Avaya Call Management System Supervisor

Version 14

Rapports

07-601590-FR

© Février 2005 Avaya Inc. Tous droits réservés.

Avis

Bien qu'ayant fait de son mieux pour s'assurer que les informations fournies dans ce document sont complètes et exactes à la date d'impression, Avaya Inc. décline toute responsabilité pour les erreurs qui auraient pu s'y glisser. Des modifications et corrections du contenu de ce document pourront être intégrées dans les versions futures.

Déni de responsabilité

Avaya Inc. ne saurait être tenu pour responsable des modifications, ajouts ou suppressions par rapport à la version originale de cette documentation qui n'auraient pas été effectués par ses soins.

Déni de responsabilité – Liens hypertexte

Avaya Inc. décline toute responsabilité pour le contenu ou la fiabilité des sites web référencés ailleurs dans cette documentation, et n'approuve pas nécessairement les produits, services ou informations qui y sont décrits ou offerts. Nous ne pouvons pas garantir que ces liens fonctionneront toujours et nous n'avons aucun moyen de contrôler la disponibilité des pages auxquelles ils donnent accès.

Licence

L'UTILISATION OU L'INSTALLATION DU PRODUIT ÉQUIVAUT À UNE ACCEPTATION PAR L'UTILISATEUR FINAL DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA LICENCE, CONSULTABLES SUR LE SITE WEB D'AVAYA À L'ADRESSE SUIVANTE : http://support.avaya.com/LicenseInfo/ (« CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA LICENCE ») VOUS NE DEVEZ PAS UTILISER CE PRODUIT SI VOUS N'ACCEPTEZ PAS LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA LICENCE. OUTRE LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA LICENCE, LES DISPOSITIONS ET RESTRICTIONS SUIVANTES SONT APPLICABLES AU PRODUIT.

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

Type(s) de licence :

Licence Utilisateurs simultanés (US). L'Utilisateur final est habilité à installer et utiliser le Logiciels sur plusieurs Processeurs désignés ou sur un ou plusieurs Serveurs, sous réserve que seul le nombre d'unités couvertes par la Licence accèdent au Logiciel et l'utilisent simultanément. Une « Unité » désigne l'unité sur laquelle Avaya, à sa seule discrétion, fonde la tarification de ses licences. Il peut s'agir (liste non exhaustive) d'un agent, d'un port ou d'un utilisateur, d'un compte de messagerie électronique ou vocale au nom d'une personne ou d'un poste dans une entreprise (par exemple, du webmestre ou du service d'assistance utilisateurs), ou une entrée de répertoire dans la base de données administrative utilisée par le Produit et autorisant un utilisateur à la fois à accéder au Logiciel. Les Unités peuvent être associées à un Serveur identifié spécifique.

Copyright

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

Composants de tiers

Certains logiciels ou certaines parties des logiciels inclus dans le Produit peuvent contenir des composants logiciels distribués dans le cadre de contrats avec des tiers (« Composants tierce partie ») faisant l'objet de conditions élargissant ou restreignant les droits d'utilisation de certaines parties du produit (« Conditions de tiers »). Des informations concernant les Composants tierce partie et les Conditions de tiers applicables à ces éléments peuvent être consultés sur le site web d'Avaya à l'adresse suivante :
http://support.avaya.com/ThirdPartyLicense/

Intervention d'Avaya en cas de fraude

Si vous pensez être victime d'une utilisation frauduleuse de vos services de télécommunications et nécessitez une assistance ou un support technique, téléphonez à la Technical Service Center Toll Fraud Intervention Hotline, au +1-800-643-2353 si vous résidez aux États-Unis ou au Canada. Si vous résidez dans un autre pays, contactez votre distributeur Avaya ou téléphonez au +1 908-953-7276. Les failles de sécurité suspectées dans les produits d'Avaya doivent être signalées à Avaya par courriel à l'adresse suivante : securityalerts@avaya.com.

Concernant les autres numéros de téléphone de l'assistance technique, consultez le site web d'Avaya : http://www.avaya.com/support

Marques commerciales

Avaya est une marque d'Avaya Inc.

Toutes les marques autres qu'Avaya sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

Pour commander des documents :

Avaya Publications Center

Téléphone : +1-207-866-6701
1-800-457-1764 (Numéro Vert, États-Unis et Canada uniquement)
Fax : +1-207-626-7269
1-800-457-1764 (Numéro Vert, États-Unis et Canada uniquement)
Courrier : Globalware Solutions
200 Ward Hill Avenue
Haverhill, MA 01835 USA
Attention: Avaya Account Manager
Web: http://www.avaya.com/support
E-mail : totalware@gwsmail.com
Commande : Document n°07-300334-FR, version 1.0
Mai 2005

Pour obtenir la version la plus récente de la documentation, accédez au site web de support technique d'Avaya :

http://www.avaya.com/support

Assistance Avaya

Avaya fournit un numéro de téléphone où vous pouvez signaler les éventuels problèmes rencontrés ou poser des questions sur votre centre de contact. Ce numéro est le 1- 800- 242- 2121 aux États-Unis. Concernant les autres numéros de téléphone de l'assistance technique, consultez le site web d'Avaya : http://www.avaya.com/support

Avaya CMS Supervisor
Version 14
Rapports
Version 1.0

Sommaire

Préface

Objet 18
Utilisateurs concernés 18
Généralités 18
Conventions et terminologie 19
Motifs de réédition 19
Disponibilité 20
Documents associés 21
Description des changements 21
Documents relatifs au logiciel 21
Documents relatifs à l'administration 22
Documents relatifs au matériel 22
Documents concernant Communication Manager 22
Documents relatifs à la mise à jour de Avaya CMS 23
Mises à jour de la version binaire de base 23
Mises à jour de plates-formes et migration de données 23
Avaya Call Management System Upgrade Express (CUE) 23
Sites Web consacrés à la documentation 24
Services d'assistance 25

Introduction

A propos de CMS et de Supervisor 27
Rapports disponibles 28
Interactions avec les fonctions du serveur de communications 31
Comment CMS assure le suivi des données ACD 31
Codes de motifs AUX 31
Terminologie 32
Administration système préalable 34
Dictionnaire 34
Administration centre d'appels 34
Autorisations utilisateur 34
Configuration système 34
Relations avec les autres sous-systèmes 35
Calendrier des opérations 35
CMS 35
Dictionnaire 35
Exceptions 35
Création de scripts 36
Autorisations utilisateur 36

Etats de l'agent, de la compétence et de la ligne réseau 37
Etats d'un agent 37
Etats d'une compétence 38
Etats d'une ligne réseau 39
Taux de rafraîchissement pour les rapports temps réel et intégrés 40
Taux de rafraîchissement le plus rapide permis 40
Taux de rafraîchissement par défaut 40

Utilisation des rapports

Organisation de ce chapitre 41
Comment accéder aux rapports 41
Le concepteur de rapports et les fonctions de création de scripts 42
Concepteur de rapport 42
Création de scripts 42
Sélection et exécution des rapports 43
A propos de la sélection des dates d'exécution des rapports historiques 43
Il existe différentes manières de sélectionner des dates 43
A propos des fenêtres de navigation 43
Utilisez la fenêtre Parcourir date 44
Chemin de navigation 44
Procédure 44
Utilisez la fenêtre Parcourir dates 44
Chemin de navigation 44
Procédure 45
Utilisez la fenêtre Parcourir mois 45
Chemin de navigation 45
Procédure 46
Utilisez la fenêtre Parcourir mois 46
Chemin de navigation 46
Procédure 46
A propos de la sélection des heures d'exécution des rapports historiques 47
Sélection des heures 47
Utilisez la fenêtre Parcourir heure 47
Chemin de navigation 47
Procédure 47
Fermeture et redémarrage de rapports 48
Fermeture d'un rapport 48
Redémarrage d'un rapport 48
Barre de menu de rapport 49
Menu Rapport 49
Menu Rapport 49
Fonction des options 49
Enregistrer sous HTML 51
Navigateurs 51
Sélection d'un emplacement pour Enregistrer sous HTML 51
Utilisation de l'option Enregistrer sous HTML 52
Fichiers de résultats 53
Modèles 53
Non-utilisation de modèles 54
Utilisation de modèles existants 54
Balises de modèle Enregistrer sous HTML 54

Polices 55
Edition 56
Menu Edition 56
Fonction des options 56
Format 57
Menu Format 57
Fonction des options 57
Outils 57
Menu Outils 57
Fonction des options 58
Options 59
Menu Options 59
Fonction des options 59
Edition et visualisation des rapports 60
Présentation des rapports 60
Types de rapports 60
Composition d'un rapport 60
Tableaux 60
Graphiques 62
Formatage des rapports en tableaux 63
Accès à la fenêtre Options de format du tableau 63
Onglet Général 63
Paramètres de l'onglet Général 63
Onglet Trier 64
Utilisation de l'onglet Trier 64
A propos de la fenêtre Options de format du graphique 65
A propos des graphiques 65
Accès à la fenêtre Options de format du graphique 65
Mesure dans laquelle vos modifications affectent les autres 65
Rubriques connexes 65
Fenêtre et champs de l'onglet Général 66
Chemin de navigation 66
Exemple d'onglet Général 66
Champs de l'onglet Général 66
Fenêtre et champs de l'onglet Effets 3D 67
Rubriques connexes 67
Chemin de navigation 67
Champs de l'onglet 3D 67
Fenêtre et champs de l'onglet Axe 68
Chemin de navigation 68
Champs de l'onglet Axe 68
Fenêtre et champs de l'onglet Type 68
Chemin de navigation 68
Champs de l'onglet Type 69
Fenêtre et champs de l'onglet Titre 70
Chemin de navigation 70
Champs de l'onglet Titre 70
Fenêtre et champs de l'onglet Légende 70
Chemin de navigation 70
Champs de l'onglet Légende 70
Fenêtre et champs de l'onglet Labels des données 71
Chemin de navigation 71
Champs de l'onglet Labels des données 71

Réduction des fenêtres de résultats des rapports 72
Icônes associées aux fenêtres de rapports réduites 72
Icônes associées aux seuils de rapports réduits 73
Menus instantanés du bouton droit de la souris 74
Rotation d'un graphique en 3D 76
Exportation de données de rapport 77
Valeurs par défaut 77
Format du rapport 77
Exportation des données d'un rapport 77
Copie de rapports graphiques 79
Redimensionnement des fenêtres et des colonnes d'un rapport 79
Redimensionnement d'une fenêtre 79
Fenêtre de rapport standard 79
Fenêtre de rapport graphique 80
Modification de la largeur d'une colonne 80
Définition des seuils de rapports mis en évidence 80
Rapports 80
Entités 80
Activer et désactiver les mises en évidence 81
Exemple 81
Définition des seuils de rapports mis en évidence 81
Avant de commencer 81
Procédure 82
Astuces pour la définition de mise en évidence des seuils de rapport 83
Réglages seuil agent disponibles 85
Réglages de seuils disponibles pour les groupes/compétences 87
A propos des réglages de seuils pour les groupes/compétences 87
Tableau des groupes/compétences 88
Réglages des seuils des VDN disponibles 90
Options des rapports 92
Onglet Général 92
Options 93
Options, onglet Couleurs rapport 94
Schéma 94
Options, onglet Couleurs de seuils 94
Procédure 94
Options, onglet Format du nom 95
Procédure 95
Création d'un schéma de couleurs de rapport 96
Procédure 96
Création d'un schéma de couleurs de seuil 97
Procédure 97
Création d'un nouveau format de nom 98

Rapports temps réel

Organisation des rapports temps réel 99
A propos des rapports temps réel 100
Introduction 100
Présentation 100
Schéma du sous-système des rapports temps réel 101
Rapports Agent 102
Informations générales sur les rapports Agent 102

Contenu d'un rapport Agent . . . 102
Organisation des rapports Agent . . . 102
Fenêtres de sélection et champs de saisie du rapport Agent . . . 102
Champs de saisie du rapport Agent . . . 102
Champs de saisie . . . 103
Rapport regroupement d'agents . . . 103
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport . . . 104
Description du rapport Regroupement d'agents . . . 104
Rapport des agents . . . 106
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport . . . 106
Description du rapport des agents . . . 106
Rapport Informations graphiques d'un agent . . . 108
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport . . . 108
Description du rapport Informations graphiques d'un agent . . . 109
Rapport Informations graphiques d'un agent . . . 113
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport . . . 113
Description du rapport Informations graphiques d'un agent . . . 114
Rapports Autre . . . 119
Informations générales sur les rapports Autre . . . 119
Contenu des rapports Autre . . . 119
Organisation des rapports Autre . . . 119
Fenêtre de sélection des rapports Autre . . . 120
Rapport Résumé comptage des événements . . . 120
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport . . . 121
Relations avec les autres sous-systèmes . . . 121
Fenêtre de saisie du rapport Résumé comptage des événements . . . 121
Champs de saisie du rapport Résumé comptage des événements . . . 122
Description du rapport Résumé comptage des événements . . . 122
Rapport Multi-ACD . . . 123
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport . . . 123
Fenêtre de saisie du rapport Multi-ACD . . . 124
Champs de saisie du rapport Multi-ACD . . . 125
Description du rapport Multi-ACD . . . 125
Rapport Multi-ACD agents supérieurs . . . 129
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport . . . 129
Fenêtre de saisie du rapport Multi-ACD agents supérieurs . . . 130
Champs de saisie du rapport Multi-ACD agents supérieurs . . . 131
Description du rapport Multi-ACD agents supérieurs . . . 131
Rapports File d'attente/Agent . . . 135
Informations générales sur les rapports File d'attente/Agent . . . 135
Contenu des rapports File d'attente/Agent . . . 135
Organisation des rapports File d'attente/Agent . . . 135
Fenêtre de sélection et champs de saisie du rapport File d'attente/agent . . . 136
Champs de saisie du rapport File d'attente/agent . . . 136
Rapport Etat file d'attente/agents supérieurs . . . 137
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport . . . 137
Description du rapport Etat file d'attente/agents supérieurs . . . 137
Rapport Etat file d'attente/agent . . . 141
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport . . . 141
Description du rapport Etat file d'attente/agent . . . 142
Rapport Résumé file d'attente/Agent . . . 146
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport . . . 146
Description du rapport Résumé file d'attente/agent . . . 147

Rapports groupes/compétences 149
Informations générales sur les rapports groupes/compétences 149
Organisation des rapports groupe/compétence 149
Fenêtre de sélection et champs de saisie du rapport groupe/compétence 150
Fenêtre de sélection du rapport groupe/compétence 150
Champs de saisie du rapport groupes/compétences 151
Rapport Données réelles par rapport à l'objectif groupe/compétence 152
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 152
Rapport Etat des agents d'un groupe/compétence par emplacement 152
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 153
Description du rapport Etat des agents d'un groupe/compétence par emplacement . . 153
Rapport groupe/compétence : profil des appels 156
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 156
Description du rapport groupe/compétence : Profil des appels 156
Rapport temps réel Graphique agents actifs 159
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 159
Description du rapport Graphique agents actifs 160
Rapport temps réel Graphique agents affectés 162
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 162
Description du rapport Graphique agents affectés 163
Rapport graphique agents en AUX pour le groupe/la compétence 165
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 165
Formats du rapport 165
Description du rapport Graphique agents en AUX dans groupe/compétence 166
Rapport graphique agents supérieurs en AUX d'un groupe/compétence 168
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 168
Description du rapport Graphique agents supérieurs en AUX dans groupe/compétence 169
Rapport Graphique profil des appels d'un groupe/compétence 170
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 170
Description du rapport Graphique profil des appels d'un groupe/compétence 171
Rapport Graphique EWT (durée estimée d'attente) d'un groupe/compétence 173
Généralités 173
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 173
Description du rapport Graphique durée estimée attente d'un groupe/compétence . . . 174
Rapport Graphique file d'attente d'un groupe/compétence 176
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 176
Description du rapport Graphique file d'attente d'un groupe/compétence 177
Rapport Graphique compétences en surcharge d'un groupe/compétence 177
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 177
Description du rapport Graphique compétence en surcharge de groupe/compétence . 178
Rapport Graphique profil des agents connectés d'un groupe/compétence 178
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 179
Description du rapport Graphique profil des agents connectés pour le groupe/compétence 179
Rapport Graphique état groupe/compétence 182
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 182
Description du rapport Graphique état groupe/compétence 183
Rapport Graphique état compétence supérieure d'un groupe/compétence 185
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 186
Description du rapport Graphique état compétence supérieure d'un groupe/compétence 187
Rapport Agents en AUX - Réserve1 190
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 190
Description du rapport Agents en AUX - Réserve1 191

Rapport Agents en AUX - Réserve2 . . . 193
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport . . . 193
Description de rapport Agents en AUX - Réserve2 . . . 194
Rapport compétences, agents en AUX . . . 197
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport . . . 197
Description du rapport Compétences, agents en AUX . . . 197
Rapport Etat compétence . . . 198
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport . . . 198
Description du rapport Etat compétence . . . 200
Rapport compétences, agents supérieurs . . . 204
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport . . . 204
Description du rapport Compétences, agents supérieurs . . . 204
Rapport Etat groupe . . . 207
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport . . . 207
Description du rapport Etat groupe . . . 209
Rapport groupes/compétences . . . 213
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport . . . 213
Description du rapport groupe/compétence . . . 213
Rapport groupes/compétences par emplacement . . . 217
Généralités . . . 217
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport . . . 217
Description du rapport groupes/compétences par emplacement . . . 217
Rapport Etat agents supérieurs d'un groupe/compétence . . . 218
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport . . . 218
Description du rapport Etat agents supérieurs d'un groupe/compétence . . . 219
Rapport Groupe de lignes réseau . . . 223
Fenêtre de sélection et champs de saisie du rapport Groupe de lignes réseau . . . 223
Fenêtre de sélection du rapport Groupe de lignes réseau . . . 223
Champs de saisie du rapport Groupe de lignes réseau . . . 224
Rapport Groupe de lignes réseau . . . 224
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport . . . 224
Description du rapport Groupe de lignes . . . 225
Rapports VDN . . . 226
Informations générales sur les rapports VDN . . . 226
Organisation des rapports VDN . . . 226
Fenêtres de sélection et champs de saisie des rapports VDN . . . 227
Fenêtre de sélection des rapports VDN . . . 227
Champs de saisie des rapports VDN . . . 228
Rapport VDN Profil des appels . . . 228
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport . . . 229
Administration système préalable . . . 229
Description du rapport VDN Profil des appels . . . 229
Rapport Graphique profil des appels VDN . . . 231
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport . . . 231
Description du rapport Graphique profil des appels VDN . . . 232
Rapport Préférences de compétences du VDN . . . 233
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport . . . 234
Description du rapport Préférences de compétence VDN . . . 234
Rapport VDN . . . 236
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport . . . 236
Description du rapport VDN . . . 236
Rapport Scénarios . . . 239

Fenêtre de sélection et champs de saisie du rapport Scénarios 239
Généralités 239
Fenêtre de sélection du rapport Scénarios 239
Champs de saisie du rapport Scénarios 240
Rapport Scénarios 241
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 241
Description du rapport Scénarios 241
Rapports en cascade 243
Informations générales sur les rapports en cascade 243
Accès aux rapports en cascade 243
N° d'emplacement comme champ de rapport 243
Localisation des informations donnant accès aux rapports en cascade 244
Types de rapports en cascade 244
Modification des rapports en cascade 244
Rapport en cascade Etat travail agent supérieur 244
Accès au rapport 244
Contenu du rapport 245
Usage du rapport 245
Attributs de base de données : 245
Description du rapport en cascade Etat travail agent supérieur 246
Rapport en cascade Etat de travail 248
Accès au rapport 248
Contenu du rapport 248
Usage du rapport 248
Attributs de bases de données 249
Description du rapport en cascade Etat de travail 249

Rapports historiques

Organisation des rapports historiques 251
A propos des rapports historiques 252
Introduction 252
Présentation 252
Diagramme du système de rapports historiques 253
Présentation des informations des rapports 254
Combien de temps les données sont-elles conservées par CMS ? 254
Rapports Agent 255
Informations d'ordre général sur les rapports Agent 255
Contenu d'un rapport Agent 255
Organisation des rapports Agent 255
Fenêtre de sélection rapport Agent 256
Champs de saisie du rapport Agent 256
Champs de saisie du rapport Agent 256
Rapport Agents en AUX 258
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 258
Description du rapport Agents en AUX 259
Rapport Présence de l'agent 259
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 260
Description du rapport Présence de l'agent 260
Rapport Comptage des événements d'un agent 263
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 263
Description du rapport Comptage des événements d'un agent 264
Rapport Graphique quotidien du temps passé par un agent 265

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 265
Description du rapport Graphique quotidien du temps passé par un agent 265
Rapport Présence du regroupement d'agents 268
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 268
Description du rapport Présence du regroupement d'agents 268
Rapport Travail AUX du regroupement d'agents 270
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 270
Description du rapport Travail AUX du regroupement d'agents 271
Rapport Résumé du regroupement d'agents 272
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 272
Description du rapport Résumé du regroupement d'agents 272
Rapport Appels entrants/sortants d'un agent 276
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 276
Description du rapport Appels entrants/sortants d'un agent 277
Rapport Connexion/Déconnexion d'un agent (compétence) 279
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 279
Description du rapport Connexion/Déconnexion d'un agent (compétence) 280
Rapport Connexion/Déconnexion d'un agent (groupe) 281
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 281
Description du rapport Connexion/Déconnexion d'un agent (groupe) 281
Rapport groupe/compétence d'un agent 282
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 282
Description du rapport groupe/compétence d'un agent 282
Rapport Résumé de l'agent 285
Généralités 285
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 285
Description du rapport Résumé de l'agent 285
Rapport Suivi d'un agent par emplacement 289
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 289
Description du rapport Suivi d'un agent par emplacement. 290
Rapports Autre 293
Informations générales sur les rapports Autre 293
Contenu d'un rapport Autre 293
Organisation des rapports Autre. 293
Fenêtre de sélection des rapports Autre 293
Rapport Enregistrements d'appels 294
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 294
Champs de saisie du rapport Enregistrements d'appels 295
Description du rapport Enregistrements d'appels 295
Rapport Code de marquage d'appel 299
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 299
Administration système préalable 300
Champs de saisie du rapport Code de marquage d'appel. 300
Description du rapport Code de marquage d'appel 301
Rapports groupes/compétences 302
Informations générales sur les rapports groupes/compétences 302
Contenu d'un rapport groupes/compétences 302
Organisation des rapports groupes/compétences 302
Fenêtre de sélection du rapport groupes/compétences 303
Fenêtre de sélection et champs de saisie du rapport groupe/compétence 303
Champs de saisie du rapport groupes/compétences 303
Rapports groupe/compétence : Données réelles par rapport à l'objectif 305
Rapport quotidien 305

Rapport par intervalle 305
Rapport groupe/compétence : Profil des appels 306
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 306
Description du rapport groupe/compétence : Profil des appels 307
Rapport Graphique délai moyen de réponse groupe/compétence 309
Champs de saisie du rapport Graphique délai moyen de réponse groupe/compétence . 309
Description du rapport Graphique délai moyen de réponse groupe/compétence 311
Rapport Graphique positions moyennes occupées groupe/compétence 311
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 311
Description du rapport Graphique positions moyennes occupées groupe/compétence . 312
Rapport quotidien Graphique délai moyen de réponse groupe/compétence 313
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 313
Description du rapport Graphique délai moyen de réponse groupe/compétence 313
Rapport Graphique profil des appels d'un groupe/compétence 314
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 314
Description du rapport Graphique profil des appels d'un groupe/compétence 315
Rapport Graphique niveau de service multi-ACD groupe/compétence 316
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 317
Champs de saisie du rapport Graphique niveau de service multi-ACD groupe/compétence 317
Description du rapport Graphique niveau de service multi-ACD groupe/compétence . . 318
Rapport Graphique niveau de service d'un groupe/compétence 318
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 319
Description du rapport Graphique niveau de service d'un groupe/compétence 319
Rapport Graphique compétences en surcharge d'un groupe/compétence 320
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 320
Description du rapport Graphique compétence en surcharge de groupe/compétence . 321
Rapport Graphique temps passé d'un groupe/compétence 321
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 321
Description du rapport Graphique temps passé dans compétence d'un groupe/compétence 322
Rapport Trafic sortant d'un groupe/compétence 325
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 325
Description du rapport Trafic sortant d'un groupe/compétence 325
Rapport groupes/compétences 327
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 327
Description du rapport groupe/compétence 327
Rapport groupes/compétences par emplacement 331
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 331
Rapport groupes/compétences par emplacement 332
Rapport Résumé groupe/compétence 337
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 337
Description du rapport Résumé groupe/compétence 338
Rapports Système 344
Informations générales sur les rapports Système 344
Contenu des rapports Système 344
Organisation des rapports Système 344
Fenêtre de sélection d'un rapport Système 345
Rapport Graphique système délai maximum 346
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 346
Fenêtre de saisie du rapport graphique Délai maximum 346
Champs de saisie du rapport Système 347
Description du rapport Graphique système délai maximum 348

Rapport Système Multi-ACD par groupe/compétence 349
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 349
Champs de saisie du rapport Multi-ACD par groupe/compétence 350
Description du rapport Système Multi-ACD par groupe/compétence 351
Rapport Système Multi-ACD 353
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 354
Fenêtre de saisie du rapport Multi-ACD 354
Champs de saisie du rapport Multi-ACD 355
Description du rapport Système Multi-ACD 356
Rapport Système 358
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 358
Fenêtre de saisie du rapport Système 358
Champs de saisie du rapport Système 359
Description du rapport Système 360
Rapports Ligne réseau/groupe de lignes 365
Informations d'ordre général sur les rapports Ligne réseau/groupe de lignes 365
Contenu d'un rapport Ligne réseau/groupe de lignes 365
Organisation des rapports Ligne réseau/groupe de lignes 365
Fenêtre de sélection du rapport Ligne réseau/groupe de lignes 366
Champs de saisie des rapports Ligne réseau/groupe de lignes 367
Champs de saisie du rapport Groupe de lignes 367
Rapport Ligne réseau/groupe de lignes réseau : heure de pointe 369
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 369
Description du rapport Ligne réseau/groupe de lignes réseau : heure de pointe 369
Rapport Ligne réseau 371
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 371
Description du rapport Ligne réseau 372
Rapport Groupe de lignes 373
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 374
Description du rapport Groupe de lignes réseau 374
Rapport Résumé du groupe de lignes réseau 376
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 376
Description du rapport Résumé du groupe de lignes réseau 377
Rapports VDN 379
Informations générales sur les rapports VDN 379
Contenu d'un rapport VDN 379
Organisation des rapports VDN 379
Fenêtre de sélection des rapports VDN 380
Champs de saisie des rapports VDN 381
Champs de saisie des rapports VDN 381
Rapport VDN : heure de pointe 382
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 382
Description du rapport VDN : heure de pointe 382
Rapport VDN Profil des appels 384
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 384
Administration système préalable 385
Description du rapport VDN Profil des appels 385
Rapport graphique de comparaison VDN Occupé/Abandonné/Déconnecté 387
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 387
Description du rapport Graphique profil des appels VDN 388
Rapport Graphique profil des appels VDN 389
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 389
Description du rapport Graphique profil des appels VDN 390

Rapport Graphique niveau de service VDN 391
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 391
Description du rapport Graphique niveau de service VDN 392
Rapport Flux VDN Multi-ACD 393
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 393
Description du rapport Flux VDN Multi-ACD 394
Rapport VDN 396
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 396
Description du rapport VDN 396
Rapport Préférences de compétences VDN 400
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 400
Description du rapport Préférences de compétence VDN 401
Rapport Scénarios 404
Informations d'ordre général sur le rapport Scénarios 404
Organisation du rapport Scénarios 404
Fenêtre de sélection du rapport Scénarios 404
Champs de saisie du rapport Scénarios 405
Champs de saisie du rapport Scénarios 405
Rapport Scénarios 406
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 406
Description du rapport Scénarios 407

Rapports intégrés

Organisation de ce chapitre 411
A propos des rapports intégrés 412
Définition des rapports intégrés 412
Données de rapports intégrés 412
Diagramme du système de création de rapports intégrés 412
Présentation des informations des rapports 413
Rapports Agent 414
Informations d'ordre général sur les rapports Agent 414
Organisation des rapports Agent 414
Fenêtre de sélection et champs de saisie du rapport Agent 414
Fenêtre de sélection du rapport Agent 414
Champs de saisie du rapport Agent 415
Rapport Informations graphiques d'un agent 415
Comment accéder à ce rapport 416
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 416
Informations concernant le serveur de communications 417
Description du rapport Informations graphiques d'un agent 417
Rapport Informations graphiques d'un agent 424
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 424
Description du rapport Informations graphiques d'un agent 425
Rapports groupe/compétence 429
Informations générales sur les rapports groupes/compétences 429
Organisation des rapports groupe/compétence 429
Fenêtre de sélection et champs de saisie des rapports groupe/compétence 430
Fenêtre de sélection des rapports groupe/compétence 430
Champs de saisie du rapport groupe/compétence 431
Rapport Données réelles par rapport à l'objectif 431
Rapport Comparaison groupes/compétences 432

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 432
Description du rapport Comparaison groupes/compétences 432
Rapport Graphique compétences en surcharge 435
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 435
Description du rapport Graphique compétences en surcharge 435
Rapport Vue graphique groupe/compétence 436
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 436
Description du rapport Vue graphique groupe/compétence 436
Rapport VDN 440
Informations d'ordre général sur les rapports VDN 440
Fenêtre de sélection des rapports VDN 440
Champs de saisie des rapports VDN 441
Rapport Graphique traitement des appels VDN 442
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport 442
Description du rapport Graphique traitement des appels VDN 443

Glossaire 445

Index 461

Préface

Avaya Call Management System (CMS) est une application destinée aux entreprises et organisations qui utilisent les serveurs de communication Avaya pour le traitement de volumes importants d'appels téléphoniques utilisant la fonction Distribution automatique des appels (ACD). Avaya CMS prend en charge les solutions pour le routage et la sélection d'agents, les centres de contact multi-sites, les agents décentralisés, le reporting, les interfaces avec d'autres systèmes, la gestion du personnel, les applications de bureautique, récupération de système et observation de la qualité.

Avaya CMS fait partie de la solution Operational Effectiveness de la suite logicielle Avaya Customer Interaction.

Cette section comprend les rubriques suivantes :

- Objet à la page 18
- Utilisateurs concernés à la page 18
- Généralités à la page 18
- Conventions et terminologie à la page 19
- Motifs de réédition à la page 19
- Disponibilité à la page 20
- Documents associés à la page 21
- Services d'assistance à la page 25

Objet

Ce document a pour objet de décrire le but et l'usage des rapports CMS Supervisor.

Utilisateurs concernés

Ce document s'adresse principalement aux publics suivants :

- Administrateurs de centres de contacts
- Personnels chargés de l'évaluation de l'efficacité du centre de contacts

Les utilisateurs de ce document doivent connaître Avaya CMS Supervisor ainsi que le système d'exploitation Microsoft utilisé.

Généralités

Ce document comprend les rubriques suivantes :

- Introduction à la page 27
- Utilisation des rapports à la page 41
- Rapports temps réel à la page 99
- Rapports historiques à la page 251
- Rapports intégrés à la page 411

Conventions et terminologie

Si vous rencontrez l'une des icônes de sécurité suivantes dans ce document, veuillez noter attentivement les informations présentées.

ATTENTION :

Les mises en garde attirent l'attention sur des situations pouvant avoir des conséquences nuisibles pour les logiciels, entraîner des pertes de données ou une interruption de service.

AVERTISSEMENT :

Les avertissements attirent l'attention sur des situations pouvant avoir des conséquences nuisibles sur le matériel ou les équipements.

DANGER:

Les notices danger attirent l'attention sur des situations pouvant avoir des conséquences dangereuses sur le personnel.

ALERTE SECURITE :

Les alertes de sécurité attirent l'attention sur des situations pouvant augmenter les risques d'utilisation prohibée d'un système de télécommunications.

Motifs de réédition

Cette édition est la première pour ce document.

Disponibilité

Des exemplaires de ce document sont disponibles auprès de l'une, de l'autre ou des deux sources suivantes :

Remarque:

Bien que le téléchargement des documents à partir du site Web de Avaya soit gratuit, les documents commandés auprès du centre des publications Avaya sont payants.

- Le site Web de support technique en ligne Avaya, http://www.avayadocs.com
- Le centre des publications Avaya, qui peut être contacté comme suit :

Téléphone :

+1-207-866-6701
+1-800-457-1764 (appel gratuit - U.S.A. et Canada seulement)

Fax :

+1-207-626-7269
+1-800-457-1764 (appel gratuit - U.S.A. et Canada seulement)

Courrier postal :

Globalware Solutions
200 Ward Hill Avenue
Haverhill, MA 01835 USA
Attention: Avaya Account Manager

E-mail :

totalware@gwsmail.com

Documents associés

La documentation suivante concernant Avaya CMS pourrait vous être utile : Cette section comprend les rubriques suivantes :

- Description des changements à la page 21
- Documents relatifs au logiciel à la page 21
- Documents relatifs à l'administration à la page 22
- Documents relatifs au matériel à la page 22
- Documents concernant Communication Manager à la page 22
- Documents relatifs à la mise à jour de Avaya CMS à la page 23
- Sites Web consacrés à la documentation à la page 24

Description des changements

Pour obtenir des informations sur les changements apportés à CMS R13, voir :

- *Avaya Call Center 3.0 and Call Management System (CMS) Release 13 Change Description*, 07-300304

Documents relatifs au logiciel

Pour plus d'informations concernant le logiciel Avaya CMS, voir :

- *Avaya Call Management System Release 13 Software Installation, Maintenance, and Troubleshooting Guide,* 07-300340
- *Avaya CMS Open Database Connectivity Version 4.2,* 585-780-701
- *Avaya Call Management System Release 13 LAN Backup User Guide,* 07-300338
- *Avaya Call Management System Release 13 External Call History Interface,* 07-300332
- *Avaya CMS Custom Reports,* 585-215-822
- *Avaya CMS Forecast User Guide,* 585-215-825
- *Avaya Visual Vectors Release 13 Installation and Getting Started*, 07-300353
- *Avaya Visual Vectors Release 13 User Guide*, 07-300354
- *Avaya Business Advocate Release 13 User Guide*, 07-300336
- Avaya Call Management System (CMS) Supervisor Release 13 Report Designer, 07-300335

Documents relatifs à l’administration

Pour plus d’informations concernant l’administration de Avaya CMS, voir :

- *Avaya Call Management System Release 13 Administration,* 07-300331
- *Avaya Call Management System (CMS) Version 13 - Attributs de base de données et calculs,* 07-300330-FR
- *Avaya Call Management System Supervisor Version 13 - Rapports*, 07-300334-FR
- *Avaya Call Management System (CMS) Supervisor Release 13 Installation and Getting Started*, 07-300333
- *Avaya Communication Manager Call Center Software Basic Call Management System (BCMS) Operations*, 555-230-706
- *Avaya Call Management System High Availability User Guide*, 07-300066
- *Avaya Call Management System High Availability Connectivity, Upgrade and Administration*, 07-300065

Documents relatifs au matériel

Pour plus d’informations concernant le matériel de Avaya CMS, voir :

- *Avaya Call Management System Sun Fire V880/V890 Computer Hardware Installation, Maintenance, and Troubleshooting,* 585-215-612
- *Avaya Call Management System Sun Blade 100/150 Workstation Hardware Installation, Maintenance, and Troubleshooting,* 585-310-783
- *Avaya Call Management System Terminals, Printers, and Modems,* 585-215-874

Documents concernant Communication Manager

Pour plus d’informations concernant les serveurs de communication de Avaya CMS, voir :

- *Avaya Basic Call Management System (BCMS) Operations,* 07-300061
- *Avaya Call Management System Switch Connections, Administration*, and Troubleshooting, 585-215-876
- *Avaya Communication Manager Call Center Software Call Vectoring and Expert Agent Selection (EAS) Guide*, 07-300303
- *Avaya Communication Manager Call Center Software Automatic Call Distribution (ACD) Guide*, 07-300301

Documents relatifs à la mise à jour de Avaya CMS

Plusieurs méthodes de mise à jour sont gérées par Avaya CMS. À chaque méthode de mise à jour correspond un document prévu à cet effet. Aucun des documents suivants relatifs aux mise à jour n'est disponible auprès du centre de publications.

Cette section comprend les rubriques suivantes :

- Mises à jour de la version binaire de base à la page 23
- Mises à jour de plates-formes et migration de données à la page 23
- Avaya Call Management System Upgrade Express (CUE) à la page 23

Mises à jour de la version binaire de base

Utilisez une mise à jour de la version binaire de base lors de la mise à jour de CMS, pour obtenir le plus récent indice d'une même version (par exemple, passage de R13 ak.g à R13 al.k). Un jeu d'instructions spécifique a été écrit pour la mise à jour et il est fourni sur le site du client avec le CD-ROM du logiciel CMS dans le cadre du QPPCN (Quality Protection Plan Change Notice) ou Avertissement de changement de plan de protection de la qualité.

Pour plus d'informations concernant les mises à jour de la version binaire de base, voir :

- *Avaya Call Management System Release 13 Base Load Upgrade*

Mises à jour de plates-formes et migration de données

Utilisez une mise à jour de plate-forme pour évoluer vers une nouvelle plate-forme matérielle (par exemple, pour passer d'un serveur SPARCserver 5 à un Sun Blade 150). La nouvelle plate-forme matérielle est fournie par l'usine Avaya avec la version binaire CMS la plus récente. Ainsi, dans le cadre de la mise à jour, vous recevez la plus récente version binaire de CMS (par exemple, passage de R3V9 à R13 ou plus récente version binaire d'une même édition de CMS). Pour R13, un jeu d'instructions spécifique a été écrit pour la mise à jour. Il est envoyé sur le site client en même temps que le nouveau matériel.

Pour de plus amples informations sur les mise à jour de la plate-forme et la migration de données, voir :

- *Avaya Call Management System Release 13 Platform Upgrade and Data Migration*, 07-300339

Avaya Call Management System Upgrade Express (CUE)

Utilisez CUE dans les cas suivants :

- Mise à jour de CMS à partir d'une version antérieure (par exemple R3V6) pour évoluer vers la plus récente version (par exemple R13).
- La plate-forme matérielle ne change pas.

Un jeu d'instructions spécifique est écrit pour la mise à jour. Il est envoyé sur le site client en même temps que le kit CUE.

Pour plus d'informations concernant les mises à jour de CUE, voir :

- *Avaya Call Management System Release 13 CMS Upgrade Express (CUE) Customer Requirements,* 07-300341

Sites Web consacrés à la documentation

Pour une documentation de tous les produits Avaya et les documents correspondant, consultez le site http//www.avayadocs.com. Les information supplémentaire concernant les nouvelles mises à jour de nos matériels et logiciels figureront dans les futures éditions de ce manuel. Les versions ultérieures de ce manuel seront disponibles sur notre site Web dès qu'elles seront disponibles.

Utilisez les sites Web suivants pour afficher la documentation d'assistance correspondante :

- Informations sur les produits et services Avaya

  http://www.avaya.com
- Documentation relative au matériel Sun

  http://docs.sun.com
- Documentation relative aux imprimantes Okidata

  http://www.okidata.com
- Documentation Informix

  http://www.informix.com
- Documentation relative à Tivoli Storage Manager

  http://www.tivoli.com

Services d’assistance

Pour contacter le support technique Avaya

Avaya met à votre disposition des numéros de téléphone de support technique pour vous permettre de faire part de problèmes ou de poser toute question concernant votre produit.

Pour le support technique aux Etats-Unis :

1- 800- 242-2121

Pour le support technique international :

Voir les listings 1-800 Support Directory indiqués sur le site Web de Avaya.

Transfert d’un problème de support technique à un niveau supérieur

Le service Avaya Global Services Escalation Management fournit les moyens permettant de transférer les problèmes urgents de service aux niveaux supérieurs. Pour de plus amples informations, voir les listings Escalation Management indiqués sur le site Web de Avaya.

Introduction

Ce chapitre s'adresse aux utilisateurs d'Avaya Call Management System (CMS) Supervisor qui ont accès aux sous-systèmes des rapports temps réel, historiques et intégrés. Il décrit la fonction de production de rapports ainsi que les rapports disponibles.

A propos de CMS et de Supervisor

Les rapports du centre d'appels sont générés à l'aide du logiciel Supervisor.

Ce logiciel contrôle les opérations et collecte les données du serveur de communications. Celles-ci sont alors organisées en rapports permettant de gérer les installations et le personnel du centre d'appels. Ces rapports peuvent être affichés en temps réel, imprimés immédiatement, stockés dans un fichier ou programmés pour une impression ultérieure.

Les données répertoriées comprennent l'identification de l'appelant, les paramètres de service, les transferts d'appels internes, les appels sortants et les ventes des agents. Les rapports temps réel peuvent être mis à jour toutes les trois secondes et consolidés toutes les 15 minutes. Les rapports historiques sont disponibles toutes les 15, 30 ou 60 minutes et sont consolidés tous les jours, toutes les semaines et tous les mois. Les rapports intégrés contiennent les données d'une période désignée ayant débuté au cours des dernières 24 heures jusqu'au moment (inclus) où le rapport est produit.

Un système CMS peut gérer jusqu'à 10 000 paires agent/groupe/compétence ou agent/compétence dans huit répertoires ACD du serveur de communications situés dans des lieux différents. Cela vous permet d'ajouter des agents dans de nouveaux endroits tout en maintenant un contrôle centralisé sur les coûts.

Vous pouvez utiliser les rapports pour :

- déterminer combien d'agents sont nécessaires ;
- gérer les fluctuations du volume des appels ;
- configurer le logiciel afin de pouvoir effectuer automatiquement des modifications et répondre à des demandes inhabituelles ;
- modifier les affectations de compétence d'un agent ;
- déplacer les agents d'une compétence à une autre et/ou lancer des analyses rétrospectives des agents ;
- modifier les numéros d'accès au scénario (VDN) pour les associations de scénarios.

Rapports disponibles

Le tableau suivant contient une liste des rapports Supervisor disponibles. Les autres chapitres de ce document vous donnent une vue d'ensemble et un exemple de chacun des rapports. Les rapports disponibles dépendent de votre type de serveur de communications, de vos autorisations et des performances de votre système.

Nom du rapport	Temps réel	Historique	Intégré
Données réelles par rapport à l'objectif	•	•	•
Appels sortants groupe/compétence		•	
Présence de l'agent		•	
Agent en AUX		•	
Comptage des événements d'un agent		•	
Informations graphiques d'un agent			•
Graphique du temps passé par l'agent		•	
Présence d'un regroupement d'agents		•	
Travail AUX du regroupement d'agents		•	
Rapport regroupement d'agents	•		
Résumé du regroupement d'agents		•	
Appels entrants/sortants d'un agent		•	
Informations agent			•
Connexion/déconnexion d'un agent (compétence)		•	
Connexion/déconnexion d'un agent (groupe)		•	
Rapport des agents	•		
Groupe/compétence d'un agent		•	
Etat des agents par emplacement	•		
Résumé de l'agent		•	
Trace d'un agent		•	
Heure de pointe Ligne/groupe de ligne		•	
Heure de pointe VDN		•	
Enregistrements d'appel		•	
Code de marquage d'appel		•	

Nom du rapport	Temps réel	Historique	Intégré
Résumé comptage des événements	•		
Graphique Agents actifs	•		
Graphique Agents affectés	•		
Graphique Agents en AUX - Réserve1	•		
Graphique Agents en AUX - Réserve2	•		
Graphique Positions moyennes occupées		•	
Graphique Occupation/Abandon/Libéré		•	
Graphique Délai maximum		•	
Graphique Service Multi ACD Niveau quotidien		•	
Graphique de file d'attente	•		
Graphique compétences en surcharge			•
Graphique groupe/compétence	•		
Graphique groupe/compétence : Profil des appels	•		
Vue graphique groupe/compétence			•
Graphique du Type des agents connectés	•		
Graphique VDN : Profil des appels	•		
Multi-ACD	•	•	
Multi-ACD par groupes/compétences		•	
Flux d'appels multi-ACD par VDN		•	
Multi-ACD agents supérieurs	•		
Etat file d'attente/agent	•		
Résumé file d'attente/agent	•		
Etat file d'attente/agents supérieurs	•		
Agents AUX en réserve1	•		
Agents AUX en réserve2		•	
Rapport compétences, agents en AUX	•		
Etat compétence	•		

Nom du rapport	Temps réel	Historique	Intégré
Rapport compétences, agents supérieurs	•		
Etat groupe	•		
Groupe/compétence : délai moyen de réponse (ASA)		•	
Groupe/compétence par emplacement	•		
Groupe/compétence : Profil des appels	•	•	
Comparaison groupes/compétences			•
Graphique groupe/compétence des agents en AUX	•		
Graphique groupe/compétence des agents supérieurs en AUX	•		
Graphique profil des appels d'un groupe/compétence	•	•	
Groupe/compétence — Graphique de la durée d'attente estimée	•		
Graphique du niveau de service de groupe/compétence		•	
Graphique Etat de la compétence	•		
Graphique du temps quotidien passé dans la compétence		•	
Graphique Etat de la compétence supérieure	•		
Appels sortants groupe/compétence		•	
File d'attente groupe/compétence	•		
Rapport groupes/compétences	•	•	
Niveau de service de groupe/ compétence		•	
Etat groupe/compétence		•	
Résumé groupe/compétence		•	
Système		•	
Système Multi-ACD		•	
Système Multi-ACD par groupes/ compétences		•	

Nom du rapport	Temps réel	Historique	Intégré
Etat agents supérieurs	•		
Ligne réseau		•	
Groupe de lignes	•	•	
Résumé du groupe de lignes		•	
Traitement des appels VDN			•
VDN : Profil des appels	•	•	
Flux VDN multi-ACD		•	
Rapport VDN	•	•	
Niveau de service du VDN		•	
Préférences de compétence VDN	•	•	
Scénario	•	•	
Rapport d'Etat de travail pour les agents en réserve1	•		
Rapport d'Etat de travail pour les agents en réserve2	•		

Interactions avec les fonctions du serveur de communications

Pour de plus amples informations concernant les interactions avec les fonctions du serveur de communications, reportez-vous au document *Attributs de base de données et calculs dans Avaya Call Management System* ou à *Administration d'Avaya Call Management System*.

Comment CMS assure le suivi des données ACD

A l'aide des données des bases de données temps réel et historique, CMS peut générer des rapports standard vous permettant de suivre les activités du centre d'appels. CMS suit les activités des divers agents, groupes/compétences, lignes réseau, groupes de lignes réseau, vecteurs et VDN à différents stades du traitement des appels. Pour de plus amples informations, reportez-vous au chapitre 1 du document *Administration d'Avaya Call Management System*.

Codes de motifs AUX

CMS et CMS Supervisor peuvent prendre en charge 100 codes de motifs AUX. Les systèmes CMS standard comprennent les codes de motifs de 0 à 9. Pour utiliser les codes de motifs AUX 10 à 99, vous devez acquérir une fonction CMS supplémentaire. Contactez votre représentant commercial Avaya pour plus de renseignements.

Terminologie

Les termes suivants sont utilisés dans ce manuel : Pour les autres termes CMS, reportez-vous au glossaire.

Termes	Description
Données réelles par rapport à l'objectif	Analyse des performances des groupes ou des compétences comparativement à des objectifs de niveaux de service.
Intervalle en cours	Subdivision horaire en cours, qui peut être de 15, 30 ou 60 minutes. L'intervalle en cours fait partie de la base de données temps réel.
Rapports personnalisés	Pour de plus amples informations, reportez-vous au document *Rapports personnalisés d'Avaya Call Management System*.
Rapports du Concepteur	Rapports temps réel ou historiques qui ont été personnalisés à partir de rapports existants ou conçus selon vos besoins via l'Assistant Rapport ou le Concepteur de rapports (Report Designer). Pour de plus amples informations, reportez-vous au document *Concepteur de rapports d'Avaya Call Management System Supervisor*.
Données quotidiennes	Données d'intervalle converties en un résumé sur une journée.
Rapports d'exception	Affichent les occurrences d'événements inhabituels de traitement des appels.
Base de données historique	Base contenant des enregistrements de subdivisions horaires pour les 62 derniers jours maximum, des enregistrements quotidiens pour les 5 dernières années maximum et des enregistrements hebdomadaires et mensuels remontant à 10 ans en arrière pour les agents, les groupes/compétences, les lignes réseau, les groupes de lignes, les scénarios et les VDN mesurés par CMS.
Rapports historiques	Affichent les données ACD pour les diverses activités de l'agent, du groupe/de la compétence, de la ligne réseau, du groupe de lignes, du scénario ou du VDN.
Rapports intégrés	Compilent les informations du centre d'appels à partir d'un moment déterminé ayant débuté dans les dernières 24 heures jusqu'à l'intervalle en cours (inclus).
Données mensuelles	Données quotidiennes ayant été converties en un résumé mensuel.
Mode multi-utilisateurs	Tout utilisateur CMS administré peut se connecter à CMS. La collecte de données se poursuit si elle est activée.
Intervalle précédent	Une subdivision horaire. A la fin de chaque subdivision horaire, le contenu de la subdivision en cours est copié dans la partie réservée à la subdivision précédente de la base de données temps réel.
Base de données temps réel	Données concernant la subdivision horaire en cours et la subdivision horaire précédente pour chaque agent, groupe/compétence, ligne réseau, groupe de lignes réseau, scénario et VDN mesuré(e) par CMS.
Rapports temps réel	Affichent les appels ACD en cours pour les agents, groupes/compétences, lignes réseau, groupes de lignes, scénarios et VDN.

Termes	Description
Mode mono-utilisateur	Mode dans lequel une seule personne peut se connecter au CMS. La collecte de données se poursuit si elle est activée. Ce mode est nécessaire pour modifier certaines options d'administration CMS.
Sous-système	Sélection de chaque contrôleur de Supervisor. Par exemple, les rapports sont désignés comme des sous-systèmes.
Données hebdomadaires	Données quotidiennes ayant été converties en un résumé hebdomadaire.

Administration système préalable

L'administration système suivante doit être exécutée avant de pouvoir utiliser pleinement le sous-système des rapports temps réel et historiques.

Dictionnaire

Si vous souhaitez que des noms apparaissent sur les rapports des groupes/compétences, des groupes de lignes, des regroupements d'agents, des ACD, des code de marquage d'appel, des VDN et des scénarios, ils doivent d'abord être saisis dans le sous-système Dictionnaire. Si des noms ne sont pas attribués dans le sous-système Dictionnaire, des nombres apparaissent par défaut.

Administration centre d'appels

Pour obtenir les rapports Profil des appels des groupes/compétences et VDN Profil des appels, vous devez d'abord définir le niveau de service et les paliers de niveau de service acceptables pour les groupes/compétences et les VDN dans les fenêtres Configuration du profil des appels des groupes/compétences et Configuration du profil des appels VDN du sous-système Administration centre d'appels.

Pour obtenir un rapport Suivi d'un agent, vous devez d'abord commencer à collecter les données de trace d'un agent.

Pour plus d'informations sur la définition des profils d'appels et l'activation des traces des agents, reportez-vous au document *Administration d'Avaya Call Management System*.

Autorisations utilisateur

Pour qu'un rapport affiche des données, vous devez avoir un accès en lecture pour le groupe/compétence, le groupe de lignes, l'ACD, le scénario ou le VDN. Par exemple, si vous avez un accès en lecture pour les groupes 1, 2 et 4 et que vous essayez d'exécuter un rapport sur les groupes 1, 4 et 5, vous obtenez les données des groupes 1 et 4 mais pas celles du groupe 5 car vous n'avez pas d'autorisation d'accès en lecture pour ce groupe.

Pour plus d'informations, reportez-vous au document *Administration d'Avaya Call Management System*.

Configuration système

Vous devez indiquer la quantité de données à enregistrer aux fins d'utilisation ultérieure pour les rapports historiques.

Pour plus d'informations, reportez-vous au document *Administration d'Avaya Call Management System*.

Relations avec les autres sous-systèmes

Les rapports temps réel ont les relations suivantes avec les autres sous-systèmes CMS.

Calendrier des opérations

Vous ne pouvez pas mettre un rapport temps réel sur un calendrier des opérations. Vous pouvez utiliser des raccourcis pour afficher les rapports temps réel. Vous devez disposer du terminal CMS pour pouvoir utiliser le calendrier des opérations.

Reportez-vous au document *Administration d'Avaya Call Management System*.

CMS

Si vous annulez un rapport dans Supervisor, les demandes de données pour ce rapport ne s'annulent pas dans CMS. Le rapport continue donc à être exécuté sur CMS, même s'il a été annulé dans Supervisor. Jusqu'à ce que les demandes de données soient supprimées, Supervisor et CMS peuvent alors enregistrer un certain ralentissement. Si la demande de données concerne un grand nombre de données, le système peut accuser un ralentissement.

Dictionnaire

Les noms des groupes/compétences, des VDN, des scénarios et des ACD qui doivent apparaître sur les rapports doivent être définis et saisis dans le sous-système Dictionnaire.

Reportez-vous au document *Administration d'Avaya Call Management System*.

Exceptions

Lorsqu'une exception se produit, CMS a trois façons de vous le signaler :

- Le terminal émet un signal sonore, sauf si vous l'avez désactivé via le Contrôleur de Supervisor.
- Vous pouvez obtenir des informations sur les conditions d'exception en consultant les rapports temps réel correspondants.
- Les commandes : L'option de menu Exceptions de Supervisor vous permet de dénombrer les exceptions pour les rapports temps réel, les agents, les groupes/compétences, les VDN, les scénarios et les groupes de lignes. Pour être informé lorsqu'une exception se produit, l'autorisation d'accès aux exceptions doit être activée pour le groupe/la compétence, le groupe de lignes, l'ACD, le VDN et le scénario désigné. Les autorisations d'accès aux exceptions sont attribuées via l'option de menu Outils | Autorisations utilisateur de Supervisor.
- L'exception est saisie dans le journal temps réel des exceptions.

Pour plus d'informations, reportez-vous au document *Administration d'Avaya Call Management System*.

Création de scripts

Cette fonction permet de créer un script afin d'exécuter un rapport spécifique, ou d'exécuter un rapport et d'en exporter les données selon une programmation. Les scripts nécessitent le lancement d'un programmeur (ou planificateur) fourni par le client à un moment ultérieur.

Pour de plus amples informations sur la fonction Création de scripts, reportez-vous au document *Administration d'Avaya Call Management System*.

Autorisations utilisateur

Le taux de rafraîchissement par défaut des rapports temps réel et intégrés est déterminé par votre administrateur système Avaya CMS. L'administrateur affecte ainsi à chaque utilisateur un taux minimum de rafraîchissement via l'option de menu Autorisations utilisateur d'Avaya CMS Supervisor. Si vous saisissez un taux de rafraîchissement inférieur à celui affecté par l'administrateur, un message d'erreur s'affiche.

Pour plus d'informations, reportez-vous au document *Administration d'Avaya Call Management System*.

Etats de l’agent, de la compétence et de la ligne réseau

Les changements d’états de toutes les données ACD (pour les groupes/compétences, les groupes de lignes, les scénarios, les VDN, les agents et les lignes réseau) sont envoyés à partir du serveur de communications. Par conséquent, les états des extensions d’agents et des lignes réseau sont ceux sur lesquels sont fondées toutes les autres données. Les états des agents apparaissent sur les rapports temps réel lorsque CMS enregistre l’état actuel de l’ACD ; les états des lignes réseau apparaissent alors sur le rapport temps réel des lignes réseau de CMS. La liste suivante des états d’agents contient les états par défaut. Les noms peuvent être modifiés dans le Dictionnaire.

Etats d’un agent

Etat agent	Description
ACD	L’agent connecté à cette extension traite un appel vers un(e) groupe/ compétence ou un appel direct à agent.
Disponible (DISPONIBLE)	L’extension est en mesure d’accepter un appel ACD. Une extension est DISPONIBLE dans les modes de disponibilité automatique (AUTO-IN) ou manuelle (MANUAL-IN) chaque fois qu’un poste ne comporte pas d’appel actif ou en attente.
Travail après appel (ACW)	L’agent effectue des tâches de comptabilité, de saisie de données ou autres liées à l’appel précédent. Il n’est donc pas disponible pour recevoir un autre appel. L’extension entre en mode ACW lorsqu’un appel ACD en mode de disponibilité manuelle (MANUAL-IN) se termine. Sur ECS (serveur de communications d’entreprise), l’agent peut sélectionner l’état à l’aide de la touche ACW. Si l’agent appuie sur le bouton ACW alors qu’il est sur un appel ACD, il entre en mode ACW lorsque l’appel est libéré. Ce temps ACW fait l’objet du même suivi que l’ACW associé à un appel. Si l’agent appuie sur le bouton ACW alors qu’il ne traite aucun appel ACD, il sera placé en mode ACW mais cet ACW ne fera pas l’objet du même suivi que l’ACW associé à un appel. Le temps passé par un agent en ACW comprend le temps passé à traiter des appels entrants ou sortants, ainsi que le temps passé en ACW lorsqu’il n’est connecté à aucun appel.
Travail auxiliaire (AUX)	L’agent effectue un travail non ACD, fait une pause, est en réunion, déjeune, etc. Il appuie alors sur la touche TRAVAIL AUX pour que CMS considère son poste comme connecté et que l’ACD ne dirige aucun appel vers ce poste téléphonique. Le temps passé par un agent en AUX comprend le temps passé à traiter des appels entrants ou sortants, ainsi que le temps passé en AUX lorsqu’il n’est connecté à aucun appel. Les agents cumulent également le temps AUX lorsqu’ils placent ou reçoivent des appels internes en mode de disponibilité automatique (AUTO-IN) ou manuelle (MANUAL-IN). Les codes de motif décrivent les raisons pour lesquelles un agent est en mode de travail AUX (il fait par exemple une pause).

Etat agent	Description
Appel ACD direct à agent (DACD – Direct Agent ACD)	L'agent traite un appel ACD direct agent.
Appel ACW direct aux agents (DACW – Direct Agent ACW)	L'agent est dans l'état ACW (travail après appel) pour un appel ACD direct à agent.
AUTRE	L'agent est occupé à d'autres tâches. Cela peut signifier qu'un agent se trouve dans plusieurs groupes ou compétences et qu'il travaille pour un(e) autre groupe/compétence ou qu'il a mis un appel en attente ou qu'il compose un numéro pour placer un appel ou pour activer une fonction.
INCONNU	CMS ne reconnaît pas l'état en cours. L'état INCONNU demeure jusqu'à ce que le problème soit résolu et/ou que l'agent ait terminé l'appel ACD en cours ainsi que le travail après appel (ACW) associé à cet appel ou jusqu'à ce qu'un message identifiant l'état actuel de l'agent soit envoyé à CMS par le serveur de communications.
Absent	L'agent n'est pas connecté et n'est pas suivi par CMS.
SONNERIE	Durée pendant laquelle un appel sonne sur le poste téléphonique d'un agent après avoir quitté la file d'attente et avant que l'agent n'y réponde. Cet état vous permet d'évaluer la durée pendant laquelle un appel sonne avant qu'un agent n'y réponde et de déterminer, par conséquent, la durée d'attente effective d'un appelant. Vous pouvez ainsi mieux analyser les performances de votre centre d'appels.

Etats d'une compétence

Etat de compétence	Description
UNKNOWN	CMS ne reconnaît pas l'état en cours. L'état INCONNU demeure jusqu'à ce que le problème soit résolu, corrigé ou que la compétence entre dans un état connu.
NORMAL	La compétence est dans un état attendu.
SURCHARGE1	La compétence utilise la fonction Service Level Supervisor quand le premier seuil précisé est dépassé.
SURCHARGE2	La compétence utilise la fonction Service Level Supervisor quand les premier et second seuils sont dépassés.
BEHIND	La compétence ne répond pas au niveau de service spécifié attendu et les agent ne sont pas réservés automatiquement.
AUTORSV	La compétence ne répond pas au niveau de service spécifié attendu et les agents sont réservés pour prendre les appels de cette compétence.

Etats d’une ligne réseau

Etat de ligne réseau	Description
LIBRE	La ligne réseau est en attente d’un appel.
CONNECTE	La communication a été établie entre l’appelant et l’agent.
EN FILE D’ATTENTE	Un appel ACD occupe une ligne réseau et a été mis en file d’attente vers un groupe ou une compétence en attendant qu’un agent réponde.
PRISE	Un appel entrant ou sortant occupe la ligne réseau.
OCCUP_M	La ligne réseau est occupée ou n’est pas en service pour des raisons de maintenance.
MIS EN ATTENTE	L’agent a mis l’appelant en attente sur cette ligne.
INCONNU	CMS ne reconnaît pas l’état de la ligne.
DABN	L’appelant a abandonné l’appel. La ligne se libère rapidement.
OCCUP_F	Occupation forcée. Dans le cas de l’ECS, vous pouvez recevoir des appels en occupation forcée si aucun appel n’est en attente pour le groupe et si aucun agent n’est disponible.
LIBE_F	L’appelant reçoit une déconnexion forcée. Cela n’apparaît que si vous disposez de la fonction de routage conditionnel.
SONNERIE	Un appel sonne sur le poste téléphonique de l’agent.

Taux de rafraîchissement pour les rapports temps réel et intégrés

Lorsque vous commandez un rapport temps réel ou intégré, vous devez indiquer un taux de rafraîchissement pour ce rapport. Ce taux détermine la fréquence à laquelle un rapport est mis à jour de manière à afficher les nouvelles données.

Taux de rafraîchissement le plus rapide permis

Vous pouvez définir le taux de rafraîchissement le plus rapide autorisé dans la fenêtre Autorisations utilisateur — Données de l'utilisateur en tant que taux ; reportez-vous au document *Administration d'Avaya Call Management System*. Pour tout utilisateur, le taux le plus rapide qui puisse être défini est de 3 secondes. Toutefois, la vitesse à laquelle un rapport est effectivement mis à jour peut être inférieure au taux défini, car elle dépend aussi du nombre de terminaux actifs, de fenêtres actives et de rapports temps réel à produire.

Taux de rafraîchissement par défaut

Le taux de rafraîchissement par défaut, lors de l'ouverture de la fenêtre de saisie du rapport, est égal au taux minimum (défini par l'Administrateur système CMS) plus 15 secondes. Vous pouvez modifier le taux de rafraîchissement à partir du taux par défaut à n'importe quel moment, le taux minimum de rafraîchissement permis étant de trois secondes. Le taux minimum de rafraîchissement par défaut, lorsqu'un rapport est exécuté en tant que script, est défini par l'utilisateur.

Utilisation des rapports

Ce chapitre fournit des informations générales sur l'utilisation des rapports d'Avaya Call Management System (CMS) Supervisor. Les rapports Supervisor affichent, indiquent et résument les performances de tout sous-ensemble mesuré de l'ACD : agents, groupes/compétences, lignes réseau/groupes de lignes, VDN et vecteurs.

Organisation de ce chapitre

Ce chapitre comporte les sections suivantes :

- Le concepteur de rapports et les fonctions de création de scripts à la page 42
- Sélection et exécution des rapports à la page 43
- Barre de menu de rapport à la page 49
- Edition et visualisation des rapports à la page 60

Comment accéder aux rapports

Quel que soit l'environnement d'exécution du rapport, vous sélectionnerez, exécuterez, éditerez et afficherez celui-ci de la même façon.

Les rapports sont accessibles à partir des menus et onglets suivants :

- Commandes | Rapports | Onglet Temps réel, Historique ou Intégré
- Commandes | Dictionnaire | Onglet Rapports
- Commandes | Exceptions | Onglet Rapports
- Commandes | Administration agent | Onglet Rapports
- Commandes | Administration centre d'appels | Onglet Rapports
- Outils | Maintenance | Onglet Rapports

Informations complémentaires

Les procédures applicables aux rapports accessibles à partir d'une commande ou d'un outil spécifique sont décrites dans le guide *Administration d'Avaya Call Management System*.

Le concepteur de rapports et les fonctions de création de scripts

Concepteur de rapport

Si vous disposez du Concepteur de rapport et souhaitez générer rapidement et facilement un nouveau rapport personnalisé, sélectionnez le bouton Assistant de rapport dans la barre d'outils Contrôleur.

Informations complémentaires

Pour de plus amples informations sur le Concepteur de rapports, reportez-vous au guide de l'utilisateur *Concepteur de rapports d'Avaya Call Management System Supervisor.*

Création de scripts

Cette fonction permet de créer un script afin d'exécuter un rapport spécifique, ou d'exécuter un rapport et d'en exporter les données selon une programmation. Vous pouvez exécuter le rapport dans la session Supervisor en cours et l'afficher sur le PC, ou bien l'exécuter en arrière-plan.

Informations complémentaires

Pour de plus amples informations sur la fonction Création de scripts, reportez-vous au document *Administration d'Avaya Call Management System*.

Sélection et exécution des rapports

Cette section explique comment sélectionner et exécuter des rapports à l'aide de Supervisor.

A propos de la sélection des dates d'exécution des rapports historiques

Il existe différentes manières de sélectionner des dates

Lorsque vous exécutez des rapports historiques, vous devez sélectionner les dates qu'ils doivent couvrir. Pour cela, choisissez l'une des procédures suivantes :

- Entrez la date ou la plage de dates dans les champs de saisie Date ou Dates.
- Entrez une date relative (par exemple, -2 pour l'avant-veille).
- Sélectionnez la ou les date(s) dans la liste historique des dates précédemment utilisées dans ce rapport.
- Cliquez sur le bouton Parcourir.

A propos des fenêtres de navigation

Lorsque vous appuyez sur le bouton Parcourir de la fenêtre de saisie d'un rapport historique, l'une des fenêtres suivantes s'ouvre :

Si votre fenêtre de saisie est destinée au type de rapport historique suivant,	**la fenêtre suivante s'ouvre lorsque vous cliquez sur le bouton Parcourir situé à côté du champ Date ou Dates.**
Par intervalles	Parcourir date
Quotidien ou Hebdomadaire	Parcourir dates
Mensuel (rapports rassemblant un mois de données)	Parcourir mois
Mensuel (rapports rassemblant un ou plusieurs mois de données)	Parcourir mois

Utilisez la fenêtre Parcourir date

Sélectionnez les dates souhaitées pour un rapport à l'aide de la fenêtre Parcourir date. Vous ne pouvez ouvrir cette fenêtre qu'à partir de la fenêtre de saisie d'un rapport historique par intervalle.

Chemin de navigation

Commandes | Rapports | Historique | rapport par intervalle

Procédure

Pour utiliser la fenêtre Parcourir date, procédez comme suit :

1. Dans la fenêtre de saisie d'un rapport historique par intervalle, appuyez sur le bouton Parcourir situé à proximité du champ Date.

   CMS Supervisor affiche la fenêtre Parcourir date.

2. Pour sélectionner une date particulière, désignez un jour avec la souris puis cliquez. Le jour choisi est mis en évidence.

   Pour choisir une date qui ne se trouve pas dans le mois en cours, utilisez les touches fléchées au bas de la fenêtre pour faire défiler les mois.

3. Cliquez sur le bouton OK.

Utilisez la fenêtre Parcourir dates

Sélectionnez les dates souhaitées pour un rapport à l'aide de la fenêtre Parcourir dates. Vous ne pouvez ouvrir cette fenêtre qu'à partir de la fenêtre de saisie d'un rapport historique quotidien ou hebdomadaire.

Chemin de navigation

Commandes | Rapports | Historique | rapport quotidien ou hebdomadaire

Procédure

Pour utiliser la fenêtre Parcourir dates, procédez comme suit :

1. Dans la fenêtre de saisie d'un rapport historique quotidien ou hebdomadaire, appuyez sur le bouton Parcourir situé à proximité du champ Dates.



2. Sélectionnez l'un des éléments suivants :

Pour effectuer votre sélection	Procédez comme suit
Dates spécifiques	Pointez le curseur de votre souris sur chaque zone de date et cliquez dedans. Vous pouvez sélectionner autant de jours que nécessaire.
Une période délimitée par des dates	Appuyez sur le bouton Période Pointez sur le premier jour de la période souhaitée et cliquez dessus. Effectuez la même opération pour le dernier jour de la période souhaitée. Pour choisir une date qui n'apparaît pas à l'écran, faites défiler les mois à l'aide des touches fléchées situées en bas de la fenêtre.

Les dates que vous avez sélectionnées sont mises en évidence.

3. Cliquez sur le bouton OK.

Utilisez la fenêtre Parcourir mois

Sélectionnez les dates souhaitées pour un rapport à l'aide de la fenêtre Parcourir mois. Vous ne pouvez ouvrir cette fenêtre qu'à partir de la fenêtre de saisie d'un rapport historique mensuel. Cette fenêtre est utilisée pour les rapports mensuels dont les données concernent un seul mois. Elle s'ouvre sur les valeurs contenues dans le champ de saisie ou, si celui-ci est vide, sur le mois antérieur au mois en cours.

Chemin de navigation

Commandes | Rapports | Historique | rapport mensuel

Procédure

Pour utiliser la fenêtre Parcourir mois, procédez comme suit :

1. Dans la fenêtre de saisie d'un rapport historique mensuel, appuyez sur le bouton Parcourir situé à proximité du champ Dates.



2. Sélectionnez le mois et l'année souhaités dans les menus déroulants.

   La date minimale est janvier 1980 et la date maximale décembre 2037.

3. Cliquez sur le bouton OK.

Utilisez la fenêtre Parcourir mois

Sélectionnez les dates souhaitées pour un rapport à l'aide de la fenêtre Parcourir mois. Vous ne pouvez ouvrir cette fenêtre qu'à partir de la fenêtre de saisie d'un rapport historique mensuel. Cette fenêtre est utilisée pour les rapports mensuels dont les données concernent un ou plusieurs mois.

Chemin de navigation

Commandes | Rapports | Historique | rapport mensuel

Procédure

Pour utiliser la fenêtre Parcourir des mois, procédez comme suit :

4. Dans la fenêtre de saisie d'un rapport historique mensuel, appuyez sur le bouton Parcourir situé à proximité du champ Dates.



5. Sélectionnez le mois et l'année souhaités dans le menu déroulant Premier mois.

   La date minimale est janvier 1980 et la date maximale décembre 2037.

6. Sélectionnez le Nombre de mois que vous souhaitez voir apparaître dans le rapport.

   Le champ Dernier mois affiche le mois spécifié dans le champ Nombre de mois.

7. Cliquez sur le bouton OK.

A propos de la sélection des heures d'exécution des rapports historiques

Sélection des heures

Pour exécuter des rapports historiques par intervalle, vous devez sélectionner la durée d'exécution.

Pour cela, choisissez l'une des procédures suivantes :

- Entrez la plage horaire souhaitée dans le champ de saisie Heures.
- Sélectionnez les heures dans la liste déroulante historique des heures précédemment utilisées dans ce rapport.
- Cliquez sur le bouton Parcourir situé à côté du champ de saisie Heures.

Utilisez la fenêtre Parcourir heure

Sélectionnez les heures souhaitées pour un rapport à l'aide de la fenêtre Parcourir heure. Vous ne pouvez ouvrir cette fenêtre qu'à partir de la fenêtre de saisie d'un rapport historique par intervalle.

Chemin de navigation

Commandes | Rapports | Historique | rapport par intervalle

Procédure

Pour utiliser la fenêtre Parcourir heure, procédez comme suit :

1. Dans la fenêtre de saisie d'un rapport historique par intervalle, appuyez sur le bouton Parcourir situé à proximité du champ Heure.



2. Sélectionnez l'heure à laquelle vous souhaitez que le rapport commence dans la liste déroulante Intervalle de départ.

   Les données du rapport débuteront avec l'intervalle qui suit immédiatement l'heure indiquée.

3. Sélectionnez l'heure à laquelle vous souhaitez que le rapport se termine dans la liste déroulante Intervalle de fin.
4. Cliquez sur le bouton OK.

Fermeture et redémarrage de rapports

Fermeture d’un rapport

Pour quitter un rapport (et retourner dans le Contrôleur), choisissez l’une des procédures suivantes :

- Double-cliquez sur le bouton Système.
- Sélectionnez Fermer dans le menu du bouton Système.
- Sélectionnez Quitter dans le menu Rapport.

Si le système s’arrête à la suite d’une erreur, les modifications que vous avez apportées aux rapports en cours d’exécution sont enregistrées.

Redémarrage d’un rapport

Pour redémarrer un rapport (revenir à la fenêtre de saisie), sélectionnez Redémarrer dans le menu Rapport.

Il est impossible de redémarrer les rapports en cascade Etat de travail et les rapports non sauvegardés créés dans l’assistant Rapport.

Barre de menu de rapport

Cette section décrit les commandes disponibles dans chacun des menus de la barre de menu de rapport.

Menu Rapport

Menu Rapport

Le menu Rapport présente des options affectant spécifiquement le rapport actif.

Fonction des options

Ce tableau décrit l'action de chaque option de menu :

Option	Action
Redémarrage	Ferme la fenêtre de résultats du rapport en cours et affiche sa fenêtre de saisie. Cela permet d'exécuter à nouveau le même rapport en modifiant les données nécessaires. Cette option est désactivée si le rapport concerné est en cascade, ou a été créé à l'aide de l'assistant Rapport et non sauvegardé (cette option est réactivée lorsque le rapport est sauvegardé).
Mise en page	Affiche la fenêtre Mise en page. Pour de plus amples informations, reportez-vous à la documentation ou à l'aide de Microsoft® Windows®.
Imprimer	Affiche la fenêtre Imprimer. Lorsque vous sélectionnez Rapport | Imprimer, le rapport actif est imprimé en fonction des options choisies dans la fenêtre Imprimer. S'il s'agit d'un rapport temps réel, un seul rafraîchissement du rapport sera imprimé. Pour de plus amples informations, reportez-vous à la documentation ou à l'aide de Windows.
Aperçu avant Impression	Affiche le rapport pour vous permettre de le visualiser avant l'impression. Une fois Aperçu avant Impression sélectionné, vous pouvez imprimer le rapport. Pour de plus amples informations, reportez-vous à la documentation ou à l'aide de Windows.

Option	Action
Conception	Si vous disposez du logiciel Concepteur de rapport et que votre nom d'utilisateur CMS est autorisé à l'utiliser, cette option de menu vous permet d'accéder à la fenêtre Mode conception du Concepteur de rapport (Report Designer) à partir de n'importe quel rapport. Lorsque vous sélectionnez Conception dans le menu Rapport, le rapport en cours d'exécution reste visible, mais vous passez en mode Conception, ce qui vous permet d'éditer le rapport. Pour de plus amples informations sur le Mode conception, reportez-vous au guide de l'utilisateur *Concepteur de rapports d'Avaya Call Management System Supervisor.* L'option de menu Conception apparaît en grisé si le rapport en cours d'exécution est en cascade.
Enregistrer	Enregistre le rapport que vous avez édité.
Enregistrer sous	Enregistre le rapport que vous avez édité sous un autre nom de fichier.
Enregistrer sous HTML	Affiche la fenêtre Enregistrer sous HTML, qui vous permet d'enregistrer, sous forme de fichier HTML, un instantané du rapport obtenu. Si vous sélectionnez le bouton Script dans cette fenêtre, la boîte de dialogue Enregistrer sous script s'affiche, vous permettant de créer un script pour exécuter le rapport spécifié et enregistrer le résultat sous forme de fichier HTML.
Script	Affiche la boîte de dialogue Enregistrer sous script, qui vous permet de créer un script pour programmer l'exécution d'un rapport spécifié et de l'afficher sur votre ordinateur. Le script peut être interactif ou automatique.
Quitter	Ferme la fenêtre de résultats de rapport active. A la fermeture du rapport, l'emplacement de cette fenêtre est enregistré ; c'est là que le rapport s'affichera lors de sa prochaine exécution.

Enregistrer sous HTML

La fonction Enregistrer sous HTML (Hypertext Markup Language) permet à l'utilisateur d'exporter un instantané d'un rapport exécuté sous Supervisor et de l'enregistrer en tant que fichier HTML. Tout rapport généré sous Supervisor peut être converti en fichier HTML. Ce fichier peut ensuite être stocké sur un serveur Web pour être visualisé sur Internet ou sur un Intranet.

Ce qu'il faut savoir :

- L'option Enregistrer sous HTML n'enregistre pas automatiquement le fichier sur un serveur Web. Vous devez copier le fichier et tout graphisme associé sur le serveur Internet que vous voulez utiliser.
- De plus, elle ne remet pas automatiquement à jour le fichier HTML dans le cas des rapports temps réel.
- Vous trouverez l'option Enregistrer sous HTML dans le menu déroulant Rapport d'un rapport ouvert.
- L'option Enregistrer sous HTML ne gère pas le mode couleur 32 bits pour les graphiques enregistrés sous HTML.

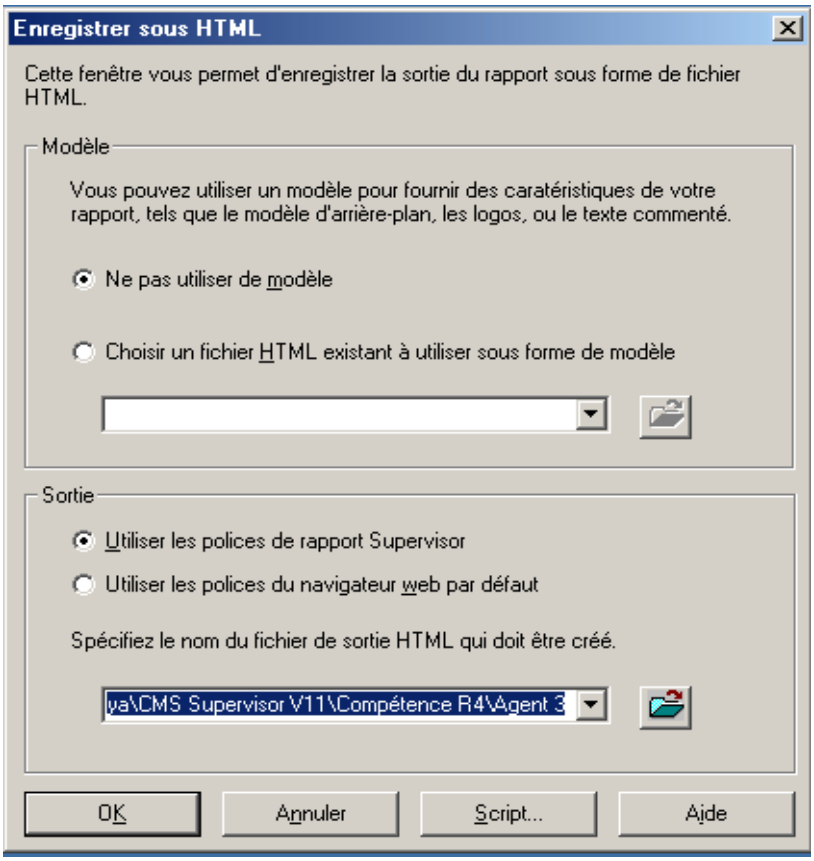
Navigateurs

Pour visualiser le fichier HTML, votre navigateur Internet doit prendre en charge les tables et les fichiers graphiques de format .gif (Graphic Interchange Format). Par exemple, Netscape Navigator 3.0 ou Microsoft™ Internet Explorer 3.0 de Microsoft Corp. et leurs versions ultérieures prennent en charge les tables et les fichiers graphiques .gif.

Sélection d'un emplacement pour Enregistrer sous HTML

La fonction Enregistrer sous HTML se trouve dans le menu déroulant Rapport.

Lorsque vous sélectionnez cette fonction, la boîte de dialogue Enregistrer sous HTML s'affiche :



Utilisation de l'option Enregistrer sous HTML

Pour enregistrer un rapport en tant que fichier HTML, procédez comme suit :

1. Lors de l'exécution du rapport que vous souhaitez enregistrer, sélectionnez Enregistrer sous HTML dans le menu Rapport.
2. Sélectionnez un modèle.
   - Pour cela, vous pouvez saisir son nom dans le champ Modèle ou choisir le modèle dans la liste historique déroulante ; vous pouvez également cliquer sur Parcourir afin de le sélectionner.
   - Si vous ne souhaitez pas utiliser de modèle, sélectionnez le bouton radio Ne pas utiliser un modèle.
3. Sélectionnez une option d'affichage.
   - L'option Utiliser les polices de rapport Avaya CMS Supervisor vous permet de conserver les polices telles qu'elles apparaissent dans Supervisor.
   - L'option Utiliser les polices du navigateur web par défaut affiche le fichier de résultats à l'aide des polices par défaut du navigateur Internet.

4. Pour indiquer le nom du fichier de résultats, vous pouvez l'entrer dans le champ Nom de fichier, le sélectionner dans la liste historique déroulante ou cliquer sur Parcourir et rechercher un nom de fichier.
5. Cliquez sur le bouton OK pour enregistrer le rapport au format HTML.

Résultats :

Le rapport est maintenant enregistré en tant que fichier HTML et peut être visualisé à l'aide d'un navigateur Internet.

Vous pouvez modifier le fichier HTML généré selon vos besoins au moyen d'un éditeur HTML ou d'un éditeur de texte.

Fichiers de résultats

Vous devez choisir un nom pour le fichier HTML que vous créez. Il vous faut également spécifier son chemin d'accès complet (c:\temp\myrpt.htm, par exemple) afin qu'il s'enregistre dans un autre répertoire que le répertoire actif.

Si des graphiques sont associés au fichier, ils sont convertis en fichiers .gif et numérotés en fonction de l'ordre de leur création. Exemples : c:\temp\myrpt1.gif et c:\temp\myrpt2.gif.

