motivo della creazione del segmento. I vari tipi di segmento sono Chiamato, In chiamata, In consultazione, Consultato, In osservazione, Osservazione, Con coaching, Coaching, Intervento, Trasferito e In conferenza.
Ora di inizio	Indicatore data e ora UTC relativo all'inizio del segmento.
Indicatore trasferito	Indica se l'agente ha trasferito il contatto.

Prestazioni agente, Primi 5 e Ultimi 5

Definizione

Visualizza un riepilogo sulle prestazioni dei primi cinque e degli ultimi cinque agenti per l'intervallo corrente. Se più di cinque agenti presentano gli stessi valori per le metriche per le quali gli agenti vengono classificati, il rapporto li visualizza tutti.

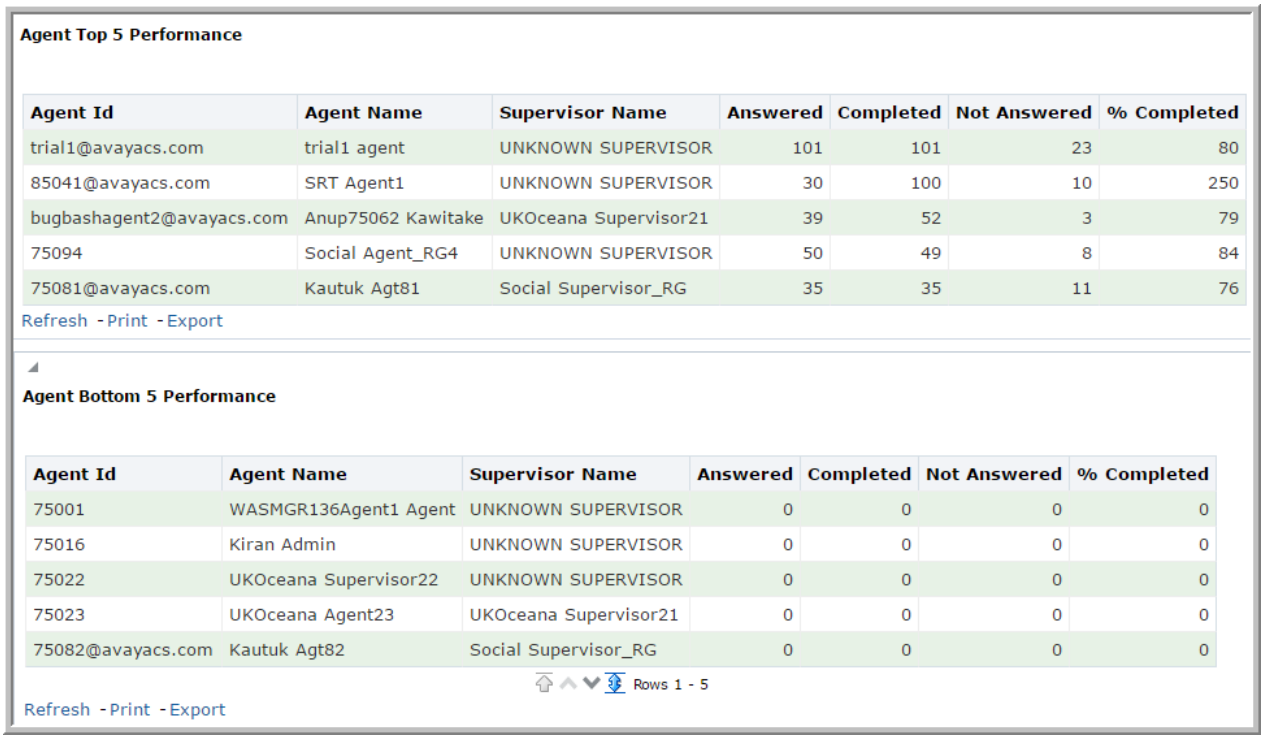
Come funziona

Monitora le prestazioni degli agenti del contact center su base giornaliera per l'intervallo corrente. Gli intervalli vengono aggregati per 15 minuti e possono essere un intervallo vero e proprio, un periodo giornaliero, settimanale, mensile o annuale. I dati visualizzati vengono elencati al livello dell'agente e vengono scritti nel database ogni 15 minuti.

Il rapporto sui primi 5 agenti è di tipo giornaliero e mostra il riepilogo prestazioni dei cinque agenti che hanno completato correttamente il numero maggiore di interazioni con i clienti.

Il rapporto sugli ultimi 5 agenti è di tipo giornaliero e mostra il riepilogo prestazioni dei cinque agenti che hanno completato il numero minore di interazioni con i clienti.

Rapporto di esempio



Agent Top 5 Performance

Agent Id	Agent Name	Supervisor Name	Answered	Completed	Not Answered	% Completed
trial1@avayacs.com	trial1 agent	UNKNOWN SUPERVISOR	101	101	23	80
85041@avayacs.com	SRT Agent1	UNKNOWN SUPERVISOR	30	100	10	250
bugbashagent2@avayacs.com	Anup75062 Kawitake	UKOceana Supervisor21	39	52	3	79
75094	Social Agent_RG4	UNKNOWN SUPERVISOR	50	49	8	84
75081@avayacs.com	Kautuk Agt81	Social Supervisor_RG	35	35	11	76

Refresh - Print - Export

Agent Bottom 5 Performance

Agent Id	Agent Name	Supervisor Name	Answered	Completed	Not Answered	% Completed
75001	WASMGR136Agent1 Agent	UNKNOWN SUPERVISOR	0	0	0	0
75016	Kiran Admin	UNKNOWN SUPERVISOR	0	0	0	0
75022	UKOceana Supervisor22	UNKNOWN SUPERVISOR	0	0	0	0
75023	UKOceana Agent23	UKOceana Supervisor21	0	0	0	0
75082@avayacs.com	Kautuk Agt82	Social Supervisor_RG	0	0	0	0

Rows 1 - 5

Refresh - Print - Export

Utilizzo aziendale

Confrontare le prestazioni dei primi cinque e degli ultimi cinque agenti per l'intervallo corrente, per stabilire quali agenti impiegano il tempo di attività in modo produttivo e quali non lo fanno. Questo rapporto fornisce risposte a domande importanti come:

- In che modo avviene il confronto fra i primi cinque agenti circa la risposta ai contatti per l'intervallo corrente?

  Utilizzare la misura **Con risposta** per determinare il numero di contatti che hanno ricevuto risposta dai primi cinque agenti per l'intervallo corrente.

- In che modo avviene il confronto fra i primi cinque agenti circa l'utilizzo produttivo del tempo di risposta per l'intervallo corrente?

  Utilizzare la misura **Durata tempo di attività** per determinare e confrontare la durata per cui gli agenti erano impegnati a rispondere alle chiamate per l'intervallo corrente.
- In che modo avviene il confronto fra i primi cinque agenti circa il completamento dei contatti a essi indirizzati e la corrispondente percentuale di completamento per l'intervallo corrente?

  Utilizzare le misure **Completate** e **Percentuale di completamento** per stabilire e confrontare l'attributo relativo al completamento delle chiamate degli agenti per l'intervallo corrente.
- A quanti contatti non hanno risposto i primi cinque agenti nel periodo del rapporto per l'intervallo corrente?

  Utilizzare la misura **Senza risposta** per determinare e confrontare i contatti che non hanno ricevuto risposta dagli agenti per l'intervallo corrente.
- In che modo avviene il confronto fra gli ultimi cinque agenti circa la mancata risposta ai contatti per l'intervallo corrente?

  Utilizzare la misura **Senza risposta** per determinare il numero di contatti che non hanno ricevuto risposta dagli ultimi cinque agenti per l'intervallo corrente.

Misure

È possibile includere misure aggiuntive per personalizzare il pannello Prestazioni agente, Primi 5 e Ultimi 5.

Per maggiori informazioni, consultare *Dizionario di dati di Avaya Oceanalytics™ Insights*.

Misure	Descrizione
% completate	Percentuale delle interazioni completate fra quelle pervenute.
ID agente	L'ID agente dal sistema di origine.
Nome agente	Il nome dell'agente.
Con risposta	Numero di interazioni pervenute agli agenti con risposta entro il periodo del rapporto.
Completate	Numero di interazioni associate all'agente e giunte a completamento durante il periodo del rapporto.
Senza risposta	Numero di interazioni pervenute agli agenti senza risposta da parte di questi ultimi entro il periodo del rapporto.
Nome supervisore	Il nome del supervisore associato all'agente.

Confronta agente

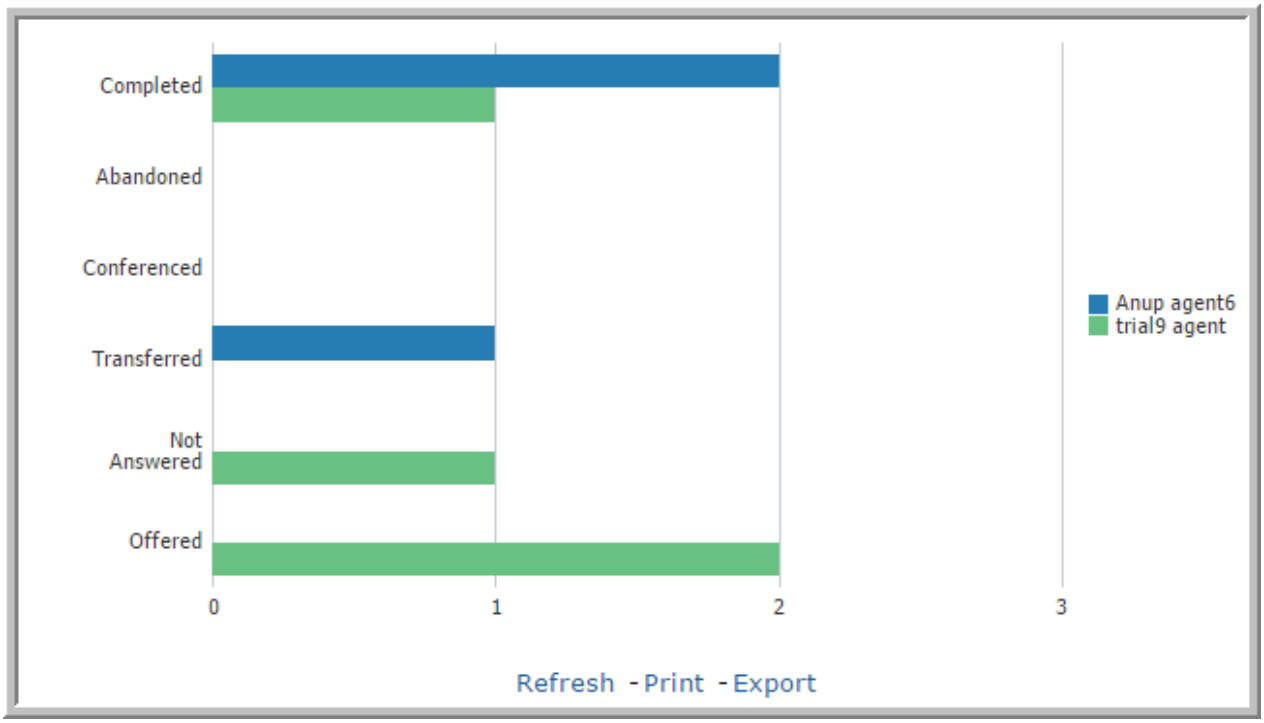
Definizione

Visualizza un confronto di varie misure degli agenti.

Come funziona

Monitora le prestazioni di agenti selezionati attraverso il confronto di diverse misure nell'intervallo corrente. I supervisori possono selezionare un massimo di 5 agenti per il confronto di varie misure.

Rapporto di esempio



Utilizzo aziendale

- Quanti contatti sono pervenuti agli agenti nell'intervallo corrente e quanti di questi sono stati completati?

  Utilizzare le misure **Pervenute** e **Completate** per confrontare le prestazioni degli agenti per l'intervallo corrente.

- Quanti contatti sono pervenuti agli agenti nell'intervallo corrente e quanti di questi sono stati interrotti?

  Utilizzare le misure **Pervenute** e **Interrotte** per confrontare il numero di contatti interrotti dagli agenti per l'intervallo corrente.

- Quanti contatti pervenuti agli agenti sono stati trasferiti o messi in conferenza a partire dall'inizio della giornata?

  Confrontare le misure **Trasferite** e **In conferenza** con le misure **Pervenute** per il conteggio dei contatti trasferiti o messi in conferenza per l'intervallo corrente.

Misure

È possibile includere misure aggiuntive per personalizzare il pannello Confronto agenti.

Per maggiori informazioni, consultare *Dizionario di dati di Avaya Oceanalytics™ Insights*.

Misure	Descrizione
Interrotte	Numero di interazioni pervenute agli agenti interrotte entro il periodo del rapporto.
Completate	Numero di interazioni associate all'agente e giunte a completamento durante il periodo del rapporto.

La tabella continua…

Misure	Descrizione
In conferenza	Numero di interazioni con risposta dall'agente messe in conferenza entro il periodo del rapporto.
Senza risposta	Numero di interazioni pervenute agli agenti senza risposta da parte di questi ultimi entro il periodo del rapporto.
Pervenute	Numero di interazioni indirizzate all'agente entro il periodo del rapporto.
Trasferite	Numero di interazioni con risposta dall'agente trasferite entro il periodo del rapporto.

Account per agente

Definizione

Visualizza un riepilogo degli agenti che hanno gestito i contatti per gli account durante l'intervallo corrente.