Le fichier de résultats est créé suivant les modèles et les polices que vous avez spécifiés. Une fois le fichier HTML enregistré, vous pouvez le déplacer ou le copier, avec ses fichiers graphiques associés, vers le répertoire d'un serveur Web pour le visualiser sur Internet ou sur un Intranet.

Modèles

Vous pouvez utiliser un modèle pour intégrer à votre fichier HTML le logo de votre société, une couleur d'arrière-plan, des polices spéciales ou un texte d'accompagnement. Si vous ne choisissez pas de modèle, le fichier HTML n'affiche que le rapport.

Notez les points suivants :

- Les modèles sont des fichiers HTML pouvant être créés ou édités à l'aide d'un éditeur HTML ou d'un éditeur de texte.
- Les modèles sont limités par les possibilités de votre navigateur Web.

Non-utilisation de modèles

Si vous choisissez de ne pas utiliser les modèles existants, Enregistrer sous HTML génère des balises HTML afin que votre rapport puisse être converti en HTML.

Notez les points suivants :

- Il s'agit des balises standard <HTML> et <BODY>.
- La couleur d'arrière-plan est le blanc, et la couleur de la police est le noir.
- Le titre de la page est identique à celui du rapport.

Utilisation de modèles existants

Supervisor contient des modèles d'échantillons que vous pouvez trouver dans le répertoire des échantillons du répertoire Supervisor dans lequel sont installés les fichiers exécutables. Utilisez ces modèles pour l'enregistrement d'un rapport en tant que fichier HTML.

Balises de modèle Enregistrer sous HTML

Cette section décrit les balises utilisées par Enregistrer sous HTML et pouvant servir à créer des modèles.

Balise HTML	Description
<CVSUP_TITLE>	Cette balise est remplacée par le titre du rapport, dans le fichier HTML. Si elle est utilisée dans les balises <TITLE>, le titre du rapport servira d'en-tête à la page. Cette balise peut être utilisée plusieurs fois.
<CVSUP_BODY>	Cette balise est remplacée par le corps du rapport, dans le fichier HTML. Toutefois, seule la première occurrence est remplacée. Si vous utilisez un modèle ne comprenant pas la balise <CVSUP_BODY>, une erreur survient et l'opération Enregistrer sous HTML est abandonnée.

Polices

Si vous décidez d'utiliser les polices de Supervisor, le fichier HTML conserve leurs caractères et leur taille.

- Les polices utilisées dans Supervisor sont Arial, Courier New et Times New Roman.
- Si elles ne sont pas présentes sur l'ordinateur où est visualisé le fichier HTML, elles sont remplacées par les polices Helvetica (pour Arial), Courier (pour Courier New) et Times (pour Times New Roman).
- Si vous décidez d'utiliser les polices par défaut du navigateur Web, le fichier HTML ne spécifiera aucune police.
- Notez les points suivants :
  - Si vous optez pour d'autres polices que celles de Supervisor, votre rapport peut changer d'aspect dans le fichier HTML.
  - Si vous décidez d'utiliser un modèle, et si le modèle spécifie des polices, ne conservez pas les polices de Supervisor.

Edition

Menu Edition

Le menu Edition comporte les options d'édition Windows standard :

Fonction des options

Ce tableau décrit l'action de chaque option de menu :

Option	Action
Copier	L'image du graphique actuellement sélectionné est copiée dans le presse-papiers au format métafichier Windows. Cela vous permet de coller l'image dans la plupart des applications Windows (traitement de texte par exemple). Vous pouvez également accéder à l'option Copier à partir du menu contextuel qui s'affiche lorsque vous cliquez sur le bouton droit de la souris. Pour disposer des instructions concernant l'utilisation de l'option Copier, reportez-vous à Copie de rapports graphiques à la page 79.
Exporter les données du graphique	La fenêtre d'options de l'exportation de données est affichée pour permettre d'exporter les données du graphique sélectionné. S'il s'agit d'un rapport temps réel, un seul rafraîchissement des données sera exporté. Vous pouvez aussi accéder à cette fenêtre à partir du menu instantané du bouton droit de la souris. Si le rapport contient plusieurs graphiques, cette option reste en grisé tant que vous n'en avez pas sélectionné un. Pour de plus amples informations sur l'exportation de données, reportez-vous à Exportation de données de rapport à la page 77.
Exporter les données du tableau	La fenêtre d'exportation de données est affichée pour permettre d'exporter les données du tableau. S'il s'agit d'un rapport temps réel, un seul rafraîchissement des données sera exporté. Vous pouvez aussi accéder à cette fenêtre à partir du menu instantané du bouton droit de la souris. Si le rapport contient plusieurs tableaux, cette option reste en grisé tant que vous n'en avez pas sélectionné un. Pour de plus amples informations sur l'exportation de données, reportez-vous à Exportation de données de rapport à la page 77.
Exporter toutes les données	La fenêtre des options d'exportation de données s'affiche pour vous permettre d'exporter toutes les données du rapport. Celles-ci pourront comprendre les labels et les en-têtes. S'il s'agit d'un rapport temps réel, un seul rafraîchissement des données sera exporté. Vous pouvez aussi accéder à cette fenêtre à partir du menu contextuel qui s'affiche lorsque vous cliquez sur le bouton droit de la souris. Pour de plus amples informations sur l'exportation de données, reportez-vous à Exportation de données de rapport à la page 77.

Format

Menu Format

Le menu Format contient des opérations permettant de modifier le format d'affichage de l'objet sélectionné. Les options qui ne s'appliquent pas à l'objet apparaissent en grisé :

Fonction des options

Ce tableau décrit l'action de chaque option de menu :

Option	Action
Graphique	Permet de formater un graphique. Vous pouvez aussi accéder à la fenêtre Options de format du graphique à partir du menu instantané du bouton droit de la souris.
Tableau	Permet de formater un tableau. Vous pouvez aussi accéder à la fenêtre Format du tableau à partir du menu instantané du bouton droit de la souris.
Trier par	Permet de trier le tableau selon plusieurs paramètres en fonction des informations que contient le tableau sélectionné. Vous pouvez aussi accéder à la fenêtre Trier par à partir du menu instantané du bouton droit de la souris.

Outils

Menu Outils

Le menu Outils contient des opérations supplémentaires qui agissent sur l'objet sélectionné. Vous pouvez également accéder à ces opérations à l'aide du bouton droit de votre souris :

Fonction des options

Ce tableau décrit l'action de chaque option de menu :

Option	Action
Rapports en cascade disponibles	Si vous exécutez un rapport vous permettant d'accéder à un ou plusieurs rapports en cascade, ceux-ci figurent dans le menu Outils.
Réglages seuils	Ouvre une fenêtre qui permet d'afficher ou de modifier les paramètres de mise en évidence de seuils. Ces paramètres ne s'appliquent qu'à certaines données temps réel des rapports temps réel et intégrés. Pour de plus amples informations sur les paramètres de mise en évidence des seuils, reportez-vous à Définition des seuils de rapports mis en évidence à la page 80.
Modifier groupes/ compétences agent	Si l'ACD en cours prend en charge la fonction EAS, cette option prend le nom Modifier compétences agent ; dans le cas contraire elle s'appelle Modifier groupes agent. Cette option n'est activée que lorsque la cellule de tableau sélectionnée dans un rapport contient le nom ou l'ID de l'agent ; sinon, elle est désactivée. Si vous n'avez pas d'autorisation en écriture pour l'administration d'agent, elle n'apparaît pas du tout. Cette opération active la fenêtre Modifier compétences agent (EAS) ou Modifier affectations des groupes d'agents (non-EAS) correspondant à l'agent sélectionné. Vous pouvez alors modifier les groupes/compétences affecté(e)s à l'agent. Pour de plus amples informations, reportez-vous au document *Administration d'Avaya Call Management System*.

Options

Menu Options

Le menu Options contient des actions qui influent sur l'affichage de base d'un rapport :

Fonction des options

Ce tableau décrit l'action de chaque option de menu :

Option	Action
Seuils	Active ou désactive la mise en évidence des seuils pour ce rapport temps réel. Lorsque la mise en évidence est activée (l'option est cochée), le rapport affiche les couleurs (ou icônes s'il est réduit) spécifiées dans la fenêtre Réglages seuils. Lorsque la mise en évidence est désactivée (l'option n'est pas cochée), le rapport n'affiche aucune des couleurs de seuil (ou icônes s'il est réduit). Pour de plus amples informations concernant les paramètres de mise en évidence des seuils, reportez-vous à Définition des seuils de rapports mis en évidence à la page 80.
Barre d'état	Affiche ou masque la barre d'état. Lorsque la barre d'état est masquée, la fenêtre conserve sa taille mais son contenu est redimensionné pour l'occuper toute entière. Choisissez cette option pour agrandir la zone d'affichage du rapport. Lorsque la barre d'état est visible, la fenêtre conserve sa taille mais son contenu est redimensionné pour s'adapter à la réduction de la zone d'affichage. Le paramètre de barre d'état est enregistré dans la vue du rapport.
Rétablir Vue d'origine	Restaure les paramètres d'origine de la vue du rapport. Toutes les modifications apportées au format du rapport sont abandonnées.

Edition et visualisation des rapports

Cette section décrit les différentes options de formatage et d'affichage des rapports. Elle comprend également certaines procédures de manipulation des rapports.

Présentation des rapports

Types de rapports

Il existe deux types de présentations de rapports dans Supervisor :

- Tableaux — présentation des rapports standard
- Graphiques — présentation des rapports graphiques

Composition d'un rapport

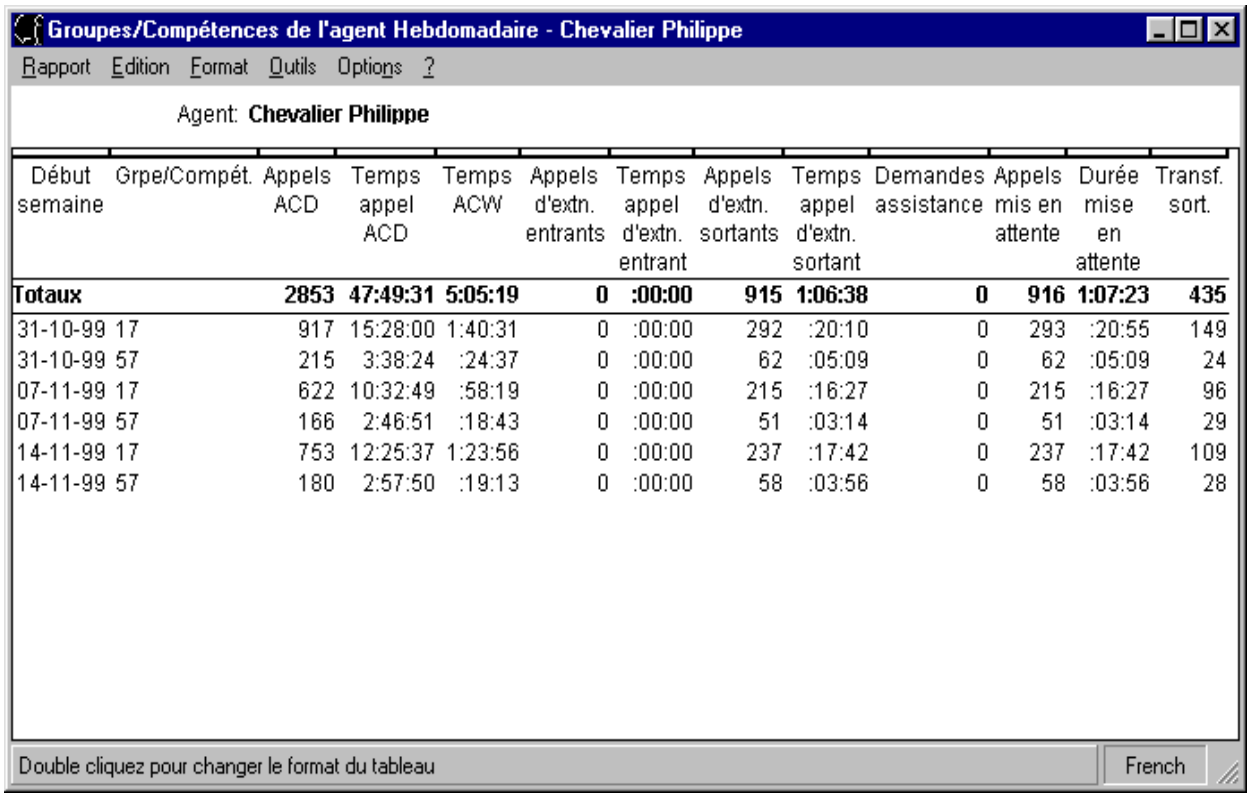
Un rapport peut se composer d'un ou de plusieurs tableaux, d'un ou de plusieurs graphiques ou d'une combinaison des deux.

Hormis les tableaux et graphiques qui composent l'essentiel des rapports, ceux-ci peuvent comprendre du texte et des noms de champs suivis de données isolées. Le texte et les champs de données sont utilisés à la fois dans les rapports en tableaux et en graphiques.

Tableaux

La plupart des rapports standard (ceux dont le nom n'est pas accompagné du qualificatif **graphique**) sont affichés sous forme de tableaux.

Les informations de ces rapports sont organisées comme suit :



Groupes/Compétences de l'agent Hebdomadaire - Chevalier Philippe

Rapport Edition Format Outils Options ?

Agent: **Chevalier Philippe**

Début semaine	Grpe/Compét.	Appels ACD	Temps appel ACD	Temps ACW	Appels d'extn. entrants	Temps appel d'extn. entrant	Appels d'extn. sortants	Temps appel d'extn. sortant	Demandes assistance	Appels mis en attente	Durée mise en attente	Transf. sort.
Totaux		**2853**	**47:49:31**	**5:05:19**	**0**	**:00:00**	**915**	**1:06:38**	**0**	**916**	**1:07:23**	**435**
31-10-99	17	917	15:28:00	1:40:31	0	:00:00	292	:20:10	0	293	:20:55	149
31-10-99	57	215	3:38:24	:24:37	0	:00:00	62	:05:09	0	62	:05:09	24
07-11-99	17	622	10:32:49	:58:19	0	:00:00	215	:16:27	0	215	:16:27	96
07-11-99	57	166	2:46:51	:18:43	0	:00:00	51	:03:14	0	51	:03:14	29
14-11-99	17	753	12:25:37	1:23:56	0	:00:00	237	:17:42	0	237	:17:42	109
14-11-99	57	180	2:57:50	:19:13	0	:00:00	58	:03:56	0	58	:03:56	28

Double cliquez pour changer le format du tableau

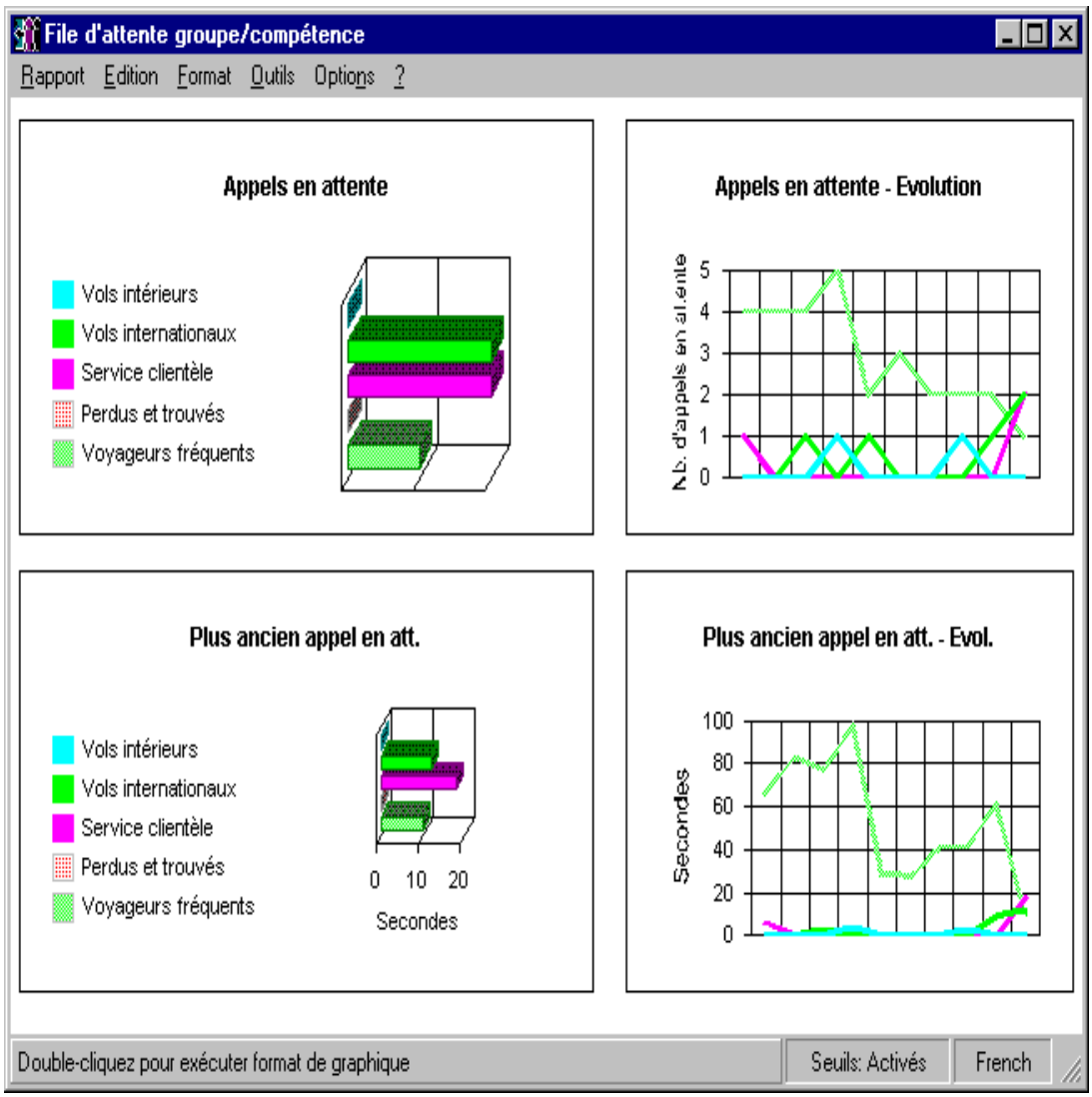
French

Informations complémentaires

Les rapports temps réel standard peuvent être triés. Reportez-vous à Formatage des rapports en tableaux à la page 63.

Graphiques

Les rapports graphiques sont affichés sous forme de graphiques :



Informations complémentaires

Il existe plusieurs options de mise en forme de l'aspect des graphiques (rapports graphiques). Pour de plus amples informations, reportez-vous à A propos de la fenêtre Options de format du graphique à la page 65.

Formatage des rapports en tableaux

Si vous avez ouvert un rapport contenant un tableau, vous pouvez formater sa présentation à l'aide de la fenêtre Options de format du tableau.

Les modifications que vous apportez au format d'un rapport ne modifient que votre affichage de ce rapport. Elles ne changent en rien celui des autres utilisateurs.

Accès à la fenêtre Options de format du tableau

Pour accéder à la fenêtre Options de format du tableau, choisissez l'une des procédures suivantes :

- Double-cliquez sur un en-tête de colonne dans le rapport
- Sélectionnez Tableau de format ou Trier par dans le menu Format ou dans le menu contextuel qui s'affiche en cliquant sur le bouton droit de la souris.

Si vous sélectionnez Trier par, la fenêtre Options de format du tableau s'affiche avec l'onglet Trier actif. Si vous sélectionnez Tableau de format, la fenêtre Options de format du tableau s'affiche avec l'onglet Général actif. Ces onglets sont décrits ci-après.

La fenêtre Options de format du tableau vous permet de modifier la présentation d'un tableau. Toutes les modifications que vous effectuez sont enregistrées avec la vue du rapport lorsque vous quittez celui-ci.

Onglet Général

L'onglet Général vous permet de modifier le format d'un tableau :

Paramètres de l'onglet Général

Il est possible de modifier les paramètres suivants :

Paramètre	Fonction
Afficher quadrillage	Spécifie si le quadrillage doit apparaître ou non dans le tableau.
Région fixe, Colonnes	Spécifie le nombre de colonnes qui, à partir de la gauche du tableau, doivent rester fixes et ne pas défiler. Les valeurs admises sont comprises entre 0 et 99. Vous pouvez utiliser les zones de sélection numérique pour sélectionner une valeur, ou saisir directement la valeur dans le champ.
Région fixe, Lignes	Spécifie le nombre de lignes qui, à partir du haut du tableau, doivent rester fixes et ne pas défiler. Les valeurs admises sont comprises entre 0 et 99. Vous pouvez utiliser les zones de sélection numérique pour sélectionner une valeur, ou saisir directement la valeur dans le champ.

Onglet Trier

L’onglet Trier vous permet de spécifier l’ordre d’affichage des informations du rapport temps réel :

Utilisation de l’onglet Trier

Lorsque vous définissez l’ordre d’affichage d’un rapport temps réel, vous devez spécifier la colonne de tri à utiliser (Trier par) ainsi que l’ordre du tri (Croissant ou Décroissant). La liste déroulante Trier par répertorie le nom de tous les tableaux et attributs de base de données utilisés dans le rapport.

Le tri peut ralentir le rafraîchissement des rapports. Pour accélérer ce processus, désactivez les options de tri en sélectionnant **(aucun)** pour tous les critères Trier par.

Exemples

Voici deux exemples d’utilisation de l’onglet Trier :

- Affichage d’une liste d’agents par ordre alphabétique : sélectionnez Nom agent dans la première liste déroulante Trier par, sélectionnez Croissant comme ordre du tri et laissez les deux autres zones Puis sur **(aucun)**.
- Recherche des agents qui possèdent un certain état depuis trop longtemps : sélectionnez Etat dans la première liste déroulante Trier par, puis Temps dans la liste Puis par, et enfin, sélectionnez Décroissant comme ordre de tri du second champ Puis par.

A propos de la fenêtre Options de format du graphique

Si vous avez ouvert un rapport contenant un graphique, vous pouvez modifier la présentation de ce graphique à l'aide de la fenêtre Options de format du graphique.

A propos des graphiques

Les graphiques (dans les rapports graphiques) constituent une représentation illustrée des données. Les valeurs ou points de données sont affichés sous la forme de barres, de lignes, de zones pleines et de camemberts. Ces points de données sont regroupés en séries identifiées par des couleurs.

Dans de nombreux types de graphique, un point de données est prélevé dans chaque série et groupé par catégorie le long d'un axe. Les catégories sont tracées le long de l'axe des x, les valeurs le long de l'axe des y. Dans un graphique en deux dimensions, les séries sont placées côte à côte, tandis que dans un graphique en trois dimensions elles sont tracées le long de l'axe des z. Un graphique peut également comporter un titre et une légende.

Accès à la fenêtre Options de format du graphique

Pour formater un rapport graphique, vous pouvez sélectionner Format du graphique ou Trier par dans le menu Format ou dans le menu contextuel qui s'affiche en cliquant sur le bouton droit de la souris. La fenêtre Options de format du graphique s'ouvre.

Mesure dans laquelle vos modifications affectent les autres

Les modifications que vous apportez au format d'un rapport ne modifient que votre affichage de ce rapport. Elles ne changent en rien celui des autres utilisateurs.

Rubriques connexes

Pour de plus amples informations concernant les différences entre les tableaux et les rapports, veuillez consulter Présentation des rapports à la page 60.

Fenêtre et champs de l’onglet Général

L’onglet Général vous permet de modifier le format d’un graphique.

Chemin de navigation

Dans un rapport graphique, allez dans Format | Graphique | Général.

Exemple d’onglet Général

L’écran suivant apparaît lorsque vous sélectionnez l’onglet Général dans la fenêtre Options de format du graphique.

Champs de l’onglet Général

Ce tableau décrit les champs suivants :

Champ	Description
Couleur d’arrière-plan	Spécifie si le fond du graphique doit être de couleur unie ou dégradée (transition progressive entre deux couleurs). Le dégradé peut être de l’un des types suivants : Horizontal, Vertical, Rectangle ou Ovale. La qualité de l’effet dégradé est variable selon la carte vidéo du PC ou, dans le cas des rapports imprimés, des capacités de l’imprimante.
Temps réel	Si le graphique est à défilement, vous pouvez spécifier le nombre de points de données qu’il doit contenir. Les valeurs autorisées vont de 2 à 100, 10 étant la valeur par défaut. Un défilement graphique est un graphique à lignes initialement affiché sans points de données. A chaque rafraîchissement du rapport, un point de données est ajouté. Au fur et à mesure que des points sont ajoutés, le graphique défile de gauche à droite. Lorsque suffisamment de rafraîchissements ont eu lieu pour que le graphique affiche le nombre de points de données spécifiés, le rafraîchissement suivant entraîne la suppression de l’affichage du point de données le plus ancien, remplacé par le plus récent.

Fenêtre et champs de l'onglet Effets 3D

L'onglet Effets 3D permet de contrôler l'aspect tridimensionnel du graphique. Si le graphique actif est en deux dimensions, cet onglet est désactivé.

Rubriques connexes

Pour savoir comment modifier facilement l'élévation et la rotation d'un graphique à l'aide de la souris, reportez-vous à Rotation d'un graphique en 3D à la page 76.

Chemin de navigation

Dans un rapport graphique, allez dans Format | Graphique | 3D.

Champs de l'onglet 3D

Ce tableau décrit les champs suivants :

Champ	Description
Elévation	Nombre de 0 à 90 degrés décrivant la hauteur relative à partir de laquelle un graphique est observé. A une élévation de 90, vous regardez directement le graphique d'en haut, tandis qu'à une élévation de 0, vous le regardez horizontalement. Les exemples du présent document affichent les graphiques à une élévation de 30 degrés.
Rotation	Nombre entre -360 et 360 degrés désignant l'angle de rotation du graphique par rapport à la position de visualisation. Les exemples du présent document affichent les graphiques avec une rotation de 60 degrés. Cette rotation n'est pas valable pour les camemberts 3D.
Projection	Sélectionne l'un des trois algorithmes mathématiques utilisés pour donner un aspect 3D sur une feuille de papier ou un écran d'ordinateur en 2D. Les valeurs suivantes sont disponibles : • Oblique : le graphique a une profondeur mais le plan X-Y ne change pas lorsque vous faites pivoter ou élevez le graphique. • Orthogonal : aucune perspective n'est appliquée au graphique, l'effet 3D étant ainsi atténué. L'avantage de ce type de projection est que les lignes verticales restent verticales, ce qui facilite la lecture de certains graphiques. • Perspective : cette option offre l'aspect 3D le plus réaliste. Les objets les plus éloignés par rapport à vous convergent vers un point de fuite.

Champ	Description
Distance de visualisation	Nombre entre 50 et 1 000 qui représente la distance à laquelle le graphique est visualisé, en pourcentage de sa profondeur.
Largeur * hauteur	Nombre entre 5 et 2 000 représentant le pourcentage de la hauteur du graphique utilisé pour définir sa largeur.
Profondeur * hauteur	Nombre entre 5 et 2 000 représentant le pourcentage de la hauteur du graphique et utilisé pour définir sa profondeur.

Fenêtre et champs de l'onglet Axe

L'onglet Axe vous permet de spécifier le titre qui s'affiche sur chaque axe du graphique.

Chemin de navigation

Dans un rapport graphique, allez dans Format | Graphique | Axe.

Champs de l'onglet Axe

Ce tableau décrit les champs suivants :

Champ	Description
Affichage d'axe	Rend chacun des axes visible ou invisible. Les options sont Axe X, Axe Y, 2ème Axe Y et Axe Z.

Fenêtre et champs de l'onglet Type

L'onglet Type vous permet de modifier le type de graphique.

Chemin de navigation

Dans un rapport graphique, allez dans Format | Graphique | Type.

Champs de l’onglet Type

Ce tableau décrit les champs suivants :

Champ	Description
2D et 3D	Fait passer le graphique d’une vue en 2 dimensions à une vue en 3 dimensions et réciproquement. Les graphiques en 2D se rafraîchissant plus vite que les graphiques en 3D, si la vitesse de traçage est trop lente sur votre PC, il peut être préférable d’afficher ces derniers en 2D.
Type de graphique	Spécifie le mode de présentation des données. Choisissez un type de graphique dans la liste. Les types de graphique disponibles varient légèrement selon que vous avez sélectionné un graphique en 2D ou en 3D. Les types de graphique possibles sont les suivants : • Graphique à barres (2D et 3D) • Graphique linéaire (2D et 3D) • Graphique à zones (2D et 3D) • Graphique en escalier (2D et 3D) • Graphiques à barres horizontales (2D et 3D) • Graphique à groupe de barres (3D seulement) • Camembert (2D et 3D)
Case à cocher Empilé	Affiche les données de toutes les séries empilées au lieu de les séparer. Cette case n’est pas active pour les camemberts.
Case à cocher Axe %	Affiche l’axe des valeurs (axe des y) en pourcentages au lieu des valeurs réelles. Vous pouvez combiner cette fonction avec la case Empilé afin d’obtenir un graphique empilé en pourcentages.

Fenêtre et champs de l’onglet Titre

L’onglet Titre vous permet de contrôler l’emplacement du titre du graphique.

Chemin de navigation

Dans un rapport graphique, allez dans Format | Graphique | Titre.

Champs de l’onglet Titre

Ce tableau décrit les champs suivants :

Champ	Description
Case à cocher Visible	Vous permet d’afficher ou non le titre des rapports. Le titre prenant de la place, le graphique dessiné sera plus petit si vous avez sélectionné l’option Visible. Pour augmenter la taille du graphique, ne la sélectionnez pas.
Emplacement du titre	Si vous décidez de rendre les titres de rapport visibles, vous pouvez sélectionner leur emplacement. Les options possibles sont Sup. gauche, Haut (centre), Sup. droit, Gauche, Droit, Inf. gauche, Bas (centre), Inf. droit.

Fenêtre et champs de l’onglet Légende

L’onglet Légende vous permet de contrôler l’emplacement du titre du graphique.

Chemin de navigation

Dans un rapport graphique, allez dans Format | Graphique | Légende.

Champs de l’onglet Légende

Ce tableau décrit les champs suivants :

Champ	Description
Case à cocher Visible	Vous permet d’afficher ou non la légende des rapports. Les légendes occupant de l’espace, le graphique généré est plus petit si vous sélectionnez l’option Visible. Pour augmenter la taille du graphique, ne la sélectionnez pas.
Emplacement de la légende	Si vous décidez de rendre les légendes de rapport visibles, vous pouvez sélectionner leur emplacement. Les options possibles sont Sup. gauche, Haut (centre), Sup. droit, Gauche, Droit, Inf. gauche, Bas (centre), Inf. droit.

Fenêtre et champs de l’onglet Labels des données

L’onglet Labels des données vous permet de contrôler l’emplacement du titre du graphique.

Chemin de navigation

Dans un rapport graphique, allez dans Format | Graphique | Labels des données.

Champs de l’onglet Labels des données

Ce tableau décrit les champs suivants :

Champ	Description
Aucun	Les labels ne sont pas affichés.
Au-dessus du point	Affiche le label au-dessus du point de données. Cet emplacement n’est applicable qu’aux graphiques à barres, à lignes, à zones et en escalier.
Sous le point	Affiche le label sous le point de données. Cet emplacement n’est applicable qu’aux graphiques à barres, à lignes, à zones et en escalier.
Centrer	Centre le label sur le point de données. Cet emplacement n’est applicable qu’aux graphiques à barres, à lignes, à zones et en escalier.
Base	Affiche le label le long de l’axe des catégories, directement sous le point de données. Cet emplacement n’est applicable qu’aux graphiques à barres, à lignes, à zones et en escalier.
Intérieur	Affiche le label à l’intérieur d’une portion de camembert. Cet emplacement n’est applicable qu’aux graphiques camemberts.
Extérieur	Affiche le label à l’extérieur d’une portion de camembert. Cet emplacement n’est applicable qu’aux graphiques camemberts.
Gauche	Affiche le label à gauche d’une portion de camembert. Cet emplacement n’est applicable qu’aux graphiques camemberts.
Droite	Affiche le label à droite d’une portion de camembert. Cet emplacement n’est applicable qu’aux graphiques camemberts.
Valeur	Le label affiche la valeur du point de données.
Pourcentage	Le label affiche la valeur du point de données sous forme de pourcentage.

Champ	Description
Nom de série	Le nom de série est utilisé comme label du point de données.
Nom de catégorie	Le nom de la catégorie est utilisé comme label du point de données.

Réduction des fenêtres de résultats des rapports

Pour réduire la fenêtre d'un rapport, cliquez sur le bouton de réduction, qui se trouve dans l'angle supérieur droit de la fenêtre.

Icônes associées aux fenêtres de rapports réduites

Lorsque la fenêtre de résultats d'un rapport est réduite, l'icône associée à celui-ci s'affiche.

Selon la catégorie du rapport, l'une des icônes suivantes est affichée :

Type de rapport	Icône
Rapports d'administration agent	
Rapports d'administration centre d'appels	
Rapports d'agent temps réel, historiques et intégrés	
Rapports du Dictionnaire	
Rapports d'exception	
Rapports de maintenance	
Rapports historiques et temps réel, Autre, file d'attente/agent et personnalisés	
Rapports groupe/compétence temps réel, historiques et intégré	
Rapports Ligne réseau/groupe de lignes réseau temps réel et historiques	

Type de rapport	Icône
Rapports VDN temps réel, historiques et intégrés	
Rapports Scénario temps réel et historiques	

Icônes associées aux seuils de rapports réduits

Si les seuils de rapport sont activés, les rapports temps réel et intégrés continuent à être mis à jour tandis qu'ils sont réduits à la taille d'une icône. Si aucune condition de Mise en garde ou Avertissement n'existe, l'icône normale du rapport (indiquée dans le tableau précédent) est affichée sur la barre d'outils et dans la barre des tâches. Si des seuils sont atteints, l'icône du rapport ne change pas, sur la barre d'outils, mais l'icône Seuil de mise en garde ou Seuil d'avertissement apparaît dans la barre des tâches.

Les symboles de seuils sont les suivants :

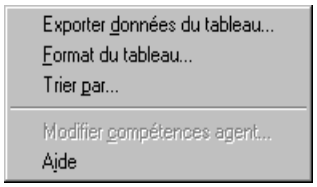
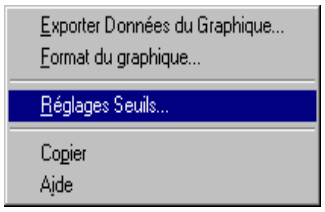
Type de seuil	Icône
Seuil de mise en garde	
Seuil d'avertissement	

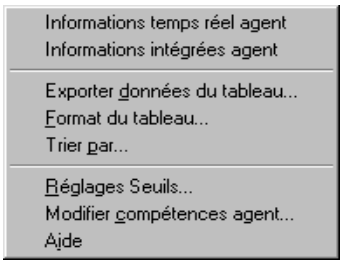
Menus instantanés du bouton droit de la souris

Le menu instantané du bouton droit de la souris n'est disponible que dans les rapports en cours d'exécution. Il apparaît dès que vous cliquez sur ce bouton. Ses options dépendent de l'emplacement du pointeur. Il peut contenir des options des menus Edition, Format et Outils de la barre de menu du rapport. Les options applicables au champ de saisie sont activées. Si aucun objet du rapport n'est sélectionné, aucun menu ne s'affiche lorsque vous maintenez le bouton droit enfoncé.

Pour annuler la sélection d'un objet sélectionné, cliquez n'importe où dans le rapport.

Le menu contextuel du bouton droit de la souris est disponible dans les cas suivants :

Lorsque vous...	Ce menu contextuel affiche ...	Et...
Sélectionnez une cellule dans un tableau et maintenez appuyé le bouton droit de la souris.		Un cadre en pointillés est tracé autour de la cellule. Si vous sélectionnez une cellule contenant le nom ou le numéro d'un agent ou bien un mode de travail, les rapports en cascade disponibles pour cette cellule s'affichent en haut du menu instantané. Des exemples sont donnés ci-après.
Sélectionnez un champ de résultat ou un label et maintenez appuyé le bouton droit de la souris.		Le point de données est mis en évidence par des poignées de sélection (points le long des bords du point de données) Si vous avez sélectionné un point de données permettant la mise en évidence des seuils de rapport, l'option de menu correspondante n'apparaît pas en grisé.
Sélectionnez un point de données dans un graphique et maintenez appuyé le bouton droit de la souris.		Un cadre en pointillés est tracé autour du champ. L'option Réglages seuils est activée si le champ mis en évidence est associé à des réglages de seuils.

Lorsque vous...	Ce menu contextuel affiche ...	Et...
Sélectionnez un nom ou un numéro d'agent dans un tableau et maintenez appuyé le bouton droit de la souris.		Un cadre en pointillés est tracé autour du nom de l'agent. Si votre serveur de communications Avaya pas doté de la fonction EAS, les rapports en cascade disponibles seront le rapport Informations d'un agent temps réel et le rapport Informations d'un agent intégré. A partir de ce menu, vous avez accès au rapport graphique Informations agent temps réel ou intégré. Si vous double-cliquez sur le nom d'un agent alors que vous exécutez un rapport temps réel, le rapport en cascade par défaut est le rapport graphique Informations agent temps réel. Avec cette méthode de sélection, vous pouvez modifier les groupes/ compétences d'un agent tandis que vous vous trouvez dans un rapport. Pour de plus amples informations, reportez-vous au chapitre correspondant dans le guide *Administration d'Avaya Call Management System*.
Sélectionnez une cellule d'un tableau ou un point d'un graphique affichant des informations sur l'état d'un agent et maintenez appuyé le bouton droit de la souris.		Le point de données est mis en évidence par des poignées de sélection (points le long des bords du point de données) Si vous disposez d'un serveur de communications Avaya avec la fonction EAS, le rapport temps réel en cascade Agent en AUX est également disponible. A partir de ce menu, vous pouvez accéder au rapport temps réel Etat travail agent supérieur par groupe/compétence ; ce rapport s'affiche également lorsque vous double-cliquez sur un état de travail dans le rapport.

Rotation d’un graphique en 3D

Vous pouvez modifier interactivement, à l’aide de la souris, la rotation et l’élévation des graphiques en 3D. Il est plus facile d’effectuer cette opération que d’utiliser l’onglet Effets 3D de la fenêtre Options de format du graphique. Pour de plus amples informations sur cet onglet, reportez-vous à Fenêtre et champs de l’onglet Effets 3D à la page 67.

Pour modifier la rotation et l’élévation d’un graphique en 3D, procédez comme suit :

1. Placez le pointeur sur un graphique en 3D.
2. Appuyez sur la touche CTRL et maintenez-la enfoncée. Le pointeur se transforme pour indiquer que le graphique est prêt à effectuer une rotation.
3. Cliquez sur le bouton gauche de la souris et maintenez-le enfoncé. Un cadre 3D en pointillés apparaît autour du graphique.
4. Déplacez le pointeur vers le haut et le bas pour modifier l’élévation du graphique, et vers la gauche et la droite pour modifier la rotation. Le cadre 3D en pointillés indique la position du graphique lorsque vous déplacez la souris.
5. Dès que le degré de rotation et d’élévation obtenu vous convient, relâchez le bouton de la souris. Le graphique est redessiné à son nouvel emplacement.

Résultat :

La rotation et l’élévation en 3D de chaque graphique sont enregistrées en même temps que la vue du rapport.

Exportation de données de rapport

Vous pouvez exporter les données d'un rapport standard (tableau) ou graphique vers un fichier ou vers le presse-papiers de Windows. Une fois le rapport exporté, il vous suffit de copier les informations dans une autre application (un tableur, par exemple).

Valeurs par défaut

Par défaut, seules les données du graphique ou du tableau sont exportées. Vous pouvez cocher la case Inclure labels et en-têtes dans la fenêtre Exporter données pour joindre ces informations aux données exportées.

Format du rapport

Les rapports sont exportés depuis Supervisor au format suivant :

- Les données sont exportées sous forme de caractères ASCII.
- Pour les rapports en tableau, chaque ligne de données est écrite sur une ligne terminée par un retour chariot (code ASCII 13).
- Le séparateur de champ est inscrit entre les champs.
- Le séparateur de champ ne vient pas à la suite du dernier caractère de la ligne.
- Les chaînes de texte sont séparées par le délimiteur de texte spécifié.

Exportation des données d'un rapport

Pour exporter les données d'un rapport, procédez comme suit :

1. Cliquez sur le tableau ou sur le graphique dans le rapport.
2. Sélectionnez Exporter données du tableau, Exporter données du graphique ou Exporter toutes les données, selon le cas, dans le menu Edition ou dans le menu instantané du bouton droit de la souris.

   La fenêtre Exporter données apparaît. Elle permet de copier les données d'un rapport vers le presse-papiers ou vers un fichier.
3. Renseignez les sections suivantes de la fenêtre.
   - La zone de sélection Destination vous permet de choisir si vous souhaitez exporter le rapport vers le presse-papiers ou vers un fichier. Si vous l'exportez vers un fichier, vous devez en indiquer le nom.
   - Vous pouvez cliquer sur le bouton Fichier pour parcourir les fichiers sur votre PC ou utiliser la liste historique pour sélectionner un fichier déjà utilisé.

- La zone de sélection Exporter format vous permet de définir le format d'exportation du rapport. Le caractère sélectionné dans la liste déroulante de la zone de texte Séparateur de champ sera placé entre les champs du rapport. Le caractère que vous choisissez comme délimiteur de texte est celui qui sera utilisé pour distinguer les chaînes de texte dans le fichier exporté. Si vous spécifiez un délimiteur de texte, aucune vérification particulière n'est effectuée pour garantir que les données ne contiennent pas déjà ce caractère et que les données sont écrites sans modification.

  Pour exporter des données sous Microsoft Excel™, sélectionnez Tab comme séparateur de champ et Aucun comme délimiteur de texte.

- Exporter les valeurs nulles sous forme de zéro : cochez cette case pour inclure les données nulles sous forme de zéro dans l'exportation des informations. Cette option est utile lorsque vous exportez un rapport en tableau car une valeur nulle non comprise dans l'exportation des données pourrait perturber l'ordre des lignes et des colonnes.
- Case à cocher Inclure labels et en-têtes : cochez cette case pour inclure les informations texte (en-têtes de colonnes dans les rapports en tableau, par exemple) dans l'exportation des données du rapport.
- Exporter heure et durée sous forme de secondes : cochez cette case pour inclure les informations de durée dans l'exportation des données.

4. Si vous souhaitez exporter automatiquement des données selon un programme, cliquez sur le bouton Script pour afficher la boîte de dialogue Enregistrer sous script. Cette boîte de dialogue créera un script pour exporter les données du rapport.
5. Cliquez sur OK dans la fenêtre Exporter données.

Copie de rapports graphiques

Vous pouvez copier les rapports graphiques dans le presse-papiers de Windows. La copie du rapport sélectionné est placée dans le presse-papiers au format métafichier de Windows (*.wmf). Vous pouvez ainsi coller l'image du graphique dans n'importe quelle application Windows pouvant lire le format métafichier. Vous pouvez par exemple importer des fichiers dans des traitements de texte afin de les utiliser comme illustrations.

Pour copier un rapport graphique vers le format métafichier, procédez comme suit :

1. Exécutez un rapport graphique.
2. Sélectionnez l'image que vous souhaitez copier en cliquant dessus.
3. Sélectionnez Copier dans le menu Edition ou à l'aide du bouton droit de la souris pour sélectionner cette fonction.

Résultats :

Le graphique sélectionné est copié dans le presse-papiers.

Redimensionnement des fenêtres et des colonnes d'un rapport

Redimensionnement d'une fenêtre

Pour redimensionner une fenêtre de rapport, placez le pointeur sur sa bordure puis, lorsque la flèche de redimensionnement apparaît, maintenez le bouton gauche de la souris enfoncé et déplacez celle-ci. Dès que la fenêtre atteint la taille souhaitée, relâchez le bouton.

Vous pouvez aussi utiliser les boutons d'agrandissement et de réduction situés en haut de la fenêtre.

Lorsque vous redimensionnez la fenêtre de résultats d'un rapport, l'effet obtenu dépend du type de rapport (standard ou graphique) que vous exécutez. Les paragraphes suivants décrivent les effets du redimensionnement sur chaque type de fenêtre de rapport.

Fenêtre de rapport standard

Lorsque vous redimensionnez la fenêtre d'un rapport standard, la taille des éléments qui s'y trouvent reste inchangée.

Si la dimension de la fenêtre est inférieure à celle du rapport, des barres de défilement apparaissent pour vous permettre de visualiser la totalité de celui-ci.

Fenêtre de rapport graphique

Lorsque vous redimensionnez la fenêtre d'un rapport graphique, le contenu de la fenêtre change de taille aussi.

Si une fenêtre est très réduite, certains éléments peuvent devenir illisibles. Dans ce cas, redimensionnez la fenêtre afin de lui redonner une taille plus adéquate. Vous pouvez aussi désactiver les légendes ou les labels des données pour laisser davantage d'espace au graphique même.

La taille de la fenêtre est enregistrée en même temps que la vue du rapport.

Modification de la largeur d'une colonne

Vous pouvez modifier la largeur de toute colonne de tableau dans un rapport graphique ou en tableau. Pour cela, placez le pointeur de la souris entre les en-têtes de colonne. Le pointeur change d'aspect pour indiquer qu'un redimensionnement est possible. Vous pouvez alors faire glisser la souris pour modifier les dimensions de la colonne.

Définition des seuils de rapports mis en évidence

La fonction de mise en évidence des seuils de rapport permet de définir des indicateurs visuels qui signalent qu'un élément des données temps réel dépassent les limites acceptables. Ainsi, vous pouvez être averti (changements de couleurs/symboles) du dépassement d'un seuil alors que vous exécutez un rapport minimisé.

Rapports

Il n'est possible de mettre des seuils en évidence que pour les données des rapports temps réel ou intégrés. Ces mises en évidence vous indiquent lorsque les données d'une entité (groupe/compétence, agent, regroupement d'agents ou VDN) ont atteint un certain niveau (seuil), en fonction des valeurs définies.

Entités

Les paramètres de mise en évidence des seuils s'appliquent à une seule entité sur un ACD spécifique. Si vous exécutez un rapport temps réel pour le groupe 17 sur l'ACD 1 en ayant défini des mises en évidence, par exemple, les réglages de seuils s'appliquent au groupe 17 sur l'ACD 1 pour tous les rapports relatifs à ce groupe et à cet ACD. En outre, les paramètres de mise en évidence des seuils sont enregistrés sur le PC que vous utilisez. Par conséquent, si vous passez sur un autre PC, vous devez y redéfinir les mises en évidence des seuils. Si plusieurs utilisateurs se connectent au même PC, les paramètres de mise en évidence définis par chaque utilisateur sont définis séparément.

Activer et désactiver les mises en évidence

Par défaut, les seuils d'un rapport sont activés, mais les paramètres de mise en évidence relatifs à ces seuils sont inexistants et la taille d'échantillons est égale à zéro. Aucun seuil ne sera donc mis en évidence dans les rapports tant que vous ne les aurez pas créés dans la fenêtre Réglages seuils. Vous pouvez activer ou désactiver les seuils pour chaque rapport en cochant la case Réglages seuils de la fenêtre de saisie du rapport ou en sélectionnant Réglages seuils dans le menu Options de la fenêtre de résultats du rapport.

Exemple

Prenons comme exemple la définition de seuils de rapport mis en évidence pour la durée des appels ACD dans la compétence appelée « Ventes ». Vous pouvez fixer le seuil de mise en garde de niveau haut à 50 secondes et le seuil d'avertissement de niveau haut à 60 secondes. Si un agent passe plus de 50 secondes, et moins de 60, à traiter un appel ACD dans la compétence « Ventes », l'attribut sera mis en évidence dans le rapport avec la couleur de seuil de mise en garde de niveau haut. Si la durée de l'appel dépasse 60 secondes, l'attribut sera mis en évidence dans le rapport avec la couleur de seuil d'avertissement de niveau haut. Cependant, si l'agent passe plus de 50 secondes sur un appel ACD dans une autre compétence (qui n'a pas les mêmes seuils), l'attribut dans le rapport n'affichera aucune mise en évidence de seuil.

Important:
Les mises en évidence des seuils de rapports ne sont pas identiques aux seuils des exceptions d'Avaya CMS. En effet, la mise en évidence possible avec cette fonction n'est disponible qu'avec l'interface Supervisor.

Définition des seuils de rapports mis en évidence

Avant de commencer

Les procédures décrites dans cette section sont utilisées pour configurer les mises en évidence des seuils de rapport.

Important:
Lorsque vous sélectionnez une donnée acceptant les seuils mis en évidence, l'option de menu Réglages seuils est activée. Si la donnée élémentaire sélectionnée ne permet pas la définition de seuil, un message d'erreur s'affiche. Reportez-vous aux tableaux se trouvant ci-après dans la présente section pour obtenir la liste des résultats de rapport pour lesquels vous pouvez définir des seuils mis en évidence.

En fonction de la donnée sélectionnée, la zone Taille de l'échantillon, au bas de la fenêtre Réglages seuils, peut être visible ou non. Si vous sélectionnez une donnée du type pourcentage ou moyenne, elle est visible.

Procédure

Pour définir des seuils mis en évidence, procédez comme suit :

1. Exécutez un rapport contenant des données temps réel (un rapport temps réel ou intégré).
2. Sélectionnez une donnée du rapport pour laquelle vous pouvez définir des seuils mis en évidence.
3. Sélectionnez Réglages seuils dans le menu du bouton droit de la souris ou dans le menu Outils.
4. Remplissez la fenêtre Réglages seuils.

La fenêtre Réglages seuils contient les informations et zones de texte suivantes :

- La zone Attribut indique le nom du seuil de rapport qui s'applique à la valeur sélectionnée. Il contient généralement une seule entrée. Si la valeur indique la durée dans l'état ou la durée dans le mode de travail d'un agent ou d'un regroupement d'agents, cette zone de liste contient plusieurs noms (un pour chaque état ou mode de travail possible). Vous pouvez définir des mises en évidence de seuil pour chaque état et mode de travail.
- La zone Description fournit une description du seuil sélectionné actuellement.
- La zone Seuils indique les couleurs (définies dans l'onglet Options Couleurs seuil accessible à partir du menu Outils), les symboles et les paramètres numériques actuels pour la mise en évidence des seuils de cet attribut. Pour les seuils liés au temps, les nombres expriment des secondes. Pour entrer un seuil de mise en garde de trois minutes, par exemple, tapez 180 (secondes) dans le champ Mise en garde niveau haut.
- La zone Taille de l'échantillon contient la valeur actuelle de la taille suffisante de l'échantillon. Vous pouvez entrer une valeur entre 0 et 999. Cette taille définit un nombre minimal de données qui doivent être recherchées avant mise en évidence du seuil. Vous ne pourrez visualiser la Taille de l'échantillon que si l'attribut de données que vous avez sélectionné est un pourcentage ou une moyenne.
- Il existe quatre types de seuils disponibles sur la fenêtre Paramétrages des seuils :
  - La zone Avertissement niveau bas contient la valeur actuelle du seuil inférieur d'avertissement pour la donnée sélectionnée. Si aucune valeur n'est définie, ce champ est vide. Vous pouvez entrer une valeur entière positive de 0 à 999 999 999 ou laisser ce champ vide. Si le champ est vide, aucun seuil n'est défini.
  - La zone Mise en garde niveau bas contient la valeur actuelle du seuil inférieur de mise en garde pour la donnée sélectionnée. Si aucune valeur n'est définie, ce champ est vide. Vous pouvez entrer une valeur entière positive de 0 à 999 999 999 ou laisser ce champ vide. Si le champ est vide, aucun seuil n'est défini.

- La zone Mise en garde niveau haut contient la valeur actuelle du seuil supérieur de mise en garde pour la donnée sélectionnée. Si aucune valeur n'est définie, ce champ est vide. Vous pouvez entrer une valeur entière positive de 0 à 999 999 999 ou laisser ce champ vide. Si le champ est vide, aucun seuil n'est défini.
- La zone Avertissement niveau haut contient la valeur actuelle du seuil supérieur d'avertissement pour la donnée sélectionnée. Si aucune valeur n'est définie, ce champ est vide. Vous pouvez entrer une valeur entière positive de 0 à 999 999 999 ou laisser ce champ vide. Si le champ est vide, aucun seuil n'est défini.

Astuces pour la définition de mise en évidence des seuils de rapport

Lors de la définition de seuils de rapport mis en évidence, utilisez les astuces décrites dans cette section.

Pensez aux astuces suivantes lorsque vous définissez la mise en évidence des seuils de rapport :

- Avant de définir les seuils mis en évidence d'une donnée, vous devez au préalable cliquer sur cette donnée dans le rapport pour la sélectionner. Lorsqu'une donnée est mise en évidence dans un rapport en tableau (standard), elle est entourée d'une ligne en pointillés. Lorsqu'une donnée est mise en évidence dans un rapport graphique, elle est entourée de poignées de sélection.
- Pour de plus amples informations sur les attributs de données temps réel dans les rapports pour lesquels vous pouvez définir des seuils mis en évidence, reportez-vous aux sections Réglages seuil agent disponibles à la page 85, Réglages de seuils disponibles pour les groupes/compétences à la page 87 et Réglages des seuils des VDN disponibles à la page 90.
- Dans les rapports standards, vous pouvez sélectionner les données dans le tableau ou à partir des informations affichées en haut du rapport.
- Dans les rapports graphiques, vous pouvez sélectionner les données à partir des camemberts, des graphiques à barres, des rapports graphiques ou des légendes.
- Lorsque vous définissez des seuils mis en évidence pour une entité (groupe/compétence, agent, regroupement d'agents ou VDN), la mise en évidence s'applique à chaque rapport exécuté de façon spécifique pour cette entité.
- Les seuils de rapport mis en évidence sont mis à jour à chaque rafraîchissement du rapport, mais jamais entre les rafraîchissements.
- Les nombres que vous définissez pour les mises en évidence doivent être d'ordre croissant de gauche à droite (en d'autres termes, le nombre utilisé pour une mise en garde de niveau bas doit être inférieur au nombre utilisé pour un avertissement de niveau haut).
- Vous pouvez définir les couleurs des labels en choisissant Options dans le menu Outils du Contrôleur.

- Selon les couleurs choisies, le seuil de taille d'échantillon peut se comporter des manières suivantes :
  - Si vous voulez souligner le fait qu'un calcul donné n'est pas statistiquement significatif, attribuez à l'option Insuffisant une couleur différente de tous les autres seuils. Ainsi, les données dont la taille d'échantillon est insuffisante seront mises en évidence dans une couleur particulière.
  - Si vous voulez ignorer les valeurs dont la taille d'échantillon est insuffisante, attribuez à l'option Insuffisant un texte noir sur fond gris. Ainsi, les valeurs dont la taille d'échantillon est insuffisante ne seront pas mises en évidence.
- Pour déterminer la façon dont les données sont affichées, vous pouvez configurer les seuils de rapport.
- Les données sont déterminées de deux manières différentes :
  - Si le calcul de données contient un seuil « Taille de l'échantillon » différent de zéro, le dénominateur du calcul est comparé au seuil de taille d'échantillon. S'il est inférieur au seuil de taille de l'échantillon, la valeur s'affiche dans la couleur attribuée à l'option Insuffisant, indiquant ainsi que la taille de l'échantillon est insuffisante pour que la valeur soit significative.
  - Si la taille d'échantillon est suffisante ou qu'aucune taille d'échantillon n'est associée aux données, la valeur est comparée aux seuils Avertissement niveau bas, mise en garde niveau bas, mise en garde niveau haut et avertissement niveau haut pour déterminer la bande applicable. La valeur s'affiche dans la couleur associée au seuil adéquat.

Réglages seuil agent disponibles

Au cours de la mise en évidence des seuils agent, utilisez les données de cette section.

Les données que Supervisor utilise pour la mise en évidence des seuils agent sont extraites de la table de base de données cagent (agent de l'intervalle en cours). Pour de plus amples information concernant les tables de base de données, reportez-vous au document *Attributs de la base de données et calculs dans Avaya Call Management System*.

Les attributs de données sur le Temps moyen de conversation incluent les seuils Taille de l'échantillon.

Les mises en évidence des seuils d'agent que vous pouvez configurer sont les suivantes :

Seuil	Description/attribut de base de données ou calcul
Durée de l'état AUX	Description — Temps passé par l'agent dans l'état de travail auxiliaire. Mesures — DURATION tant que AGSTATE = AUX
Durée de l'état AUX-IN	Description — Temps passé par l'agent en appel entrant alors qu'il est dans l'état de travail auxiliaire. Mesures — DURATION tant que AGSTATE = AUX-IN
Durée de l'état AUX-OUT	Description — Temps passé par l'agent en appel sortant alors qu'il est dans l'état de travail auxiliaire. Mesures — DURATION tant que AGSTATE = AUX-OUT
Durée de l'état ACW	Description — Temps passé par l'agent dans l'état de travail après appel (ACW). Mesures — DURATION tant que AGSTATE = ACW
Durée de l'état ACW-IN	Description — Temps passé par l'agent en appel entrant alors qu'il est dans l'état de travail après appel (ACW). Mesures — DURATION tant que AGSTATE = ACW-IN
Durée de l'état ACW-OUT	Description — Temps passé par l'agent en appel sortant alors qu'il est dans l'état de travail après appel (ACW). Mesures — DURATION tant que AGSTATE = ACW-OUT
Durée de l'état DISPONIBLE	Description — Temps passé par l'agent dans l'état DISPO. Mesures — DURATION tant que AGSTATE = DISPO
Durée de l'état ACD	Description — Temps passé par l'agent dans l'état ACD. Mesures — DURATION tant que AGSTATE = ACD
Durée de l'état ACD-IN	Description — Temps passé par l'agent dans l'état ACD-IN (Appel ACD entrant). Mesures — DURATION tant que AGSTATE = ACD-IN
Durée de l'état ACD-OUT	Description — Temps passé par l'agent dans l'état ACD-OUT (Appel ACD sortant). Mesures — DURATION tant que AGSTATE = ACD-OUT

Durée de l'état DACD	Description — Temps passé par l'agent dans l'état DACD. Mesures — DURATION tant que AGSTATE = DACD
Durée de l'état DACD-IN	Description — Temps passé par l'agent dans l'état DACD-IN. Mesures — DURATION tant que AGSTATE = DACD-IN
Durée de l'état DACD-OUT	Description — Temps passé par l'agent dans l'état DACD-OUT. Mesures — DURATION tant que AGSTATE = DACD-OUT
Durée de l'état DACW	Description — Temps passé par l'agent dans l'état DACW. Mesures — DURATION tant que AGSTATE = DACW
Durée de l'état DACW-IN	Description — Temps passé par l'agent dans l'état DACW-IN. Mesures — DURATION tant que AGSTATE = DACW-IN
Durée de l'état DACW-OUT	Description — Temps passé par l'agent dans l'état DACW-OUT. Mesures — DURATION tant que AGSTATE = DACW-OUT
Durée de l'état SONNERIE	Description — Temps passé par l'agent avec appel en train de sonner (état SONNERIE). Mesures — DURATION tant que AGSTATE = SONNERIE
Durée en mode AUX	Description — Temps passé par l'agent en mode de travail AUX, appels entrants et sortants compris. Cette durée mesure le temps total pendant lequel l'agent reste en mode AUX, sans compter le temps de traitement des appels entrants ou sortants. Mesures — AGTIME tant que WORKMODE = AUX
Temps en mode de travail ACD	Description — Temps passé par l'agent en mode de travail ACD, appels entrants et sortants compris. Cette durée mesure le temps total pendant lequel l'agent reste en mode ACD, sans compter le temps de traitement des appels entrants ou sortants. Mesures — AGTIME tant que WORKMODE = ACD
Durée en mode ACW	Description — Temps passé par l'agent en mode de travail ACW, appels entrants et sortants compris. Cette durée mesure le temps total pendant lequel l'agent reste en mode ACW, sans compter le temps de traitement des appels entrants ou sortants. Mesures — AGTIME tant que WORKMODE = ACW
Temps en mode DISPONIBLE	Description — Temps passé par l'agent en mode de travail DISPO, appels entrants et sortants compris. Cette durée mesure le temps total pendant lequel l'agent reste en mode DISPO, sans compter le temps de traitement des appels entrants ou sortants. Mesures — AGTIME tant que WORKMODE = DISPO
Temps en mode DACD	Description — Temps passé par l'agent dans le mode de travail DACD. Cette durée mesure le temps total pendant lequel l'agent reste en mode DACD, sans compter le temps de traitement des appels entrants ou sortants. Mesures — AGTIME tant que WORKMODE = DACD

Temps en mode DACW	Description — Temps passé par l'agent en mode de travail DACW, appels entrants et sortants compris. Cette durée mesure le temps total pendant lequel l'agent reste en mode DACW, sans compter le temps de traitement des appels entrants ou sortants. Mesures — AGTIME tant que WORKMODE = DACW
Appels en file directe agent	Description — Nombre d'appels directs agent mis en file d'attente pour l'agent. DA_INQUEUE est le nombre actuel d'appels directs à agent se trouvant dans la file d'attente d'un groupe ou d'une compétence pour un agent particulier. Mesures — DA_INQUEUE
Durée attente appel en file directe agent	Description — Durée d'attente de l'appelant dans la file d'attente agent direct. DA_OLDESTCALL est la durée pendant laquelle le plus ancien appel direct agent a attendu cet agent dans une file d'attente de groupe ou de compétence. Mesures — DA_OLDESTCALL
Temps moyen de conversation	Description — Durée moyenne des conversations de l'agent en appels ACD. Mesures — Calcul AVG_AGENT_TALK_TIME.

Réglages de seuils disponibles pour les groupes/ compétences

Lors de la définition des seuils de groupes/compétences, utilisez les données fournies dans cette section.

A propos des réglages de seuils pour les groupes/compétences

Les données que Supervisor utilise pour la mise en évidence des seuils des groupes/ compétences sont extraites de la table de base de données csplit (groupe de l'intervalle en cours). Pour de plus amples information concernant les tables de base de données, reportez-vous au document *Attributs de la base de données et calculs dans Avaya Call Management System*.

Les éléments de données suivants comprennent les seuils Taille de l'échantillon :

- Vitesse de réponse moyenne
- Temps moyen de conversation
- Temps moyen avant abandon
- Pourcentage d'appels répondus au niveau de service
- Pourcentage d'appels abandonnés
- Pourcentage d'appels répondus

Tableau des groupes/compétences

Les mises en évidence des seuils de groupe/compétence que vous pouvez configurer sont les suivantes :

Seuil	Description/attribut de base de données ou calcul
Plus ancien appel en attente	Description — Temps passé par le plus ancien appel vers ce groupe/compétence dans la file d'attente. OLDESTCALL est le nombre de secondes pendant lesquelles le plus ancien appel ACD de groupe/compétence est resté en file d'attente ou a sonné. Mesures — OLDESTCALL
Nombre d'appels en attente dans la file d'attente	Description — Nombre d'appels mis en attente sur ce groupe/compétence. Ce calcul permet de mesurer le nombre d'appels en file d'attente ou en train de sonner à la position d'un agent. Mesures — INQUEUE + INRING
Nombre d'appels abandonnés	Description — Nombre d'appels en file d'attente sur ce groupe/compétence qui ont été abandonnés. ABNCALLS est le nombre d'appels qui se sont présentés à un groupe/une file d'attente puis ont été abandonnés par l'appelant. Mesures — ABNCALLS
Vitesse de réponse moyenne	Description — Nombre moyen de secondes avant réponse à un appel sur ce groupe/compétence. Le délai moyen de réponse correspond à ANSTIME (temps passé par les appelants en file d'attente ou en sonnerie avant de recevoir une réponse) divisé par ACDCALLS (nombre d'appels mis en file d'attente sur le groupe/la compétence auxquels un agent a répondu dans ce groupe/cette compétence). Mesures — AVG_ANSWER_SPEED
Temps moyen de conversation	Description — Durée moyenne des appels ACD sur le groupe/compétence. Mesures — AVG_ACD_TALK_TIME
Temps moyen avant abandon	Description — Durée d'attente moyenne avant abandon des appels sur le groupe/compétence. Mesures — AVG_ABANDON_TIME
Agents connectés équivalents temps plein	Description — Nombre d'agents équivalents temps plein connectés pour cette compétence. Mesures — FTE_AGENTS
Nombre d'appels en occupation forcée	Description — Nombre d'appels sur le groupe/compétence pour lesquels le serveur de communications a donné un signal d'occupation. Mesures — BUSYCALLS
Nombre d'appels libérés	Description — Nombre d'appels sur le groupe/compétence qui ont été libérés par le serveur de communications. Mesures — DISCCALLS

Pourcentage d'appels répondus au niveau de service	Description — Pourcentage d'appels ACD du groupe/compétence répondus en respectant les normes de niveau de service définies. Mesures — PERCENT_SERV_LVL_SPL
Pourcentage d'appels abandonnés	Description — Pourcentage d'appels ACD abandonnés sur le groupe/compétence. Mesures — PERCENT_CALL_ABAN
Nombre d'agents connectés	Description — Nombre d'agents connectés dans le groupe/compétence. Mesures — STAFFED
Pourcentage d'appels répondus	Description — Pourcentage d'appels ACD présentés sur le groupe/compétence auxquels on a répondu. Mesures — PERCENT_CALL_ANS
Profil des appels abandonnés par palier de niveau de service	Description — Nombre d'appels abandonnés sur le groupe/compétence pour tous les paliers de niveau de service. Un seul seuil de rapport s'applique à toutes les valeurs. Si le nombre d'appels abandonnés pour le groupe/la compétence atteint ce seuil pour tous les paliers, la valeur de ce palier de niveau de service est mise en évidence. Mesures — ABNCALLS1 à ABNCALLS10
Délai moyen de réponse	Description — Délai moyen de réponse au niveau du serveur de communications pour ce groupe/compétence. Le délai moyen de réponse est le délai moyen de réponse entre les intervalles. Mesures — ASA
Durée estimée d'attente (faible)	Description — Délai estimé pour un appel mis en file d'attente sur ce groupe/compétence avec une priorité faible. Mesures — EWTLOW
Durée estimée d'attente (moyenne)	Description — Durée estimée d'attente pour un appel mis en file d'attente sur ce groupe/compétence avec un niveau de priorité moyen. Mesures — EWTMEDIUM
Durée estimée d'attente (haute)	Description — Durée estimée d'attente pour un appel mis en file d'attente sur ce groupe/compétence avec un haut niveau de priorité. Mesures — EWTHIGH
Durée estimée d'attente (supérieur)	Description — Durée estimée d'attente pour un appel mis en file d'attente sur ce groupe/compétence avec un niveau de priorité supérieur. Mesures — EWTTOP

Réglages des seuils des VDN disponibles

Lors de la mise en évidence des seuils VDN, utilisez les éléments de données fournis dans cette section.

Les données que Supervisor utilise pour la mise en évidence des seuils VDN sont extraites de la table de base de données cvdn (VDN de l'intervalle en cours). Pour de plus amples information concernant les tables de base de données, reportez-vous au document *Attributs de la base de données et calculs dans Avaya Call Management System*.

Les éléments de données suivants comprennent les seuils Taille de l'échantillon :

- Pourcentage d'appels répondus au niveau de service
- Pourcentage d'appels abandonnés
- Pourcentage d'appels répondus
- Vitesse de réponse moyenne
- Temps moyen de conversation
- Temps moyen avant abandon

Les mises en évidence des seuils de VDN que vous pouvez configurer sont les suivantes :

Seuil	Description/attribut de base de données ou calcul
Nombre d'appels abandonnés pendant l'intervalle	Description — Nombre d'appels en attente abandonnés sur ce VDN. Mesures — ABNCALLS
Nombre d'appels en occupation forcée pendant l'intervalle	Description — Nombre d'appels sur le VDN auxquels le serveur de communications a donné un signal d'occupation. Mesures — BUSYCALLS
Nombre d'appels libérés pendant l'intervalle	Description — Nombre d'appels sur le VDN qui ont été libérés par le serveur de communications par le biais de la commande disconnect (déconnecter) du scénario. Mesures — DISCCALLS
Plus ancien appel en attente	Description — Nombre de secondes d'attente du plus ancien appel sur ce VDN. Mesures — OLDESTCALL
Nombre d'appels en attente	Description — Nombre d'appels mis en file d'attente sur ce VDN et auxquels aucun agent n'a répondu. Mesures — INPROGRESS - ATAGENT
Pourcentage d'appels répondus au niveau de service	Description — Pourcentage d'appels ACD sur le VDN répondus en respectant les normes de niveau de service définies. Mesures — 100*(ACCEPTABLE / INCALLS)
Pourcentage d'appels abandonnés	Description — Pourcentage d'appels ACD abandonnés dans le VDN. Mesures — 100*(ABNCALLS / INCALLS)

Pourcentage d'appels répondus	Description — Pourcentage des appels ACD présentés sur le VDN ayant été répondus. Mesures — 100*[(ACDCALLS + CONNECTCALLS) / INCALLS]
Profil des appels abandonnés par palier de niveau de service	Description — Nombre d'appels abandonnés sur ce VDN pour tous les paliers de niveau de service. Un seul seuil de rapport s'applique à toutes les valeurs. Si le nombre d'appels abandonnés pour le VDN atteint ce seuil pour tous les paliers, la valeur de ce palier de niveau de service est mise en évidence. Mesures — ABNCALLS1 à ABNCALLS10
Vitesse de réponse moyenne	Description — Nombre moyen de secondes avant réponse à un appel sur ce VDN. Cette valeur correspond au temps passé par les appelants en file d'attente ou en sonnerie avant de recevoir une réponse, divisé par le nombre d'appels mis en file d'attente sur le VDN auxquels un agent a répondu dans ce VDN. Mesures — AVG_ANSWER_SPEED
Temps moyen de conversation	Description — Durée moyenne des appels ACD sur le VDN. Mesures — AVG_ACD_TALK_TIME
Temps moyen avant abandon	Description — Durée d'attente moyenne avant abandon des appels sur le VDN. Mesures — AVG_ABANDON_TIME
Délai moyen de réponse	Description — Délai moyen de réponse au niveau du serveur de communications pour ce VDN. Le délai moyen de réponse est le délai moyen de réponse entre les intervalles. Mesures — ASA

Options des rapports

L'onglet Options vous permet d'accéder aux actions suivantes :

- Configurer l'ACD et les autres options générales que Supervisor adopte par défaut lorsque vous vous connectez (onglet Général).
- Configurer les couleurs qui seront utilisées dans vos rapports graphiques (onglet Couleurs rapport).
- Configurer les couleurs qui seront utilisées dans les rapports pour vous signaler quand les mises en évidence de seuil (non les seuils d'exceptions) ont été atteintes. Pour de plus amples informations sur les mises en évidence des seuils, reportez-vous à Définition des seuils de rapports mis en évidence à la page 81.
- Choisir ou créer un format de nom en utilisant {nom} pour le nom du dictionnaire, {entité} pour le type d'entité, et {numéro} pour le numéro d'entité. Le format de nom détermine la manière dont les éléments seront affichés dans les rapports. Si, par exemple, vous sélectionnez le format de nom {entité} {numéro}, toutes les entités (groupes/compétences, ACD, VDN, scénarios, lignes réseau, groupes de lignes, code de marquage d'appel et codes AUX) pouvant être nommées dans le dictionnaire s'afficheront sous la forme de type ou numéro d'une entité au lieu du nom du dictionnaire. Si vous avez sélectionné {nom} en tant que format de nom, les noms ayant été affectés aux entités dans le dictionnaire s'afficheront.

Onglet Général

L'onglet Général vous permet de définir votre premier jour calendaire, l'ACD par défaut et les autres options générales.

Important:

L'onglet Général est accessible lorsque vous êtes connecté à un serveur CMS.

La mise en évidence des seuils n'est pas sonore. Seule la couleur indique qu'un seuil est atteint.

Options

Les options sont les suivantes :

- L'option 1er jour de la semaine n'affecte que l'affichage du calendrier ; elle ne modifie pas le 1er jour de la semaine de CMS pour la collecte de données hebdomadaire (ce jour étant défini durant l'installation du système : Fenêtre Intervalles de stockage). Si, par exemple, vous recherchez une date, le calendrier fait commencer la semaine le jour choisi.

  Choisissez un élément de la liste déroulante.

- L'option ACD par défaut, une fois sélectionnée, devient la sélection par défaut pour les options des fenêtres de fonctions et des listes déroulantes.

  Choisissez un élément de la liste déroulante.

- L'option Synchroniser PC et l'heure CMS à la connexion fait coïncider l'heure de l'horloge de votre PC avec celle de l'horloge de CMS. Lorsque cette option n'est pas activée, votre PC peut donner une heure différente du serveur CMS. Ceci n'a aucune incidence sur l'horloge de CMS.
- L'option Utiliser son vous permet d'être informé par un signal sonore de la mise à jour du champ Indicateur d'exceptions. Ce champ se trouve sur la barre d'état du Contrôleur. Le son émis correspond à celui associé à l'événement Exclamation sélectionné sur le PC.
- L'option Utiliser les info-bulles rend les info-bulles visibles. Lorsque vous travaillez dans la fenêtre Contrôleur, par exemple, vous pouvez placer le curseur de la souris sur un bouton de la barre d'outils pour faire apparaître un encadré jaune contenant une brève description de la fonction de ce bouton.
- L'option Utiliser icône sur la barre des tâches vous permet d'utiliser la fonction d'icône de la barre des tâches de Supervisor.
- L'option Ordre de tri du menu de contrôle vous permet de déterminer, lorsque vous cochez la case Utiliser icône sur la barre des tâches, l'ordre de tri des icônes qui s'affichent dans le menu plateau système.
- Les options de tri sont les suivantes :
  - L'option Ordre de départ vous permet de faire apparaître les éléments dans le menu plateau système dans l'ordre où ils ont été lancés dans Supervisor.
  - L'option Alphabétique vous permet de classer les éléments par ordre alphabétique dans le menu plateau système, sans tenir compte de leur ordre de lancement.

Options, onglet Couleurs rapport

Utilisez l'onglet Couleurs rapport pour configurer les couleurs qui seront utilisées dans vos rapports graphiques.

Important:
L'onglet Couleurs rapport est accessible lorsque vous *êtes* connecté à un serveur CMS.

Schéma

Vous pouvez choisir le schéma de couleurs que vous souhaitez utiliser pour les rapports. Sélectionnez l'une des deux procédures suivantes :

- En sélectionnant un schéma de couleurs parmi ceux prédéfinis dans le champ Schéma. Vous pouvez utiliser cette liste pour sélectionner un schéma différent de celui actuellement affiché.
- En créant un schéma. Pour des instructions concernant la création de ces schémas, reportez-vous à la section Création d'un schéma de couleurs de rapport à la page 96 dans ce chapitre.
- Arrière-plan : Supervisor vous offre un large choix de couleurs d'arrière-plan pour les rapports. Sélectionnez l'une des deux procédures suivantes :
  - Le bouton radio Blanc instaure un fond blanc pour tous les rapports.
  - Le bouton radio Automatique vous permet de faire correspondre la couleur du fond de tous les rapports avec la couleur définie pour votre système dans Windows.

Options, onglet Couleurs de seuils

Utilisez l'onglet Couleurs de seuils pour définir les couleurs qui seront utilisées dans les rapports pour indiquer le moment où les seuils d'exception sont atteints.

Important:
L'onglet Couleurs de seuils est accessible lorsque vous êtes connecté à un serveur CMS.

Procédure

Les schémas de couleurs des seuils peuvent être sélectionnés de deux manières différentes :

- En sélectionnant un schéma de couleurs parmi ceux prédéfinis dans le champ Schéma. Vous pouvez utiliser cette liste pour sélectionner un schéma différent de celui actuellement affiché.
- En créant un schéma. Pour des instructions concernant la création de ces schémas, reportez-vous à la section Création d'un schéma de couleurs de seuil à la page 97.

Options, onglet Format du nom

Cette section décrit l'onglet Format du nom. L'onglet Format du nom permet de choisir ou de créer des formats afin de définir comment les entités CMS (groupes/ compétences, ACD, VDN, scénarios, lignes réseau, groupes de lignes, code de marquage d'appel et codes AUX) s'afficheront dans Supervisor. Pour cela, vous pouvez paramétrer un ou plusieurs des éléments suivants : {nom} pour le nom du dictionnaire, {entité} pour le type d'entité et {numéro} pour le numéro d'entité.

Important:
L'onglet Format du nom est accessible lorsque vous êtes connecté à un serveur CMS.

Procédure

Pour définir le format de nom des entités, procédez comme suit :

1. Sélectionnez l'élément pour lequel vous souhaitez définir des formats de nom dans la zone Entité.
2. La zone de texte Format vous permet d'accéder aux actions suivantes :
   - Entrer le format de votre choix ({nom}, {entité} ou {numéro})
   - Vous pouvez utiliser cette liste pour choisir parmi un ensemble d'options préformatées.

     Si, par exemple, vous souhaitez afficher un nom et une extension d'agent dans les rapports, entrez {nom} {numéro} dans la zone Format.

     La zone Exemple contient un aperçu du format basé sur la définition actuelle du format des noms.
3. Cliquez sur OK pour enregistrer les modifications. Cliquez sur Annuler pour annuler les modifications.

Pour de plus amples informations concernant la création d'un nouveau format de nom pour les rapports, reportez-vous à Création d'un nouveau format de nom à la page 98.

Création d’un schéma de couleurs de rapport

La procédure décrit, dans cette section, la création d’un schéma de couleurs de rapport.

Si vous n’enregistrez pas le nouveau schéma de couleurs à l’aide du bouton Enregistrer sous, les modifications apportées remplacent le schéma de couleurs par défaut.

Procédure

Pour créer un schéma couleurs rapport, utilisez la procédure suivante :

1. Sélectionnez Options dans le menu Outils ou appuyez sur le bouton Options de la barre d’outils.
2. Sélectionnez l’onglet Couleurs rapport.
3. Sélectionnez le schéma de couleurs à partir duquel vous souhaitez commencer dans la liste déroulante Schéma.

   Le schéma spécifié s’affiche :
4. Choisissez la couleur d’Arrière-plan des rapports en sélectionnant Blanc ou Automatique.
5. Cliquez sur la barre de couleurs (de 1 à 16) que vous souhaitez modifier.
6. Cliquez sur le bouton Sélecteur de couleur ou sur Sélecteur de motif.
7. Pour sélectionner une nouvelle couleur, choisissez dans la palette Couleurs de base ou créez une couleur personnalisée à l’aide des procédures standard de Windows.
8. Pour sélectionner un nouveau motif, cliquez sur le motif que vous souhaitez utiliser.
9. Répétez les étapes 5 à 7 jusqu’à ce que vous ayez mis à jour toutes les barres de couleurs que vous souhaitez modifier.
10. Cliquez sur le bouton Enregistrer sous pour enregistrer les modifications.
11. Entrez dans la zone de texte le nom du schéma de couleurs de rapport que vous venez de créer.
12. Cliquez sur OK pour enregistrer le schéma et son nom.

Important:
Vous pouvez visualiser les modifications apportées à un schéma de couleurs à tout moment du processus en sélectionnant Appliquer. Dans ce cas, le schéma courant s’applique à tout rapport en cours d’exécution.

Création d'un schéma de couleurs de seuil

La procédure décrit, dans cette section, la méthode de création d'un schéma de couleurs de seuils.

Procédure

Pour créer un schéma de couleurs de seuil, procédez comme suit :

1. Sélectionnez Options dans le menu Outils ou appuyez sur le bouton Options dans la barre d'outils.
2. Sélectionnez l'onglet Couleurs de seuils.
3. Sélectionnez le schéma de couleurs à partir duquel vous souhaitez commencer dans la liste déroulante Schéma.

   Le schéma spécifié s'affiche :
4. Dans la zone de liste, sélectionnez l'élément de mise en évidence de seuil dont vous souhaitez modifier la couleur (Mise en garde graphique, Message Graphique : taille de l'échantillon insuffisante, Avertissement graphique, Message de mise en garde, Message taille de l'échantillon insuffisante, Message d'avertissement).

   Les paramètres actuels de cet élément s'affichent à droite de la zone de liste.
5. Cliquez sur le bouton Sélecteur de couleur situé à côté de la zone d'affichage Texte pour définir la couleur du texte affiché.
6. Choisissez une couleur dans la palette Couleurs de base ou créez une couleur personnalisée à l'aide des procédures standard Windows.
7. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur le bouton OK.

   La fenêtre Options s'affiche.
8. Cliquez sur le bouton Sélecteur de couleur situé à côté de la zone d'affichage Arrière-plan pour définir la couleur de l'arrière plan de l'élément de seuil.

   La palette de couleurs s'affiche.
9. Choisissez une couleur dans la palette Couleurs de base ou créez une couleur personnalisée à l'aide des procédures standard Windows.
10. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur le bouton OK.

    La fenêtre Options s'affiche.
11. Répétez les étapes 4 à 6 jusqu'à ce que vous ayez mis à jour tous les éléments de seuil que vous souhaitez modifier.

12. Cliquez sur Enregistrer sous pour enregistrer les modifications apportées aux couleurs des éléments de seuil.
13. Entrez dans la zone de texte le nom du schéma de couleurs de seuil que vous venez de créer.
14. Cliquez sur OK pour enregistrer le schéma et son nom.

Important:
Vous pouvez visualiser les modifications apportées à un schéma de couleurs à tout moment du processus en sélectionnant Appliquer. Dans ce cas, le schéma actuel s'applique à toutes les mises en évidence de seuils qui s'affichent sur les rapports en cours d'exécution.

Création d'un nouveau format de nom

La procédure décrit, dans cette section, la méthode de création d'un format nom rapport.

Pour créer un format de nom, procédez comme suit :

1. Sélectionnez Options dans le menu Outils ou appuyez sur le bouton Options dans la barre d'outils.
2. Sélectionnez l'onglet Format du nom.
3. Sélectionnez les entités dont vous souhaitez modifier le format nominal.
4. Dans la zone de texte Format, sélectionnez l'un des formats standard dans la liste déroulante ou entrez une combinaison de noms.
5. Sélectionnez OK.
6. Si vous avez entré un format de nom non standard à l'étape 4, le format n'est pas enregistré dans la liste de formats en tant qu'option standard.
7. Pour sélectionner un autre format de nom, ouvrez l'onglet Format du nom, sélectionnez le format puis cliquez sur OK.

Rapports temps réel

Ce chapitre donne une brève description de chaque rapport temps réel disponible ainsi qu'une définition des différents champs de saisie. Il fournit également les informations nécessaires pour renseigner les fenêtres de saisie des rapports temps réel.

Organisation des rapports temps réel

Les sujets suivants sont abordés :

- A propos des rapports temps réel à la page 100
- Rapports Agent à la page 102
- Rapports Autre à la page 119
- Rapports File d'attente/Agent à la page 135
- Rapports groupes/compétences à la page 149
- Rapport Groupe de lignes réseau à la page 223
- Rapports VDN à la page 226
- Rapport Scénarios à la page 239
- Rapports en cascade à la page 243

A propos des rapports temps réel

Introduction

Ces rapports fournissent au superviseur un aperçu des performances et de l'état du centre d'appels. Les appels abandonnés, par exemple, peuvent être surveillés afin de déterminer la tolérance d'attente des appelants et la comparer au nombre d'appels en file d'attente. Il est en outre possible de comparer la productivité des différents agents d'un simple coup d'œil et de déterminer ceux qui ont besoin d'une assistance pour accélérer le travail après appel.

Rapports temps réel standard :

- Indiquent l'état actuel de l'activité de l'ACD (Répartition automatique des appels). Les différents types de données des rapports sont : données d'état, données consolidées et données administratives. (Pour une description de ces types de données, reportez-vous au document *Attributs de base de données et calculs dans Avaya Call Management System*).
- Affichent les données de l'intervalle en cours pour les activités des agents, des groupes/compétences, des lignes réseau/groupes de lignes, des scénarios et des VDN ainsi que le nombre d'appels ACD et d'appels abandonnés, la durée moyenne des conversations, etc. Tous les attributs et les calculs de la base de données utilisés dans les rapports temps réel sont tirés des tables de l'intervalle en cours.
- La durée de l'intervalle utilisé pour les données temps réel de l'ACD est définie dans la fenêtre Configuration système : Intervalles de stockage. Pour de plus amples informations, reportez-vous au document *Administration d'Avaya Call Management System*.

Les fonctions Sélection d'agent par compétence (EAS) et de routage conditionnel, ainsi que les rapports Graphique, sont également abordés dans le présent chapitre. Ces éléments sont toutefois absents du menu si vous ne disposez pas des fonctions EAS, des fonctions de routage conditionnel des appels ou du progiciel Graphics. Les rapports disponibles dépendent de votre type de serveur de communications, de vos autorisations et des performances de votre système.

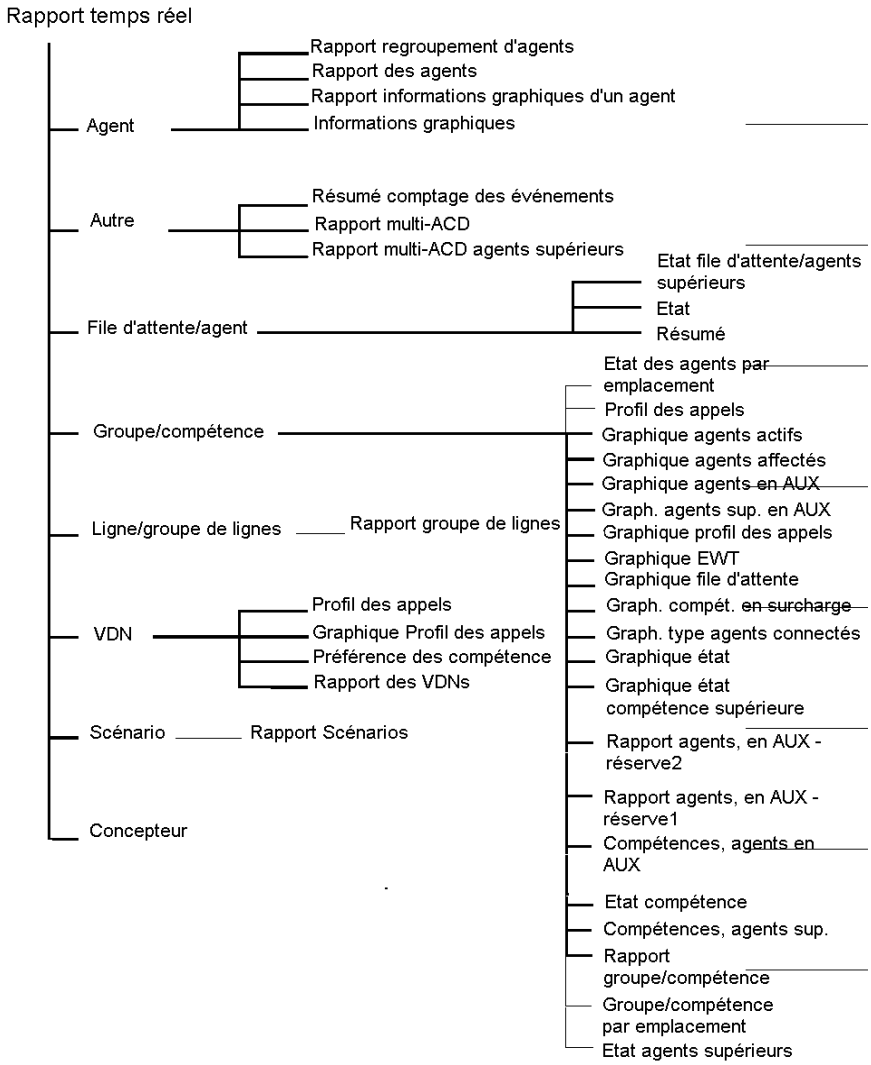
Présentation

Ce chapitre donne une brève description de chaque rapport disponible et une définition des différents champs de saisie. Vous y trouverez les informations dont vous aurez besoin pour renseigner les écrans de saisie des rapports temps réel.

Ce chapitre contient un bref résumé de chaque rapport temps réel, exemple à l'appui. Lorsque vous générez un rapport temps réel, les totaux des colonnes sont placée en première ligne, sous les en-têtes.

Schéma du sous-système des rapports temps réel

Le schéma suivant illustre la structure du sous-système des rapports temps réel. Cette section suit la structure de rapport présentée dans ce schéma - les rapports sur les agents sont décrits les premiers, puis viennent les autres rapports, etc.



Rapports Agent

Cette section traite des rapports concernant la catégorie Agent.

Informations générales sur les rapports Agent

Contenu d’un rapport Agent

Les rapports Agent offrent les informations spécifiques suivantes sur les agents :

- Les agents en fonction des regroupements que vous avez créés dans le sous-système Dictionnaire
- Les tâches en cours pour tous les agents affectés à un groupe ou à une compétence
- Des informations et des statistiques en temps réel concernant l’agent spécifié

Organisation des rapports Agent

La liste suivante montre l’organisation des rapports intégrés des agents dans Supervisor :

- Rapport regroupement d’agents à la page 103
- Rapport des agents à la page 106
- Rapport Informations graphiques d’un agent à la page 108
- Rapport Informations graphiques d’un agent à la page 113

Fenêtres de sélection et champs de saisie du rapport Agent

Les rapports dont il est question ici utilisent les fenêtres de sélection et les champs de saisie des rapports Agent. Les données de saisie spécifiques sont inclues dans les rapports.

Champs de saisie du rapport Agent

Tous les rapports n’utilisent pas tous les champs ; pour déterminer ce que vous allez visualiser, reportez-vous aux informations relatives au rapport que vous exécutez. Pour exécuter le rapport, vous pouvez, par exemple, entrer un regroupement d’agents, un nom d’agent ou un groupe/compétence.

Champs de saisie

Le tableau suivant décrit les champs des fenêtres de saisie des rapports temps réel sur les agents :

Champ	Définition
Regroupement d'agents	Entrez le nom du regroupement que vous désirez visualiser. Tous les noms devant apparaître sur le rapport doivent avoir été définis et saisis au préalable dans le sous-système Dictionnaire.
Agent ou Nom d'agent	Entrez le nom de l'agent. Ce nom doit être défini dans le sous-système Dictionnaire, sinon c'est l'ID de l'agent qui apparaît.
Groupe/compétence	Entrez le nom, ou le numéro, du groupe ou de la compétence que vous souhaitez afficher dans ce rapport. Tous les noms devant apparaître sur le rapport doivent avoir été définis et saisis au préalable dans le sous-système Dictionnaire.
Régénérer toutes les <#> secondes	Entrez un nombre de secondes (de 3 à 600) pour spécifier la fréquence à laquelle Avaya Call Management Center (CMS) doit mettre à jour les données du rapport. La valeur par défaut du champ Régénérer toutes les <#> secondes correspond à votre fréquence minimale de rafraîchissement plus 15 secondes. Pour connaître votre taux minimal de rafraîchissement, ou le modifier, adressez-vous à votre administrateur CMS.
Valider les seuils du rapport	Activez l'option Valider les seuils du rapport pour exécuter le rapport avec les seuils du rapport. Désactivez-la dans la négative.
Exécuter réduit	Cochez l'option Exécuter réduit pour exécuter le rapport dans une fenêtre réduite. Désélectionnez-la pour exécuter le rapport à sa taille réelle.

Rapport regroupement d'agents

Le rapport Regroupement d'agents vous permet d'afficher les agents selon les regroupements que vous avez créés dans le sous-système Dictionnaire. Vous pouvez, par exemple, créer des regroupements rassemblant les nouveaux agents, les agents portant des numéros de poste spécifiques ou pratiquer tout regroupement qui convienne aux besoins de votre centre d'appels.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Un seul regroupement d'agents s'affiche dans ce rapport. Si vous voulez comparer des regroupements, vous pouvez afficher deux rapports séparément et basculer de l'un à l'autre.
- Seuls les agents connectés et affectés au regroupement apparaissent dans le rapport.
- Les attributs de la base de données utilisés dans le rapport Regroupement d'agents sont stockés dans la table cagent.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie Regroupement d'agents. Sélectionnez le regroupement d'agents qui devra apparaître sur le rapport. Pour plus d'informations, reportez-vous à Fenêtres de sélection et champs de saisie du rapport Agent à la page 102.

Description du rapport Regroupement d'agents

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

Champ	Définition	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Regroupement d'agents	Nom du regroupement d'agents. Vous pouvez le sélectionner dans la fenêtre de saisie du rapport.	Aucun attribut de base de données ni calcul.
Nom agent	Noms des agents affectés à ce groupe/ cette compétence et connectés (ou leurs ID si les noms n'ont pas été attribués dans le sous-système Dictionnaire).	syn(LOGID)
ID de l'agent	Le numéro d'identification de l'agent.	LOGID
Extn.	Extension (ou poste) à partir de laquelle l'agent s'est connecté.	EXTENSION
Motif AUX	Le motif associé à l'état de travail auxiliaire de cet agent (par exemple, déjeuner, pause, réunion ou formation). Le champ est vierge si l'agent n'est pas en état AUX.	AUXREASON
Etat	Mode de travail (état) en cours de l'agent (DISPONIBLE, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, SONNERIE, INCONNU, AUTRE, NON CONNECTE) et sens de l'appel (nul, ENTRANT ou SORTANT).	AWORKMODE et DIRECTION

Champ	Définition	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Groupe/compétence	Lorsqu'un agent traite un appel de groupe/compétence, un appel direct à agent ou est en état de travail après appel associé à l'appel (ACW), WORKSKILL est OLDEST_LOGON. • Lorsqu'un agent traite un appel AUXIN/AUXOUT à partir de l'état disponible, alors qu'il est en AUX ou qu'il a un appel AUXIN/AUXOUT en attente. • Lorsqu'un agent traite un appel AUXIN avec un appel ACD en attente. • Lorsqu'un agent traite un appel AUXOUT en ayant un appel ACD en attente (groupe/compétence associé à l'appel ACD). • Lorsqu'un agent est disponible, en AUX ou en AUTRE, ce champ reste vide.	WORKSKILL
Temps	Temps écoulé depuis le dernier changement d'état de travail (WORKMODE) de l'agent pour n'importe quel groupe/compétence. Cet attribut n'est pas remis à l'état initial si DIRECTION est modifié alors que WORKMODE reste inchangé. Si par exemple l'agent passe de AUX en AUXOUT puis revient en AUX, AGTIME continue sans repartir à zéro.	AGTIME
Nom VDN (Affiche des données uniquement si vous disposez de la fonction de routage conditionnel des appels)	Numéro ou nom du VDN pour lequel le rapport affiche des données. Le VDN est associé à l'appel ACD en cours. Si un nom a été affecté au VDN dans le sous-système Dictionnaire, le nom, et non le numéro, apparaît.	syn(VDN)

Rapport des agents

Le Rapport des agents affiche les tâches en cours de tous les agents affectés à un groupe ou à une compétence. Il indique le poste auquel l'agent est connecté, l'état de travail de cet agent, le temps que l'agent a passé dans cet état, ainsi que le groupe ou la compétence dans laquelle l'agent travaille actuellement. Ce rapport vous donne aussi des informations sur le VDN (numéro d'accès au scénario) (si vous disposez de la fonction de routage conditionnel des appels).

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Seuls les agents actuellement affectés et connectés au groupe/compétence figurent sur ce rapport.
- Les attributs de la base de données utilisés dans le rapport des agents sont stockés dans la table cagent.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie Agent. Sélectionnez le groupe/compétence qui doit figurer sur le rapport. Pour plus d'informations, reportez-vous à Fenêtres de sélection et champs de saisie du rapport Agent à la page 102.

Description du rapport des agents

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

Champ	Définition	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Groupe/compétence	Nom ou numéro du groupe/compétence sélectionné pour ce rapport.	syn(SPLIT)
Nom agent	Noms des agents affectés à ce groupe/ cette compétence et connectés (ou leurs ID si les noms n'ont pas été attribués dans le sous-système Dictionnaire).	syn(LOGID)
ID de l'agent	Le numéro d'identification de l'agent.	LOGID
Extn.	Extension (ou poste) à partir de laquelle l'agent s'est connecté.	EXTENSION
Motif AUX	Le motif associé à l'état de travail auxiliaire de cet agent (par exemple, déjeuner, pause, réunion ou formation). Le champ est vierge si l'agent n'est pas en état AUX.	AUXREASON

Champ	Définition	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Etat	Mode de travail (état) en cours de l'agent (DISPONIBLE, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, SONNERIE, INCONNU, AUTRE, NON CONNECTE) et sens de l'appel (nul, ENTRANT ou SORTANT).	AWORKMODE et DIRECTION
Groupe/compétence	Lorsqu'un agent traite un appel de groupe/compétence, un appel direct à agent ou est en état de travail après appel associé à l'appel (ACW). WORKSKILL est OLDEST_LOGON : • Lorsqu'un agent traite un appel AUXIN/AUXOUT à partir de l'état disponible, alors qu'il est en AUX ou qu'il a un appel AUXIN/AUXOUT en attente. • Lorsqu'un agent traite un appel AUXIN avec un appel ACD en attente. • Lorsqu'un agent traite un appel AUXOUT en ayant un appel ACD en attente (groupe/compétence associé à l'appel ACD). • Lorsqu'un agent est disponible, en AUX ou en AUTRE, ce champ reste vide.	WORKSKILL
Temps	Temps écoulé depuis le dernier changement d'état de travail (WORKMODE) de l'agent pour n'importe quel groupe/compétence. Cet attribut n'est pas remis à l'état initial si DIRECTION est modifié alors que WORKMODE reste inchangé. Si par exemple l'agent passe de AUX en AUXOUT puis revient en AUX, AGTIME continue sans repartir à zéro.	AGTIME
Nom VDN (Affiche des données uniquement si vous disposez de la fonction de routage conditionnel des appels)	Numéro ou nom du VDN pour lequel le rapport affiche des données. Le VDN est associé à l'appel ACD en cours. Si un nom a été affecté au VDN dans le sous-système Dictionnaire, le nom, et non le numéro, apparaît.	VDN

Rapport Informations graphiques d’un agent

Le rapport Informations graphiques d’un agent présente des informations et statistiques en temps réel pour l’agent spécifié.

Cette version du rapport Informations graphiques d’un agent est destinée aux utilisateurs non équipés de la fonction EAS.

Ce qu’il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Lorsque vous descendez en cascade vers le rapport temps réel Informations graphiques d’un agent, vous pouvez également descendre jusqu’au rapport intégré correspondant en cliquant sur le bouton droit de la souris.
- Ce rapport comprend un tableau montrant tous les groupes dans lesquels l’agent est connecté. Si l’agent est affecté à d’autres groupes, sans y être connecté, ces groupes n’apparaissent pas dans le tableau.
- Lorsque vous accédez à ce rapport à partir du menu du sélecteur de rapports, vous devez compléter les champs de saisie Nom agent et ID de l’agent.
- Lorsque vous accédez à ce rapport en descendant en cascade à partir d’un autre rapport, par défaut, les champs de saisie contiennent les informations du rapport d’origine.
- Les attributs de base de données utilisés dans le rapport Informations agent sont stockés dans la table cagent.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie Informations agent. Sélectionnez l’agent qui doit figurer sur le rapport. Reportez-vous à Fenêtres de sélection et champs de saisie du rapport Agent à la page 102.

Vous pouvez accéder à ce rapport comme suit :

- A partir du menu de sélection : rapport temps réel Agent.
- En descendant en cascade depuis les champs Nom agent ou ID de l’agent d’autres rapports (par exemple, Agent, Regroupement d’agents, Graphique agents en AUX, Graphique agents supérieurs en AUX ou d’autres rapports temps réel et intégrés).

Description du rapport Informations graphiques d'un agent

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

Champ	Définition	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Nom agent	Noms des agents affectés à ce groupe/cette compétence et connectés (ou leurs ID si les noms n'ont pas été attribués dans le sous-système Dictionnaire).	syn(LOGID)
ID de l'agent	Le numéro d'identification de l'agent.	LOGID
Extn.	Extension (ou poste) à partir de laquelle l'agent s'est connecté.	EXTENSION
Etat	Mode de travail (état) en cours de l'agent (DISPONIBLE, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, SONNERIE, INCONNU, AUTRE, NON CONNECTE) et sens de l'appel (nul, ENTRANT ou SORTANT).	AWORKMODE et DIRECTION
Temps	Temps écoulé depuis le dernier changement d'état de travail (WORKMODE) de l'agent pour n'importe quel groupe/compétence. Cet attribut n'est pas remis à l'état initial si DIRECTION est modifié alors que WORKMODE reste inchangé. Si par exemple l'agent passe de AUX en AUXOUT puis revient en AUX, AGTIME continue sans repartir à zéro.	AGTIME

Champ	Définition	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Groupe actif	Le groupe est actif quand l'agent est : • Sur un appel de groupe/compétence, un appel ACD direct à agent ou un appel ACW, il s'agit du groupe/compétence associé à l'appel ou à l'état de travail après appel (ACW). • Disponible, en AUX ou dans des états AUTRE - le champ est vierge. • Sur un appel AUXIN/AUXOUT, il s'agit du groupe/compétence OLDEST_LOGON. • Sur un appel AUXIN/AUXOUT à partir de l'état disponible, pendant l'état AUX ou avec un appel AUXIN/AUXOUT en attente, il s'agit du groupe/compétence OLDEST_LOGON. • Sur un appel AUXIN avec un appel ACD en attente, il s'agit du groupe/compétence OLDEST_LOGON. • Sur un appel AUXOUT avec un appel ACD en attente, il s'agit du groupe/compétence associé à l'appel ACD. WORKSKILL ne diffère de WORKSPLIT que dans le cas où l'agent est disponible. Dans ce cas, WORKSKILL est vide et WORKSPLIT contient l'un des groupes/compétences dans lesquels l'agent est disponible.	syn(WORKSKILL)
Appels ACD	Appels ACD mis en file d'attente sur le groupe/compétence et auxquels un agent a répondu pendant l'intervalle en cours. Les appels directs à agent ne sont pas compris, contrairement aux appels ACD effectués par un système annexe (appelé aussi numérotation sortante prédictive).	sum(ACDCALLS)
Transfert en att.?	Un transfert vers un nouveau groupe ou une nouvelle compétence, ou un changement de compétence, est en attente pour cet agent. Cette fonctionnalité n'est disponible que sur les serveurs de communications équipés de la fonction Move Agent While Staffed (déplacer agent alors qu'il est connecté). Les valeurs permises pour MOVEPENDING sont 0 = NON et 1 = OUI.	MOVEPENDING

Champ	Définition	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Appels directs à agent	Nombre total d'appels de groupe et directs à agent auxquels l'agent a répondu pendant l'intervalle en cours. Il s'agit du nombre d'appels auxquels l'agent a répondu, et non du nombre d'appels pour lesquels l'agent a compté un événement.	sum(DA_SKILL)
DISPO	Temps au cours de l'intervalle de collecte pendant lequel l'agent était dans l'état disponible pour des appels ACD de groupe ou des appels directs à agent dans n'importe quel groupe.	sum(TI_AVAILTIME)
ACD	Temps au cours de l'intervalle de collecte pendant lequel l'agent était en conversation en appels ACD pour le GROUPE.	sum(<TOTAL_I_ACDTIME>)
ACW	Temps au cours de l'intervalle de collecte pendant lequel l'agent était en mode de travail après appel (ACW). Cela comprend les ACW des appels ACD de groupe et les ACW non associés à un appel.	sum(<TOTAL_I_ACWTIME>)
AUX	Temps au cours de l'intervalle de collecte pendant lequel l'agent était en état de travail AUX dans tous les groupes/compétences, en AUXINCALLS ou AUXOUTCALLS.	sum(TI_AUXTIME)
SONNERIE	Temps au cours de l'intervalle de collecte pendant lequel des appels ACD de groupe et des appels directs adressés à l'agent ont sonné.	sum(I_RINGTIME)

Champ	Définition	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
AUTRE	Temps au cours de l'intervalle de collecte pendant lequel l'agent s'occupait à d'autres tâches dans tous les groupes. En mode de fonctionnement automatique ou manuel, l'agent a mis un appel en attente sans entreprendre d'autre action, a composé un numéro pour effectuer un appel ou activer une fonction ou un appel interne a sonné sans autre activité. Pour tous les serveurs de communications, TI_OTHERTIME est recueilli pour la période s'écoulant après l'établissement de la liaison au serveur de communications ou après la connexion de l'agent et avant que le serveur de communications n'indique à CMS l'état de l'agent. Le temps TI_ est enregistré uniquement pour le groupe/compétence dans lequel la connexion a été la plus longue. Il doit être consolidé pour tous les groupes/ compétences auxquel(le)s les agents sont susceptibles de se connecter pour pallier à une éventuelle modification de l'ordre de connexion pendant l'intervalle de collecte des données.	sum(TI_OTHERTIME)
Groupe	Numéro ou nom des groupes auxquels cette extension est affectée ou auxquels l'agent est connecté.	syn(SPLIT)

Rapport Informations graphiques d'un agent

Le rapport Informations graphiques présente des informations et statistiques en temps réel pour l'agent spécifié.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Les superviseurs peuvent utiliser ce rapport pour accéder à des informations précises sur un agent particulier sans avoir à exécuter plusieurs commandes ni ouvrir plusieurs rapports. Ils peuvent ainsi décider rapidement, en meilleure connaissance de cause, s'il convient d'ajouter ou de supprimer un agent d'une compétence.
- Ce rapport est disponible avec toutes les versions de serveurs de communications. Son contenu dépend cependant de la version pour laquelle il est exécuté.
- Les attributs de base de données utilisés dans le rapport Informations graphiques d'un agent sont stockés dans la table cagent.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie Informations agent. Sélectionnez l'agent qui doit figurer sur le rapport. Reportez-vous à Fenêtres de sélection et champs de saisie du rapport Agent à la page 102.

Vous pouvez accéder au rapport de deux manières :

- A partir du menu de sélection : rapport temps réel Agent.
- En cascade à partir des champs Nom agent ou ID de l'agent apparaissant dans d'autres rapports (rapports Informations graphiques d'un agent, Etat de travail ou Graphiques agents en AUX, par exemple).

L'exemple suivant montre le type d'informations que contient un rapport pour un serveur de communications :

- Informations graphiques :

  Un graphique à barres vertical en 3D, l'axe Y indiquant le temps (en minutes) et l'axe X les états de travail de l'agent. Ce graphique montre le temps (en minutes) passé par l'agent dans chaque état pendant l'intervalle en cours. Par défaut, aucune légende ne l'accompagne.

- Informations sur les tableaux :

  Un tableau indique les compétences attribuées à l'agent et le niveau de compétence
  1 à 16, ou R1 ou R2

  Une barre de défilement apparaît si le nombre de compétences auxquelles l'agent est affecté est supérieur au nombre pouvant être affiché dans le tableau.

- Etat du rapport temps réel.

Description du rapport Informations graphiques d'un agent

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

Champ	Définition	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Agent	Noms des agents affectés à ce groupe/cette compétence et connectés (ou leurs ID si les noms n'ont pas été attribués dans le sous-système Dictionnaire).	syn(LOGID)
ID de l'agent	Le numéro d'identification de l'agent.	LOGID
Extn.	Extension (ou poste) à partir de laquelle l'agent s'est connecté.	EXTENSION
Etat	Mode de travail (état) en cours de l'agent (DISPONIBLE, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, SONNERIE, INCONNU, AUTRE, NON CONNECTE) et sens de l'appel (nul, ENTRANT ou SORTANT).	AWORKMODE et DIRECTION
Temps	Temps écoulé depuis le dernier changement d'état de travail (WORKMODE) de l'agent pour n'importe quel groupe/compétence. Cet attribut n'est pas remis à l'état initial si DIRECTION est modifié alors que WORKMODE reste inchangé. Si par exemple l'agent passe de AUX en AUXOUT puis revient en AUX, AGTIME continue sans repartir à zéro.	AGTIME

Champ	Définition	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Compétence active	Il s'agit de la compétence active lorsque l'agent est : • Sur un appel de groupe/compétence ou un appel direct, ou est en travail après appel (ACW). Il s'agit du groupe/compétence associé à l'appel ou à l'état de travail après appel (ACW). • Disponible, en AUX ou dans des états AUTRE. Le champ est vierge. • Sur un appel AUXIN/AUXOUT. Il s'agit du groupe/compétence OLDEST_LOGON. • Sur un appel AUXIN/AUXOUT à partir de l'état disponible, pendant l'état AUX ou a un appel AUXIN/AUXOUT en attente. Il s'agit du groupe/compétence OLDEST_LOGON. • Sur un appel AUXIN avec un appel ACD en attente. Il s'agit du groupe/compétence OLDEST_LOGON. • Sur un appel AUXOUT avec un appel ACD en attente. Il s'agit du groupe/compétence associé à l'appel ACD. WORKSKILL ne diffère de WORKSPLIT que dans le cas où l'agent est disponible. Dans ce cas, WORKSKILL est vide et WORKSPLIT contient l'un des groupes/compétences dans lesquels l'agent est disponible.	syn(WORKSKILL)
Motif AUX	Pour le serveur de communications, il s'agit du code de motif associé à l'état de travail auxiliaire (en pause, en réunion, etc.) de cet agent. Le champ est vierge si l'agent n'est pas en état AUX.	syn(AUXREASON)

Champ	Définition	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Compétence supérieure	Compétence mesurée de plus haut niveau administrée en premier par l'agent, le niveau de compétence 1 étant le plus élevé et le niveau 16 le plus bas. L'attribut TOPSKILL d'un agent est égal à 0, sauf lorsque le niveau de compétence (LVL) est affecté à PREFERENCE. Cela signifie qu'un agent ne disposera pas de compétence supérieure ou ne sera comptabilisé dans aucun des attributs TOPSKILL d'une table de groupe/compétence si leur préférence de traitement des appels est Plus grand besoin (NEED) ou Affectation de pourcentage (PCNT). De plus, les agents avec une préférence basée sur le niveau de compétence mais avec des niveaux réserve pour toutes les compétences qui leur sont affectées, ne disposent pas de l'attribut TOPSKILL.	syn(TOPSKILL)
Préférence de traitement des appels	Préférence de traitement des appels de l'agent. Les valeurs possibles sont : nulle, LVL (niveau de compétence), NEED (plus grand besoin) ou PCNT (affectation de pourcentage).	syn(PREFERENCE)
Appels ACD	Appels ACD mis en file d'attente sur le groupe/compétence et auxquels un agent a répondu pendant l'intervalle en cours. Les appels directs à agent ne sont pas compris, contrairement aux appels ACD effectués par un système annexe (appelé aussi numérotation sortante prédictive).	sum(ACDCALLS)
Transfert en att.?	Un transfert vers un nouveau groupe ou une nouvelle compétence, ou un changement de compétences, est en attente pour cet agent. Cette fonctionnalité n'est disponible que sur les serveurs de communications équipés de la fonction Move Agent While Staffed (déplacer agent alors qu'il est connecté). Les valeurs permises pour MOVEPENDING sont 0 = NON et 1 = OUI.	MOVEPENDING
Compétence directe agent	Compétence actuellement affectée en tant que compétence directe de l'agent. Les appels directs à agent vers l'agent sont mis en file d'attente sur cette compétence.	syn(DA_SKILL)
Appels directs à agent	Nombre total d'appels de groupe/compétence et directs à agent auxquels cet agent a répondu pendant l'intervalle en cours. Il s'agit du nombre d'appels auxquels l'agent a répondu, et non du nombre d'appels pour lesquels l'agent a compté un événement.	sum(DA_ACDCALLS)

Champ	Définition	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Compétence	Nom ou numéro de la compétence sélectionnée pour ce rapport.	syn(SPLIT)
Niveau	Niveau de compétence (1-16, R1 ou R2) associé à la compétence (SKILL).	syn(LEVEL)
Pourcentage	Affectation de pourcentage de l'agent pour ce groupe (SPLIT). Requiert Avaya Business Advocate.	PERCENT
DISPONIBLE	Temps, au cours de l'intervalle de collecte, que l'agent a passé dans l'état disponible pour les appels ACD de groupe/compétence ou directs à agent dans tout groupe/compétence.	sum(TI_AVAILTIME)
ACD	Temps total, pendant l'intervalle de collecte, que l'agent a passé au téléphone sur des appels ACD pour le groupe.	sum(<TOTAL_I_ACDTIME>)
ACW	Temps, au cours de l'intervalle de collecte, que l'agent a passé en travail après appel (incluant l'ACW pour des appels ACD de groupe/ compétence et l'ACW non associé à un appel).	sum (<TOTAL_I_ ACWTIME>)
AUX	Temps total au cours de l'intervalle de collecte pendant lequel l'agent était en état de travail AUX dans tous les groupes/compétences, en AUXINCALLS ou AUXOUTCALLS.	sum(TI_AUXTIME)
SONNERIE	Temps au cours de l'intervalle de collecte pendant lequel des appels ACD de groupe/ compétence et directs à agent ont sonné pour l'agent.	sum(I_RINGTIME)

Champ	Définition	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
AUTRE	Temps, pendant l'intervalle de collecte, que l'agent a passé à effectuer d'autres travaux dans tous les groupes/compétences. En mode de fonctionnement automatique ou manuel, l'agent a mis un appel en attente sans entreprendre d'autre action, a composé un numéro pour effectuer un appel ou activer une fonction ou un appel interne a sonné sans autre activité. Pour tous les serveurs de communications, TI_OTHERTIME est recueilli pour la période qui suit l'établissement de la liaison au serveur de communications ou la connexion de l'agent et qui précède l'indication à CMS de l'état de l'agent par le serveur de communications. Le temps TI_ est enregistré uniquement pour le groupe/compétence dans lequel la connexion a été la plus longue. Il doit être consolidé pour tous les groupes/compétences auxquel(le)s les agents sont susceptibles de se connecter pour pallier à une éventuelle modification de l'ordre de connexion pendant l'intervalle de collecte des données.	sum(TI_OTHERTIME)
Temps connecté	Temps, lors de l'intervalle de collecte, pendant lequel l'agent était connecté dans tout groupe/ compétence. Le temps TI_ n'est enregistré que pour le groupe/compétence dans lequel la connexion a été la plus longue. Il doit être consolidé pour tous les groupes/compétences auxquel(le)s les agents sont susceptibles de se connecter pour pallier à une éventuelle modification de l'ordre de connexion pendant l'intervalle de collecte des données.	sum(TI_STAFFTIME)

Rapports Autre

Cette section traite des rapports Autre.

Informations générales sur les rapports Autre

Contenu des rapports Autre

Les rapports temps réel de la catégorie Autre offrent les informations spécifiques suivantes sur les agents :

- Un récapitulatif du nombre de fois, dans l'intervalle en cours, qu'un agent d'un groupe/compétence a appuyé sur l'une des neuf touches de comptage des événements alors qu'il était en cours d'appel ACD ou en mode de travail après appel (ACW) lié à un appel.
- Informations en temps réel sur le traitement des appels
- Informations sur les compétences pour les compétences de plusieurs ACD

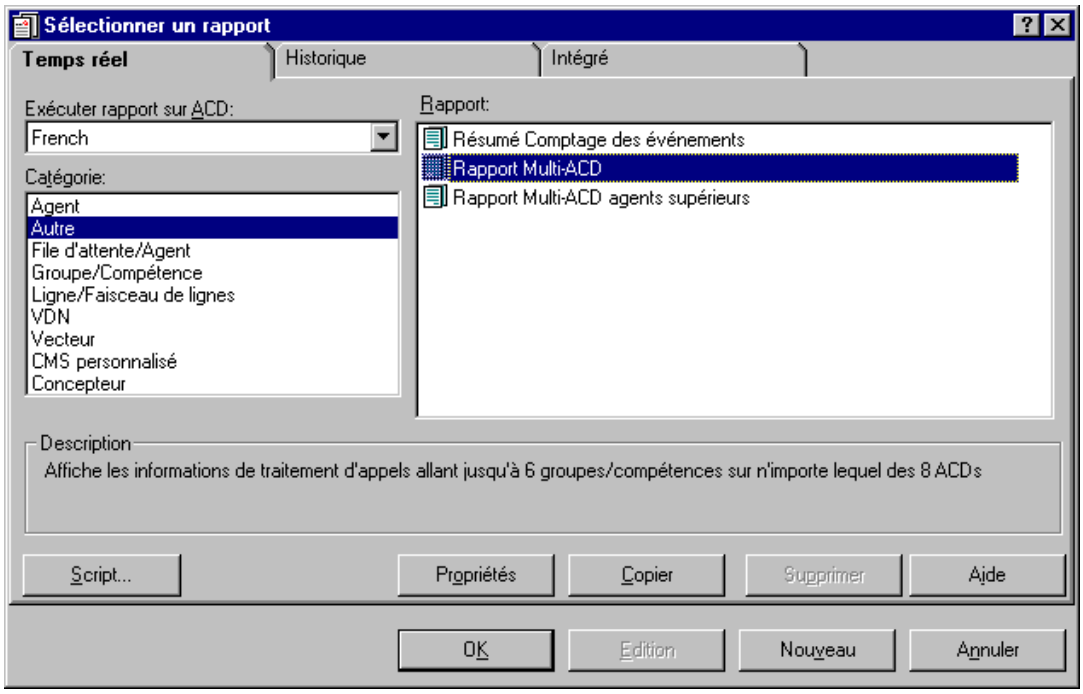
Organisation des rapports Autre

La liste qui suit montre comment sont organisés les rapports Autre :

- Rapport Résumé comptage des événements à la page 120
- Rapport Multi-ACD à la page 123
- Rapport Multi-ACD agents supérieurs à la page 129

Fenêtre de sélection des rapports Autre

La figure suivante représente une occurrence de la fenêtre de sélection des rapports Autre. Les rapports sont traités selon leur ordre d'apparition dans cette fenêtre.



Rapport Résumé comptage des événements

Le rapport Résumé comptage des événements indique combien de fois dans l'intervalle en cours un agent d'un groupe/compétence a appuyé sur l'une des neuf touches de comptage des événements alors qu'il était en cours d'appel ACD ou en mode de travail après appel (ACW) lié à un appel.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Vous pouvez définir des touches d'événements pour représenter tout type d'événement de votre choix (par exemple, le nombre d'appels générés à partir d'une publicité, d'une promotion ou d'une zone géographique).
- Les comptages d'événements ne sont enregistrés que lorsqu'un agent est en cours d'appel ACD ou en mode de travail après appel (ACW) lié à un appel. Si un agent est en mode de fonctionnement AUTOMATIQUE, l'appel ACD prend fin lorsque l'appelant raccroche et il est impossible d'enregistrer un comptage d'événement une fois que l'appelant a raccroché. Pour comptabiliser les événements, il est recommandé aux agents d'utiliser le mode de fonctionnement MANUEL parce qu'ainsi ils passent en mode de travail après appel (ACW) dès que l'appelant raccroche, ce qui leur permet de saisir un comptage d'événement.
- Les attributs de base de données utilisés dans le rapport Groupe de lignes sont stockés dans la table csplit.

Relations avec les autres sous-systèmes

L'événement 0, difficulté audio, est utilisé dans les rapports d'exception de ligne réseau et de groupe.

Fenêtre de saisie du rapport Résumé comptage des événements

La figure suivante présente une occurrence du rapport Résumé comptage des événements. Il est nécessaire de renseigner cette fenêtre de saisie pour exécuter le rapport.



Champs de saisie du rapport Résumé comptage des événements

Le tableau suivant décrit les champs des fenêtres de saisie du rapport temps réel Résumé comptage des événements.

Champ	Définition
Groupe/compétence	Entrez le nom ou le numéro de groupe ou compétence pour lequel vous voulez exécuter le rapport. Vous ne pouvez saisir un nom de groupe, ou de compétence, que s'il a déjà été défini dans le Dictionnaire.
Régénérer toutes les <#> secondes	Entrez un nombre de secondes (de 3 à 600) pour spécifier la vitesse à laquelle CMS doit mettre à jour les données du rapport. La valeur par défaut du champ Régénérer toutes les <#> secondes correspond à votre fréquence minimale de rafraîchissement plus 15 secondes. Pour connaître votre taux minimal de rafraîchissement, ou le modifier, adressez-vous à votre administrateur CMS.
Valider les seuils du rapport	Activez l'option Valider les seuils du rapport pour exécuter le rapport avec les seuils du rapport. Désactivez-la dans la négative.
Exécuter réduit	Activez l'option Exécuter réduit pour exécuter le rapport dans une fenêtre réduite en icône. Désélectionnez-la pour exécuter le rapport à sa taille réelle.

Description du rapport Résumé comptage des événements

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Groupe/compétence	Nom ou numéro du groupe/de la compétence sélectionné pour ce rapport.	syn(SPLIT)
Agents connectés	Le nombre total d'agents qui sont connectés à chaque groupe/compétence.	STAFFED
Nom agent	Noms des agents affectés à ce groupe/ cette compétence et connectés (ou leurs ID si les noms n'ont pas été attribués dans le sous-système Dictionnaire).	syn(LOGID)

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Appels ACD	Nombre total d'appels ACD de groupe/ compétence et directs à agent auxquels l'agent a répondu. Il s'agit du nombre d'appels auxquels l'agent a répondu, et non du nombre d'appels pour lesquels l'agent a compté un événement.	ACDCALLS + DA_ACDCALLS <TOTAL_ACDCALLS>
Comptage événements 1 ... 9	Le nombre de fois au cours de la période spécifiée que cet agent a tapé chaque touche de comptage d'événement (1 - 9) alors qu'il était en cours d'appel ACD ou en mode de travail après appel (ACW) associé à un appel ACD pour ce groupe/ compétence.	EVENT1 …9

Rapport Multi-ACD

Ce rapport affiche des informations de traitement des appels en temps réel. Ces informations peuvent être demandées pour un maximum de huit groupes/compétences et huit ACDs à la fois. Ce rapport permet d'évaluer et de comparer des informations de groupes/compétences identiques dans divers ACDs. Grâce à ces informations, vous pouvez déterminer la charge de travail et les performances de traitement des appels, la réaffectation des agents ou d'autres configurations ACD afin d'équilibrer les charges de travail et de réduire le nombre d'appels abandonnés.

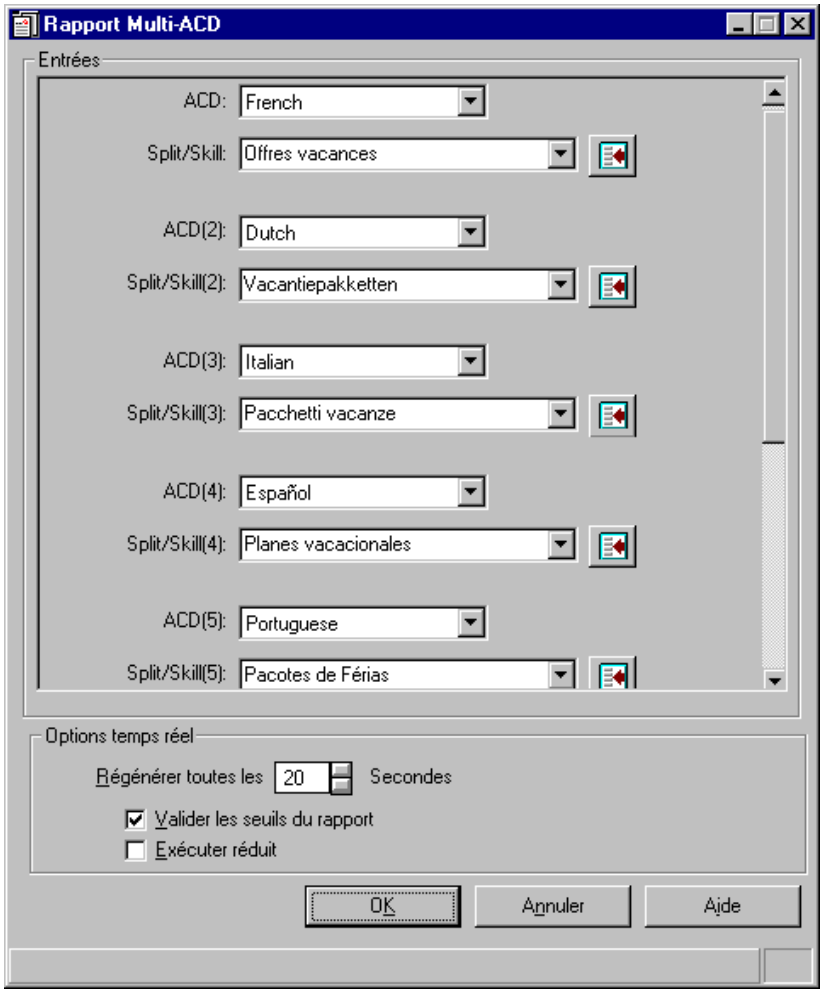
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Le rapport Multi-ACD figure dans le menu des rapports temps réel même si un seul ACD réel est installé sur votre système CMS.
- Les attributs de base de données utilisés dans le rapport Multi-ACD sont stockés dans la table csplit.
- Ce rapport peut afficher des informations sur huit ACD maximum.

Fenêtre de saisie du rapport Multi-ACD

La figure suivante présente un exemple de rapport Multi-ACD. Il est nécessaire de renseigner cette fenêtre de saisie pour exécuter le rapport.



Champs de saisie du rapport Multi-ACD

Le tableau suivant décrit les champs des fenêtres de saisie des rapports temps réel Multi-ACD.

Champ	Définition
Du premier au huitième ACD	Indiquez le nom ou le numéro des premier au sixième ACD pour lesquels vous souhaitez exécuter le rapport. Vous ne pouvez entrer un nom d'ACD que si ce nom a été défini dans le sous-système Dictionnaire.
Groupe/compétence	Entrez le nom ou le numéro des groupes/compétences pour lesquels vous souhaitez exécuter le rapport. Vous ne pouvez saisir un nom de groupe, ou de compétence, que s'il a déjà été défini dans le Dictionnaire.
Régénérer toutes les <#> secondes	Entrez un nombre de secondes compris entre 3 et 600 pour spécifier la fréquence à laquelle CMS doit mettre à jour les données du rapport. La valeur par défaut du champ Régénérer toutes les <#> secondes correspond à votre fréquence minimale de rafraîchissement plus 15 secondes. Pour connaître votre taux minimal de rafraîchissement, ou le modifier, adressez-vous à votre administrateur CMS.
Valider les seuils du rapport	Activez l'option Valider les seuils du rapport pour exécuter le rapport avec les seuils du rapport. Sinon, désactivez-la.
Exécuter réduit	Activez l'option Exécuter réduit pour exécuter le rapport dans une fenêtre réduite en icône. Désélectionnez-la pour exécuter le rapport à sa taille réelle.

Description du rapport Multi-ACD

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Groupe/compétence	Noms ou numéros des groupes/ compétences sélectionnés pour ce rapport.	syn(SPLIT)
ACD	Nom ou numéro de l'ACD pour lequel les données sont sélectionnées.	syn(ACD)
Etat compétence	Etat actuel de la compétence par rapport aux seuils administrés. Il s'affiche sur le rapport comme Normal, Surcharge1 ou Surcharge2, Behind ou Autorsv. Requiert Avaya Business Advocate.	SKSTATE

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Appels en attente	Le nombre d'appels ACD de groupe ou de compétence en attente de réponse. Cela comprend les appels en file d'attente et en sonnerie sur le poste téléphonique d'un agent. Il n'est en revanche pas tenu compte des appels directs à agents.	INQUEUE+INRING
Plus ancien appel en attente	Durée en secondes passée par l'appel ACD le plus ancien en file d'attente ou en sonnerie avant d'être répondu à l'exception des appels directs à agent.	OLDESTCALL
Vitesse moyenne de réponse	Temps moyen que les appels ont passé en file d'attente et en sonnerie avant qu'un agent n'y réponde. Cela ne comprend pas les appels directs à agents mais comprend les appels ACD sortants effectués par un système annexe (appelé aussi numérotation sortante prédictive).	ANSTIME/ACDCALLS/ <AVG_ANSWER_SPEED>
EWT / Supérieure	Cet en-tête contient la durée estimée d'attente pour le groupe/compétence avec une priorité supérieure. La durée estimée d'attente est le temps d'attente d'un appel mis en file d'attente sur le groupe/ compétence à la priorité supérieure. Cette durée ne comprend que le temps qu'il faut pour transmettre un appel à un agent. Elle ne comprend pas le temps de sonnerie. Si le routage conditionnel n'est pas activé, les en-têtes et colonnes Durée estimée d'attente (EWT) s'affichent, mais avec des champs vierges. Il est possible de définir des seuils d'exception pour la durée estimée d'attente à l'aide de la commande Exceptions.	EWTTOP
EWT - Haute	Cet en-tête contient la durée estimée d'attente pour le groupe/compétence avec une priorité élevée. La durée estimée d'attente correspond au délai d'attente d'un appel lorsque celui-ci est mis en file d'attente sur le groupe/compétence avec une priorité élevée. Cette durée ne comprend que le temps qu'il faut pour transmettre un appel à un agent. Elle ne comprend pas le temps de sonnerie. Si le routage conditionnel n'est pas activé, les en-têtes et colonnes Durée estimée d'attente (EWT) s'affichent, mais avec des champs vierges. Il est possible de définir des seuils d'exception pour la durée estimée d'attente à l'aide de la commande Exceptions.	EWTHIGH

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
EWT / Moyenne	Cet en-tête contient la durée estimée d'attente pour le groupe/compétence avec une priorité moyenne. La durée estimée d'attente correspond au délai d'attente d'un appel lorsque celui-ci est mis en file d'attente sur le groupe/compétence avec une priorité moyenne. Cette durée ne comprend que le temps qu'il faut pour transmettre un appel à un agent. Elle ne comprend pas le temps de sonnerie. Si le routage conditionnel n'est pas activé, les en-têtes et colonnes Durée estimée d'attente (EWT) s'affichent, mais avec des champs vierges. Il est possible de définir des seuils d'exception pour la durée estimée d'attente à l'aide de la commande Exceptions.	EWTMEDIUM
EWT - Basse	Cet en-tête contient la durée estimée d'attente pour le groupe/compétence avec une priorité faible. La durée estimée d'attente correspond au délai d'attente d'un appel lorsque celui-ci est mis en file d'attente sur le groupe/compétence avec une faible priorité. Cette durée ne comprend que le temps qu'il faut pour transmettre un appel à un agent. Elle ne comprend pas le temps de sonnerie. Si le routage conditionnel n'est pas activé, les en-têtes et colonnes Durée estimée d'attente (EWT) s'affichent, mais avec des champs vierges. Il est possible de définir des seuils d'exception pour la durée estimée d'attente à l'aide de la commande Exceptions.	EWTLOW
Appels ACD	Appels ACD mis en file d'attente sur le groupe/compétence et répondus par un agent. Cela ne comprend pas les appels directs à agent mais comprend les appels ACD assurés par un système annexe (appelé aussi numérotation sortante prédictive), uniquement pour les serveurs de communications avec passerelle ASAI.	ACDCALLS
Durée moy. appel ACD	Temps moyen de conversation pour tous les appels ACD acheminés vers ce groupe/compétence. Cela ne comprend pas le temps d'attente sur les appels directs à agent mais inclut le temps de conversation de tous les appels ACD sortants effectués par un système annexe (appelé aussi numérotation prédictive sortante).	ACDTIME/ACDCALLS <AVG_ACD_TALK_TIME>

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Appels aban.	Nombre total d'appels en file d'attente pour chaque groupe/compétence abandonnés avant d'avoir obtenu la réponse d'un agent. incluant les appels sonnant au poste téléphonique (excepté les appels directs à agent). Cela comprend également le nombre d'appels sortants pour chaque groupe/compétence abandonnés par l'usager distant avant qu'un agent n'ait répondu.	ABNCALLS
Temps moy. aban.	Durée d'attente moyenne d'un appelant (dans le groupe/compétence ou le VDN) avant qu'il ne raccroche.	ABNTIME/ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>
Agents disponibles	Nombre total d'agents disponibles pour recevoir des appels ACD dans chaque groupe/compétence.	DISPONIBLE
Agents en sonnerie	Nombre d'agents actuellement disponibles et ayant des appels ACD (dont des appels directs à agent) en sonnerie à leur poste téléphonique mais qui n'ont pas encore répondu. Si l'agent place un appel ou répond à un appel interne, il apparaît comme étant en mode AUX, plutôt qu'en sonnerie.	AGINRING
Agents en appels ACD	Le nombre total d'agents qui sont connectés à des appels ACD entrants et sortants dans chaque groupe ou compétence à l'exception des appels directs à agent.	ONACD
Agents en ACW	Le nombre d'agents en mode de travail après appel pour chaque groupe/ compétence. Cela comprend les agents sur des appels ACWIN/ACWOUT ainsi que les agents en ACW non associé à un appel ACD.	INACW

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Agents en Autre	Le nombre des positions d'agents actuellement occupées à d'autres tâches. Les positions d'agent apparaissent en état AUTRE directement après l'établissement de la liaison avec le serveur de communications, après la connexion de l'agent et avant que CMS soit averti de l'état de l'agent. L'agent a exécuté l'une des tâches suivantes alors qu'il était en mode de fonctionnement automatique ou manuel ; l'agent a placé des appels en attente sans effectuer aucune autre opération. L'agent est en appel direct à agent ou en travail après appel (ACW) pour un appel direct à agent. L'agent numérote pour placer un appel ou activer une fonction. L'agent a un appel personnel en sonnerie en file d'attente sur un autre groupe/compétence, sans autre activité. Pour un serveur de communications qui ne dispose pas de la fonction EAS, les agents sont connectés à plusieurs groupes et effectuent un travail pour un autre groupe que celui-ci.	AUTRE
Agents en Aux	Le nombre d'agents actuellement en mode de travail AUX pour tous les groupes/compétences, y compris les agents traitant des appels AUXIN ou AUXOUT.	INAUX
Agents connectés	Nombre d'agents connectés dans chaque groupe/compétence.	STAFFED

Rapport Multi-ACD agents supérieurs

Ce rapport affiche des informations sur les compétences à partir de plusieurs ACDs. Les comptages d'agents indiquent les agents supérieurs et de débordement. Ce rapport vous permet de saisir des compétences à partir de plusieurs ACDs connectés à CMS.

Le rapport Multi-ACD figure dans le menu des rapports temps réel même si un seul ACD réel est installé sur votre système CMS.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

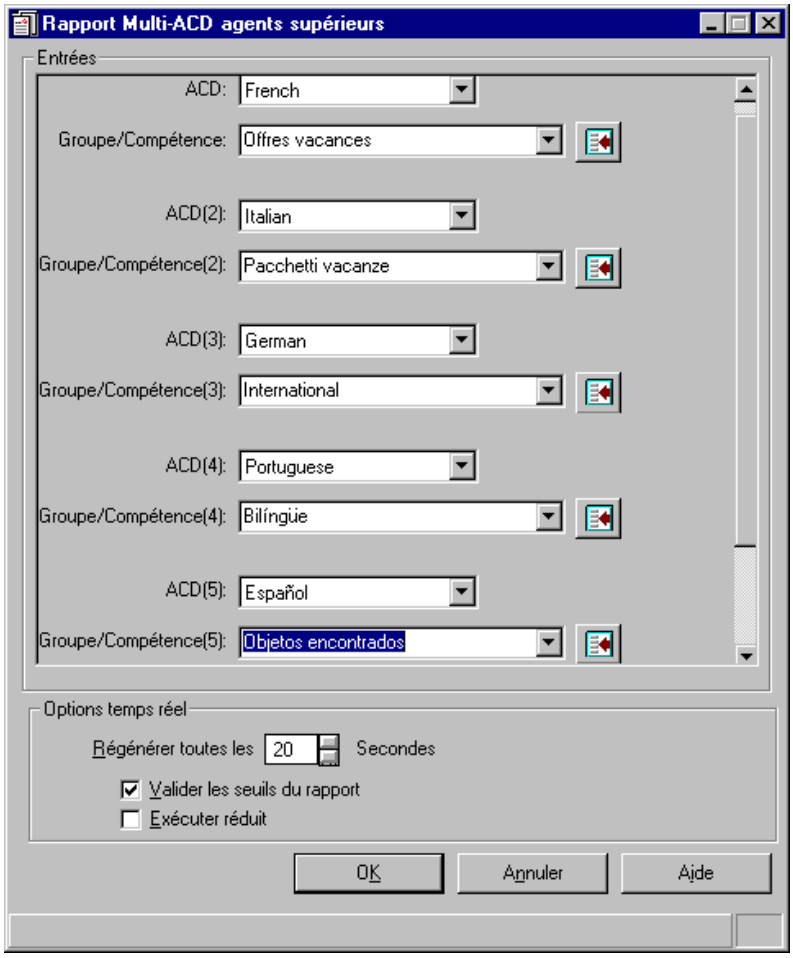
Eléments à connaître sur ce rapport :

- Ce rapport indique le nombre d'agents pour lesquels cette compétence est la compétence supérieure.

- Pour les serveurs de communications non dotés de la fonction EAS, ce rapport indique le nombre d'agents pour lesquels ce groupe est OLDEST_LOGON (plus ancien connecté).
- Les options de menu de ce rapport n'apparaissent que si la fonction EAS est activée. Le rapport peut être exécuté pour n'importe quel ACD actif sur CMS.
- Les agents supérieurs sont les agents pour lesquels cette compétence constitue leur compétence la plus élevée (supérieure). Si des agents ont plusieurs compétences au plus haut niveau, la première compétence administrée est la compétence prioritaire.
- Les attributs de base de données utilisés dans le rapport Multi-ACD agents supérieurs sont stockés dans la table csplit.
- Les informations du rapport standard ne portent que sur six ACD. Pour visualiser des informations sur huit ACD, vous devez personnaliser ce rapport à l'aide de Concepteur de rapport.

Fenêtre de saisie du rapport Multi-ACD agents supérieurs

La figure suivante présente une occurrence du rapport Multi-ACD agents supérieurs. Il est nécessaire de renseigner cette fenêtre de saisie pour exécuter le rapport.



Champs de saisie du rapport Multi-ACD agents supérieurs

Le tableau suivant décrit les champs des fenêtres de saisie des rapports temps réel Multi-ACD agents supérieurs.

Champ	Définition
Compétence (première à sixième compétence)	Entrez le nom ou le numéro des groupes/compétences un à six pour lesquels vous souhaitez exécuter le rapport. Vous ne pouvez saisir un nom de groupe, ou de compétence, que s'il a déjà été défini dans le Dictionnaire.
Régénérer toutes les <#> secondes	Entrez un nombre de secondes compris entre 3 et 600 pour spécifier la fréquence à laquelle CMS doit mettre à jour les données du rapport. La valeur par défaut du champ Régénérer toutes les <#> secondes correspond à votre fréquence minimale de rafraîchissement plus 15 secondes. Pour connaître votre taux minimal de rafraîchissement, ou le modifier, adressez-vous à votre administrateur CMS.
Valider les seuils du rapport	Activez l'option Valider les seuils du rapport pour exécuter le rapport avec les seuils du rapport. Sinon, désactivez-la.
Exécuter réduit	Activez l'option Exécuter réduit pour exécuter le rapport dans une fenêtre réduite en icône. Désélectionnez-la pour exécuter le rapport à sa taille réelle.

Description du rapport Multi-ACD agents supérieurs

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Compétence	Nom ou numéro des groupes/compétences sélectionnés pour ce rapport.	syn(SPLIT)
ACD	Nom ou numéro de l'ACD pour lequel les données sont collectées.	syn(ACD)
Etat compétence	Etat actuel de la compétence par rapport aux seuils administrés. Il s'affiche sur le rapport comme Normal, Surcharge1 ou Surcharge2, Behind ou Ausorsv. Requiert Avaya Business Advocate.	SKSTATE
Appels en attente	Le nombre d'appels ACD de groupe ou de compétence en attente de réponse. Cela comprend les appels en file d'attente et en sonnerie sur le poste téléphonique d'un agent. Il n'est en revanche pas tenu compte des appels directs à agents.	INQUEUE+INRING

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Plus ancien appel en attente	Durée d'attente (en secondes) dans une file ou en sonnerie (sur le poste téléphonique d'un agent pour les différents groupes/compétences du rapport) du plus ancien appel ACD avant qu'il ne soit répondu à l'exception des appels directs à agent.	OLDESTCALL
Vit. moy. rép.	Temps moyen que les appels ont passé en file d'attente et en sonnerie avant qu'un agent n'y réponde. Cela ne comprend pas les appels directs à agent mais inclut les appels ACD sortants placés par un système annexe (appelé aussi numérotation sortante prédictive).	ANSTIME/ACDCALLS <AVG_ANSWER_SPEED>
Appels ACD	Appels ACD mis en file d'attente sur le groupe/ compétence et auxquels un agent a répondu dans le groupe/compétence à l'exception des appels directs à agent. Les appels ACD sortants placés par un système annexe (numérotation sortante prédictive) sont inclus.	ACDCALLS
Durée moy. appel ACD	Temps moyen de conversation pour tous les appels ACD acheminés vers ce groupe/ compétence. Il n'est pas tenu compte du temps de mise en attente ou des appels directs à agents. Les appels ACD sortants placés par un système annexe (numérotation sortante prédictive) sont inclus.	ACDTIME/ACDCALLS <AVG_ACD_TALK_TIME>
Appels aban.	Nombre d'appels abandonnés par l'appelant lorsque les appels sont dans une file d'attente ou lorsqu'ils sonnent pour ce groupe/compétence, y compris les appels dont le temps de conversation est inférieur à la valeur de l'horloge des appels abandonnés fantômes (lorsqu'elle est définie). **Remarque :** Lorsqu'un appel est placé dans la file d'attente de plusieurs groupes/compétences, puis abandonné, seul le premier groupe/compétence incrémente l'attribut de base de données ABNCALLS. (Les appels qui sonnent sur le poste téléphonique d'un agent puis sont abandonnés sont comptabilisés pour le groupe/compétence concerné.)	ABNCALLS
Temps moy. aban.	Durée d'attente moyenne d'un appelant (dans le groupe/compétence ou le VDN) avant qu'il ne raccroche.	ABNTIME/ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>
Agents sup. disponibles	Nombre d'agents supérieurs connectés dans la compétence et disponibles dans celle-ci.	TAVAILABLE
Agents sup. sonnerie	Le nombre actuel d'agents supérieurs connectés à la compétence ayant des appels ACD (y compris des appels directs à agents) en train de sonner sur leurs postes téléphoniques.	TAGINRING

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Agents sup. en appel ACD	Nombre d'agents supérieurs connectés à des appels ACD entrants et sortants dans chaque groupe/compétence à l'exception des appels directs à agent.	TONACD
Agents sup. en ACW	Nombre d'agents supérieurs en état de travail après appel pour chaque compétence. Cela comprend les agents qui effectuent des appels ACWIN ou ACWOUT et les agents en mode ACW non associé à un appel ACD.	TINACW
Agents sup. en AUX	Nombre d'agents supérieurs connectés dans la compétence qui sont en mode de travail AUX pour toutes les compétences ou traitent des appels AUXIN/AUXOUT. Les agents directs en ACW ne sont pas pris en compte.	TINAUX
Agents sup. en Autre	L'agent a exécuté l'une des tâches suivantes alors qu'il était en mode de fonctionnement automatique ou manuel : • L'agent a placé des appels en attente sans effectuer aucune autre opération • L'agent était en appel direct à agent ou en travail après appel (ACW) pour un appel direct à agent • L'agent composait un numéro afin de passer un appel ou d'activer une fonction • L'agent avait un appel personnel en sonnerie, sans autre activité Les agents sont connectés dans des groupes multiples et réalisent des travaux pour un autre groupe que celui-ci (sur un appel ACD ou en mode travail après appel). Pour les serveurs de communications avec EAS, les agents sont connectés dans des compétences multiples et effectuent un travail pour une autre compétence que celle-ci (sur un appel ACD ou dans un état de travail après appel (ACW) associé à un appel). Les positions d'agent apparaissent en état AUTRE directement après l'établissement de la liaison avec le serveur de communications, après la connexion de l'agent et avant que CMS soit averti de l'état de l'agent.	TOTHER

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Agents sup. connectés	Nombre courants d'agents supérieurs connectés dans la compétence.	TSTAFFED
Agents flexibles connectés	Nombre d'agents autres que des agents supérieurs ou en réserve connectés à cette compétence. Requiert Avaya Business Advocate.	FSTAFFED
Agents connectés - Réserve1	Nombre d'agents réserve1 connectés à cette compétence. Requiert Avaya Business Advocate.	R1STAFFED
Agents connectés - Réserve2	Nombre d'agents réserve2 connectés à cette compétence. Requiert Avaya Business Advocate.	R2STAFFED

Rapports File d’attente/Agent

Les rapports File d’attente/Agent offrent les informations spécifiques suivantes sur les files d’attente et les agents :

- Les informations globales sur les compétences, ainsi que des informations sur les agents pour lesquels la compétence demandée est la compétence supérieure
- Les informations globales sur les groupes/compétences telles que le nombre d’appels en attente, le plus ancien appel en file d’attente et le pourcentage d’appels ayant obtenu une réponse dans le niveau de service
- Un résumé de l’état de la file d’attente du groupe/compétence

Informations générales sur les rapports File d’attente/Agent

Contenu des rapports File d’attente/Agent

Les rapports File d’attente/Agent offrent les informations spécifiques suivantes sur les files d’attente et les agents :

- Les informations globales sur les compétences, ainsi que des informations sur les agents pour lesquels la compétence demandée est la compétence supérieure
- Les informations globales sur les groupes/compétences telles que le nombre d’appels en attente, le plus ancien appel en file d’attente et le pourcentage d’appels ayant obtenu une réponse dans le niveau de service
- Un résumé de l’état de la file d’attente du groupe/compétence

Organisation des rapports File d’attente/Agent

La liste qui suit montre comment sont organisés les rapports File d’attente/Agent :

- Rapport Etat file d’attente/agents supérieurs à la page 137
- Rapport Etat file d’attente/agent à la page 141
- Rapport Résumé file d’attente/Agent à la page 146

Fenêtre de sélection et champs de saisie du rapport File d’attente/agent

La fenêtre de sélection des rapports File d’attente/Agent et la fenêtre de saisie correspondante sont utilisées pour exécuter les rapports File d’attente/Agent décrits dans la présente section.

Champs de saisie du rapport File d’attente/agent

Le tableau suivant décrit les champs des fenêtres de saisie des rapports temps réel File d’attente/Agent.

Champ	Définition
Compétence ou Groupe/compétence	Entrez le nom, ou le numéro de compétence, que vous souhaitez afficher dans ce rapport. Tous les noms devant apparaître sur le rapport doivent avoir été définis et saisis au préalable dans le sous-système Dictionnaire.
Régénérer toutes les <#> secondes	Entrez un nombre de secondes (de 3 à 600) pour spécifier la fréquence de rafraîchissement voulue pour ce rapport. La valeur par défaut du champ Régénérer toutes les <#> secondes correspond à votre fréquence minimale de rafraîchissement plus 15 secondes. Pour connaître votre taux minimal de rafraîchissement, ou le modifier, adressez-vous à votre administrateur CMS.
Valider les seuils du rapport	Activez l’option Valider les seuils du rapport pour exécuter le rapport avec les seuils du rapport. Désactivez-la dans la négative.
Exécuter réduit	Activez l’option Exécuter réduit pour exécuter le rapport dans une fenêtre réduite en icône. Désélectionnez-la pour exécuter le rapport à sa taille réelle.

Rapport Etat file d’attente/agents supérieurs

Ce rapport affiche des informations générales sur les compétences, ainsi que des informations sur les agents pour lesquels la compétence demandée est la compétence supérieure. Ce rapport ressemble au rapport Etat file d’attente/agent mais il affiche aussi le nombre d’agents supérieurs connectés, disponibles, en sonnerie, en appel ACD, en ACW, en travail AUX et en état Autre, plus le nombre d’agents flexibles connectés. Le nombre d’appels répondus et abandonnés figure aussi sur ce rapport.

Ce qu’il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Ce rapport n’est disponible que pour les serveurs de communications avec EAS.
- Les agents supérieurs sont les agents pour lesquels cette compétence constitue leur compétence la plus élevée (supérieure). Si des agents ont plusieurs compétences au plus haut niveau, la première compétence administrée est la compétence prioritaire.
- Les attributs de base de données utilisés pour le rapport Etat file d’attente/agents supérieurs sont stockés dans les tables csplit et cagent.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport File d’attente. Sélectionnez la compétence qui doit figurer sur le rapport. Pour plus d’informations, reportez-vous à Fenêtre de sélection et champs de saisie du rapport File d’attente/agent à la page 136.

Description du rapport Etat file d’attente/agents supérieurs

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Compétence	Nom ou numéro de la compétence sélectionnée pour ce rapport.	syn(SPLIT)
Etat compétence	Etat actuel de la compétence par rapport aux seuils administrés. Il s’affiche sur le rapport comme Normal, Surcharge1 ou Surcharge2, Behind ou Autorsv. Requiert Avaya Business Advocate.	SKSTATE
Appels en attente	Le nombre d’appels ACD de groupe ou de compétence en attente de réponse. Cela comprend les appels en file d’attente et en sonnerie sur le poste téléphonique d’un agent. Il n’est en revanche pas tenu compte des appels directs à agents.	INQUEUE+INRING

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Plus ancien appel en attente	Durée d'attente (en secondes) dans une file ou en sonnerie (sur le poste téléphonique d'un agent pour les différents groupes/compétences du rapport) du plus ancien appel ACD avant qu'il ne soit répondu à l'exception des appels directs à agent.	OLDESTCALL
Appels directs à agent en att.	Nombre d'appels directs à agent actuellement en file d'attente pour cette compétence ou en sonnerie à des positions d'agent.	DA_INQUEUE+DA_INRING
% dans niveau de serv. accept.	Pourcentage d'appels ACD de la compétence auxquels un agent a répondu dans le délai prédéterminé.	100*(ACCEPTABLE/ CALLSOFFERED) <PERCENT_SERV_LVL_SPL>
Sec.	Indique la valeur actuelle de niveau de service acceptable (en secondes) telle qu'elle a été définie dans la fenêtre Administration ACD - Configuration du profil des appels des groupes/compétences.	SERVICELEVEL
Appels ACD	Nombre d'appels mis en attente sur cette compétence et auxquels un agent de la compétence a répondu (comprend O_ACDCALLS).	ACDCALLS
Appels aban.	Nombre d'appels abandonnés par l'appelant lorsque les appels sont dans une file d'attente ou lorsqu'ils sonnent pour ce groupe/compétence, y compris les appels dont le temps de conversation est inférieur à la valeur de l'horloge des appels abandonnés fantômes (lorsqu'elle est définie).	ABNCALLS
agents sup. connectés	Nombre d'agents supérieurs actuellement connectés à cette compétence.	TSTAFFED
Agents sup. disponibles	Nombre actuel d'agents supérieurs connectés à la compétence et disponibles pour répondre à des appels.	TAVAILABLE
Agents sup. sonnerie	Nombre d'agents supérieurs connectés à la compétence ayant des appels ACD (y compris des appels directs à agents) en train de sonner sur leurs postes téléphoniques.	TAGINRING
Agents sup. en appel ACD	Nombre total d'agents supérieurs connectés à des appels ACD entrants et sortants dans chaque compétence à l'exception des appels directs à agent.	TONACD
Agents sup. en ACW	Nombre d'agents supérieurs en état de travail après appel pour chaque compétence. Cela comprend les agents sur des appels ACWIN/ACWOUT ainsi que les agents en ACW non associé à un appel ACD.	TINACW

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Agents sup. en AUX	Nombre d'agents supérieurs connectés dans la compétence qui sont en mode de travail AUX pour toutes les compétences ou traitent des appels AUXIN/AUXOUT. Les agents directs en ACW ne sont pas pris en compte.	TINAUX
Agents sup. en Autre	Le nombre actuel de positions d'agents supérieurs qui sont occupés à d'autres tâches. L'agent a exécuté l'une des tâches suivantes alors qu'il était en mode de fonctionnement automatique ou manuel : • L'agent a placé des appels en attente sans effectuer aucune autre opération. • L'agent est en appel direct à agent ou en travail après appel (ACW) pour un appel direct à agent. • L'agent numérote pour placer un appel ou activer une fonction. • L'agent a un appel personnel en sonnerie, sans autre activité. Pour les serveurs de communications avec EAS, les agents sont connectés dans des compétences multiples et effectuent un travail pour une autre compétence que celle-ci (sur un appel ACD ou dans un état de travail après appel (ACW) associé à un appel). Pour les serveurs de communications sans fonction EAS, les agents sont connectés à plusieurs groupes et effectuent un travail pour un autre groupe que celui-ci (sur un appel ACD ou en ACW associé à un appel). Les positions d'agent apparaissent en état AUTRE directement après l'établissement de la liaison avec le serveur de communications, après la connexion de l'agent et avant que CMS soit averti de l'état de l'agent.	TOTHER
Agents flexibles connectés	Nombre d'agents autres que des agents supérieurs ou en réserve connectés à cette compétence. Requiert Avaya Business Advocate.	FSTAFFED
Agents connectés - Réserve1	Nombre d'agents réserve1 connectés à cette compétence. Requiert Avaya Business Advocate.	R1STAFFED
Agents connectés - Réserve2	Nombre d'agents réserve2 connectés à cette compétence. Requiert Avaya Business Advocate.	R2STAFFED
Nom agent	Noms (ou logins si les noms n'ont pas été attribués dans le sous-système Dictionnaire) des agents affectés à ce groupe/compétence et connectés.	syn(LOGID)

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
ID de l'agent	Numéro d'identification de l'agent.	LOGID
Extn.	Extension (ou poste) à partir de laquelle l'agent s'est connecté.	EXTENSION
Motif AUX	Le motif associé à l'état de travail auxiliaire de cet agent (par exemple, déjeuner, pause, réunion ou formation). Le champ est vierge si l'agent n'est pas en état AUX.	AUXREASON
Etat	Mode de travail (état) en cours de l'agent (DISPONIBLE, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, SONNERIE, INCONNU, AUTRE, NON CONNECTE) et sens de l'appel (nul, ENTRANT ou SORTANT).	AWORKMODE et DIRECTION
Compétence/ niveau	Compétence et niveau de compétence associé au groupe/compétence, à l'appel ACD direct à agent que traite l'agent ou à la session de travail après appel (ACW). WORKSKILL est OLDEST_LOGON : ● Lorsqu'un agent traite un appel AUXIN/ AUXOUT à partir de l'état disponible, alors qu'il est en AUX ou qu'il a un appel AUXIN/AUXOUT en attente. ● Lorsqu'un agent traite un appel AUXIN avec un appel ACD en attente. ● Lorsqu'un agent traite un appel AUXOUT en ayant un appel ACD en attente (groupe/ compétence associé à l'appel ACD). ● Lorsqu'un agent est disponible, en AUX ou en AUTRE, ce champ reste vide. Le niveau correspond soit au niveau de compétence (1 à 16) pour une compétence normale, soit au niveau réserve (R1 ou R2) pour une compétence en réserve. L'attribut WORKSKLEVEL s'applique à WORKSKILL.	WORKSKILL/syn (WORKSKLEVEL)

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Temps	Temps écoulé depuis le dernier changement d'état de travail (WORKMODE) de l'agent pour n'importe quel groupe/compétence. Cet attribut n'est pas remis à l'état initial si DIRECTION est modifié alors que WORKMODE reste inchangé. Si par exemple l'agent passe de AUX en AUXOUT puis revient en AUX, AGTIME continue sans repartir à zéro.	AGTIME
Nom VDN (Affiche des données uniquement si vous disposez de la fonction de routage conditionnel des appels)	Numéro ou nom du VDN pour lequel le rapport affiche des données. Le VDN est associé à l'appel ACD en cours.	VDN

Rapport Etat file d'attente/agent

Ce rapport combine les rapports Rapport des agents et Résumé file d'attente/agent. Il donne des informations générales sur les groupes/compétences telles que le nombre d'appels en attente, le plus ancien appel en file d'attente et le pourcentage d'appels ayant obtenu une réponse dans le niveau de service. Il indique également le nombre d'agents disponibles, sur des appels ACD, connectés, ayant des appels qui sonnent et en mode de travail après appel. En outre, il affiche l'activité en cours de chaque agent du groupe/compétence.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Les appels directs à agent en attente sont affichés dans ce rapport car ils occupent des espaces de stockage d'appel en attente groupe/compétence.
- Les attributs de base de données utilisés pour le rapport Etat file d'attente/agent sont stockés dans les tables csplit et cagent.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport File d'attente. Sélectionnez le groupe/compétence qui doit figurer sur le rapport. Pour plus d'informations, reportez-vous à Fenêtre de sélection et champs de saisie du rapport File d'attente/agent à la page 136.

Description du rapport Etat file d'attente/agent

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Groupe/compétence	Nom ou numéro du groupe ou de la compétence sélectionné(e) pour ce rapport.	syn(SPLIT)
Etat compétence	Etat actuel de la compétence par rapport aux seuils administrés. Requiert Avaya Business Advocate.	syn(SKSTATE)
Appels en attente	Le nombre total d'appels ACD du groupe ou de la compétence qui attendent une réponse pour chaque groupe/compétence du rapport. Cela comprend les appels en attente et en sonnerie sur le poste téléphonique d'un agent. Les appels ACD sortants placés par un système annexe (appelé aussi numérotation sortante prédictive) sont aussi inclus. Il n'est en revanche pas tenu compte des appels directs à agents.	INQUEUE+INRING
Plus ancien appel en attente	Durée d'attente (en secondes) dans une file ou en sonnerie (sur le poste téléphonique d'un agent pour les différents groupes/ compétences du rapport) du plus ancien appel avant qu'il ne soit répondu à l'exception des appels directs à agent.	OLDESTCALL
Appels directs à agent en att.	Nombre d'appels directs à agent actuellement en file d'attente pour ce groupe/ compétence ou en sonnerie à des positions d'agent.	DA_INQUEUE+DA_INRING
% dans niveau de serv. accept.	Pourcentage d'appels ACD du groupe/ compétence auxquels un agent a répondu dans le délai prédéterminé.	100*(ACCEPTABLE/ CALLSOFFERED) <PERCENT_SERV_LVL_SPL>
Sec.	Indique la valeur actuelle en secondes de niveau de service acceptable telle qu'elle a été définie dans la fenêtre Administration ACD - Configuration du profil des appels des groupes/compétences.	SERVICELEVEL
Appels ACD	Le nombre d'appels mis en file d'attente sur ce groupe/compétence et auxquels un agent du groupe/compétence a répondu (comprend O_ACDCALLS).	ACDCALLS

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Appels aban.	Nombre d'appels abandonnés par l'appelant lorsque les appels sont dans une file d'attente ou lorsqu'ils sonnent pour ce groupe/compétence, y compris les appels dont le temps de conversation est inférieur à la valeur de l'horloge des appels abandonnés fantômes (lorsqu'elle est définie). **Remarque :** Lorsqu'un appel est placé dans la file d'attente de plusieurs groupes/ compétences, puis abandonné, seul le premier groupe/compétence incrémente l'attribut de base de données ABNCALLS. (Les appels qui sonnent sur le poste téléphonique d'un agent puis sont abandonnés sont comptabilisés pour le groupe/compétence concerné.)	ABNCALLS
Agents connectés	Nombre total d'agents connectés dans chaque groupe/compétence.	STAFFED
Agents disponibles	Le nombre d'agents actuellement disponibles pour recevoir des appels ACD dans chaque groupe/compétence.	DISPONIBLE
Rôle	Rôle de l'agent dans ce groupe, tel qu'il est défini dans le sous-système Dictionnaire. Requiert Avaya Business Advocate.	syn(ROLE)
Pourcentage	Affectation de pourcentage de l'agent pour ce groupe (SPLIT). Requiert Avaya Business Advocate.	PERCENT
Agents en sonnerie	Nombre d'agents actuellement disponibles et ayant des appels ACD (dont appels directs à agent) en sonnerie à leur poste téléphonique mais qui n'ont pas encore répondu. Si l'agent place un appel ou répond à un appel interne, il apparaît comme étant en mode AUX, plutôt qu'en sonnerie.	AGINRING
Agents en appels ACD	Le nombre total d'agents qui sont connectés à des appels ACD entrants et sortants dans chaque groupe ou compétence à l'exception des appels directs à agent.	ONACD
Agents en ACW	Le nombre d'agents en mode de travail après appel pour chaque groupe/compétence. Cela comprend les agents sur des appels ACWIN/ ACWOUT ainsi que les agents en ACW non associé à un appel ACD.	INACW

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Agents en AUX	Le nombre d'agents actuellement en mode de travail AUX pour tous les groupes/ compétences, y compris les agents qui traitent des appels AUXIN/AUXOUT.	INAUX
Agents en Autre	Le nombre des positions d'agents actuellement occupées à d'autres tâches. L'agent a exécuté l'une des tâches suivantes alors qu'il était en mode de fonctionnement automatique ou manuel. L'agent a placé des appels en attente sans effectuer aucune autre opération. L'agent est en appel direct à agent ou en travail après appel (ACW) pour un appel direct à agent. L'agent numérote pour placer un appel ou activer une fonction. L'agent a un appel personnel en sonnerie, sans autre activité. Les agents sont connectés à plusieurs groupes et exécutent une tâche pour un groupe autre que celui-ci.	AUTRE
Nom agent	Noms des agents affectés à ce groupe/cette compétence et connectés (ou leurs ID si les noms n'ont pas été attribués dans le sous-système Dictionnaire).	syn(LOGID)
ID de l'agent	Le numéro d'identification de l'agent.	LOGID
Extn.	Extension (ou poste) à partir de laquelle l'agent s'est connecté.	EXTENSION
Rôle	Rôle de l'agent dans ce groupe, tel qu'il est défini dans le sous-système Dictionnaire. Requiert Avaya Business Advocate.	syn(ROLE)
Pourcentage	Affectation de pourcentage de l'agent pour ce groupe (SPLIT). Requiert Avaya Business Advocate.	PERCENT
Motif AUX	Le motif associé à l'état de travail auxiliaire de cet agent (par exemple, déjeuner, pause, réunion ou formation). Le champ est vierge si l'agent n'est pas en état AUX.	AUXREASON
Etat	Mode de travail (état) en cours de l'agent (DISPONIBLE, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, SONNERIE, INCONNU, AUTRE, NON CONNECTE) et sens de l'appel (nul, ENTRANT ou SORTANT).	syn(WORKMODE) et syn(DIRECTION)

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Groupe/compétence	Compétence et niveau de compétence associé au groupe/compétence, à l'appel ACD direct à agent que traite l'agent ou à la session de travail après appel (ACW). WORKSKILL est OLDEST_LOGON : • Lorsqu'un agent traite un appel AUXIN/ AUXOUT à partir de l'état disponible, alors qu'il est en AUX ou qu'il a un appel AUXIN/AUXOUT en attente. • Lorsqu'un agent traite un appel AUXIN avec un appel ACD en attente. • Lorsqu'un agent traite un appel AUXOUT en ayant un appel ACD en attente (groupe/compétence associé à l'appel ACD). • Lorsqu'un agent est disponible, en AUX ou en AUTRE, ce champ reste vide. Le niveau correspond soit au niveau de compétence (1 à 16) pour une compétence normale, soit au niveau réserve (R1 ou R2) pour une compétence en réserve. L'attribut WORKSKLEVEL s'applique à WORKSKILL.	syn(WORKSKILL)
Niveau	Niveau de compétence associé à l'attribut WORKSKILL actuel de l'agent lorsqu'il n'est pas nul. Nécessite un serveur de communications avec fonction EAS. Avec Avaya Business Advocate, WORKSKLEVEL contient, dans la table cagent, soit un niveau de compétence (1 à 16) pour une compétence normale, soit le niveau de réserve (1 à 2) pour une compétence de réserve. L'attribut WORKSKLEVEL s'applique à WORKSKILL.	syn(WORKSKLEVEL)

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Temps	Temps écoulé depuis le dernier changement d'état de travail (WORKMODE) de l'agent pour n'importe quel groupe/compétence. Cet attribut n'est pas remis à l'état initial si DIRECTION est modifié alors que WORKMODE reste inchangé. Si par exemple l'agent passe de AUX en AUXOUT puis revient en AUX, AGTIME continue sans repartir à zéro.	AGTIME
Nom VDN (Affiche des données uniquement si vous disposez de la fonction de routage conditionnel des appels)	Numéro ou nom du VDN pour lequel le rapport affiche des données. Le VDN est associé à l'appel ACD en cours.	VDN

Rapport Résumé file d'attente/Agent

Ce rapport récapitule l'état de la file d'attente groupe/compétence (par exemple, le nombre d'appels en file d'attente). Il indique aussi l'état de tous les agents (par exemple, le nombre d'agents qui sont actuellement connectés ou en mode de travail après appel pour le groupe ou la compétence).