Come funziona

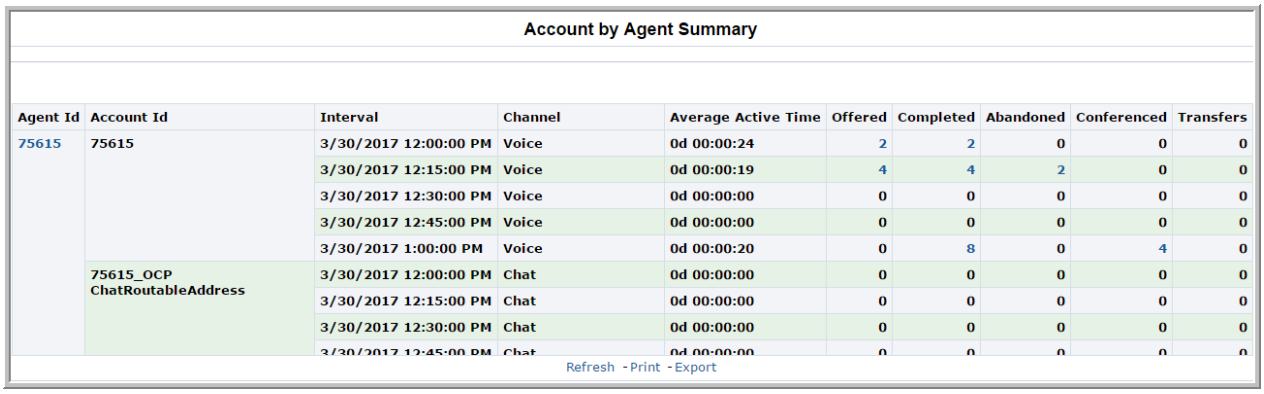
Monitora le prestazioni degli agenti del contact center per account e per l'intervallo corrente. Gli intervalli vengono aggregati per 15 minuti e possono essere un intervallo vero e proprio, un periodo giornaliero, settimanale, mensile o annuale. I supervisori possono selezionare gli agenti per il rapporto e analizzare le prestazioni degli agenti impegnati con gli account per l'intervallo selezionato.

Questo rapporto mostra gli account, i relativi attributi e i canali attraverso i quali vengono instradati i contatti.

È possibile visualizzare i dettagli di un agente dal rapporto **Dettagli agente**. Questo rapporto contiene le prestazioni dell'agente a livello dettagliato.

È possibile visualizzare i dettagli sulle misure Interrotte, Completate, In conferenza, Pervenute, Trasferite, Senza risposta, Consultate e Numero di messe in attesa per visualizzare il rapporto **Interazione agente**. Questo rapporto fornisce le interazioni dell'agente per la misura selezionata.

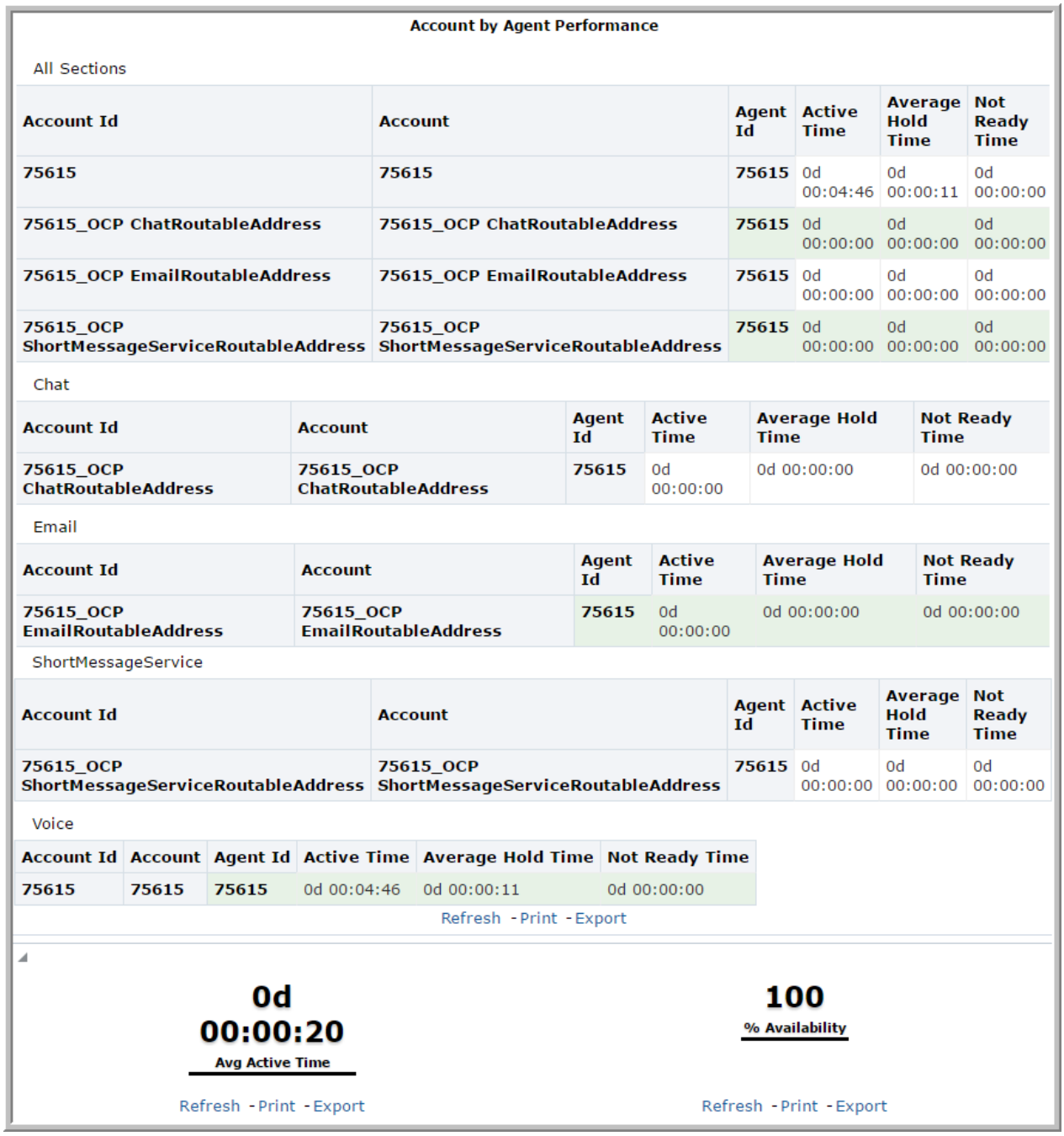
Rapporto di esempio



Account by Agent Summary

Agent Id	Account Id	Interval	Channel	Average Active Time	Offered	Completed	Abandoned	Conferenced	Transfers
75615	75615	3/30/2017 12:00:00 PM	Voice	0d 00:00:24	2	2	0	0	0
		3/30/2017 12:15:00 PM	Voice	0d 00:00:19	4	4	2	0	0
		3/30/2017 12:30:00 PM	Voice	0d 00:00:00	0	0	0	0	0
		3/30/2017 12:45:00 PM	Voice	0d 00:00:00	0	0	0	0	0
		3/30/2017 1:00:00 PM	Voice	0d 00:00:20	0	8	0	4	0
	75615_OCP ChatRoutableAddress	3/30/2017 12:00:00 PM	Chat	0d 00:00:00	0	0	0	0	0
		3/30/2017 12:15:00 PM	Chat	0d 00:00:00	0	0	0	0	0
		3/30/2017 12:30:00 PM	Chat	0d 00:00:00	0	0	0	0	0
		3/30/2017 12:45:00 PM	Chat	0d 00:00:00	0	0	0	0	0

Refresh - Print - Export



Account by Agent Performance

All Sections

Account Id	Account	Agent Id	Active Time	Average Hold Time	Not Ready Time
75615	75615	75615	0d 00:04:46	0d 00:00:11	0d 00:00:00
75615_OCP ChatRoutableAddress	75615_OCP ChatRoutableAddress	75615	0d 00:00:00	0d 00:00:00	0d 00:00:00
75615_OCP EmailRoutableAddress	75615_OCP EmailRoutableAddress	75615	0d 00:00:00	0d 00:00:00	0d 00:00:00
75615_OCP ShortMessageServiceRoutableAddress	75615_OCP ShortMessageServiceRoutableAddress	75615	0d 00:00:00	0d 00:00:00	0d 00:00:00

Chat

Account Id	Account	Agent Id	Active Time	Average Hold Time	Not Ready Time
75615_OCP ChatRoutableAddress	75615_OCP ChatRoutableAddress	75615	0d 00:00:00	0d 00:00:00	0d 00:00:00

Email

Account Id	Account	Agent Id	Active Time	Average Hold Time	Not Ready Time
75615_OCP EmailRoutableAddress	75615_OCP EmailRoutableAddress	75615	0d 00:00:00	0d 00:00:00	0d 00:00:00

ShortMessageService

Account Id	Account	Agent Id	Active Time	Average Hold Time	Not Ready Time
75615_OCP ShortMessageServiceRoutableAddress	75615_OCP ShortMessageServiceRoutableAddress	75615	0d 00:00:00	0d 00:00:00	0d 00:00:00

Voice

Account Id	Account	Agent Id	Active Time	Average Hold Time	Not Ready Time
75615	75615	75615	0d 00:04:46	0d 00:00:11	0d 00:00:00

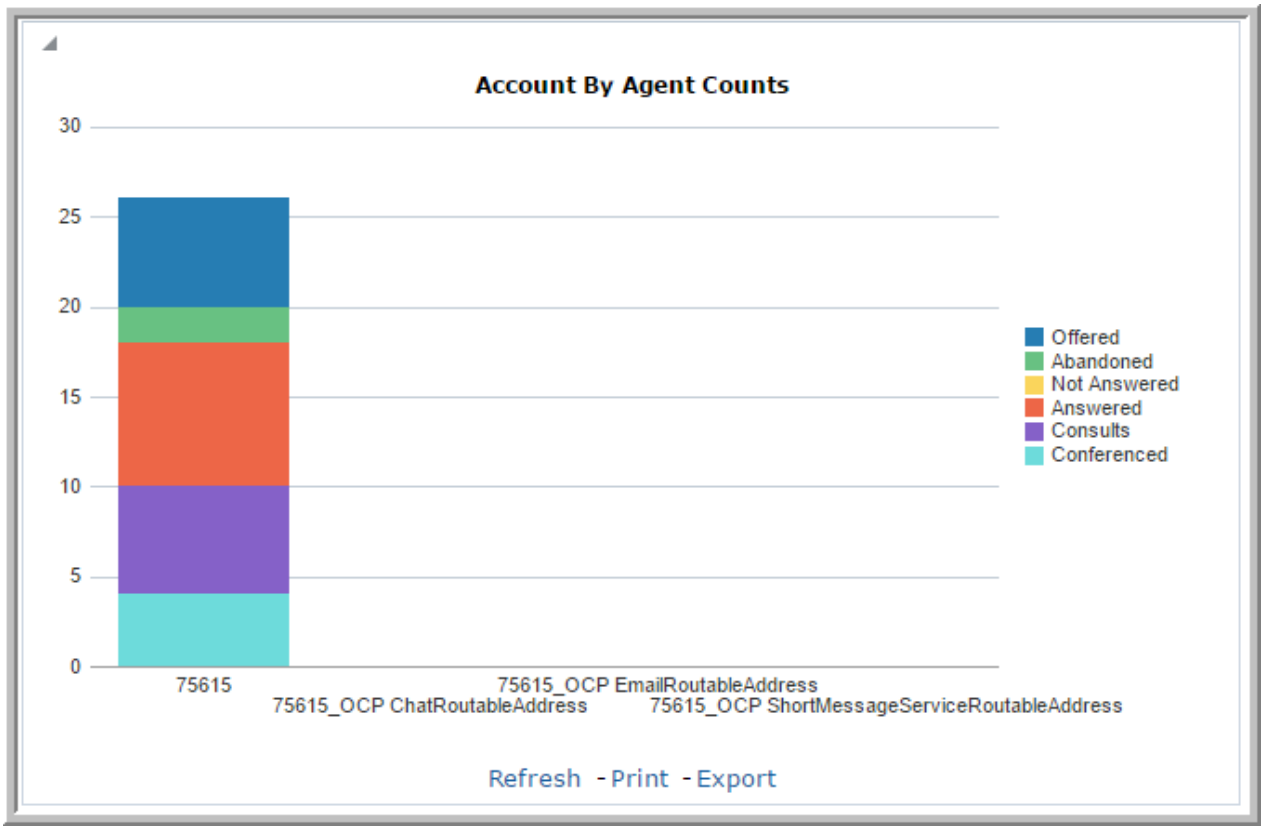
Refresh - Print - Export

0d 00:00:20
Avg Active Time

Refresh - Print - Export

100
% Availability

Refresh - Print - Export



Agent Interaction Detail

Agent Id	Engagement Id	Segment Type	Channel	Routing Attribute Service	Calling Party	Start Time	Customer Interaction End	End Time	Barged Out Indicator	Transferred Indicator	Disconnect from Hold Indicator	RONA Indicator	Abandoned Indicator	ACW Duration	Alert Duration	Active Duration	Hold Duration	Consult Duration	Final Disposition
75093	4kwh9445S7qXcI9whnlj2Q	CALLED	Social	Channel.Social|Language.English|Location.Inhouse|Service.Technical	Rohit Galchar	3/22/2017 2:11:23 PM	3/22/2017 2:11:31 PM	3/22/2017 2:11:31 PM	0	0	0	0	0	0d 00:00:00	0d 00:00:05	0d 00:00:02	0d 00:00:00	0d 00:00:00	UNKNOWN
	RLkiyIZfT2q06LtBfq3eXw	CALLED	Social	Channel.Social|Language.English|Location.Inhouse|Service.Technical	Rohit Galchar	3/22/2017 3:43:23 PM	3/22/2017 3:44:09 PM	3/22/2017 3:44:09 PM	0	0	0	1	0	0d 00:00:00	0d 00:00:45	0d 00:00:00	0d 00:00:00	0d 00:00:00	UNKNOWN
						3/22/2017 3:45:09 PM	3/22/2017 3:45:18 PM	3/22/2017 3:45:18 PM	0	0	0	0	0	0d 00:00:00	0d 00:00:03	0d 00:00:05	0d 00:00:00	0d 00:00:00	UNKNOWN
	pG-1zW9PTkW5DR2SX_ntCg	CALLED	Social	Channel.Social|Language.English|Location.Inhouse|Service.Technical	Rohit Galchar	3/22/2017 3:58:39 PM	3/22/2017 3:59:25 PM	3/22/2017 3:59:25 PM	0	0	0	1	0	0d 00:00:00	0d 00:00:45	0d 00:00:00	0d 00:00:00	0d 00:00:00	UNKNOWN
	vElnxjuZSIGHJIHT6-cQVg	CALLED	Social	Channel.Social|Language.English|Location.Inhouse|Service.Technical	Rohit Galchar	3/22/2017 3:39:27 PM	3/22/2017 3:39:47 PM	3/22/2017 3:39:47 PM	0	0	0	0	0	0d 00:00:00	0d 00:00:12	0d 00:00:07	0d 00:00:00	0d 00:00:00	UNKNOWN
	yhLX-LXgSI6SmCuL5hHr2Q	CALLED	Social	Channel.Social|Language.English|Location.Inhouse|Service.Technical	Rohit Galchar	3/22/2017 12:02:12 PM	3/22/2017 12:04:30 PM	3/22/2017 12:04:30 PM	0	0	0	0	0	0d 00:00:00	0d 00:00:04	0d 00:02:13	0d 00:00:00	0d 00:00:00	UNKNOWN

Refresh - Print - Export

Utilizzo aziendale

- In che modo i contatti sono pervenuti all'agente e per quali account nell'intervallo corrente?