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Les appels directs à agent en attente sont affichés dans ce rapport car ils occupent des espaces de stockage d'appel en attente groupe/compétence.
- Les attributs de base de données utilisés pour le rapport Résumé file d'attente/agent sont stockés dans les tables csplit et cagent.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport File d'attente. Sélectionnez le groupe/compétence qui doit figurer sur le rapport. Pour plus d'informations, reportez-vous à Fenêtre de sélection et champs de saisie du rapport File d'attente/agent à la page 136.

Description du rapport Résumé file d'attente/agent

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Groupe/compétence	Nom ou numéro des groupes/compétences sélectionnés pour ce rapport.	syn(SPLIT)
Etat compétence	Etat actuel de la compétence par rapport aux seuils administrés. Il s'affiche sur le rapport comme Normal, Surcharge1 ou Surcharge2, Behind ou Autorsv. Requiert Avaya Business Advocate.	SKSTATE
Appels en attente	Le nombre d'appels ACD de groupe ou de compétence en attente de réponse. Cela comprend les appels en file d'attente et en sonnerie sur le poste téléphonique d'un agent. Il n'est en revanche pas tenu compte des appels directs à agents.	INQUEUE+INRING
Plus ancien appel en attente	Durée d'attente (en secondes) dans une file ou en sonnerie (sur le poste téléphonique d'un agent pour les différents groupes/compétences du rapport) du plus ancien appel avant qu'il ne soit répondu à l'exception des appels directs à agent.	OLDESTCALL
Appels directs à agent en att.	Nombre d'appels directs à agent actuellement en file d'attente pour ce groupe/compétence ou en sonnerie à des positions d'agent.	DA_INQUEUE+DA_INRING
% dans niveau de serv. accept.	Pourcentage d'appels ACD du groupe/ compétence auxquels un agent a répondu dans le délai prédéterminé.	100*(ACCEPTABLE/ CALLSOFFERED) <PERCENT_SERV_LVL_SPL>
Sec.	La durée de chaque palier de niveau de service est mesurée en secondes. Chaque incrément représente un segment de temps d'attente de plus en plus long pendant lequel les appels peuvent être répondus ou abandonnés, et chaque incrément peut être de longueur différente. Ces paliers sont définis dans la fenêtre Administration ACD - Configuration du profil des appels des groupes/compétences ou Configuration du profil des appels VDN.	PERIOD1-9
Agents connectés	Le nombre total d'agents qui sont connectés à chaque groupe/compétence.	STAFFED
Agents disponibles	Nombre courant d'agents disponibles pour recevoir des appels ACD dans ce groupe/compétence.	DISPONIBLE

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Agents en sonnerie	Nombre d'agents actuellement disponibles et ayant des appels ACD (dont des appels directs à agent) en sonnerie à leur poste téléphonique mais qui n'ont pas encore répondu. Si l'agent place un appel ou répond à un appel interne, il apparaît comme étant en mode AUX, plutôt qu'en sonnerie.	AGINRING
Agents en appels ACD	Le nombre total d'agents qui sont connectés à des appels ACD entrants et sortants dans chaque groupe ou compétence à l'exception des appels directs à agent.	ONACD
Agents en ACW	Le nombre d'agents en mode de travail après appel pour chaque groupe/ compétence. Cela comprend les agents qui effectuent des appels ACW-IN/ACW-OUT et les agents en mode ACW non associé à un appel ACD.	INACW

Rapports groupes/compétences

Dans le menu groupe/compétence temps réel, vous pouvez sélectionner Etat groupe (non-EAS), Etat compétence (EAS), rapport Groupes/compétences ou Profil des appels. Si vous disposez de la fonction EAS, vous pouvez en outre sélectionner Etat agents supérieurs, rapport agents supérieurs et rapport compétences-agents en AUX.

Remarque : les rapports Etat groupe et Etat compétence indiquent l'état d'un groupe ou d'une compétence. Avec la fonction EAS, le système affiche le rapport Etat compétence. Sinon, il affiche le rapport Etat groupe.

Informations générales sur les rapports groupes/compétences

Organisation des rapports groupe/compétence

La liste qui suit montre comment sont organisés les rapports groupes/compétences :

- Rapport Données réelles par rapport à l'objectif groupe/compétence à la page 152
- Rapport Etat des agents d'un groupe/compétence par emplacement à la page 152
- Rapport groupe/compétence : profil des appels à la page 156
- Rapport temps réel Graphique agents actifs à la page 159
- Rapport temps réel Graphique agents affectés à la page 162
- Rapport graphique agents en AUX pour le groupe/la compétence à la page 165
- Rapport graphique agents supérieurs en AUX d'un groupe/compétence à la page 168
- Rapport Graphique profil des appels d'un groupe/compétence à la page 170
- Rapport Graphique EWT (durée estimée d'attente) d'un groupe/compétence à la page 173
- Rapport Graphique file d'attente d'un groupe/compétence à la page 176
- Rapport Graphique compétences en surcharge d'un groupe/compétence à la page 177
- Rapport Graphique profil des agents connectés d'un groupe/compétence à la page 178
- Rapport Graphique état groupe/compétence à la page 182
- Rapport Graphique état compétence supérieure d'un groupe/compétence à la page 185
- Rapport Agents en AUX - Réserve1 à la page 190

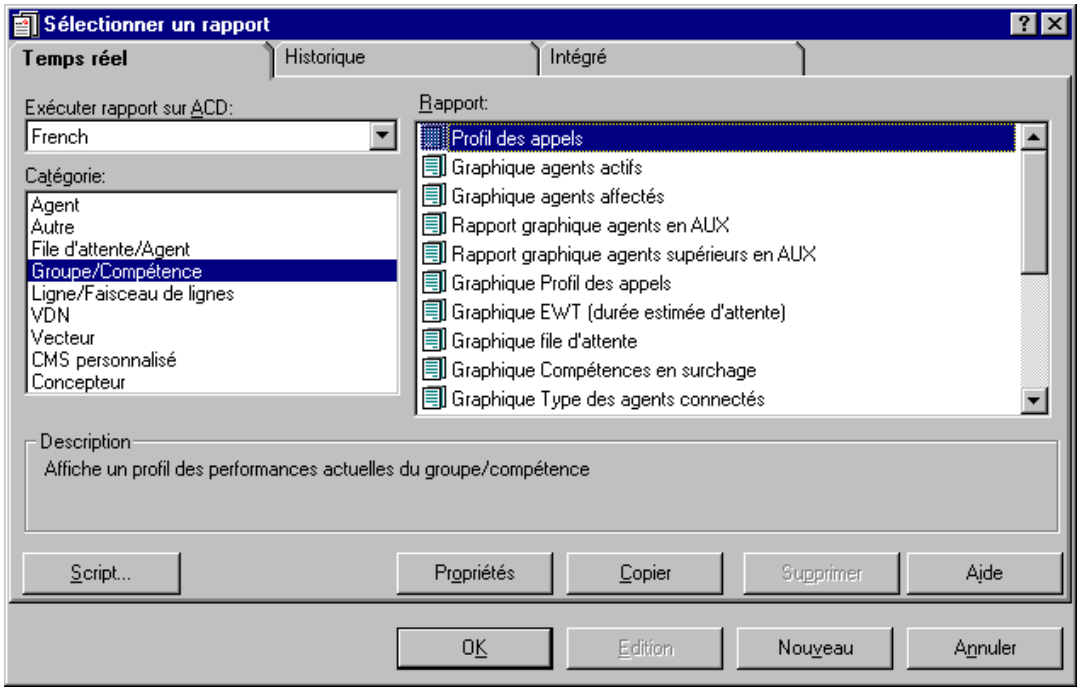
- Rapport Agents en AUX - Réserve2 à la page 193
- Rapport compétences, agents en AUX à la page 197
- Rapport Etat compétence à la page 198
- Rapport compétences, agents supérieurs à la page 204
- Rapport Etat groupe à la page 207
- Rapport groupes/compétences à la page 213
- Rapport groupes/compétences par emplacement à la page 217
- Rapport Etat agents supérieurs d'un groupe/compétence à la page 218

Fenêtre de sélection et champs de saisie du rapport groupe/compétence

La fenêtre de sélection des rapports groupe/compétence et la fenêtre de saisie correspondante sont utilisées pour exécuter les rapports groupe/compétence décrits dans la présente section.

Fenêtre de sélection du rapport groupe/compétence

La figure suivante représente une occurrence de la fenêtre de sélection des rapports groupe/compétence. Les rapports sont traités selon leur ordre d'apparition dans cette fenêtre :



Champs de saisie du rapport groupes/compétences

Les rapports dont il est question ici utilisent les fenêtres de saisie des rapports groupes/compétences. Le tableau suivant décrit les champs des fenêtres de saisie des rapports temps réel groupes/compétences. Tous les rapports n'utilisent pas tous les champs ; pour déterminer ce que vous allez visualiser, reportez-vous aux informations relatives au rapport que vous exécutez. Pour exécuter le rapport, vous pouvez, par exemple, entrer une compétence ou un groupe/compétence.

Tous les champs possibles de cette fenêtre sont décrits ci-après :

Champ	Définition
Groupe, compétence. groupe(s)/compétence(s)	Entrez le nom, ou le numéro, de la compétence (ou du groupe) sur lequel portera le rapport. Vous ne pouvez saisir un nom de groupe, ou de compétence, que s'il a déjà été défini dans le Dictionnaire.
N° multi-emplacement	Sélectionnez le nº d'emplacement pour lequel vous voulez exécuter le rapport. Le nº d'emplacement est un identifiant affecté à un emplacement réseau de port sur un serveur de communications et à l'équipement affecté à cet emplacement de port.
Régénérer toutes les <#> secondes	Entrez un nombre de secondes (de 3 à 600) pour spécifier la vitesse à laquelle CMS doit mettre à jour les données du rapport. La valeur par défaut du champ Régénérer toutes les <#> secondes correspond à votre fréquence minimale de rafraîchissement plus 15 secondes. Pour connaître votre taux minimal de rafraîchissement, ou le modifier, adressez-vous à votre administrateur CMS.
Valider les seuils du rapport	Activez l'option Valider les seuils du rapport pour exécuter le rapport avec les seuils du rapport. Désactivez-la dans la négative.
Exécuter réduit	Activez l'option Exécuter réduit pour exécuter le rapport dans une fenêtre réduite en icône. Désélectionnez-la pour exécuter le rapport à sa taille réelle.

Rapport Données réelles par rapport à l’objectif groupe/ compétence

Le rapport en temps réel Données réelles par rapport à l'objectif indique la façon dont les groupes ou les compétences atteignent les objectifs de niveau de service, en temps réel et pendant l'intervalle en cours.

Ce qu’il faut savoir sur ce rapport

La liste ci-dessous fournissent des informations précises sur ce rapport :

- Le graphique à gauche de la fenêtre de rapport reflète la façon dont les groupes ou les compétences atteignent les objectifs de niveaux de service pendant l'intervalle en cours. Cela vous permet de déterminer si l'objectif de niveau de service ou les agents connectés conviennent au niveau de service spécifié.
- Le graphique à barres verticales à la droite du rapport reflète la façon dont les groupes et les compétences atteignent les objectifs de niveaux de service en temps réel. Ce graphique est actualisé selon l'intervalle de temps spécifié avant l'exécution du rapport.
- Des valeurs positives indiquent que le groupe ou la compétence dépasse l'objectif de niveau de service, tandis que des valeurs négatives indiquent que celui-ci n'a pas été atteint.

Rapport Etat des agents d’un groupe/compétence par emplacement

Ce rapport indique le statut d’un agent pour une compétence donnée et par nº d’emplacement. Il supporte la fonction de suivi de site d’agent permettant d’afficher des données significatives sur le rapport.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Ce rapport affiche des informations sur les agents de cette compétence par le nº d'emplacement de leur terminal.
- Ce rapport inclut des informations sur les rôles des agents, l'état compétence, les extensions d'agent, les nº d'emplacement et le niveau de compétence ou le pourcentage d'affectation par agent.
- Vous devez disposer d'un serveur de communications doté de la fonction EAS.
- Les attributs de base de données utilisés dans le rapport Etat agents supérieurs d'un groupe/compétence sont stockés dans les tables cagent.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport groupe/compétence. Sélectionnez la compétence devant figurer sur le rapport et un nº d'emplacement pour effectuer le tri. Pour plus d'informations, reportez-vous à Champs de saisie du rapport groupes/compétences à la page 151.

Description du rapport Etat des agents d'un groupe/compétence par emplacement

Le tableau suivant décrit les champs du rapport émis pour la période sélectionnée.

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Groupe/ compétence	Nom ou numéro du groupe/compétence sélectionné pour ce rapport. Ces sélections peuvent être effectuées dans la fenêtre de saisie du rapport.	syn(SPLIT)
Nº d'emplacement	Les numéros d'emplacement associés à l'agent. Ce numéro n'est pas associé à l'agent personnellement mais au terminal de connexion de l'agent. Il est également associé à l'emplacement réseau d'un port sur un serveur de communications. Si la fonction Suivi de site d'agent n'est pas disponible sur votre système, le champ n'affichera pas de données significatives. Pour plus d'informations, reportez-vous à Comment CMS assure le suivi des données ACD à la page 31.	LOC_ID
Agents en ACW	Le nombre total d'agents actuellement en travail après appel (ACW) pour cette compétence.	sélectionnez comptage(*) où groupe = $entrée et LOC_ID = $entrée et WORKMODE = ACW
Agents en appels ACD	Total des agents traitant actuellement des appels ACD dans cette compétence.	sélectionnez comptage(*) où groupe = $entrée et LOC_ID = $entrée et WORKMODE = ACD

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Agents en AUX	Total des agents actuellement dans des tâches auxiliaires pour cette compétence.	sélectionnez comptage(*) où groupe = $entrée et LOC_ID = $entrée et WORKMODE = AUX
Agents en Autre	Total des agents en train d'effectuer d'autres tâches dans cette compétence. Pour tous les serveurs de communications, les durées en **Autre** sont cumulées lorsque : • Un agent se connecte pour la première fois au serveur de communications. CMS classe l'activité de l'agent sous **Autre** jusqu'au moment où le serveur de communications l'avise de l'état de l'agent. • La liaison entre CMS et le serveur de communications devient opérationnelle. Le serveur de communications indique à CMS tous les agents connectés. CMS suppose que ces agents sont en état **Autre** jusqu'à ce que le serveur de communications lui indique l'état actuel de chaque agent. • Le temps en **Autre** est cumulé lorsque les agents sont en disponibilité automatique ou manuelle. • Ils mettent un appel en attente alors qu'ils ne sont pas occupés. • Ils composent un numéro pour lancer un appel ou activer une fonction. • Ils reçoivent un appel personnel sans autre activité. • Ils étaient disponibles pour d'autres compétences de traitement d'appels multiples mais non pour celle-ci. • Ils étaient connectés à plusieurs groupes/compétences et exécutaient des tâches pour un groupe/ compétence autre que celui-ci (sur un appel ACD ou en mode ACW suite à un appel)	sélectionnez comptage(*) où groupe = $entrée et LOC_ID = $entrée et WORKMODE = OTHER

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Agents connectés	Nombre total d'agents actuellement connectés pour cette compétence.	sélectionnez comptage(*) où groupe = $entrée et LOC_ID = $entrée
Agents disponibles	Nombre total d'agents actuellement disponibles dans ce groupe/compétence	sélectionnez comptage(*) où groupe = $entrée et LOC_ID = $entrée et WORKMODE = AVAIL
Agents en sonnerie	Nombre total d'agents de cette compétence ayant plusieurs appels en sonnerie.	sélectionnez comptage(*) où groupe = $entrée et LOC_ID = $entrée et WORKMODE = RING
Nom agent	Nom ou ID des agents affectés au groupe/ compétence sélectionné dans la fenêtre de saisie du rapport.	syn(LOGID)
ID de l'agent	ID de l'agent.	LOGID
Extn.	Numéro d'extension du terminal de l'agent.	EXTENSION
Rôle	Rôle de l'agent dans cette compétence, basé sur la préférence de traitement d'appels et le niveau de compétence.	ROLE
Pourcentage	Affectation de pourcentage de l'agent pour ce groupe (SPLIT).	PERCENT
Motif AUX	Raison pour laquelle l'agent est en AUX dans cette compétence.	AUXREASON
Etat	Etat de l'agent pour cette compétence, par exemple, en AUX, en ACW, en AUTRE.	AWORKMODE, WORKSKILL
Direction	Direction de l'agent pour cette compétence, IN ou OUT.	DIRECTION
Niveau	Niveau de compétence de l'agent pour cette compétence, 1 à 16, r1 ou r2.	WORKSKLEVEL
Temps	Temps écoulé depuis le dernier changement d'état de travail (WORKMODE) de l'agent pour n'importe quel groupe/compétence. Cet attribut n'est pas remis à l'état initial si DIRECTION est modifié alors que WORKMODE reste inchangé. Si par exemple l'agent passe de AUX en AUXOUT puis revient en AUX, AGTIME continue sans repartir à zéro.	AGTIME

Rapport groupe/compétence : profil des appels

Ce rapport indique les temps d'attente des appels entrants auxquels on a répondu et abandonnés dans un groupe ou une compétence pendant l'intervalle en cours.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Les appels sont affichés sur dix colonnes, chaque colonne représentant un délai d'attente (palier) croissant.
- Les attributs de base de données utilisés dans le rapport Profil des appels d'un groupe/compétence sont stockés dans la table csplit.
- Pour que ce rapport soit significatif, le niveau de service et les paliers relatifs au temps d'attente doivent être définis.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport groupe/compétence. Sélectionnez la compétence qui doit figurer sur le rapport. Pour plus d'informations, reportez-vous à Fenêtre de sélection et champs de saisie du rapport groupe/compétence à la page 150.

Description du rapport groupe/compétence : Profil des appels

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Groupe/compétence	Nom ou numéro du groupe/compétence sélectionné pour ce rapport.	syn(SPLIT)
% dans niveau de serv. accept.	Pourcentage d'appels ACD du groupe/compétence auxquels un agent a répondu dans le délai prédéfini. Les appels abandonnés et les appels auxquels on n'a pas répondu comptent comme appels présentés au groupe/compétence, contrairement aux appels directs à agents qui ne sont pas comptés comme appels offerts au groupe/compétence. Les appels qui n'ont pas été répondus peuvent inclure des appels en occupation forcée, des appels en déconnexion forcée, des appels réacheminés vers une autre destination et des appels mis en file d'attente sur plusieurs groupes/compétences et répondus dans un autre groupe/compétence.	100*(ACCEPTABLE/CALLSOFFERED) <PERCENT_SERV_LVL_SPL>

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Secondes	La durée de chaque palier est mesurée en secondes. Chaque incrément représente un segment de temps d'attente de plus en plus long pendant lequel les appels peuvent être répondus ou abandonnés, et chaque incrément peut être de longueur différente. Ces paliers sont définis dans la fenêtre Administration ACD - Configuration du profil des appels des groupes/ compétences.	PERIOD1-9
Appels ACD	Nombre d'appels adressés au groupe/ compétence auxquels un agent a répondu dans chaque palier. Les appels ACD sortants placés par un système annexe (appelé aussi numérotation sortante prédictive) sont inclus. Il n'est en revanche pas tenu compte des appels directs à agents.	ACDCALLS1-10
Appels aban.	Nombre d'appels vers le groupe/ compétence abandonnés dans chaque palier. Lorsque des appels sont mis en file d'attente sur plusieurs groupes/ compétences, seul le premier groupe ou la première compétence enregistre un abandon. Les appels ACD sortants placés par un système annexe (appelé aussi numérotation sortante prédictive) sont inclus. Il n'est en revanche pas tenu compte des appels directs à agents.	ABNCALLS
Total appels ACD	Nombre total d'appels ACD adressés au groupe/compétence auxquels un agent a répondu dans le groupe/compétence. Les appels ACD sortants placés par un système annexe (appelé aussi numérotation sortante prédictive) sont inclus. Il n'est en revanche pas tenu compte des appels directs à agents.	ACDCALLS
Vit moy. rép.	Temps moyen que les appels ont passé en file d'attente et en sonnerie avant qu'un agent n'y réponde. Cela ne comprend pas les appels directs à agents mais comprend les appels ACD sortants effectués par un système annexe (appelé aussi numérotation sortante prédictive).	ANSTIME/ACDCALLS <AVG_ANSWER_SPEED>

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
% Appels répondus	Pourcentage d'appels mis en file d'attente sur le groupe/compétence et auxquels un agent a répondu. Les appels adressés au groupe/compétence comprennent ceux qui ont été abandonnés et ceux qui sont restés sans réponse. Ces derniers peuvent inclure des appels en occupation forcée, des appels en déconnexion forcée, des appels réacheminés vers une autre destination et des appels mis en file d'attente sur plusieurs groupes/ compétences et répondus dans un autre groupe/compétence. Il n'est en revanche pas tenu compte des appels directs à agents.	100*(ACDCALLS/ CALLSOFFERED) <PERCENT_CALL_ANS>
Appels abandonnés (total)	Nombre total d'appels en file d'attente pour chaque groupe/compétence abandonnés avant d'avoir obtenu une réponse d'un agent. Cela comprend les appels abandonnés alors qu'ils sont en sonnerie sur un poste téléphonique. Les appels directs à agents ne sont pas compris. Les appels sortants dont l'interlocuteur distant a également abandonné sont inclus.	ABNCALLS
Temps moy. aban.	Durée d'attente moyenne des appels sur le groupe/compétence avant que l'appelant ne raccroche.	ABNTIME/ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>
% Appels aban.	Pourcentage d'appels en file d'attente sur le groupe/compétence qui ont été abandonnés avant qu'un agent n'y réponde. Les appels vers un groupe/ compétence comprennent les appels ACD sortants passés par un système annexe (composition sortante prédictive). Il n'est en revanche pas tenu compte des appels directs à agents.	100*(ABNCALLS/ CALLSOFFERED) <PERCENT_CALL_ABAN>

Rapport temps réel Graphique agents actifs

Ce rapport, disponible uniquement pour les utilisateurs disposant de serveurs de communications doté de la fonction EAS et ayant acquis Avaya Business Advocate, affiche le nombre d'agents actifs différents pour une compétence donnée.

Les champs du rapport relatifs à Avaya Business Advocate restent vierges si cette fonction n'est pas activée.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Vous pouvez accéder à ce rapport à partir du menu de sélection : rapport temps réel de groupe/compétence.
- Les superviseurs des centres d'appels peuvent utiliser ce rapport pour connaître le nombre d'agents supérieurs, flexibles, réserve1 et réserve2 qui sont connectés. Le superviseur pourra en outre connaître le nombre d'agents actifs sur la compétence pour chaque catégorie.
- Ce rapport est constitué de deux graphiques et comporte des données et des labels de champ individuels.
- Des graphiques à barres en 2D apparaissent sur ce rapport.
- Ce graphique contient les informations suivantes :
  - Le titre Agents sup. actifs est centré au-dessus du graphique à barres.
  - Les labels **Cette compétence** et **Autres compétences** sont associés à l'axe X ; l'axe Y indique le nombre d'agents.
- Des camemberts en 3D apparaissent sur ce rapport.
- Ce camembert donne les informations suivantes relatives au nombre d'agents actifs sur la compétence spécifiée :
  - Le titre **Agents actifs sur xxx**, où xxx correspond à la compétence spécifiée, est centré au-dessus du camembert.
  - Par défaut, la légende du camembert est affichée et fait référence aux agents supérieurs, flexibles, réserve1 et réserve2.
  - Le nombre d'agents associés à chaque catégorie est affiché.
- Les attributs de base de données utilisés dans le rapport Graphique agents actifs sont stockés dans la table csplit.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport groupe/compétence. Sélectionnez la compétence qui doit figurer sur le rapport. Pour plus d'informations, reportez-vous à Fenêtre de sélection et champs de saisie du rapport groupe/compétence à la page 150.

Description du rapport Graphique agents actifs

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Groupe/compétence	Nom ou numéro du groupe/compétence sélectionné pour ce rapport.	syn(SPLIT)
Agents sup. connectés	Le nombre d'agents supérieurs actuellement connectés à SPLIT. Disponible sur les serveurs de communications avec fonction EAS. Cependant, les attributs supérieurs de base de données ne sont pertinents que pour les serveurs de communications dotés de la fonction EAS. TSTAFFED = TAVAILABLE + TAGINRING	TSTAFFED
Agents flexibles connectés	Nombre d'agents autres que des agents supérieurs ou en réserve connectés à cette compétence. Lorsque la fonction Avaya Business Advocate n'est pas utilisée, ce champ contient des agents de débordement connectés car l'attribut de base de données concerne les agents ayant un rôle de type débordement, affecté ou nomade dans la compétence (indépendamment de l'administration de Avaya Business Advocate).	FSTAFFED
Etat compétence	Etat actuel de la compétence par rapport aux seuils administrés.	syn(SKSTATE)
Agents connectés - Réserve1	Nombre d'agents réserve1 connectés à cette compétence.	R1STAFFED
Agents connectés - Réserve2	Nombre d'agents réserve2 connectés à cette compétence.	R2STAFFED
— Graphique des agents supérieurs actifs — Cette compétence	Le nombre d'agents supérieurs connectés à la compétence traitant des appels ACD entrants ou sortants, plus le nombre d'agents supérieurs en travail après appel (ACW) pour des appels ACD, plus le nombre d'agents supérieurs ayant des appels ACD en sonnerie et n'effectuant aucune autre action.	TONACD + TINACW + TAGINRING

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
— Graphique des agents supérieurs actifs — Autres compétences	Nombre d'agents supérieurs effectuant une autre tâche. Les agents sont connectés à des groupes/compétences multiples autres que celui-ci (sur un appel ACD, en ACW ou lorsque des appels ACD sonnent). En mode de fonctionnement automatique ou manuel, l'agent a mis un appel en attente sans effectuer d'autres opérations ; l'agent est sur un appel direct ou en travail après appel (ACW) pour un appel direct à agent ; l'agent compose un numéro pour passer un appel ou activer une fonction ; un appel interne ou un appel ACD direct à agent sonne sans autre activité. Les agents sont disponibles pour d'autres compétences de traitement d'appels multiples. Les POSITIONS des agents s'afficheront dans l'état TOTHER directement après l'établissement de la liaison entre CMS et le serveur de communications, après connexion des agents et avant que l'état de travail des agents ne soit signalé à CMS. Disponible sur les serveurs de communications avec fonction EAS. TOTHER comprend TDA_INACW et TDA_ONACD.	TOTHER
— Graphique des agents actifs — Agents supérieurs	Le nombre d'agents supérieurs connectés à la compétence traitant des appels ACD entrants ou sortants, plus le nombre d'agents supérieurs en travail après appel (ACW) pour des appels ACD, plus le nombre d'agents supérieurs ayant des appels ACD en sonnerie et n'effectuant aucune autre action.	TONACD + TINACW + TAGINRING
— Graphique des agents actifs — Agents flexibles	Le nombre d'agents flexibles traitant des appels ACD, plus le nombre d'agents flexibles en travail après appel (ACW), plus le nombre d'agents flexibles de la compétence avec un appel ACD en sonnerie.	FONACD + FINACW + FAGINRING

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
— Graphique des agents actifs — Agents réserve1	Le nombre d'agents réserve1 traitant des appels ACD, plus le nombre d'agents réserve1 en travail après appel (ACW), plus le nombre d'agents réserve1 de la compétence avec un appel ACD en sonnerie.	R1ONACD + R1INACW + R1AGINRING
— Graphique des agents actifs — Agents réserve2	Le nombre d'agents réserve2 traitant des appels ACD, plus le nombre d'agents réserve2 en travail après appel (ACW), plus le nombre d'agents réserve2 de la compétence avec un appel ACD en sonnerie.	R2ONACD + R2INACW + R2AGINRING

Rapport temps réel Graphique agents affectés

Ce rapport, disponible uniquement pour les utilisateurs disposant de serveurs de communications dotés de la fonction EAS et ayant acquis Avaya Business Advocate, affiche le nombre d'agents actifs et d'agents affectés par pourcentage pour une compétence donnée.

Les champs du rapport relatifs à Avaya Business Advocate restent vierges si cette fonction n'est pas activée.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Vous pouvez accéder à ce rapport à partir du menu de sélection : rapport temps réel de groupe/compétence.
- Le rapport Graphique agents affectés indique le nombre total d'agents actifs et équivalents temps plein pour une compétence sélectionnée. Il indique également le nombre d'agents standards, réserve1 et réserve2 connectés, ainsi que le nombre d'agents actifs sur la compétence pour chaque catégorie.
- Le responsable du centre d'appel ou le superviseur peut utiliser ce rapport pour déterminer le nombre d'agents actifs dans chaque groupe et le comparer au nombre total d'agents connectés.

- Les graphiques contiennent les informations suivantes :
  - Le graphique de gauche montre les agents actifs sur la compétence spécifiée : une barre correspond au nombre d'agents standards actifs, une autre au nombre des agents réserve1 actifs et une dernière à celui des agents réserve2 actifs.
  - Le graphique situé à gauche du rapport affiche les agents connectés. Le nombre des agents standards connectés, le nombre d'agents connectés en réserve1 et celui des agents connectés en réserve2 sont représentés chacun par une barre.
- Les attributs de base de données utilisés dans le rapport sont stockés dans la table csplit.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport groupe/compétence. Sélectionnez la compétence qui doit figurer sur le rapport. Pour plus d'informations, reportez-vous à Fenêtre de sélection et champs de saisie du rapport groupe/compétence à la page 150.

Description du rapport Graphique agents affectés

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Compétence	Nom ou numéro du groupe/compétence sélectionné pour ce rapport.	syn(SPLIT)
Etat compétence	Etat actuel de la compétence par rapport aux seuils administrés.	syn(SKSTATE)
Total agents actifs	Le nombre actuel de POSITIONS qui traitent des appels ACD entrants et sortants, plus le nombre actuel de POSITIONS en travail après appel (ACW), y compris les agents traitant des appels ACWIN/ACWOUT et ceux en travail après appel (ACW) non associé à un appel ACD, plus le nombre de POSITIONS auxquelles sonnent des appels de groupe ou des appels directs à agent.	ONACD + INACW + AGRING
Agents connectés équivalents au temps plein	Nombre d'agents Avaya Business Advocate équivalents temps plein de connectés pour cette compétence. Agents connectés équivalents temps plein = TOT_PERCENT / 100.	FTE_AGENTS

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Agents standard (actifs)	Le nombre actuel de POSITIONS qui traitent des appels ACD entrants et sortants, plus le nombre actuel de POSITIONS en travail après appel (ACW), y compris les agents traitant des appels ACWIN/ACWOUT et ceux en travail après appel (ACW) non associé à un appel ACD. On inclut également le nombre actuel de POSITIONS auxquelles sonnent des appels de groupe ou des appels directs à agent, moins les agents réserve1 (actifs) ; ou le nombre d'agents réserve1 traitant des appels ACD, plus le nombre d'agents réserve1 en travail après appel (ACW), plus le nombre d'agents réserve1 de la compétence avec un appel ACD en sonnerie. A ce champ, il faut retrancher les agents réserve2 (actifs) ; ou le nombre d'agents réserve2 traitant des appels ACD, plus le nombre d'agents réserve2 en travail après appel (ACW), plus le nombre d'agents réserve2 de la compétence avec un appel ACD en sonnerie.	(ONACD + INACW + AGINRING) - (R1ONACD + R1INACW + R1AGINRING) - (R2ONACD + R2INACW + R2AGINRING)
Agents standards (connectés)	Le nombre actuel de POSITIONS connectées, moins le nombre d'agents connectés à une compétence comme réserve1, moins le nombre d'agents connectés à une compétence comme réserve2.	STAFFED - R1STAFFED - R2STAFFED
Agents Réserve1 (actifs)	Le nombre d'agents réserve1 traitant des appels ACD, plus le nombre d'agents réserve1 en travail après appel (ACW), plus le nombre d'agents réserve1 de la compétence avec un appel ACD en sonnerie.	(R1ONACD + R1INACW + R1AGINRING)
Agents connectés - Réserve1	Nombre d'agents réserve1 connectés à cette compétence.	R1STAFFED
Agents Réserve2 (actifs)	Le nombre d'agents réserve2 traitant des appels ACD, plus le nombre d'agents réserve2 en travail après appel (ACW), plus le nombre d'agents réserve2 de la compétence avec un appel ACD en sonnerie.	(R2ONACD + R2INACW + R2AGINRING)
Agents connectés - réserve2	Nombre d'agents réserve2 connectés à cette compétence.	R2STAFFED

Rapport graphique agents en AUX pour le groupe/la compétence

Ce rapport affiche tous les agents ayant cette compétence et se trouvant en mode de travail AUX, le motif et la durée de l'état travail AUX.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Vous pouvez accéder au rapport de deux manières :

- A partir du menu de sélection : rapport temps réel groupe/compétence.
- En descendant en cascade à partir des champs AUX apparaissant dans d'autres rapports (disponible uniquement avec un système MultiVantage ™). Toutes les autres configurations serveur de communications ou EAS descendent en cascade jusqu'au rapport Etat de travail.

Formats du rapport

Ce rapport montre, sous forme de camembert en deux dimensions, le nombre d'agents en AUX pour chaque code de motif dans cette compétence :

- La légende du camembert indique le synonyme de chaque code de motif et la couleur correspondante du graphique.
- La légende est triée par ordre croissant des codes de motif, le synonyme défini par l'utilisateur pour le code de motif 0 se trouvant au bas.
- Le nombre d'agents apparaît dans chaque portion du camembert.

Ce rapport comprend les informations en tableau suivantes :

- Une ligne par agent se trouvant actuellement dans l'état de travail AUX pour cette compétence.
- Nom de l'agent, son ID, le code de motif et temps passé en travail auxiliaire depuis que l'agent est entré en AUX pour ce code de motif.
- Vous pouvez spécifier la méthode de tri par nom d'agent, ID d'agent, code de motif et temps.
- Vous pouvez utiliser la barre de défilement pour afficher les autres agents se trouvant dans l'état AUX.
- Les superviseurs de centres d'appels peuvent utiliser ce rapport pour savoir quels agents connectés ne sont pas disponibles pour répondre à des appels et pour quels motifs. Ils peuvent également savoir pendant combien de temps chacun est resté indisponible pour chaque code de motif. De cette manière, ils peuvent plus facilement déterminer les agents qui pourraient être sollicités pour répondre aux appels si le volume de ceux-ci augmentait et identifier les agents s'absentant trop longtemps pour des pauses, le déjeuner, etc.

- A partir du champ « Nom agent » de ce rapport, vous pouvez accéder en cascade au rapport Informations agent.
- Vous pouvez changer de type de graphique. Pour plus d'informations, reportez-vous à Utilisation des rapports à la page 41.
- Les attributs de base de données utilisés dans le rapport graphique agents en AUX dans groupe/compétence sont stockés dans les tables csplit et cagent.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport groupe/compétence. Sélectionnez la compétence qui doit figurer sur le rapport. Pour plus d'informations, reportez-vous à Champs de saisie du rapport groupes/compétences à la page 151.

Ce rapport montre, sous forme de camembert en deux dimensions, le nombre d'agents en AUX pour chaque code de motif dans cette compétence :

- La légende du camembert indique le synonyme de chaque code de motif et la couleur correspondante du graphique.
- La légende est triée par ordre croissant des codes de motif, le synonyme défini par l'utilisateur pour le code de motif 0 se trouvant au bas.
- Le nombre d'agents apparaît dans chaque portion du camembert.

Description du rapport Graphique agents en AUX dans groupe/compétence

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Compétence	Nom ou numéro de la compétence (jusqu'à 20 caractères) sélectionnée pour ce rapport.	syn(SPLIT)
Agents en AUX	Nombre de positions actuellement en mode de travail AUX pour cette compétence ou en appels AUX-IN/AUX-OUT.	INAUX
Code de motif 0	Nombre courant de positions en travail auxiliaire avec le code de motif zéro (0) pour cette compétence ou sur des appels AUXIN/ AUXOUT. Le code 0 correspond à un travail AUX système lorsque les codes de motif sont actifs.	INAUX0
Code de motif 1-9	Nombre actuel de positions en mode de travail auxiliaire avec chacun des codes de 1 à 9 pour cette compétence ou traitant des appels AUXIN/AUXOUT.	INAUX1-9
Code de motif 10-99	Nombre actuel de positions en mode de travail auxiliaire avec chacun des codes de motif de 10 à 99 pour cette compétence ou traitant des appels AUXIN/AUXOUT.	INAUX_REMAINING

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Nom agent	Noms (ou logins si les noms n'ont pas été attribués dans le sous-système Dictionnaire) des agents affectés à ce groupe/compétence et connectés.	syn(LOGID)
ID de l'agent	Numéro d'indentification de l'agent. LOGID	
Emplacement	Les numéros d'emplacement associés à l'agent. Ce numéro n'est pas associé à l'agent personnellement mais au terminal de connexion de l'agent. Il est également associé à l'emplacement réseau d'un port sur un serveur de communications. Si la fonction Suivi de site d'agent n'est pas disponible sur votre système, le champ n'affichera pas de données significatives. Sous la forme d'un rapport en cascade, il contient seulement le nº d'emplacement si le rapport de départ contient une entrée concernant ce numéro.	LOC_ID
Motif AUX	Pour le serveur de communications, il s'agit du code de motif associé à l'état de travail auxiliaire (en pause, en réunion, etc.) de cet agent. Le champ est vierge si l'agent n'est pas en état de travail AUX.	syn(AUXREASON)
Temps	Temps écoulé depuis le dernier changement d'état de travail (WORKMODE) de l'agent pour n'importe quel groupe/compétence. Cet attribut n'est pas remis à l'état initial si DIRECTION est modifié alors que WORKMODE reste inchangé. Si par exemple l'agent passe de AUX en AUXOUT puis revient en AUX, AGTIME continue sans repartir à zéro.	AGTIME

Rapport graphique agents supérieurs en AUX d'un groupe/compétence

Ce rapport affiche les agents supérieurs ayant cette compétence et se trouvant en mode de travail AUX, le motif et la durée de l'état travail AUX.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Les superviseurs de centres d'appels peuvent utiliser ce rapport pour savoir quels agents supérieurs ne sont pas disponibles pour répondre à des appels et pour quels motifs. Ils peuvent également savoir pendant combien de temps chacun est resté indisponible pour chaque code de motif. De cette manière, ils peuvent plus facilement déterminer les agents qui pourraient être sollicités pour répondre aux appels si le volume de ceux-ci augmentait et identifier les agents s'absentant trop longtemps pour des pauses, le déjeuner, etc.
- Les agents supérieurs sont ceux pour lesquels cette compétence mesurée détient la priorité la plus élevée. Le niveau de compétence 1 a la priorité la plus élevée et le 16 la plus basse.
- Vous pouvez changer de type de graphique. Pour plus d'informations, reportez-vous à Utilisation des rapports à la page 41.
- Les attributs de base de données utilisés dans le rapport graphique agents en AUX dans groupe/compétence sont stockés dans les tables csplit et cagent.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport groupe/compétence. Sélectionnez la compétence qui doit figurer sur le rapport. Pour plus d'informations, reportez-vous à Champs de saisie du rapport groupes/compétences à la page 151.

Vous pouvez accéder au rapport de deux manières :

- A partir du menu de sélection de la catégorie groupe/compétence de l'onglet Temps réel.
- En cascade à partir des états de travail AUX ou agent supérieur en AUX (csplit.TINAUX) apparaissant dans d'autres rapports d'agent supérieur. Cette opération n'est possible qu'avec un serveur de communications doté de la fonction EAS ; avec les autres serveurs de communications, vous devez descendre en cascade jusqu'au rapport Etat de travail.

Ce rapport comprend les informations en tableau suivantes :

- Une ligne par agent se trouvant actuellement dans l'état de travail AUX pour cette compétence.
- Nom de l'agent supérieur, son ID, le code de motif et temps passé en travail auxiliaire depuis que l'agent est entré en AUX pour ce code de motif.
- Vous pouvez spécifier la méthode de tri par nom d'agent, ID d'agent, code de motif et temps.
- Vous pouvez utiliser la barre de défilement pour visualiser les autres agents se trouvant dans l'état AUX.

Ce rapport montre, sous forme de camembert en 2D, le nombre d'agents en AUX pour chaque code de motif de cette compétence :

- La légende du camembert indique le synonyme de chaque code de motif et la couleur correspondante du graphique.
- Le nombre d'agents apparaît dans chaque portion du camembert.
- La légende est triée par ordre croissant des codes de motif, le synonyme défini par l'utilisateur pour le code de motif 0 se trouvant au bas.

Description du rapport Graphique agents supérieurs en AUX dans groupe/ compétence

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Compétence	Nom ou numéro de la compétence (jusqu'à 20 caractères) sélectionnée pour ce rapport.	syn(SPLIT)
Agents sup. en AUX	Nombre d'agents supérieurs connectés dans la compétence se trouvant en mode de travail AUX. Cela comprend les agents traitant des appels AUXIN/AUXOUT.	INAUX
Code de motif 0	Nombre courant de positions en travail auxiliaire avec le code de motif zéro (0) pour cette compétence ou sur des appels AUXIN/ AUXOUT. Le code 0 correspond à un travail AUX système lorsque les codes de motif sont actifs.	NAUX0
Code de motif 1-9	Nombre actuel de positions en mode de travail auxiliaire avec chacun des codes de 1 à 9 pour cette compétence ou traitant des appels AUXIN/AUXOUT.	INAUX1-9
Code de motif 10-99	Nombre actuel de positions en mode de travail auxiliaire avec chacun des codes de motif de 10 à 99 pour cette compétence ou traitant des appels AUXIN/AUXOUT.	INAUX_REMAINING
Nom agent	Noms (ou logins si les noms n'ont pas été attribués dans le sous-système Dictionnaire) des agents affectés à cette compétence et connectés.	syn(LOGID)
ID de l'agent	Le numéro d'identification de l'agent.	LOGID

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Emplacement	Les numéros d'emplacement associés à l'agent. Ce numéro n'est pas associé à l'agent personnellement mais au terminal de connexion de l'agent. Il est également associé à l'emplacement réseau d'un port sur un serveur de communications. Si la fonction Suivi de site d'agent n'est pas disponible sur votre système, le champ n'affichera pas de données significatives. Ce champ n'est disponible que lorsque vous descendez en cascade à partir d'un rapport personnalisé contenant une entrée concernant un numéro d'emplacement.	LOC_ID
Motif AUX	Pour le serveur de communications, il s'agit du code de motif associé à l'état de travail auxiliaire (en pause, en réunion, etc.) de cet agent. Le champ est vierge si l'agent n'est pas en état AUX.	syn(AUXREASON)
Temps	Temps écoulé depuis le dernier changement d'état de travail (WORKMODE) de l'agent pour n'importe quel groupe/compétence. Cet attribut n'est pas remis à l'état initial si DIRECTION est modifié alors que WORKMODE reste inchangé. Si par exemple l'agent passe de AUX en AUXOUT puis revient en AUX, AGTIME continue sans repartir à zéro.	AGTIME

Rapport Graphique profil des appels d'un groupe/compétence

Ce rapport montre l'efficacité du groupe ou de la compétence que vous spécifiez par rapport au niveau de service acceptable prédéfini pour votre centre d'appels.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Vous pouvez accéder à ce rapport à partir du menu de sélection : rapport temps réel de groupe/compétence.
- Le groupe/compétence sélectionné pour le rapport et le niveau de service acceptable prédéfini apparaît au-dessus du graphique supérieur. La légende figure à droite de chaque graphique.
- Dans le graphique inférieur, l'axe horizontal représente l'intervalle de service en secondes et l'axe vertical le nombre d'appels ACD répondus/abandonnés dans le respect des normes de niveau de service définies.

- Le nombre affiché pour chaque intervalle de service est la limite supérieure de l'intervalle. Par exemple, si les deux premiers intervalles sont 3 et 5, le premier point de données du graphique indique le nombre d'appels répondus/abandonnés au bout de 0 à 3 secondes, et le second le nombre d'appels répondus/abandonnés au bout de 4 à 5 secondes.
- Vous pouvez changer de type de graphique. Pour plus d'informations, reportez-vous à Utilisation des rapports à la page 41.
- Les attributs de base de données utilisés dans ce rapport sont stockés dans la table csplit.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport groupe/compétence. Sélectionnez la compétence qui doit figurer sur le rapport. Pour plus d'informations, reportez-vous à Champs de saisie du rapport groupes/compétences à la page 151.

Ce rapport comporte deux graphiques :

- Le graphique supérieur, un camembert en 3D, indique le pourcentage d'appels ACD répondus dans le niveau de service acceptable prédéfini et de ceux répondus en dehors de ce niveau.
- Le graphique inférieur, à zones empilées, illustre le nombre d'appels ACD répondus et abandonnés dans chaque intervalle de service.

Description du rapport Graphique profil des appels d'un groupe/compétence

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Groupe/ compétence	Nom ou numéro du groupe/compétence sélectionné pour ce rapport.	syn(SPLIT)
Sec.	La durée de chaque palier est mesurée en secondes. Chaque incrément représente un segment de temps d'attente de plus en plus long pendant lequel les appels peuvent être répondus ou abandonnés, et chaque incrément peut être de longueur différente. Ces paliers sont définis dans la fenêtre Administration ACD - Configuration du profil des appels des groupes/compétences.	PERIOD1-9

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
% dans niveau de serv. accept.	Pourcentage d'appels ACD de groupe/compétence auxquels un agent a répondu en respectant le niveau de service définies. Les appels abandonnés et les appels auxquels on n'a pas répondu comptent comme appels présentés au groupe/compétence, contrairement aux appels directs à agents qui ne sont pas comptés comme appels offerts au groupe/compétence. Les appels qui n'ont pas été répondus peuvent inclure des appels en occupation forcée, des appels en déconnexion forcée, des appels réacheminés vers une autre destination et des appels mis en file d'attente sur plusieurs groupes/compétences et répondus dans un autre groupe/compétence. Dans le cas de la fonction de routage conditionnel des appels, les appels auxquels personne n'a répondu peuvent inclure : • les appels en occupation forcée • les appels en déconnexion forcée • les appels réacheminés vers une autre destination • les appels placés en file d'attente sur plusieurs groupes/compétences et répondus dans un autre groupe/compétence.	100*(ACCEPTABLE/ CALLS-OFFERED) <PERCENT_SERV_LVL_SPL>
% hors du niveau de serv. accept.	Pourcentage des appels ACD de groupe/ compétence auxquels un agent n'a pas répondu en respectant les normes de niveau de service définies. Les appels vers le groupe/compétence comprennent les appels abandonnés, les appels non répondus et les appels ACD sortants effectués par un système annexe (appelé aussi numérotation sortante prédictive). Ces derniers peuvent comprendre les appels en déconnexion forcée, réacheminés vers une autre destination, mis en file d'attente sur plusieurs groupes/ compétences et répondus dans un autre groupe/ compétence. Pourcentage dans niveau de service ne comprend pas les appels directs à agent.	< <100-PERCENT_SERV_ LVL_SPL>

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Appels aban.	Nombre d'appels vers le groupe/compétence abandonnés dans chaque palier. Lorsque des appels sont mis en file d'attente sur plusieurs groupes/compétences, seul le premier groupe ou la première compétence enregistre un abandon. Les appels ACD sortants placés par un système annexe (appelé aussi numérotation sortante prédictive) sont inclus. Il n'est en revanche pas tenu compte des appels directs à agents.	ABNCALLS1-10
Appels ACD	Nombre d'appels adressés au groupe/compétence auxquels un agent a répondu dans chaque palier. Les appels ACD sortants placés par un système annexe (appelé aussi numérotation sortante prédictive) sont inclus. Il n'est en revanche pas tenu compte des appels directs à agents.	ACDCALLS1

Rapport Graphique EWT (durée estimée d'attente) d'un groupe/compétence

Généralités

Ce rapport montre la durée estimée d'attente actuelle (EWT) pour un(e) ou plusieurs des groupes ou compétences que vous spécifiez.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Ce rapport n'est disponible que si vous disposez d'un serveur de communications récent doté de l'option EWT (durée estimée d'attente).
- Vous pouvez accéder à ce rapport à partir du menu de sélection : rapport temps réel de groupe/compétence.
- L'axe vertical du graphique est identifié par le nom ou le numéro des groupes ou compétences sélectionnés pour le rapport.
- La légende du graphique apparaît à droite de celui-ci.
- Les attributs de base de données utilisés dans ce rapport sont stockés dans la table csplit.
- Vous pouvez changer de type de graphique. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Utilisation des rapports à la page 41 de ce document.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport groupe/compétence. Sélectionnez la compétence qui doit figurer sur le rapport. Pour plus d'informations, reportez-vous à Champs de saisie du rapport groupes/compétences à la page 151.

Description du rapport Graphique durée estimée attente d'un groupe/ compétence

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Compétence	Nom ou numéro de la compétence sélectionnée pour ce rapport.	syn(SPLIT)
Supérieur	Cet en-tête contient la durée estimée d'attente pour le groupe/compétence avec une priorité supérieure. La durée estimée d'attente est le temps d'attente d'un appel mis en file d'attente sur le groupe/compétence à la priorité supérieure. Cette durée ne comprend que le temps qu'il faut pour transmettre un appel à un agent. Elle ne comprend pas le temps de sonnerie. Si CMS est connecté à un serveur de communications ancien ou si le routage conditionnel des appels n'est pas activé, les en-têtes et les colonnes EWT (durée estimée d'attente) apparaissent, mais avec des champs vierges. Il est possible de définir des seuils d'exception pour la durée estimée d'attente à l'aide de la commande Exceptions.	EWTTOP
Haute	Cet en-tête contient la durée estimée d'attente pour le groupe/compétence avec une priorité élevée. La durée estimée d'attente correspond au délai d'attente d'un appel lorsque celui-ci est mis en file d'attente sur le groupe/compétence avec une priorité élevée. Cette durée ne comprend que le temps qu'il faut pour transmettre un appel à un agent. Elle ne comprend pas le temps de sonnerie. Si CMS est connecté à un serveur de communications ancien ou si le routage conditionnel des appels n'est pas activé, les en-têtes et les colonnes EWT (durée estimée d'attente) apparaissent, mais avec des champs vierges. Il est possible de définir des seuils d'exception pour la durée estimée d'attente à l'aide de la commande Exceptions.	EWTHIGH

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Moyenne	Cet en-tête contient la durée estimée d'attente pour le groupe/compétence avec une priorité moyenne. La durée estimée d'attente correspond au délai d'attente d'un appel lorsque celui-ci est mis en file d'attente sur le groupe/compétence avec une priorité moyenne. Cette durée ne comprend que le temps qu'il faut pour transmettre un appel à un agent. Elle ne comprend pas le temps de sonnerie. Si CMS est connecté à un serveur de communications ancien ou si le routage conditionnel des appels n'est pas activé, les en-têtes et les colonnes EWT (durée estimée d'attente) apparaissent, mais avec des champs vierges. Il est possible de définir des seuils d'exception pour la durée estimée d'attente à l'aide de la commande Exceptions.	EWTMEDIUM
Faible	Cet en-tête contient la durée estimée d'attente pour le groupe/compétence avec une priorité faible. La durée estimée d'attente correspond au délai d'attente d'un appel lorsque celui-ci est mis en file d'attente sur le groupe/compétence avec une faible priorité. Cette durée ne comprend que le temps qu'il faut pour transmettre un appel à un agent. Elle ne comprend pas le temps de sonnerie. Si CMS est connecté à un serveur de communications ancien ou si le routage conditionnel des appels n'est pas activé, les en-têtes et les colonnes EWT (durée estimée d'attente) apparaissent, mais avec des champs vierges. Il est possible de définir des seuils d'exception pour la durée estimée d'attente à l'aide de la commande Exceptions.	EWTLOW

Rapport Graphique file d’attente d’un groupe/compétence

Ce rapport montre le nombre d’appels en file d’attente, la durée pendant laquelle l’appel le plus ancien est resté dans la file, et la tendance d’un ou plusieurs groupes/compétences.

Ce qu’il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Vous pouvez accéder à ce rapport à partir du menu de sélection : rapport temps réel de groupe/compétence.
- Vous pouvez utiliser ce rapport pour visualiser la tendance des appels en attente pour plusieurs groupes/compétences.
- Vous pouvez changer de type de graphique. Pour plus d’informations, reportez-vous à Utilisation des rapports à la page 41.
- Ce rapport comporte quatre graphiques. Les deux situés du côté gauche montrent le nombre d’appels en attente (section supérieure gauche) et le plus ancien appel en attente (section inférieure gauche). Les deux graphiques situés à droite montrent les tendances pour les dix derniers intervalles de rafraîchissement pour les mêmes articles de données. La légende indique à quel groupe/compétence correspondent les lignes.
- Une barre horizontale du graphique à barres situé dans la section de gauche du rapport est associée à chaque groupe/compétence sélectionné pour ce rapport. Chaque axe X des graphiques effectue une mise à l’échelle dynamique selon la plus grande valeur des éléments objets du rapport. L’axe X du graphique à barres Appels en attente affiche le nombre d’appels (Nb d’appels) se trouvant dans la file d’attente du groupe/compétence. L’axe X du graphique à barres Plus ancien appel en attente affiche le nombre de secondes pendant lesquelles le plus ancien appel de la file d’attente du groupe/compétence a attendu.
- Les attributs de base de données utilisés dans ce rapport sont stockés dans la table csplit.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport groupe/compétence. Sélectionnez la compétence qui doit figurer sur le rapport. Pour plus d’informations, reportez-vous à Champs de saisie du rapport groupes/compétences à la page 151.

Description du rapport Graphique file d'attente d'un groupe/compétence

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Groupe/ compétence	Nom ou numéro des groupes/compétences sélectionnés pour ce rapport.	syn(SPLIT)
Etat compétence	Etat actuel de la compétence par rapport aux seuils administrés.	SKSTATE
Appels en attente	Le nombre d'appels ACD de groupe ou de compétence en attente de réponse. Cela comprend les appels en file d'attente et en sonnerie sur le poste téléphonique d'un agent. Il n'est en revanche pas tenu compte des appels directs à agents.	INQUEUE+INRING
Plus ancien appel en attente	Durée d'attente (en secondes) dans une file ou en sonnerie (sur le poste téléphonique d'un agent pour les différents groupes/compétences du rapport) du plus ancien appel ACD avant qu'il ne soit répondu à l'exception des appels directs à agent.	OLDESTCALL

Rapport Graphique compétences en surcharge d'un groupe/ compétence

Ce rapport est disponible uniquement pour les utilisateurs disposant de serveurs de communications dotés de la fonction EAS et ayant acquis Avaya Business Advocate. Il indique l'état de la compétence (normal, inconnu, surcharge1, surcharge2), ainsi que les tendances pour une compétence sélectionnée.

Les champs du rapport relatifs à Avaya Business Advocate restent vierges si cette fonction n'est pas activée.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Vous pouvez accéder à ce rapport à partir du menu de sélection : rapport temps réel de groupe/compétence.
- La légende **qui s'affiche lors de l'exécution du rapport est la suivante : Compétence(s) en surcharge : xxx**, où xxx correspond au nom de la compétence défini par la fenêtre Formats du nom dans Outils/Options.
- Ce rapport comporte deux sections : un graphique à barres vertical et un graphique de type ligne avec défilement.

- Le graphique à barres vertical est composé des éléments suivants :
  - Une barre verticale pour chaque compétence du rapport affiche l'état compétence actuel.
  - L'axe Y du rapport affiche, de bas en haut : Normal, Surcharge1 et Surcharge2.
  - Le titre : Rapport Compétence(s) en surcharge
  - Par défaut, une légende s'affiche. Elle indique le synonyme de chaque compétence spécifiée en entrée, ou le numéro de compétence si aucun nom de compétence n'a été défini.
- Le graphique de type ligne avec défilement est composé des éléments suivants :
  - Au lancement du rapport, un seul point de données (inconnu, normal, surcharge1 ou surcharge2) s'affiche pour chaque compétence. A chaque rafraîchissement, le nouvel état est ajouté au rafraîchissement précédent. Cette incrémentation dure pendant 20 rafraîchissements, après quoi les données les plus anciennes sont éliminées du graphique.
  - Une coche apparaît sur l'axe X du graphique pour chaque rafraîchissement.
  - L'axe Y du rapport affiche, de bas en haut : Normal, Surcharge1 et Surcharge2.
- Les attributs de base de données utilisés dans ce rapport sont stockés dans la table csplit.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport groupe/compétence. Sélectionnez la compétence qui doit figurer sur le rapport. Pour plus d'informations, reportez-vous à Champs de saisie du rapport groupes/compétences à la page 151.

Description du rapport Graphique compétence en surcharge de groupe/compétence

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Groupe/ compétence	Nom ou numéro des groupes/compétences sélectionnés pour ce rapport.	syn(SPLIT)
Etat compétence	Etat actuel de la compétence par rapport aux seuils administrés.	SKSTATE

Rapport Graphique profil des agents connectés d'un groupe/ compétence

Ce rapport est disponible uniquement pour les utilisateurs disposant de serveurs de communications dotés de la fonction EAS et ayant acquis Avaya Business Advocate. Il indique le nombre d'agents de chaque type connectés à une compétence spécifiée en état Actif, en Autre ou en AUX.

Les champs du rapport relatifs à Avaya Business Advocate restent vierges si cette fonction n'est pas activée.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Vous pouvez accéder à ce rapport à partir du menu de sélection : rapport temps réel de groupe/compétence.
- Les superviseurs des centres d'appels peuvent utiliser ce rapport pour connaître le nombre d'agents actifs, en état Autre ou en travail auxiliaire (AUX). Ce rapport indique en outre au superviseur le type des agents se trouvant dans ces champs.
- Ce rapport comporte quatre graphiques.
- Les graphiques contiennent les informations suivantes :
  - Le graphique situé dans le quart supérieur gauche concerne les agents supérieurs connectés, actifs, en AUX et en Autre sur la compétence spécifiée.
  - Le graphique situé dans le quart supérieur droit concerne les agents flexibles connectés, actifs, en AUX et en Autre sur la compétence spécifiée.
  - Le graphique situé dans le quart inférieur droit concerne les agents réserve2 connectés, actifs, en AUX et en Autre sur la compétence spécifiée.
  - Le graphique situé dans le quart inférieur gauche concerne les agents réserve1 connectés, actifs, en AUX et en Autre sur la compétence spécifiée.
- Les attributs de base de données utilisés dans ce rapport sont stockés dans la table csplit.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport groupe/compétence. Sélectionnez la compétence qui doit figurer sur le rapport. Pour plus d'informations, reportez-vous à Champs de saisie du rapport groupes/compétences à la page 151.
- Vous pouvez modifier le rapport dans le Concepteur de rapports pour afficher les informations relatives aux agents disponibles (DISPONIBLE).

Description du rapport Graphique profil des agents connectés pour le groupe/compétence

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Groupe/compétence	Nom ou numéro des groupes/compétences sélectionnés pour ce rapport.	syn(SPLIT)
Etat compétence	Etat actuel de la compétence par rapport aux seuils administrés.	SKSTATE

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Agents supérieurs (AUX)	Nombre d'agents supérieurs connectés dans la compétence se trouvant en mode de travail AUX. Cela comprend les agents traitant des appels AUXIN/AUXOUT. Disponible avec les serveurs de communications dotés de la fonction EAS pour compétences supérieures. Cependant, les attributs de base de données supérieurs ne sont pertinents que pour les serveurs de communications C et l'ECS doté de la fonction EAS. TINAUX comprend TINAUX0, TINAUX1-9, TONACDAUXOUT, TONAUXIN et TONAUXOUT.	TINAUX
Agents supérieurs (Autre)	Nombre d'agents supérieurs effectuant une autre tâche. Les agents sont connectés à des compétences multiples et effectuent un travail pour une autre compétence (sur un appel ACD, en ACW ou lorsque des appels ACD sonnent). En mode de fonctionnement automatique ou manuel (AUTO-IN ou MANUAL-IN), l'agent a mis un appel en attente sans autre action ; l'agent est sur un appel direct à agent ou en travail après appel (ACW) pour un appel direct à agent ; l'agent compose un numéro pour effectuer un appel ou activer une fonction ; un appel interne ou un appel ACD direct à agent sonne sans autre activité. Pour les serveurs de communications dotés des fonctions EAS et du traitement d'appels multiples, les agents sont disponibles pour d'autres compétences de traitement d'appels multiples. Les POSITIONS des agents s'afficheront dans l'état TOTHER directement après l'établissement de la liaison entre CMS et le serveur de communications, après connexion des agents et avant que l'état de travail des agents ne soit signalé à CMS. Disponible sur les serveurs de communications avec fonction EAS. TOTHER comprend TDA_INACW et TDA_ONACD.	TOTHER
Agents supérieurs (Actif)	Le nombre d'agents supérieurs connectés à la compétence traitant des appels ACD entrant ou sortants, plus le nombre d'agents supérieurs en travail après appel (ACW) pour des appels ACD, plus le nombre d'agents supérieurs ayant des appels ACD en sonnerie et n'effectuant aucune autre action.	6TONACD + TINACW + TAGINRING
Agents flexibles (AUX)	Nombre d'agents flexibles en AUX.	FINAUX

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Agents flexibles (Autre)	Nombre d'agents flexibles en état AUTRE.	FOTHER
Agents flexibles (Actif)	Le nombre d'agents flexibles traitant des appels ACD, plus le nombre d'agents flexibles en travail après appel (ACW), plus le nombre d'agents flexibles de la compétence avec un appel ACD en sonnerie.	FONACD + FINACW + FAGINRING
Agents réserve1 (AUX)	Nombre d'agent réserve1 en AUX.	R1INAUX
Agents réserve1 (Autre)	Nombre d'agents réserve1 dans l'état AUTRE.	R1OTHER
Agents réserve1 (actifs)	Le nombre d'agents réserve1 traitant des appels ACD, plus le nombre d'agents réserve1 en travail après appel (ACW), plus le nombre d'agents réserve1 de la compétence avec un appel ACD en sonnerie.	R1ONACD + R1INACW + R1AGINRING
Agents réserve2 (AUX)	Nombre d'agents réserve2 en AUX.	R2INAUX
Agents réserve2 (Autre)	Nombre d'agents réserve2 dans l'état AUTRE.	R2OTHER
Agents réserve2 (actifs)	Le nombre d'agents réserve2 traitant des appels ACD, plus le nombre d'agents réserve2 en travail après appel (ACW), plus le nombre d'agents réserve2 de la compétence avec un appel ACD en sonnerie.	R2ONACD + R2INACW + R2AGINRING

Rapport Graphique état groupe/compétence

Ce rapport présente l'état de l'agent, le temps passé dans un état donné, ainsi que les statistiques de groupe/compétence par agent.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Vous pouvez accéder à ce rapport à partir du menu de sélection : rapport temps réel de groupe/compétence.
- A partir de ce rapport, vous pouvez accéder en cascade aux rapports temps réel, Informations intégrées agent, Etat de travail et Graphique agents en AUX (pour un serveur de communications doté de la fonction EAS).
- Vous pouvez changer de type de graphique. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Utilisation des rapports à la page 41 de ce document.
- Les attributs de base de données utilisés dans ce rapport sont stockés dans les tables csplit, hsplit et cagent.
- Ce rapport existe aux formats graphique et tableau.
- Le tableau à gauche du rapport répertorie les agents connectés dans le groupe/compétence que vous spécifiez, l'état (mode de travail) en cours de chaque agent, le temps passé par l'agent dans cet état et le groupe/compétence dans lequel il se trouve actuellement. Si la colonne groupe/compétence est vide, cela signifie que l'agent n'est pas actuellement sur un appel. Le groupe ou la compétence sélectionné(e) pour le rapport s'affiche au-dessus du tableau.
- Par défaut, les noms d'agent sont triés par ordre alphabétique. Si le nombre d'agents connectés est trop important pour pouvoir être affiché, une barre de défilement apparaît à droite du tableau. A gauche de chaque nom d'agent (ou de son ID, si aucun nom n'est affecté) se trouve une icône représentant l'état de l'agent.
- Le camembert en 3D situé dans la section droite supérieure montre le nombre d'agents par état de travail (DISPONIBLE, ACD, AUX, ACW, SONNERIE, AUTRE) pour le groupe ou la compétence sélectionné(e). Le nombre d'agents dans chaque état d'agent est affiché dans le secteur correspondant du graphique. La légende du graphique apparaît à droite de celui-ci.
- Les champs dans la partie inférieure droite du rapport affichent des informations temps réel sur les groupes/compétences.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport groupe/compétence. Sélectionnez la compétence qui doit figurer sur le rapport. Pour plus d'informations, reportez-vous à Champs de saisie du rapport groupes/compétences à la page 151.

Description du rapport Graphique état groupe/compétence

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Groupe/compétence	Nom ou numéro des groupes/compétences sélectionnés pour ce rapport.	syn(SPLIT)
Niveau	Niveau de compétence associé à l'attribut WORKSKILL actuel de l'agent lorsqu'il n'est pas nul. Nécessite un serveur de communications avec fonction EAS. Avec Avaya Business Advocate, WORKSKLEVEL contient, dans la table cagent, soit un niveau de compétence (1 à 16) pour une compétence normale, soit le niveau de réserve (1 à 2) pour une compétence de réserve. L'attribut WORKSKLEVEL s'applique à WORKSKILL.	syn(WORKSKLEVEL)
Agents connectés	Le nombre total d'agents qui sont connectés à chaque groupe/compétence.	STAFFED
Etat compétence	Etat actuel de la compétence par rapport aux seuils administrés. Requiert Avaya Business Advocate.	syn(SKSTATE)
Nom agent	Noms des agents affectés à ce groupe/ cette compétence et connectés (ou leurs ID si les noms n'ont pas été attribués dans le sous-système Dictionnaire).	syn(LOGID)
Etat	Mode de travail (état) en cours de l'agent (DISPONIBLE, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, SONNERIE, INCONNU, AUTRE, NON CONNECTE) et sens de l'appel (nul, ENTRANT ou SORTANT).	syn(WORKMODE) et syn(DIRECTION)
Temps	Temps écoulé depuis le dernier changement d'état de travail (WORKMODE) de l'agent pour n'importe quel groupe/compétence. Cet attribut n'est pas remis à l'état initial si DIRECTION est modifié alors que WORKMODE reste inchangé. Si par exemple l'agent passe de AUX en AUXOUT puis revient en AUX, AGTIME continue sans repartir à zéro.	AGTIME

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Groupe/compétence	Le groupe associé à l'appel ou au travail après appel (ACW) lorsqu'un agent est en cours d'appel ACD pour un groupe ou d'appel ACD direct à agent, ou encore en état de travail après appel (ACW). Si un agent met un appel ACD en attente et effectue un appel durant l'état AUX, il s'agit du groupe de l'appel ACD en attente. Pour les appels AUXIN et AUXOUT effectués sans appel ACD en attente, il s'agit du groupe dans lequel l'agent est connecté depuis le plus longtemps (premier groupe connecté). Lorsque l'agent est disponible, tous les groupes dans lesquels figure l'agent sont indiqués.	WORKSPLIT, WORKSPLIT2…4
% dans niveau de serv. accept.	Pourcentage d'appels ACD du groupe/ compétence auxquels un agent a répondu dans le délai prédéfini. Les appels abandonnés et les appels auxquels on n'a pas répondu comptent comme appels présentés au groupe/compétence, contrairement aux appels directs à agents qui ne sont pas comptés comme appels offerts au groupe/compétence. Les appels qui n'ont pas été répondus peuvent inclure des appels en occupation forcée, des appels en déconnexion forcée, des appels réacheminés vers une autre destination et des appels mis en file d'attente sur plusieurs groupes/compétences et répondus dans un autre groupe/ compétence.	100*(ACCEPTABLE/ CALLSOFFERED) <PERCENT_SERV_LVL_SPL>
Appels en attente	Le nombre d'appels ACD de groupe ou de compétence en attente de réponse. Cela comprend les appels en file d'attente et en sonnerie sur le poste téléphonique d'un agent. Il n'est en revanche pas tenu compte des appels directs à agents.	INQUEUE+INRING
Plus ancien appel en attente	Durée d'attente (en secondes) dans une file ou en sonnerie (sur le poste téléphonique d'un agent pour les différents groupes/ compétences du rapport) du plus ancien appel ACD avant qu'il ne soit répondu à l'exception des appels directs à agent.	OLDESTCALL

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Vit. moy. rép.	Temps moyen que les appels ont attendu en file d'attente ou ont sonné avant qu'un agent ne réponde. Cela ne comprend pas les appels directs à agents mais comprend les appels ACD sortants effectués par un système annexe (appelé aussi numérotation sortante prédictive).	ANSTIME/ACDCALLS <AVG_ANSWER_SPEED>
Appels ACD	Appels ACD mis en file d'attente sur le groupe/compétence et répondus par un agent. Les appels directs à agent ne sont pas compris, contrairement aux appels ACD effectués par un système annexe (appelé aussi numérotation sortante prédictive).	ACDCALLS
Durée moy. appel ACD	Le temps moyen de conversation (hors temps de mise en attente) est calculé pour tous les appels ACD acheminés vers ce groupe/compétence. Cela ne comprend pas les appels directs à agents mais comprend le temps de conversation des appels ACD sortants effectués par un système annexe (appelé aussi numérotation sortante prédictive).	ACDTIME/ACDCALLS < AVG_ACD_TALK_TIME>
Appels aban.	Nombre total d'appels placés en file d'attente pour chaque groupe/compétence ayant été abandonnés avant qu'un agent ait pu répondre, incluant les appels sonnant au poste téléphonique (excepté les appels directs à agent). Cela comprend également le nombre d'appels sortants pour chaque groupe/compétence abandonnés par l'usager distant avant qu'un agent n'ait répondu.	ABNCALLS
Temps moy. aban.	Durée d'attente moyenne des appels avant que l'appelant ne raccroche.	ABNTIME/ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>

Rapport Graphique état compétence supérieure d'un groupe/compétence

Ce rapport, disponible uniquement si la fonction EAS est utilisée, contient un tableau des agents supérieurs et de leur état de travail, un camembert montrant l'état composé des agents supérieurs ainsi qu'un camembert indiquant les codes de motif composés pour les agents supérieurs en AUX.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Vous pouvez accéder à ce rapport à partir du menu de sélection : rapport temps réel de groupe/compétence.
- Le tableau situé dans la moitié inférieure gauche du rapport contient une ligne pour chaque agent connecté dont la compétence prioritaire est cette compétence. La ligne comporte une icône représentant l'état de l'agent, les noms d'agent définis dans le sous-système Dictionnaire, l'état de l'agent pour cette compétence, le temps passé dans l'état en cours et un code de motif (suivant définition donnée dans le sous-système Dictionnaire) pour l'état de travail AUX. La colonne Motif est vide, sauf pour les agents qui sont en mode de travail AUX. Ce tableau indique aussi la compétence dans laquelle l'agent est actif. Ce champ est vide si l'agent est en mode de travail DISPONIBLE, AUX ou AUTRE.
- Les superviseurs de centres d'appels peuvent utiliser ce rapport pour la distribution des niveaux de compétence et pour occuper les agents sur des appels ACD. De plus, ce rapport montre ce qui se passe avec les agents qui prennent des appels pour cette compétence. Ce rapport est disponible pour les serveurs de communications dotés de la fonction EAS.
- A partir de ce rapport, vous pouvez accéder en mode cascade aux rapports temps réel et intégrés Informations d'agent, Etat travail agents supérieurs et Graphique agents supérieurs en AUX.
- Une compétence peut faire l'objet de nombreuses connexions d'agent mais il est probable que seuls ceux pour lesquels il s'agit de la compétence prioritaire seront disponibles pour répondre à des appels dans cette compétence.
- Les attributs de base de données utilisés dans ce rapport sont stockés dans les tables csplit et cagent.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport groupe/compétence. Sélectionnez la compétence qui doit figurer sur le rapport. Pour plus d'informations, reportez-vous à Champs de saisie du rapport groupes/compétences à la page 151.

Les camemberts en deux dimensions contiennent des données concernant uniquement les serveurs de communications disposant de la fonction EAS. Vous y trouverez notamment les informations suivantes :

- L'état composé des agents supérieurs de la compétence qui sont en AUX pour chaque code de motif.
- Une légende montre les synonymes des codes de motif définis dans le sous-système Dictionnaire. La légende est triée par ordre croissant des codes de motif, le synonyme défini par l'utilisateur pour le code de motif 0 se trouvant au bas.

Le camembert en 3D contient les informations suivantes :

- L'état composé des agents supérieurs pour la compétence dans chacun des états de travail.
- Une légende dans laquelle chaque couleur correspond à un état de travail.
- Le graphique est surmonté de l'en-tête Agents sup. en AUX.

Description du rapport Graphique état compétence supérieure d'un groupe/ compétence

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Compétence	Nom ou numéro de la compétence (jusqu'à 20 caractères) sélectionnée pour ce rapport.	syn(SPLIT)
Etat compétence	Etat actuel de la compétence par rapport aux seuils administrés.	SKSTATE
Agents sup. connectés	Nombre d'agents supérieurs actuellement connectés à cette compétence.	TSTAFFED
Agents flexibles connectés	Nombre d'agents autres que des agents supérieurs ou en réserve connectés à cette compétence. Requiert Avaya Business Advocate. Lorsque la fonction Avaya Business Advocate n'est pas utilisée, ce champ contient des agents de débordement connectés car l'attribut de base de données concerne les agents qui disposent du rôle débordement, affecté ou nomade dans la compétence (qu'Avaya Business Advocate soit administré ou non).	FSTAFFED
Agents connectés - Réserve1	Nombre d'agents réserve1 connectés à cette compétence. Requiert Avaya Business Advocate.	R1STAFFED
Agents connectés - Réserve2	Nombre d'agents réserve2 connectés à cette compétence. Requiert Avaya Business Advocate.	R2STAFFED
DISPONIBLE	Nombre courant d'agents disponibles pour recevoir des appels ACD dans ce groupe/ compétence.	AVAILABLE
ACD	Temps total, pendant l'intervalle de collecte, que l'agent a passé au téléphone sur des appels ACD pour le groupe.	sum(<TOTAL_I_ACDTIME>)
ACW	Temps, au cours de l'intervalle de collecte, que l'agent a passé en travail après appel Cela comprend l'ACW pour des appels ACD de groupe/compétence et l'ACW non associé à un appel.	sum(<TOTAL_I_ACDTIME>)
AUX	Temps total au cours de l'intervalle de collecte pendant lequel l'agent était en état de travail AUX dans tous les groupes/ compétences, en AUXINCALLS ou AUXOUTCALLS.	sum(TI_AUXTIME)

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
SONNERIE	Temps au cours de l'intervalle de collecte pendant lequel des appels ACD de groupe/ compétence et directs à agent ont sonné pour l'agent.	sum(I_RINGTIME)
AUTRE	Temps, pendant l'intervalle de collecte, que l'agent a passé à effectuer d'autres travaux dans tous les groupes/compétences. En mode de fonctionnement automatique ou manuel (Auto-in ou Man-in), l'agent a mis un appel en attente sans entreprendre d'autre action, a composé un numéro pour effectuer un appel ou activer une fonction ou un appel interne a sonné sans autre activité. Pour tous les serveurs de communications, TI_OTHERTIME est recueilli pour la période qui suit l'établissement de la liaison au serveur de communications ou la connexion de l'agent et qui précède l'indication à CMS de l'état de l'agent par le serveur de communications. Le temps TI_ est enregistré uniquement pour le groupe/compétence dans lequel la connexion a été la plus longue. Il doit être consolidé pour tous les groupes/compétences auxquel(le)s les agents sont susceptibles de se connecter pour pallier à une éventuelle modification de l'ordre de connexion pendant l'intervalle de collecte des données.	sum(TI_OTHERTIME)
Nom agent	Noms (ou logins si les noms n'ont pas été attribués dans le sous-système Dictionnaire) des agents supérieurs affectés à cette compétence et connectés.	syn(LOGID)
Etat	Mode de travail (état) en cours de l'agent (DISPONIBLE, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, SONNERIE, INCONNU, AUTRE, NON CONNECTE) et sens de l'appel (nul, ENTRANT ou SORTANT).	syn(WORKMODE) et syn (DIRECTION)
Temps	Temps écoulé depuis le dernier changement d'état de travail (WORKMODE) de l'agent pour n'importe quel groupe/compétence. Cet attribut n'est pas remis à l'état initial si DIRECTION est modifié alors que WORKMODE reste inchangé. Si par exemple l'agent passe de AUX en AUXOUT puis revient en AUX, AGTIME continue sans repartir à zéro.	AGTIME
Motif AUX	Pour le serveur de communications, il s'agit du code de motif associé à l'état de travail auxiliaire (en pause, en réunion, etc.) de cet agent. Le champ est vierge si l'agent n'est pas en état AUX.	syn(AUXREASON)

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Compétence	Nom ou numéro de la compétence (jusqu'à 20 caractères) sélectionnée pour ce rapport.	syn(SPLIT)
Niveau	Niveau de compétence associé à l'attribut WORKSKILL actuel de l'agent lorsqu'il n'est pas nul. Nécessite un serveur de communications avec fonction EAS.	syn(WORKSKLEVEL)
Code de motif 0	Nombre courant de positions en travail auxiliaire avec le code de motif zéro (0) pour cette compétence ou sur des appels AUXIN/ AUXOUT. Le code 0 est pour le travail AUX système lorsque les codes de motif sont actifs (uniquement disponible avec les modèles dotés de la fonction EAS).	INAUX0
Code de motif 1…9	Nombre actuel de positions en mode de travail auxiliaire avec chacun des codes de 1 à 9 pour cette compétence ou traitant des appels AUXIN/AUXOUT.	TINAUX1-9
Code de motif 10…99	Nombre actuel de positions en mode de travail auxiliaire avec chacun des codes de 10 à 99 pour cette compétence ou traitant des appels AUXIN/AUXOUT.	TINAUX_REMAINING

Rapport Agents en AUX - Réserve1

Ce rapport est disponible uniquement pour les utilisateurs disposant de serveurs de communications dotés de la fonction EAS et ayant acquis Avaya Business Advocate. Ce rapport affiche les agents réserve1 se trouvant en AUX ainsi que la durée de cet état pour une compétence donnée.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Vous pouvez accéder à ce rapport comme suit :
  - A partir du menu de sélection de la catégorie groupe/compétence de l'onglet Temps réel.
  - En descendant en cascade à partir de l'état de travail AUX des agents réserve1 ou R1INAUX
  - En descendant en cascade à partir d'un rapport (par exemple, le rapport Graphique profil des agent connectés d'un groupe/compétence) contenant le nombre d'agents R1 en état de travail AUX et utilisant l'élément de la base de données R1INAUX.
- Les responsables de centres d'appels peuvent également utiliser ce rapport pour visualiser les agents réserve1 de chaque état de travail AUX pour une compétence donnée. Pour chaque agent, le responsable peut en outre visualiser des informations telles que la durée en état AUX.
- Ce rapport est composé d'une table et de deux champs de données. La table comporte une ligne pour chaque agent dans l'état spécifié pour la compétence donnée.
- La légende **Rapport Etat de travail AUX - réserve1 - xxx**, où xxx correspond au nom de la compétence spécifiée par l'utilisateur, est associée au rapport.
- Les attributs de base de données utilisés dans ce rapport sont stockés dans les tables csplit et cagent.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie Informations agent. Sélectionnez l'agent qui doit figurer sur le rapport. Reportez-vous à Fenêtres de sélection et champs de saisie du rapport Agent à la page 102.

Description du rapport Agents en AUX - Réserve1

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

Champ	Définition	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Compétence	Nom ou numéro de la compétence (jusqu'à 20 caractères) sélectionnée pour ce rapport.	syn(SPLIT)
Agents en AUX réserve1	Nombre d'agent réserve1 en AUX.	R1INAUX
Nom agent	Nom de l'agent.	syn(LOGID)
ID de l'agent	L'ID de l'agent utilisé pour se connecter à l'EXTENSION. Les agents de groupes/ compétences multiples ont un seul login (LOGID).	LOGID
Nº d'emplacement	Les numéros d'emplacement associés à l'agent. Ce numéro n'est pas associé à l'agent personnellement mais au terminal de connexion de l'agent. Il est également associé à l'emplacement réseau d'un port sur un serveur de communications. Si la fonction Suivi de site d'agent n'est pas disponible sur votre système, le champ n'affichera pas de données significatives. Ce champ n'est disponible que lorsque vous descendez en cascade à partir d'un rapport personnalisé contenant une entrée concernant un numéro d'emplacement..	LOC_ID
Rôle	Rôle de l'agent pour ce groupe, tel qu'il est défini dans le sous-système Dictionnaire.	syn(ROLE)
Code de motif AUX	Pour le serveur de communications, il s'agit du code de motif associé à l'état de travail auxiliaire (en pause, en réunion, etc.) de cet agent. Ce champ est vierge si l'agent n'est pas en état AUX.	syn(AUXREASON)

Champ	Définition	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Groupe/ compétence actif	Utilisez WORKSKILL dans les conditions d'appel suivantes : • Lorsqu'un agent se trouve dans une compétence donnée, traite un appel ACD direct à agent ou est en travail après appel (ACW) (il s'agit du groupe/ compétence associé à l'appel ou au travail après appel) • Lorsqu'un agent est disponible, en AUX ou en AUTRE (la valeur est nulle : [champ vide]) • Lorsqu'un agent traite un appel AUXIN/ AUXOUT (il s'agit de la compétence OLDEST_LOGON) • Lorsqu'un agent est sur un appel AUXIN/ AUXOUT à partir de l'état disponible, tout en étant en AUX ou en ayant un appel AUXIN/AUXOUT en attente (il s'agit de la compétence OLDEST_LOGON) • Lorsqu'un agent traite un appel AUXOUT en ayant un appel ACD en attente (il s'agit de la compétence associée à l'appel ACD) Remarquez que WORKSKILL ne diffère de WORKSPLIT que dans le cas où l'agent est disponible. Dans ce cas, WORKSKILL est vierge et WORKSPLIT contient l'une des compétences dans lesquelles l'agent est disponible. Pour les versions sur lesquelles la fonction EAS est active, il est recommandé d'utiliser WORKSKILL et non WORKSPLIT dans les rapports. Nécessite un serveur de communications avec fonction EAS.	syn(WORKSKILL)

Champ	Définition	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Niveau	Niveau de compétence associé à l'attribut WORKSKILL actuel de l'agent lorsqu'il n'est pas nul. Nécessite un serveur de communications avec fonction EAS. Avec Avaya Business Advocate, WORKSKLEVEL contient, dans la table cagent, soit un niveau de compétence (1 à 16) pour une compétence normale, soit le niveau de réserve (1 à 2) pour une compétence de réserve. L'attribut WORKSKLEVEL s'applique à WORKSKILL.	syn(WORKSKLEVEL)
Temps	Temps écoulé depuis le dernier changement d'état de travail (WORKMODE) de l'agent pour n'importe quel groupe/compétence. Cet attribut n'est pas remis à l'état initial si DIRECTION est modifié alors que WORKMODE reste inchangé. Si par exemple l'agent passe de AUX en AUXOUT puis revient en AUX, AGTIME continue sans repartir à zéro.	AGTIME

Rapport Agents en AUX - Réserve2

Ce rapport, disponible uniquement pour les utilisateurs disposant de serveurs de communications dotés de la fonction EAS et ayant acquis Avaya Business Advocate, affiche pour une compétence donnée les agents réserve2 qui sont en AUX ainsi que le temps passé dans cet état.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Vous pouvez accéder à ce rapport comme suit :
  - A partir du menu de sélection de la catégorie groupe/compétence de l'onglet Temps réel.
  - En descendant en cascade à partir de l'état de travail AUX des agents réserve2 ou R2INAUX
  - En descendant en cascade à partir d'un rapport (par exemple, le rapport Graphique profil des agent connectés d'un groupe/compétence) contenant le nombre d'agents R2 en état de travail AUX et utilisant l'élément de la base de données R2INAUX.

- Les responsables de centres d'appels peuvent également utiliser ce rapport pour visualiser les agents réserve2 de chaque état de travail AUX pour une compétence donnée. Pour chaque agent, le responsable peut en outre visualiser des informations telles que la durée en état AUX.
- Ce rapport est composé d'une table et de deux champs de données. La table comporte une ligne pour chaque agent dans l'état spécifié pour la compétence donnée.
- La légende **Rapport Etat de travail en AUX - réserve2 - xxx**, où xxx correspond au nom de la compétence spécifiée par l'utilisateur, est associée au rapport.
- Les attributs de base de données utilisés dans ce rapport sont stockés dans les tables csplit et cagent.

Description de rapport Agents en AUX - Réserve2

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

Champ	Définition	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Compétence	Nom ou numéro de la compétence (jusqu'à 20 caractères) sélectionnée pour ce rapport.	syn(SPLIT)
Agents AUX en réserve2	Nombre d'agents réserve2 en AUX.	R2INAUX
Nom agent	Nom de l'agent.	syn(LOGID)
ID de l'agent	L'ID de l'agent utilisé pour se connecter à l'EXTENSION. Les agents de groupes/ compétences multiples ont un seul login (LOGID).	LOGID
Nº d'emplacement	Les numéros d'emplacement associés à l'agent. Ce numéro n'est pas associé à l'agent personnellement mais au terminal de connexion de l'agent. Il est également associé à l'emplacement réseau d'un port sur un serveur de communications. Si la fonction Suivi de site d'agent n'est pas disponible sur votre système, le champ n'affichera pas de données significatives. Sous la forme d'un rapport en cascade, il contient seulement le nº d'emplacement si le rapport de départ contient une entrée concernant ce numéro.	LOC_ID
Rôle	Rôle de l'agent pour ce groupe, tel qu'il est défini dans le sous-système Dictionnaire.	syn(ROLE)

Champ	Définition	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Groupe/ compétence actif	Utilisez WORKSKILL dans les conditions d'appel suivantes : • Lorsqu'un agent se trouve dans une compétence donnée, traite un appel ACD direct à agent ou est en travail après appel (ACW) (il s'agit du groupe/ compétence associé à l'appel ou au travail après appel) • Lorsqu'un agent est disponible, en AUX ou en AUTRE (la valeur est nulle : [champ vide]) • Lorsqu'un agent traite un appel AUXIN/ AUXOUT (il s'agit de la compétence OLDEST_LOGON) • Lorsqu'un agent est sur un appel AUXIN/AUXOUT à partir de l'état disponible, tout en étant en AUX ou en ayant un appel AUXIN/AUXOUT en attente (il s'agit de la compétence OLDEST_LOGON) • Lorsqu'un agent traite un appel AUXOUT en ayant un appel ACD en attente (il s'agit de la compétence associée à l'appel ACD) Remarquez que WORKSKILL ne diffère de WORKSPLIT que dans le cas où l'agent est disponible. Dans ce cas, WORKSKILL est vierge et WORKSPLIT contient l'une des compétences dans lesquelles l'agent est disponible. Pour les versions sur lesquelles la fonction EAS est active, il est recommandé d'utiliser WORKSKILL et non WORKSPLIT dans les rapports. Nécessite un serveur de communications avec fonction EAS.	syn(WORKSKILL)

Champ	Définition	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Niveau	Niveau de compétence associé à l'attribut WORKSKILL actuel de l'agent lorsqu'il n'est pas nul. Nécessite un serveur de communications avec fonction EAS. Avec Avaya Business Advocate, WORKSKLEVEL contient, dans la table cagent, soit un niveau de compétence (1 à 16) pour une compétence normale, soit le niveau de réserve (1 à 2) pour une compétence de réserve. L'attribut WORKSKLEVEL s'applique à WORKSKILL.	syn(WORKSKLEVEL)
Temps	Temps écoulé depuis le dernier changement d'état de travail (WORKMODE) de l'agent pour n'importe quel groupe/compétence. Cet attribut n'est pas remis à l'état initial si DIRECTION est modifié alors que WORKMODE reste inchangé. Si par exemple l'agent passe de AUX en AUXOUT puis revient en AUX, AGTIME continue sans repartir à zéro.	AGTIME

Rapport compétences, agents en AUX

Ce rapport indique, pour une ou plusieurs compétences, le nombre d'agents en mode de travail AUX avec chaque code de motif.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Nécessite un serveur de communications doté de la fonction EAS.
- Vous devez utiliser des codes de motif. Vous pouvez exécuter le rapport sans activer ces codes mais tous les agents auront le code de motif zéro (0) lorsqu'ils seront en mode AUX.
- Les attributs de base de données utilisés dans le rapport Compétence, agents en AUX sont stockés dans la table csplit.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport groupe/compétence. Sélectionnez la compétence qui doit figurer sur le rapport. Pour plus d'informations, reportez-vous à Champs de saisie du rapport groupes/compétences à la page 151.

Description du rapport Compétences, agents en AUX

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Compétences	Noms ou numéros des compétences sélectionnées pour le rapport.	syn(SPLIT)
Appels en attente	Le nombre d'appels ACD de groupe ou de compétence en attente de réponse. Cela comprend les appels en file d'attente et en sonnerie sur le poste téléphonique d'un agent. Il n'est en revanche pas tenu compte des appels directs à agents.	INQUEUE+INRING
Agents connectés	Le nombre total d'agents qui sont connectés à chaque compétence.	STAFFED
Agents en AUX	Nombre actuel de positions actuellement en mode de travail AUX pour cette compétence ou en appels AUX-IN/AUX-OUT.	INAUX
Code de motif 0-9	Nombre d'agents pour chaque code de motif de travail AUX (0 à 9).	INAUX0…9
Code de motif 10-99	Nombre d'agents pour chaque code de motif de travail AUX (10 à 99).	INAUX_REMAINING

Rapport Etat compétence

Ce rapport indique depuis combien de temps l'appel le plus ancien est en file d'attente, combien d'appels attendent actuellement une réponse, les noms des agents, leur état, leur niveau de compétence et le numéro de la compétence pour laquelle l'agent traite l'appel ou est en mode de travail après appel (ACW).

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Si vous disposez d'un serveur de communications dont la fonction EAS est activée, le rapport s'affichera dans cette section. Ce nouveau rapport :

- Indique les codes de motif AUX des agents
- Indique le niveau de la compétence actuellement active pour l'agent (appel ACD ou session de travail après appel - ACW). Ce niveau peut être R1 ou R2 ou être compris entre 1 et 16.
- Les colonnes Compétences connectées ont été supprimées de ce rapport.

Si vous disposez d'une version de serveur de communications antérieure au DEFINITY ECS Version 5 dont la fonction EAS est activée, le rapport Etat compétence qui apparaît est légèrement différent de celui décrit dans cette section. Ce rapport :

- Indique les compétences de connexion de l'agent, notamment si une compétence est principale (*p*) ou secondaire (*s*).
- N'indique pas les codes de motif AUX des agents
- Avec certains serveurs de communications, toutes les compétences auxquelles l'agent est connecté figurent dans la colonne Compétences connectées du rapport. Chaque compétence est désignée par un « p » ou un « s » selon qu'elle est principale ou secondaire.
- Si vous possédez une version récente de serveur de communications, les champs EWT (durée estimée d'attente) sont vierges.
- Tous les agents qui sont connectés dans la compétence demandée sont affichés. Il suffit de faire défiler la liste pour afficher les agents qui n'apparaissent pas dans la fenêtre.
- La valeur de la durée estimée d'attente (EWT) est mise à jour dès qu'un appel est placé en file d'attente sur la compétence. Si aucun appel n'est en file d'attente depuis 2 minutes, CMS demande au serveur de communications d'envoyer les valeurs de durée estimée d'attente (EWT) en cours pour la compétence.

Les champs EWT peuvent être vides pour l'une des raisons suivantes :

- La durée estimée d'attente est encore inconnue.
- La durée estimée d'attente est infinie (par exemple, aucun agent n'est connecté).
- La priorité (Supérieure, Haute, Moyenne ou Faible) est inactive.
- La file d'attente de la priorité est saturée.

La durée estimée d'attente (EWT) peut être différente de ce à quoi vous vous attendiez. Les facteurs suivants peuvent avoir une incidence sur cette durée estimée d'attente :

- Un faible volume d'appels parvient à une compétence, ou très peu d'appels arrivent dans une ou plusieurs des priorités. Cela entraîne de plus grandes variations de la durée estimée d'attente que lorsque le volume des appels est plus important.
- Une compétence ne comporte qu'un ou deux agents connectés.
- Une combinaison du faible volume des appels et du petit nombre d'agents connectés.
- Le nombre d'agents connectés à une compétence donnée connaît une forte augmentation ou diminution subite. La durée estimée d'attente s'ajuste immédiatement et vous constaterez une forte montée ou baisse de la durée estimée d'attente.
- Un pourcentage important d'appelants se trouvant en file d'attente quitte la file, soit parce qu'ils raccrochent, soit parce qu'ils obtiennent une réponse et aucun nouvel appel n'entre en file d'attente. Dans un scénario avec routage en fonction de l'heure, par exemple, après un délai spécifié, plus aucun appel n'est acheminé vers une compétence particulière. Les appels en file d'attente dans cette compétence continuent à être traités mais aucun nouvel appel n'entre dans la file d'attente. La durée d'attente estimée reste inchangée jusqu'à ce que l'intervalle de temps spécifié pour l'horloge expire et que l'audit ait lieu.
- Les appels peuvent être en file d'attente sur plusieurs compétences.
- Les agents peuvent être connectés dans plusieurs compétences.
- La fonction de traitement d'appels multiples (Multiple Call Handling) peut être activée sur le serveur de communications.
- Une nouvelle compétence est créée ou le serveur de communications se réinitialise. Il n'y a aucun historique, et 30 à 50 appels en attente doivent s'accumuler pour obtenir une durée estimée d'attente réaliste.
- Les temps de traitement moyens des appels changent brusquement.
- Le trafic des appels varie fortement.
- Les durées de mise en file d'attente sont irrégulières.
- Si des appels de priorité HAUTE ou MOYENNE sont réacheminés, via un flux interne, vers une compétence qui ne met pas les appels de cette priorité en file, la priorité ne change pas.
- Des agents appartiennent à plusieurs compétences et la répartition des appels de ces agents change brusquement.
- Les durées estimées d'attente sont affichées pour les priorités pour lesquelles des appels sont en file d'attente. Cependant, si vous modifiez le routage d'une compétence pour éviter que les appels soient mis en file d'attente dans une priorité, la durée estimée d'attente de cette priorité reste affichée tant que les agents de la compétence ne sont pas tous déconnectés, ou qu'un chargement de la configuration du serveur de communications n'a pas été forcé.
- Les attributs de base de données utilisés pour le rapport Etat compétence sont stockés dans les tables csplit et cagent.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport groupe/compétence. Sélectionnez la compétence qui doit figurer sur le rapport. Pour plus d'informations, reportez-vous à Champs de saisie du rapport groupes/compétences à la page 151.

Description du rapport Etat compétence

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Compétence	Nom ou numéro de la compétence sélectionnée pour le rapport.	syn(SPLIT)
Etat compétence	Etat actuel de la compétence par rapport aux seuils administrés.	SKSTATE
Appels en attente	Le nombre d'appels ACD de groupe ou de compétence en attente de réponse. Cela comprend les appels en file d'attente et en sonnerie sur le poste téléphonique d'un agent. Il n'est en revanche pas tenu compte des appels directs à agents.	INQUEUE+INRING
Plus ancien appel en attente	Durée en secondes passée par l'appel ACD de compétence le plus ancien en file d'attente ou en sonnerie avant d'être répondu à l'exception des appels directs à agent.	OLDESTCALL
Durée estimée d'attente (prio) : Supérieur	Cet en-tête contient la durée estimée d'attente pour la compétence avec une priorité supérieure. La durée estimée d'attente est le temps d'attente d'un appel mis en file d'attente sur la compétence à la priorité supérieure. Cette durée ne comprend que le temps qu'il faut pour transmettre un appel à un agent. Elle ne comprend pas le temps de sonnerie. Si CMS est connecté à un serveur de communications ancien ou si le routage conditionnel des appels n'est pas activé, les en-têtes et les colonnes EWT (durée estimée d'attente) apparaissent, mais avec des champs vierges. Il est possible de définir des seuils d'exception pour la durée estimée d'attente à l'aide de la commande Exceptions.	EWTTOP

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Durée estimée d'attente (pri) : Haute	Cet en-tête contient la durée estimée d'attente pour la compétence avec une priorité élevée. La durée estimée d'attente correspond au délai d'attente d'un appel lorsque celui-ci est mis en file d'attente sur la compétence avec une priorité élevée. Cette durée ne comprend que le temps qu'il faut pour transmettre un appel à un agent. Elle ne comprend pas le temps de sonnerie. Si CMS est connecté à un serveur de communications ancien ou si le routage conditionnel des appels n'est pas activé, les en-têtes et les colonnes EWT (durée estimée d'attente) apparaissent, mais avec des champs vierges. Il est possible de définir des seuils d'exception pour la durée estimée d'attente à l'aide de la commande Exceptions.	EWTHIGH
Durée estimée d'attente (prio) : Moyenne	Contient la durée estimée d'attente (EWT) de la compétence, avec une priorité moyenne. La durée estimée d'attente correspond au délai d'attente d'un appel lorsque celui-ci est mis en file d'attente sur la compétence avec une priorité moyenne. Cette durée ne comprend que le temps qu'il faut pour transmettre un appel à un agent. Elle ne comprend pas le temps de sonnerie. Si CMS est connecté à un serveur de communications ancien ou si le routage conditionnel des appels n'est pas activé, les en-têtes et les colonnes EWT (durée estimée d'attente) apparaissent, mais avec des champs vierges. Il est possible de définir des seuils d'exception pour la durée estimée d'attente à l'aide de la commande Exceptions.	EWTMEDIUM

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Durée estimée d'attente (prio) : Faible	Cet en-tête contient la durée estimée d'attente pour la compétence avec une faible priorité. La durée estimée d'attente est le temps d'attente d'un appel mis en file d'attente sur la compétence à faible priorité. Cette durée ne comprend que le temps qu'il faut pour transmettre un appel à un agent. Elle ne comprend pas le temps de sonnerie. Si CMS est connecté à un serveur de communications ancien ou si le routage conditionnel des appels n'est pas activé, les en-têtes et les colonnes EWT (durée estimée d'attente) apparaissent, mais avec des champs vierges. Il est possible de définir des seuils d'exception pour la durée estimée d'attente à l'aide de la commande Exceptions.	EWTLOW
Nom agent	Noms des agents affectés à cette compétence et connectés (ou leurs ID si les noms n'ont pas été attribués dans le sous-système Dictionnaire).	syn(LOGID)
ID de l'agent	Le numéro d'identification de l'agent.	LOGID
Motif AUX	Le motif associé à l'état de travail auxiliaire de cet agent (par exemple, déjeuner, pause, réunion ou formation). Le champ est vierge si l'agent n'est pas en état AUX.	syn(AUXREASON)
Etat	Mode de travail (état) en cours de l'agent (DISPONIBLE, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, SONNERIE, INCONNU, AUTRE, NON CONNECTE) et sens de l'appel (NUL, ENTRANT ou SORTANT).	syn(WORKMODE) syn (DIRECTION)

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Compétence/ niveau	Lorsqu'un agent est en appel de compétence, en appel direct à agent ou en mode de travail après appel (ACW), cela constitue la compétence associée à l'appel ou au mode de travail après appel (ACW) et le niveau associé à la compétence. WORKSKILL est OLDEST_LOGON : • Lorsqu'un agent traite un appel AUXIN/ AUXOUT à partir de l'état disponible, alors qu'il est en AUX ou qu'il a un appel AUXIN/AUXOUT en attente. • Lorsqu'un agent traite un appel AUXIN avec un appel ACD en attente. • Lorsqu'un agent traite un appel AUXOUT en ayant un appel ACD en attente (compétence associée à l'appel ACD). • Lorsqu'un agent est disponible, en AUX ou en AUTRE, ce champ reste vide. WORKSKLEVEL est le niveau de compétence (compris entre 1 et 16) ou le niveau de compétence en réserve (R1 ou R2) associé à WORKSKILL.	WORKSKILL/syn (WORKSKLEVEL)
Temps	Temps écoulé depuis le dernier changement d'état de travail (WORKMODE) de l'agent pour n'importe quel groupe/compétence. Cet attribut n'est pas remis à l'état initial si DIRECTION est modifié alors que WORKMODE reste inchangé. Si par exemple l'agent passe de AUX en AUXOUT puis revient en AUX, AGTIME continue sans repartir à zéro.	AGTIME
Nom VDN (Affiche des données uniquement si vous disposez de la fonction de routage conditionnel des appels).	Numéro ou nom du VDN pour lequel le rapport affiche des données. Le VDN est associé à l'appel ACD en cours. Si un nom a été affecté au VDN dans le sous-système Dictionnaire, le nom, et non le numéro, apparaît.	VDN

Rapport compétences, agents supérieurs

Ce rapport ressemble au rapport groupe/compétence, à la différence qu'il indique le nombre d'agents pour lesquels la compétence est la compétence supérieure. Il indique aussi le nombre d'agents pour lesquels la compétence est une compétence de débordement.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Nécessite un serveur de communications doté de la fonction EAS.
- La compétence supérieure d'un agent est la compétence assortie de la plus haute priorité dans laquelle l'agent s'est connecté. Si l'agent est connecté à plusieurs compétences répertoriées comme étant de la plus haute priorité, la compétence supérieure est la première de la liste.
- Les attributs de base de données utilisés dans le rapport Compétences, agents supérieurs sont stockés dans la table csplit.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport groupe/compétence. Sélectionnez la compétence qui doit figurer sur le rapport. Pour plus d'informations, reportez-vous à Champs de saisie du rapport groupes/compétences à la page 151.

Description du rapport Compétences, agents supérieurs

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Compétences	Nom ou numéro de la compétence sélectionnée pour ce rapport.	syn(SPLIT)
Etat compétence	Etat actuel de la compétence par rapport aux seuils administrés. Requiert Avaya Business Advocate.	syn(SKSTATE)
Appels en attente	Le nombre d'appels ACD de groupe ou de compétence en attente de réponse. Cela comprend les appels en file d'attente et en sonnerie sur le poste téléphonique d'un agent. Il n'est en revanche pas tenu compte des appels directs à agents.	INQUEUE+INRING
Plus ancien appel en attente	Durée d'attente (en secondes) dans une file ou en sonnerie (sur le poste téléphonique d'un agent pour les différentes compétences du rapport) du plus ancien appel avant qu'il ne soit répondu à l'exception des appels directs à agent.	OLDESTCALL

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Vit. moy. rép.	Temps moyen que les appels ont passé en file d'attente et en sonnerie avant qu'un agent n'y réponde. Cela ne comprend pas les appels directs à agents mais comprend les appels ACD sortants effectués par un système annexe (appelé aussi numérotation sortante prédictive).	ANSTIME/ACDCALLS <AVG_ANSWER_SPEED>
Appels ACD	Appels ACD mis en file d'attente sur la compétence et répondus par un agent. Les appels directs à agent ne sont pas compris, contrairement aux appels ACD effectués par un système annexe (appelé aussi numérotation sortante prédictive).	ACDCALLS
Durée moy. appel ACD	Le temps moyen de conversation (hors temps de mise en attente) est calculé pour tous les appels ACD acheminés vers cette compétence. Cela ne comprend pas les appels directs à agents mais comprend le temps de conversation des appels ACD sortants effectués par un système annexe (appelé aussi numérotation sortante prédictive).	ACDTIME/ACDCALLS <AVG_ACD_TALK_TIME>
Appels aban.	Nombre total d'appels placés en file d'attente pour chaque compétence ayant été abandonnés avant qu'un agent ait pu répondre incluant les appels sonnant au poste téléphonique (excepté les appels directs à agent). Cela comprend également le nombre d'appels sortants pour chaque compétence abandonnés par l'usager distant avant qu'un agent n'ait répondu.	ABNCALLS1-10
Temps moy. aban.	Durée d'attente moyenne des appels sur la compétence avant que l'appelant ne raccroche.	ABNTIME/ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>
Agents sup. disponibles	Le nombre d'agents supérieurs connectés à la compétence qui sont disponibles pour répondre à des appels.	TAVAILABLE
Agents sup. sonnerie	Nombre actuel d'agents supérieurs connectés à la compétence ayant des appels ACD (y compris des appels directs à agents) en train de sonner sur leurs postes téléphoniques.	TAGINRING
Agents sup. en appel ACD	Nombre total d'agents supérieurs connectés à des appels ACD entrants et sortants dans chaque compétence à l'exception des appels directs à agent.	TONACD

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Agents sup. en ACW	Nombre d'agents supérieurs en état de travail après appel pour chaque compétence. Cela comprend les agents qui effectuent des appels ACWIN ou ACWOUT et les agents en mode ACW non associé à un appel ACD.	TINACW
Agents sup. en Autre	Le nombre actuel de positions d'agents supérieurs qui sont occupés à d'autres tâches. L'agent a exécuté l'une des tâches suivantes alors qu'il était en mode de fonctionnement automatique ou manuel : • L'agent a placé des appels en attente sans effectuer aucune autre opération. • L'agent est en appel direct à agent ou en travail après appel (ACW) pour un appel direct à agent. • L'agent numérote pour placer un appel ou activer une fonction. • L'agent a un appel personnel en sonnerie, sans autre activité. Pour les serveurs de communications sans fonction EAS, les agents sont connectés à plusieurs groupes et effectuent un travail pour un autre groupe que celui-ci (sur un appel ACD ou en ACW associé à un appel). Pour les serveurs de communications avec EAS, les agents sont connectés dans des compétences multiples et effectuent un travail pour une autre compétence que celle-ci (sur un appel ACD ou dans un état de travail après appel (ACW) associé à un appel). Les positions d'agent apparaissent en état AUTRE directement après l'établissement de la liaison avec le serveur de communications, après la connexion de l'agent et avant que CMS soit averti de l'état de l'agent.	TOTHER
Agents sup. en AUX	Nombre total d'agents supérieurs connectés dans la compétence qui sont en mode de travail AUX pour toutes les compétences ou traitent des appels AUXIN/AUXOUT.	TINAUX
Agents sup. connectés	Le nombre actuel d'agents supérieurs actuellement connectés à la compétence.	TSTAFFED

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Agents flexibles connectés	Nombre d'agents autres que des agents supérieurs ou en réserve connectés à cette compétence. Requiert Avaya Business Advocate. Lorsque la fonction Avaya Business Advocate n'est pas utilisée, ce champ contient des agents de débordement (non supérieurs) car l'attribut de base de données concerne les agents qui disposent du rôle débordement, affecté ou nomade dans la compétence (qu'Avaya Business Advocate soit administré ou non).	FSTAFFED
Agents connectés - Réserve1	Nombre d'agents réserve1 connectés à cette compétence. Requiert Avaya Business Advocate.	R1STAFFED
Agents connectés - Réserve2	Nombre d'agents réserve2 connectés à cette compétence. Requiert Avaya Business Advocate.	R2STAFFED

Rapport Etat groupe

Ce rapport indique la durée de l'attente de l'appel le plus ancien en file d'attente, le nombre d'appels actuellement en attente de réponse, le nom des agents, leur état, le temps passé par un agent dans l'état et le groupe associé à l'appel que l'agent gère actuellement.

Remarque:

Le rapport Etat groupe est disponible sur les serveurs de communications qui ne disposent pas de la fonction EAS. Si vous disposez de cette fonction, ce rapport est remplacé par le rapport Etat compétence.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Tous les agents connectés au groupe sélectionné figurent dans le rapport. Vous pouvez faire défiler celui-ci pour afficher les agents qui ne sont pas visibles.
- Si un agent est en appel ACD ou en état travail après appel (ACW), un seul groupe est affiché : celui qui correspond à l'appel ACD ou à l'état travail après appel (ACW) en cours.
- Si l'agent est disponible, tous les groupes sont affichés.
- Si l'agent est en mode de travail AUX dans tous les groupes, ceux-ci sont tous affichés.

- Pour un serveur de communications ne disposant pas de la fonction EAS, un agent peut être connecté à un total de quatre groupes.
- Si vous possédez une version récente de serveur de communications, les champs EWT (durée estimée d'attente) sont vierges. Les champs EWT ne sont disponibles que sur certains serveurs de communications.
- La valeur de la durée estimée d'attente (EWT) est mise à jour dès qu'un appel fait la queue dans le groupe. Si aucun appel n'est en file d'attente depuis 2 minutes, CMS demande au serveur de communications d'envoyer les valeurs de durée estimée d'attente (EWT) en cours pour le groupe.

Les champs EWT peuvent être vides pour l'une des raisons suivantes :

- La durée estimée d'attente est encore inconnue.
- La durée estimée d'attente est infinie (par exemple, aucun agent n'est connecté).
- La priorité (SUPERIEURE, HAUTE, MOYENNE, FAIBLE) est inactive.
- La file d'attente de ce groupe est saturée.
- Pour plus de détails sur la durée estimée d'attente et sur les raisons pour lesquelles ce champ peut rester vide, reportez-vous au manuel « Vectoring/EAS » (Routage conditionnel/EAS).

La durée estimée d'attente (EWT) peut être différente de ce que vous anticipiez. Les facteurs suivants peuvent avoir une incidence sur cette durée estimée d'attente :

- Un faible volume d'appels parvient à un groupe, ou très peu arrivent pour une ou plusieurs priorités. Cela entraîne de plus grandes variations de la durée estimée d'attente que lorsque le volume des appels est plus important.
- Un groupe ne comporte qu'un ou deux agents connectés.
- Une combinaison du faible volume des appels et du petit nombre d'agents connectés.
- Le nombre d'agents connectés à un groupe donné connaît une forte augmentation ou une diminution subite. La durée estimée d'attente s'ajuste immédiatement et vous constaterez une forte montée ou baisse de la durée estimée d'attente.
- Un pourcentage important d'appelants se trouvant en file d'attente quitte la file, soit parce qu'ils raccrochent, soit parce qu'ils obtiennent une réponse et aucun nouvel appel n'entre en file d'attente. Dans un scénario avec routage en fonction de l'heure, par exemple, après un délai spécifié, plus aucun appel n'est acheminé vers un groupe particulier. Les appels en file d'attente dans ce groupe continuent à être traités mais aucun nouvel appel n'entre dans la file d'attente. La durée d'attente estimée reste inchangée jusqu'à ce que l'intervalle de temps spécifié pour l'horloge expire et que l'audit ait lieu.
- Les appels peuvent être en file d'attente sur plusieurs groupes.
- Les agents peuvent se connecter à plusieurs groupes.
- La fonction de traitement d'appels multiples (Multiple Call Handling) peut être activée sur le serveur de communications.
- Un nouveau groupe est créé ou le serveur de communications se réinitialise. Il n'y a aucun historique, et 30 à 50 appels en attente doivent s'accumuler pour obtenir une durée estimée d'attente réaliste.

- Le temps de traitement moyen des appels change brusquement.
- Le trafic des appels varie fortement.
- Les durées de mise en file d'attente sont irrégulières.
- Les durées estimées d'attente ne sont affichées que pour les priorités pour lesquelles des appels sont en file d'attente. Cependant, si vous modifiez le routage d'un groupe pour éviter que les appels soient mis en file d'attente dans une priorité, la durée estimée d'attente de cette priorité reste affichée tant que les agents du groupe ne sont pas tous déconnectés, ou qu'un chargement de la configuration du serveur de communications n'a pas été forcé.
- Les attributs de base de données utilisés pour le rapport Etat groupe sont stockés dans les tables csplit et cagent.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport groupe/compétence. Sélectionnez la compétence qui doit figurer sur le rapport. Pour plus d'informations, reportez-vous à Champs de saisie du rapport groupes/compétences à la page 151.

Description du rapport Etat groupe

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Groupe	Nom ou numéro du groupe sélectionné pour le rapport.	syn(SPLIT)
Appels en attente	Le nombre d'appels ACD de groupe ou de compétence en attente de réponse. Cela comprend les appels en file d'attente et en sonnerie sur le poste téléphonique d'un agent. Il n'est en revanche pas tenu compte des appels directs à agents.	INQUEUE+INRING
Plus ancien appel en attente	Durée d'attente (en secondes) dans une file ou en sonnerie (sur le poste téléphonique d'un agent) du plus ancien appel ACD avant qu'il ne soit répondu à l'exception des appels directs à agent.	OLDESTCALL

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Durée estimée d'attente (prio) : Supérieur	Cet en-tête contient la durée estimée d'attente pour le groupe pour une priorité supérieure. La durée estimée d'attente est le temps que passe un nouvel appel mis en file d'attente sur le groupe avec une priorité supérieure. Cette durée ne comprend que le temps qu'il faut pour transmettre un appel à un agent. Elle ne comprend pas le temps de sonnerie. Si CMS est connecté à un serveur de communications ancien ou si le routage conditionnel des appels n'est pas activé, les en-têtes et les colonnes EWT (durée estimée d'attente) apparaissent, mais avec des champs vierges.	EWTTOP
Durée estimée d'attente (prio) : Haute	Cet en-tête contient la durée estimée d'attente pour le groupe pour une priorité haute. La durée estimée d'attente est le temps que passe un nouvel appel mis en file d'attente sur le groupe avec une priorité élevée. Cette durée ne comprend que le temps qu'il faut pour transmettre un appel à un agent. Elle ne comprend pas le temps de sonnerie. Si CMS est connecté à une version récente de serveur de communications ou si le routage conditionnel des appels n'est pas activé, les en-têtes et colonnes EWT (Durée estimée d'attente) apparaissent, mais avec des champs vierges.	EWTHIGH
Durée estimée d'attente (prio) : Moyenne	Cet en-tête contient la durée estimée d'attente pour le groupe pour une priorité moyenne. La durée estimée d'attente est le temps que passe un nouvel appel mis en file d'attente sur le groupe avec une priorité moyenne. Cette durée ne comprend que le temps qu'il faut pour transmettre un appel à un agent. Elle ne comprend pas le temps de sonnerie. Si CMS est connecté à une version récente de serveur de communications ou si le routage conditionnel des appels n'est pas activé, les en-têtes et colonnes EWT (Durée estimée d'attente) apparaissent, mais avec des champs vierges.	EWTMEDIUM

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Durée estimée d'attente (prio) : Faible	Cet en-tête contient la durée estimée d'attente pour le groupe pour une priorité faible. La durée estimée d'attente est le temps qu'attend un appel à faible priorité mis en file d'attente sur le groupe. Cette durée ne comprend que le temps qu'il faut pour transmettre un appel à un agent. Elle ne comprend pas le temps de sonnerie. Si CMS est connecté à une version récente de serveur de communications ou si le routage conditionnel des appels n'est pas activé, les en-têtes et colonnes EWT (Durée estimée d'attente) apparaissent, mais avec des champs vierges.	EWTLOW
Nom agent	Noms des agents affectés à ce groupe et connectés (ou leurs ID si les noms n'ont pas été attribués dans le sous-système Dictionnaire).	syn(LOGID)
Etat	Mode de travail (état) en cours de l'agent, tel que DISPONIBLE, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, SONNERIE, INCONNU, AUTRE ou NON CONNECTE, et sens de l'appel (NUL, ENTRANT ou SORTANT).	WORKMODE et DIRECTION
Groupes	Le groupe associé à l'appel ou au travail après appel (ACW) lorsqu'un agent est en cours d'appel ACD pour un groupe ou d'appel ACD direct à agent, ou encore en état de travail après appel (ACW). Si un agent met un appel ACD en attente et effectue un appel durant l'état AUX, il s'agit du groupe de l'appel ACD en attente. Pour les appels AUXIN et AUXOUT effectués sans appel ACD en attente, il s'agit du groupe dans lequel l'agent est connecté depuis le plus longtemps (premier groupe connecté). Lorsque l'agent est disponible, tous les groupes dans lesquels figure l'agent sont indiqués.	WORKSPLIT WORKSPLIT2 WORKSPLIT3 WORKSPLIT4

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Temps	Temps écoulé depuis le dernier changement d'état de travail (WORKMODE) de l'agent pour n'importe quel groupe/compétence. Cet attribut n'est pas remis à l'état initial si DIRECTION est modifié alors que WORKMODE reste inchangé. Si par exemple l'agent passe de AUX en AUXOUT puis revient en AUX, AGTIME continue sans repartir à zéro.	AGTIME
VDN (Affiche des données uniquement si vous disposez de la fonction de routage conditionnel des appels).	Le VDN est associé à l'appel ACD en cours. Si un nom a été affecté au VDN dans le sous-système Dictionnaire, le nom, et non le numéro, apparaît.	VDN

Rapport groupes/compétences

Le rapport groupe/compétence affiche simultanément des données de gestion d'appels en temps réel sur plusieurs groupes ou compétences. Il permet au superviseur d'évaluer et de comparer la charge de travail et les performances de traitement des appels entre les groupes/compétences, ainsi que de déterminer la réaffectation des agents. En outre, le superviseur peut évaluer d'autres configurations ACD qui peuvent servir à équilibrer les charges de travail et à limiter le nombre d'appels abandonnés.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Vous pouvez saisir une plage ou liste de groupes/compétences qui seront couverts par le rapport. Si vous ne souhaitez afficher qu'un seul groupe ou une seule compétence, vous pouvez réduire la taille de la fenêtre.
- Dans ce rapport, l'état AUTRE s'affiche pour les agents qui sont en cours d'appel ou en état de travail après appel pour d'autres groupes ou compétences.
- Pour les agents appartenant à des groupes/compétences comportant l'option de traitement d'appels mutliples, un appel en attente n'est pas envoyé vers une position de l'agent si aucun affichage de commandes de gestion d'appels n'est disponible. Si l'agent ne dispose pas d'un affichage de commandes de gestion d'appels, c'est qu'il traite un appel ou que tous ses appels sont en attente. Dans les deux cas, l'agent n'est pas disponible.
- Les attributs de base de données utilisés dans ce rapport sont stockés dans la table csplit.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport groupe/compétence. Sélectionnez la compétence qui doit figurer sur le rapport. Pour plus d'informations, reportez-vous à Champs de saisie du rapport groupes/compétences à la page 151.

Description du rapport groupe/compétence

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Groupes/ compétences	Nom ou numéro des groupes/compétences sélectionnés pour ce rapport.	syn(SPLIT)
Etat compétence	Etat actuel de la compétence par rapport aux seuils administrés.	SKSTATE

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Appels en attente	Le nombre d'appels ACD de groupe ou de compétence en attente de réponse. Cela comprend les appels en file d'attente et en sonnerie sur le poste téléphonique d'un agent. Il n'est en revanche pas tenu compte des appels directs à agents.	INQUEUE+INRING
Plus ancien appel en attente	Durée d'attente (en secondes) dans une file ou en sonnerie (sur le poste téléphonique d'un agent pour les différents groupes/ compétences du rapport) du plus ancien appel ACD avant qu'il ne soit répondu à l'exception des appels directs à agent.	OLDESTCALL
Vit. moy. rép.	Temps moyen que les appels ont passé en file d'attente et en sonnerie avant qu'un agent n'y réponde. Cela ne comprend pas les appels directs à agents mais comprend les appels ACD sortants effectués par un système annexe (appelé aussi numérotation sortante prédictive).	ANSTIME/ACDCALLS <AVG_ANSWER_SPEED>
Appels ACD	Appels ACD mis en file d'attente sur le groupe/compétence et répondus par un agent. Les appels directs à agent ne sont pas compris, contrairement aux appels ACD effectués par un système annexe (appelé aussi numérotation sortante prédictive).	ACDCALLS
Durée moy. appel ACD	Le temps moyen de conversation (hors temps de mise en attente) est calculé pour tous les appels ACD acheminés vers ce groupe/compétence. Cela ne comprend pas le temps de conversation d'appels directs à agent mais inclut celui de tous les appels ACD sortants effectués par un système annexe (appelé aussi numérotation prédictive sortante).	ACDTIME/ACDCALLS <AVG_ACD_TALK_TIME>
Appels aban.	Nombre total d'appels en file d'attente pour chaque groupe/compétence abandonnés avant d'avoir obtenu la réponse d'un agent, incluant les appels sonnant au poste téléphonique (excepté les appels directs à agent). Cela comprend également le nombre d'appels sortants pour chaque groupe/ compétence abandonnés par l'usager distant avant qu'un agent n'ait répondu.	ABNCALLS1-10
Temps moy. aban.	Durée d'attente moyenne d'un appelant (dans le groupe/compétence) avant qu'il ne raccroche.	ABNTIME/ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Agents disponibles	Le nombre d'agents actuellement disponibles pour recevoir des appels ACD dans chaque groupe/compétence.	DISPONIBLE
Agents en sonnerie	Nombre d'agents actuellement disponibles et ayant des appels ACD (dont des appels directs à agent) en sonnerie à leur poste téléphonique mais qui n'ont pas encore répondu. Si l'agent place un appel ou répond à un appel interne, il apparaît comme étant en mode AUX, plutôt qu'en sonnerie.	AGINRING
Agents en appels ACD	Le nombre total d'agents qui sont connectés à des appels ACD entrants et sortants dans chaque groupe ou compétence. Il n'est pas tenu compte des agents en appels directs à agents.	ONACD
Agents en ACW	Le nombre d'agents en état de travail après appel pour chaque groupe/compétence. Cela comprend les agents qui effectuent des appels ACWIN ou ACWOUT et les agents en mode ACW non associé à un appel ACD.	INACW

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Agents en Autre	Le nombre des positions d'agents actuellement occupées à d'autres tâches. Pour les serveurs de communications dotés de la fonction EAS, l'agent a exécuté l'une des tâches suivantes alors qu'il était en mode de fonctionnement automatique ou manuel : • L'agent a placé des appels en attente sans effectuer aucune autre opération. • L'agent est en appel direct à agent ou en travail après appel (ACW) pour un appel direct à agent. • L'agent numérote pour placer un appel ou activer une fonction. • L'agent a un appel personnel en sonnerie, sans autre activité. Pour les serveurs de communications ne disposant pas de la fonction EAS, les agents sont connectés à plusieurs groupes et effectuent un travail pour un autre groupe que celui-ci. Les positions d'agent apparaissent en état AUTRE directement après l'établissement de la liaison avec le serveur de communications, après la connexion de l'agent et avant que CMS soit averti de l'état de l'agent.	AUTRE
Agents en AUX	Le nombre d'agents actuellement en mode de travail AUX pour tous les groupes/compétences, y compris les agents traitant des appels AUXIN ou AUXOUT.	INAUX
Agents connectés	Le nombre total d'agents qui sont connectés à chaque groupe/compétence.	STAFFED

Rapport groupes/compétences par emplacement

Généralités

Le rapport groupe/compétence par emplacement prend en charge la fonction Suivi de site d'agent. Ce rapport suit les agents selon leur nº d'emplacement groupe/compétence.

Le rapport groupe/compétence par emplacement affiche des données de traitement d'appels en temps réel sur un seul groupe ou une seule compétence. Il permet au superviseur d'évaluer la charge de travail et les performances de traitement des appels sur le groupe/compétence, ainsi que de déterminer la réaffectation des agents.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Ce rapport affiche des données relatives à un seul groupe/compétence. Sélectionnez le nº d'emplacement groupe/compétence dans la fenêtre de saisie.
- Il indique le nombre d'agents connectés dans chaque groupe/compétence.
- Les attributs de base de données utilisés dans ce rapport sont stockés dans la table cagent.
- Ce rapport se présente sous la forme d'un tableau.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport groupe/compétence. Sélectionnez la compétence qui doit figurer sur le rapport. Pour plus d'informations, reportez-vous à Champs de saisie du rapport groupes/compétences à la page 151.

Description du rapport groupes/compétences par emplacement

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Nº d'emplacement	Les numéros d'emplacement associés à l'agent. Ce numéro n'est pas associé à l'agent personnellement mais au terminal de connexion de l'agent. Il est également associé à l'emplacement réseau d'un port sur un serveur de communications. Si la fonction Suivi de site d'agent n'est pas disponible sur votre système, le champ n'affichera pas de données significatives..	LOC_ID
Nom agent	Nom ou ID des agents affectés au groupe/compétence sélectionné dans la fenêtre de saisie du rapport.	syn(LOGID)

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
ID de l'agent	ID de l'agent.	LOGID
Agents connectés	Le nombre total d'agents qui sont connectés à chaque groupe/compétence.	sélectionnez comptage(*) où groupe = $entrée et LOC_ID = $entrée

Rapport Etat agents supérieurs d'un groupe/compétence

Ce rapport est identique au rapport Etat compétence, à la différence qu'il n'indique que l'état des agents pour lesquels la compétence sélectionnée est la compétence supérieure.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Ce rapport contient des informations limitées aux agents pour lesquels cette compétence est la compétence supérieure.
- Les agents supérieurs sont les agents pour lesquels cette compétence constitue leur compétence la plus élevée (supérieure). Si des agents ont plusieurs compétences au plus haut niveau, la première compétence administrée est la compétence prioritaire.
- La valeur de la durée estimée d'attente (EWT) est mise à jour dès qu'un appel est placé en file d'attente sur la compétence. Si aucun appel n'est en file d'attente depuis 2 minutes, CMS demande au serveur de communications d'envoyer les valeurs de durée estimée d'attente (EWT) en cours pour la compétence.
- Vous devez disposer d'un serveur de communications doté de la fonction EAS.
- Les attributs de base de données utilisés dans le rapport Etat agents supérieurs d'un groupe/compétence sont stockés dans les tables csplit et cagent.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport groupe/compétence. Sélectionnez la compétence qui doit figurer sur le rapport. Pour plus d'informations, reportez-vous à Champs de saisie du rapport groupes/compétences à la page 151.

Description du rapport Etat agents supérieurs d'un groupe/compétence

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Compétence	Nom ou numéro de la compétence sélectionnée pour ce rapport.	syn(SPLIT)
Etat compétence	Etat actuel de la compétence par rapport aux seuils administrés.	SKSTATE
Appels en attente	Le nombre d'appels ACD de groupe ou de compétence en attente de réponse. Cela comprend les appels en file d'attente et en sonnerie sur le poste téléphonique d'un agent. Il n'est en revanche pas tenu compte des appels directs à agents.	INQUEUE+INRING
Plus ancien appel en attente	Durée d'attente (en secondes) dans une file ou en sonnerie (sur le poste téléphonique d'un agent pour les différents groupes/compétences du rapport) du plus ancien appel ACD avant qu'il ne soit répondu à l'exception des appels directs à agent.	OLDESTCALL
Durée estimée d'attente (prio) : Supérieur	Cet en-tête contient la durée estimée d'attente pour la compétence avec une priorité supérieure. La durée estimée d'attente est le temps d'attente d'un appel mis en file d'attente sur la compétence à la priorité supérieure. Cette durée ne comprend que le temps qu'il faut pour transmettre un appel à un agent. Elle ne comprend pas le temps de sonnerie. Si CMS est connecté à un serveur de communications ancien ou si le routage conditionnel des appels n'est pas activé, les en-têtes et les colonnes EWT (durée estimée d'attente) apparaissent, mais avec des champs vierges. Il est possible de définir des seuils d'exception pour la durée estimée d'attente à l'aide de la commande Exceptions.	EWTTOP

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Durée estimée d'attente (prio) : Haute	Cet en-tête contient la durée estimée d'attente pour la compétence avec une priorité supérieure. La durée estimée d'attente correspond au délai d'attente d'un appel lorsque celui-ci est mis en file d'attente sur la compétence avec une priorité élevée. Cette durée ne comprend que le temps qu'il faut pour transmettre un appel à un agent. Elle ne comprend pas le temps de sonnerie. Si CMS est connecté à un serveur de communications ancien ou si le routage conditionnel des appels n'est pas activé, les en-têtes et les colonnes EWT (durée estimée d'attente) apparaissent, mais avec des champs vierges. Il est possible de définir des seuils d'exception pour la durée estimée d'attente à l'aide de la commande Exceptions.	EWTHIGH
Durée estimée d'attente (prio) : Moyenne	Cet en-tête contient la durée estimée d'attente pour la compétence avec une priorité supérieure. La durée estimée d'attente correspond au délai d'attente d'un appel lorsque celui-ci est mis en file d'attente sur la compétence avec une priorité moyenne. Cette durée ne comprend que le temps qu'il faut pour transmettre un appel à un agent. Elle ne comprend pas le temps de sonnerie. Si CMS est connecté à un serveur de communications ancien ou si le routage conditionnel des appels n'est pas activé, les en-têtes et les colonnes EWT (durée estimée d'attente) apparaissent, mais avec des champs vierges. Il est possible de définir des seuils d'exception pour la durée estimée d'attente à l'aide de la commande Exceptions.	EWTMEDIUM
Durée estimée d'attente (prio) : Faible	Cet en-tête contient la durée estimée d'attente pour la compétence avec une priorité supérieure. La durée estimée d'attente est le temps d'attente d'un appel mis en file d'attente sur la compétence à faible priorité. Cette durée ne comprend que le temps qu'il faut pour transmettre un appel à un agent. Elle ne comprend pas le temps de sonnerie. Si CMS est connecté à une version récente de serveur de communications ou si le routage conditionnel des appels n'est pas activé, les en-têtes et colonnes EWT (durée estimée d'attente) apparaissent. La commande Exceptions permet de définir des seuils d'exception pour la durée estimée d'attente.	EWTLOW

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Nom agent	Noms des agents supérieurs affectés à ce groupe/compétence et connectés (ou leurs ID si les noms n'ont pas été attribués dans le sous-système Dictionnaire).	syn(LOGID)
ID de l'agent	Le numéro d'identification de l'agent.	LOGID
Motif AUX	Le motif associé à l'état de travail auxiliaire de cet agent (par exemple, déjeuner, pause, réunion ou formation). Le champ est vierge si l'agent n'est pas en état AUX.	syn(AUXREASON)
Etat	Mode de travail (état) en cours de l'agent (DISPONIBLE, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, SONNERIE, INCONNU, AUTRE, NON CONNECTE) et sens de l'appel (nul, ENTRANT ou SORTANT).	syn(WORKMODE) et syn(DIRECTION)
Compétence/ niveau	Lorsqu'un agent est en appel de compétence, en appel direct à agent ou en mode de travail après appel (ACW), cela constitue la compétence associée à l'appel ou au mode de travail après appel (ACW) et le niveau associé à la compétence. WORKSKILL est OLDEST_LOGON : • Lorsqu'un agent traite un appel AUXIN/ AUXOUT à partir de l'état disponible, alors qu'il est en AUX ou qu'il a un appel AUXIN/ AUXOUT en attente. • Lorsqu'un agent traite un appel AUXIN avec un appel ACD en attente. • Lorsqu'un agent traite un appel AUXOUT en ayant un appel ACD en attente (compétence associée à l'appel ACD). • Lorsqu'un agent est disponible, en AUX ou en AUTRE, ce champ reste vide. WORKSKLEVEL est le niveau de compétence (compris entre 1 et 16) ou le niveau réserve (R1 ou R2) associé à WORKSKILL.	WORKSKILL/syn (WORKSKLEVEL)

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Temps	Temps écoulé depuis le dernier changement d'état de travail (WORKMODE) de l'agent pour n'importe quel groupe/compétence. Cet attribut n'est pas remis à l'état initial si DIRECTION est modifié alors que WORKMODE reste inchangé. Si par exemple l'agent passe de AUX en AUXOUT puis revient en AUX, AGTIME continue sans repartir à zéro.	AGTIME
Nom VDN (Affiche des données uniquement si vous disposez de la fonction de routage conditionnel des appels)	Numéro ou nom du VDN pour lequel le rapport affiche des données. Le VDN est associé à l'appel ACD en cours. Si un nom a été affecté au VDN dans le sous-système Dictionnaire, le nom, et non le numéro, apparaît.	syn(VDN)

Rapport Groupe de lignes réseau

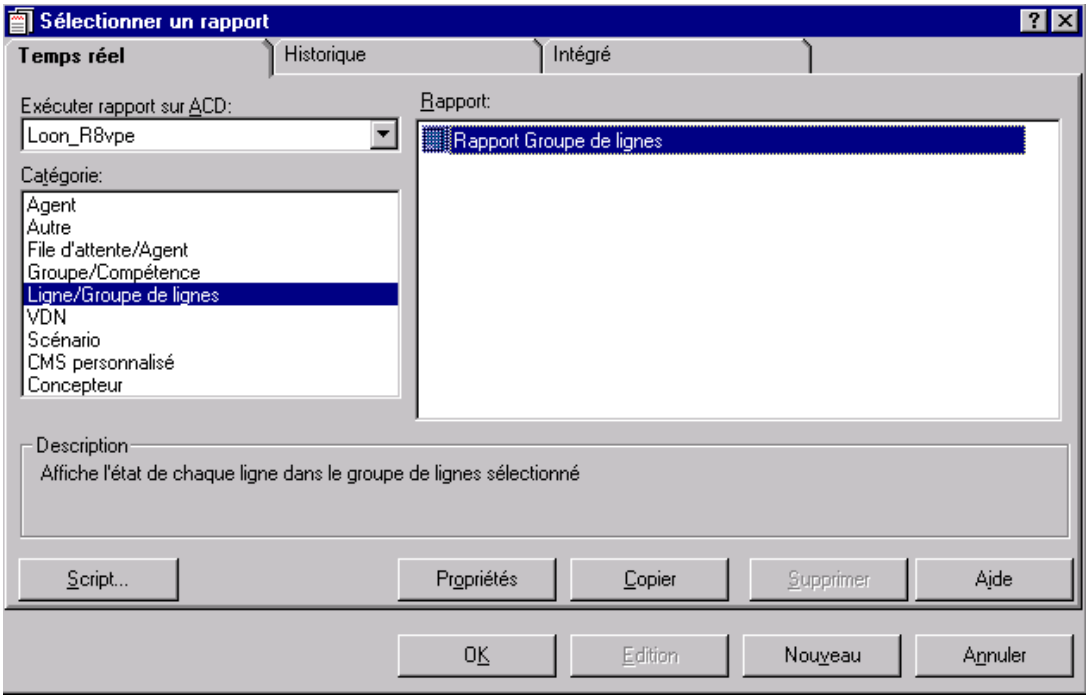
Le rapport Groupe de lignes indique l'état actuel de chacune des lignes réseau d'un groupe de lignes sélectionné.

Fenêtre de sélection et champs de saisie du rapport Groupe de lignes réseau

La fenêtre de sélection de Ligne/Groupe de lignes réseau permet d'indiquer les lignes réseau ou les groupes de lignes qui figureront dans le rapport.

Fenêtre de sélection du rapport Groupe de lignes réseau

La figure suivante représente un exemple de fenêtre de sélection du rapport Groupe de lignes réseau :



Champs de saisie du rapport Groupe de lignes réseau

Le tableau suivant décrit les champs des fenêtres de saisie du rapport temps réel Groupe de lignes réseau. Vous devez renseigner les champs de cette fenêtre pour lancer ce rapport.

Champ	Définition
Groupe de lignes réseau	Entrez le nom, ou le numéro, du groupe de lignes réseau que vous souhaitez voir figurer dans ce rapport. Tous les noms devant apparaître sur le rapport doivent avoir été définis et saisis au préalable dans le sous-système Dictionnaire.
Régénérer toutes les <#> secondes	Entrez un nombre de secondes (de 3 à 600) pour spécifier la vitesse à laquelle CMS doit mettre à jour les données du rapport. La valeur par défaut du champ Régénérer toutes les <#> secondes correspond à votre fréquence minimale de rafraîchissement plus 15 secondes. Pour connaître votre taux minimal de rafraîchissement, ou le modifier, adressez-vous à votre administrateur CMS.
Valider les seuils du rapport	Activez l'option Valider les seuils du rapport pour exécuter le rapport avec les seuils du rapport. Désactivez-la dans la négative.
Exécuter réduit	Activez l'option Exécuter réduit pour exécuter le rapport dans une fenêtre réduite en icône. Désélectionnez-la pour exécuter le rapport à sa taille réelle.

Rapport Groupe de lignes réseau

Le rapport Groupe de lignes réseau indique l'état actuel de chaque ligne réseau faisant partie d'un groupe sélectionné. Ces informations facilitent l'identification des installations sur-utilisées ou sous-utilisées ainsi que la recherche générale de pannes.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Les attributs de base de données utilisés dans le rapport Groupe de lignes sont stockés dans la table ctkgrp.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie Groupe de lignes réseau. Pour plus d'informations, reportez-vous à Champs de saisie du rapport Groupe de lignes réseau à la page 224.

Description du rapport Groupe de lignes

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Nom du groupe de lignes	Nom ou numéro du groupe pour lequel le rapport a été demandé.	syn(TKGRP)
Ligne réseau	Le numéro d'emplacement de ligne réseau affecté à cette ligne.	EQLOC
Etat	Etat actuel de la ligne réseau (LIBRE, CONN, EN ATT., PRISE, OCCUP_M, MIS EN ATT., INCONNU, DABN, OCCUP_F, LIBE_F, SONNERIE).	TKSTATE
Direction	Sens dans lequel la ligne réseau achemine l'appel actuel (entrant ou sortant).	DIRECTION
Temps	Temps que la ligne a passé dans l'état en cours.	DURATION
Nom agent	Nom de l'agent traitant l'appel en cours sur la ligne réseau.	syn(LOGID)
Extn.	Numéro d'extension associé à l'appel en cours sur la ligne réseau.	EXTENSION
Groupe/compétence	Numéro du groupe/compétence associé à l'appel en cours sur la ligne réseau.	SPLIT
Nom VDN (Affiche des données uniquement si vous disposez de la fonction de routage conditionnel des appels)	Numéro ou nom du VDN pour lequel le rapport affiche des données. Le VDN est associé à l'appel ACD en cours. Si un nom a été affecté au VDN dans le sous-système Dictionnaire, le nom, et non le numéro, apparaît.	VDN

Rapports VDN

Les rapports VDN offrent les informations spécifiques suivantes sur les VDN :

- Les durées d'attente des appels entrants répondus/connectés et abandonnés sur un VDN pendant l'intervalle en cours
- La façon dont sont traités les appels destinés au VDN spécifié
- Le nombre d'appels traités par chaque préférence de compétence VDN et des informations sur le traitement des appels
- L'état général actuel des VDN que vous sélectionnez

Informations générales sur les rapports VDN

Organisation des rapports VDN

La liste qui suit montre comment sont organisés les rapports VDN :

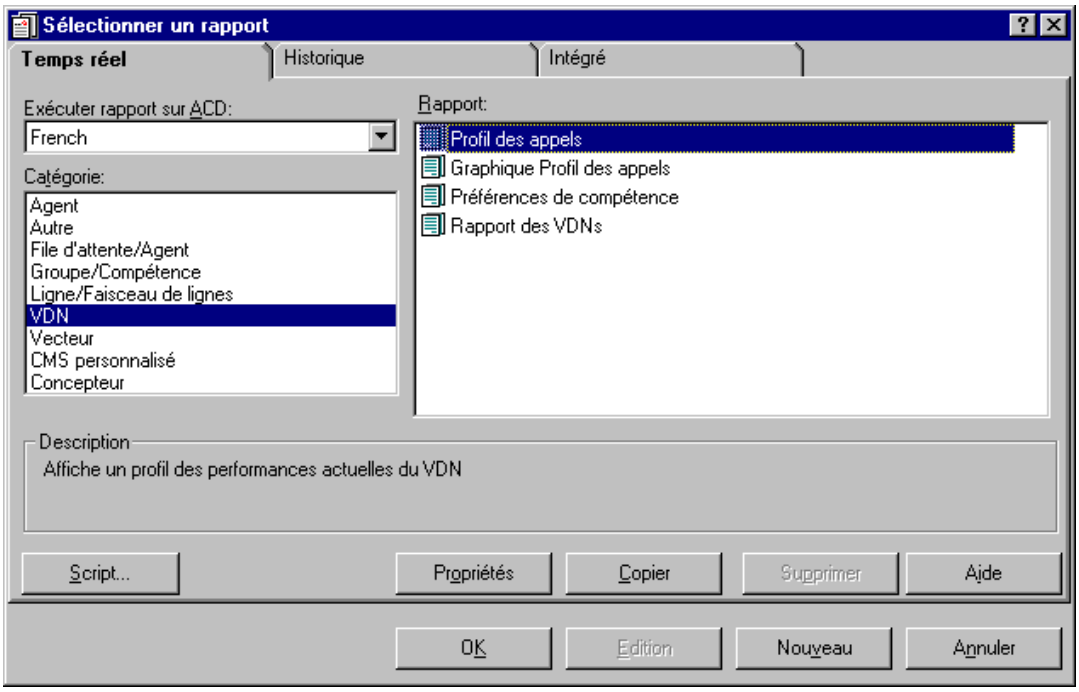
- Rapport VDN Profil des appels à la page 228
- Rapport Graphique profil des appels VDN à la page 231
- Rapport Préférences de compétences du VDN à la page 233
- Rapport VDN à la page 236

Fenêtres de sélection et champs de saisie des rapports VDN

La fenêtre de sélection des rapports VDN et la fenêtre de saisie correspondante sont utilisées pour exécuter les rapports VDN décrits dans la présente section.

Fenêtre de sélection des rapports VDN

La figure suivante présente un exemple de fenêtre de sélection de rapports VDN. Les rapports sont traités selon leur ordre d'apparition dans cette fenêtre :



Champs de saisie des rapports VDN

Les rapports de cette section utilisent la fenêtre de saisie Rapports des VDN. Les données de saisie spécifiques sont inclues dans les rapports. Vous devez renseigner les champs de cette fenêtre pour lancer ce rapport. Le tableau suivant décrit les champs des fenêtres de saisie du rapport temps réel VDN.

Champ	Définition
VDN	Entrez les noms ou numéros des VDN pour lesquels vous souhaitez exécuter le rapport. Vous ne pouvez entrer un VDN (numéro d'accès au scénario) que s'il a été défini dans le Dictionnaire.
Régénérer toutes les <#> secondes	Entrez un nombre de secondes (de 3 à 600) pour spécifier la fréquence à laquelle CMS doit mettre à jour les données du rapport. La valeur par défaut du champ Régénérer toutes les <#> secondes correspond à votre fréquence minimale de rafraîchissement plus 15 secondes. Pour connaître votre taux minimal de rafraîchissement, ou le modifier, adressez-vous à votre administrateur CMS.
Valider les seuils du rapport	Activez l'option Valider les seuils du rapport pour exécuter le rapport avec les seuils du rapport. Désactivez-la dans la négative.
Exécuter réduit	Activez l'option Exécuter réduit pour exécuter le rapport dans une fenêtre réduite en icône. Désélectionnez-la pour exécuter le rapport à sa taille réelle.

Rapport VDN Profil des appels

Ce rapport, disponible uniquement si vous avez acquis la fonction de routage conditionnel des appels, indique le nombre d'appels connectés/répondus et abandonnés par paliers de niveau de service administrés pour le VDN spécifié. Il donne par ailleurs le pourcentage d'appels répondus ou connectés en respectant les normes de niveau de service définies.

La fonction de routage conditionnel des appels doit être activée pour pouvoir exécuter ce rapport.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Les appels sont affichés dans dix colonnes distinctes, chacune correspondant à une durée d'attente croissante. Le premier champ, par exemple, montre des appels répondus en un temps inférieur ou égal à PERIOD1 secondes, le deuxième champ présente des appels répondus en un temps inférieur ou égal à PERIOD2 secondes mais supérieur à PERIOD1 secondes, etc.
- Ce rapport peut être exécuté uniquement si vous disposez de la fonction de routage conditionnel des appels et que vous êtes autorisé à l'utiliser.
- Les attributs de base de données utilisés dans le rapport VDN Profil des appels sont stockés dans la table cvdn.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport VDN. Sélectionnez le VDN qui doit figurer sur le rapport. Pour plus d'informations, reportez-vous à Champs de saisie des rapports VDN à la page 228.

Administration système préalable

Il est nécessaire de commencer par définir le niveau de service acceptable et les paliers du niveau de service pour ce VDN dans la fenêtre Configuration du profil des appels VDN. Si vous omettez de définir le niveau de service et les paliers, la valeurs zéro (0) est utilisée pour tous les paliers (par conséquent, tous les appels apparaissent dans le premier palier).

Référence

Pour plus d'informations, reportez-vous au document *Administration d'Avaya Call Management System*.

Description du rapport VDN Profil des appels

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
VDN (Affiche des données uniquement si vous disposez de la fonction de routage conditionnel des appels)	Numéro ou nom du VDN pour lequel le rapport affiche des données (sélectionné dans la fenêtre de saisie du rapport).	VDN
% dans niveau de serv. accept.	Pourcentage des appels sur le VDN répondus/connectés en respectant les normes de niveau de service (définies dans la fenêtre Configuration du profil des appels VDN). Les appels vers le VDN peuvent donner lieu à des appels ACD, à des appels directs à agent et à des appels non-ACD.	100 * (ACCEPTABLE/ INCALLS) <PERCENT_SERV_LVL_VDN>

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Secondes	La durée de chaque palier de niveau de service est mesurée en secondes. Chaque incrément représente un segment de temps d'attente de plus en plus long pendant lequel les appels peuvent être répondus ou abandonnés, et chaque incrément peut être de longueur différente. Ces paliers sont définis dans la fenêtre Administration ACD - Configuration du profil des appels VDN.	PERIOD1-9
Appels ACD + conn.	Nombre d'appels destinés au VDN répondus par un agent ou connectés à une destination non-ACD dans chaque palier de niveau de service, y compris les appels directs à agent. **Connectés** qualifie les appels auxquels on a répondu dans une destination non-ACD.	ANSCONNCALLS1-10
Appels aban.	Nombre d'appels au VDN qui ont été abandonnés dans chacun des paliers du niveau de service. Sont concernés : les appels directs à agents et les appels abandonnés alors qu'ils se trouvaient dans une file d'attente sur un groupe/compétence ou pendant qu'ils sonnaient sur un poste téléphonique. Comprend tous les appels VDN abandonnés. Pour les serveurs de communications disposant de la fonction ASAI, il comprend également le nombre d'appels sortants pour chaque groupe/compétence ayant été abandonnés avant que l'agent n'ait répondu à l'usager distant.	ABNCALLS1-10
Appels ACD + conn. (total)	Nombre total d'appels vers le VDN (dont appels directs à agent) auxquels un agent a répondu ou connectés à une destination non-ACD **Connectés** qualifie les appels auxquels on a répondu dans une destination non-ACD.	ACDCALLS + CONNECTCALLS
Vit. Moy. rép. + conn.	Temps moyen (minutes et secondes) écoulé avant que les appels VDN achevés pendant cette période ne soient répondus par un agent ou que la connexion soit établie (vers une destination non-ACD). Sont compris : les appels directs à agents, les appels non-ACD et les appels auxquels AUDIX ou des agents du centre des messages « Message Center » ont répondus mais uniquement lorsque les appels sont traités par le VDN.	(ANSTIME +CONNECTTIME)/ (ACDCALLS + CONNECTCALLS)

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
% rép. + conn.	Pourcentage des appels destinés au VDN, y compris les appels directs à agents, exécutés pendant cette période ayant été répondus ou connectés dans les paliers de niveau de service administrés. Cela comprend les appels directs à agent. **Connectés** qualifie les appels auxquels on a répondu dans une destination non-ACD.	100*((ACDCALLS + CONNECTCALLS) / INCALLS
Appels aban. (total)	Nombre total d'appels sur le VDN qui ont été abandonnés. Sont concernés : les appels directs à agents et les appels abandonnés alors qu'ils se trouvaient dans une file d'attente sur un groupe/ compétence ou pendant qu'ils sonnaient sur un poste téléphonique.	ABNCALLS
Temps moy. aban.	Durée d'attente moyenne des appels sur le VDN avant que l'appelant ne raccroche.	ABNTIME/ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>
% Abandons	Pourcentage des appels destinés au VDN ayant été abandonnés.	100*(ABNCALLS/INCALLS)

Rapport Graphique profil des appels VDN

Ce rapport indique comment les appels adressés au VDN spécifié sont traités par rapport au niveau de service acceptable prédéfini pour votre centre d'appels. Les superviseurs de centres d'appels peuvent utiliser ce rapport pour consulter les appels VDN répondus dans le niveau de service acceptable, ainsi que les réponses et les abandons intervenus dans ce niveau de service.

Ce rapport est disponible sur les serveurs de communications dotés de la fonction de routage conditionnel des appels.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Vous avez accès à ce rapport à partir du menu de sélection de la catégorie VDN de l'onglet Temps réel.
- Ce rapport contient deux graphiques, un camembert en 3D et un graphique à zones empilées. Chacun est accompagné d'une légende à sa droite.

  Le camembert en trois dimensions indique le pourcentage d'appels ACD répondus dans le respect des normes de niveau de service définies et le pourcentage d'appels ACD répondus sans respecter ces normes. Le VDN sélectionné pour le rapport et le niveau de service acceptable prédéfini sont affichés au-dessus de ce graphique.

Le graphique à zones empilées contient les informations suivantes :

- Nombre d'appels ACD répondus ou abandonnés dans chaque intervalle de service.
- L'axe X représente chacun des intervalles de service définis, en secondes et l'axe Y, le nombre d'appels ACD répondus/abandonnés dans chacun des niveaux de service définis.
- Le nombre affiché pour chaque intervalle de service est la limite supérieure de l'intervalle. Par exemple, si les deux premiers intervalles sont 5 et 10, le premier point de données du graphique indique le nombre d'appels répondus/abandonnés au bout de 0 à 5 secondes et le second désigne ceux répondus/abandonnés au bout de 6 à 10 secondes.
- Vous pouvez changer de type de graphique. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Utilisation des rapports à la page 41 de ce document.
- Les attributs de base de données utilisés dans le rapport Graphique profil des appels VDN sont stockés dans la table cvdn.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport VDN. Sélectionnez le VDN qui doit figurer sur le rapport. Pour plus d'informations, reportez-vous à Champs de saisie des rapports VDN à la page 228.

Description du rapport Graphique profil des appels VDN

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
VDN (Affiche des données uniquement si vous disposez de la fonction de routage conditionnel des appels)	Numéro ou nom du VDN pour lequel le rapport affiche des données.	VDN ou syn(VDN)
% dans niveau de serv. accept.	Pourcentage des appels sur le VDN répondus/connectés en respectant les normes de niveau de service (définies dans la fenêtre Configuration du profil des appels VDN). Les appels vers le VDN peuvent donner lieu à des appels ACD, à des appels directs à agent et à des appels non-ACD.	<PERCENT_SERV_LVL_VDN
% hors du niveau de serv. accept.	Pourcentage des appels ACD du VDN auxquels aucun agent n'a répondu en respectant les normes de niveau de service définies. Les appels non répondus peuvent comprendre des appels mis en occupation forcée, des appels à déconnexion forcée, des appels réacheminés vers une autre destination et des appels mis en attente sur plusieurs VDN et répondus dans un autre VDN.	< <100--PERCENT_ SERV_LVL_VDN>

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Palier du niveau de service - Sec	La durée de chaque palier de niveau de service est mesurée en secondes. Chaque incrément représente un segment de temps d'attente de plus en plus long pendant lequel les appels peuvent être répondus ou abandonnés, et chaque incrément peut être de longueur différente. Ces paliers sont définis dans la fenêtre Administration ACD - Configuration du profil des appels VDN.	PERIOD1-9
Appels ACD + conn.	Nombre d'appels au VDN auxquels un agent a répondu ou qui ont été connectés à une destination non-ACD dans chacun des paliers du niveau de service. Dans chaque palier, les appels sont représentés par des zones de couleurs différentes (voir la légende).	ANSCONNCALLS1-10
Secondes	Indique la valeur actuelle en secondes de niveau de service acceptable telle qu'elle a été définie dans la fenêtre Administration ACD - Configuration du profil des appels VDN.	SERVICELEVEL
Appels aban.	Nombre d'appels au VDN qui ont été abandonnés dans chacun des paliers du niveau de service. Sont concernés : les appels directs à agents et les appels abandonnés alors qu'ils se trouvaient dans une file d'attente sur un groupe/compétence ou pendant qu'ils sonnaient sur un poste téléphonique. Pour les serveurs de communications disposant de la fonction ASAI, il comprend également le nombre d'appels sortants pour chaque groupe/ compétence ayant été abandonnés avant que l'agent n'ait répondu à l'usager distant.	ABNCALLS1-10

Rapport Préférences de compétences du VDN

Ce rapport, disponible uniquement si vous avez acquis la fonction de routage conditionnel des appels, donne des informations relatives au traitement des appels pour l'ensemble du VDN et indique le nombre d'appels traités par chaque préférence de compétence du VDN.

Les fonctions EAS et routage conditionnel des appels doivent être actives pour pouvoir exécuter ce rapport.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Ce rapport est disponible uniquement si vous disposez des fonctionnalités de routage conditionnel des appels et EAS, et que vous êtes autorisé à les utiliser.
- Ce rapport fournit des données relatives au traitement des appels acheminés vers les VDN par préférence de compétence du VDN.
- Lorsqu'une compétence spécifique du scénario est également administrée comme préférence de compétence du VDN pour le VDN associé, les données correspondantes apparaissent dans ce rapport.
- Les attributs de base de données utilisés dans le rapport Préférences de compétence du VDN sont stockés dans la table cvdn.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport VDN. Sélectionnez le VDN qui doit figurer sur le rapport. Pour plus d'informations, reportez-vous à Champs de saisie des rapports VDN à la page 228.

Description du rapport Préférences de compétence VDN

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Nom VDN (Affiche des données uniquement si vous disposez de la fonction de routage conditionnel des appels).	Numéro ou nom du VDN pour lequel le rapport affiche des données.	VDN
Appels entrants	Nombre d'appels présentés au VDN depuis le début de la période et achevés pendant cette période.	INCALLS
Appels ACD	Nombre d'appels ACD groupe/compétence et directs à agent destinés au VDN et achevés pendant la période ouverte par le rapport auxquels un agent a répondu. Cela comprend les appels liés aux commandes **queue to main** (mise en file d'attente principale), **check backup** (recherche de voie de débordement), **messaging split/ skill** (messagerie groupe/compétence), **route to** split/skill (router vers groupe/ compétence) et **adjunct routing** (routage annexe) et destinés à un groupe/ compétence ou directement à un agent.	ACDCALLS

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Vit. moy. rép.	Délai moyen de réponse pour les appels ACD groupe/compétence et directs à agent destinés au VDN achevés pendant la période couverte.	ANSTIME/ACDCALLS <AVG_ANSWER_SPEED>
Durée moy. appel ACD	Le temps moyen de conversation (hors temps de mise en attente) de tous les appels ACD (dont éventuellement les appels directs à agent) exécutés pendant leur traitement par le VDN.	ACDTIME/ACDCALLS <AVG_ACD_TALK_TIME>
Temps moy. ACW	Temps moyen que les agents ont passé en travail après appel (ACW) associé à des appels ACD pour ce VDN achevés pendant cette période. (Le temps du travail après appel non associé à des appels ACD n'est pas compris.)	ACWTIME/ACDCALLS <AVG_ACW_TIME>
Appels aban.	Nombre d'appels vers le VDN pendant cette intervalle qui on été raccrochés pendant cette période.	ABNCALLS
Temps moy. aban.	Durée d'attente moyenne des appels (sur le VDN) avant que l'appelant ne raccroche.	ABNTIME/ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>
Appels ACD dans compétence (1ère, 2ème, 3ème)	Nombre d'appels ACD vers le VDN auxquels ont répondu des agents des trois préférences de compétence du VDN.	SKILLCALLS1 SKILLCALLS2 SKILLCALLS3

Rapport VDN

Ce rapport, disponible uniquement si vous avez acquis la fonction de routage conditionnel des appels, donne des informations relatives au traitement des appels vers le VDN spécifié pendant l'intervalle en cours.

La fonction de routage conditionnel des appels doit être active pour pouvoir exécuter ce rapport.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Ce rapport peut être exécuté uniquement si vous disposez de la fonctionnalité de routage conditionnel des appels et que vous êtes autorisé à l'utiliser.
- Les attributs de base de données utilisés dans le rapport VDN sont stockés dans la table cvdn.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie des rapports VDN. Pour plus d'informations, reportez-vous à Champs de saisie des rapports VDN à la page 228.

Description du rapport VDN

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
VDN	Numéro ou nom du VDN pour lequel le rapport affiche des données.	VDN
Appels en attente	Le nombre d'appels ACD de groupe ou de compétence en attente de réponse. Cela comprend les appels en file d'attente et en sonnerie sur le poste téléphonique d'un agent. Il n'est en revanche pas tenu compte des appels directs à agents.	INQUEUE+INRING
Plus ancien appel en attente	Durée d'attente du plus ancien appel actuellement en attente dans le VDN.	OLDESTCALL
Vit. moy. rép.	Délai moyen de réponse pour les appels ACD groupe/compétence et directs à agent destinés au VDN achevés pendant la période couverte.	ANSTIME/ACDCALLS <AVG_ANSWER_SPEED>

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Appels aban.	Nombre d'appels vers le VDN qui on été raccrochés pendant cette période.	ABNCALLS
Temps moy. aban.	Durée d'attente moyenne des appels (dans le groupe/compétence ou le VDN) avant que l'appelant ne raccroche.	ABNTIME/ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>
Appels ACD	Nombre d'appels ACD destinés au VDN et achevés pendant cet intervalle auxquels un agent a répondu. Cela comprend les appels liés aux commandes **queue to main** (mise en file d'attente principale), **check backup** (recherche de voie de débordement), **messaging split/skill** (messagerie groupe/compétence), **route to** split/skill (router vers groupe/compétence) et **adjunct routing** (routage annexe) destinés au groupe/compétence ou à des appels directs à agent.	ACDCALLS
Durée moy. appel ACD	Temps moyen de conversation (hors temps de mise en attente) de tous les appels ACD (dont éventuellement les appels directs à agent) exécutés pendant leur traitement par le VDN.	ACDTIME/ACDCALLS <AVG_ACD_TALK_TIME>
Appels occup. + libé.	Nombre d'appels présentés au VDN ayant reçu un signal d'occupation forcée ou de déconnexion forcée.	BUSYCALLS + DISCCALLS <BUSY_DISCONNECT>
App. flux entrant	Nombre d'appels réacheminés vers ce VDN à l'aide d'une commande **route to** VDN (router vers VDN). Les appels sont comptabilisés qu'ils restent ou non connectés au VDN, qu'ils soient ou non abandonnés ou réacheminés vers une autre destination.	INFLOWCALLS

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Appels réacheminés	Nombre d'appels destinés à ce VDN réacheminés vers un autre VDN ou vers une destination extérieure au serveur de communications à l'aide d'une commande **route to** (router vers) ou **adjunct routing** (routage annexe). Il n'est pas tenu compte des appels réacheminés vers un autre scénario à l'aide de la commande **go to vector** (aller à scénario) car ils ne sortent pas du VDN.	OUTFLOWCALLS
Appels VDN actifs	Nombre d'appels actuellement actifs dans un VDN. Cela comprend uniquement les appels de ligne réseau entrants directement vers le VDN, et ne comprend ni les appels internes, ni les transferts, ni les appels routés ou réacheminés vers le VDN par un autre VDN. Dans un VDN, un appel est dit actif à partir du moment ou il est routé vers ce VDN et jusqu'à ce que tous les correspondants concernés par l'appel soient déconnectés et l'appel libéré. Si CMS est connecté à une version récente de serveur de communications ou si la fonctionnalité de routage conditionnel des appels n'est pas activée, la colonne Appels VDN actifs s'affiche mais les champs restent vierges.	ACTIVECALLS

Rapport Scénarios

Le rapport Scénarios donne des informations relatives au traitement des appels destinés au vecteur spécifié pendant l'intervalle en cours.

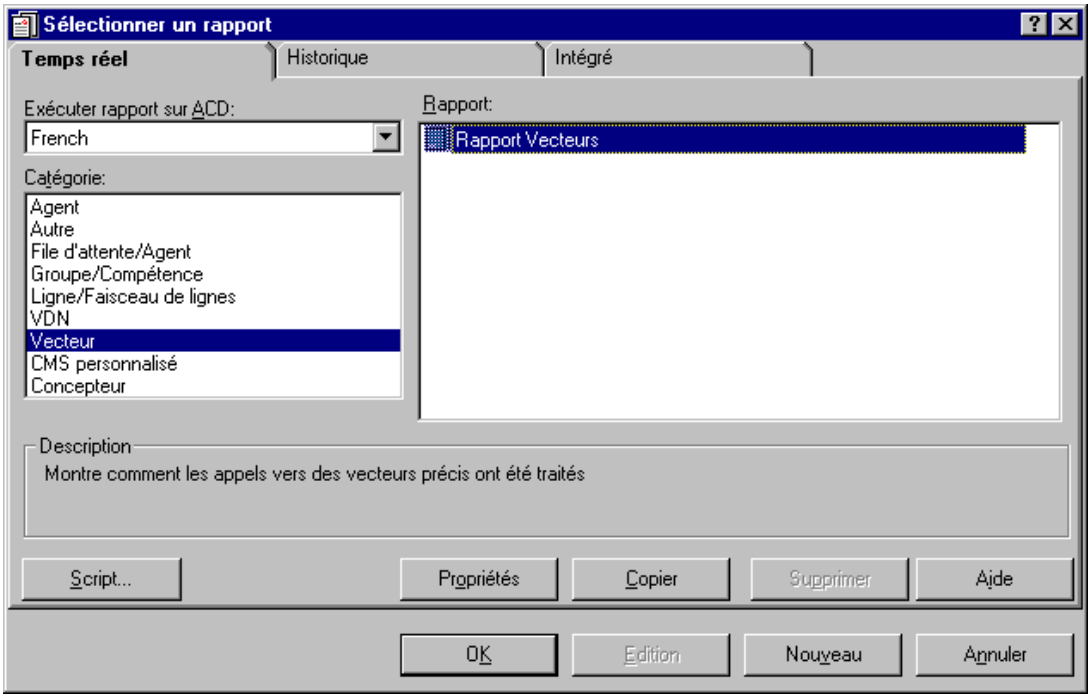
Fenêtre de sélection et champs de saisie du rapport Scénarios

Généralités

La fenêtre de sélection des scénarios permet d'indiquer quels scénarios figureront dans le rapport.