  Utilizzare la misura **Pervenute** per stabilire il numero di contatti pervenuti all'agente per l'intervallo corrente. Utilizzare la misura **ID account** per stabilire gli account impegnati con l'agente per l'intervallo corrente.

- Con quanti account è stato impegnato l'agente per l'intervallo corrente?

  Utilizzare la misura **ID account** per stabilire gli account con cui l'agente è stato impegnato per l'intervallo corrente.

- In che modo è possibile stabilire l'utilizzo dei canali da parte dell'agente per il periodo del rapporto?

  Utilizzare la misura **Canale** per stabilire il numero di canali supportati dall'agente durante l'assistenza a un account. Utilizzare la misura **Tempo di attività** per stabilire il tempo di attività impiegato dall'agente per il canale selezionato.

- In che modo è possibile stabilire il tasso di occupazione dell'agente per ciascun account per l'intervallo selezionato?

Utilizzare la misura **ID account** per stabilire gli account che l'agente ha supportato di più. Utilizzare la misura **Tempo di attività medio** per stabilire il tempo di attività impiegato dall'agente per gli account nell'intervallo corrente.

- Quanti account ha supportato l'agente in ciascun canale e quanto tempo è stato impiegato su ciascuno di essi per l'intervallo corrente?

  Visualizzare i dettagli dell'agente in **Dettagli agente**. Utilizzare le misure **ID account** e **Nome account** per stabilire gli account che l'agente ha supportato in ciascun canale. Utilizzare la misura **Tempo di attività** per stabilire il tempo impiegato dall'agente per ciascun account.

- In che modo è possibile stabilire le prestazioni dell'agente per l'intervallo corrente?

  Visualizzare i dettagli dell'agente in **Dettagli agente**. Confrontare la misura **% disponibilità** con la misura **Tempo di attività medio** per stabilire le prestazioni di un agente per l'intervallo corrente.

- In che modo è possibile visualizzare un'istantanea delle prestazioni agente in tutti gli account?

  Visualizzare i dettagli dell'agente in **Dettagli agente**. Utilizzare la visualizzazione **Conteggi account per agente** per stabilire le prestazioni agente per tutti gli account supportati nell'intervallo corrente.

- Come determinare il motivo per il tipo di segmento di una chiamata?

  Visualizzare i dettagli del rapporto **Dettagli interazione agente**. Utilizzare la misura **Tipo di segmento** per determinare il motivo del tipo di segmento di una chiamata.

- Come determinare se il supervisore ha terminato l'intervento di un agente dalla chiamata?

  Visualizzare i dettagli del rapporto **Dettagli interazione agente**. Utilizzare la misura **Indicatore di fine intervento** per verificare se il supervisore ha rimosso l'agente dalla chiamata.

Misure

È possibile includere misure aggiuntive per personalizzare il pannello Riepilogo account per agente.

Per maggiori informazioni, consultare *Dizionario di dati di Avaya Oceanalytics™ Insights*.

Tabella 4: Riepilogo account per agente

Misure	Descrizione
Interrotte	Numero di interazioni pervenute all'agente interrotte entro il periodo del rapporto, per canale.
ID account	L'ID account nel sistema di origine.
ID agente	L'ID agente dal sistema di origine dell'agente titolare dell'account.
Completate	Numero di interazioni associate all'agente e giunte a completamento durante il periodo del rapporto.
In conferenza	Numero di interazioni con risposta dall'agente messe in conferenza entro il periodo del rapporto, per canale.
Pervenute	Numero di interazioni indirizzate all'agente entro il periodo del rapporto, per canale.
Trasferimenti	Numero di interazioni con risposta dall'agente trasferite entro il periodo del rapporto, per canale.

Tabella 5: Prestazioni account per agente

Misure	Descrizione
% disponibilità	Percentuale del tempo per cui l'agente è disponibile per la durata della connessione.
Interrotte	Numero di interazioni pervenute all'agente interrotte entro il periodo del rapporto, per canale.
Account	
ID account	L'ID account nel sistema di origine.
Tempo di attività	La quantità di tempo impiegata dall'agente per la gestione delle interazioni entro il periodo del rapporto, per canale.
ID agente	L'ID agente dal sistema di origine dell'agente titolare dell'account.
Con risposta	Numero di interazioni pervenute all'agente con risposta entro il periodo del rapporto, per canale.
Tempo di attività medio	Tempo di attività medio per interazione con risposta.
Tempo di attesa medio	Durata media della permanenza in attesa di un'interazione.
In conferenza	Numero di interazioni con risposta dall'agente messe in conferenza entro il periodo del rapporto, per canale.
Consultazioni	Numero di interazioni con risposta dall'agente per cui era necessaria una consultazione entro il periodo del rapporto, per canale.
Senza risposta	Numero di interazioni pervenute all'agente senza risposta da parte di quest'ultimo entro il periodo del rapporto, per canale.
Tempo Non pronto	La quantità di tempo per cui l'agente è rimasto in stato Non pronto entro il periodo del rapporto.
Pervenute	Numero di interazioni indirizzate all'agente entro il periodo del rapporto, per canale.

Tabella 6: Dettaglio interazione agente

Misure	Descrizione
Indicatore di interruzione	Visualizza 1 se il segmento è stato interrotto.
Durata attiva	La durata in secondi in cui l'agente ha interagito in modo attivo con il cliente.
Durata ACW	La durata in secondi in cui l'agente è rimasto in stato di attività successiva, dopo il completamento dell'interazione.
ID agente	L'ID agente dal sistema di origine.
Durata avviso	La durata totale, in secondi, in cui il contatto era in avviso prima della risposta.
Indicatore di fine intervento	Indica che l'intervento dell'agente nel contatto è stato interrotto.
Chiamante	Il chiamante, ossia la persona che effettua la chiamata verso il contact center.

La tabella continua…

Misure	Descrizione
Durata consultazione	La durata, in secondi, per cui l'agente ha consultato un'altra risorsa.
Termine interazione cliente	Data e ora in cui l'interazione con il cliente nel contatto è giunta a completamento, per cui l'agente ha avuto la possibilità di completare o terminare l'ACW (attività successiva alla chiamata). Indica anche l'ora in cui l'agente è entrato in ACW (attività successiva alla chiamata).
Indicatore di disconnessione da messa in attesa	Indica se il segmento è stato disconnesso mentre era messo in attesa.
Data e ora di fine	Indicatore data e ora UTC relativo al termine del segmento.
ID interazione	L'ID del sistema di origine che consente di identificare l'interazione in modo univoco.
Disposizione finale	La disposizione finale del segmento.
Durata messa in attesa	La durata del tempo trascorso in attesa da parte dell'agente nel contatto.
Indicatore RONA	Indica se il segmento è stato restituito per un nuovo instradamento dopo la mancata risposta da parte dell'agente.
Servizio attributi di instradamento	Il nome del servizio di instradamento utilizzato per instradare il contatto all'agente.
Tipo di segmento	Il motivo della creazione del segmento. I vari tipi di segmento sono Chiamato, In chiamata, In consultazione, Consultato, In osservazione, Osservazione, Con coaching, Coaching, Intervento, Trasferito e In conferenza.
Ora di inizio	Indicatore data e ora UTC relativo all'inizio del segmento.
Indicatore trasferito	Indica se l'agente ha trasferito il contatto.

Servizio di instradamento

Definizione

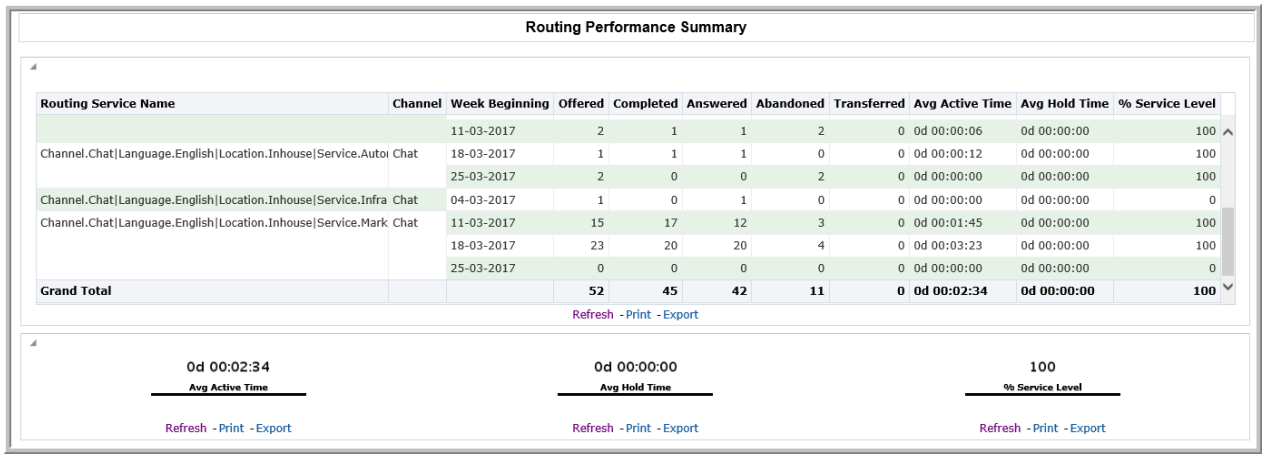
Visualizza le prestazioni generali di un servizio di instradamento per l'intervallo selezionato.

Come funziona

Monitora le prestazioni del servizio di instradamento per l'intervallo corrente. Gli intervalli vengono aggregati per 15 minuti e possono essere intervalli di 15 minuti, orari, giornalieri, settimanali e mensili. I supervisori possono selezionare i servizi di instradamento per i rapporti e monitorarne le prestazioni cronologiche per l'intervallo corrente.

Il rapporto mostra i servizi di instradamento, i relativi attribuiti e i canali attraverso i quali vengono instradati i contatti, inoltre fornisce un'istantanea della metrica attraverso una visualizzazione di tipo grafico a torta.

Rapporto di esempio



Routing Performance Summary

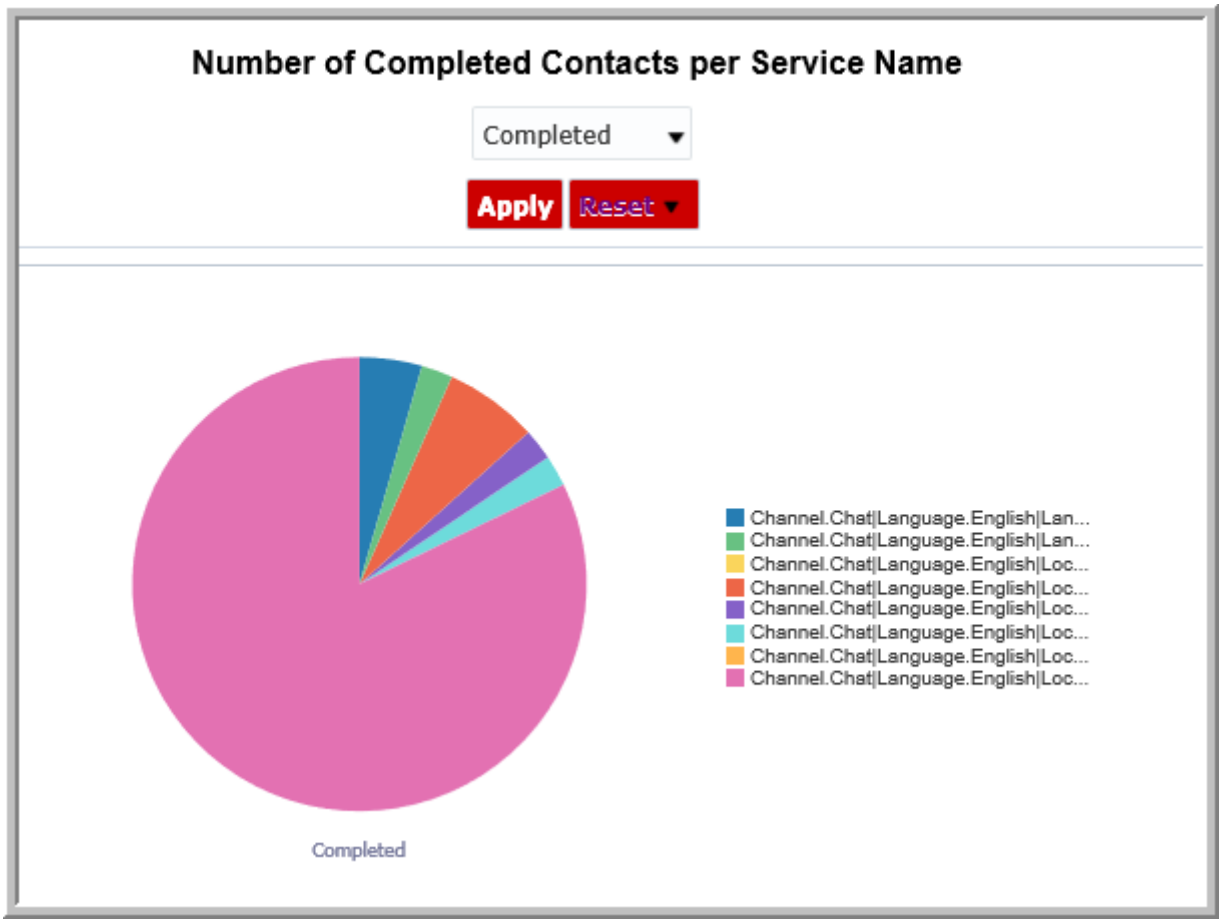
Routing Service Name	Channel	Week Beginning	Offered	Completed	Answered	Abandoned	Transferred	Avg Active Time	Avg Hold Time	% Service Level
		11-03-2017	2	1	1	2	0	0d 00:00:06	0d 00:00:00	100
Channel.Chat|Language.English|Location.Inhouse|Service.Auto	Chat	18-03-2017	1	1	1	0	0	0d 00:00:12	0d 00:00:00	100
		25-03-2017	2	0	0	2	0	0d 00:00:00	0d 00:00:00	100
Channel.Chat|Language.English|Location.Inhouse|Service.Infra	Chat	04-03-2017	1	0	1	0	0	0d 00:00:00	0d 00:00:00	0
Channel.Chat|Language.English|Location.Inhouse|Service.Mark	Chat	11-03-2017	15	17	12	3	0	0d 00:01:45	0d 00:00:00	100
		18-03-2017	23	20	20	4	0	0d 00:03:23	0d 00:00:00	100
		25-03-2017	0	0	0	0	0	0d 00:00:00	0d 00:00:00	0
Grand Total			**52**	**45**	**42**	**11**	**0**	**0d 00:02:34**	**0d 00:00:00**	**100**