Fenêtre de sélection du rapport Scénarios

La figure suivante représente un exemple de fenêtre de sélection du rapport Scénarios :



Champs de saisie du rapport Scénarios

Le tableau suivant décrit les champs des fenêtres de saisie du rapport Scénarios. Vous devez renseigner les champs de cette fenêtre pour lancer ce rapport.

Champ	Définition
Scénario(s)	Entrez les noms et numéros des scénarios pour lesquels vous souhaitez exécuter le rapport. Vous ne pouvez entrer un nom de scénario que s'il a été défini dans le Dictionnaire.
Régénérer toutes les <#> secondes	Entrez un nombre de secondes (de 3 à 600) pour spécifier la fréquence à laquelle CMS doit mettre à jour les données du rapport. La valeur par défaut du champ Régénérer toutes les <#> secondes correspond à votre fréquence minimale de rafraîchissement plus 15 secondes. Pour connaître votre taux minimal de rafraîchissement, ou le modifier, adressez-vous à votre administrateur CMS.
Valider les seuils du rapport	Activez l'option Valider les seuils du rapport pour exécuter le rapport avec les seuils du rapport. Désactivez-la dans la négative.
Exécuter réduit	Activez l'option Exécuter réduit pour exécuter le rapport dans une fenêtre réduite en icône. Désélectionnez-la pour exécuter le rapport à sa taille réelle.

Rapport Scénarios

Le rapport Scénarios donne des informations relatives au traitement des appels destinés au vecteur spécifié pendant l'intervalle en cours.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Les attributs de base de données utilisés dans le rapport Scénarios sont stockés dans la table cvector.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport Scénarios. Sélectionnez les scénarios qui doivent figurer dans le rapport. Pour plus d'informations, reportez-vous à Fenêtre de sélection et champs de saisie du rapport Scénarios à la page 239.

Description du rapport Scénarios

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Scénario ou Nom du scénario	Numéro ou nom du scénario correspondant aux données du rapport (sélectionné dans la fenêtre de saisie du rapport).	VECTOR
Appels en attente	Nombre d'appels (y compris éventuellement les appels ACD et directs à agent) actuellement en cours de traitement dans le scénario. Cela comprend les appels en sonnerie au poste téléphonique.	INPROGRESS
Vit. moy. rép.	Durée moyenne d'attente (minutes et secondes) des appels ACD de groupe/compétence et directs à agents avant qu'un agent n'y réponde. Seuls les appels répondus en raison du traitement par ce scénario sont inclus. Cela ne comprend pas le temps de mise en attente.	ANSTIME/ACDCALLS <AVG_ANSWER_SPEED>
Appels aban.	Nombre d'appels abandonnés pendant leur traitement par le scénario. Sont concernés : les appels directs à agents et les appels abandonnés alors qu'ils se trouvaient dans une file d'attente sur un groupe/compétence ou pendant qu'ils sonnaient sur un poste téléphonique.	ABNCALLS
Temps moy. aban.	Temps moyen pendant lequel un appelant a attendu avant de raccrocher.	ABNTIME/ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Appels ACD	Nombre d'appels traités par le scénario et répondus par un agent. Les appels directs à agent sont compris, contrairement aux appels ACD effectués par un système annexe (appelé aussi numérotation sortante prédictive).	ACDCALLS
Appels occup. + libé.	Nombre d'appels présentés au scénario ayant reçu un signal d'occupation forcée ou de déconnexion forcée.	BUSYCALLS + DISCCALLS <BUSY_DISCONNECT>
App. flux entrant	Nombre d'appels réacheminés vers ce scénario à partir du serveur de communications. Les appels sont comptabilisés qu'ils soient ou non répondus pendant le traitement par le scénario, abandonnés ou routés vers une autre destination.	INFLOWCALLS
Appels réacheminés	Nombre d'appels destinés à ce scénario réacheminés vers un autre scénario ou vers une destination à l'aide d'une commande **route to** (router vers), **go to vector** (aller à scénario) ou **adjunct routing** (routage annexe). Les appels routés vers des destinations internes et externes au commutateur sont aussi inclus. Les appels routés vers un groupe/compétence ne sont pas pris en compte comme des appels réacheminés sur scénarios mais ils sont suivis dans le scénario.	OUTFLOWCALLS

Rapports en cascade

Les rapports de Supervisor vous permettent de descendre en cascade jusqu'à des informations très détaillées à partir de divers points. Un rapport en cascade est un rapport qui vous donne des informations très précises sur un agent ou un état de travail dans un groupe/une compétence.

Informations générales sur les rapports en cascade

Accès aux rapports en cascade

Vous pouvez accéder aux rapports en cascade en adoptant l'une des méthodes suivantes :

- En double-cliquant dans un rapport sur un élément donnant accès à un rapport en cascade.
- En cliquant une fois, dans un rapport, sur un élément donnant accès en cascade à un rapport, puis en sélectionnant un rapport spécifique à l'aide du menu du bouton droit de la souris.
- En utilisant le menu Outils pour sélectionner l'un des rapports en cascade accessibles à partir du rapport en cours.

Nº d'emplacement comme champ de rapport

Si vous utilisez un rapport en cascade créé par le client pour afficher les informations relatives à Avaya Business Advocate et que ce rapport utilise un nº d'emplacement comme champ de rapport, un nouveau rapport en cascade s'affiche. Ce rapport diffère de l'ensemble actuel des rapports en cascade et contient un nº d'emplacement comme champ de rapport.

Les rapports en cascade contiennent uniquement un nº d'emplacement si le rapport d'origine dispose pour entrée d'un nº d'emplacement.

Pour plus d'informations, reportez-vous à Comment CMS assure le suivi des données ACD à la page 31.

Localisation des informations donnant accès aux rapports en cascade

Pour savoir si le rapport en cours d'exécution accède à des rapports en cascade (et ceux qui sont disponibles), déplacez le pointeur de la souris sur les informations du rapport et consultez la barre d'état située en bas à gauche de la fenêtre de rapport.

Types de rapports en cascade

Deux éléments de base des rapports permettent d'accéder à des rapports en cascade :

- Noms d'agents, ID d'agents ou Nº d'emplacements accèdent en cascade à des rapports d'information particuliers à un agent.
- Etats de travail (AUX, Disponible, ACD, ACW, Sonnerie, Autre) – accèdent en cascade à des rapports sur un état de travail ou sur les agents en AUX (ECS seulement).

Modification des rapports en cascade

Les rapports en cascade peuvent être modifiés uniquement lorsqu'ils sont exécutés à partir de la fenêtre du sélecteur de rapports. Il est impossible de les modifier en y accédant à partir d'un autre rapport ou de l'état de travail d'un agent.

Rapport en cascade Etat travail agent supérieur

Ce rapport montre les agents supérieurs se trouvant dans l'état de travail spécifié et le temps qu'ils ont passé dans cet état. De plus, il indique tous les agents connectés même s'ils ne sont pas dans un état particulier pour le groupe/compétence spécifié.

Ce rapport est disponible sur toutes les versions de serveurs de communications dotés de la fonction EAS.

Accès au rapport

Vous avez accès à ce rapport en mode cascade uniquement à partir des champs d'états de travail (DISPONIBLE, ACD, ACW, SONNERIE et AUTRE) ou du numéro d'emplacement des autres rapports temps réel des agents supérieurs (par exemple, à partir du rapport temps réel Graphique état compétence supérieure), à l'exception de l'état AUX, qui exige un serveur de communications doté de la fonction EAS.

Ce rapport contient seulement un nº d'emplacement si le rapport depuis lequel vous accédez en cascade dispose pour entrée d'un nº d'emplacement.

Lorsque vous accédez à ce rapport en descendant en cascade d'un autre rapport, il affiche les agents supérieurs dans cet état de travail particulier uniquement pour ce groupe ou cette compétence.

Contenu du rapport

Ce rapport comprend :

- Un tableau avec une ligne pour chaque agent supérieur se trouvant actuellement dans l'état de travail sélectionné.
- Le nom de l'agent supérieur, l'ID de l'agent, le temps passé dans l'état, le groupe/compétence ainsi que le niveau et le rôle de la compétence dans laquelle l'agent est actif, dans chaque ligne du tableau.
- L'utilisateur peut spécifier s'il souhaite obtenir un tri par nom d'agent, ID d'agent, temps passé dans l'état, groupe/compétence ou niveau et rôle de compétence.
- L'utilisateur peut spécifier une clé de tri primaire et une secondaire.

Par défaut, le tableau sera trié par groupe/compétence pour le tri primaire, puis par temps passé dans l'état (dans l'ordre décroissant) pour le tri secondaire.

Usage du rapport

A partir de ce rapport, vous pouvez descendre en cascade jusqu'aux rapports temps réel ou intégrés Informations agent.

Les superviseurs de centres d'appels peuvent utiliser ce rapport pour savoir quels agents supérieurs se trouvent dans un état de travail particulier et connaître le temps qu'un agent a passé dans cet état, la compétence pour laquelle les agents sont occupés, le niveau de compétence affecté à un agent pour cette compétence et son rôle.

Il est impossible de personnaliser ce rapport.

Attributs de base de données :

Les attributs de base de données utilisés dans ce rapport sont stockés dans les tables csplit et cagent.

Description du rapport en cascade Etat travail agent supérieur

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Compétence	Nom ou numéro de la compétence (jusqu'à 20 caractères) sélectionnée pour ce rapport.	syn(SPLIT)
Etat compétence	Etat actuel de la compétence par rapport aux seuils administrés. Il s'affiche sur le rapport comme Normal, Surcharge1 ou Surcharge2.	SKSTATE
Etat agent	Mode de travail actuel de cet agent. Les valeurs possibles sont DISPONIBLE, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, SONNERIE, INCONNU, AUTRE et NON CONNECTE.	AWORKMODE + DIRECTION
Nom agent	Noms (ou logins si les noms n'ont pas été attribués dans le sous-système Dictionnaire) des agents affectés à ce groupe/compétence et connectés.	syn(LOGID)
ID de l'agent	Numéros d'identification des agents.	LOGID
Nº d'emplacement	Les numéros d'emplacement associés à l'agent. Ce numéro n'est pas associé à l'agent personnellement mais au terminal de connexion de l'agent. Il est également associé à l'emplacement réseau d'un port sur un serveur de communications. Si la fonction Suivi de site d'agent n'est pas disponible sur votre système, le champ n'affichera pas de données significatives. Pour plus d'informations, reportez-vous à Comment CMS assure le suivi des données ACD à la page 31.	LOC_ID
Rôle	Rôle de l'agent pour ce groupe, tel qu'il est défini dans le sous-système Dictionnaire. Requiert Avaya Business Advocate.	syn(ROLE)

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Compétence active	Il s'agit de la compétence active lorsque l'agent est : • Sur un appel de groupe/compétence ou un appel direct, ou est en travail après appel (ACW). Il s'agit du groupe/compétence associé à l'appel ou à l'état de travail après appel (ACW). • Disponible, en AUX ou dans l'état AUTRE. Le champ est vierge. • Sur un appel AUXIN/AUXOUT. Il s'agit du groupe/compétence OLDEST_LOGIN. • Sur un appel AUXIN/AUXOUT à partir de l'état disponible, pendant l'état AUX ou a un appel AUXIN/AUXOUT en attente. Il s'agit du groupe/compétence OLDEST_LOGON. • Sur un appel AUXIN avec un appel ACD en attente. Il s'agit du groupe/compétence OLDEST_LOGON. • Sur un appel AUXOUT avec un appel ACD en attente. Il s'agit du groupe/compétence associé à l'appel ACD. WORKSKILL ne diffère de WORKSPLIT que dans le cas où l'agent est disponible. Dans ce cas, WORKSKILL est vide et WORKSPLIT contient l'un des groupes/compétences dans lesquels l'agent est disponible.	syn(WORKSKILL)
Niveau	Niveau de compétence (1-16, R1 ou R2) associé à la compétence (SKILL).	syn(LEVEL)
Temps	Temps écoulé depuis le dernier changement d'état de travail (WORKMODE) de l'agent pour n'importe quel groupe/compétence. Cet attribut n'est pas remis à l'état initial si DIRECTION est modifié alors que WORKMODE reste inchangé. Si par exemple l'agent passe de AUX en AUXOUT puis revient en AUX, AGTIME continue sans repartir à zéro.	AGTIME

Rapport en cascade Etat de travail

Ce rapport présente les agents se trouvant dans l'état de travail spécifié, ainsi que le temps passé dans cet état.

Ce rapport est disponible sur tous les serveurs de communications.

Accès au rapport

Vous ne pouvez accéder à ce rapport qu'en descendant en cascade à partir des états de travail (DISPONIBLE, ACD, ACW, AUX, SONNERIE et AUTRE) ou d'autres rapports temps réel (rapport temps réel Etat groupe/compétence, par exemple).

Ce rapport contient seulement un nº d'emplacement si le rapport depuis lequel vous accédez en cascade dispose pour entrée d'un nº d'emplacement.

A partir de ce rapport, vous pouvez descendre en cascade jusqu'aux rapports temps réel ou intégrés Informations agent.

Contenu du rapport

Ce rapport comprend :

- Un tableau avec une ligne pour chaque agent supérieur se trouvant actuellement dans l'état de travail sélectionné.
- Le nom de l'agent, son ID, le temps passé dans l'état, le groupe/compétence ainsi que le niveau et le rôle pour la compétence dans laquelle l'agent est actif, dans chaque ligne du tableau.
- L'utilisateur peut spécifier s'il souhaite obtenir un tri par nom d'agent, ID d'agent, temps passé dans l'état, groupe/compétence ou niveau de compétence.
- L'utilisateur peut spécifier une clé de tri primaire et une secondaire.

Par défaut, le tableau sera trié par groupe/compétence pour le tri primaire, puis par temps passé dans l'état (dans l'ordre décroissant) pour le tri secondaire.

Usage du rapport

Lorsque vous accédez à ce rapport en descendant en cascade d'un autre rapport, il affiche les agents dans cet état de travail particulier uniquement pour ce groupe ou cette compétence.

Les superviseurs de centres d'appels peuvent utiliser ce rapport pour savoir quels agents se trouvent dans un état de travail particulier et connaître le temps qu'un agent a passé dans cet état, le groupe/compétence pour lequel les agents sont occupés, le niveau de compétence affecté à un agent pour cette compétence et son rôle.

Il est impossible de personnaliser ce rapport.

Attributs de bases de données

Les attributs de base de données utilisés dans ce rapport sont stockés dans les tables csplit et cagent.

Description du rapport en cascade Etat de travail

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Groupe/compétence	Nom ou numéro de la compétence sélectionnée pour ce rapport.	syn(SPLIT)
Etat compétence	Etat actuel de la compétence par rapport aux seuils administrés. Requiert Avaya Business Advocate.	SKSTATE
Etat agent	Mode de travail actuel de cet agent. Les valeurs possibles sont DISPONIBLE, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, SONNERIE, INCONNU, AUTRE et NON CONNECTE.	AWORKMODE + DIRECTION
Nom agent	Noms (ou logins si les noms n'ont pas été attribués dans le sous-système Dictionnaire) des agents affectés à ce groupe/compétence et connectés.	syn(LOGID)
ID de l'agent	Numéros d'identification des agents.	LOGID
Nº d'emplacement	Les numéros d'emplacement associés à l'agent. Ce numéro n'est pas associé à l'agent personnellement mais au terminal de connexion de l'agent. Il est également associé à l'emplacement réseau d'un port sur un serveur de communications. Si la fonction Suivi de site d'agent n'est pas disponible sur votre système, le champ n'affichera pas de données significatives..	LOC_ID
Rôle	Rôle de l'agent pour ce groupe, tel qu'il est défini dans le sous-système Dictionnaire. Requiert Avaya Business Advocate.	syn(ROLE)

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Groupe/compétence actif	Il s'agit de la compétence active lorsque l'agent est : • Sur un appel de groupe/compétence ou un appel direct, ou est en travail après appel (ACW). Il s'agit du groupe/compétence associé à l'appel ou à l'état de travail après appel (ACW). • Disponible, en AUX ou dans l'état AUTRE. Le champ est vierge. • En appel AUXIN/AUXOUT à partir de l'état disponible, alors qu'il est en AUX ou qu'il a un appel AUXIN/ AUXOUT en attente. Il s'agit du groupe/compétence OLDEST_LOGIN. • Sur un appel AUXIN avec un appel ACD en attente. Il s'agit du groupe/ compétence associé à l'appel ACD. WORKSKILL ne diffère de WORKSPLIT que dans le cas où l'agent est disponible. Dans ce cas, WORKSKILL est vide et WORKSPLIT contient l'un des groupes/ compétences dans lesquels l'agent est disponible.	syn(WORKSKILL)
Niveau	Niveau de compétence (1-16, R1 ou R2) associé à la compétence (SKILL).	syn(LEVEL)
Temps	Temps écoulé depuis le dernier changement d'état de travail (WORKMODE) de l'agent pour n'importe quel groupe/compétence. Cet attribut n'est pas remis à l'état initial si DIRECTION est modifié alors que WORKMODE reste inchangé. Si l'agent passe de AUX en AUXOUT puis revient en AUX, par exemple, AGTIME continue sans repartir à zéro.	AGTIME

Rapports historiques

Ce chapitre fournit une brève description de chaque rapport historique disponible ainsi qu'une définition des différents champs de saisie. Il contient également les informations nécessaires pour renseigner les écrans de saisie des rapports historiques.

Organisation des rapports historiques

Les sujets suivants sont abordés :

- A propos des rapports historiques à la page 252
- Rapports Agent à la page 255
- Rapports Autre à la page 293
- Rapports groupes/compétences à la page 302
- Rapports Système à la page 344
- Rapports Ligne réseau/groupe de lignes à la page 365
- Rapports VDN à la page 379
- Rapport Scénarios à la page 404

A propos des rapports historiques

Introduction

Les rapports historiques affichent, décrivent et résument les performances antérieures d'un sous-ensemble de la Répartition automatique des appels (ACD) mesuré. Ils affichent des données antérieures concernant diverses activités des agents, des groupes/compétences, des lignes réseau/groupes de lignes réseau, d'un numéro d'accès au scénario (VDN) et des scénarios, comme par exemple le nombre d'appels ACD et d'appels abandonnés, la durée moyenne de conversation et le délai moyen de réponse.

Les informations fournies dans les rapports historiques vous aideront à prendre des décisions judicieuses dans les domaines suivants :

- Panachage des lignes réseau
- Taille des groupes ou compétences
- Affectations des agents
- Normes de performances cohérentes et objectives
- Evaluation des performances

Les fonctions Sélection d'agent par compétence (EAS) et de routage conditionnel, ainsi que les rapports Graphique, sont également abordés dans le présent chapitre. Ces éléments sont toutefois absents du menu si vous ne disposez pas des fonctions EAS, des fonctions de routage conditionnel des appels ou du progiciel Graphics. Les rapports disponibles dépendent de votre type de serveur de communications, de vos autorisations et des performances de votre système.

Présentation

Ce chapitre fournit une brève description de chaque rapport disponible, des exemples des fenêtres de saisie des rapports ainsi que les définitions des champs de saisie. Il reprend toutes les informations requises pour compléter la fenêtre de saisie d'un rapport historique quelconque.

Un bref résumé de chaque rapport historique, exemple à l'appui, est inclus dans ce chapitre.

Diagramme du système de rapports historiques

Le tableau suivant décrit la structure du système de création de rapports historiques. Cette section suit la structure de rapport esquissée dans ce tableau, les rapports sur les agents étant décrits en premier lieu, suivis des autres rapports, comme par exemple ceux concernant les enregistrements d'appel ou le code de marquage d'appel.

Objet du rapport	Rapports
Agent	• Présence • Travail AUX • Comptage des événements • Graphique du temps passé • Présence du regroupement d'agents • Résumé du regroupement • Regroupement d'agents en travail AUX • Trafic entrant/sortant • Connexion/déconnexion • Groupes/compétences • Résumé • Trace • Trace par emplacement
Autre	• Enregistrements d'appels • Cide de marquage d'appel
Groupe/compétence	• Données réelles par rapport à l'objectif quotidien • Données réelles par rapport à l'objectif - par intervalle • Profil des appels • Graphique délai moyen de réponse • Graphique positions moyennes occupées • Graphique profil des appels • Graphique multi-ACD niveau de service quotidien • Graphiqye niveau de service • Graphique temps passé dans compétence • Graphique compétence en surcharge • Trafic sortant • Rapport • Groupe/compétence par emplacement • Résumé
Système	• Graphique délai maximum • Multi-ACD par groupe/compétence • Multi-ACD • Système

Objet du rapport	Rapports
Ligne/groupe de lignes	• Heure de pointe • Ligne réseau • Groupe de lignes • Résumé groupe de lignes
VDN	• Heure de pointe • Profil des appels • Graphique comparaison occupé/abandonné/déconnecté • Graphique profil des appels • Graphique niveau de service • Flux multi-ACD • Rapport • Préférence des compétences
Scénario	• Scénario

Présentation des informations des rapports

Lorsque vous générez un rapport historique, les totaux des colonnes du rapport figurent à la ligne immédiatement en dessous des en-têtes.

On distingue quatre types de rapports historiques :

- Les rapports par intervalles contiennent une décomposition des données selon la tranche horaire que vous avez définie. Les intervalles des rapports peuvent être de 15, 30 ou 60 minutes. Ce type de rapport vous aide à identifier les volumes d'appels élevés et faibles et, par conséquent, de mieux administrer votre centre d'appels.
- Les rapports quotidiens affichent les données consolidées des intervalles, à raison d'une ligne par jour.
- Les rapports hebdomadaires affichent les données quotidiennes consolidées pour les semaines spécifiées, à raison d'une ligne par semaine.
- Les rapports mensuels affichent les données quotidiennes consolidées pour les mois spécifiés, à raison d'une ligne par mois.

Ces quatre types ne sont pas systématiquement disponibles pour chaque rapport. La fenêtre Sélectionner un rapport répertorie les rapports en fonction des types disponibles (par exemple : Profil quotidien des appels, Profil hebdomadaire des appels, Profil mensuel des appels).

Combien de temps les données sont-elles conservées par CMS ?

Avaya Call Management System (CMS) peut conserver les données de subdivisions horaires pendant 62 jours, les données condensées quotidiennes pendant 5 ans et les données résumées hebdomadaires ou mensuelles pendant 10 ans. L'espace de stockage sur le disque peut rapidement devenir un problème dès lors que le volume des données à conserver augmente.

Rapports Agent

Cette section décrit les rapports Agent d'Avaya Call Management System (CMS) Supervisor.

Informations d'ordre général sur les rapports Agent

Contenu d'un rapport Agent

Les rapports Agent offrent les informations spécifiques suivantes sur les agents :

- Chaque activité d'un agent spécifique figure, avec son heure d'exécution, dans le rapport Suivi d'un agent par emplacement
- Les performances d'un agent spécifique, par groupe ou compétence, sont indiquées dans le rapport groupe/compétence d'un agent
- L'efficacité d'un regroupement d'agents est signalée dans le rapport Résumé du regroupement

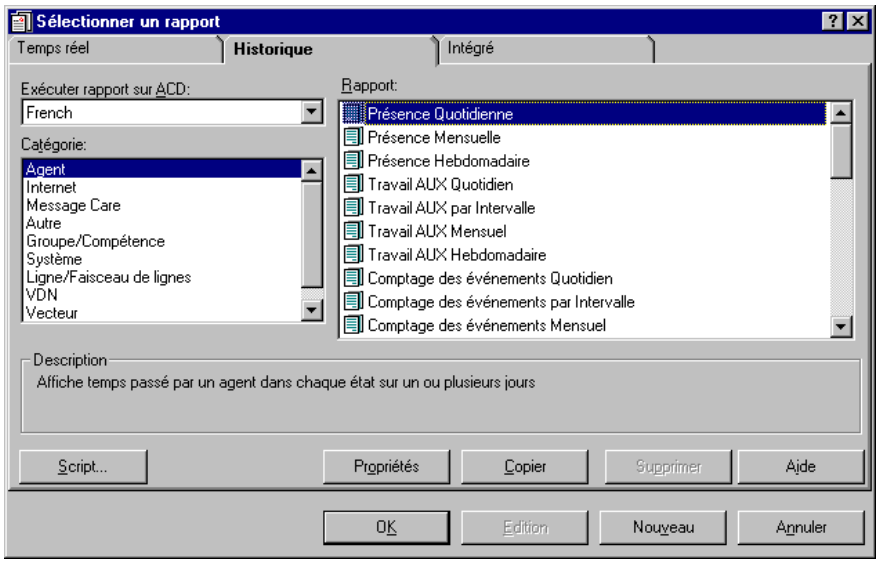
Organisation des rapports Agent

La liste suivante montre l'organisation des rapports historiques des agents dans Supervisor :

- Rapport Agents en AUX à la page 258
- Rapport Présence de l'agent à la page 259
- Rapport Comptage des événements d'un agent à la page 263
- Rapport Graphique quotidien du temps passé par un agent à la page 265
- Rapport Présence du regroupement d'agents à la page 268
- Rapport Travail AUX du regroupement d'agents à la page 270
- Rapport Résumé du regroupement d'agents à la page 272
- Rapport Appels entrants/sortants d'un agent à la page 276
- Rapport Connexion/Déconnexion d'un agent (compétence) à la page 279
- Rapport Connexion/Déconnexion d'un agent (groupe) à la page 281
- Rapport groupe/compétence d'un agent à la page 282
- Rapport Résumé de l'agent à la page 285
- Rapport Suivi d'un agent par emplacement à la page 289

Fenêtre de sélection rapport Agent

La figure suivante est un exemple de fenêtre de sélection d'un rapport Agent. Les rapports sont traités selon leur ordre d'apparition dans cette fenêtre.



Champs de saisie du rapport Agent

Les rapports dont il est question ici utilisent les fenêtres de sélection et les champs de saisie des rapports Agent. Les données de saisie spécifiques sont inclues dans les rapports.

Champs de saisie du rapport Agent

Le tableau suivant décrit les champs de saisie des fenêtres de saisie Rapports historiques agent. Tous les rapports n'utilisent pas tous les champs ; pour déterminer ce que vous allez visualiser, reportez-vous aux informations relatives au rapport que vous exécutez. Pour exécuter le rapport, vous pouvez, par exemple, entrer un regroupement d'agents, un nom d'agent ou un groupe/compétence.

Tous les champs possibles de cette fenêtre sont décrits ci-après :

Champ	Définition
Agent	Entrez le nom de l'agent. Ce nom doit être défini dans le sous-système Dictionnaire, sinon c'est le numéro ID de l'agent qui apparaît.
Regroupement d'agents	Entrez le nom de regroupement approprié. Il est important de saisir correctement le nom du regroupement d'agents car CMS ne vérifie pas si ce nom de regroupement existe au niveau du sous-système Dictionnaire. Ainsi, même si le nom contient une erreur de frappe, le rapport est exécuté, mais il est vierge puisque le regroupement n'existe pas. Vous devrez alors corriger le nom du regroupement, puis lancer à nouveau le rapport.
Date (par intervalle)	Entrez la date que le rapport doit couvrir : • Vous pouvez utiliser le format jour/mois/année (par exemple, 21/03/02). • Vous pouvez spécifier une date négative par rapport à la date actuelle (par exemple, -1 pour hier).
Date de connexion	Entrez la date que le rapport doit couvrir. Il s'agit de la date d'affectation des agents dans cette compétence. • Vous pouvez utiliser le format jour/mois/année (par exemple, 21/03/02). • Vous pouvez spécifier une date négative par rapport à la date actuelle (par exemple, -1 pour hier).
Date (quotidien, hebdomadaire, mensuel)	Indiquez la date des jours ou la date de départ des semaines ou des mois que le rapport doit couvrir. • Vous pouvez utiliser le format jour/mois/année (par exemple, 21/03/02). • Vous pouvez spécifier une date négative par rapport à la date actuelle (par exemple, -1 pour hier). Vous pouvez également stipuler une plage de dates (par exemple de 0 à - 7). • Vous pouvez entrer des dates séparées par un point virgule (par exemple, 21/03/02;23/03/02;25/03/02) ou une plage de dates séparées par un tiret (21/03/02-25/03/02, par exemple). Pour les rapports hebdomadaires et mensuels, l'indication d'une plage génère un rapport pour toutes les semaines et/ou les mois commençant dans cette plage. Lorsque vous spécifiez une date pour un rapport hebdomadaire, cette date ou plage de dates doit correspondre au jour de début de semaine sélectionné dans la fenêtre Configuration Système - Intervalles de stockage. Si la date et le premier jour de la semaine ne concordent pas, le message 0 occurrence(s) trouvée(s) est affiché sur la ligne d'état. La date de début de mois doit correspondre au premier jour du mois.

Champ	Définition
Heures (par intervalle)	Entrez les heures que le rapport doit couvrir : • Vous pouvez utiliser le format AM/PM (par exemple, 7:30 AM - 5:00 PM). • Ou bien le format 24 heures (par exemple, 7:30 - 17:00). • Vous pouvez entrer des dates séparées par un point virgule (par exemple, 21/03/02;23/03/02;25/03/02) ou une plage de dates séparées par un tiret (21/03/02-25/03/02, par exemple). Pour les rapports hebdomadaires et mensuels, l'indication d'une plage génère un rapport pour toutes les semaines et/ou les mois commençant dans cette plage.
Destination	Choisissez la destination du rapport. Vous pouvez sélectionner **Visualiser rapport à l'écran** ou **Imprimer rapport sur** puis utiliser le bouton Sélectionner imprimante pour imprimer le rapport sur n'importe quelle imprimante Windows®. L'imprimante par défaut est indiquée.

Rapport Agents en AUX

Le rapport Agent en AUX (travail auxiliaire) est basé sur les rapports Résumé d'un agent et Présence de l'agent. Il indique, pour un agent, le temps connecté total, le temps total en AUX et le temps en AUX selon les différents codes de motif.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Le rapport Travail AUX de l'agent est disponible au format intervalle, quotidien, hebdomadaire et mensuel.
- Les attributs de la base de données du rapport Agents en AUX sont stockés dans les tables hagent (table de subdivision horaire de l'agent), dagent (table quotidienne de l'agent), wagent (table hebdomadaire de l'agent) et magent (table mensuelle de l'agent).
- Ce rapport n'est disponible que lorsque les fonctionnalités ACD et EAS (Sélection d'agent par compétence) ont été activées sur un serveur de communications.
- Pour que ce rapport soit significatif, les codes de motif de travail auxiliaire doivent être activés au niveau du serveur de communications.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie des rapports Agent. Sélectionnez un agent que vous voulez voir figurer sur le rapport. Pour de plus amples d'informations, reportez-vous à Champs de saisie du rapport Agent à la page 256.

Description du rapport Agents en AUX

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

Champ	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Date, Début semaine ou Début mois	Le jour, la semaine ou le mois pour lequel a été établi le rapport. Ces sélections peuvent être effectuées dans la fenêtre de saisie du rapport.	ROW_DATE
Nom agent	Nom ou ID de l'agent. Vous pouvez le sélectionner dans la fenêtre de saisie du rapport.	syn(LOGID)
ACD	Nom ou numéro de l'ACD pour lequel les données ont été collectées.	syn(ACD)
Temps (pour les rapports par intervalles uniquement)	Tranches (périodes) horaires pour lesquelles le rapport affiche des données. Ces sélections peuvent être effectuées dans la fenêtre de saisie du rapport.	STARTTIME, STARTTIME + INTRVL
Temps connecté	Durée totale pendant laquelle l'agent a été connecté (en affectation) dans un groupe/compétence donné pendant la période spécifiée. Cette durée ne comprend pas les coupures de liaison.	sum(TI_STAFFTIME)
Temps AUX	Temps total consacré par l'agent au travail AUX dans tous les groupes/compétences, ou en appels AUXIN/AUXOUT, pendant la période spécifiée.	sum(TI_AUXTIME)
Temps en 0	Temps passé par l'agent en travail AUX sous le code de motif 0 (zéro). Il s'agit du temps passé dans le système AUX pour les serveurs de communications exploitant les codes de motifs AUX. C'est donc l'équivalent du TI_AUXTIME pour les serveurs de communications n'utilisant pas les codes de motif AUX.	sum(TI_AUXTIME0)
Temps en 1…9	Temps passé par l'agent en mode AUX avec les codes de motif 1 à 9.	sum(TI_AUXTIME1)… sum(TI_AUXTIME9)

Rapport Présence de l'agent

Le rapport Présence de l'agent indique le temps connecté total, le temps en appels ACD, en travail après appel (ACW), en travail AUX, la durée de la sonnerie, la durée des appels internes (ou appels personnels), la période de temps où l'agent était disponible et le nombre d'appels traités par celui-ci sur la période spécifiée, pour tous les groupes ou compétences sur lesquels il était connecté.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Le rapport Présence de l'agent est disponible au format quotidien, hebdomadaire et mensuel.
- Les attributs de base de données du rapport Présence de l'agent sont stockés dans les tables hagent (table de subdivision horaire de l'agent), dagent (table quotidienne de l'agent), wagent (table hebdomadaire de l'agent) et magent (table mensuelle de l'agent).
- L'élément Temps total de connexion comprend le temps consacré à d'autres activités (TI_OTHERTIME), qui n'est pas détaillé dans le rapport mais qui peut donc sembler fausser le total.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie des rapports Agent. Sélectionnez un agent que vous voulez voir figurer sur le rapport. Pour de plus amples d'informations, reportez-vous à Champs de saisie du rapport Agent à la page 256.

Description du rapport Présence de l'agent

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

Champ	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Nom agent	Nom ou ID de l'agent. Vous pouvez le sélectionner dans la fenêtre de saisie du rapport.	syn(LOGID)
ACD	Nom ou numéro de l'ACD pour lequel les données ont été collectées.	syn(ACD)
Date, Début semaine ou Début mois	Le jour, la semaine ou le mois pour lequel a été établi le rapport. Ces sélections peuvent être effectuées dans la fenêtre de saisie du rapport.	ROW_DATE
Temps connecté	Durée totale pendant laquelle l'agent a été connecté (en affectation) dans un groupe/compétence donné pendant la période spécifiée. Cette durée ne comprend pas les coupures de liaison.	sum(TI_STAFFTIME)
Temps ACD	Durée totale consacrée par l'agent aux appels ACD groupe/compétence et aux appels directs aux agents, pour la période spécifiée, dans un groupe/compétence quelconque.	sum(<TOTAL_I_ACDTIME>)
Temps ACW	Durée totale consacrée par l'agent, pendant la période donnée, aux travaux ACW pour les appels ACD dans un groupe/compétence quelconque ainsi qu'aux travaux ACW indépendants d'un appel. Le temps consacré à des appels internes est également comptabilisé.	sum(<TOTAL_I_ACWTIME>)

Champ	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Temps sonnerie agent	Durée totale, au cours de l'intervalle de collecte des données, des sonneries d'appels ACD de groupe/compétence et directs de cet agent. Si l'agent répond, ou place un autre appel au lieu de répondre à celui qui sonne, I_RINGTIME cesse de cumuler cette durée. RINGTIME correspond au temps que l'appelant passe à sonner, indépendamment de l'activité de l'agent.	sum(I_RINGTIME)
Temps appel d'extn. entrants	Durée totale de conversation consacrée par l'agent aux appels internes entrants au cours de la période spécifiée.	sum(I_ACWINTIME + I_AUXINTIME), sum(<EXT_IN_TIME>)
Temps appels internes sortants	Durée totale de conversation consacrée par l'agent aux appels internes sortants au cours de la période spécifiée.	sum(I_ACWOUTTIME + I_AUXOUTTIME), sum< EXT_OUT_TIME>
Temps dispo.	Temps total où l'agent était disponible pour répondre aux appels ACD dans un groupe ou une compétence quelconque pendant la période spécifiée.	sum(TI_AVAILTIME)
Temps AUX	Temps total consacré par l'agent au travail AUX dans tous les groupes/compétences, ou en appels AUXIN/AUXOUT, pendant la période spécifiée.	sum(TI_AUXTIME)
Appels ACD	Nombre total d'appels ACD de groupe/ compétence, et directs, auxquels a répondu l'agent.	sum(ACDCALLS + DA_ACDCALLS), sum(<TOTAL_ACDCALLS>)

Champ	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Appels internes entrants	Nombre d'appels internes en arrivée traités par l'agent dans pendant la période couverte. Ceci comprend les appels reçus par l'agent sous les modes de travail suivants : • Disponibilité automatique ou manuelle • Mode de travail après appel (ACW) associé à un appel ACD • Mode de travail après appel (ACW) non associé à un appel • Mode de travail AUX	sum(ACWINCALLS + AUXINCALLS) et sum(<EXT_CALL_IN>)
Appels internes sortants	Nombre d'appels internes (ou de poste ou personnels) sortants réalisés par l'agent pendant la période couverte. Ceci comprend les appels émis par l'agent sous les modes de travail suivants : • Disponibilité automatique ou manuelle • Mode de travail après appel (ACW) associé à un appel ACD • Mode de travail après appel (ACW) non associé à un appel • Mode de travail AUX	sum(ACWOUTCALLS) + sum(AUXOUTCALLS), sum<EXT_CALL_OUT>

Rapport Comptage des événements d'un agent

Le rapport Comptage des événements d'un agent indique le nombre total d'activations de la touche Comptage d'événements par un agent donné pour tous les groupes/ compétences. Cette touche peut représenter tout événement lié aux appels, y compris une vente réussie, un appel émanant d'une catégorie démographique donnée, ou une réponse à une promotion. CMS enregistre une occurrence d'événement chaque fois qu'un agent active une touche Comptage événements sur son poste téléphonique pendant un appel ACD ou un travail après appel (ACW). Le fonctionnement de cette fonction est lié à l'administration du Comptage sur le serveur de communications.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Le rapport Comptage événements est disponible au format intervalle, quotidien, hebdomadaire et mensuel.
- Les attributs de base de données du rapport Comptage des événements d'un agent sont stockés dans les tables hagent (table de subdivision horaire de l'agent), dagent (table quotidienne de l'agent), wagent (table hebdomadaire de l'agent) et magent (table mensuelle de l'agent).
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie des rapports Agent. Sélectionnez un agent que vous voulez voir figurer sur le rapport. Pour de plus amples d'informations, reportez-vous à Champs de saisie du rapport Agent à la page 256.

Description du rapport Comptage des événements d'un agent

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

Champ	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Date, Début semaine ou Début mois	Le jour, la semaine ou le mois pour lequel a été établi le rapport. Ces sélections peuvent être effectuées dans la fenêtre de saisie du rapport.	ROW_DATE
Nom agent	Nom ou ID de l'agent. Vous pouvez le sélectionner dans la fenêtre de saisie du rapport.	syn(LOGID)
ACD	Nom ou numéro de l'ACD pour lequel les données ont été collectées.	syn(ACD)
Temps (pour les rapports par intervalles uniquement)	Tranches (périodes) horaires pour lesquelles le rapport affiche des données. Ces sélections peuvent être effectuées dans la fenêtre de saisie du rapport. **Remarque :** il s'agit de l'intervalle pour lequel le total a été effectué.	STARTTIME, STARTTIME + INTRVL
Appels ACD	Nombre d'appels ACD de groupe/ compétence et directs aux agents auxquels cet agent a répondu au cours de la période spécifiée.	sum(ACDCALLS + DA_ACDCALLS), sum(<TOTAL_ACDCALLS>)
Comptage événements 1…9	Nombre de pressions par l'agent sur l'une des touches de comptage d'événements au cours de la période spécifiée.	sum(EVENT1)… sum (EVENT9)

Rapport Graphique quotidien du temps passé par un agent

Ce rapport affiche des informations historiques et statistiques concernant l'agent spécifié.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Ce rapport est disponible au format quotidien uniquement.
- Ce rapport est disponible avec toutes les versions de serveurs de communications. Son contenu dépend cependant de la version pour laquelle il est exécuté.
- Les attributs de la base de données du rapport Graphique quotidien du temps passé par un agent sont stockés dans la table cagent (table quotidienne de l'agent).
- Les superviseurs de centres d'appels peuvent utiliser ce rapport pour se faire une idée du temps passé par un agent en appels ACD, en état disponible, en travail après appel (ACW), en travail AUX, etc. au cours d'une journée spécifique. Ce rapport indique au superviseur combien de temps l'agent a passé en état de travail AUX pour chacun des codes de motif définis dans ce centre d'appels.
- L'exemple suivant montre le type d'informations que contient un rapport pour un serveur de communicationss doté de la fonction EAS.
- Ce rapport est disponible uniquement avec l'interface Supervisor.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie des rapports Agent. Sélectionnez un agent que vous voulez voir figurer sur le rapport. Pour de plus amples d'informations, reportez-vous à Champs de saisie du rapport Agent à la page 256.

Description du rapport Graphique quotidien du temps passé par un agent

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

Champ	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Agent	Nom de l'agent ou numéro ID si les noms n'ont pas été attribués dans le sous-système Dictionnaire.	syn(LOGID)
Date	Jour pour lequel le rapport a été établi (sélectionné dans la fenêtre de saisie du rapport).	ROW_DATE
DISPO	Temps, au cours de l'intervalle de collecte, que l'agent a passé dans l'état disponible pour les appels ACD de groupe/compétence ou directs à agent dans tout groupe/compétence.	sum(TI_AVAILTIME)

Champ	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
ACD	Temps au cours de l'intervalle de collecte pendant lequel l'agent était en conversation en appels ACD pour le GROUPE.	sum(<TOTAL_I_ACDTIME>)
ACW	Temps au cours de l'intervalle de collecte pendant lequel l'agent était en mode de travail après appel (ACW). (incluant l'ACW pour des appels ACD de groupe/ compétence et l'ACW non associé à un appel).	sum(<TOTAL_I_ACWTIME>)
AUX	Temps au cours de l'intervalle de collecte pendant lequel l'agent était en état de travail AUX dans tous les groupes/ compétences, en AUXINCALLS ou AUXOUTCALLS.	sum(TI_AUXTIME)
SONNERIE	Temps au cours de l'intervalle de collecte pendant lequel des appels ACD de groupe/compétence et directs à agent ont sonné pour l'agent.	sum(I_RINGTIME)
Code de motif 0	Temps que l'agent a passé en travail AUX avec le code de motif 0. Il s'agit du temps passé dans le système AUX pour les serveurs de communications exploitant les codes de motifs AUX. C'est donc l'équivalent du TI_AUXTIME pour les serveurs de communications n'utilisant pas les codes de motif AUX. TI_ indique le temps enregistré uniquement pour le groupe/compétence dans lequel l'agent est resté connecté le plus longtemps. Il doit être consolidé pour tous les groupes ou compétences auxquels les agents sont susceptibles de se connecter pour pallier à une éventuelle modification de l'ordre de connexion pendant l'intervalle de collecte des données.	sum(TI_AUXTIME)
Codes de motif 1 à 9	Temps passé par l'agent en mode AUX avec les codes de motif 1 à 9. TI_ indique le temps enregistré uniquement pour le groupe/compétence dans lequel l'agent est resté connecté le plus longtemps. Il doit être consolidé pour tous les groupes ou compétences auxquels les agents sont susceptibles de se connecter pour pallier à une éventuelle modification de l'ordre de connexion pendant l'intervalle de collecte des données.	sum(TI_AUXTIME1-9)

Champ	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Codes de motif 10-99	Temps passé par l'agent en mode AUX avec les codes de motif 10 à 99. TI_ indique le temps enregistré uniquement pour le groupe/compétence dans lequel l'agent est resté connecté le plus longtemps. Il doit être consolidé pour tous les groupes ou compétences auxquels les agents sont susceptibles de se connecter pour pallier à une éventuelle modification de l'ordre de connexion pendant l'intervalle de collecte des données.	sum(TIAUXTIME_REMAINING)
AUTRE	Temps, pendant l'intervalle de collecte, que l'agent a passé à effectuer d'autres travaux dans tous les groupes/ compétences. TI_OTHERTIME s'accumule lorsque l'agent a mis un appel en attente sans entreprendre d'autre action, a composé un numéro pour effectuer un appel ou activer une fonction ou qu'un appel interne a sonné sans autre activité en mode de fonctionnement manuel ou automatique. TI_OTHERTIME est collecté pour la période comprise entre l'établissement de la liaison au serveur de communications ou la connexion de l'agent et la réception par CMS de la notification par le serveur de communications de l'état de l'agent. Le temps « TI_ » est stocké uniquement pour le groupe/compétence dans lequel l'agent est resté connecté le plus longtemps. Il doit être consolidé pour tous les groupes/ compétences auxquels les agents sont susceptibles de se connecter pour pallier à une éventuelle modification de l'ordre de connexion pendant l'intervalle de collecte des données.	sum(TI_OTHERTIME)

Rapport Présence du regroupement d'agents

Le rapport Présence du regroupement d'agents (Agent Group Attendance Report) résume le temps connecté, le temps en appel ACD, en travail après appel (ACW), en travail AUX, la durée des sonneries, la durée des appels internes, le temps où l'agent était disponible et le nombre d'appels traités par les différents agents d'un regroupement au cours de la période spécifiée.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Le rapport Présence du regroupement d'agents est disponible au format quotidien, hebdomadaire et mensuel.
- Les attributs de la base de données du rapport Présence du regroupement d'agents sont stockés dans les tables dagent (table quotidienne de l'agent), wagent (table hebdomadaire de l'agent) et magent (table mensuelle de l'agent).
- La colonne Totaux des rapports affiche les totaux concernant tous les agents membres du regroupement sélectionné. Les entrées du rapport relatives à un agent donné montrent les totaux associés à cet agent.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie des rapports Agent. Sélectionnez un agent que vous voulez voir figurer sur le rapport. Pour de plus amples d'informations, reportez-vous à Champs de saisie du rapport Agent à la page 256.

Description du rapport Présence du regroupement d'agents

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

Champ	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Date, Début semaine ou Début mois	Le jour, la semaine ou le mois pour lequel a été établi le rapport. Ces sélections peuvent être effectuées dans la fenêtre de saisie du rapport.	ROW_DATE
Regroupement d'agents	Nom du regroupement d'agents. Vous pouvez le sélectionner dans la fenêtre de saisie du rapport.	Aucun attribut de base de données ni calcul.
ACD	Nom ou numéro de l'ACD pour lequel les données ont été collectées.	syn(ACD)
Nom agent	Nom ou ID de l'agent.	syn(LOGID)
ID de l'agent	L'ID affecté à chaque agent.	LOGID
Agent	Nom ou ID de l'agent.	LOGID

Champ	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Temps connecté	Durée totale pendant laquelle les agents ont été connectés (en affectation) dans un groupe/ compétence quelconque pendant la période spécifiée. Cette durée ne comprend pas les coupures de liaison.	sum(TI_STAFFTIME)
Temps ACD	Durée totale de conversation consacrée par les agents du regroupement aux appels ACD groupe/ compétence et aux appels directs aux agents au cours de la période spécifiée.	I_ACDTIME + I_DA_ACDTIME), sum(<TOTAL_I_ACDTIME>)
Temps sonnerie agent	Durée totale, au cours de l'intervalle de collecte des données, des sonneries d'appels ACD de groupe/compétence et directs aux agents. Si l'agent répond, ou place un autre appel au lieu de répondre à celui qui sonne, I_RINGTIME cesse de cumuler cette durée. RINGTIME correspond au temps que l'appelant passe à sonner, indépendamment de l'activité de l'agent.	sum(I_RINGTIME)
Temps appel d'extn. entrants	Durée totale de conversation consacrée par les agents du regroupement aux appels internes entrants au cours de la période spécifiée.	I_ACWINTIME + I_AUXINTIME), sum(<EXT_IN_TIME>)
Temps appels internes sortants	Durée totale de conversation consacrée par les agents aux appels internes sortants au cours de la période spécifiée.	I_ACWOUTTIME + I_AUXOUTTIME), sum(<EXT_OUT_TIME>)
Temps dispo.	Temps total où les agents ont été disponibles pour répondre aux appels ACD dans un groupe ou une compétence quelconque pendant la période spécifiée.	sum(TI_AVAILTIME)
Temps AUX	Temps total consacré par les agents au travail AUX dans tous les groupes/compétences, ou en appels AUXIN/AUXOUT, pendant la période spécifiée.	sum(TI_AUXTIME)
Appels ACD	Nombre total d'appels ACD de groupe/ compétence et d'appels ACD directs aux agents auxquels les agents de ce regroupement ont répondu au cours de la période spécifiée.	sum(ACDCALLS + DA_ACDCALLS), sum(<TOTAL_ACDCALLS>)

Champ	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Appels internes entrants	Nombre d'appels internes (ou de poste ou personnels) entrants traités par l'agent pendant la période couverte. Ceci comprend les appels reçus par l'agent sous les modes de travail suivants : • Disponibilité automatique ou manuelle • Mode de travail après appel (ACW) associé à un appel ACD • Mode de travail après appel (ACW) non associé à un appel • Mode de travail AUX	sum(ACWINCALLS + <EXT_CALL_IN>)
Appels internes sortants	Nombre d'appels internes (ou de poste ou personnels) sortants réalisés par l'agent pendant la période couverte. Ceci comprend les appels émis par l'agent sous les modes de travail suivants : • Disponibilité automatique ou manuelle • Mode de travail après appel (ACW) associé à un appel ACD • Mode de travail après appel (ACW) non associé à un appel • Mode de travail AUX	sum(ACWOUTCALLS + AUXOUTCALLS) sum(<EXT_CALL_OUT>)

Rapport Travail AUX du regroupement d'agents

Le rapport Travail AUX du regroupement d'agents (Agent Group AUX Report) indique le temps connecté total, le Temps en AUX total et le Temps en AUX associé aux différents codes de motif pour tous les agents du regroupement.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Le rapport Travail AUX du regroupement d'agents est disponible au format quotidien, hebdomadaire et mensuel.
- Ce rapport est disponible avec toutes les versions de serveurs de communications. Son contenu dépend cependant de la version pour laquelle il est exécuté.
- Les attributs de la base de données du rapport Travail AUX du regroupement d'agents sont stockés dans les tables dagent (table quotidienne de l'agent), wagent (table hebdomadaire de l'agent) et magent (table mensuelle de l'agent).
- Pour que ce rapport soit significatif, les codes de motif de travail auxiliaire doivent être activés au niveau du serveur de communications.

- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie des rapports Agent. Sélectionnez un agent que vous voulez voir figurer sur le rapport. Pour de plus amples d'informations, reportez-vous à Champs de saisie du rapport Agent à la page 256.

Description du rapport Travail AUX du regroupement d'agents

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

Champ	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Date, Début semaine ou Début mois	Le jour, la semaine ou le mois pour lequel a été établi le rapport. Ces sélections peuvent être effectuées dans la fenêtre de saisie du rapport.	ROW_DATE
Date	Jour pour lequel le rapport a été établi (sélectionné dans la fenêtre de saisie du rapport).	ROW_DATE
Regroupement d'agents	Nom du regroupement d'agents. Vous pouvez le sélectionner dans la fenêtre de saisie du rapport.	Aucun attribut de base de données ni calcul.
ACD	Nom ou numéro de l'ACD pour lequel les données ont été collectées.	syn(ACD)
Agent	Nom ou ID de l'agent.	syn(LOGID)
ID de l'agent	Nom ou ID de l'agent.	LOGID
Temps connecté	Durée totale pendant laquelle les agents ont été connectés (en affectation) dans un groupe/compétence quelconque pendant la période spécifiée. Cette durée ne comprend pas les coupures de liaison.	sum(TI_STAFFTIME)
Temps AUX	Temps total consacré par les agents au travail AUX dans tous les groupes/ compétences pendant la période spécifiée.	sum(TI_AUXTIME)
Temps en 0	Temps passé par l'agent en travail AUX sous le code de motif 0 (zéro). Il s'agit du temps passé dans le système AUX pour les serveurs de communications exploitant les codes de motifs AUX. C'est donc l'équivalent du TI_AUXTIME pour les serveurs de communications n'utilisant pas les codes de motif AUX.	sum(TI_AUXTIME0)
Temps en 1…9	Temps passé par l'agent en mode AUX avec les codes de motif 1 à 9.	sum(TI_AUXTIME1)… sum (TI_AUXTIME9)
Temps en 10-99	Temps passé par l'agent en mode AUX avec les codes de motifs 10 à 99.	TIAUXTIME_REMAINING

Rapport Résumé du regroupement d'agents

Le rapport Résumé du regroupement d'agents (Agent Group Summary Report) résume les activités quotidiennes des différents agents appartenant à un regroupement spécifique. Les agents d'un regroupement peuvent présenter des caractéristiques communes ; il peut s'agir par exemple de nouveaux venus dans l'entreprise ou des agents les plus performants, ou d'agents faisant partie d'une sous-division d'une même compétence, plus facile à administrer. Ce rapport vous permet de comparer les membres d'un regroupement. Il indique les totaux associés à chaque agent du regroupement pour tous les groupes/compétences auxquels ces agents ont été connectés au cours de la période couverte par le rapport. Ce rapport contient également des informations sur l'occupation globale du regroupement d'agents sélectionné, exprimé en pourcentage, avec ou sans ACW.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Le rapport Résumé du regroupement d'agents est disponible au format quotidien, hebdomadaire et mensuel.
- Les attributs de la base de données du rapport Résumé du regroupement d'agents sont stockés dans les tables dagent (table quotidienne de l'agent), wagent (table hebdomadaire de l'agent) et magent (table mensuelle de l'agent).
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie des rapports Agent. Sélectionnez un regroupement d'agents qui doit figurer sur le rapport. Pour de plus amples d'informations, reportez-vous à Champs de saisie du rapport Agent à la page 256.

Description du rapport Résumé du regroupement d'agents

Le tableau suivant décrit les divers champs du rapport.

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Date, Début semaine ou Début mois	Jour, semaine ou mois pour lequel le rapport a été établi (sélectionné dans la fenêtre de saisie du rapport).	ROW_DATE
Regroupement d'agents	Nom du regroupement d'agents. Vous pouvez le sélectionner dans la fenêtre de saisie du rapport.	Aucun attribut de base de données ni calcul.
ACD	Nom ou numéro de l'ACD pour lequel les données ont été collectées.	syn(ACD)
Nom agent	Nom ou ID de l'agent.	syn(LOGID)

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Appels ACD	Nombre d'appels ACD de groupe/compétence et directs aux agents auxquels l'agent a répondu au cours de l'intervalle. Ce total comprend aussi les appels O_ACDCALLS si vous disposez de l'application ASAI Gestion des appels sortants. O_ACDCALLS représente le nombre d'appels ACDCALLS effectués par un système annexe (numérotation prédictive).	sum(ACDCALLS + DA_ACDCALLS), sum<TOTAL_ACDCALLS>
Durée moy. appel ACD	Durée moyenne de conversation consacrée par l'agent aux appels ACD (appels directs inclus) au cours de la période couverte par le rapport.	sum(TOTAL_ACDTIME)/ somme (TOTAL_ACDCALLS), <AVG_AGENT_TALK_SUM>
Temps moy. ACW	Temps moyen consacré par l'agent en travail ACW relatif à des appels ACD pendant la période couverte par le rapport. Ceci comprend les activités liées à des appels directs aux agents.	sum(TOTAL_ACWTIME)/ sum(TOTAL_ACDCALLS), <AVG_AGENT_ACW_SUM>
% Occup. agent avec ACW	L'occupation globale du regroupement d'agents sélectionné, exprimée en pourcentage et tenant compte du travail après appel du regroupement.	– 100 * (sum[I_RINGTIME + I_ACDTIME + I_ACDOTHERTIME + I_ACDAUX_OUTTIME + I_ACDAUXINTIME + I_ACWTIME]) / (sum[TI_STAFFTIME – TI_AUXTIME + I_ACDAUX_OUTTIME + I_ACDAUXINTIME])
% Occup. agent sans ACW	L'occupation globale du regroupement d'agents sélectionné, exprimé en pourcentage et sans tenir compte du travail après appel du regroupement.	– 100 * (sum[I_RINGTIME + I_ACDTIME + I_ACDOTHERTIME + I_ACDAUX_OUTTIME + I_ACDAUXINTIME]) / (sum[TI_STAFFTIME – TI_AUXTIME + I_ACDAUX_OUTTIME + I_ACDAUXINTIME])

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Appels internes entrants	Nombre d'appels internes (ou de poste ou personnels) entrants traités par l'agent pendant la période couverte. Ceci comprend les appels reçus par l'agent sous les modes de travail suivants : • Disponibilité automatique ou manuelle • Mode de travail après appel (ACW) associé à un appel ACD • Mode de travail après appel (ACW) non associé à un appel • Mode de travail AUX	sum(ACWINCALLS + AUXINCALLS), somme <EXT_CALL_IN>
Temps moy. appels internes entrants	Durée moyenne des appels internes (ou de poste ou personnels) entrants de l'agent.	sum ACWINTIME + AUXINTIME)/ sommeACWINCALLS + AUXINCALLS), <AVG_TALK_TIME_IN_SUM>
Appels internes sortants	Nombre d'appels internes (ou de poste ou personnels) sortants réalisés par l'agent pendant la période couverte. Ceci comprend les appels émis par l'agent sous les modes de travail suivants : • Disponibilité automatique ou manuelle • Mode de travail après appel (ACW) associé à un appel ACD • Mode de travail après appel (ACW) non associé à un appel • Mode de travail AUX	sum(ACWOUTCALLS) +AUXOUTCALLS), sum<EXT_CALL_OUT>
Temps moy. appels internes sortants	Durée moyenne des appels internes sortants (ou de poste ou personnels) de l'agent.	sum(ACWOUTTIME +AUXOUTTIME) / sum(ACWOUTCALLS + AUXOUTCALLS), <AVG_TALK_TIME_OUT_SUM>
Temps ACD	Durée totale de conversation consacrée par l'agent aux appels ACD au cours de la période spécifiée.	sum(I_ACDTIME +I_DA_ACDTIME), sum(<TOTAL_I_ACDTIME>)
Temps ACW	Durée totale consacrée par l'agent aux travaux ACW sur des appels ACD de groupe/ compétence, ou directs, ainsi qu'aux travaux ACW indépendants d'un appel. Ceci comprend le temps consacré aux appels internes.	sum(I_ACWTIME +I_DA_ACWTIME) somme (<TOTAL_I_ACWTIME>)

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Temps sonnerie agent	Durée totale des sonneries d'appels ACD de groupe/compétence et directs sur le poste de l'agent.	sum(I_RINGTIME)
Temps en Autre	Temps consacré par l'agent à d'autres tâches dans tous les groupes/compétences. Les agents sont occupés à d'autres tâches en mode disponibilité automatique ou disponibilité manuelle si : • Ils mettent un appel en attente alors qu'ils ne sont pas occupés. • Ils composent un numéro pour lancer un appel ou activer une fonction. • Ils reçoivent un appel personnel sans autre activité. Les positions d'agent apparaissent en état AUTRE directement après l'établissement de la liaison avec le serveur de communications, après la connexion de l'agent et avant que CMS soit averti de l'état de l'agent.	sum(TI_OTHERTIME)
Temps AUX	Temps total consacré par les agents au travail AUX dans tous les groupes/compétences, ou en appels AUXIN/AUXOUT, pendant la période spécifiée.	sum(TI_AUXTIME)
Temps dispo.	Temps total passé par cet agent en attente d'un appel ACD dans n'importe quel groupe/ compétence.	sum(TI_AVAILTIME)
Temps connecté	Durée totale pendant laquelle les agents ont été connectés (en affectation) dans un groupe/ compétence quelconque pendant la période spécifiée. Cette durée ne comprend pas les coupures de liaison.	sum(TI_STAFFTIME)

Rapport Appels entrants/sortants d’un agent

Le rapport Appels entrants/sortants d’un agent (Agent Inbound/Outbound Report) donne le détail des appels entrants et sortants traités par un agent. Il indique le total de tous les appels au sein de tous les groupes ou compétences auxquels l’agent était connecté pendant la période couverte.

Ce qu’il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Ce rapport est disponible au format intervalle, quotidien, hebdomadaire et mensuel.
- Les attributs de base de données du rapport Appels entrants/sortants d’un agent sont stockés dans les tables hagent (table de subdivision horaire de l’agent), dagent (table quotidienne de l’agent), wagent (table hebdomadaire de l’agent) et magent (table mensuelle de l’agent).
- Pour que les données correspondantes apparaissent dans les colonnes Appels ACD sortants, vous devez disposer de l’application ASAI Gestion des appels sortants.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie des rapports Agent. Sélectionnez un agent que vous voulez voir figurer sur le rapport. Pour de plus amples d’informations, reportez-vous à Champs de saisie du rapport Agent à la page 256.

Description du rapport Appels entrants/sortants d'un agent

Le tableau suivant décrit les divers champs du rapport.

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Agent	Nom ou ID de l'agent. Vous pouvez le sélectionner dans la fenêtre de saisie du rapport.	syn(LOGID)
ACD	Nom ou numéro de l'ACD pour lequel les données ont été collectées.	sum(ACD)
Temps (pour les rapports par intervalles uniquement)	Tranches (périodes) horaires pour lesquelles le rapport affiche des données. Ces sélections peuvent être effectuées dans la fenêtre de saisie du rapport.	STARTTIME, STARTTIME + INTRVL
Date, Début semaine ou Début mois	Le jour, la semaine ou le mois pour lequel a été établi le rapport. Ces sélections peuvent être effectuées dans la fenêtre de saisie du rapport.	ROW_DATE
Appels ACD entrants	Nombre total d'appels ACD entrants reçus par l'agent et achevés pendant la période spécifiée.	(sum ACDCALLS + DA_ACDCALLS) - O_ACDCALLS)), <INBOUND_ACDCALLS>
Temps moy. appel ACD entrant	Durée moyenne de tous les appels ACD entrants reçus par l'agent et achevés pendant la période spécifiée.	sum(ACDTIME+ DA_ACDTIME- O_ACDTIME)/somme (ACDCALLS+ DA_ACDCALLS- O_ACDCALLS)
Temps moy. ACW (ACD entrant)	Durée moyenne de toutes les sessions ACW (travail après appel) de cet agent concernant des appels ACD entrants achevés pendant la période spécifiée. Ceci comprend les activités liées à des appels directs aux agents.	sum(ACWTIME+ DA_ACWTIME- O_ACWTIME)/ sum(ACDCALLS+ DA_ACDCALLS- O_ACDCALLS)
Appels ACD sortants	Nombre total d'appels ACD sortants achevés pendant la période spécifiée pour cet agent.	sum(O_ACDCALLS)
Temps moy. appel ACD sortant	Durée moyenne, pour cet agent, des appels ACD sortants achevés pendant la période spécifiée.	sum(O_ACDTIME) / somme (O_ACDCALLS)
Temps moy. ACW (ACD sortant)	Durée moyenne de toutes les sessions ACW de cet agent concernant des appels ACD sortants qui ont été achevés pendant la période spécifiée. Ceci comprend les activités liées à des appels directs aux agents.	sum(O_ACWTIME) / sum(O_ACDCALLS)

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Appels internes entrants	Nombre d'appels internes (ou de poste ou personnels) entrants traités par l'agent pendant la période couverte. Ceci comprend les appels reçus par l'agent sous les modes de travail suivants : • Disponibilité automatique ou manuelle • Mode de travail après appel (ACW) associé à un appel ACD • Mode de travail après appel (ACW) non associé à un appel • Mode de travail AUX	sum(ACWINCALLS + AUXINCALLS), sum<EXT_CALL_IN>
Temps moy. appels internes entrants	Durée moyenne des appels internes entrants (ou de poste ou personnels) de l'agent.	somme ACWINTIME + AUXINTIME)/ somme (ACWINCALLS +AUXINCALLS))
Appels internes sortants	Nombre d'appels internes (ou de poste ou personnels) sortants réalisés par l'agent pendant la période couverte. Ceci comprend les appels émis par l'agent sous les modes de travail suivants : • Disponibilité automatique ou manuelle • Mode de travail après appel (ACW) associé à un appel ACD • Mode de travail après appel (ACW) non associé à un appel • Mode de travail AUX	sum(ACWOUTCALLS) +AUXOUTCALLS), sum<EXT_CALL_OUT>
Temps moy. appels internes sortants	Durée moyenne des appels internes sortants de l'agent.	sum(ACWOUTTIME + AUXOUTTIME)/ sum(ACWOUTCALLS + AUXOUTCALLS)
Appels internes sortants extérieur	Nombre d'appels internes sortants émis par l'agent vers un emplacement hors du serveur de communications lors de sessions ACW et en mode de travail AUX (appels DA_ACWOFFCALLS non compris).	sum(ACWOUTOFFCALLS + AUXOUTOFFCALLS)
Temps moy. appels internes sortants extérieur	Durée moyenne des appels de l'agent vers un emplacement hors du serveur de communications pendant les sessions de travail AUX ou de travail après appel.	sum(ACWOUTOFFTIME + AUXOUTOFFTIME)/ sum(ACWOUTOFFCALLS + AUXOUTOFFCALLS)

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Demandes assistance	Nombre d'appels retransmis par l'agent au superviseur au cours de la période spécifiée.	sum(ASSISTS)
Transf. sort.	Nombre d'appels transférés par cet agent vers une autre destination au cours de la période spécifiée.	sum(TRANSFERRED)

Rapport Connexion/Déconnexion d'un agent (compétence)

Le rapport Connexion/déconnexion d'un agent (compétence) indique les heures de connexion ou de déconnexion des agents associés à une compétence spécifique, les codes de motifs associés à la déconnexion (le cas échéant) et les compétences sous lesquelles les agents se sont connectés et déconnectés.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Si vous disposez d'un serveur de communications dont la fonction EAS est activée, le rapport s'affichera dans cette section. Eléments à connaître sur ce rapport :

- Ce nouveau rapport fournit les codes de motif des déconnexions.
- Il peut afficher jusqu'à 15 compétences.
- Il peut être personnalisé pour y inclure ou en retrancher d'autres compétences et pour rajouter les niveaux de compétences directement sur le serveur CMS.
- Le rapport Connexion/Déconnexion (compétence) existe uniquement en format quotidien.
- Les attributs de la base de données relatifs au rapport Résumé du regroupement d'agents sont stockés dans la table haglog.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie des rapports Agent. Sélectionnez un agent que vous voulez voir figurer sur le rapport. Pour de plus amples d'informations, reportez-vous à Champs de saisie du rapport Agent à la page 256.

Description du rapport Connexion/Déconnexion d'un agent (compétence)

Le tableau suivant décrit les divers champs du rapport.

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Date	Date pour laquelle le rapport a été exécuté. Le rapport présente les données relatives aux agents qui se sont connectés à cette date.	ROW_DATE
Compétence	Nom ou numéro de la compétence (sélectionné dans la fenêtre de saisie du rapport).	syn(SPLIT)
Extn.	Extension (ou poste) où l'agent s'est connecté.	EXTN
Heure connexion	Heure à laquelle l'agent s'est connecté sous le jeu de compétences désigné.	LOGIN
Heure déconnexion	Heure à laquelle l'agent s'est déconnecté, ou a été déconnecté, du jeu de compétences donné.	LOGOUT
Date de déconnexion	Date à laquelle l'agent s'est déconnecté du jeu de compétences donné.	LOGOUT_DATE
Motif déconnexion	Motif de la déconnexion.	LOGOUTREASON
Compétences 1–15	15 premières compétences sous lesquelles l'agent s'est connecté.	SPLIT, LOGONSKILL2-15

Rapport Connexion/Déconnexion d'un agent (groupe)

Le rapport Connexion/Déconnexion d'un agent (groupe) montre, pour une journée donnée, l'heure à laquelle les agents du groupe se sont connectés et déconnectés.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Ce rapport est disponible au format quotidien uniquement.
- Les attributs base de données relatifs au rapport Connexion/Déconnexion d'un agent (Groupe) sont stockés dans le tableau « haglog ».
- Ce rapport apparaît pour les serveurs de communications sans EAS.
- Ce rapport accepte les numéros de groupe compris entre 1 et 600 lorsque le serveur de communications est de version récente.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie des rapports Agent. Sélectionnez un agent que vous voulez voir figurer sur le rapport. Pour de plus amples d'informations, reportez-vous à Champs de saisie du rapport Agent à la page 256.

Description du rapport Connexion/Déconnexion d'un agent (groupe)

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

Champ	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Date	Journée pour laquelle le rapport affiche des données. Ces sélections peuvent être effectuées dans la fenêtre de saisie du rapport.	ROW_DATE
Groupe	Nom ou numéro du groupe (sélectionné dans la fenêtre de saisie du rapport).	syn(SPLIT)
ACD	Nom ou numéro de l'ACD pour lequel les données ont été collectées.	syn(ACD)
Nom agent	Nom ou ID de l'agent.	syn(LOGID)
Extn.	Extension (ou poste) mesurée où l'agent s'est connecté.	EXTN
Heure connexion	Heure à laquelle l'agent s'est connecté à ce groupe.	LOGIN
Heure déconnexion	Heure à laquelle l'agent s'est déconnecté de ce groupe.	LOGOUT
Date de déconnexion	Date à laquelle l'agent s'est déconnecté de ce groupe.	LOGOUT_DATE

Rapport groupe/compétence d'un agent

Le rapport groupe/compétence d'un agent présente les performances d'un agent spécifique par groupe ou compétence.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Le rapport groupe/compétence d'un agent est disponible au format intervalle, quotidien, hebdomadaire et mensuel.
- Les attributs de la base de données du rapport Groupes/compétences d'un agent sont stockés dans les tables hagent (table de subdivision horaire de l'agent), dagent (table quotidienne de l'agent), wagent (table hebdomadaire de l'agent) et magent (table mensuelle de l'agent).
- Chaque ligne du rapport indique la durée de connexion totale de l'agent au cours de la période spécifiée pour un groupe/compétence donné. Cependant, la ligne Totaux indique le total sur la journée pour tous les groupes ou compétences associés à cet agent.
- La durée des conversations apparaît dans le total et non dans les moyennes.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie des rapports Agent. Sélectionnez un agent que vous voulez voir figurer sur le rapport. Pour de plus amples d'informations, reportez-vous à Champs de saisie du rapport Agent à la page 256.

Description du rapport groupe/compétence d'un agent

Le tableau suivant décrit les divers champs du rapport.

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Date, Début semaine ou Début mois	Le jour, la semaine ou le mois pour lequel a été établi le rapport. Ces sélections peuvent être effectuées dans la fenêtre de saisie du rapport.	ROW_DATE
Agent	Nom ou ID de l'agent. Vous pouvez le sélectionner dans la fenêtre de saisie du rapport.	syn(LOGID)
ACD	Nom ou numéro de l'ACD pour lequel les données ont été collectées.	syn(ACD)
Temps (pour les rapports par intervalles uniquement)	Tranches (périodes) horaires pour lesquelles le rapport affiche des données. Ces sélections peuvent être effectuées dans la fenêtre de saisie du rapport.	STARTTIME, STARTTIME + INTRVL

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Groupe/ compétence	Nom ou numéro des groupes/compétences auxquels était connecté l'agent pendant la période spécifiée et pour lesquels les données sont affichées.	syn(SPLIT)
Appels ACD	Nombre d'appels ACD de groupe/compétence et directs aux agents auxquels l'agent a répondu. Le total comprend aussi les appels ACD sortants (O_ACDCALLS) si vous disposez de l'application « Gestion des appels sortants » sur ASAI. O_ACDCALLS représente le nombre d'appels ACDCALLS effectués par un système annexe (numérotation prédictive).	(ACDCALLS + DA_ACDCALLS), <TOTAL ACDCALLS>
Temps ACD	Durée totale de conversation consacrée par un agent aux appels ACD groupe/compétence et aux appels directs aux agents pour le groupe/compétence concerné.	(I_ACDTIME +I_DA_ACDTIME), <TOTAL I_ACDTIME>
Temps ACW	Durée totale des activités ACW (après appel) de l'agent associés aux appels ACD du groupe ou de la compétence, et aux appels directs aux agents, ainsi que des activités ACW non associées à un appel, au cours de l'intervalle couvert par le rapport.	(I_ACWTIME + I_DA_ACWTIME), <TOTAL_ACWTIME>
Appels internes entrants	Nombre d'appels internes (ou de poste ou personnels) entrants traités par l'agent pendant la période couverte. Ceci comprend les appels reçus par l'agent sous les modes de travail suivants : • Disponibilité automatique ou manuelle • Mode de travail après appel (ACW) associé à un appel ACD • Mode de travail après appel (ACW) non associé à un appel • Mode de travail AUX	(ACWINCALLS +AUXINCALLS, <EXT_CALL_IN>
Temps appel d'extn. entrant	Durée totale de conversation consacrée par l'agent aux appels internes entrants au cours de la période du rapport.	I_ACWINTIME+ I_AUXINTIME, <EXT_IN_TIME>

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Appels internes sortants	Nombre d'appels internes (ou de poste ou personnels) sortants réalisés par l'agent pendant la période couverte. Ceci comprend les appels émis par l'agent sous les modes de travail suivants : • Disponibilité automatique ou manuelle • Mode de travail après appel (ACW) associé à un appel ACD • Mode de travail après appel (ACW) non associé à un appel • Mode de travail AUX	ACWOUTCALLS +AUXOUTCALLS, <EXT_CALL_OUT>
Temps appels internes sortants	Durée totale de conversation consacrée par l'agent aux appels internes sortants au cours de la période du rapport.	I_ACWOUTTIME+ I_AUXOUTTIME, <EXT_OUT_TIME>
Demandes assistance	Nombre de fois où le superviseur du groupe/ compétence a été appelé par l'agent lors d'un appel de groupe ou de compétence, d'un appel ACD direct à un agent ou au cours de travail après appel (ACW) relatif à un appel.	ASSISTS
Appels mis en attente	Nombre d'appels mis en attente par l'agent. S'applique à tous les appels que l'agent a mis en attente.	HOLDCALLS
Durée totale mises en attente	Durée totale des appels mis en attente pour cet agent. Ceci comprend tous les appelants.	HOLDTIME
Transf. sort.	Nombre de fois où un agent a effectué un transfert (tout appel transféré).	TRANSFERRED

Rapport Résumé de l'agent

Généralités

Le rapport Résumé de l'agent (Agent Summary Report) affiche les activités et les performances d'un agent donné pour tous les groupes ou compétences dont il est membre. Il représente les totaux sur la période spécifiée pour tous les groupes et compétences où l'agent était connecté. Ce rapport contient également des informations sur l'occupation d'agent, exprimées en pourcentage du temps de travail total, avec et sans le travail après appel.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Le rapport Résumé de l'agent est disponible au format intervalle, quotidien, hebdomadaire et mensuel.
- Les attributs de base de données du rapport Résumé de l'agent sont stockés dans les tables hagent (table de subdivision horaire de l'agent), dagent (table quotidienne de l'agent), wagent (table hebdomadaire de l'agent) et magent (table mensuelle de l'agent).
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie des rapports Agent. Sélectionnez un agent que vous voulez voir figurer sur le rapport. Pour de plus amples d'informations, reportez-vous à Champs de saisie du rapport Agent à la page 256.

Description du rapport Résumé de l'agent

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

Champ	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Date, Début semaine ou Début mois	Le jour, la semaine ou le mois pour lequel a été établi le rapport. Ces sélections peuvent être effectuées dans la fenêtre de saisie du rapport.	ROW_DATE
Agent	Nom ou ID de l'agent. Vous pouvez le sélectionner dans la fenêtre de saisie du rapport.	syn(LOGID)
Temps (pour les rapports par intervalles uniquement)	Tranches (périodes) horaires pour lesquelles le rapport affiche des données. Ces sélections peuvent être effectuées dans la fenêtre de saisie du rapport. Le temps est affiché au format hh:mm:ss (heures/minutes/secondes).	STARTTIME, STARTTIME + INTRVL

Champ	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Appels ACD	Nombre d'appels ACD et d'appels directs aux agents auxquels l'agent a répondu. Ce total comprend aussi les appels O_ACDCALLS si vous disposez de l'application ASAI Gestion des appels sortants. O_ACDCALLS représente le nombre d'appels ACDCALLS effectués par un système annexe (numérotation prédictive).	sum(ACDCALLS + DA_ACDCALLS), sum(<TOTAL_ACDCALLS>)
Durée moy. appel ACD	Durée moyenne des appels ACD de l'agent (y compris les appels directs aux agents) pour la période couverte par le rapport.	sum(TOTAL_ACDTIME) / sum(TOTAL_ACDCALLS), <AVG_AGENT_TALK_SUM>
Temps moy. ACW	Durée moyenne des sessions ACW (travail après appel) de cet agent. Ceci comprend les activités liées à des appels directs aux agents.	sum(TOTAL_ACWTIME) / sum(TOTAL_ACDCALLS), <AVG_AGENT_ACW_SUM>
% Occup. agent avec ACW	Le pourcentage d'occupation d'un agent pour lequel le temps de l'agent après appel est considéré comme temps de travail.	100 * (somme[I_RINGTIME + I_ACDTIME + I_ACDOTHERTIME + I_ACDAUX_OUTTIME + I_ACDAUXINTIME + I_ACWTIME]) / (somme[TI_STAFFTIME – TI_AUXTIME + I_ACDAUX_OUTTIME + I_ACDAUXINTIME])
% Occup. agent sans ACW	Le pourcentage d'occupation d'un agent pour lequel le temps de l'agent après appel est considéré comme temps libre.	100 * (somme[I_RINGTIME + I_ACDTIME + I_ACDOTHERTIME + I_ACDAUX_OUTTIME + I_ACDAUXINTIME]) / (somme[TI_STAFFTIME – TI_AUXTIME + I_ACDAUX_OUTTIME + I_ACDAUXINTIME])
Appels internes entrants	Nombre d'appels internes (ou de poste ou personnels) entrants traités par l'agent pendant la période couverte. Ceci comprend les appels reçus par l'agent sous les modes de travail suivants : • Disponibilité automatique ou manuelle • Mode de travail après appel (ACW) associé à un appel ACD • Mode de travail après appel (ACW) non associé à un appel • Mode de travail AUX	sum(ACWINCALLS + <EXT_CALL_IN>)

Champ	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Temps moy. appels internes entrants	Durée moyenne des appels internes entrants de l'agent	sum(ACWINTIME + AUXINTIME) / sum(ACWINCALLS + AUXINCALLS), <AVG_TALK_TIME_IN_SUM>
Appels internes sortants	Nombre d'appels internes (ou de poste ou personnels) sortants réalisés par l'agent pendant la période couverte. Ceci comprend les appels émis par l'agent sous les modes de travail suivants : • Disponibilité automatique ou manuelle • Mode de travail après appel (ACW) associé à un appel ACD • Mode de travail après appel (ACW) non associé à un appel • Mode de travail AUX	sum(ACWOUTCALLS + AUXOUTCALLS) sum(<EXT_CALL_OUT>)
Temps moy. appels internes sortants	Durée moyenne des appels internes sortants de l'agent.	sum(ACWOUTTIME + AUXOUTTIME) / sum(ACWOUTCALLS + AUXOUTCALLS), <AVG_TALK_TIME_OUT_SUM>
Temps ACD	Temps consacré par cet agent aux appels ACD (y compris les appels directs aux agents) pendant la période couverte par le rapport.	sum(I_ACDTIME + I_DA_ACDTIME), sum(<TOTAL_I_ACDTIME>)
Temps ACW	Temps consacré par l'agent à des tâches liées aux appels (tâches ACW). Ceci comprend les activités ACW liées aux appels directs aux agents au cours de la période couverte par le rapport.	sum(I_ACWTIME + I_DA_ACWTIME), sum(<TOTAL_I_ACWTIME>)
Temps sonnerie agent	Durée pendant laquelle l'agent a laissé sonner des appels ACD destinés au groupe/compétence ainsi que des appels directs qui lui étaient adressés. Si l'agent répond ou place un autre appel au lieu de répondre à la sonnerie, le compteur de I_RINGTIME est arrêté. Cela ne s'applique qu'aux serveurs de communications disposant d'un état « sonnerie ».	sum(I_RINGTIME)

Champ	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Temps en Autre	Temps consacré par l'agent à d'autres tâches dans tous les groupes/ compétences. Pour les serveurs de communications, les agents sont considérés comme occupés à d'autres tâches lorsque, en mode Disponibilité automatique ou manuelle : • Ils mettent un appel en attente alors qu'ils ne sont pas occupés. • Ils composent un numéro pour lancer un appel ou activer une fonction. • Ils reçoivent un appel personnel sans autre activité.	sum(TI_OTHERTIME)
Temps AUX	Temps total consacré par les agents au travail AUX dans tous les groupes/ compétences, ou en appels AUXIN/ AUXOUT, pendant la période spécifiée.	sum(TI_AUXTIME)
Temps dispo.	Temps total où les agents ont été disponibles pour répondre aux appels ACD dans un groupe ou une compétence quelconque pendant la période spécifiée.	sum(TI_AVAILTIME)
% de compétences dispo	Disponibilité d'un agent pour toutes compétences lui étant affectées. Cette valeur est principalement utilisée afin de déterminer si l'agent est automatiquement mis en réserve par la fonction Optimiseur de niveau de service.	PERCENT_SK_AVAIL
Temps connecté	Durée totale pendant laquelle les agents ont été connectés (affectés) dans un groupe/compétence quelconque pendant la période spécifiée. Cette durée ne comprend pas les coupures de liaison.	sum(TI_STAFFTIME)
Transf. sort.	Nombre d'appels transférés par cet agent vers une autre destination. Pour les serveurs de communications, tous les appels transférés sont enregistrés.	sum(TRANSFERRED)
Appels mis en attente	Nombre d'appels mis en attente par l'agent. Pour les serveurs de communications, il s'agit de tous les appels que l'agent a mis en attente.	sum(HOLDCALLS)
Durée moy. mise en att.	Durée moyenne de mise en attente des appels.	sum(HOLDTIME) / sum(HOLDCALLS), <AVG_HOLD_TIME_SUM>

Rapport Suivi d'un agent par emplacement

Ce rapport dresse la liste par nº d'emplacement de chaque activité d'un agent ainsi que l'heure à laquelle elle s'est produite. Ces informations peuvent se révéler utiles pour évaluer l'utilisation que fait chaque agent de son temps.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Pour obtenir la liste des états d'agents, reportez-vous à Etats de l'agent, de la compétence et de la ligne réseau à la page 37.
- Les attributs de base de données relatifs au rapport Suivi d'un agent par emplacement sont stockés dans la table ag_actv .
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie des rapports Agent. Sélectionnez un agent que vous voulez voir figurer sur le rapport. Pour de plus amples d'informations, reportez-vous à Champs de saisie du rapport Agent à la page 256.

Description du rapport Suivi d’un agent par emplacement.

Le tableau suivant décrit les divers champs du rapport.

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Agent	Nom ou ID de l’agent. Vous pouvez le sélectionner dans la fenêtre de saisie du rapport.	syn(LOGID)
ACD	Nom ou numéro de l’ACD pour lequel les données ont été collectées.	syn(ACD)
Date	Jour où l’événement (la modification d’état) a été enregistré.	ROW_DATE
Temps	Heure de la journée à laquelle l’événement a débuté.	EVENT_TIME
Séq.	Numéro de séquence de l’événement. Les événements d’un agent se produisant au cours de la même seconde reçoivent des numéros de séquence croissants qui permettent de déterminer l’ordre dans lequel ils se sont produits.	WMODE_SEQ
Nº d’emplacement	Les numéros d’emplacement associés à l’agent. Ce numéro n’est pas associé à l’agent personnellement mais au terminal de connexion de l’agent. Il est également associé au numéro d’emplacement du port réseau sur le serveur de communications. Si la fonction Suivi de site d’agent n’est pas disponible sur votre système, le champ n’affichera pas de données significatives.	LOC_ID
Motif déconnexion	Code de motif entré par l’agent lorsqu’il s’est déconnecté. Le code de motif 0 (zéro) indique que l’agent a forcé une déconnexion sans entrer de code de motif, ou bien que le système a provoqué sa déconnexion.	syn(LOGOUTREASON)

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Motif AUX	Code de motif saisi par l'agent lors du passage en mode de travail AUX. Le code de motif 0 (zéro) indique que l'agent n'a pas entré de code de motif ou qu'il a été placé en mode de travail AUX par le système.	syn(AUXREASON)
Etat	Etat de travail actuel de l'agent. Un agent peut se trouver dans l'un des états suivants : LOGON, LOGOFF, ACDIN, ACDOUT, ACW, ACWIN, ACWOUT, AUX, AUXIN, AUXOUT, DISPONIBLE, DACDIN, DACDOUT, DACW, DACWIN, DACWOUT ou INCONNU.	WORKMODE et DIRECTION
Groupe/ compétence	Nom ou numéro de groupe/compétence auquel s'est connecté l'agent ou dans le cadre duquel il a traité un appel.	syn(SPLIT)
Temps	Temps passé sous cet état. Présenté en minutes et secondes (mm:ss).	DURATION
Mise en attente	L'agent a mis l'appel actuel en attente. S'applique à tous les appels que l'agent a mis en attente.	CALLER_HOLD
Repris	Ce champ indique si l'agent a repris l'appel (par exemple, après l'avoir mis en attente).	RECONNECT
Appel malveillant	L'agent a activé l'identification d'appels malveillants.	MCT

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Libé.	L'agent a libéré l'appel ACD. Ceci s'applique à tous les appels ACD transférés ou mis en conférence par l'agent.	AGT_RELEASED
Appelant	Identificateur de l'appelant. Il s'agit du ANI/SID pour les serveurs de communications avec transmission ANI RNIS. Dans les autres cas, il s'agit de l'extension, ou du numéro d'emplacement de ligne réseau, identifiant l'origine de l'appel.	CALLING_PTY
Code de marquage d'appel	Code de marquage d'appel saisi par l'agent.	WORKCODE
Chiffres composés	Chiffres que l'agent a composés pour placer un appel. Les codes d'accès aux lignes réseau, les codes d'accès aux fonctions, les codes client et les codes d'autorisation ne sont pas inclus.	DIGITS_DIALED
Asst.	L'agent a demandé l'assistance du superviseur. Cette fonction est activée en appuyant sur le bouton ASSIST.	ASSIST_ACTV
Conf	L'agent a activé une conférence.	CONFERENCE
Transf. sort.	L'agent a transféré l'appel (tous les appels transférés).	TRANSFERRED

Rapports Autre

Cette section traite des autres rapports.

Informations générales sur les rapports Autre

Contenu d'un rapport Autre

Les rapports Autre de Supervisor vous donnent accès à des informations spécifiques relatives aux enregistrements d'appels et aux code de marquage d'appel.

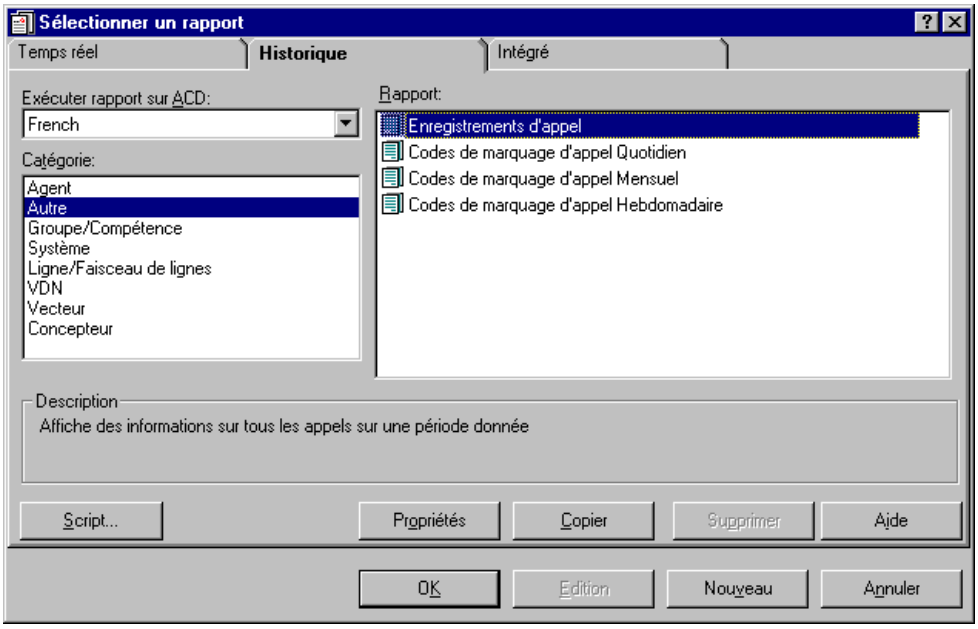
Organisation des rapports Autre

La liste suivante présente l'organisation des rapports Enregistrements d'appels et Code de marquage d'appel dans Supervisor :

- Rapport Enregistrements d'appels à la page 294
- Rapport Code de marquage d'appel à la page 299

Fenêtre de sélection des rapports Autre

La figure suivante représente une occurrence de la fenêtre de sélection des rapports Autre. Les rapports sont traités selon leur ordre d'apparition dans cette fenêtre.



Rapport Enregistrements d’appels

Le rapport Enregistrements d’appels vous permet d’afficher des informations sélectionnées pour chaque appel. Par exemple, un appelant peut se plaindre d’avoir été mis en attente trois fois avant d’être finalement transféré. Ce rapport vous permet d’avoir ce type d’informations sur un appel.

Ce qu’il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Le rapport Enregistrements d’appel vous permet d’afficher des informations pour des appels spécifiques. Chaque appel est représenté par un ou plusieurs enregistrements car un nouvel enregistrement est créé à chaque fois que l’appel est transféré ou en conférence. Toutefois, tous les enregistrements pour un appel particulier ont le même ID d’appel ; vous saurez ainsi que les enregistrements représentent le même appel.
- Grâce aux enregistrements d’appels, l’appel est tracé jusqu’à ce qu’il ait été transféré ou mis en conférence. Au stade de la conférence ou du transfert, un nouvel enregistrement est généré pour l’appel.
- Le rapport standard Enregistrements d’appels sert de modèle pour les rapports personnalisés d’enregistrement d’appel. La plupart des rapports d’enregistrement d’appel devront être rédigés à partir de rapports du Concepteur adaptés à vos besoins.
- Si vous personnalisez le rapport historique Enregistrements d’appels avec le Concepteur de rapport, le champ Etat appel achevé affichera les valeurs numériques de DISPOSITION et non les noms d’états. Pour de plus amples informations, reportez-vous au document *Attributs de base de données et calculs dans Avaya Call Management System*.
- Pour obtenir la liste complète des attributs de la base de données historique des enregistrements d’appels, reportez-vous au document *Attributs de la base de données et calculs dans Avaya Call Management System.*
- Les enregistrements d’appels sont limités à 5 000.
- Pour protéger les traitements en temps réel de CMS, les enregistrements d’appels internes ne peuvent être récupérés que si le trafic de votre centre d’appels est inférieur à 400 appels en 20 minutes.
- La table call_rec comprend plusieurs éléments ne figurant pas dans le rapport standard.
- Ce rapport vous fournit des informations sur des appels spécifiques. Il se base uniquement sur les dates de départ et de clôture que vous avez saisies pour ce rapport.
- Les attributs de la base de données relatifs au rapport Enregistrements d’appels sont stockés dans la table call_rec.

Champs de saisie du rapport Enregistrements d'appels

Le tableau suivant décrit les champs de la fenêtre de saisie. Vous devez renseigner les champs de cette fenêtre pour lancer ce rapport.

Champ	Définition
Date de début	Saisissez la date à partir de laquelle vous voulez un compte-rendu. Le rapport sera établi pour tous les appels reçus par l'ACD entre les dates et heures fixées.
Heure de début	Saisissez l'heure à partir de laquelle vous voulez un compte-rendu. Utilisez l'un des formats suivants : • AM/PM (par exemple 7:30AM ou 5:00PM) • Notation sur 24 heures (par exemple 7:30 ou 17:00)
Date d'arrêt	Entrez la date finale couverte par le rapport. Le rapport sera établi pour tous les appels reçus par l'ACD entre les dates et heures fixées.
Heure d'arrêt	Saisissez l'heure à laquelle vous voulez que s'arrête le rapport. Utilisez l'un des formats suivants : • AM/PM (par exemple 7:30AM ou 5:00PM) • Notation sur 24 heures (par exemple 7:30 ou 17:00)
Destination	Choisissez la destination du rapport. Vous pouvez sélectionner **Visualiser rapport à l'écran** ou **Imprimer rapport sur**, puis utiliser le bouton Sélectionner imprimante pour imprimer le rapport sur une imprimante Windows. L'imprimante par défaut est indiquée.

Description du rapport Enregistrements d'appels

Le tableau suivant décrit les champs du rapport émis pour la période sélectionnée.

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Date	Le jour, la semaine ou le mois pour lequel a été établi le rapport. Ces sélections peuvent être effectuées dans la fenêtre de saisie du rapport.	ROW_DATE
ACD	Numéro de l'ACD qui a traité cet appel.	syn(ACD)

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Identificateur d'appel	Numéro unique attribué à cet appel et à tous ses segments. Remarque : dans le cas d'une conférence téléphonique ou d'un transfert, lors de l'enregistrement des données de la conférence ou du transfert, le même identificateur d'appel est affecté à tous ses segments. Dans le cas de conférences sur rendez-vous (« **meet me** »), ceci peut déboucher sur des segments d'un indice plus élevé débutant avant le premier segment de l'appel. Les identificateurs d'appel ne sont pas obligatoirement séquentiels, mais seront exclusifs à chaque appel d'une même journée.	CALLID
Segment	Numéro du segment d'appel. Les numéros de segments sont compris entre 1 et le nombre de segments de l'appel.	SEGMENT
Date	Date de début de ce segment d'appel.	ROW_DATE
Heure de début	Heure de début de ce segment d'appel.	ROW_TIME
Appelant	ANI/SID (Identification du numéro appelant/ Identification du poste), numéro d'emplacement de la ligne réseau ou du poste identifiant l'origine de l'appel. Ce champ est vierge si la ligne réseau ou le poste (dans le cas d'appels internes) à l'origine de l'appel ne sont pas mesurés.	CALLING_PTY
Numéro composé	Numéro que l'appelant a composé. Il s'agira du VDN (numéro d'accès au scénario) pour les appels entrants avec routage conditionnel et des chiffres composés pour les appels sortants. Ce champ restera vierge pour les appels entrants sans routage conditionnel.	DIALED_NUM

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Disposition	Indique ce qu'il est advenu de l'appel dans ce segment. Les possibilités sont : 1=connecté (CONN), 2=réponse (ANS), 3=abandon (ABAN), 4=débordement externe (IFLOW), 5=occupation forcée (FBUSY), 6=déconnexion forcée (FDISC) et 7=autre (OTHER). Un appel connecté est un appel non ACD vers un agent mesuré pour lequel CMS est informé de la connexion. Un appel répondu est un appel ACD vers un groupe/une compétence ou direct à agent pour lequel CMS reçoit l'indication qu'un agent a répondu. Un appel abandonné est un appel pour lequel CMS a été avisé que l'appelant a abandonné. Sont inclus dans cette catégorie les appels dont la durée de conversation est inférieure à la valeur d'horloge des appels abandonnés fantômes. Un appel externe débordé est un appel redirigé vers une destination hors du serveur de communications. Les appels en occupation forcée sont les appels que CMS enregistre en tant qu'appels BUSYCALLS pour le faisceau qui les a acheminés. Pour les serveurs de communications avec routage conditionnel des appels, il s'agit des appels VDN pour lesquels la commande de scénario « busy » (occupé) a renvoyé un avis d'occupation forcée. Pour l'ECS, ce sont les appels recevant un signal d'occupation lorsque la file d'attente est pleine (ou qu'il n'y a pas de file d'attente). Les appels en déconnexion forcée sont des appels VDN qui sont déconnectés par le serveur de communications en raison de l'exécution d'une commande de déconnexion du scénario. Ces appels comprennent aussi ceux qui ont été déconnectés en raison de la temporisation de déconnexion d'appel dans un scénario ou parce qu'ils sont parvenus à la fin du traitement par scénario sans être mis en file d'attente.	DISPOSITION
Heure appel achevé	Durée d'attente de l'appel jusqu'à sa prise en charge (dans le scénario, la file d'attente ou en sonnerie). Pour les appels internes adressés directement aux agents (et non par l'intermédiaire d'un VDN), ce délai est toujours égal à zéro.	DISPTIME

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Groupe/ compétence	Numéro du groupe ou de la compétence associé à l'appel lors de sa prise en charge dans ce segment. Cet attribut restera vierge pour les appels n'ayant pas été placés en file d'attente vers un groupe ou une compétence au moment de leur prise en charge. Il prendra la valeur zéro pour les appels placés en file d'attente vers un groupe ou une compétence non mesurés au moment de leur prise en charge.	DISPSPLIT
Login rép.	ID de l'agent qui a répondu à l'appel dans ce segment. Ce champ reste vierge pour les extensions non mesurées lorsque la fonction EAS n'est pas active.	ANSLOGIN
Durée conversation	Durée de conversation de l'agent pour cet appel. Le temps où l'appelant a été placé en attente n'est pas compris.	TALKTIME
Durée mise en att.	Durée totale, en secondes, pendant laquelle l'appel a été mis en attente par l'agent répondant à l'appel au cours de ce segment. Remarque : dans les appels d'agent à agent, cette valeur est cumulée pour l'agent répondant si celui-ci met l'appel en attente, mais non pour l'autre agent (dont la durée de conversation continue d'être comptée). Pour les serveurs de communications, le temps de mise en attente comprend tous les appels en attente.	ANSHOLDTIME
Temps ACW	Temps (en secondes) passé en ACW (travail après appel) pour cet appel par l'agent répondant dans ce segment.	ACWTIME
Transf. sort.	Indique si l'agent répondant a initié un transfert sur ce segment d'appel. Les valeurs permises ici sont 0=NON, 1=OUI. Transfert sortant est défini pour tout appel transféré.	TRANSFERRED
Conf	Indique si ce segment d'appel dénote une participation à une conférence (0=NON, 1=OUI).	CONFERENCE
Assist	Indique si l'agent ayant répondu dans ce segment d'appel a demandé l'assistance du superviseur (0=OUI, 1=NON).	ASSIST
Dernier code marq. d'appel	Dernier code de marquage d'appel entré par l'agent répondant dans ce segment.	LASTCWC

Rapport Code de marquage d’appel

Le rapport Code de marquage d’appel vous permet de suivre certaines activités de votre centre d’appels, comme les articles en promotion, les plaintes ou le nombre d’achats répétitifs d’un client suite à une promotion. Les agents saisissent un code de marquage d’appel spécifique associé aux appels générés par cette activité. Ces entrées sont répertoriées sur le rapport. Pour inclure des données dans ce rapport, la fonction Code de marquage d’appel est requise.

Ce qu’il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Le rapport Code de marquage d’appels est disponible au format quotidien, hebdomadaire et mensuel.
- Les attributs de la base de données des rapports Code de marquage d’appel sont stockés dans les tables dcwc (table quotidienne de l’agent), wcwc (table hebdomadaire de l’agent) et mcwc (table mensuelle de l’agent).
- Le nombre de code de marquage d’appels pouvant faire l’objet d’un rapport ne peut dépasser 1000.
- Les code de marquage d’appel ayant une incidence directe sur l’espace de stockage requis par chaque système de fichiers ainsi que sur l’espace disque, vous devez définir le nombre de code de marquage d’appel que CMS doit enregistrer dans la fenêtre Config. système - Allocation de l’espace de stockage des données.
- Vous devez identifier et définir l’emplacement où seront stockées les données de code de marquage d’appel dans la fenêtre Configuration système - Allocation de l’espace disque disponible.
- Vous devez déterminer les code de marquage d’appel pour lesquels CMS collectera des données dans la fenêtre Administration centre d’appels - code de marquage d’appels.
- Ces codes ne doivent comporter qu’un maximum de neuf chiffres pour pouvoir leur affecter un nom dans le Dictionnaire.

Administration système préalable

Pour pouvoir lancer ce rapport, vous devez :

- Déterminez dans la fenêtre Configuration système - Allocation de l'espace de stockage des données le nombre de code de marquage d'appels que CMS doit enregistrer. Pour de plus amples informations, reportez-vous au document *Administration d'Avaya Call Management System*.
- Identifiez et définissez l'emplacement où seront stockées les données de code de marquage d'appel dans la fenêtre Configuration système - Allocation de l'espace disque disponible. Pour de plus amples informations, reportez-vous au document *Administration d'Avaya Call Management System*.
- Déterminez les code de marquage d'appel pour lesquels CMS collectera des données dans la fenêtre Administration centre d'appels - code de marquage d'appels. Pour de plus amples informations, reportez-vous au document *Administration d'Avaya Call Management System*.

Champs de saisie du rapport Code de marquage d'appel

Le tableau suivant décrit les champs de la fenêtre de saisie. Vous devez renseigner les champs de cette fenêtre pour lancer ce rapport.

Champ	Définition
Code(s) de marquage d'appel	Entrez les noms ou les numéros des code de marquage d'appels que vous souhaitez voir figurer dans ce rapport.
Date	Indiquez le jour ou la date de début de la semaine ou du mois que le rapport doit couvrir. • Vous pouvez utiliser le format jour/mois/année (par exemple, 21/03/02). • Vous pouvez spécifier une date négative par rapport à la date actuelle (par exemple, -1 pour hier). Lorsque vous spécifiez une date pour un rapport hebdomadaire, elle doit correspondre au jour de début de semaine sélectionné dans la fenêtre Configuration système - Intervalles de stockage. Si la date et le jour ne concordent pas, le message **0 occurrence(s) trouvée(s)** s'affiche sur la ligne d'état. La date de début de mois doit correspondre au premier jour du mois.
Destination	Choisissez la destination du rapport. Vous pouvez sélectionner **Visualiser rapport à l'écran** ou **Imprimer rapport sur**, puis utiliser le bouton Sélectionner imprimante pour imprimer le rapport sur une imprimante Windows. L'imprimante par défaut est indiquée.

Description du rapport Code de marquage d'appel

Le tableau suivant décrit les champs du rapport émis pour la période sélectionnée.

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Date, Début semaine ou Début mois	Le jour, la semaine ou le mois pour lequel a été établi le rapport. Ces sélections peuvent être effectuées dans la fenêtre de saisie du rapport.	ROW_DATE
ACD	Nom ou numéro de l'ACD associé aux code de marquage d'appels.	syn(ACD)
Code de marquage d'appel	Numéros des code de marquage d'appel.	CWC
Nom code de marq. d'appel	Noms associés aux numéros des code de marquage d'appel.	syn(CWC)
Appels ACD	Nombre de fois où ce code a été entré alors que les agents étaient en appels ACD, ou en état de travail après appel (ACW) associé à un appel ACD.	ACDCALLS
Temps ACD	Durée totale de conversation consacrée aux appels ACDCALLS avec ce code de marquage d'appel.	ACDTIME
Temps ACW	Temps total de travail après appel associé aux appels ACDCALLS avec ce code de marquage d'appel.	ACWTIME
Durée moy. appel ACD	Durée moyenne de conversation associée à ce code de marquage d'appel.	ACDTIME/ ACDCALLS <AVG_ACD_TALK_TIME>
Temps moy. ACW	Temps moyen de travail après appel associé à ce code de marquage d'appel.	ACWTIME/ ACDCALLS, <AVG_ACW_TIME>

Rapports groupes/compétences

Cette section traite des rapports groupes/compétences.

Informations générales sur les rapports groupes/compétences

Contenu d'un rapport groupes/compétences

Les rapports groupes/compétences vous donnent accès à des informations spécifiques relatives à vos groupes ou compétences. Vous pourrez, par exemple, en extraire, par groupe ou compétence, le pourcentage d'appels auxquels il a été répondu à chaque niveau de service défini, le nombre d'appels traités par chaque agent et un résumé de l'activité au niveau du groupe ou de la compétence.

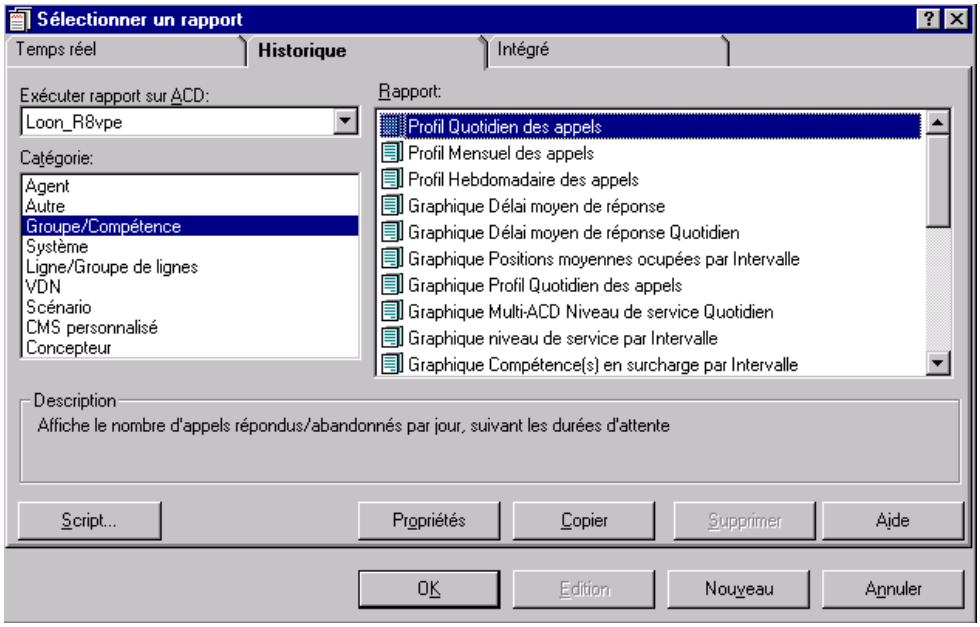
Organisation des rapports groupes/compétences

La liste suivante présente la structure des rapports groupes/compétences dans Supervisor :

- Rapports groupe/compétence : Données réelles par rapport à l'objectif à la page 305
- Rapport groupe/compétence : Profil des appels à la page 306
- Rapport Graphique délai moyen de réponse groupe/compétence à la page 309
- Rapport Graphique positions moyennes occupées groupe/compétence à la page 311
- Rapport quotidien Graphique délai moyen de réponse groupe/compétence à la page 313
- Rapport Graphique profil des appels d'un groupe/compétence à la page 314
- Rapport Graphique niveau de service multi-ACD groupe/compétence à la page 316
- Rapport Graphique niveau de service d'un groupe/compétence à la page 318
- Rapport Graphique compétences en surcharge d'un groupe/compétence à la page 320
- Rapport Graphique temps passé d'un groupe/compétence à la page 321
- Rapport Trafic sortant d'un groupe/compétence à la page 325
- Rapport groupes/compétences à la page 327
- Rapport groupes/compétences par emplacement à la page 331
- Rapport Résumé groupe/compétence à la page 337

Fenêtre de sélection du rapport groupes/compétences

La figure suivante représente une occurrence de la fenêtre de sélection des rapports groupe/compétence. Les rapports sont traités selon leur ordre d'apparition dans cette fenêtre.



Fenêtre de sélection et champs de saisie du rapport groupe/compétence

Les rapports de cette section utilisent la fenêtre de sélection des rapports groupes/compétences. Les données de saisie spécifiques sont inclues dans les rapports. Il est nécessaire de renseigner cette fenêtre de sélection pour exécuter le rapport.

Champs de saisie du rapport groupes/compétences

Le tableau suivant décrit les champs des fenêtres de saisie des rapports historiques groupe/compétence. Tous les rapports n'utilisent pas tous les champs ; pour déterminer ce que vous allez visualiser, reportez-vous aux informations relatives au rapport que vous exécutez. Pour exécuter le rapport, vous pouvez, par exemple, entrer un regroupement d'agents, un nom d'agent, un nº d'emplacement ou un groupe/compétence.

Tous les champs possibles de cette fenêtre sont décrits ci-après :

Champ	Définition
Groupe/compétence	Entrez le nom ou le numéro de groupe/compétence que vous souhaitez voir figurer dans ce rapport. Tout nom devant apparaître sur le rapport doit avoir été défini et saisi au préalable dans le sous-système Dictionnaire.
Date (par intervalle)	Entrez la date que le rapport doit couvrir. Utilisez l'un des formats suivants : • jour/mois/année (par exemple, 21/03/02) • décalage négatif par rapport à la date actuelle (par exemple, -1 pour la veille)
Dates (quotidien, hebdomadaire, mensuel)	Entrez les périodes que le rapport doit couvrir : • Quotidien - entrez les jours • Hebdomadaire - entrez la date de début des semaines. Lorsque vous spécifiez une date pour un rapport hebdomadaire, elle doit correspondre au jour de début de semaine sélectionné dans la fenêtre Configuration système - Intervalles de stockage. Si la date et le premier jour de la semaine ne concordent pas, le message 0 occurrence(s) trouvée(s) est affiché sur la ligne d'état. • Mensuel - entrez le premier jour du mois de départ Utilisez l'un des formats suivants : • jour/mois/année (par exemple, 21/03/02) • décalage négatif par rapport à la date actuelle (par exemple, -1 pour la veille) • des entrées individuelles séparées par un point-virgule (;) (par exemple 21/03/02;23/03/02;25/03/02) • une plage de dates séparées par un tiret (par exemple, 21/03/02-25/03/02). Dans le cas de versions hebdomadaires ou mensuelles, le rapport inclut toutes les semaines, ou les mois, commençant dans la plage retenue.
Heures (par intervalle)	Entrez les heures que le rapport doit couvrir. Utilisez l'un des formats suivants : • AM/PM (par exemple, 7:30AM-5:00PM) • Format 24 heures (par exemple, 7:30-17:00) • Vous pouvez spécifier une date négative par rapport à la date actuelle (par exemple, -1 pour hier).

Champ	Définition
Destination	Choisissez la destination du rapport. Vous pouvez sélectionner **Visualiser rapport à l'écran** ou **Imprimer rapport sur**, puis utiliser le bouton Sélectionner imprimante pour imprimer le rapport sur une imprimante Windows. L'imprimante par défaut est indiquée.
Emplacement	Sélectionnez le nº d'emplacement pour lequel vous voulez exécuter le rapport. Le nº d'emplacement est un identifiant de 1 à 44 chiffres affecté à un emplacement réseau de port sur un serveur de communications et à l'équipement correspondant à cet emplacement de port.

Rapports groupe/compétence : Données réelles par rapport à l'objectif

Les rapports historiques Données réelles par rapport à l'objectif affichent les performances des groupes ou des compétences comparées à des objectifs spécifiques de niveaux de service sur une période définie en nombre de jours ou entre intervalles.

Rapport quotidien

Le rapport quotidien est utilisé pour afficher l'objectif des performances de niveau de service sur une période de deux jours ou plus.

Remarque:

Si vous ne précisez qu'un jour pour ce rapport, aucune information ne s'affiche, puisque ce rapport est utilisé pour comparer des objectifs de niveaux de service quotidiens. Si vous souhaitez afficher les informations relatives à une seule journée dans un rapport, modifiez-le de façon à ce qu'il affiche un graphique à barres.

Rapport par intervalle

Le rapport par intervalle est utilisé pour afficher l'objectif des performances d'un niveau de service pour une période he interval report is used to display target service level performance for a period définie à une date précise.

Remarque:

Si la période saisie dans le champ Heures n'est pas un intervalle complet, ce rapport ne pourra pas afficher les données exactes.

Rapport groupe/compétence : Profil des appels

Le rapport groupe/compétence : Profil des appels (Split/Skill Call Profile Report) indique le nombre d'appels auxquels il a été répondu et le nombre d'appels abandonnés selon les paliers horaires que vous définissez. Ce rapport affiche également le niveau de service défini comme acceptable. Pour de plus amples informations sur les paliers horaires et les niveaux de service acceptables, reportez-vous au document *Administration d'Avaya Call Management System*. Ce rapport vous indiquant le délai de réponse ou d'abandon, il vous permet de déterminer le laps de temps pendant lequel un appelant est disposé à attendre la réponse de l'agent avant de raccrocher. Grâce à ces informations, vous pourrez déterminer la vitesse de réponse requise pour réduire le nombre d'appels abandonnés.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Les appels sont affichés sur dix colonnes, chacune représentant un délai d'attente supérieur au précédent.
- Le rapport groupe/compétence : Profil des appels est disponible au format quotidien, hebdomadaire et mensuel.
- Les attributs de la base de données du rapport groupe/compétence : Profil des appels sont stockés dans les tables dsplit (table quotidienne), wsplit (table hebdomadaire) et msplit (table mensuelle).
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport groupe/compétence. Sélectionnez le groupe/compétence qui doit figurer sur le rapport. Pour de plus amples informations, reportez-vous à Fenêtre de sélection et champs de saisie du rapport groupe/compétence à la page 303.

Description du rapport groupe/compétence : Profil des appels

Le tableau suivant décrit les champs du rapport émis pour la période sélectionnée.

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Date, Début semaine, Début mois	Le jour, la semaine ou le mois pour lequel a été établi le rapport. Ces sélections peuvent être effectuées dans la fenêtre de saisie du rapport.	ROW_DATE
Groupe/ compétence	Nom ou numéro du groupe/compétence sélectionné pour ce rapport. Ces sélections peuvent être effectuées dans la fenêtre de saisie du rapport.	syn(SPLIT)
% dans niveau de serv. accept.	Pourcentage des appels ACD de groupe/ compétence mis en file d'attente vers ce groupe ou cette compétence dont le délai de réponse correspond au niveau de service défini	100*(ACCEPTABLE/ CALLSOFFERED), <PERCENT_SERV_LVL_SPL>
ACD	Nom ou numéro de l'ACD pour lequel les données ont été collectées.	syn(ACD)
Profil des appels modifié	Un OUI apparaît si vous avez modifié les paliers du niveau de service pendant la période couverte par le rapport. Sinon, un NON apparaît. Les termes en regard de OUI ou NON représentent les valeurs définies dans le sous-système Dictionnaire.	syn(YES_NO)
Niveau de service modifié	Le message OUI apparaît si vous avez modifié le niveau de service acceptable au cours de la période couverte par les rapports. Le message NON apparaît autrement. Les termes en regard de OUI ou NON représentent les valeurs définies dans le sous-système Dictionnaire.	syn(YES_NO)
Secondes	Valeurs administrées pour les paliers de niveaux de service. Chaque palier successif (exprimé en secondes) représente un délai d'attente un peu plus long, et chaque palier peut être de durée différente.	PERIOD1-9
Appels ACD	Nombre d'appels ACD de groupe/ compétence auxquels on a répondu à chaque palier de niveau de service.	ACDCALLS1-10
Appels aban.	Nombre d'appels ACD de groupe/ compétence qui ont été abandonnés dans chaque palier de niveau de service.	ABNCALLS1-10

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Appels ACD	Nombre d'appels ACD de groupe/ compétence mis en file d'attente vers ce groupe/compétence et auxquels un de ses agents a répondu. Ce total comprend aussi les appels O_ACDCALLS si vous disposez de l'application ASAI Gestion des appels sortants (OCM). O_ACDCALLS désigne le nombre d'appels ACDCALLS qui ont été effectués par un système annexe ; ce procédé est aussi appelé « numérotation prédictive ».	ACDCALLS
Vit. moy. rép.	Durée d'attente moyenne des appels ACD dans la file d'attente d'un groupe ou dune compétence, et en sonnerie, avant la réponse d'un agent.	ANSTIME/ACDCALLS, <AVG_ANSWER_SPEED>
% Appels répondus	Pourcentage d'appels mis en file d'attente vers le groupe ou la compétence et auxquels les agents ont répondu.	100*(ACDCALLS/ CALLSOFFERED), <PERCENT_CALL_ANS>
Appels aban.	Nombre d'appels ACD dirigés vers le groupe ou la compétence et qui se sont déconnectés alors qu'ils étaient dans la file d'attente (si cette file était la première où ils avaient été envoyés) ou bien en train de sonner. Ce total comprend les appels dont la durée de conversation est inférieure à la valeur de l'horloge d'appels abandonnés fantômes, si celle-ci est définie. Il comprend aussi les appels O_ABNCALLS si vous disposez de l'application « Gestion des appels sortants ». L'élément O_ABNCALLS représente le nombre d'appels ACD sortants abandonnés par l'utilisateur distant.	ABNCALLS
Temps moy. aban.	Durée d'attente moyenne des appels ACD dans la file d'attente d'un groupe ou d'une compétence, ou en sonnerie, avant leur abandon.	ABNTIME/ABNCALLS, <AVG_ABANDON_TIME>
% Appels aban.	Pourcentage d'appels en file d'attente vers le groupe, ou la compétence, qui ont été abandonnés avant qu'un agent n'y réponde.	100*(ABNCALLS/ (CALLSOFFERED)), <PERCENT_CALL_ABAN>

Rapport Graphique délai moyen de réponse groupe/compétence

Le rapport Graphique délai moyen de réponse indique le délai moyen de réponse pour les appels ACD répondus dans chaque groupe/compétence pour chaque intervalle sélectionné.

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Les attributs de la base de données du rapport Graphique délai moyen de réponse groupe/compétence sont stockés dans les tables dsplit (intervalle en cours) et hsplit (subdivision horaire).
- Vous pouvez changer de type de graphique. Pour de plus amples informations, reportez-vous à Utilisation des rapports à la page 41.
- Ce rapport n'est disponible qu'avec l'interface Supervisor.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport groupe/compétence. Sélectionnez le groupe/compétence qui doit figurer sur le rapport. Pour de plus amples informations, reportez-vous à Fenêtre de sélection et champs de saisie du rapport groupe/compétence à la page 303.

Champs de saisie du rapport Graphique délai moyen de réponse groupe/compétence

Tous les champs possibles de cette fenêtre sont décrits ci-après :

Champ	Définition
Groupe/compétence	Entrez le nom ou le numéro de groupe/compétence que vous souhaitez voir figurer dans ce rapport. Tout nom devant apparaître sur le rapport doit avoir été défini et saisi au préalable dans le sous-système Dictionnaire.
Date (par intervalle)	Entrez la date que le rapport doit couvrir. Utilisez l'un des formats suivants : • jour/mois/année (par exemple, 21/03/02) • décalage négatif par rapport à la date actuelle (par exemple, -1 pour la veille)

Champ	Définition
Dates (quotidien, hebdomadaire, mensuel)	Entrez les périodes que le rapport doit couvrir : • Quotidien - entrez les jours • Hebdomadaire - entrez la date de début des semaines. Lorsque vous spécifiez une date pour un rapport hebdomadaire, elle doit correspondre au jour de début de semaine sélectionné dans la fenêtre Configuration système - Intervalles de stockage. Si la date et le premier jour de la semaine ne concordent pas, le message 0 occurrence(s) trouvée(s) est affiché sur la ligne d'état. • Mensuel - entrez le premier jour du mois de départ Utilisez l'un des formats suivants : • jour/mois/année (par exemple, 21/03/02) • décalage négatif par rapport à la date actuelle (par exemple, -1 pour la veille) • des entrées individuelles séparées par un point-virgule (;) (par exemple 21/03/02;23/03/02;25/03/02) • une plage de dates séparées par un tiret (par exemple, 21/03/02-25/03/02). Dans le cas de versions hebdomadaires ou mensuelles, le rapport inclut toutes les semaines, ou les mois, commençant dans la plage retenue.
Heures (par intervalle)	Entrez les heures que le rapport doit couvrir. Utilisez l'un des formats suivants : • AM/PM (par exemple, 7:30AM-5:00PM) • Format 24 heures (par exemple, 7:30-17:00) • Vous pouvez spécifier une date négative par rapport à la date actuelle (par exemple, -1 pour hier).
Destination	Choisissez la destination du rapport. Vous pouvez sélectionner **Visualiser rapport à l'écran** ou **Imprimer rapport sur**, puis utiliser le bouton Sélectionner imprimante pour imprimer le rapport sur une imprimante Windows. L'imprimante par défaut est indiquée.
Emplacement	Sélectionnez le nº d'emplacement pour lequel vous voulez exécuter le rapport. Le nº d'emplacement est un identifiant affecté à un emplacement réseau de port sur un serveur de communications et à l'équipement correspondant à cet emplacement de port.

Description du rapport Graphique délai moyen de réponse groupe/compétence

Le tableau suivant décrit les champs du rapport émis pour la période sélectionnée.

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Date	Jour pour lequel le rapport a été établi (sélectionné dans la fenêtre de saisie du rapport).	ROWDATE
Heure de début (intervalle)	Heure de départ de l'intervalle pour lequel les données ont été recueillies (ce champ ne s'affiche que pour le rapport par intervalles).	STARTTIME
Groupe/ compétence	Nom ou numéro du groupe/compétence que vous visualisez actuellement.	syn(SPLIT)
Délai moyen de réponse - Secondes	Valeur en secondes du délai moyen de réponse pour le groupe/compétence pendant l'intervalle de temps couvert par le rapport.	<AVG_ANSWER_SPEED>

Rapport Graphique positions moyennes occupées groupe/ compétence

Ce rapport est disponible uniquement pour les utilisateurs ayant acquis Avaya Business Advocate et le serveur de communications Avaya. Ce rapport indique, pour une compétence spécifiée, le nombre maximum de positions allouées sur la compétence ainsi que les positions moyennes occupées. Il permet aux superviseurs de comparer le nombre d'agents comptés dans l'historique pour cette compétence et le nombre d'agents réellement disponibles sur la compétence.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Ce rapport n'est disponible que sur un serveur de communications doté de la fonction EAS. Les champs du rapport relatifs à Avaya Business Advocate restent vides si cette dernière n'est pas activée.
- Vous pouvez accéder à ce rapport à partir du dossier Historique de la fenêtre du sélecteur de rapports, via la catégorie Groupe/compétence sous Graphique positions moyennes occupées.
- La fenêtre de saisie du rapport permet à l'utilisateur d'indiquer un nom ou un numéro de compétence, les intervalles de temps et la destination du rapport.

- La légende **Positions moyennes occupées - xxx**, où xxx correspond au nom de la compétence indiquée par l'utilisateur dans la fenêtre Format Nom, s'affiche sur le rapport.
- La date à laquelle le rapport est exécuté s'affiche en haut à droite.
- La composante principale du rapport est un graphique à barres verticales en 2D.
- Ce graphique contient les composants suivants :
  - L'axe Y du graphique dispose de graduations indiquant le nombre d'agents.
  - L'axe X du graphique indique les intervalles de temps définis.
  - Les légendes **Pos max allouées** et **Pos. moy. occup.** s'affichent.
- Les attributs de la base de données du rapport Graphique délai moyen de réponse groupe/compétence sont stockés dans les tables dsplit (intervalle en cours) et hsplit (subdivision horaire).
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport groupe/compétence. Sélectionnez le groupe/compétence qui doit figurer sur le rapport. Pour de plus amples informations, reportez-vous à Fenêtre de sélection et champs de saisie du rapport groupe/compétence à la page 303.

Description du rapport Graphique positions moyennes occupées groupe/compétence

Le tableau suivant décrit les champs du rapport émis pour la période sélectionnée.

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Date	Jour pour lequel le rapport a été établi (sélectionné dans la fenêtre de saisie du rapport).	ROWDATE
Groupe/ compétence	Nom ou numéro du groupe/compétence que vous visualisez actuellement.	syn(SPLIT)
Pos max allouées	Le nombre maximum de positions d'agent allouées à cette compétence.	MAX_DEDICATED_AGT
Pos. moy. occup.	La moyenne des positions occupées pour cette compétence.	AVG_EQV_AG_STFD

Rapport quotidien Graphique délai moyen de réponse groupe/compétence

Le rapport quotidien Graphique délai moyen de réponse groupe/compétence indique le délai moyen de réponse pour les appels ACD auxquels il est répondu dans chaque groupe/compétence sélectionné et pour chaque jour sélectionné.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Les attributs de la base de données relatifs au rapport quotidien Graphique délai moyen de réponse sont stockés dans les tables dsplit (intervalle en cours).
- Vous pouvez changer de type de graphique. Pour de plus amples informations, reportez-vous à Utilisation des rapports à la page 41.
- Le coin inférieur droit du rapport contient une barre d'état qui affiche le nom de l'ACD sélectionné via la boîte de dialogue Sélecteur de rapport. Une légende sur le côté droit du rapport affiche le nom des groupes/compétences sélectionnés.
- Ce rapport n'est disponible qu'avec l'interface Supervisor.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport groupe/compétence. Sélectionnez les groupes/compétences que vous voulez visualiser sur le rapport et les jours pour lesquels vous voulez visualiser l'ASA. Pour de plus amples informations, reportez-vous à Fenêtre de sélection et champs de saisie du rapport groupe/compétence à la page 303.

Description du rapport Graphique délai moyen de réponse groupe/compétence

Le tableau suivant décrit les champs du rapport émis pour la période sélectionnée.

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Dates	Les jours pour lesquels le rapport a été établi (sélectionné dans la fenêtre de saisie du rapport).	ROWDATE
Groupe/ compétence	Nom ou numéro du groupe/compétence que vous visualisez actuellement.	syn(SPLIT)
Délai moyen de réponse - Secondes	Valeur en secondes du délai moyen de réponse pour le groupe/compétence pendant l'intervalle de temps couvert par le rapport.	<AVG_ANSWER_SPEED>

Rapport Graphique profil des appels d'un groupe/compétence

Ce rapport compare l'efficacité du groupe, ou de la compétence, spécifié avec les niveaux de service prédéfinis de votre centre d'appels à la date sélectionnée.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Ce rapport comporte quatre graphiques et présente, en premier lieu, diverses données liés au profil des appels des groupes/compétences. Une légende apparaît à droite de chaque graphique.
- Le camembert en 3D situé dans la section supérieure gauche indique le pourcentage des appels ACD correspondant au niveau de service acceptable et le pourcentage des appels aux autres niveaux. La valeur numérique représentée par chaque morceau du camembert est indiquée à l'intérieur du graphique et les légendes figurent dans les zones à côté de chaque graphique.
- Les camemberts en 3D situés du côté droit du rapport indiquent le pourcentage de réponse aux appels (section supérieure droite) ainsi que le pourcentage des abandons (section inférieure droite) pour chaque palier de niveau de service. La valeur numérique représentée par chaque portion du camembert est affichée à l'intérieur de celle-ci.
- Le graphique à barres horizontales dans la partie inférieure gauche indique le nombre effectif d'appels ACD auxquels il a été répondu à chaque palier de service. L'axe horizontal représente le nombre d'appels auxquels il a été répondu ou qui ont été abandonnés. L'axe vertical représente les paliers de niveau de service au client. Pour chacun de ces intervalles, deux barres horizontales s'affichent. L'une montre le nombre d'appels ACD auxquels il a été répondu et l'autre le nombre d'appels abandonnés.
- Le nombre affiché pour chaque intervalle de service est la limite supérieure de l'intervalle. Si les deux premiers intervalles sont 5 et 10, par exemple, le premier point de données du graphique indique le nombre de réponses/abandons au bout de 0 à 5 secondes, et le second désigne le nombre de réponses/abandons au bout de 6 à 10 secondes.
- D'autres styles de graphiques sont disponibles et peuvent être modifiés.
- Les attributs de la base de données utilisés dans le rapport Profil des appels groupe/compétence sont stockés dans la table dsplit.
- Ce rapport n'est disponible qu'avec l'interface Supervisor.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport groupe/compétence. Sélectionnez le groupe/compétence qui doit figurer sur le rapport. Pour de plus amples informations, reportez-vous à Fenêtre de sélection et champs de saisie du rapport groupe/compétence à la page 303.

Description du rapport Graphique profil des appels d'un groupe/compétence

Le tableau suivant décrit les champs du rapport émis pour la période sélectionnée.

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Date	Jour pour lequel le rapport a été établi (sélectionné dans la fenêtre de saisie du rapport).	ROW_DATE
Appels ACD	Nombre d'appels auxquels il a été répondu par le groupe/compétence pour le jour indiqué.	ACDCALLS
Niveau de service	Nombre de secondes avant réponse aux appels que le client a défini comme acceptable.	SERVICELEVEL
Groupe/ compétence	Nom ou numéro du groupe/compétence.	syn(SPLIT)
Appels aban.	Nombre d'appels de groupe/compétence abandonnés au cours de la journée.	ABNCALLS
Niveau de service modifié	Indique si la définition du niveau de service acceptable a été modifiée. OUI signifie que le niveau de service acceptable a été redéfini au cours de la période couverte par le rapport. Sinon, un NON s'affiche.	syn(SVCLEVELCHG)
Profil des appels modifié	OUI apparaît si les paliers de service ont été modifiés au cours de la période couverte par le rapport.	syn(PERIODCHG)
Appels répondus dans niveau de service	Pourcentage des appels ACD de groupe/ compétence auxquels un agent a répondu conformément au niveau de service acceptable prédéfini. Les appels vers le groupe/ compétence comprennent les appels abandonnés, les appels auxquels il n'a pas été répondu et les appels ACD sortants effectués par un système annexe (par exemple, numérotation sortante prédictive). Ces derniers peuvent comprendre les appels en déconnexion forcée, réacheminés vers une autre destination, mis en file d'attente sur plusieurs groupes/ compétences et répondus dans un autre groupe/ compétence. Pourcentage dans niveau de service ne comprend pas les appels directs à agent.	< <PERCENT_SERV_LVL_SPL>

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Appels rép. et aban. par palier du niveau de service	Pourcentage des appels ACD de groupe/ compétence auxquels un agent a répondu conformément au niveau de service acceptable prédéfini. Les appels vers le groupe/ compétence comprennent les appels abandonnés, les appels auxquels il n'a pas été répondu et les appels ACD sortants effectués par un système annexe Ces derniers peuvent comprendre les appels en déconnexion forcée, réacheminés vers une autre destination, mis en file d'attente sur plusieurs groupes/compétences et répondus dans un autre groupe/compétence. Pourcentage dans niveau de service ne comprend pas les appels directs à agent.	< <100-PERCENT_SERV_LVL_SPL>
% Distribution réponse des appels	Affiche sous forme graphique la répartition de tous les appels entrants auxquel il a été répondu dans chacun des niveaux de service définis.	ACDCALLS1-10
% Distribution des abandons	Affiche sous forme graphique la répartition de tous les appels entrants ayant été abandonnés dans chacun des niveaux de service définis.	ABNCALLS1-10

Rapport Graphique niveau de service multi-ACD groupe/ compétence

Le rapport Graphique niveau de service multi-ACD groupe/compétence affiche le pourcentage de niveau de service atteint par une compétence sélectionnée chaque jour parmi un ou plusieurs ACD. Vous pouvez comparer des groupes/compétences appartenant à des ACD différents et exploiter ces informations pour :

- Déterminer la charge de travail
- Etudier le pourcentage de niveau de service pour chaque ACD
- Evaluer les performances de traitement des appels
- Réaffecter des agents
- Procéder à d'autres configurations ACD pour équilibrer les charges de travail et/ou réduire le nombre d'appels abandonnés.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Vous pouvez spécifier un groupe/compétence unique dans plusieurs ACD.
- Le rapport Graphique niveau de service multi-ACD groupe/compétence est disponible uniquement en version quotidienne.
- Les attributs de base de données relatifs au rapport Graphique niveau de service multi-ACD groupe/compétence sont stockés dans les tables dsplit (tables quotidiennes).
- Le rapport Graphique niveau de service multi-ACD d'un groupe/compétence peut inclure des informations sur huit ACD maximum.
- Pour la saisie de rapport, reportez-vous à Champs de saisie du rapport Graphique niveau de service multi-ACD groupe/compétence à la page 317.

Champs de saisie du rapport Graphique niveau de service multi-ACD groupe/compétence

Le tableau suivant décrit les champs de la fenêtre de saisie.

Champ	Définition
Dates (quotidien)	Entrez la période que le rapport doit couvrir. Utilisez l'un des formats suivants : • jour/mois/année (par exemple, 21/03/02) • décalage négatif par rapport à la date actuelle (par exemple, -1 pour la veille) • des entrées individuelles séparées par un point-virgule (;) (par exemple 21/03/02;23/03/02;25/03/02) • une plage de dates séparées par un tiret (par exemple, 21/03/02-25/03/02)
Du premier au huitième ACD	Entrez le nom ou le numéro ACD correspondant au champ Groupes/Compétences approprié.
Groupe(s)/ Compétence(s)	Entrez les noms ou les numéros des groupes/ compétences que vous souhaitez voir figurer dans ce rapport. Tout nom devant apparaître sur le rapport doit avoir été défini et saisi au préalable dans le sous-système Dictionnaire.
Destination	Choisissez la destination du rapport. Vous pouvez sélectionner **Visualiser rapport à l'écran** ou **Imprimer rapport sur**, puis utiliser le bouton Sélectionner imprimante pour imprimer le rapport sur une imprimante Windows. L'imprimante par défaut est indiquée.

Description du rapport Graphique niveau de service multi-ACD groupe/ compétence

Le tableau suivant décrit les champs du rapport émis pour la période sélectionnée.

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
ACD	Nom ou numéro de l'ACD pour lequel les données ont été collectées.	syn(ACD)
Groupe/ compétence	Nom ou numéro du groupe/compétence sélectionné pour ce rapport. Ces sélections peuvent être effectuées dans la fenêtre de saisie du rapport.	syn(SPLIT)
Date, Début semaine ou Début mois	Le jour, la semaine ou le mois pour lequel a été établi le rapport. Ces sélections peuvent être effectuées dans la fenêtre de saisie du rapport.	ROW_DATE
Pourcentage	Le pourcentage de niveau de service pour l'ACD.	<100 * ACCEPTABLE/ CALLSOFFERED>

Rapport Graphique niveau de service d'un groupe/ compétence

Ce rapport montre le pourcentage d'appels ACD auxquels il a été répondu conformément au niveau de service acceptable prédéfini et celui d'appels ACD abandonnés, pour la date et le groupe ou la compétence que vous spécifiez.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Vous pouvez changer de type de graphique. Pour de plus amples informations, reportez-vous à Utilisation des rapports à la page 41.
- Chaque ensemble de barres verticales est identifié par l'heure de début du palier de service concerné. La zone située en dessous du graphique est une légende.
- Les attributs de la base de données du rapport Niveau de service d'un groupe/compétence sont stockés dans la table hsplit (table de subdivision horaire).
- Ce rapport n'est disponible qu'avec l'interface Supervisor.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport groupe/compétence. Sélectionnez le groupe/compétence qui doit figurer sur le rapport. Pour de plus amples informations, reportez-vous à Fenêtre de sélection et champs de saisie du rapport groupe/compétence à la page 303.

Description du rapport Graphique niveau de service d'un groupe/compétence

Le tableau suivant décrit les champs du rapport émis pour la période sélectionnée.

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Date	Jour pour lequel le rapport a été établi (sélectionné dans la fenêtre de saisie du rapport).	ROW_DATE
Sec.	Indique le niveau de service effectif administré.	SERVICELEVEL
Groupe/ compétence	Nom ou numéro du groupe/compétence que vous êtes en train d'étudier.	syn(SPLIT)
Niveau de service modifié	Indique si la définition du niveau de service a été modifiée. **OUI** apparaît si le niveau de service acceptable a été redéfini au cours de la période couverte par le rapport. Sinon, un **NON** est affiché.	syn(SVCLEVELCHG)
% dans niveau de serv. accept.	Pourcentage d'appels ACD auxquels un agent a répondu conformément au niveau de service acceptable prédéfini, au cours de la période indiquée dans le rapport.	<PERCENT_SERV_LVL_SPL>
% Appels aban.	Pourcentage d'appels ACD abandonnés pendant la période affichée dans le rapport.	<PERCENT_ CALL_ABAN>

Rapport Graphique compétences en surcharge d’un groupe/compétence

Le rapport Graphique compétence en surcharge montre le temps passé par chaque compétence en condition normale et non en condition de surcharge pendant les intervalles définis pour un jour donné.

Les champs du rapport relatifs à Avaya Business Advocate restent vierges si cette fonction n’est pas activée.

Ce qu’il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Vous pouvez accéder à ce rapport à partir du menu de sélection catégorie Groupe/compétence de l’Historique.
- Le rapport Graphique compétences en surcharge est disponible au format quotidien.
- Un graphique à barres horizontales, avec une barre par compétence, est associé à ce rapport.
- Si vous remarquez que le temps de surcharge a tendance à augmenter, vous pourriez avoir à former ou à embaucher des agents supplémentaires pour cette compétence.
- Les attributs de base de données utilisés dans ce rapport sont stockés dans la table dsplit.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport groupe/compétence. Sélectionnez la compétence qui doit figurer sur le rapport. Pour de plus amples informations, reportez-vous à Fenêtre de sélection et champs de saisie du rapport groupe/compétence à la page 303.

Description du rapport Graphique compétence en surcharge de groupe/ compétence

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Date	Jour pour lequel le rapport a été établi (sélectionné dans la fenêtre de saisie du rapport).	ROW_DATE
Groupe/ compétence	Nom ou numéro des groupes/ compétences sélectionnés pour ce rapport.	syn(SPLIT)
Normal	Temps passé par la compétence en deçà de tous les seuils.	I_NORMTIME
Surcharge1	Temps passé par la compétence au-dessus du seuil de niveau 1 et au-dessous du seuil de niveau 2.	I_OL1TIME
Surcharge2	Temps passé par la compétence au-dessus du seuil de niveau 2.	I_OL2TIME

Rapport Graphique temps passé d'un groupe/compétence

Ce rapport montre le temps consacré à chaque état de travail par les agents affectés au groupe ou à la compétence spécifiés. Il indique également le temps cumulé consacré à l'état de travail AUX pour chaque code de motif défini pour ce centre d'appels.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Les superviseurs du centre d'appels peuvent utiliser ce rapport pour une estimation du temps passé par les agents de ce groupe/compétence en appels ACD, en état disponible, en travail après appel (ACW), en travail AUX, etc. au cours d'une journée donnée. Ce rapport leur permet de déterminer combien de temps les agents de ce groupe/compétence ont passé en état de travail AUX pour chacun des codes de motif définis pour leur centre d'appels.
- Ce rapport peut afficher un camembert en 3D indiquant le temps (en heures et minutes) que l'agent a passé dans chaque état de travail.
- Par défaut, le pourcentage s'affiche à l'intérieur de chaque section du camembert.
- Une légende identifie par une couleur distincte chaque état de travail de l'agent (synonyme, défini dans le sous-système Dictionnaire, de chaque état de travail).

- Ce rapport contient un camembert en 3-D qui indique les codes de motif pour le temps passé par les agents en mode de travail AUX.
- Le pourcentage de Temps en AUX (en heures et minutes) des agents pour chaque code de motif est affiché dans la tranche correspondante du graphique.
- Une légende située à droite du graphique identifie par une couleur distincte chaque code de motif. Cette légende contient les codes de motifs définis dans le Dictionnaire ou leur numéros (si les codes de motif n'ont pas été définis).
- Les attributs de la base de données relatifs au rapport Graphique temps passé dans compétence d'un groupe/compétence sont stockés dans les tables hspli (tables de subdivision horaire) et dsplit (tables quotidiennes).
- Ce rapport n'est disponible qu'avec l'interface Supervisor.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport groupe/compétence. Sélectionnez le groupe/compétence qui doit figurer sur le rapport. Pour de plus amples informations, reportez-vous à Fenêtre de sélection et champs de saisie du rapport groupe/compétence à la page 303.

Description du rapport Graphique temps passé dans compétence d'un groupe/compétence

Le tableau suivant décrit les champs du rapport émis pour la période sélectionnée.

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Groupe/compétence	Nom ou numéro du groupe/compétence que vous visualisez actuellement.	syn(SPLIT)
Date	Jour pour lequel le rapport a été établi (sélectionné dans la fenêtre de saisie du rapport).	ROW_DATE
DISPO	Temps pendant lequel des POSITIONS étaient disponibles pour des appels dans ce groupe/compétence au cours de l'intervalle de collecte des données.	I_AVAILTIME
ACW	Temps que les POSITIONS ont passé en travail AUX dans ce groupe/compétence, au cours de l'intervalle de collecte des données. I_AUXINTIME et I_AUXOUTTIME. sont inclus.	<I_ACWTIME>

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
SONNERIE	Temps que les agents ont passé en état de sonnerie pour les appels adressés à ce groupe/compétence, au cours de l'intervalle de collecte des données. Si l'agent change de mode de travail ou effectue/reçoit un autre appel au lieu de répondre à celui qui sonne, l'accumulation de temps I_RINGTIME cesse. RINGTIME correspond au temps que l'appelant passe à sonner, indépendamment de l'activité de l'agent.	I_RINGTIME
ACD	Durée pendant laquelle des POSITIONS de ce groupe/compétence étaient en appels ACD au cours de l'intervalle de collecte des données.	<I_ACDTIME>
AUX	Durée pendant laquelle des POSITIONS de ce groupe/compétence étaient en travail AUX au cours de l'intervalle de collecte des données.	I_AUXTIME
AUTRE	Durée pendant laquelle des POSITIONS étaient occupées à d'autres tâches, au cours de l'intervalle de collecte des données.	I_OTHERTIME
Code de motif 0	Durée que des POSITIONS de ce groupe/compétence ont passé en travail AUX avec le code de motif 0, au cours de l'intervalle de collecte des données. Cela comprend le temps consacré à des appels internes à partir de l'état de travail AUX. • Pour les serveurs de communications exploitant des codes de motif de travail AUX, ceci représente le temps passé par les agents en **système** AUX. • Pour les serveurs de communications n'exploitant pas ces codes, I_AUXTIME0 est identique à I_AUXTIME.	I_AUXTIME0

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Code de motif 1-9	Durée pendant laquelle, au cours de l'intervalle de collecte des données, des POSITIONS étaient en travail AUX pour chaque code de motif 1 à 9 dans cette compétence. Ceci comprend le temps consacré à des appels internes sous chaque état de travail AUX.	I_AUXTIME1-9
Code de motif 10-99	Durée pendant laquelle, au cours de l'intervalle de collecte des données, des POSITIONS étaient en travail AUX pour chaque code de motif 10 à 99 dans cette compétence. Ceci comprend le temps consacré à des appels internes sous chaque état de travail AUX.	IAUXTIME_REMAINING

Rapport Trafic sortant d'un groupe/compétence

Le rapport Trafic sortant d'un groupe/compétence affiche le nombre et la durée moyenne de conversation de chaque type d'appel sortant pour un groupe/compétence donné. Il est surtout utile pour les groupes/compétences utilisant un système annexe pour effectuer des appels ACD sortants ou numéroter des appels internes sortants.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Ce rapport requiert l'application Gestion des appels sortants d'ASAI.
- Le rapport Trafic sortant d'un groupe/compétence est disponible au format intervalle, quotidien, hebdomadaire et mensuel.
- Les attributs de la base de données du rapport Trafic sortant d'un groupe/compétence sont stockés dans les tables hsplit (table de subdivision horaire), dsplit (table quotidienne), wsplit (table hebdomadaire) et msplit (table mensuelle).
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport groupe/compétence. Sélectionnez le groupe/compétence qui doit figurer sur le rapport. Pour de plus amples informations, reportez-vous à Fenêtre de sélection et champs de saisie du rapport groupe/compétence à la page 303.

Description du rapport Trafic sortant d'un groupe/compétence

Le tableau suivant décrit les champs du rapport émis pour la période sélectionnée.

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Groupe/compétence	Nom ou numéro du groupe/compétence sélectionné pour ce rapport. Ces sélections peuvent être effectuées dans la fenêtre de saisie du rapport.	syn(SPLIT)
Temps (pour les rapports par intervalles uniquement)	Tranches (périodes) horaires sélectionnées dans la fenêtre de saisie du rapport pour la consultation des données.	STARTTIME, STARTTIME+INTRVL
Date, Début semaine ou Début mois	Le jour, la semaine ou le mois pour lequel a été établi le rapport. Ces sélections peuvent être effectuées dans la fenêtre de saisie du rapport.	ROW_DATE
Appels ACD sortants	Nombre total d'appels ACD sortants composés par un processeur annexe, mis en file d'attente vers ce groupe/compétence, et auxquels ont répondu ses agents.	O_ACDCALLS

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Temps moy. appel ACD sortant	Durée moyenne de conversation consacrée par les agents de ce groupe/ compétence aux appels ACD sortants composés par un système annexe.	O_ACDTIME / O_ACDCALLS
Temps moy. ACW (ACD sortant)	Temps moyen que les agents du groupe ont passé en travail après appel (ACW) associé aux appels ACD sortants composés par un système annexe pour ce groupe/compétence.	O_ACWTIME / O_ACDCALLS
Appels internes sortants	Nombre d'appels internes (ou de poste ou personnels) sortants effectués par les agents affectés à ce groupe/compétence pendant la période couverte par le rapport. Les appels sortants ACW directs aux agents ne sont pas compris. Dans le cas d'agents appartenant à plusieurs groupes/compétences, les appels internes AUX sortants sont inclus si ce groupe/compétence est le premier auquel l'agent s'est connecté, sauf si l'agent a un appel ACD en attente. Lorsqu'un appel ACD est en attente, l'appel sortant est enregistré pour le groupe (ou la compétence) associé.	ACWOUTCALLS+AUXOUTCALLS <EXT_CALL_OUT>
Temps moy. appels internes sortants	Durée moyenne de conversation consacrée par les agents de ce groupe/ compétence aux appels internes en sortie. Dans le cas d'agents appartenant à plusieurs groupes/compétences, le temps consacré aux appels internes AUX sortants est compris si ce groupe/ compétence est le premier sur lequel l'agent s'est connecté, sauf si l'agent a un appel ACD en attente. Lorsqu'un appel ACD est en attente, l'appel sortant est enregistré pour le groupe (ou la compétence) associé.	(ACWOUTTIME+AUXOUTTIME)/ (ACWOUTCALLS+AUXOUTCALLS)
Appels internes num. syst. annexe	Nombre d'appels internes (ou de poste ou personnels) sortants d'un groupe/ compétence composés par un système annexe pour un agent (également désignés comme appels numérotés au clavier).	ACWOUTADJCALLS + AUXOUTADJCALLS

Rapport groupes/compétences

Le rapport Groupes/Compétences indique les appels traités, le temps agent et les demandes assistance, ainsi que les transferts et les mises en attente pour chaque agent d'un groupe/compétence. Ce rapport n'indique que la durée pendant laquelle chaque agent a opéré dans ce groupe/compétence spécifique. Un agent peut avoir travaillé dans d'autres groupes/compétences au cours de la journée.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Le rapport Groupes/Compétences est disponible au format quotidien, hebdomadaire et mensuel.
- Les attributs de la base de données du rapport groupe/compétence sont stockés dans les tables dagent (table quotidienne), wagent (table hebdomadaire) et magent (table mensuelle).
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport groupe/compétence. Sélectionnez le groupe/compétence qui doit figurer sur le rapport. Pour de plus amples informations, reportez-vous à Fenêtre de sélection et champs de saisie du rapport groupe/compétence à la page 303.

Description du rapport groupe/compétence

Le tableau suivant décrit les champs du rapport émis pour la période sélectionnée.

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Date, Début semaine, Début mois	Le jour, la semaine ou le mois pour lequel a été établi le rapport. Ces sélections peuvent être effectuées dans la fenêtre de saisie du rapport.	ROW_DATE
Groupe/ compétence	Nom ou numéro du groupe/compétence sélectionné pour ce rapport. Ces sélections peuvent être effectuées dans la fenêtre de saisie du rapport.	syn(SPLIT)
ACD	Nom ou numéro de l'ACD pour lequel les données ont été collectées.	syn(ACD)
Nom agent	Nom ou ID des agents affectés au groupe/ compétence sélectionné dans la fenêtre de saisie du rapport.	syn(LOGID)

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Appels ACD	Nombre d'appels ACD de groupe/compétence et directs aux agents auxquels l'agent a répondu au cours de l'intervalle. Les appels directs à agent sont compris s'il s'agit de la compétence directe agent ; ou la compétence directe agent n'est pas mesurée par CMS et il s'agit de la première compétence à laquelle l'agent a été affecté. Ce total comprend aussi les appels O_ACDCALLS si vous disposez de l'application ASAI Gestion des appels sortants. L'élément O_ACDCALLS représente le nombre d'ACDCALLS effectués par un système annexe pour le compte d'un groupe/ compétence ; cette opération est aussi appelée numérotation prédictive.	ACDCALLS + DA_ACDCALLS, <TOTAL_ACDCALLS>
Durée moy. appel ACD	Durée moyenne de conversation consacrée par l'agent aux appels ACD réalisés dans ce groupe/ compétence pendant la période couverte par le rapport. La durée des appels directs aux agents est incluse : • s'il s'agit d'une compétence directe agent • si la compétence directe agent n'est pas mesurée par CMS et qu'il s'agit de la première compétence à laquelle l'agent s'est connecté • si la compétence directe agent ne lui a pas été affectée mais que l'agent reçoit des appels directs à agent. Cette moyenne intègre O_ACDTIME si vous disposez de l'application Gestion des appels sortants.	(ACDTIME+ DA_ACDTIME)/ (ACDCALLS+ DA_ACDCALLS), <AVG_AGENT_TALK_TIME>
Temps moy. ACW	Durée moyenne passée par l'agent en état travail après appel (ACW) pour les appels ACD et directs aux agents de ce groupe/compétence au cours de la période couverte par le rapport. Les appels directs aux agents sont compris : • s'il s'agit d'une compétence directe agent • si la compétence directe agent n'est pas mesurée par CMS et qu'il s'agit de la première compétence à laquelle l'agent s'est connecté • si la compétence directe agent ne lui a pas été affectée mais que l'agent reçoit des appels directs à agent. Cette moyenne intègre O_ACWTIME si vous disposez de l'application Gestion des appels sortants.	(ACWTIME+ DA_ACWTIME)/ (ACDCALLS+ DA_ACDCALLS), <AVG_AGENT_ACW_TIME>

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Temps ACD	Durée totale consacrée aux appels ACD groupe/ compétence par l'agent de ce groupe/ compétence pendant la période couverte par le rapport. La durée des appels directs aux agents est incluse : • s'il s'agit d'une compétence directe agent • si la compétence directe agent n'est pas mesurée par CMS et qu'il s'agit de la première compétence à laquelle l'agent s'est connecté • si la compétence directe agent ne lui a pas été affectée mais que l'agent reçoit des appels directs à agent.	I_ACDTIME+ I_DA_ACDTIME, <TOTAL_I_ACDTIME>
Temps ACW	Durée totale consacrée par cet agent aux activités après appel de ce groupe/compétence et aux appels ACD directs aux agents affectés à ce groupe/compétence.	I_ACWTIME+ I_DA_ACWTIME, <TOTAL_I_ACWTIME>
Temps sonnerie agent	Durée totale pendant laquelle les appels du groupe ou de la compétence et les appels directs aux agents ont sonné avant que l'agent n'y réponde.	I_RINGTIME

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Temps en Autre	Temps consacré par les agents à d'autres tâches. Pour tous les serveurs de communications, les durées en **autre** sont cumulées lorsque : • Un agent se connecte pour la première fois au serveur de communications. CMS classe l'activité de l'agent sous **autre** jusqu'au moment où le serveur de communications l'avise de l'état de l'agent. • La liaison entre CMS et le serveur de communications devient opérationnelle. Le serveur de communications indique à CMS tous les agents connectés. CMS suppose que ces agents sont en état **autre** jusqu'à ce que le serveur de communications lui indique l'état actuel de chaque agent. • Le temps en **Autre** est cumulé lorsque les agents sont en disponibilité automatique ou manuelle. • Ils mettent un appel en attente alors qu'ils ne sont pas occupés. • Ils composent un numéro pour lancer un appel ou activer une fonction. • Ils reçoivent un appel personnel sans autre activité. • Ils étaient disponibles pour d'autres compétences de traitement d'appels multiples mais non pour celle-ci. • Ils étaient connectés à plusieurs groupes/compétences et exécutaient des tâches pour un groupe/compétence autre que celui-ci (sur un appel ACD ou en mode ACW suite à un appel)	I_OTHERTIME
Temps AUX	Temps total que l'agent a consacré aux tâches auxiliaires pour ce groupe ou cette compétence.	I_AUXTIME
Temps dispo.	Temps total passé par cet agent en attente d'un appel ACD dans ce groupe/compétence.	I_AVAILTIME
Temps connecté	Durée totale pendant laquelle l'agent était affecté à la compétence sur la période couverte.	I_STAFFTIME

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Demandes assistance	Nombre d'appels dans ce groupe/compétence pour lesquels l'agent a demandé l'assistance du superviseur. L'assistance relative aux appels directs aux agent est incluse ici.	ASSISTS
Transf. sort.	Nombre d'appels transférés par cet agent vers une autre destination au cours de la période spécifiée. Il s'agit de tous les appels transférés.	TRANSFERRED
Appels mis en attente	Nombre d'appels mis en attente par l'agent. Il s'agit de n'importe quel type d'appel.	HOLDCALLS
Durée moy. mise en att.	Durée moyenne de mise en attente des appelants par l'agent. Il s'agit de n'importe quel type d'appel.	HOLDTIME/ HOLDCALLS, <AVG_HOLD_TIME>

Rapport groupes/compétences par emplacement

Le rapport Groupes/compétences par emplacement indique les appels traités, le temps agent, le nº d'emplacement du terminal de l'agent et les durées de travail, AUX et autres pour chaque agent d'un groupe/compétence. Ce rapport n'indique que la durée pendant laquelle chaque agent a opéré dans ce groupe/compétence spécifique. Un agent peut avoir travaillé dans d'autres groupes/compétences au cours de la journée. Ce rapport prend en charge la fonction Suivi de site d'agent qui doit être activée pour que les données affichées par le rapport soient utiles.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Le rapport Groupes/Compétences par emplacement n'est disponible que sur la version quotidienne.
- Les attributs de la base de données relatifs au rapport Groupes/compétences par emplacement sont stockés dans les tables dagent (tables quotidiennes).
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport groupe/compétence. Sélectionnez le groupe/compétence qui doit figurer sur le rapport. Pour de plus amples informations, reportez-vous à Fenêtre de sélection et champs de saisie du rapport groupe/compétence à la page 303.

Rapport groupes/compétences par emplacement

Le tableau suivant décrit les champs du rapport émis pour la période sélectionnée.

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Date de départ	Journée pour laquelle le rapport a été exécuté. Ces sélections peuvent être effectuées dans la fenêtre de saisie du rapport.	ROW_DATE
Groupe/ compétence	Nom ou numéro du groupe/compétence sélectionné pour ce rapport. Ces sélections peuvent être effectuées dans la fenêtre de saisie du rapport.	syn(SPLIT)
N° d'emplacement	Les numéros d'emplacement associés à l'agent. Ce numéro n'est pas associé à l'agent personnellement mais au terminal de connexion de l'agent. Il est également associé au numéro d'emplacement du port réseau sur le serveur de communications. Si la fonction Suivi de site d'agent n'est pas disponible sur votre système, le champ n'affichera pas de données significatives.	LOC_ID
Nom agent	Nom ou ID des agents affectés au groupe/ compétence sélectionné dans la fenêtre de saisie du rapport.	syn(LOGID)
Appels ACD	Nombre d'appels ACD de groupe/compétence et directs aux agents auxquels l'agent a répondu au cours de l'intervalle. Les appels directs à agent sont compris s'il s'agit de la compétence directe agent ; ou la compétence directe agent n'est pas mesurée par CMS et il s'agit de la première compétence à laquelle l'agent a été affecté. Ce total comprend aussi les appels O_ACDCALLS si vous disposez de l'application ASAI Gestion des appels sortants. L'élément O_ACDCALLS représente le nombre d'ACDCALLS effectués par un système annexe pour le compte d'un groupe/ compétence ; cette opération est aussi appelée numérotation prédictive.	ACDCALLS + DA_ACDCALLS, <TOTAL_ACDCALLS>

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Durée moy. appel ACD	Durée moyenne de conversation consacrée par l'agent aux appels ACD réalisés dans ce groupe/compétence pendant la période couverte par le rapport. La durée des appels directs aux agents est incluse : • s'il s'agit d'une compétence directe agent • si la compétence directe agent n'est pas mesurée par CMS et qu'il s'agit de la première compétence à laquelle l'agent s'est connecté • si la compétence directe agent ne lui a pas été affectée mais que l'agent reçoit des appels directs à agent. Cette moyenne intègre O_ACDTIME si vous disposez de l'application Gestion des appels sortants.	(ACDTIME+ DA_ACDTIME)/ (ACDCALLS+ DA_ACDCALLS), <AVG_AGENT_TALK_TIME>
Temps moy. ACW	Durée moyenne passée par l'agent en état travail après appel (ACW) pour les appels ACD et directs aux agents de ce groupe/compétence au cours de la période couverte par le rapport. Les appels directs aux agents sont compris : • s'il s'agit d'une compétence directe agent • si la compétence directe agent n'est pas mesurée par CMS et qu'il s'agit de la première compétence à laquelle l'agent s'est connecté • si la compétence directe agent ne lui a pas été affectée mais que l'agent reçoit des appels directs à agent. Cette moyenne intègre O_ACWTIME si vous disposez de l'application Gestion des appels sortants.	(ACWTIME+ DA_ACWTIME)/ (ACDCALLS+ DA_ACDCALLS), <AVG_AGENT_ACW_TIME>

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Temps ACD	Durée totale consacrée aux appels ACD groupe/compétence par l'agent de ce groupe/ compétence pendant la période couverte par le rapport. La durée des appels directs aux agents est incluse : • s'il s'agit d'une compétence directe agent • si la compétence directe agent n'est pas mesurée par CMS et qu'il s'agit de la première compétence à laquelle l'agent s'est connecté • si la compétence directe agent ne lui a pas été affectée mais que l'agent reçoit des appels directs à agent.	I_ACDTIME+ I_DA_ACDTIME, <TOTAL_I_ACDTIME>
Temps ACW	Durée totale consacrée par cet agent aux activités après appel de ce groupe/compétence et aux appels ACD directs aux agents affectés à ce groupe/compétence.	I_ACWTIME+ I_DA_ACWTIME, <TOTAL_I_ACWTIME>
Temps sonnerie agent	Durée totale pendant laquelle les appels du groupe ou de la compétence et les appels directs aux agents ont sonné avant que l'agent n'y réponde.	I_RINGTIME

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Temps en Autre	Temps consacré par les agents à d'autres tâches. Pour tous les serveurs de communications, les durées en **autre** sont cumulées lorsque : • Un agent se connecte pour la première fois au serveur de communications. CMS classe l'activité de l'agent sous **autre** jusqu'au moment où le serveur de communications l'avise de l'état de l'agent. • La liaison entre CMS et le serveur de communications devient opérationnelle. Le serveur de communications indique à CMS tous les agents connectés. CMS suppose que ces agents sont en état **autre** jusqu'à ce que le serveur de communications lui indique l'état actuel de chaque agent. • Le temps en **Autre** est cumulé lorsque les agents sont en disponibilité automatique ou manuelle. • Ils mettent un appel en attente alors qu'ils ne sont pas occupés. • Ils composent un numéro pour lancer un appel ou activer une fonction. • Ils reçoivent un appel personnel sans autre activité. • Ils étaient disponibles pour d'autres compétences de traitement d'appels multiples mais non pour celle-ci. • Ils étaient connectés à plusieurs groupes/compétences et exécutaient des tâches pour un groupe/compétence autre que celui-ci (sur un appel ACD ou en mode ACW suite à un appel)	I_OTHERTIME
Temps AUX	Temps total que l'agent a consacré aux tâches auxiliaires pour ce groupe ou cette compétence.	I_AUXTIME
Temps dispo.	Temps total passé par cet agent en attente d'un appel ACD dans ce groupe/compétence.	I_AVAILTIME
Temps connecté	Durée totale pendant laquelle l'agent était affecté à la compétence sur la période couverte.	I_STAFFTIME

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Total appels ACD	Nombre total d'appels ACD reçus dans la compétence à la date sélectionnée.	sum(TOTAL_ACDCALLS)
Total durée moy. appels ACD	Le total du temps ACD moyen consacré à la compétence à la date sélectionnée.	AVG_AGENT_TALK_SUM
Total durée moy. appels ACW	Le total du temps ACW moyen consacré à la compétence à la date sélectionnée.	AVG_AGENT_ACW_TIME
Total temps ACD	Le total du temps ACD consacré à la compétence à la date sélectionnée.	sum(TOTAL_I_ACD_TIME)
Temps total ACW	Le total du temps ACW consacré à la compétence à la date sélectionnée.	sum(TOTAL_I_ACW_TIME)
Total temps de sonnerie agent	Le total du temps de sonnerie agent pour la compétence à la date sélectionnée.	sum(I_RINGTIME)
Total temps autre agent	Le total du temps autre des agents consacré à la compétence à la date sélectionnée.	sum(I_OTHERTIME)
Total temps AUX agent	Le total du temps AUX des agents consacré à la compétence à la date sélectionnée.	sum(I_AUXTIME)
Total temps agent dispo.	Le total du temps agent disponible pour la compétence à la date sélectionnée.	sum(I_AVAILTIME)
Total temps agent conn.	Le total du temps agent connecté pour la compétence à la date sélectionnée.	sum(I_STAFFTIME)

Rapport Résumé groupe/compétence

Le rapport Résumé groupe/compétence récapitule l'activité de tout un groupe, ou de toute une compétence, en fonction de l'heure. Il peut servir à analyser les performances globales d'un groupe/compétence ou à comparer deux groupes/compétences, ou plus.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Pour les serveurs de communications avec routage conditionnel, il s'agit des appels mis en file d'attente vers ce groupe ou cette compétence en tant que deuxième ou troisième groupe/compétence du VDN, mais dont l'aboutissement (répondu, abandonné, flux sortant) a été enregistré pour un autre groupe/compétence.
- Les données des appels directs aux agents ne sont pas comprises dans les rapports Résumé groupe/compétence. Ces appels sont considérés comme des appels destinés à l'agent plutôt qu'au groupe/compétence. Si vous souhaitez inclure les appels directs aux agents dans les appels de groupe ou compétence, vous pouvez créer avec le Concepteur un rapport personnalisé à l'aide des données des tables agent.
- Le rapport Résumé Groupe/Compétence est disponible au format intervalle, quotidien, hebdomadaire et mensuel.
- Les attributs de la base de données du rapport Résumé groupe/compétence sont stockés dans les tables hsplit (table de subdivision horaire), dsplit (table quotidienne), wsplit (table hebdomadaire) et msplit (table mensuelle).
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport groupe/compétence. Sélectionnez le groupe/compétence qui doit figurer sur le rapport. Pour de plus amples informations, reportez-vous à Fenêtre de sélection et champs de saisie du rapport groupe/compétence à la page 303.