Refresh - Print - Export

0d 00:02:34
Avg Active Time
Refresh - Print - Export

0d 00:00:00
Avg Hold Time
Refresh - Print - Export

100
% Service Level
Refresh - Print - Export



Utilizzo aziendale

Monitora e confronta le prestazioni di ciascun servizio di instradamento per l'intervallo selezionato.

Questo rapporto fornisce risposte a domande importanti come:

- Quanti contatti sono pervenuti da un servizio di instradamento e quanti agenti sono stati gestiti dal servizio stesso per l'intervallo selezionato?

Utilizzare la misura **Pervenute** per stabilire il numero di contatti pervenuti attraverso il servizio di instradamento per l'intervallo selezionato. Utilizzare la misura **Conteggio agenti** per stabilire gli agenti gestiti dal servizio di instradamento per l'intervallo selezionato.

- In che modo è possibile confrontare l'utilizzo dei servizi di instradamento da parte dei canali?

  Utilizzare la misura **Canale** per stabilire l'utilizzo dei vari canali gestiti dal servizio di instradamento.

- In che modo è possibile stabilire le prestazioni di un servizio di instradamento?

  Utilizzare la misura **% livello di servizio** per stabilire la percentuale di interazioni con il servizio di instradamento per l'intervallo selezionato. Utilizzare la misura **Percentuale di occupazione** per stabilire il tempo impiegato da un agente nell'attività di gestione di un'interazione per il servizio di instradamento.

- In che modo è possibile visualizzare i contatti interrotti in tutti i servizi di instradamento?

  Fare clic su **Riepilogo servizio di instradamento - scheda Contatti**. Selezionare l'immissione in **Numero di contatti < > per nome servizio**. Passare il cursore del mouse su ciascun grafico a torta nella visualizzazione grafico a torta.

- In che modo è possibile verificare se le prestazioni del servizio di instradamento stanno migliorando?

  Confrontare le prestazioni del servizio di instradamento nell'intervallo corrente con i dati ricavati da altri intervalli.

Misure

È possibile includere misure aggiuntive per personalizzare il pannello Confronto agenti.

Per maggiori informazioni, consultare *Dizionario di dati di Avaya Oceanalytics™ Insights*.

Tabella 7: Riepilogo servizio di instradamento

Misure	Descrizione
% livello di servizio	Percentuale di interazioni elaborate entro le soglie ammissibili.
Interrotte	Numero di interazioni con il servizio di instradamento pervenute all'agente e interrotte entro il periodo del rapporto.
Con risposta	Numero di interazioni con il servizio di instradamento pervenute all'agente e con risposta entro il periodo del rapporto.
Tempo di attività medio	Tempo di attività medio delle interazioni con risposta.
Tempo di attesa medio	Tempo di attesa medio delle interazioni messe in attesa.
Completate	Numero di interazioni associate al servizio di instradamento e giunte a completamento durante il periodo del rapporto.
Pervenute	Numero di interazioni con il servizio di instradamento pervenute all'agente entro il periodo del rapporto.
Trasferite	Numero di interazioni con il servizio di instradamento e risposta dall'agente trasferite entro il periodo del rapporto.

Comportamento dell'agente

Definizione

Visualizza singoli eventi dei comportamenti degli agenti associati alle attività di gestione delle interazioni.

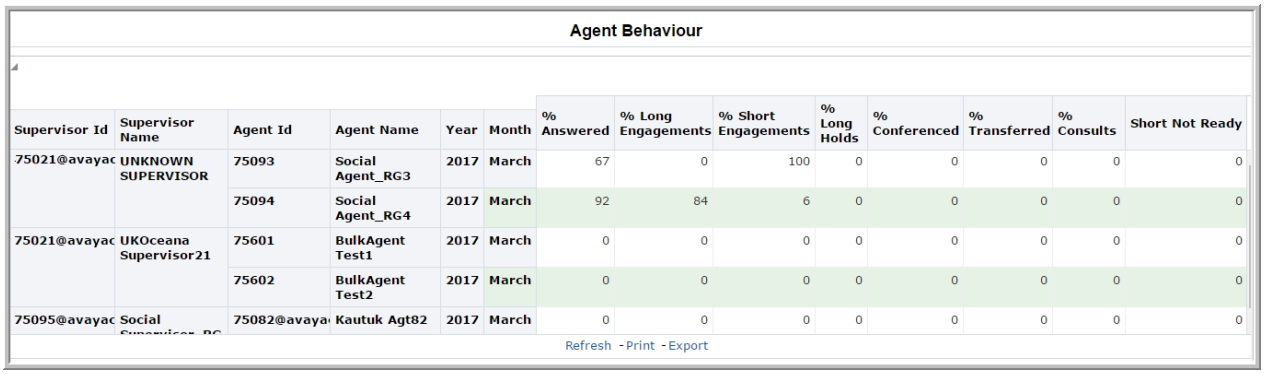
Come funziona

Monitora il modo in cui gli agenti gestiscono i contatti consegnati per l'intervallo corrente. I supervisori possono vedere i comportamenti degli agenti per i contatti a essi consegnati per un intervallo selezionato. Gli intervalli vengono aggregati per 15 minuti e possono essere un intervallo, un periodo giornaliero, settimanale, mensile o annuale. I dati visualizzati vengono elencati al livello dell'agente e vengono scritti nel database ogni 15 minuti.

Il rapporto include conteggi per i tipi di comportamenti seguenti:

- Comportamenti relativi alla durata, quali **Aux breve** e **% messe in attesa prolungate**. I conteggi per i comportamenti relativi alla durata richiedono una definizione del comportamento con amministrazione che specifichi una durata di tempo.
- I comportamenti relativi agli eventi come **Trasferite**, **Consultazioni** e **Con risposta** che vengono conteggiati automaticamente.

Rapporto di esempio



Agent Behaviour

Supervisor Id	Supervisor Name	Agent Id	Agent Name	Year	Month	% Answered	% Long Engagements	% Short Engagements	% Long Holds	% Conferenced	% Transferred	% Consults	Short Not Ready
75021@avayac	UNKNOWN SUPERVISOR	75093	Social Agent_RG3	2017	March	67	0	100	0	0	0	0	0
		75094	Social Agent_RG4	2017	March	92	84	6	0	0	0	0	0
75021@avayac	UKOceana Supervisor21	75601	BulkAgent Test1	2017	March	0	0	0	0	0	0	0	0
		75602	BulkAgent Test2	2017	March	0	0	0	0	0	0	0	0
75095@avayac	Social	75082@avaya	Kautuk Agt82	2017	March	0	0	0	0	0	0	0	0

Refresh - Print - Export

Utilizzo aziendale

- Qual è la percentuale di chiamate trasferite o inviate in escalation (consultazioni) dall'agente per l'intervallo selezionato?

  Utilizzare la misura **% trasferite** o **% consultazioni** per individuare le chiamate trasferite o inviate in escalation dall'agente.

- Qual è la percentuale delle chiamate tenute in attesa dall'agente per le durate maggiori per l'intervallo selezionato?

  Utilizzare la misura **% messe in attesa prolungate** per individuare gli agenti che tengono le chiamate in attesa per una durata superiore agli obiettivi dell'azienda.

- In che modo è possibile individuare le interazioni prolungate che superano le soglie per l'intervallo selezionato?

  Utilizzare la misura **Long_Engagements** per identificare gli agenti che hanno superato gli obiettivi dell'azienda.

- In che modo è possibile individuare i comportamenti degli agenti che soddisfano o superano gli obiettivi dell'azienda?

  Visualizzare i conteggi delle diverse misure per identificare il comportamento dell'agente.

Misure

È possibile includere misure aggiuntive per personalizzare il pannello Comportamento dell'agente.

Per maggiori informazioni, consultare *Dizionario di dati di Avaya Oceanalytics™ Insights*.

Tabella 8: Comportamento dell'agente

Misure	Descrizione
% con risposta	Percentuale delle interazioni con risposta.
% in conferenza	Percentuale delle interazioni con risposta in conferenza.
% consultazioni	Percentuale delle interazioni messe in consultazione.
% interazioni prolungate	Percentuale delle interazioni con risposta prolungate
% messe in attesa prolungate	Percentuale delle interazioni che l'agente ha messo in attesa per una durata superiore al valore definito per questa misura. Questa misura considera il tempo di messa in attesa in cui l'attenzione dell'agente è rimasta sull'interazione in attesa e il tempo di attesa durante il quale l'attenzione dell'agente si è spostata su un'altra interazione.
% interazioni brevi	Percentuale delle interazioni con risposta brevi.
% trasferite	Percentuale delle interazioni con risposta trasferite.
ID agente	L'ID agente dal sistema di origine.
Nome agente	Il nome visualizzato dell'agente.
Non pronto breve	Conteggio del numero di volte in cui l'agente è passato allo stato ausiliario ed è rimasto in tale stato per una durata minore del valore definito per tale misura. Questa misura considera tutti gli stati ausiliari.
ID supervisore	L'ID del supervisore associato all'agente.
Nome supervisore	Il nome visualizzato del supervisore associato all'agente.

Configurazione agente

Definizione

Visualizza le informazioni e le proprietà relative all'agente.

Come funziona

I supervisori possono visualizzare il rapporto per conoscere le proprietà configurate per l'agente. Le proprietà includono i canali assegnati all'agente e il numero di interazioni per canale che l'agente è in grado di gestire. È possibile fare clic su un ID agente per visualizzare gli attributi dell'agente stesso.

Rapporto di esempio

Agent Configuration

Agent ID	Agent Name	Login ID	Supervisor ID	Supervisor Name	Multiplicity	Channel
3ptestagent1	3ptest Agent1	3ptestagent1	91101@avayacs.com	Ujjawal Agent1	0	
3ptestagent2	3ptest Agent2	3ptestagent2	91101@avayacs.com	Ujjawal Agent1	0	
75006	Kiran Agent	75006	85015@avayacs.com	Kiran Supervisour	1	ShortMessageService
					1	Voice
75011@avayacs.om	CBAgent Rohit1	75011@avayacs.om	75021@avayacs.com	UKOceana Supervisor21	0	
75023@avayacs.com	UKOceana Agent23	75023@avayacs.com	75021@avayacs.com	UKOceana Supervisor21	1	Email

Agent Configuration Attributes

Agent ID	Agent Name	Login ID	Supervisor ID	Supervisor Name	Routing Attributes
75006	Kiran Agent	75006	85015@avayacs.com	Kiran Supervisour	Hindi
					Inhouse
					Marketing

Utilizzo aziendale

- In che modo è possibile stabilire i canali assegnati all'agente?

  Utilizzare la misura **Canale** per conoscere i canali assegnati all'agente.

- In che modo è possibile stabilire il numero di contatti che possono essere attivi contemporaneamente in un account?

  Utilizzare la misura **Molteplicità** per stabilire i contatti che possono essere attivi contemporaneamente in un account.

- In che modo è possibile stabilire gli attributi di instradamento di un agente?

  Nel rapporto **Configurazione agente**, fare clic sull'agente. In **Attributi configurazione agente**, utilizzare la misura **Attributi di instradamento** per stabilire gli attributi di instradamento dell'agente.

Misure

Per maggiori informazioni, consultare *Dizionario di dati di Avaya Oceanalytics™ Insights*.

Misure	Descrizione
ID agente	L'ID agente dal sistema di origine.
Nome agente	Il nome visualizzato dell'agente.
ID accesso	L'ID accesso associato all'account.
Molteplicità	Il numero di contatti che possono essere attivi contemporaneamente nell'account.
ID supervisore	L'ID del supervisore associato all'agente.
Nome supervisore	Il nome visualizzato del supervisore associato all'agente.

Agente per servizio di instradamento

Definizione

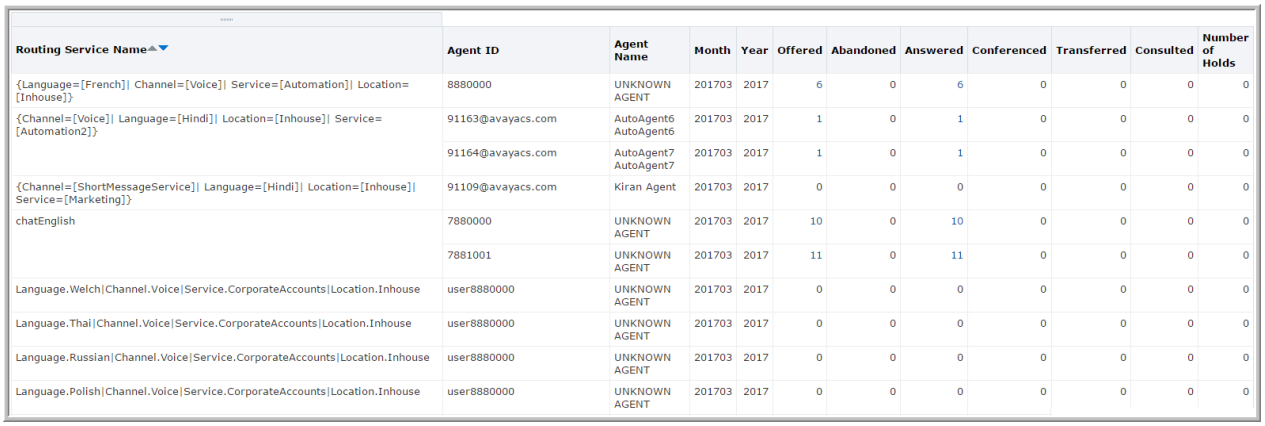
Visualizza in che modo gli agenti utilizzano i servizi di instradamento per l'intervallo corrente.

Come funziona

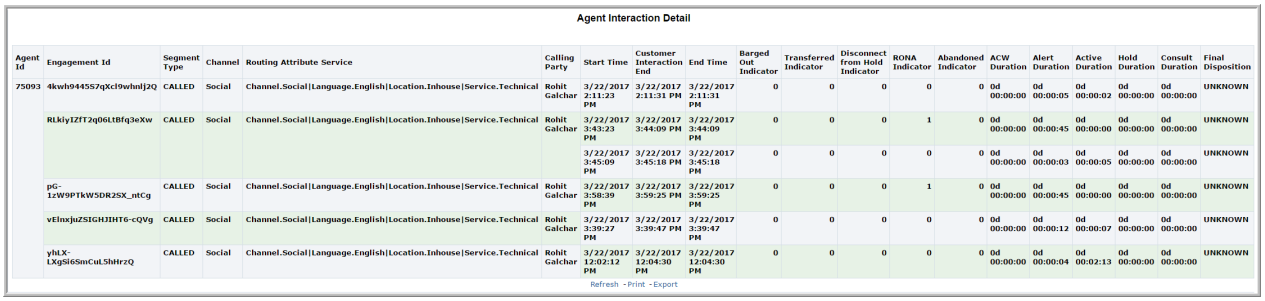
Monitora le prestazioni degli agenti per i canali associati al servizio di instradamento per l'intervallo corrente. Gli intervalli vengono aggregati per 15 minuti e possono essere un intervallo giornaliero, settimanale, mensile o annuale. I supervisori possono selezionare il servizio di instradamento per i rapporti e monitorare le prestazioni cronologiche dei canali e l'utilizzo da parte degli agenti.

È possibile visualizzare i dettagli sulle misure Interrotte, Completate, In conferenza, Pervenute, Trasferite, Senza risposta, Consultate e Numero di messe in attesa per visualizzare il rapporto **Dettagli interazione agente**. Questo rapporto fornisce le interazioni dell'agente per la misura selezionata.

Rapporto di esempio



Routing Service Name	Agent ID	Agent Name	Month	Year	Offered	Abandoned	Answered	Conferenced	Transferred	Consulted	Number of Holds
{Language=[French]| Channel=[Voice]| Service=[Automation]| Location=[Inhouse]}	8880000	UNKNOWN AGENT	201703	2017	6	0	6	0	0	0	0
{Channel=[Voice]| Language=[Hindi]| Location=[Inhouse]| Service=[Automation2]}	91163@avayacs.com	AutoAgent6 AutoAgent6	201703	2017	1	0	1	0	0	0	0
	91164@avayacs.com	AutoAgent7 AutoAgent7	201703	2017	1	0	1	0	0	0	0
{Channel=[ShortMessageService]| Language=[Hindi]| Location=[Inhouse]| Service=[Marketing]}	91109@avayacs.com	Kiran Agent	201703	2017	0	0	0	0	0	0	0
chatEnglish	7880000	UNKNOWN AGENT	201703	2017	10	0	10	0	0	0	0
	7881001	UNKNOWN AGENT	201703	2017	11	0	11	0	0	0	0
Language.Welch|Channel.Voice|Service.CorporateAccounts|Location.Inhouse	user8880000	UNKNOWN AGENT	201703	2017	0	0	0	0	0	0	0
Language.Thai|Channel.Voice|Service.CorporateAccounts|Location.Inhouse	user8880000	UNKNOWN AGENT	201703	2017	0	0	0	0	0	0	0
Language.Russian|Channel.Voice|Service.CorporateAccounts|Location.Inhouse	user8880000	UNKNOWN AGENT	201703	2017	0	0	0	0	0	0	0
Language.Polish|Channel.Voice|Service.CorporateAccounts|Location.Inhouse	user8880000	UNKNOWN AGENT	201703	2017	0	0	0	0	0	0	0



Agent Interaction Detail

Agent Id	Engagement Id	Segment Type	Channel	Routing Attribute Service	Calling Party	Start Time	Customer Interaction End	End Time	Barged Out Indicator	Transferred Indicator	Disconnect from Hold Indicator	RONA Indicator	Abandoned Indicator	ACW Duration	Alert Duration	Active Duration	Hold Duration	Consult Duration	Final Disposition
75093	4kwh9445S7qXcl9whnlj2Q	CALLED	Social	Channel.Social|Language.English|Location.Inhouse|Service.Technical	Rohit Galchar	3/22/2017 2:11:23 PM	3/22/2017 2:11:31 PM	3/22/2017 2:11:31 PM	0	0	0	0	0	0d 00:00:00	0d 00:00:05	0d 00:00:02	0d 00:00:00	0d 00:00:00	UNKNOWN
	RLkiyIZfT2q06LtBfq3eXw	CALLED	Social	Channel.Social|Language.English|Location.Inhouse|Service.Technical	Rohit Galchar	3/22/2017 3:43:23 PM	3/22/2017 3:44:09 PM	3/22/2017 3:44:09 PM	0	0	0	1	0	0d 00:00:00	0d 00:00:45	0d 00:00:00	0d 00:00:00	0d 00:00:00	UNKNOWN
						3/22/2017 3:45:09 PM	3/22/2017 3:45:18 PM	3/22/2017 3:45:18 PM	0	0	0	0	0	0d 00:00:00	0d 00:00:03	0d 00:00:05	0d 00:00:00	0d 00:00:00	UNKNOWN
	pG-1zW9PTkW5DR2SX_ntCg	CALLED	Social	Channel.Social|Language.English|Location.Inhouse|Service.Technical	Rohit Galchar	3/22/2017 3:58:39 PM	3/22/2017 3:59:25 PM	3/22/2017 3:59:25 PM	0	0	0	1	0	0d 00:00:00	0d 00:00:45	0d 00:00:00	0d 00:00:00	0d 00:00:00	UNKNOWN
	vElnxjuZSIGHJIHT6-cQVg	CALLED	Social	Channel.Social|Language.English|Location.Inhouse|Service.Technical	Rohit Galchar	3/22/2017 3:39:27 PM	3/22/2017 3:39:47 PM	3/22/2017 3:39:47 PM	0	0	0	0	0	0d 00:00:00	0d 00:00:12	0d 00:00:07	0d 00:00:00	0d 00:00:00	UNKNOWN
	yhLX-LXgSi6SmCuL5hHrzQ	CALLED	Social	Channel.Social|Language.English|Location.Inhouse|Service.Technical	Rohit Galchar	3/22/2017 12:02:12 PM	3/22/2017 12:04:30 PM	3/22/2017 12:04:30 PM	0	0	0	0	0	0d 00:00:00	0d 00:00:04	0d 00:02:13	0d 00:00:00	0d 00:00:00	UNKNOWN

Refresh - Print - Export

Utilizzo aziendale

- In che modo è possibile stabilire le prestazioni di un agente per servizio di instradamento per l'intervallo corrente?

  Nei parametri di immissione, selezionare il servizio di instradamento e l'agente richiesti e fare clic su **Applica**. Confrontare le varie misure dell'agente visualizzate nel rapporto per stabilire le sue prestazioni.

- In che modo è possibile stabilire l'utilizzo dei canali da parte di un agente per l'intervallo corrente?

  Nei parametri di immissione, selezionare il servizio di instradamento, l'agente e il canale richiesti e fare clic su **Applica**. Confrontare i vari parametri dell'agente per stabilire l'utilizzo del canale da parte sua.

- In che modo è possibile confrontare le prestazioni degli agenti per servizi di instradamento per l'intervallo corrente?

  Nei parametri di immissione, selezionare i servizi di instradamento e gli agenti richiesti e fare clic su **Applica**. Utilizzare le misure **Pervenute** e **Con risposta** per stabilire il numero di interazioni indirizzate che hanno ricevuto risposta. Utilizzare la misura **Numero di messe in attesa** per stabilire il numero di messe in attesa delle interazioni da parte dell'agente.

- In che modo è possibile stabilire l'utilizzo dei servizi di instradamento per l'intervallo corrente?

  Generare rapporti utilizzando diversi intervalli. Analizzare lo schema di utilizzo dei servizi di instradamento e dei canali associati per diversi intervalli, per comprendere lo schema di utilizzo dei servizi di instradamento.

- Come determinare il motivo per il tipo di segmento di una chiamata?

  Visualizzare i dettagli del rapporto **Dettagli interazione agente**. Utilizzare la misura **Tipo di segmento** per determinare il motivo del tipo di segmento di una chiamata.

- Come determinare se il supervisore ha terminato l'intervento di un agente dalla chiamata?

  Visualizzare i dettagli del rapporto **Dettagli interazione agente**. Utilizzare la misura **Indicatore di fine intervento** per verificare se il supervisore ha rimosso l'agente dalla chiamata.

Misure

È possibile includere misure aggiuntive per personalizzare il pannello Agente per servizio di instradamento.

Per maggiori informazioni, consultare *Dizionario di dati di Avaya Oceanalytics™ Insights*.

Tabella 9: Agente per servizio di instradamento

Misure	Descrizione
Interrotte	Numero di interazioni pervenute agli agenti interrotte entro il periodo del rapporto.
ID agente	L'ID agente dal sistema di origine.
Nome agente	Il nome visualizzato dell'agente.
Con risposta	Numero di interazioni pervenute agli agenti con risposta entro il periodo del rapporto.
In conferenza	Numero di interazioni con risposta dall'agente messe in conferenza entro il periodo del rapporto.
In consultazione	Numero di interazioni con il servizio di instradamento pervenute a un agente in cui quest'ultimo inizia almeno un'interazione con un solo interlocutore, per poi terminare tale interazione senza trasferimento o conferenza, giunte al completamento entro il periodo del rapporto. I trasferimenti in consultazione vengono conteggiati come trasferimenti e non come consultazioni.
Numero di messe in attesa	Il numero di volte in cui le interazioni sono state messe in attesa, per l'interazione giunta al completamento nel periodo.
Pervenute	Numero di interazioni indirizzate all'agente entro il periodo del rapporto.

La tabella continua…

Misure	Descrizione
Trasferite	Numero di interazioni con risposta dall'agente trasferite entro il periodo del rapporto.

Tabella 10: Dettaglio interazione agente

Misure	Descrizione
Indicatore di interruzione	Visualizza 1 se il segmento è stato interrotto.
Durata attiva	La durata in secondi in cui l'agente ha interagito in modo attivo con il cliente.
Durata ACW	La durata in secondi in cui l'agente è rimasto in stato di attività successiva, dopo il completamento dell'interazione.
ID agente	L'ID agente dal sistema di origine.
Durata avviso	La durata totale, in secondi, in cui il contatto era in avviso prima della risposta.
Indicatore di fine intervento	Indica che l'intervento dell'agente nel contatto è stato interrotto.
Chiamante	Il chiamante, ossia la persona che effettua la chiamata verso il contact center.
Durata consultazione	La durata, in secondi, per cui l'agente ha consultato un'altra risorsa.
Termine interazione cliente	Data e ora in cui l'interazione con il cliente nel contatto è giunta a completamento, per cui l'agente ha avuto la possibilità di completare o terminare l'ACW (attività successiva alla chiamata). Indica anche l'ora in cui l'agente è entrato in ACW (attività successiva alla chiamata).
Indicatore di disconnessione da messa in attesa	Indica se il segmento è stato disconnesso mentre era messo in attesa.
Data e ora di fine	Indicatore data e ora UTC relativo al termine del segmento.
ID interazione	L'ID del sistema di origine che consente di identificare l'interazione in modo univoco.
Disposizione finale	La disposizione finale del segmento.
Durata messa in attesa	La durata del tempo trascorso in attesa da parte dell'agente nel contatto.
Indicatore RONA	Indica se il segmento è stato restituito per un nuovo instradamento dopo la mancata risposta da parte dell'agente.
Servizio attributi di instradamento	Il nome del servizio di instradamento utilizzato per instradare il contatto all'agente.
Tipo di segmento	Il motivo della creazione del segmento. I vari tipi di segmento sono Chiamato, In chiamata, In consultazione, Consultato, In osservazione, Osservazione, Con coaching, Coaching, Intervento, Trasferito e In conferenza.
Ora di inizio	Indicatore data e ora UTC relativo all'inizio del segmento.
Indicatore trasferito	Indica se l'agente ha trasferito il contatto.

Serie temporali

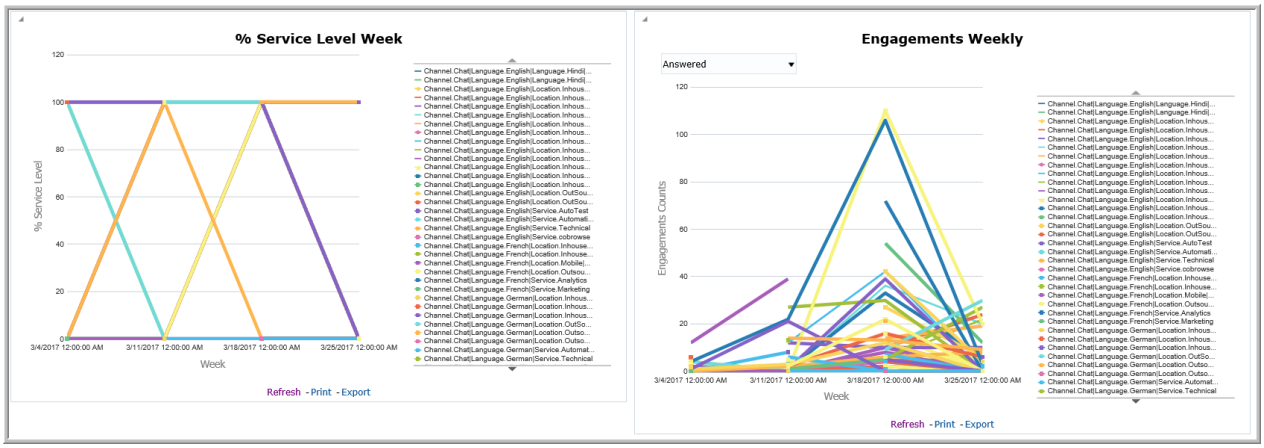
Definizione

Visualizza le interazioni degli agenti con un unico servizio di instradamento per l'intervallo corrente.

Come funziona

Monitora le tendenze generali delle prestazioni degli agenti e delle relative interazioni con uno specifico servizio di instradamento, rispetto a un livello di servizio impostato per l'intervallo corrente. I supervisori possono selezionare il servizio di instradamento per i rapporti e monitorare le prestazioni cronologiche delle interazioni degli agenti con i servizi di instradamento.

Rapporto di esempio



Routing Service Engagement and Service Levels

Routing Service Name	Channel	Week	% Service Level	Offered	Answered	Answered After Threshold	Abandoned After Threshold
Channel.Chat|Language.English|Language.Hindi|Location.Inhouse|Service.Marketing	Chat	3/18/2017 12:00:00 AM	100	2	4	0	0
		3/25/2017 12:00:00 AM	0	0	0	0	0
Channel.Chat|Language.English|Language.Hindi|Service.Marketing	Chat	3/18/2017 12:00:00 AM	100	1	2	0	0
		3/25/2017 12:00:00 AM	0	0	0	0	0
Channel.Chat|Language.English|Location.Inhouse|Location.OutSourcerA|Service.Automation2	Chat	3/11/2017 12:00:00 AM	0	0	0	0	0
Channel.Chat|Language.English|Location.Inhouse|Service.Analytics	Chat	3/18/2017 12:00:00 AM	100	4	6	0	0
		3/25/2017 12:00:00 AM	0	0	0	0	0
Channel.Chat|Language.English|Location.Inhouse|Service.AutoTest	Chat	3/4/2017 12:00:00 AM	0	0	0	0	0
		3/11/2017 12:00:00 AM	100	2	2	0	0
Channel.Chat|Language.English|Location.Inhouse|Service.Automation	Chat	3/11/2017 12:00:00 AM	100	0	0	0	0

Utilizzo aziendale

- In che modo è possibile stabilire l'utilizzo di ciascun canale per diverse misure nell'intervallo corrente?

  Visualizzare il grafico delle tendenze **Interazioni** e utilizzare varie misure dall'elenco a discesa per conoscere l'utilizzo di ciascun canale.

- In che modo è possibile stabilire se il canale sta raggiungendo il livello di servizio definito per l'intervallo corrente?

Visualizzare il grafico delle tendenze **% livello di servizio** per conoscere l'utilizzo in percentuale di ciascun canale.

- In che modo è possibile confrontare l'utilizzo dei vari canali per l'intervallo corrente?

  Visualizzare il grafico delle tendenze **% livello di servizio** per conoscere l'utilizzo in percentuale di ciascun canale. Analizzare lo schema di utilizzo di ciascun canale per l'intervallo corrente.
- In che modo è possibile stabilire le operazioni svolte al punto di instradamento per l'intervallo corrente?

  Utilizzare la misura **% livello di servizio** per comprendere il livello di servizio massimo raggiunto. Visualizzare la misura **Interrotte oltre la soglia** per analizzare il numero di chiamate interrotte dopo che il servizio di instradamento ha raggiunto il limite di soglia impostato.
- In che modo è possibile stabilire se il servizio di instradamento viene sfruttato al massimo per l'intervallo corrente?

  Visualizzare le misure **% livello di servizio** e **Pervenute** per stabilire le chiamate pervenute attraverso il servizio di instradamento rispetto al livello di servizio impostato.

Misure

È possibile includere misure aggiuntive per personalizzare il pannello Serie temporali.

Per maggiori informazioni, consultare *Dizionario di dati di Avaya Oceanalytics™ Insights*.

Tabella 11: Serie temporali

Misure	Descrizione
% livello di servizio	Percentuale di interazioni elaborate entro le soglie ammissibili.
Interrotte oltre la soglia	Il numero di chiamate interrotte oltre la soglia minima.
Con risposta	Numero di interazioni con il servizio di instradamento pervenute all'agente e con risposta entro il periodo del rapporto.
Con risposta oltre la soglia	Il numero di chiamate con risposta oltre la soglia livello di servizio massima.
Canale	Il nome del canale associato al servizio di instradamento.
Pervenute	Numero di interazioni con il servizio di instradamento pervenute all'agente entro il periodo del rapporto.
Nome servizio di instradamento	Il nome descrittivo assegnato al servizio di instradamento.

Interazione

Definizione

Visualizza dati correlati alle interazioni con i clienti relativamente a vari parametri.

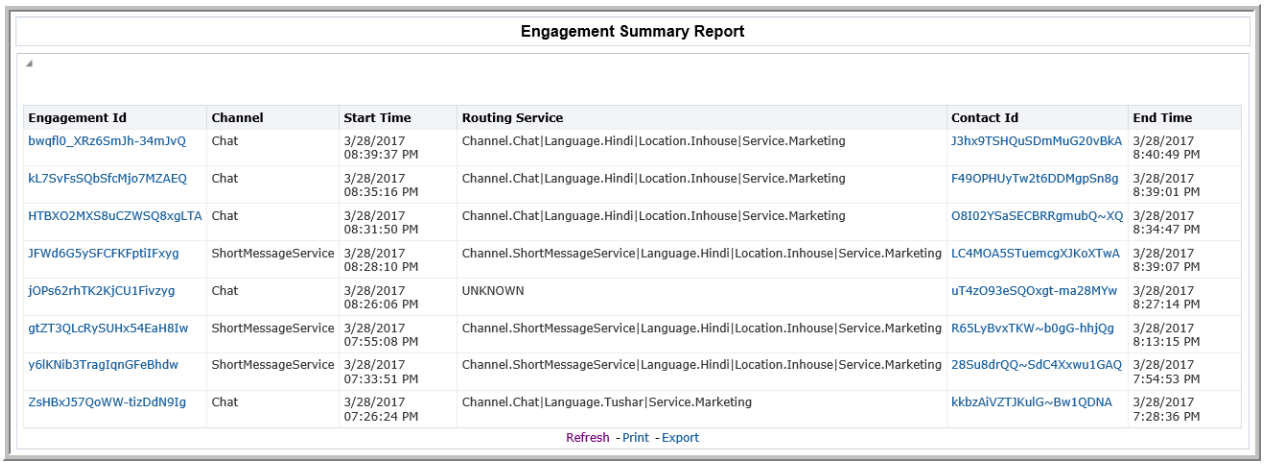
Come funziona

Monitora i dettagli cronologici di tutte le interazioni. I supervisori possono selezionare l'interazione e analizzarne la transizione fra i vari canali e segmenti nell'intervallo corrente. L'ora di inizio delle interazioni determina i dati visualizzati nel rapporto.

È possibile visualizzare i dettagli dell'ID interazione per informazioni più approfondite per ciascuna interazione. È possibile visualizzare i dettagli dell'ID contatto per analizzare in che

modo l'interazione è stata gestita in ciascun livello del segmento. Le interazioni vengono associate a ID contatto, laddove i segmenti vengono associati agli agenti.

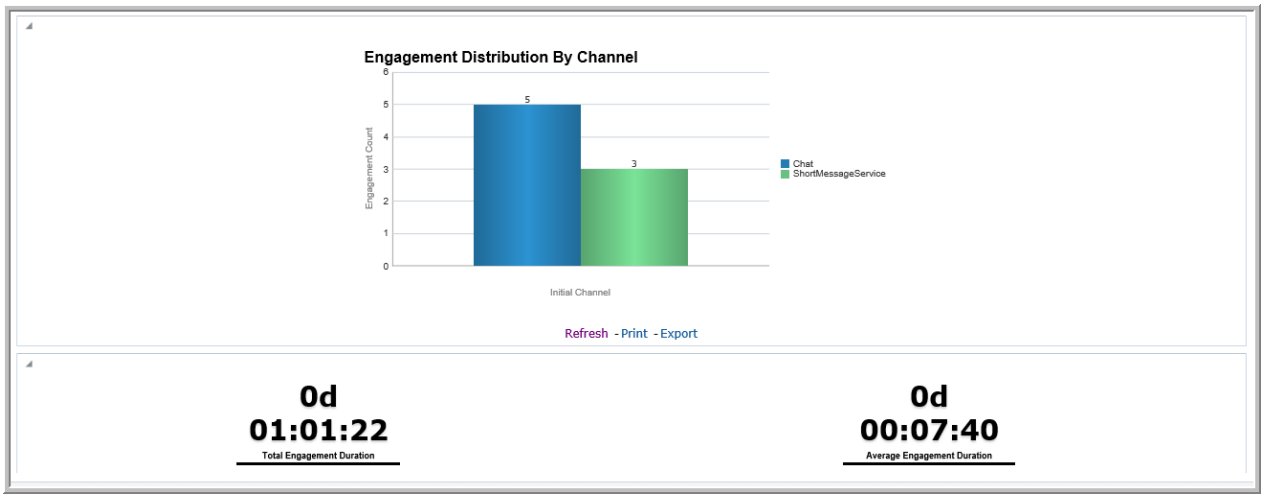
Rapporto di esempio



Engagement Summary Report

Engagement Id	Channel	Start Time	Routing Service	Contact Id	End Time
bwqfl0_XRz6SmJh-34mJvQ	Chat	3/28/2017 08:39:37 PM	Channel.Chat|Language.Hindi|Location.Inhouse|Service.Marketing	J3hx9TSHQuSDmMuG20vBkA	3/28/2017 8:40:49 PM
kL7SvFsSQbSfcMjo7MZAEQ	Chat	3/28/2017 08:35:16 PM	Channel.Chat|Language.Hindi|Location.Inhouse|Service.Marketing	F49OPHUyTw2t6DDMgpSn8g	3/28/2017 8:39:01 PM
HTBXO2MXS8uCZWSQ8xgLTA	Chat	3/28/2017 08:31:50 PM	Channel.Chat|Language.Hindi|Location.Inhouse|Service.Marketing	O8I02YSaSECBRRgmubQ~XQ	3/28/2017 8:34:47 PM
JFWd6G5ySFCFKFptiIFxyg	ShortMessageService	3/28/2017 08:28:10 PM	Channel.ShortMessageService|Language.Hindi|Location.Inhouse|Service.Marketing	LC4MOA5STuemcgXJKoXTwA	3/28/2017 8:39:07 PM
jOPs62rhTK2KjCU1Fivzyg	Chat	3/28/2017 08:26:06 PM	UNKNOWN	uT4zO93eSQOxgt-ma28MYw	3/28/2017 8:27:14 PM
gtZT3QLcRySUHx54EaH8Iw	ShortMessageService	3/28/2017 07:55:08 PM	Channel.ShortMessageService|Language.Hindi|Location.Inhouse|Service.Marketing	R65LyBvxTKW~b0gG-hhjQg	3/28/2017 8:13:15 PM
y6lKNib3TragIqnGFeBhdw	ShortMessageService	3/28/2017 07:33:51 PM	Channel.ShortMessageService|Language.Hindi|Location.Inhouse|Service.Marketing	28Su8drQQ~SdC4Xxwu1GAQ	3/28/2017 7:54:53 PM
ZsHBxJ57QoWW-tizDdN9Ig	Chat	3/28/2017 07:26:24 PM	Channel.Chat|Language.Tushar|Service.Marketing	kkbzAiVZTJKulG~Bw1QDNA	3/28/2017 7:28:36 PM

Refresh - Print - Export



Refresh - Print - Export

Engagement Detail Report

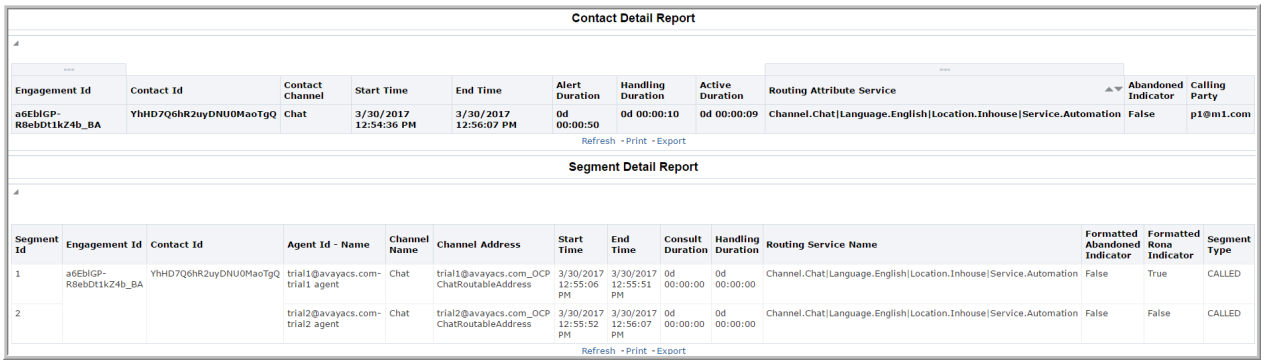
Engagement Id	Channel	Start Time	End Time	Routing Service
kL7SvFsSQbSfcMjo7MZAEQ	Chat	3/28/2017 8:35:16 PM	3/28/2017 8:39:01 PM	Channel.Chat|Language.Hindi|Location.Inhouse|Service.Marketing

Refresh - Print - Export

Engagement Contact Report

Engagement Id	Contact Id	Contact Channel	Start Time	End Time	Alert Duration	Active Duration	Handling Duration	Routing Attribute Service	Abandoned Indicator	Calling Party
kL7SvFsSQbSfcMjo7MZAEQ	F49OPHUyTw2t6DDMgpSn8g	Chat	3/28/2017 8:35:16 PM	3/28/2017 8:39:01 PM	0d 00:00:11	0d 00:03:20	0d 00:03:20	Channel.Chat|Language.Hindi|Location.Inhouse|Service.Marketing	False	kiran11@puicsv.c

Refresh - Print - Export



Contact Detail Report

Engagement Id	Contact Id	Contact Channel	Start Time	End Time	Alert Duration	Handling Duration	Active Duration	Routing Attribute Service	Abandoned Indicator	Calling Party
a6EblGP-R8ebDt1kZ4b_BA	YhHD7Q6hR2uyDNU0MaoTgQ	Chat	3/30/2017 12:54:36 PM	3/30/2017 12:56:07 PM	0d 00:00:50	0d 00:00:10	0d 00:00:09	Channel.Chat|Language.English|Location.Inhouse|Service.Automation	False	p1@m1.com

Refresh - Print - Export

Segment Detail Report

Segment Id	Engagement Id	Contact Id	Agent Id - Name	Channel Name	Channel Address	Start Time	End Time	Consult Duration	Handling Duration	Routing Service Name	Formatted Abandoned Indicator	Formatted Rona Indicator	Segment Type
1	a6EblGP-R8ebDt1kZ4b_BA	YhHD7Q6hR2uyDNU0MaoTgQ	trial1@avayacs.com-trial1 agent	Chat	trial1@avayacs.com_OCP ChatRoutableAddress	3/30/2017 12:55:06 PM	3/30/2017 12:55:51 PM	0d 00:00:00	0d 00:00:00	Channel.Chat|Language.English|Location.Inhouse|Service.Automation	False	True	CALLED
2			trial2@avayacs.com-trial2 agent	Chat	trial2@avayacs.com_OCP ChatRoutableAddress	3/30/2017 12:55:52 PM	3/30/2017 12:56:07 PM	0d 00:00:00	0d 00:00:00	Channel.Chat|Language.English|Location.Inhouse|Service.Automation	False	False	CALLED

Refresh - Print - Export

Utilizzo aziendale

- In che modo è possibile stabilire l'andamento di un'interazione con un cliente in un contact center?

  Utilizzare **Rapporto di riepilogo interazioni** per conoscere il numero di interazioni elencate nell'intervallo corrente.

  Accedere a **Rapporto Dettagli interazione** per conoscere i dettagli dell'interazione instradata attraverso più canali. Accedere a **Rapporto dettagli contatto** per conoscere i dettagli dei segmenti e le relative durate di un'interazione.

- In che modo è possibile stabilire l'utilizzo di un canale in tutto il contact center?

  Nel prompt di immissione, selezionare **Fuso orario**, specificare i valori per la voce **Intervallo** e selezionare un'opzione da **Canale** per l'analisi. Il rapporto mostra i dettagli sull'interazione, in relazione al canale selezionato.

  Utilizzare il grafico **Distribuzione delle interazioni per canale** per stabilire l'utilizzo dei canali in tutto il contact center.

- In che modo è possibile stabilire la durata di un'interazione in un determinato canale?

  In **Rapporto di riepilogo interazioni**, fare clic su un ID interazione per visualizzare il **Rapporto Contatti interazioni**. Utilizzare le misure **Ora di inizio** e **Ora di fine** per stabilire la durata dell'interazione in un determinato canale.

- In che modo è possibile stabilire la durata media delle interazioni nell'intervallo corrente?

  Utilizzare la misura **Durata media interazioni**.

- In che modo è possibile stabilire la durata del segmento impiegata in attività agente per un determinato contatto?

  Utilizzare **Rapporto Dettagli segmento** insieme al grafico **Durate segmento** per stabilire la durata impiegata per le attività agente.

Misure

È possibile includere misure aggiuntive per personalizzare il pannello Rapporto Interazioni.

Per maggiori informazioni, consultare *Dizionario di dati di Avaya Oceanalytics™ Insights*.

Tabella 12: Rapporto riepilogo interazione

Misure	Descrizione
ID contatto	L'ID del sistema di origine che consente di identificare il contatto in modo univoco.

La tabella continua…

Misure	Descrizione
Data e ora di fine	Indicatore data e ora UTC relativo al termine del contatto.
ID interazione	L'ID del sistema di origine che consente di identificare l'interazione in modo univoco.
Servizio di instradamento	Il nome del servizio di instradamento utilizzato per instradare il contatto all'agente.
Ora di inizio	Indicatore data e ora UTC relativo all'inizio del contatto.

Tabella 13: Rapporto dettaglio interazione

Misure	Descrizione
Data e ora di fine	Indicatore data e ora UTC relativo al termine dell'interazione.
ID interazione	L'ID del sistema di origine che consente di identificare l'interazione in modo univoco.
Servizio di instradamento	Il nome del servizio di instradamento utilizzato per instradare il contatto all'agente.
Ora di inizio	Indicatore data e ora UTC relativo all'inizio dell'interazione.

Tabella 14: Rapporto contatto interazione

Misure	Descrizione
Indicatore di interruzione	Visualizza 1 se il contatto è stato interrotto.
Durata attiva	La durata in secondi in cui l'agente ha interagito in modo attivo con il cliente.
Durata avviso	La durata totale, in secondi, in cui il contatto era in avviso prima della risposta.
Chiamante	L'indirizzo di chiamata del cliente.
ID contatto	L'ID del sistema di origine che consente di identificare il contatto in modo univoco.
Data e ora di fine	Indicatore data e ora UTC relativo al termine del contatto.
ID interazione	L'ID del sistema di origine che consente di identificare l'interazione in modo univoco.
Durata gestione	La durata totale, in secondi, per cui l'agente ha gestito in modo attivo il cliente, dal primo evento attivo di interazione con la risorsa fino al completamento, escluso il tempo di avviso.
Ora di inizio	Indicatore data e ora UTC relativo all'inizio del contatto.

Tabella 15: Rapporto dettaglio contatto

Misure	Descrizione
Indicatore di interruzione	Visualizza 1 se il contatto è stato interrotto.
Durata attiva	La durata in secondi in cui l'agente ha interagito in modo attivo con il cliente.
Durata avviso	La durata totale, in secondi, in cui il contatto era in avviso prima della risposta.
Chiamante	L'indirizzo di chiamata del cliente.

La tabella continua…

Misure	Descrizione
ID contatto	L'ID del sistema di origine che consente di identificare il contatto in modo univoco.
Data e ora di fine	Indicatore data e ora UTC relativo al termine del contatto.
ID interazione	L'ID del sistema di origine che consente di identificare l'interazione in modo univoco.
Durata gestione	La durata totale, in secondi, per cui l'agente ha gestito in modo attivo il cliente, dal primo evento attivo di interazione con la risorsa fino al completamento, escluso il tempo di avviso.
Ora di inizio	Indicatore data e ora UTC relativo all'inizio del contatto.

Tabella 16: Rapporto dettaglio segmento

Misure	Descrizione
Tempo di attività	La durata in secondi in cui l'agente ha interagito in modo attivo con il cliente.
Indirizzo canale	L'indirizzo hardware dell'agente che prende in carico il contatto.
Durata consultazione	La durata, in secondi, per cui l'agente ha consultato un'altra risorsa.
ID contatto	L'ID del sistema di origine che consente di identificare l'interazione in modo univoco.
Data e ora di fine	Indicatore data e ora UTC relativo al termine del segmento.
ID interazione	L'ID del sistema di origine che consente di identificare l'interazione in modo univoco.
Durata gestione	La durata totale, in secondi, per cui l'agente ha gestito in modo attivo il cliente, dal primo evento attivo fino al completamento, escluso il tempo di avviso.
Tempo dello squillo	La durata totale, in secondi, in cui il segmento era in avviso presso l'agente prima della risposta.
Nome servizio di instradamento	Il nome del servizio di instradamento utilizzato per instradare il contatto all'agente.
ID segmento	Il numero ordinale del segmento all'interno del contatto.
Tipo di segmento	Il motivo della creazione del segmento. I vari tipi di segmento sono Chiamato, In chiamata, In consultazione, Consultato, In osservazione, Osservazione, Con coaching, Coaching, Intervento, Trasferito e In conferenza.
Ora di inizio	Indicatore data e ora UTC relativo all'inizio del segmento.

Nota:

"DD hh:mm:ss" rappresenta giorno, ora, minuti e secondi.

Per l'ora di inizio e l'ora di fine dell'interazione, vengono visualizzati il contatto e il segmento in base al valore selezionato per il fuso orario.

Per i rapporti o l'analisi dei clienti, è necessario popolare la variabile di sessione "TIMEZONE_VALUE". A tale scopo, aprire la scheda Avanzate nell'analisi e applicare l'istruzione seguente nel prefisso: `SET VARIABLE TIMEZONE_VALUE='<EU_EASTERN>';`.

Rapporto interazioni supporta i fusi orari seguenti:

- EUROPA CENTRALE
- EUROPA ORIENTALE
- EUROPA OCCIDENTALE
- INDIA STANDARD
- USA CENTRALI
- USA ORIENTALI
- MONTAGNE USA
- USA OCEANO PACIFICO
- UTC

Attività supervisore

Definizione

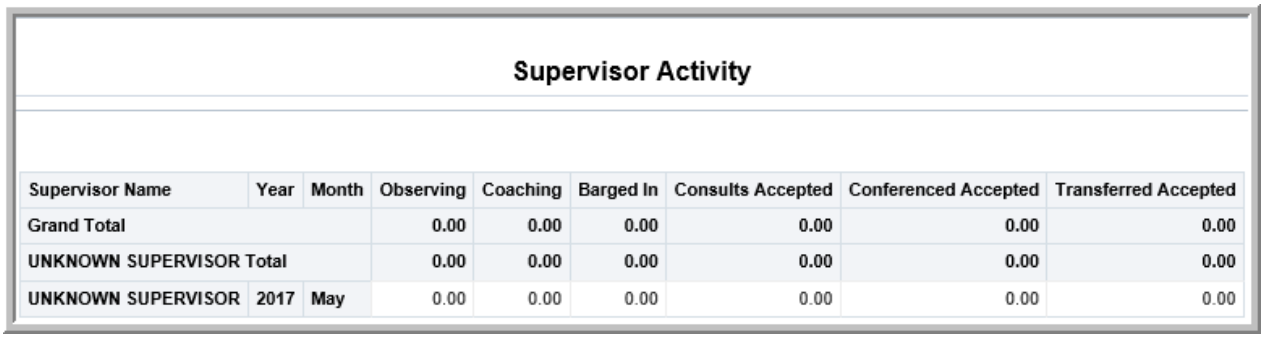
Visualizza un riepilogo dell'attività del supervisore per l'intervallo di rapporto corrente.

Come funziona

Tiene traccia del numero di agenti che sono stati osservati, per cui l'intervento è stato interrotto e che sono stati sottoposti a coaching dal supervisore. Gli amministratori possono visualizzare il numero di volte che il supervisore ha osservato gli agenti e ha eseguito il coaching. Per ciascun supervisore, il rapporto visualizza un Totale e un Totale parziale.

Dal prompt Input, è possibile filtrare i rapporti in base a uno o più supervisori.

Rapporto di esempio



Supervisor Activity

Supervisor Name	Year	Month	Observing	Coaching	Barged In	Consults Accepted	Conferenced Accepted	Transferred Accepted
Grand Total			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
UNKNOWN SUPERVISOR Total			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
UNKNOWN SUPERVISOR	2017	May	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Utilizzo aziendale

- Come determinare il numero di agenti osservati dal supervisore?

  Utilizzare la misura **In osservazione** per visualizzare il numero di contatti per cui l'agente è stato osservato dal supervisore.
- Come ottenere il numero di agenti osservati dal supervisore e per cui ha fornito coaching?

  Utilizzare la misura **In osservazione** per stabilire il numero di contatti per cui l'agente è stato osservato. Utilizzare la misura **Coaching** per stabilire il numero di contatti per cui l'agente è stato sottoposto a coaching da parte del supervisore.
- Come determinare il numero di agenti osservati, sottoposti a coaching o per cui un determinato supervisore è intervenuto?

Filtrare il rapporto il base al nome del supervisore. Utilizzare le misure **In osservazione**, **Coaching** e **Intervento** per determinare il numero di agenti che il supervisore ha osservato, sottoposto a coaching o per cui è intervenuto.

È possibile navigare tra le misure **In osservazione**, **Coaching** e **Intervento**.

Misure

È possibile includere misure aggiuntive per personalizzare il pannello Attività supervisore.

Per maggiori informazioni, consultare *Dizionario di dati di Avaya Oceanalytics™ Insights*.

Misure	Descrizione
Intervento	Numero di interazioni in cui l'agente/supervisore è intervenuto presso un altro agente entro il periodo del rapporto, per canale.
Coaching	Numero di interazioni in cui l'agente/supervisore ha sottoposto a coaching un altro agente entro il periodo del rapporto, per canale.
Consultazioni accettate	Numero di interazioni con risposta dall'agente in seguito a una consultazione entro il periodo del rapporto, per canale.
Osservazione	Numero di interazioni in cui l'agente/supervisore ha osservato un altro agente entro il periodo del rapporto, per canale.
Nome supervisore	Il nome visualizzato del supervisore associato all'agente.
Conferenze accettate	Numero di interazioni con risposta dall'agente in seguito a una conferenza entro il periodo del rapporto, per canale.
Trasferimenti accettati	Numero di interazioni con risposta dall'agente in seguito a un trasferimento entro il periodo del rapporto, per canale.

Attività agente supervisionato

Definizione

Visualizza i dettagli degli agenti supervisionati e gli aspetti del loro comportamento nell'intervallo di rapporto corrente.

Come funziona

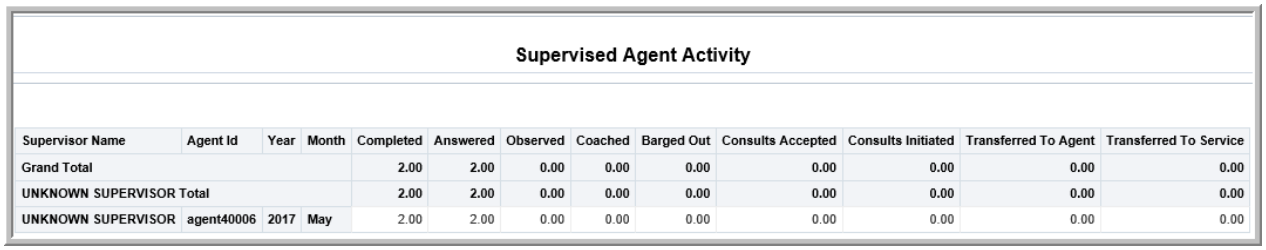
Tiene traccia del numero di agenti che sono stati osservati, per cui l'intervento è stato interrotto e che sono stati sottoposti a coaching dal supervisore. I supervisori possono vedere in che modo gli agenti gestiscono i contatti consegnati per un intervallo selezionato. Ciò include i contatti che gli agenti hanno trasferito ad altri agenti o a un servizio.

È possibile filtrare il rapporto per:

- Agenti: visualizza i dettagli degli agenti selezionati raggruppati in base al loro supervisore di rapporto.
- Supervisore: visualizza i dettagli per tutti gli agenti che eseguono un rapporto a ogni supervisore.
- Gruppo di agenti: visualizza i dettagli per tutti gli agenti nel gruppo in base al supervisore di rapporto.

È possibile navigare tra le misure **Con coaching**, **Osservati** e **Fine intervento**.

Pannello di esempio



Supervised Agent Activity

Supervisor Name	Agent Id	Year	Month	Completed	Answered	Observed	Coached	Barged Out	Consults Accepted	Consults Initiated	Transferred To Agent	Transferred To Service
Grand Total				2.00	2.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
UNKNOWN SUPERVISOR Total				2.00	2.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
UNKNOWN SUPERVISOR	agent40006	2017	May	2.00	2.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Utilizzo aziendale

- Come determinare il numero di contatti a cui ha risposto l'agente?

  Utilizzare la misura **Con risposta** per stabilire il numero di contatti a cui l'agente ha risposto.

- Come determinare il numero di contatti che il supervisore ha osservato o per cui ha terminato l'intervento dell'agente?

  Utilizzare le misure **In osservazione** e **Fine intervento** per conoscere il numero di contatti per cui l'agente è stato osservato o per cui è terminato l'intervento.

- Come conoscere il numero di contatti per cui l'agente è stato osservato e sottoposto a coaching?

  Utilizzare la misura **In osservazione** per stabilire il numero di contatti per cui l'agente è stato osservato. Utilizzare la misura **Con coaching** per stabilire il numero di contatti per cui l'agente è stato sottoposto a coaching.

- Quanti contatti l'agente ha trasferito a un agente o a un servizio?

  Utilizzare le misure **Trasferisci ad agente** e **Trasferisci a servizio** per visualizzare i contatti trasferiti a un altro agente o servizio.

Misure

È possibile includere misure aggiuntive per personalizzare il pannello Attività agente supervisionato.

Per maggiori informazioni, consultare *Dizionario di dati di Avaya Oceanalytics™ Insights*.

Misure	Descrizione
ID agente	L'ID agente dal sistema di origine.
Con risposta	Numero di interazioni pervenute all'agente con risposta entro il periodo del rapporto, per canale.
Fine intervento	Numero di interazioni in cui l'intervento di un agente è stato interrotto da un altro agente/supervisore entro il periodo del rapporto, per canale.
Con coaching	Numero di interazioni in cui l'agente è stato sottoposto a coaching da un altro agente/supervisore entro il periodo del rapporto, per canale.
Completate	Numero di interazioni associate all'agente e giunte a completamento durante il periodo del rapporto.
Consultazioni accettate	Numero di interazioni con risposta dall'agente in seguito a una consultazione entro il periodo del rapporto, per canale.

La tabella continua…

Misure	Descrizione
Consultazioni iniziate	Numero di interazioni in cui l'agente ha iniziato una consultazione entro il periodo del rapporto, per canale.
In osservazione	Numero di interazioni in cui l'agente è stato osservato da un altro agente/supervisore entro il periodo del rapporto, per canale.
Nome supervisore	Il nome visualizzato del supervisore associato all'agente.
Trasferisci ad agente	Numero di interazioni trasferite direttamente a un agente da un altro agente entro il periodo del rapporto, per canale.
Trasferisci a servizio	Numero di interazioni trasferite direttamente a un servizio da un agente entro il periodo del rapporto, per canale.

Confronta agente supervisionato

Definizione

Visualizza un confronto degli agenti supervisionati per l'intervallo di rapporto corrente.

Come funziona

Monitora le attività degli agenti selezionati attraverso il confronto di diverse misure nell'intervallo corrente. I supervisori possono selezionare un massimo di cinque agenti per questa attività.

È possibile filtrare gli agenti desiderati per visualizzare il confronto.

Filtrare il rapporto per Gruppi di agenti per limitare il confronto a un certo numero di agenti.

Utilizzo aziendale

- Come confrontare gli agenti supervisionati che sono stati osservati e sottoposti a coaching?

  Utilizzare le misure **Osservati** e **Con coaching** per confrontare le attività degli agenti supervisionati.
- Come confrontare gli agenti supervisionati che sono stati osservati e rimossi dalla chiamata?

  Utilizzare le misure **Osservati** e **Fine intervento** per confrontare l'attività degli agenti supervisionati che sono stati rimossi dalla chiamata.
- Quante volte il supervisore è intervenuto nelle chiamate nell'intervallo corrente?

  Utilizzare la misura **Intervento** per visualizzare il numero di volte che il supervisore è intervenuto nelle chiamate.

Misure

È possibile includere misure aggiuntive per personalizzare il pannello Attività supervisore.

Per maggiori informazioni, consultare *Dizionario di dati di Avaya Oceanalytics™ Insights*.

Misure	Descrizione
Intervento	Numero di interazioni in cui l'agente/supervisore è intervenuto presso un altro agente entro il periodo del rapporto, per canale.

La tabella continua…

Misure	Descrizione
Fine intervento	Numero di interazioni in cui l'intervento di un agente è stato interrotto da un altro agente/supervisore entro il periodo del rapporto, per canale.
Con coaching	Numero di interazioni in cui l'agente è stato sottoposto a coaching da un altro agente/supervisore entro il periodo del rapporto, per canale.
Coaching	Numero di interazioni in cui l'agente/supervisore ha sottoposto a coaching un altro agente entro il periodo del rapporto, per canale.
In osservazione	Numero di interazioni in cui l'agente è stato osservato da un altro agente/supervisore entro il periodo del rapporto, per canale.
Osservazione	Numero di interazioni in cui l'agente/supervisore ha osservato un altro agente entro il periodo del rapporto, per canale.

Capitolo 7: Risorse

Documentazione

Titolo	Utilizzare questo documento per:	A chi si rivolge questo documento
Panoramica		
Avaya Oceana™ Solution Descrizione	Conoscere le caratteristiche e le funzionalità comprovate del prodotto, compresa la panoramica del prodotto e le descrizioni delle funzioni, l'interoperabilità, le specifiche sulle prestazioni, la sicurezza e i requisiti delle licenze.	• Tecnici vendite • Partner aziendali • Architetti soluzioni • Tecnici implementazione
Implementazione		
Distribuzione Avaya Oceana™ Solution	Distribuzione e configurazione di Avaya Oceana™ Solution.	• Architetti soluzioni • Tecnici implementazione
Distribuzione Avaya Oceana™ Workspaces	Distribuzione e configurazione di Avaya Oceana™ Workspaces.	• Architetti soluzioni • Tecnici implementazione
Amministrazione		
Amministrazione di Avaya Oceana™ Workspaces	Amministrazione di Avaya Oceana™ Workspaces.	• Amministratori • Architetti soluzioni • Tecnici implementazione
Utilizzo		
Utilizzo di Avaya Oceana™ Workspaces	Utilizzo di Avaya Oceana™ Workspaces.	Supervisori
Avaya Oceanalytics™ Insights Data Dictionary	Utilizzo delle misure cronologiche e in tempo reale nei rapporti personalizzati.	• Amministratori • Editor grafico rapporti
Risoluzione dei problemi		
Risoluzione dei problemi Avaya Oceanalytics™ Insights	Risoluzione dei problemi di Oracle e dei rapporti.	• Amministratori • Architetti soluzioni • Editor grafico rapporti

Formazione

Sono disponibili i corsi seguenti per il programma Avaya Oceana™ Solution.

Codice del corso	Titolo del corso	Tipo di consegna
3420W	Avaya Oceana™ Solution Design Fundamentals	LMS
3470T	Avaya Oceana™ Solution Design Fundamentals APDS Online Test	LMS
2402W	Avaya Oceana™ Workspaces Agent Desktop Training	Insieme alla licenza
2404W	Avaya Oceana™ Workspaces Supervisor Desktop Training	Insieme alla licenza

Assistenza

Visitare il sito Web dell'assistenza Avaya http://support.avaya.com per la documentazione, le note sul prodotto e gli articoli specializzati più aggiornati. È anche possibile cercare note di rilascio, materiali per il download e risoluzioni a problemi. Utilizzare il sistema di richiesta di assistenza online per creare una richiesta di assistenza tecnica. Comunicare in chat con agenti collegati per ricevere risposte alle domande o per chiedere di essere connessi a un team di assistenza se un problema richiede un intervento tecnico più approfondito.

Collegamenti correlati

Utilizzo della Knowledge Base di Avaya InSite alla pagina 73

Utilizzo della Knowledge Base di Avaya InSite

La Knowledge Base di Avaya InSite è un motore di ricerca basato sul Web che fornisce:

- Procedure di risoluzione dei problemi aggiornate e suggerimenti tecnici
- Informazioni sui service pack
- Accesso alla documentazione tecnica e destinata al cliente
- Informazioni sui programmi di formazione e certificazione
- Collegamenti ad altre informazioni pertinenti

Se si è un partner autorizzato Avaya o un attuale cliente Avaya che dispone di un contratto di assistenza, è possibile accedere alla Knowledge Base senza costi aggiuntivi. È necessario disporre di un account di accesso e di un numero di acquirente valido.

Utilizzare la Knowledge Base di Avaya InSite per le potenziali soluzioni ai problemi.

1. Visitare il sito Web http://www.avaya.com/support.
2. Accedere al sito Web Avaya con una password e un ID utente Avaya validi.

   Viene visualizzata la pagina **Support** (Assistenza).

3. Fare clic su **Support by Product (Assistenza per prodotto)** > **Product-specific support (Assistenza specifica per prodotto)**.
4. In **Enter Product Name** (Immettere nome prodotto), immettere il prodotto e premere `Enter` (Invio).
5. Selezionare il prodotto dall'elenco e la versione.
6. Fare clic sulla scheda **Technical Solutions** (Soluzioni tecniche) per consultare gli articoli.
7. Selezionare gli articoli pertinenti.

Collegamenti correlati

Assistenza alla pagina 73

Indice

A

assistenza 73

B

BAM 9
    connessione 11

C

Concetti
    pannello 9
controlli 10
cronologico
    rapporti 37

D

documentazione correlata 72

F

formazione 73
fuso orario
    impostazione 13

I

in tempo reale
    rapporti 17
    Rapporto Monitoraggio servizio di instradamento 24
In tempo reale
    Riepilogo prestazioni agente 17

K

Knowledge base InSite 73

L

layout del rapporto
    personalizzazione 13

M

miglioramenti 7
modifiche ai documenti 7

O

OBIEE 9
Oracle Business Activity Monitor
    connessione 11
Oracle Business Intelligence 11

P

pagina di destinazione
    predefinita 11

R

Rapporti chat automatici
    OBIEE 16
rapporti cronologici
    Account per agente 47
    Attività agente supervisionato 68
    Attività supervisore 67
    Comportamento dell'agente 55
    Configurazione agente 56
    Confronta agente 45
    Confronta agente supervisionato 70
    Interazione 62
    Prime 5 prestazioni agente 44
    Riepilogo prestazioni agente 38
    Serie temporali 61
    Servizio di instradamento 52
    Ultime 5 prestazioni agente 44
Rapporti cronologici
    Agente per servizio di instradamento 58
rapporti dettagliati 37
Rapporti di Avaya Oceanalytics™ Insights
    panoramica 8
rapporti in tempo reale
    Agente per servizio di instradamento 23
    Confronta agente 21
    Dettagli interazione agente 29
    Finestra mobile agente per account 32
    Finestra mobile agente per servizio di instradamento 35
    Finestra mobile prestazioni agente 31
    Finestra mobile servizio di instradamento 33
    Istantaneo agente 26
    Prime 5 prestazioni agente 19
    Riepilogo agente per account 22
    Servizio di instradamento istantaneo 28
    Ultime 5 prestazioni agente 19
rapporto
    e-mail 14
    esportazione 15
    pianificazione 13
    stampa 15

V

visualizzazione rapporto 12
    BAM 12