Description du rapport Résumé groupe/compétence

Le tableau suivant décrit les champs du rapport émis pour la période sélectionnée.

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Groupe/ compétence	Nom ou numéro du groupe/compétence sélectionné pour ce rapport. Ces sélections peuvent être effectuées dans la fenêtre de saisie du rapport.	syn(SPLIT)
Temps (pour les rapports par intervalles uniquement)	Tranches (périodes) horaires sélectionnées dans la fenêtre de saisie du rapport pour la consultation des données.	STARTTIME, STARTTIME + INTRVL
Date, Début semaine ou Début mois	Le jour, la semaine ou le mois pour lequel a été établi le rapport. Ces sélections peuvent être effectuées dans la fenêtre de saisie du rapport.	ROW_DATE
Vit. moy. rép.	Durée d'attente moyenne des appels ACD dans la file d'attente d'un groupe ou d'une compétence, et en sonnerie, avant la réponse d'un agent.	ANSTIME/ACDCALLS <AVG_ANSWER_SPEED>
Temps moy. aban.	Durée d'attente moyenne des appels ACD dans la file d'attente d'un groupe ou d'une compétence, ou en sonnerie, avant leur abandon.	ABNTIME/ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>
Appels ACD	Nombre d'appels ACD de groupe/compétence mis en file d'attente vers ce groupe/compétence et auxquels un de ses agents a répondu. Ce total comprend aussi les appels O_ACDCALLS si vous disposez de l'application ASAI Gestion des appels sortants (OCM). O_ACDCALLS désigne le nombre d'appels ACDCALLS qui ont été effectués par un système annexe ; ce procédé est aussi appelé numérotation prédictive.	ACDCALLS
Durée moy. appel ACD	Durée moyenne de conversation consacrée par les agents aux appels ACD réalisés dans ce groupe/compétence au cours de l'intervalle spécifié. Cette moyenne intègre O_ACDTIME si vous disposez de l'application Gestion des appels sortants.	ACDTIME/ACDCALLS <AVG_ACD_TALK_TIME>
Temps moy. ACW	Temps moyen que les agents du groupe ont consacré aux travaux après appels (ACW) associés aux appels ACD vers ce groupe/ compétence. Cette moyenne intègre O_ACDTIME si vous disposez de l'application Gestion des appels sortants.	ACWTIME/ACDCALLS <AVG_ACW_TIME>

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Appels aban.	Nombre d'appels ACD dirigés vers le groupe ou la compétence et qui ont été abandonnés alors qu'ils étaient dans la file d'attente (si cette file était la première où ils avaient été envoyés) ou bien en train de sonner. Ce total comprend les appels dont la durée de conversation est inférieure à la valeur de l'horloge d'appels abandonnés fantômes, si celle-ci est définie. Il comprend aussi les appels O_ABNCALLS si vous disposez de l'application « Gestion des appels sortants ». L'élément O_ABNCALLS représente le nombre d'appels ACD sortants abandonnés par l'utilisateur distant.	ABNCALLS
Délai maximum	Délai maximal d'attente d'un appelant en file d'attente et en sonnerie avant : • d'obtenir une réponse ; • d'abandonner ; • d'être réacheminé ; • de recevoir un signal d'occupation ; • d'être déconnecté. La valeur affichée à la ligne Totaux de cette colonne est la valeur maximale des temps d'attente apparaissant dans chaque intervalle.	MAXOCWTIME

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
App. flux entrant	Nombre d'appels réacheminés vers la file d'attente de ce groupe/compétence depuis une autre. Les appels suivants sont considérés comme un flux entrant : • Pour les serveurs de communications sans la fonction de routage conditionnel, appels en file d'attente vers cette compétence acheminés en flux interne depuis une autre. • Dans le cas de files d'attente groupe/compétence multiples (serveurs de communications dotés de la fonction de routage conditionnel), il s'agit des appels se trouvant en file d'attente vers ce groupe/compétence en tant que groupe/compétence non primaire et auxquels a répondu un agent de ce groupe/compétence ou des appels abandonnés en cours de sonnerie dans ce groupe/compétence. • Les appels qui sonnent auprès d'un agent de ce groupe/compétence puis sont remis en file d'attente dans le même groupe/compétence à l'aide de la commande **réacheminement sur non-réponse**. • Lorsqu'un appel quitte un VDN (par exemple par routage vers un autre VDN), ou le traitement vectoriel (par exemple par routage vers un groupe/compétence), le groupe/compétence suivant vers lequel l'appel est mis en file d'attente n'est pas crédité d'un flux entrant.	INFLOWCALLS

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Appels réacheminés	• Nombre d'appels présentés à ce groupe/compétence qui ont été réacheminés vers une autre destination. • Pour les serveurs de communications sans routage conditionnel, les appels qui parviennent par flux interne ou par débordement à une autre destination sont comptés comme des flux sortants. Pour les serveurs de communications avec routage conditionnel, un appel est comptabilisé dans le flux sortant dans les cas suivants : • si l'appel est routé vers un autre VDN ; • si l'appel est routé vers un numéro ou des chiffres ; Pour les serveurs de communications dotés du routage conditionnel, un appel est comptabilisé dans le flux sortant dans les cas suivants : • si l'appel est mis en file d'attente vers ce groupe/compétence en tant que groupe/compétence primaire puis réacheminé à l'aide de la fonction Réacheminement sur non-réponse. • si l'appel est mis en file d'attente vers une messagerie groupe/compétence • si l'appel a sonné auprès d'un agent de ce groupe/compétence et qu'il y est répondu par interception ; • si l'appel a été mis dans la file d'attente de ce groupe/compétence en tant que groupe/compétence primaire et qu'un agent y répond, ou qu'il est abandonné en cours de sonnerie dans un groupe/compétence secondaire.	OUTFLOWCALLS

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Appels internes sortants	Nombre d'appels internes sortants effectués par les agents affectés à ce groupe/compétence. Les appels sortants ACW directs aux agents ne sont pas compris. Dans le cas d'agents appartenant à plusieurs groupes/compétences, les appels internes AUX sortants sont inclus si ce groupe/compétence est le premier auquel l'agent s'est connecté, sauf si l'agent a un appel ACD en attente. Lorsqu'un appel ACD est en attente, l'appel sortant est enregistré pour le groupe/la compétence associé.	ACWOUTCALLS+ AUXOUTCALLS <EXT_CALL_OUT>
Temps moy. appels internes sortants	Durée moyenne de conversation consacrée par les agents de ce groupe/compétence aux appels internes en sortie. Dans le cas d'agents appartenant à plusieurs groupes/compétences, le temps consacré aux appels internes AUX sortants est compris si ce groupe/compétence est le premier sur lequel l'agent s'est connecté, sauf si l'agent a un appel ACD en attente. Lorsqu'un appel ACD est en attente, l'appel sortant est enregistré pour le groupe (ou la compétence) associé.	(ACWOUTTIME+ AUXOUTTIME)/ (ACWOUTCALLS+ AUXOUTCALLS) <AVG_TALK_TIME_OUT>
Appels retirés file d'att.	Pour les serveurs de communications avec mise en attente vers plusieurs groupes/compétences, il s'agit du nombre d'appels mis dans la file d'attente de ce groupe/compétence en tant que groupe/compétence secondaire (c'est-à-dire qu'il ne s'agit pas du premier groupe/compétence sur lequel l'appel a été mis en file d'attente) et pour lesquels l'aboutissement (répondu, flux sortant, abandonné, occupation forcée, déconnexion forcée) a été enregistré dans un autre groupe/ compétence.	DEQUECALLS

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Temps moy. retrait file	Pour les serveurs de communications avec mise en attente vers plusieurs groupes/compétences, il s'agit du temps moyen que les appels retirés de la file d'attente ont passé dans la file de ce groupe/compétence avant d'en sortir.	DEQUETIME / DEQUECALLS
% Temps ACD	Pourcentage du temps consacré aux appels ACD et en travail après appel dans ce groupe/ compétence par les agents qui lui étaient affectés.	100*(I_ACDTIME+ I_ACWTIME)/I_STAFFTIME) <PERCENT_ACD_TIME>
% Appels répondus	Pourcentage d'appels mis en file d'attente vers le groupe/compétence et auxquels ses agent ont répondu.	100*(ACDCALLS/ CALLSOFFERED) <PERCENT_CALL_ANS>
Pos. moy. occup. (rapport par intervalles uniquement)	Nombre moyen de positions occupées dans ce groupe/compétence au cours de l'intervalle.	I_STAFFTIME/(INTRVL*60) <AVG_POS_STAFF>
Appels par pos. (rapport par intervalles uniquement)	Nombre moyen d'appels pris en charge par chaque position occupée au cours de l'intervalle. (Si un agent n'est affecté à cette position que pendant une partie d'un intervalle, le calcul indique le volume qu'il aurait traité s'il y était resté affecté durant tout l'intervalle.)	(60 * INTRVL * ACDCALLS)/ I_STAFFTIME <CALLS_PER_POS>

Rapports Système

Cette section décrit les rapports relatifs au Système

Informations générales sur les rapports Système

Contenu des rapports Système

Les rapports Système vous permettent d'accéder à des données résumées relatives à un sous-ensemble de groupes/compétences mesurés pour un ACD spécifique, des données résumées concernant tous les groupes/compétences ou des données d'appel concernant des groupes/compétences similaires sur d'autres ACD.

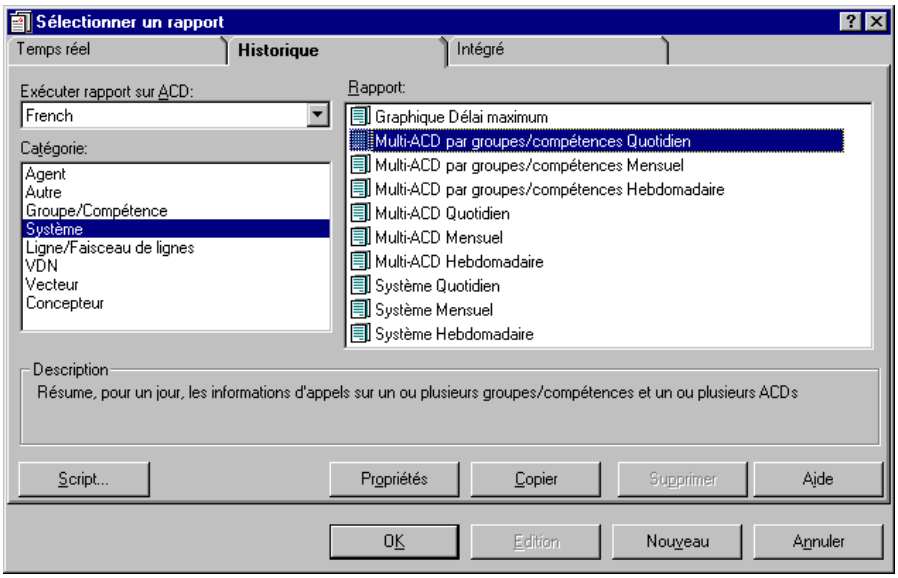
Organisation des rapports Système

La liste suivante présente la structure des rapports de la catégorie Système sous Supervisor :

- Rapport Graphique système délai maximum à la page 346
- Rapport Système Multi-ACD par groupe/compétence à la page 349
- Rapport Système Multi-ACD à la page 353
- Rapport Système à la page 358

Fenêtre de sélection d'un rapport Système

La figure suivante présente un exemple de fenêtre de sélection d'un rapport Système. Les rapports sont traités selon leur ordre d'apparition dans cette fenêtre :



Rapport Graphique système délai maximum

Le rapport Graphique système délai maximum montre le délai de réponse maximum pour un groupe/compétence dans un ou plusieurs ACD pour chaque jour sélectionné. Vous pouvez comparer le groupe/compétence sur la totalité des ACD et utiliser ces informations pour déterminer l'ACD dont le délai réponse aux appels est le plus long.

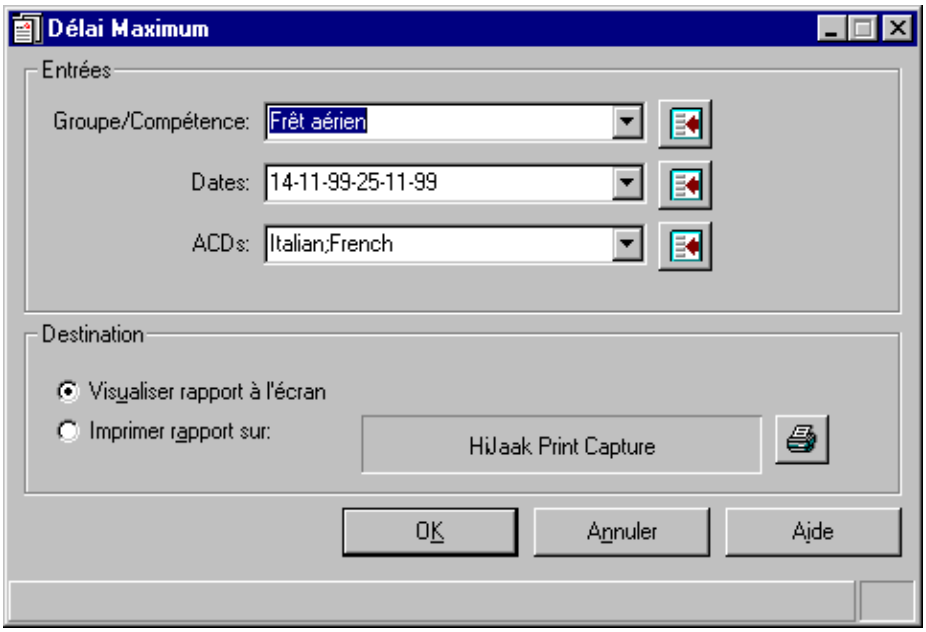
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Vous pouvez spécifier un groupe/compétence disponible dans plusieurs ACD.
- Le rapport Graphique système délai maximum est disponible en version quotidienne.
- Les attributs de la base de données utilisés pour le rapport Graphique système délai maximum sont stockés dans les tables dsplit (tables quotidiennes).
- Les rapports Multi-ACD standard contiennent des informations concernant jusqu'à huit ACD.
- Pour la saisie dans ce rapport, reportez-vous à Champs de saisie du rapport Système à la page 347.

Fenêtre de saisie du rapport graphique Délai maximum

La figure suivante présente un exemple de fenêtre de saisie d'un rapport Graphique système délai maximum. Vous devez renseigner les champs de cette fenêtre pour lancer ce rapport.



Champs de saisie du rapport Système

Le tableau suivant décrit les champs de la fenêtre de saisie.

Champ	Définition
Dates (quotidien, hebdomadaire, mensuel)	Entrez les périodes que le rapport doit couvrir. Utilisez l'un des formats suivants : • jour/mois/année (par exemple, 21/03/02) • décalage négatif par rapport à la date actuelle (par exemple, -1 pour la veille) • des entrées individuelles séparées par un point-virgule (;) (par exemple 21/03/02;23/03/02;25/03/02) • une plage de dates séparées par un tiret (par exemple, 21/03/02-25/03/02). Dans le cas de versions hebdomadaires ou mensuelles, le rapport inclut toutes les semaines, ou les mois, commençant dans la plage retenue.
Du premier au huitième ACD	Entrez les noms ou les numéros ACD correspondant au champ groupe/compétence suivant.
Groupe/compétence	Entrez le nom ou le numéro de groupe/compétence que vous souhaitez voir figurer dans ce rapport. Tout nom devant apparaître sur le rapport doit au préalable avoir été défini et saisi dans le sous-système Dictionnaire.
Destination	Choisissez la destination du rapport. Vous pouvez sélectionner **Visualiser rapport à l'écran** ou **Imprimer rapport sur**, puis utiliser le bouton Sélectionner imprimante pour imprimer le rapport sur une imprimante Windows. L'imprimante par défaut est indiquée.

Description du rapport Graphique système délai maximum

Le tableau suivant décrit les champs du rapport émis pour la période sélectionnée.

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
ACD	Nom ou numéro de l'ACD pour lequel les données ont été collectées.	syn(ACD)
Groupe/ compétence	Nom ou numéro du groupe/compétence sélectionné pour ce rapport. Ces sélections peuvent être effectuées dans la fenêtre de saisie du rapport.	syn(SPLIT)
Dates	Les dates pour lesquelles le rapport a été exécuté. Ces sélections peuvent être effectuées dans la fenêtre de saisie du rapport.	ROW_DATE
—Délai max. — Secondes	Délai maximal d'attente d'un appelant en file d'attente et en sonnerie avant : • que son appel ne soit traité ; • d'abandonner ; • d'être réacheminé ; • de recevoir un signal d'occupation ; • d'être déconnecté. La valeur affichée à la ligne Totaux de cette colonne est la valeur maximale des délais figurant pour chaque groupe/ compétence.	MAXOCWTIME

Rapport Système Multi-ACD par groupe/compétence

Le rapport Multi-ACD par groupes/compétences (System Multi-ACD by Split/Skill Report) affiche des informations sur le traitement des appels par des groupes/compétences différents sur des ACD distincts. Vous pouvez comparer des groupes/compétences semblables appartenant à des ACD différents et exploiter ces informations pour :

- Déterminer la charge de travail
- Evaluer les performances de traitement des appels
- Réaffecter des agents
- Procéder à d'autres configurations ACD pour équilibrer les charges de travail et/ou réduire le nombre d'appels abandonnés.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Vous pouvez spécifier une liste de groupes/compétences disponibles pour chaque ACD sélectionné.
- Le rapport Système Multi-ACD par groupe/compétence est disponible dans sa version quotidienne, hebdomadaire et mensuelle.
- Les attributs de la base de données du rapport Système multi-ACD par groupe/compétence sont stockés dans les tables dsplit (table quotidienne), wsplit (table hebdomadaire) et msplit (table mensuelle).
- Les rapports Multi-ACD standard contiennent des informations concernant jusqu'à huit ACD.

Champs de saisie du rapport Multi-ACD par groupe/compétence

Le tableau suivant décrit les champs de la fenêtre de saisie.

Champ	Définition
Dates (quotidien, hebdomadaire, mensuel)	Entrez les périodes que le rapport doit couvrir : • Quotidien - entrez les jours • Hebdomadaire - entrez la date de début des semaines. Lorsque vous spécifiez une date pour un rapport hebdomadaire, elle doit correspondre au jour de début de semaine sélectionné dans la fenêtre Configuration système - Intervalles de stockage. Si la date et le premier jour de la semaine ne concordent pas, le message 0 occurrence(s) trouvée(s) est affiché sur la ligne d'état. • Mensuel - entrez le premier jour du mois de départ Utilisez l'un des formats suivants : • jour/mois/année (par exemple, 21/03/02) • décalage négatif par rapport à la date actuelle (par exemple, -1 pour la veille) • des entrées individuelles séparées par un point-virgule (;) (par exemple 21/03/02;23/03/02;25/03/02) • une plage de dates séparées par un tiret (par exemple, 21/03/02-25/03/02). Pour les versions hebdomadaires ou mensuelles, le rapport inclut toutes les semaines ou tous les mois commençant dans la plage retenue.
Du premier au huitième ACD	Entrez le nom ou le numéro ACD correspondant au champ Groupes/Compétences approprié.
Du premier au huitième groupe/compétence	Entrez les noms ou les numéros des groupes/compétences que vous souhaitez voir figurer dans ce rapport. Tout nom devant apparaître sur le rapport doit avoir été défini et saisi au préalable dans le sous-système Dictionnaire. Vous pouvez entrer plusieurs groupes/compétences séparés par un point-virgule (;) s'il s'agit d'entrées individuelles ou par un tiret (-) pour indiquer une plage de valeurs.
Destination	Choisissez la destination du rapport. Vous pouvez sélectionner **Visualiser rapport à l'écran** ou **Imprimer rapport sur**, puis utiliser le bouton Sélectionner imprimante pour imprimer le rapport sur une imprimante Windows. L'imprimante par défaut est indiquée.

Description du rapport Système Multi-ACD par groupe/compétence

Le tableau suivant décrit les champs du rapport émis pour la période sélectionnée.

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Date, Début semaine ou Début mois	Le jour, la semaine ou le mois pour lequel a été établi le rapport. Ces sélections peuvent être effectuées dans la fenêtre de saisie du rapport.	ROW_DATE
Groupe/ compétence	Nom ou numéro du groupe/compétence sélectionné pour ce rapport. Ces sélections peuvent être effectuées dans la fenêtre de saisie du rapport.	syn(SPLIT)
ACD	Nom ou numéro de l'ACD pour lequel les données ont été collectées.	syn(ACD)
Vit. moy. rép.	Durée d'attente moyenne des appels ACD dans la file d'attente d'un groupe ou d'une compétence, et en sonnerie, avant la réponse d'un agent.	ANSTIME/ACDCALLS <AVG_ANSWER_SPEED>
Temps moy. aban.	Durée d'attente moyenne des appels ACD dans la file d'attente d'un groupe ou d'une compétence, ou en sonnerie, avant leur abandon.	ABNTIME/ ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>
Appels ACD	Nombre d'appels ACD de groupe/compétence mis en file d'attente vers ce groupe/compétence et auxquels un de ses agents a répondu. Ce total comprend aussi les appels O_ACDCALLS si vous disposez de l'application ASAI Gestion des appels sortants (OCM). O_ACDCALLS désigne le nombre d'appels ACDCALLS qui ont été effectués par un système annexe ; ce procédé est aussi appelé numérotation prédictive.	ACDCALLS
Durée moy. appel ACD	Durée moyenne de conversation consacrée par les agents de ce groupe/compétence aux appels ACD. Cette moyenne intègre O_ACDTIME si vous disposez de l'application Gestion des appels sortants.	ACDTIME/ACDCALLS, <AVG_ACD_TALK_TIME>
Temps moy. ACW	Temps moyen que les agents du groupe ont consacré aux travaux après appels (ACW) associés aux appels ACD vers ce groupe/ compétence. Cette moyenne intègre O_ACDTIME si vous disposez de l'application Gestion des appels sortants.	ACWTIME/ ACDCALLS, <AVG_ACW_TIME>

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Appels aban.	Nombre d'appels ACD dirigés vers le groupe ou la compétence et qui ont été abandonnés alors qu'ils étaient dans la file d'attente (si cette file était la première où ils avaient été envoyés) ou bien en train de sonner. Ce total comprend les appels dont la durée de conversation est inférieure à la valeur de l'horloge d'appels abandonnés fantômes, si celle-ci est définie. Il comprend aussi les appels O_ABNCALLS si vous disposez de l'application Gestion des appels sortants. L'élément O_ABNCALLS représente le nombre d'appels ACD sortants abandonnés par l'utilisateur distant.	ABNCALLS
Délai maximum	Délai maximal d'attente d'un appelant en file d'attente et en sonnerie avant : • que son appel ne soit traité ; • d'abandonner ; • d'être réacheminé ; • de recevoir un signal d'occupation ; • d'être déconnecté. La valeur affichée à la ligne Totaux de cette colonne est la valeur maximale des délais figurant pour chaque groupe/compétence.	MAXOCWTIME
Appels internes sortants	Nombre d'appels internes sortants (ou de poste ou personnels) effectués par les agents affectés à ce groupe/compétence. Les appels sortants ACW directs aux agents ne sont pas compris. Dans le cas d'agents appartenant à plusieurs groupes/ compétences, les appels internes AUX sortants sont inclus si ce groupe/compétence est le premier auquel l'agent s'est connecté, sauf si l'agent a un appel ACD en attente. Lorsqu'un appel ACD est en attente, l'appel sortant est enregistré pour le groupe (ou la compétence) associé.	(ACWOUTCALLS + AUXOUTCALLS), <EXT_CALL_OUT>

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Temps moy. appels internes sortants	Durée moyenne de conversation consacrée par les agents de ce groupe/compétence aux appels internes en sortie. Dans le cas d'agents appartenant à plusieurs groupes/compétences, le temps consacré aux appels internes AUX sortants est compris si ce groupe/compétence est le premier sur lequel l'agent s'est connecté, sauf si l'agent a un appel ACD en attente. Lorsqu'un appel ACD est en attente, l'appel sortant est enregistré pour le groupe (ou la compétence) associé.	(ACWOUTTIME+ AUXOUTTIME)/ (ACWOUTCALLS + AUXOUTCALLS), <AVG_TALK_TIME_OUT>
% temps ACD	Pourcentage du temps consacré aux appels ACD, et en travail après appels, de ce groupe/compétence par les agents qui lui étaient affectés.	100*((I_ACDTIME+ I_ACWTIME)/I_STAFFTIME), <PERCENT_ACD_TIME>
% Appels répondus	Pourcentage d'appels mis en file d'attente vers le groupe/compétence et auxquels ses agent ont répondu.	100*(ACDCALLS/ CALLSOFFERED), <PERCENT_CALL_ANS>

Rapport Système Multi-ACD

Le rapport Système Multi-ACD consolide les données de tous les groupes/compétences pour chaque ACD sélectionné. Ceci vous permet d'évaluer et de comparer des configurations différentes d'ACD pour déterminer la charge de travail et les performances de traitement des appels. Après avoir analysé ce rapport, vous pouvez décider de choisir d'autres configurations d'ACD pour équilibrer les charges de travail et/ou réduire le nombre d'appels abandonnés.

Si vous disposez de la fonction de routage conditionnel, vous pouvez créer avec le Concepteur de rapports un rapport qui consolidera les données de tous les VDN et non plus de tous les groupes/compétences.

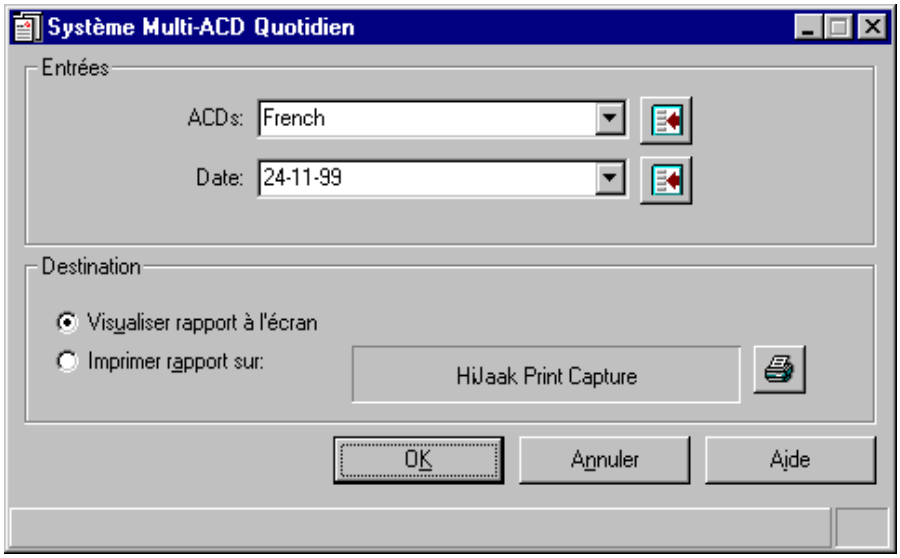
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Le rapport système Multi-ACD est disponible au format quotidien, hebdomadaire et mensuel.
- Les attributs de la base de données du rapport Système multi-ACD sont stockés dans les tables dsplit (table quotidienne), wsplit (table hebdomadaire) et msplit (table mensuelle).
- Les rapports Multi-ACD standard contiennent des informations concernant jusqu'à huit ACD.

Fenêtre de saisie du rapport Multi-ACD

La figure suivante présente un exemple de fenêtre de saisie d'un rapport système Multi-ACD. Vous devez renseigner les champs de cette fenêtre pour lancer ce rapport.



Champs de saisie du rapport Multi-ACD

Le tableau suivant décrit les champs de la fenêtre de saisie.

Champ	Définition
Date	Entrez la date que le rapport doit couvrir. ● Quotidien - entrez le jour souhaité ● Hebdomadaire - entrez la date du début de la semaine. Lorsque vous spécifiez une date pour un rapport hebdomadaire, elle doit correspondre au jour de début de semaine sélectionné dans la fenêtre Configuration système - Intervalles de stockage. Si la date et le premier jour de la semaine ne concordent pas, le message 0 occurrence(s) trouvée(s) est affiché sur la ligne d'état. ● Mensuel - entrez le premier jour du mois
Dates (quotidien, hebdomadaire, mensuel)	Entrez les périodes que le rapport doit couvrir : ● Quotidien - entrez les jours ● Hebdomadaire - entrez la date de début des semaines. Lorsque vous spécifiez une date pour un rapport hebdomadaire, elle doit correspondre au jour de début de semaine sélectionné dans la fenêtre Configuration système - Intervalles de stockage. Si la date et le premier jour de la semaine ne concordent pas, le message 0 occurrence(s) trouvée(s) est affiché sur la ligne d'état. ● Mensuel - entrez le premier jour du mois de départ Utilisez l'un des formats suivants : ● jour/mois/année (par exemple, 21/03/02) ● décalage négatif par rapport à la date actuelle (par exemple, -1 pour la veille) ● des entrées individuelles séparées par un point-virgule (;) (par exemple 21/03/02;23/03/02;25/03/02) ● une plage de dates séparées par un tiret (par exemple, 21/03/02-25/03/02). Dans le cas de versions hebdomadaires ou mensuelles, le rapport inclut toutes les semaines, ou les mois, commençant dans la plage retenue.

Champ	Définition
ACD (1 à 8)	Entrez les noms ou les numéros des ACD appropriés. Vous pouvez entrer plusieurs ACD séparés par un point-virgule (;) lorsqu'il s'agit d'entrées indépendantes ou par un tiret (-) pour indiquer une plage de valeurs.
Destination	Choisissez la destination du rapport. Vous pouvez sélectionner **Visualiser rapport à l'écran** ou **Imprimer rapport sur**, puis utiliser le bouton Sélectionner imprimante pour imprimer le rapport sur une imprimante Windows. L'imprimante par défaut est indiquée.

Description du rapport Système Multi-ACD

Le tableau suivant décrit les champs du rapport émis pour la période sélectionnée.

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Date, Début semaine ou Début mois	Le jour, la semaine ou le mois pour lequel a été établi le rapport. Ces sélections peuvent être effectuées dans la fenêtre de saisie du rapport.	ROW_DATE
Groupe/ compétence	Nom ou numéro du groupe/compétence sélectionné pour ce rapport. Ces sélections peuvent être effectuées dans la fenêtre de saisie du rapport.	syn(SPLIT)
ACD	Nom ou numéro de l'ACD pour lequel les données ont été collectées.	syn(ACD)
Vit. moy. rép.	Durée d'attente moyenne des appels ACD dans la file d'attente d'un groupe ou d'une compétence, et en sonnerie, avant la réponse d'un agent.	sum(ANSTIME)/ sum(ACDCALLS) <AVG_ANSWER_SPEED_SUM >
Temps moy. aban.	Durée d'attente moyenne des appels ACD dans la file d'attente d'un groupe ou d'une compétence, ou en sonnerie, avant leur abandon.	sum(ABNTIME)/ sum(ABNCALLS) <AVG_ABANDON_TIME_SUM>
Appels ACD	Nombre d'appels ACD de groupe/compétence mis en file d'attente vers des groupes/ compétences dans l'ACD et auxquels un de leurs agents a répondu. Ce total comprend aussi les appels O_ACDCALLS si vous disposez de l'application ASAI Gestion des appels sortants (OCM). O_ACDCALLS désigne le nombre d'appels ACDCALLS qui ont été effectués par un système annexe ; ce procédé est aussi appelé « numérotation prédictive ».	sum(ACDCALLS)
Durée moy. appel ACD	Durée moyenne de conversation consacrée par les agents aux appels ACD pour cet ACD. Cette moyenne intègre O_ACDTIME si vous disposez de l'application « Gestion des appels sortants ».	sum(ACDTIME)/ sum(ACDCALLS) <AVG_ACD_TALK_TIM_SUM>

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Temps moy. ACW	Temps moyen que les agents du groupe ont consacré aux travaux après appels pour des appels ACD vers cet ACD. Cette moyenne intègre O_ACWTIME si vous disposez de l'application « Gestion des appels sortants ».	sum(ACWTIME)/ sum(ACDCALLS) <AVG_ACW_TIME_SUM>
Appels aban.	Nombre d'appels ACD mis en file d'attente vers des groupes/compétences de l'ACD et qui ont été abandonnés en cours d'attente, ou de sonnerie. Ce total comprend les appels dont la durée de conversation est inférieure à la valeur de l'horloge d'appels abandonnés fantômes, si celle-ci est définie. Il comprend aussi les appels O_ABNCALLS si vous disposez de l'application « Gestion des appels sortants ». L'élément O_ABNCALLS représente le nombre d'appels ACD sortants abandonnés par l'utilisateur distant.	sum(ABNCALLS)
Délai maximum	Délai maximal d'attente d'un appelant en file d'attente et en sonnerie avant : • que son appel ne soit traité ; • d'abandonner ; • d'être réacheminé ; • de recevoir un signal d'occupation ; • d'être déconnecté. La valeur affichée à la ligne Totaux de cette colonne est la valeur maximale des délais figurant pour chaque ACD.	max(MAXOCWTIME)
Appels internes sortants	Nombre d'appels internes sortants effectués par les agents connectés à cet ACD. Les appels sortants ACW directs aux agents ne sont pas compris.	sum(ACWOUTCALLS+ AUXOUTCALLS) <EXT_CALL_OUT>
Temps moy. appels internes sortants	Durée de conversation moyenne consacrée par les agents de cet ACD aux appels internes en sortie.	sum(ACWOUTTIME + AUXOUTTIME) / sum(ACWOUTCALLS + AUXOUTCALLS) <AVG_TALK_TIME_OUT_SUM>
% temps ACD	Pourcentage du temps consacré par les agents affectés aux groupes/compétences de cet ACD aux appels ACD et en travail après appels.	100*(sum(I_ACDTIME+ I_ACWTIME)/ sum(I_STAFFTIME)) <PERCENT_ACD_TIME_SUM>
% Appels répondus	Pourcentage d'appels mis en file d'attente vers des groupes/compétences de cet ACD et auxquels ses agents ont répondu.	100*(sum(ACDCALLS)/ sum(CALLSOFFERED)) <PERCENT_CALL_ANS_SUM>

Rapport Système

Le rapport Système consolide l'activité d'un ensemble de groupes/compétences pour un même ACD. Vous pouvez utiliser ce rapport pour comparer les performances d'un groupe, ou d'une compétence, par rapport à d'autres remplissant des fonctions similaires sur le même ACD.

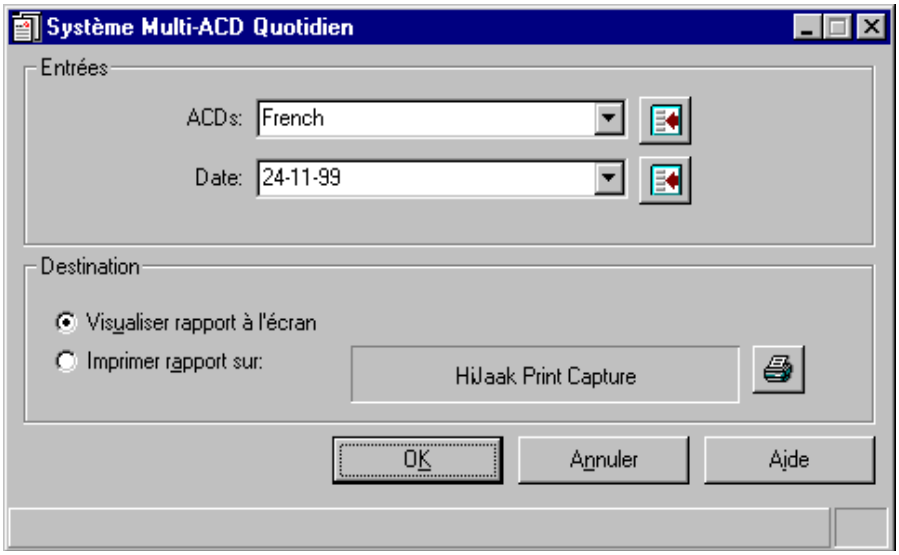
Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Si vous disposez d'un serveur de communications sans routage conditionnel, le champ Appels réacheminés représente le nombre d'appels réacheminés (par renvoi d'appel ou débordement) depuis ce groupe vers une autre destination. Dans de nombreux cas, le nombre récapitulatif d'appels réacheminés d'un groupe ne correspond pas au nombre d'appels réacheminés d'un autre groupe. Cela peut être dû au fait que certains appels ont été acheminés par flux interne vers des groupes non mesurés, des extensions dans l'ACD, ou ailleurs. En outre, les appels réacheminés d'un groupe donné sont en principe différents.
- Les statistiques apparaissant dans le rapport telles que « % en AUX » (pourcentage du temps en travail auxiliaire) ou le nombre d'appels internes sortants fournissent un indicateur des activités non directement liées au trafic de l'ACD.
- Le rapport Système est disponible au format quotidien, hebdomadaire et mensuel.
- Les attributs de la base de données du rapport Système sont stockés dans les tables dsplit (table quotidienne), wsplit (table hebdomadaire) et msplit (table mensuelle).

Fenêtre de saisie du rapport Système

La figure suivante présente un exemple de fenêtre de saisie d'un rapport Système. Vous devez renseigner les champs de cette fenêtre pour lancer ce rapport :



Champs de saisie du rapport Système

Le tableau suivant décrit les champs de la fenêtre de saisie

Champ	Définition
Date	Entrez la date que le rapport doit couvrir : • Quotidien - entrez le jour • Hebdomadaire - entrez la date de la semaine de départ. Lorsque vous spécifiez une date pour un rapport hebdomadaire, elle doit correspondre au jour de début de semaine sélectionné dans la fenêtre Configuration Système - Intervalles de stockage. Si la date et le premier jour de la semaine ne concordent pas, le message 0 occurrence(s) trouvée(s) est affiché sur la ligne d'état. • Mensuel – le premier jour du mois Utilisez l'un des formats suivants : • jour/mois/année (par exemple, 21/03/02) • décalage négatif par rapport à la date actuelle (par exemple, -1 pour la veille) • des entrées individuelles séparées par un point-virgule (;) (par exemple 21/03/02;23/03/02;25/03/02)
Groupe/ compétence	Entrez le nom ou le numéro de groupe/compétence que vous souhaitez voir figurer dans ce rapport. Tout nom devant apparaître sur le rapport doit au préalable avoir été défini et saisi dans le sous-système Dictionnaire.
Destination	Choisissez la destination du rapport. Vous pouvez sélectionner **Visualiser rapport à l'écran** ou **Imprimer rapport sur**, puis utiliser le bouton Sélectionner imprimante pour imprimer le rapport sur une imprimante Windows. L'imprimante par défaut est indiquée.

Description du rapport Système

Le tableau suivant décrit les champs du rapport émis pour la période sélectionnée.

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Date, Début semaine,Début mois	Le jour, la semaine ou le mois pour lequel a été établi le rapport. Ces sélections peuvent être effectuées dans la fenêtre de saisie du rapport.	ROW_DATE
ACD	Nom ou numéro de l'ACD pour lequel les données ont été collectées.	syn(ACD)
Groupe/ compétence	Nom ou numéro du groupe/compétence sélectionné pour ce rapport. Ces sélections peuvent être effectuées dans la fenêtre de saisie du rapport.	syn(SPLIT)
Vit. moy. rép.	Durée d'attente moyenne des appels ACD dans la file d'attente d'un groupe ou dune compétence, et en sonnerie, avant la réponse d'un agent.	ANSTIME/ACDCALLS, <AVG_ANSWER_SPEED>
Temps moy. aban.	Durée d'attente moyenne des appels ACD dans la file d'attente d'un groupe ou d'une compétence, ou en sonnerie, avant leur abandon.	ABNTIME/ ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>
Appels ACD	Nombre d'appels ACD de groupe/ compétence mis en file d'attente vers ce groupe/compétence et auxquels un de ses agents a répondu. Ce total comprend aussi les appels O_ACDCALLS si vous disposez de l'application ASAI Gestion des appels sortants (OCM). O_ACDCALLS désigne le nombre d'appels ACDCALLS qui ont été effectués par un système annexe ; ce procédé est aussi appelé numérotation prédictive.	ACDCALLS
Durée moy. appel ACD	Durée moyenne de conversation consacrée par les agents de ce groupe/ compétence aux appels ACD. Cette moyenne intègre O_ACDTIME si vous disposez de l'application Gestion des appels sortants.	ACDTIME/ACDCALLS <AVG_ACD_TALK_TIME>
Temps moy. ACW	Temps moyen que l'agent a consacré aux travaux après appels (ACW) associés aux appels ACD vers ce groupe/compétence. Cette moyenne intègre O_ACWTIME si vous disposez de l'application Gestion des appels sortants.	ACWTIME/ ACDCALLS, <AVG_ACW_TIME>

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Appels aban.	Nombre d'appels ACD dirigés vers le groupe ou la compétence et qui ont été abandonnés alors qu'ils étaient dans la file d'attente (si cette file était la première où ils avaient été envoyés) ou bien en train de sonner. Ce total comprend les appels dont la durée de conversation est inférieure à la valeur de l'horloge d'appels abandonnés fantômes, si celle-ci est définie. Il comprend aussi les appels O_ABNCALLS si vous disposez de l'application Gestion des appels sortants L'élément O_ABNCALLS représente le nombre d'appels ACD sortants abandonnés par l'utilisateur distant.	ABNCALLS
Délai maximum	Délai maximal d'attente d'un appelant en file d'attente et en sonnerie avant : • d'obtenir une réponse ; • d'abandonner ; • d'être réacheminé ; • de recevoir un signal d'occupation ; • d'être déconnecté La valeur affichée à la ligne Totaux est la valeur maximale des délais figurant pour chaque intervalle.	MAXOCWTIME

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
App. flux entrant	Nombre d'appels réacheminés vers la file d'attente de ce groupe/compétence depuis une autre. Les appels suivants sont considérés comme un flux entrant : • Pour les serveurs de communications sans fonction de routage conditionnel, appels en file d'attente de ce groupe acheminés en flux interne depuis un autre. • Dans le cas de files d'attente groupe/compétence multiples, ce sont les appels qui sont en file d'attente vers ce groupe/compétence en tant que groupe/compétence non primaire et auxquels a répondu un agent de ce groupe/compétence ou qui sont abandonnés en cours de sonnerie dans ce groupe/compétence. • Les appels qui sonnent auprès d'un agent de ce groupe/compétence puis sont remis en file d'attente dans le même groupe/compétence à l'aide de la commande **Réacheminement sur non-réponse**. • Lorsqu'un appel quitte un VDN (par exemple, en étant réacheminé vers un autre VDN) ou le traitement des scénarios (par exemple en étant réacheminé vers un groupe/compétence), le groupe/compétence vers lequel l'appel est ensuite mis en file d'attente n'est pas crédité d'un flux entrant.	INFLOWCALLS

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Appels réacheminés	Nombre d'appels présentés à ce groupe/compétence qui ont été réacheminés vers une autre destination. Pour les serveurs de communications sans routage conditionnel, les appels qui parviennent par flux interne ou par débordement à une autre destination sont comptés comme des flux sortants. Pour les serveurs de communications avec routage conditionnel, un appel est comptabilisé dans le flux sortant dans les cas suivants : • si l'appel est routé vers un autre VDN ; • si l'appel est routé vers un numéro ou des chiffres. Un flux sortant est également comptabilisé : • si l'appel est mis en file d'attente vers ce groupe/compétence en tant que groupe/compétence primaire puis réacheminé à l'aide de la fonction Réacheminement sur non-réponse ; • si l'appel est mis en file d'attente vers une messagerie groupe/compétence • si l'appel a sonné auprès d'un agent de ce groupe/compétence et qu'il y est répondu par interception ; • si l'appel a été mis dans la file d'attente de ce groupe/compétence en tant que groupe/compétence primaire et qu'un agent y répond, ou qu'il est abandonné en cours de sonnerie dans un groupe/compétence secondaire.	OUTFLOWCALLS

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Appels internes sortants	Nombre d'appels internes sortants (ou de poste ou personnels) effectués par les agents affectés à ce groupe/compétence. Les appels sortants ACW directs aux agents ne sont pas compris. Dans le cas d'agents appartenant à plusieurs groupes/compétences, les appels internes AUX sortants sont inclus si ce groupe/compétence est le premier auquel l'agent s'est connecté, sauf si l'agent a un appel ACD en attente. Lorsqu'un appel ACD est en attente, l'appel sortant est enregistré pour le groupe/la compétence associé.	(ACWOUTCALLS + AUXOUTCALLS) <EXT_CALL_OUT>
Temps moy. appels internes sortants	Durée moyenne de conversation consacrée par les agents de ce groupe/compétence aux appels internes en sortie. Dans le cas d'agents appartenant à plusieurs groupes/compétences, le temps consacré aux appels internes AUX sortants est compris si ce groupe/compétence est le premier sur lequel l'agent s'est connecté, sauf si l'agent a un appel ACD en attente. Lorsqu'un appel ACD est en attente, l'appel sortant est enregistré pour le groupe/la compétence associé.	(ACWOUTTIME+ AUXOUTTIME)/ (ACWOUTCALLS + AUXOUTCALLS) <AVG_TALK_TIME_OUT>
% temps ACD	Pourcentage du temps consacré aux appels ACD, et en travail après appels, de ce groupe/compétence par les agents qui lui étaient affectés.	100*((I_ACDTIME+ I_ACWTIME)/ I_STAFFTIME), <PERCENT_ACD_TIME>
% Appels répondus	Pourcentage d'appels mis en file d'attente vers le groupe/compétence et auxquels ses agents ont répondu.	100*(ACDCALLS / CALLSOFFERED), <PERCENT_CALL_ANS>

Rapports Ligne réseau/groupe de lignes

Cette section décrit les rapports relatifs aux lignes réseaux et groupes de lignes.

Informations d'ordre général sur les rapports Ligne réseau/groupe de lignes

Contenu d'un rapport Ligne réseau/groupe de lignes

Les rapports Ligne réseau/Groupe de lignes affichent les données de trafic sur une ligne isolée, consolident le trafic entrant et sortant de toutes les lignes d'un groupe de lignes sur une période donnée, affichent le niveau du trafic d'appels entrants et sortants d'un groupe de lignes réseau ou l'heure la plus chargée de la journée pour chaque groupe de lignes sélectionné.

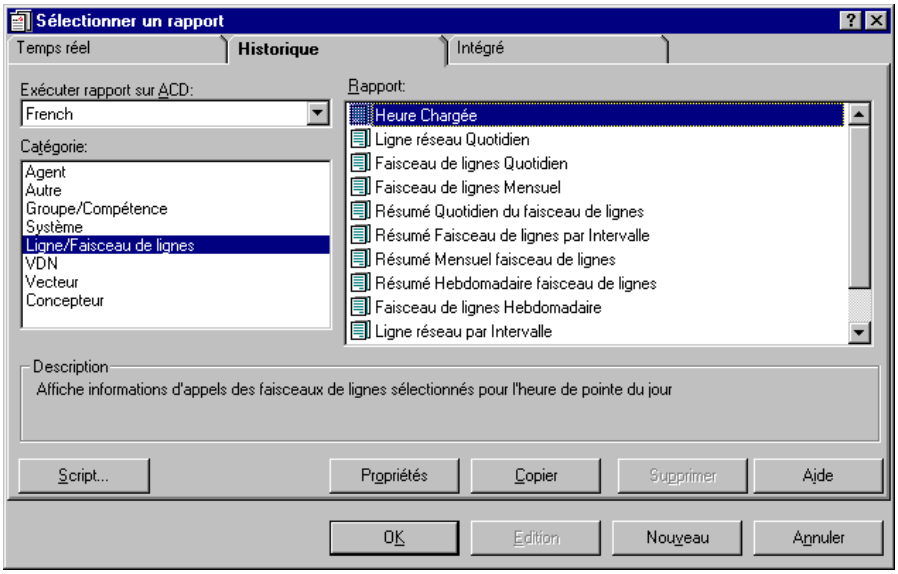
Organisation des rapports Ligne réseau/groupe de lignes

La liste suivante présente la structure des rapports Ligne réseau et groupe de lignes dans Supervisor.

- Rapport Ligne réseau/groupe de lignes réseau : heure de pointe à la page 369
- Rapport Ligne réseau à la page 371
- Rapport Groupe de lignes à la page 373
- Rapport Résumé du groupe de lignes réseau à la page 376

Fenêtre de sélection du rapport Ligne réseau/groupe de lignes

La figure suivante représente une occurrence de la fenêtre de sélection des rapports Ligne réseau/groupe de lignes. Les rapports sont traités selon leur ordre d'apparition dans cette fenêtre :



Champs de saisie des rapports Ligne réseau/groupe de lignes

Les rapports de cette section utilisent les fenêtres de saisie des rapports Ligne réseau/groupe de lignes réseau : heure de pointe. Les données de saisie spécifiques sont inclues dans les rapports. La figure suivante présente un exemple de fenêtre de saisie Ligne réseau/Groupe de lignes réseau : heure de pointe. Il est nécessaire de renseigner cette fenêtre de saisie pour exécuter le rapport.

Champs de saisie du rapport Groupe de lignes

Le tableau suivant décrit les champs des fenêtres de saisie des rapports historiques Ligne réseau/Groupe de lignes réseau : heure de pointe. Tous les rapports n'utilisent pas tous les champs ; pour déterminer ce que vous allez visualiser, reportez-vous aux informations relatives au rapport que vous exécutez. Vous pouvez par exemple spécifier la ligne réseau ou le faisceau sur lequel portera le rapport.

Tous les champs possibles de cette fenêtre sont décrits ci-après :

Champ	Définition
Groupe de lignes (quotidien, hebdomadaire, mensuel)	Entrez le nom, ou le numéro, du groupe de lignes réseau approprié. Voir l'aide en ligne pour les valeurs numériques valides pour votre serveur de communications spécifique.
Date	Entrez la date que le rapport doit couvrir : • jour/mois/année (par exemple, 21/03/02) • décalage négatif par rapport à la date actuelle (par exemple, -1 pour la veille)

Champ	Définition
Dates (quotidien, hebdomadaire, mensuel)	Indiquez les dates des jours ou des premiers jours des semaines ou des mois que le rapport doit couvrir. • Quotidien - entrez les jours • Hebdomadaire - entrez la date de début des semaines. Lorsque vous spécifiez une date pour un rapport hebdomadaire, elle doit correspondre au jour de début de semaine sélectionné dans la fenêtre Configuration système - Intervalles de stockage. Si la date et le premier jour de la semaine ne concordent pas, le message 0 occurrence(s) trouvée(s) est affiché sur la ligne d'état. • Mensuel - entrez le premier jour du mois de départ Utilisez l'un des formats suivants : • jour/mois/année (par exemple, 21/03/02) • décalage négatif par rapport à la date actuelle (par exemple, -1 pour la veille) • des entrées individuelles séparées par un point-virgule (;) (par exemple 21/03/02;23/03/02;25/03/02) • une plage de dates séparées par un tiret (par exemple, 21/03/02-25/03/02). Dans le cas de versions hebdomadaires ou mensuelles, le rapport inclut toutes les semaines, ou les mois, commençant dans la plage retenue. Lorsque vous spécifiez une date pour un rapport hebdomadaire, elle doit correspondre au jour de début de semaine sélectionné dans la fenêtre Configuration système - Intervalles de stockage. Si la date et le premier jour de la semaine ne concordent pas, le message 0 occurrence(s) trouvée(s) est affiché sur la ligne d'état. La date de début de mois doit correspondre au premier jour du mois.
Heures (par intervalle)	Entrez les heures que le rapport doit couvrir. Utilisez l'un des formats suivants : • AM/PM (par exemple, 7:30AM-5:00PM) • Format 24 heures (par exemple, 7:30-17:00) • Vous pouvez spécifier une date négative par rapport à la date actuelle (par exemple, -1 pour hier).
Destination	Choisissez la destination du rapport. Vous pouvez sélectionner **Visualiser rapport à l'écran** ou **Imprimer rapport sur**, puis utiliser le bouton Sélectionner imprimante pour imprimer le rapport sur une imprimante Windows. L'imprimante par défaut est indiquée.

Rapport Ligne réseau/groupe de lignes réseau : heure de pointe

Le rapport Ligne réseau/Groupe de lignes réseau : heure de pointe indique l'heure de pointe de la journée pour chaque faisceau sélectionné. L'heure de pointe correspond à un ensemble d'intervalles contigus totalisant une heure (un intervalle de 60 minutes, deux intervalles de 30 minutes ou quatre intervalles de 15 minutes) pendant lequel la durée totale d'attente sur les lignes du faisceau a atteint son maximum pour la journée.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Le rapport Ligne réseau/Groupe de lignes réseau : heure de pointe est disponible uniquement au format quotidien.
- L'heure de pointe correspond à un ensemble d'intervalles contigus totalisant une heure (un intervalle de 60 minutes, deux intervalles de 30 minutes ou quatre intervalles de 15 minutes) pendant lequel la durée totale d'attente sur les lignes du faisceau a atteint son maximum pour la journée.
- Les attributs de la base de données relatifs au rapport Ligne réseau/groupe de lignes réseau : heure de pointe sont stockés dans la table dtkgrp (table quotidienne).
- Il est impossible de personnaliser ce rapport.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport Ligne réseau/Groupe de lignes réseau : Heure de pointe. Sélectionnez le groupe de lignes réseau que vous voulez voir figurer dans ce rapport. Pour de plus amples informations, reportez-vous à Champs de saisie des rapports Ligne réseau/groupe de lignes à la page 367.

Description du rapport Ligne réseau/groupe de lignes réseau : heure de pointe

Le tableau suivant décrit les divers champs du rapport.

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Date	Jour pour lequel le rapport a été établi (sélectionné dans la fenêtre de saisie du rapport).	ROW_DATE
Nom du groupe de lignes	Nom ou numéro du groupe de lignes pour lequel le rapport a été demandé.	syn(TKGRP)
Heure de pointe	Début de l'heure pendant laquelle le groupe de lignes réseau était le plus sollicité.	BH_STARTTIME

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Durée moy. d'attente ligne	Durée moyenne d'attente de tous les appels entrants et sortants qui ont été achevés dans le groupe de lignes réseau pendant l'heure de pointe.	(BH_INTIME+BH_OUTTIME) / (BH_INCALLS+BH_OUTCALLS)
Appels acheminés	Total de tous les appels entrants et sortants acheminés sur le faisceau et achevés au cours de l'heure de pointe.	BH_INCALLS+BH_OUTCALLS
Appels entrants	Total de tous les appels entrants acheminés sur ce faisceau et achevés au cours de l'heure de pointe.	BH_INCALLS
Appels sortants	Total de tous les appels sortants acheminés sur ce faisceau et achevés au cours de l'heure de pointe.	BH_OUTCALLS
Appels ACD	Nombre total d'appels ACD acheminés sur ce faisceau auxquels un agent a répondu et qui ont été achevés au cours de l'heure de pointe.	BH_ACDCALLS + BH_OACDCALLS
Appels aban.	Nombre total d'appels abandonnés par les appelants sur ce groupe de lignes réseau pendant l'heure de pointe. En cas de routage conditionnel, ce chiffre comprend les appels abandonnés lors de la phase du traitement par scénario. Pour les serveurs de communications, cette phase comprend tous les appels acheminés par le groupe de lignes réseau qui ont été abandonnés, à l'exception des appels directement acheminés vers des postes non mesurés et qui ne sont donc pas passés par un VDN ou un groupe/compétence mesuré.	BH_ABNCALLS + BH_OABNCALLS
Appels Autre	Nombre d'appels ayant reçu un signal d'occupation, appels déconnectés, internes, de courte durée ou dont l'aboutissement est inconnu.	BH_OTHERCALLS + BH_OOTHERCALLS
% Toutes les lignes occupées	Pourcentage du temps où toutes les lignes étaient occupées pendant l'heure considérée.	BH_ALLINUSETIME/36
% Occupation	Pourcentage du temps pendant lequel les lignes étaient occupées par des appels entrants et sortants au cours de l'heure considérée.	(BH_INTIME + BH_OUTTIME)/ 100

Rapport Ligne réseau

Le rapport Ligne réseau affiche des données relatives au trafic des appels sur une seule ligne réseau. Grâce à ce rapport, vous pouvez analyser les lignes réseau de n'importe quel groupe de lignes réseau mesuré.

Il est possible d'utiliser ce rapport pour vérifier que les niveaux de trafic d'une ligne sont appropriés tout au long de la période spécifiée. Il permet également le suivi des appels sortants tout au long de la journée.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Le rapport Ligne réseau est disponible au format intervalle, quotidien, hebdomadaire et mensuel.
- Les attributs de base de données du rapport Ligne réseau sont stockés dans les tables htrunk (table de subdivision horaire), dtrunk (table quotidienne), wtrunk (table hebdomadaire) et mtrunk (table mensuelle).
- L'élément du rapport Centaines de secondes d'appel (CCS) correspond au nombre d'incréments de 100 secondes pendant lesquels la ligne était occupée au cours de la subdivision horaire. Une ligne est prise lorsque l'appel se trouve dans la file d'attente tout en étant connecté à un agent. La durée d'attente des appels abandonnés est donc représentée dans les illustrations CCS. Par exemple, une demi-heure comprenant 1 800 secondes, le CCS maximum pour chaque ligne d'un faisceau est donc de 18 sur cette période. En multipliant ces 18 CSS par le nombre de lignes du faisceau, vous obtenez l'occupation maximale de ce faisceau, que vous pouvez comparer avec le CSS en cours. Si la tranche horaire est de 15 ou de 60 minutes, le nombre CCS sera différent.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport Ligne réseau/Groupe de lignes réseau : Heure de pointe. Sélectionnez le groupe de lignes réseau que vous voulez voir figurer dans ce rapport. Pour de plus amples informations, reportez-vous à Champs de saisie des rapports Ligne réseau/groupe de lignes à la page 367.

Description du rapport Ligne réseau

Le tableau suivant décrit les divers champs du rapport.

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Date, Début semaine ou Début mois	Jour, semaine ou mois pour lequel le rapport a été établi (sélectionné dans la fenêtre de saisie du rapport).	ROW_DATE
Nom du groupe de lignes	Nom ou numéro du groupe de lignes pour lequel le rapport a été demandé.	syn(TKGRP)
Ligne réseau	Numéro de ligne (emplacement physique de l'équipement) de la ligne réseau.	EQLOC
ACD	Nom ou numéro de l'ACD associé au groupe de lignes réseau.	syn(ACD)
Temps (pour les rapports par intervalles uniquement)	Tranches (périodes) horaires sélectionnées dans la fenêtre de saisie du rapport pour la consultation des données.	STARTTIME, STARTTIME + INTRVL
Appels entrants	Nombre total d'appels entrants acheminés sur cette ligne et achevés au cours de la période spécifiée.	INCALLS
Appels aban.	Nombre total d'appels entrants abandonnés par l'appelant au cours de la période spécifiée.	ABNCALLS
Durée moy. att. ligne entrante	Durée moyenne de blocage de la ligne pour tous les appels entrants achevés au cours de la période spécifiée. La durée de blocage moyenne comprend le temps passé en traitement de scénario, en file d'attente, en sonnerie, en conversation et en mise en attente.	INTIME / INCALLS ; <AVG_TRK_HOLD_TIME_IN>
CCS entrants	Occupation totale de la ligne réseau par les appels entrants pendant la période spécifiée.	I_INOCC / 100

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Appels sortants	Nombre total d'appels sortants acheminés sur cette ligne et achevés au cours de la période spécifiée.	OUTCALLS
Appels sortants abandonnés	Nombre d'appels ACD sortants abandonnés par l'usager distant, si vous disposez de l'application de gestion des appels sortants sur ASAI (serveurs de communications dotés de la fonction ASAI).	O_ABNCALLS
Durée moy. att. ligne sortante	Durée moyenne de blocage de la ligne pour tous les appels sortants achevés au cours de la période spécifiée.	OUTTIME / OUTCALLS ; <AVG_TRK_HOLD_TIM_OUT>
CCS sortant	Occupation totale des lignes par les appels sortants au cours de la période spécifiée.	I_OUTOCC/100
Temps occup. maint.	Temps total occupé à la maintenance de la ligne au cours de la période spécifiée.	MBUSYTIME

Rapport Groupe de lignes

Le rapport Groupe de lignes réseau consolide le trafic entrant et sortant des différentes lignes du faisceau pour la période spécifiée. Il permet de vérifier que le nombre de lignes disponibles pour vos groupes/compétences est approprié et de suivre le volume des appels sortants.

De plus, du fait qu'il dresse la liste des lignes selon leur emplacement physique sur le serveur de communications et donne le nombre total d'erreurs de lignes, ce rapport peut s'avérer utile pour corriger les problèmes survenant sur les lignes.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Le rapport Groupe de lignes réseau est disponible au format quotidien, hebdomadaire et mensuel.
- Les attributs de la base de données du rapport Groupe de lignes sont stockés dans les tables dtrunk (table quotidienne), wtrunk (table hebdomadaire) et mtrunk (table mensuelle).
- L'élément du rapport Centaines de secondes d'appel (CCS) correspond au nombre d'incréments de 100 secondes pendant lesquels la ligne était occupée au cours de la subdivision horaire. Une ligne est prise lorsque l'appel se trouve dans la file d'attente tout en étant connecté à un agent. La durée d'attente des appels abandonnés est donc représentée dans les illustrations CCS. Par exemple, une demi-heure comprenant 1 800 secondes, le CCS maximum pour chaque ligne d'un faisceau est donc de 18 sur cette période. En multipliant ces 18 CSS par le nombre de lignes du faisceau, vous obtenez l'occupation maximale de ce faisceau, que vous pouvez comparer avec le CSS en cours. Pour les subdivisions horaires de 15 ou de 60 minutes, le nombre de CSS sera différent.
- Les groupes de lignes qui échouent sont immédiatement mis dans l'état Occupation maintenance.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport Ligne réseau/Groupe de lignes réseau : Heure de pointe. Sélectionnez le groupe de lignes réseau que vous voulez voir figurer dans ce rapport. Pour de plus amples informations, reportez-vous à Champs de saisie des rapports Ligne réseau/groupe de lignes à la page 367.

Description du rapport Groupe de lignes réseau

Le tableau suivant décrit les divers champs du rapport.

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Date, Début semaine, Début mois	Jour, semaine ou mois pour lequel le rapport a été établi (sélectionné dans la fenêtre de saisie du rapport).	ROW_DATE
Nom du groupe de lignes	Nom ou numéro du groupe de lignes pour lequel le rapport a été demandé.	syn(TKGRP)
ACD	Nom ou numéro de l'ACD associé au groupe de lignes réseau.	syn(ACD)
Ligne réseau	Numéro de ligne (emplacement physique de l'équipement) de la ligne réseau.	EQLOC
Appels entrants	Nombre total d'appels entrants acheminés sur cette ligne et achevés au cours de la période spécifiée.	sum(INCALLS)

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Appels aban.	Nombre total d'appels entrants abandonnés par l'appelant au cours de la période spécifiée.	sum(ABNCALLS)
Durée moy. att. ligne entrante	Durée moyenne de blocage de la ligne pour tous les appels entrants achevés au cours de la période spécifiée. La durée de blocage moyenne comprend le temps passé en vectorisation, en file d'attente, en sonnerie, en conversation et en mise en attente.	sum(INTIME)/ sum(INCALLS) <AVG_TRK_HOLD_IN_SUM>
CCS entrant	Occupation totale de la ligne réseau par les appels entrants pendant la période spécifiée.	sum(I_INOCC)/100
Appels sortants	Nombre d'appels sortants acheminés sur cette ligne et achevés au cours de la période spécifiée.	sum(OUTCALLS)
Appels sortants abandonnés	Nombre d'appels ACD sortants abandonnés par l'usager distant, si vous disposez de l'application de gestion des appels sortants sur ASAI.	sum(O_ABNCALLS)
Durée moy. att. ligne sortante	Durée moyenne de blocage de lignes sur ce faisceau pour tous les appels sortants terminés au cours de la période spécifiée.	sum(OUTTIME)/ sum(OUTCALLS) <AVG_TRK_HOLD_OUT_SUM>
CCS sortant	Occupation totale des lignes par les appels sortants au cours de la période spécifiée.	sum(I_OUTOCC) / 100
Défaill. ligne	Nombre de dérangements enregistrés pour cette ligne réseau, ou ce faisceau. Il peut s'agir de pannes matérielles ou de pannes dues à des erreurs internes des serveurs de communications.	sum(FAILURES)

Rapport Résumé du groupe de lignes réseau

Le rapport Résumé du groupe de lignes réseau indique le niveau de trafic des appels entrants et sortants d'un faisceau donné. Il permet de vérifier que le nombre de lignes disponibles pour vos groupes est approprié et de suivre le volume des appels sortants.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Le rapport Résumé du groupe de lignes réseau est disponible au format intervalle, quotidien, hebdomadaire et mensuel.
- Les attributs de la base de données du rapport Résumé du groupe de lignes réseau sont stockés dans les tables htkgrp (table de subdivision horaire), dtkgrp (table quotidienne), wtkgrp (table hebdomadaire) et mtkgrp (table mensuelle).
- Pour les appels entrants comme sortants, Appels acheminés = Appels répondus + Appels abandonnés + Autres appels. De plus, Autres appels = Appels recevant un signal d'occupation + Appels déconnectés par le serveur de communications + Appels auxquels un agent non mesuré a répondu.
- L'élément du rapport Centaines de secondes d'appel (CCS) correspond au nombre d'incréments de 100 secondes pendant lesquels la ligne était occupée au cours de la subdivision horaire. Une ligne est *prise* lorsque l'appel se trouve dans la file d'attente tout en étant connecté à un agent. La durée d'attente des appels abandonnés est donc représentée dans les illustrations CCS. Par exemple, une demi-heure comprenant 1 800 secondes, le CCS maximum pour chaque ligne d'un faisceau est donc de 18 sur cette période. En multipliant ces 18 CSS par le nombre de lignes du faisceau, vous obtenez l'occupation maximale de ce faisceau, que vous pouvez comparer avec le CSS en cours. Pour les subdivisions horaires de 15 ou de 60 minutes, le nombre de CCS sera différent.
- Un Résumé groupe de lignes réseau peut comporter deux entrées pour un même intervalle si la terminaison du faisceau a été modifiée au cours de cette période. Au début de l'intervalle, par exemple, le groupe de lignes réseau 2 se termine par le VDN58803. Au cours de l'intervalle, la terminaison est changée et devient VDN58804. Le système présente alors deux enregistrements pour ce groupe de lignes réseau dans les rapports (périodiques, quotidiens, hebdomadaires et mensuels) se référant à l'intervalle au cours duquel la modification est intervenue.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport Ligne réseau/Groupe de lignes réseau : Heure de pointe. Sélectionnez le groupe de lignes réseau que vous voulez voir figurer dans ce rapport. Pour de plus amples informations, reportez-vous à Champs de saisie des rapports Ligne réseau/groupe de lignes à la page 367.

Description du rapport Résumé du groupe de lignes réseau

Le tableau suivant décrit les divers champs du rapport.

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Nom du groupe de lignes	Nom ou numéro du faisceau pour lequel le rapport a été demandé.	syn(TKGRP)
Nombre de lignes	Nombre de lignes du faisceau.	TRUNKS
Temps (pour les rapports par intervalles uniquement)	Tranches (périodes) horaires sélectionnées dans la fenêtre de saisie du rapport pour la consultation des données.	STARTTIME, STARTTIME + INTRVL
Date, Début semaine ou Début mois	Jour, semaine ou mois pour lequel le rapport a été établi (sélectionné dans la fenêtre de saisie du rapport).	ROW_DATE
Appels entrants	Nombre total d'appels entrants acheminés sur ce groupe de lignes réseau et achevés au cours de la période spécifiée.	sum(INCALLS)
Appels ACD	Nombre total d'appels entrants par groupe ou compétence, ou d'appels directs aux agent, auxquels il a été répondu par des agents et achevés pendant la période spécifiée.	sum(ACDCALLS)
Appels entrants abandonnés	Nombre total d'appels entrants abandonnés par l'appelant au cours de la période spécifiée.	sum(ABNCALLS)
Appels Autre	Nombre d'appels entrants abandonnés, ou n'ayant pas été traités comme des appels ACD. Sont inclus : les appels en occupation forcée, les appels déconnectés, les appels d'extension entrants auxquels il a été répondu, les appels débordés du serveur de communications, les appels entrants de courte durée et les appels dont l'aboutissement est inconnu.	sum(OTHERCALLS)
Durée moy. att. ligne entrante	Durée moyenne de blocage du faisceau pour tous les appels entrants terminés au cours de la période spécifiée. Il s'agit de la durée moyenne de monopolisation d'une ligne par un appel entrant typique (la ligne étant indisponible pour un autre appel durant ce laps de temps).	sum(INTIME)/ sum(INCALLS) <AVG_TRK_HOLD_IN_SUM>
CCS entrants	Occupation totale de la ligne réseau par les appels entrants pendant la période spécifiée.	sum(I_INOCC) (en secondes)/100
Appels sortants	Nombre d'appels sortants acheminés sur ce groupe de lignes réseau et achevés au cours de la période spécifiée.	sum(OUTCALLS)

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Appels ACD sortants	Nombre total d'appels sortants (si vous disposez de l'application de gestion des appels sortants sur ASAI) présentés à un ou plusieurs groupes/compétences et traités par un de leurs agents.	sum(O_ACDCALLS)
Appels sortants abandonnés	Nombre d'appels ACD sortants abandonnés par l'usager distant, si vous disposez de l'application de gestion des appels sortants sur ASAI.	sum(O_ABNCALLS)
Autres appels sortants	Nombre d'appels sortants abandonnés ou auxquels il n'a pas été répondu en tant qu'appels ACD. Sont inclus : les appels ayant reçu un signal d'occupation ou déconnectés par le serveur de communications, les appels internes sortants, les appels sortants de courte durée et les appels dont l'aboutissement est inconnu.	sum(O_OTHERCALLS)
Durée moy. att. ligne sortante	Durée moyenne de blocage de lignes par des appels sortants acheminés par ce faisceau et achevés au cours de la période spécifiée.	sum(OUTTIME)/ sum(OUTCALLS) <AVG_TRK_HOLD_OUT_SUM>
CCS sortant	Occupation totale des lignes par les appels sortants au cours de la période spécifiée.	sum(I_OUTOCC) / 100
Appels sortants acheminés	Nombre d'appels sortants auxquels l'interlocuteur distant a répondu.	sum(COMPLETED)
Appels sortants bloqués	Nombre de tentatives d'appel sortant bloquées en raison de l'occupation de toutes les lignes réseau.	sum(BLOCKAGE)
% Toutes les lignes occupées	Pourcentage du temps où toutes les lignes étaient occupées pendant la période spécifiée.	Pour un rapport par intervalles : 100* sum(ALLINUSETIME) / sum(INTRVL*60) Pour un rapport quotidien : <PERCENT_AL_BSY_SUM_D> Pour un rapport hebdomadaire : <PERCENT_AL_BSY_SUM_W> Pour un rapport mensuel : <PERCENT_AL_BSY_SUM_M>
% Occup. maint.	Pourcentage du temps pendant lequel les lignes réseau étaient hors service pour cause de maintenance au cours de la période spécifiée.	Pour un rapport par intervalles : 100*sum(MBUSYTIME) / (avg(INTRVL*60)*sum(TRUNKS)) . Pour rapport quotidien : <PERCENT_MBUSY_SUM_D> Pour un rapport hebdomadaire : <PERCENT_MBUSY_SUM_W> Pour un rapport mensuel : <PERCENT_MBUSY_SUM_M>

Rapports VDN

Cette section décrit les rapports VDN.

Informations générales sur les rapports VDN

Contenu d'un rapport VDN

Les rapports VDN vous soumettent les informations spécifiques suivantes sur les VDN et les scénarios :

- synthèse de la performance du traitement des appels ACD entrants pour un VDN donné
- données d'appels spécifiques d'un VDN
- nombre d'appels auxquels a répondu un agent mesuré, ou d'appels connectés à une destination non ACD (un opérateur, par exemple), ou bien d'appels abandonnés, traités par un VDN pendant une période donnée
- informations relatives au traitement des appels survenant pendant l'heure de pointe du jour choisi, pour chaque VDN sélectionné
- données de traitement des appels concernant plusieurs VDN et ACD

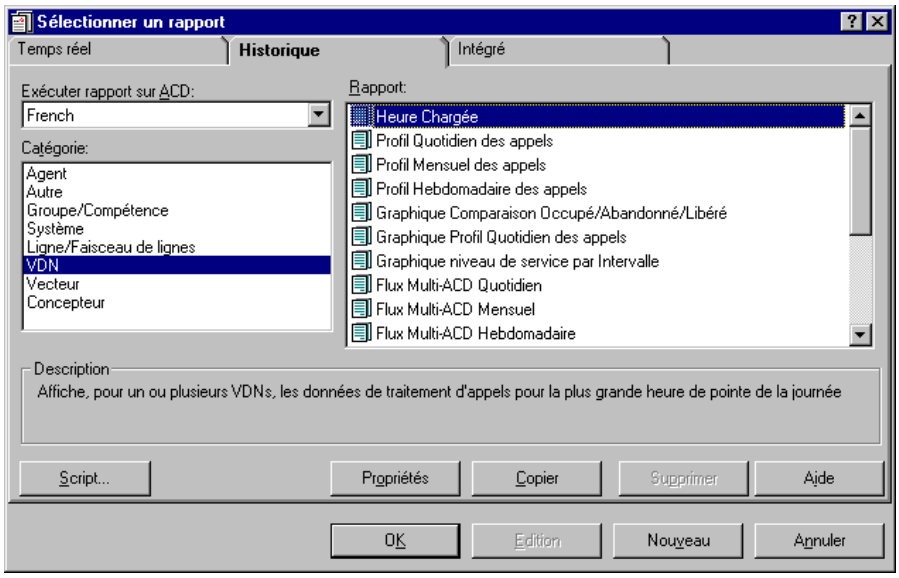
Organisation des rapports VDN

La liste suivante présente la structure des rapports VDN dans Supervisor :

- Rapport VDN : heure de pointe à la page 382
- Rapport VDN Profil des appels à la page 384
- Rapport graphique de comparaison VDN Occupé/Abandonné/Déconnecté à la page 387
- Rapport Graphique profil des appels VDN à la page 389
- Rapport Graphique niveau de service VDN à la page 391
- Rapport Flux VDN Multi-ACD à la page 393
- Rapport VDN à la page 396
- Rapport Préférences de compétences VDN à la page 400

Fenêtre de sélection des rapports VDN

La figure suivante présente un exemple de fenêtre de sélection des rapports VDN. Les rapports sont traités selon leur ordre d'apparition dans cette fenêtre.



Champs de saisie des rapports VDN

Champs de saisie des rapports VDN

Le tableau suivant décrit les champs des fenêtres de saisie des rapports historiques VDN. Tous les rapports n'utilisent pas tous les champs ; pour déterminer ce que vous allez visualiser, reportez-vous aux informations relatives au rapport que vous exécutez. Vous sélectionnerez généralement de produire ce rapport pour un VDN précis.

Tous les champs possibles de cette fenêtre sont décrits ci-après :

Champ	Définition
VDN	Entrez le nom ou le numéro du VDN à inclure dans le rapport.
Date	Entrez la date que le rapport doit couvrir : • jour/mois/année (par exemple, 21/03/02) • décalage négatif par rapport à la date actuelle (par exemple, -1 pour la veille)
Heures (par intervalle)	Entrez les heures que le rapport doit couvrir. Utilisez l'un des formats suivants : • AM/PM (par exemple, 7:30AM-5:00PM) • Format 24 heures (par exemple, 7:30-17:00) • Vous pouvez spécifier une date négative par rapport à la date actuelle (par exemple, -1 pour hier). Sélectionnez les informations dans la liste déroulante présentant les éléments précédemment utilisés. A chaque session CMS, Supervisor enregistre les éléments que vous avez sélectionnés pour renseigner les différents champs de saisie. Vous pouvez choisir un élément dans la liste déroulante associée au champ.
Destination	Choisissez la destination du rapport. Vous pouvez sélectionner **Visualiser rapport à l'écran** ou **Imprimer rapport sur**, puis utiliser le bouton Sélectionner imprimante pour imprimer le rapport sur une imprimante Windows. L'imprimante par défaut est indiquée.

Rapport VDN : heure de pointe

Le rapport VDN : heure de pointe fournit des informations relatives au traitement des appels pendant l'heure de pointe du jour choisi, et ce, pour chaque VDN sélectionné.

L'heure de pointe correspond à un ensemble d'intervalles contigus totalisant une heure pendant laquelle est enregistré le plus grand nombre d'appels entrants pour le VDN. Si, par exemple, le système enregistre les données par intervalles de 15 minutes, l'heure la plus chargée peut correspondre aux quatre intervalles compris entre 10H15 et 11H15, ou entre 16H30 et 17H30, etc.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- L'attribut du rapport Appels présentés comprend la totalité des appels entrés dans le VDN.
- Le rapport historique VDN : heure de pointe est disponible au format intervalle uniquement.
- Les attributs de la base de données utilisés dans le rapport VDN : heure de pointe sont stockés dans la table hvdn (table de subdivision horaire).
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport VDN. Sélectionnez le VDN qui doit figurer sur le rapport. Pour plus d'informations, reportez-vous à Champs de saisie des rapports VDN à la page 381.

Description du rapport VDN : heure de pointe

Le tableau suivant décrit les divers champs du rapport.

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Date	Jour pour lequel le rapport a été établi (sélectionné dans la fenêtre de saisie du rapport).	ROW_DATE
ACD	ACD associé aux VDN dans le rapport. Il s'agit toujours de l'ACD actuel.	syn(ACD)
Nom VDN	Numéro ou nom de chaque VDN pour lequel le rapport affiche des données (sélectionné dans la fenêtre de saisie du rapport).	syn(VDN)
Heure de pointe	L'heure de pointe correspond à un ensemble d'intervalles contigus totalisant une heure pendant laquelle est enregistré le plus grand nombre d'appels entrants pris en charge par le VDN.	BH_STARTTIME

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Appels entrants	Nombre d'appels vers le VDN achevés durant l'heure de pointe.	BH_VDNCALLS
Appels ACD	Nombre d'appels vers le VDN achevés pendant l'heure de pointe et auxquels un agent a répondu en tant qu'appels de groupe/compétence ou appels directs aux agents.	BH_ACDCALLS
Durée moy. appel ACD	Durée moyenne de conversation consacrée par les agents aux appels ACD groupe/compétence, et aux appels directs aux agents, vers le VDN et achevés pendant l'heure de pointe. HOLDTIME (attente) n'est pas compris dans ce calcul.	BH_ACDTIME/ BH_ACDCALLS
Appels aban.	Nombre d'appels vers le VDN abandonnés au cours de l'heure de pointe.	BH_ABNCALLS
Appels occup. forcée	Nombre d'appels ayant reçu un signal d'occupation forcée lors du traitement par le VDN (pendant l'heure de pointe).	BH_BUSYCALLS
Appels libé. forcée	Nombre d'appels ayant reçu un signal de déconnexion forcée lors du traitement par le VDN (pendant l'heure de pointe).	BH_DISCCALLS
Appels Autre	Nombre d'appels connectés vers une destination non ACD lors du traitement par le VDN (pendant l'heure de pointe).	BH_OTHERCALLS -BH_BUSYCALLS - BH_DISCCALLS

Rapport VDN Profil des appels

Le rapport Profil des appels VDN indique le nombre d'appels connectés et auxquels il a été répondu, ainsi que les appels abandonnés, dans chacun des paliers de niveau de service administrés par le VDN, pour la période sélectionnée. Le rapport Profil des appels VDN indique par ailleurs le niveau de service acceptable défini pour le VDN et le pourcentage correspondant d'appels ayant été connectés et auxquels il a été répondu réalisés pendant la période couverte par le rapport.

Ce rapport vous indiquant le délai de réponse aux appels ou d'abandon, il vous permet de déterminer combien de temps un appelant est disposé à attendre la réponse d'un agent avant de raccrocher. Grâce à ces informations, vous pourrez déduire la vitesse de réponse requise pour réduire le nombre d'appels abandonnés.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Ce rapport est disponible uniquement si vous disposez de la fonction de routage conditionnel et que vous êtes habilité à l'utiliser.
- Chacune des dix colonnes représente un temps d'attente croissant. La première colonne, par exemple, répertorie les appels connectés et auxquels il a été répondu en un temps (en secondes) inférieur ou égal à PALIER1, la seconde colonne correspond aux appels traités en un temps inférieur ou égal à PALIER2 mais supérieur à PALIER1, et ainsi de suite.
- Les appels en occupation forcée ou déconnectés, ainsi que les appels en flux sortant (appels dirigés vers un autre VDN, par exemple), ne sont pas pris en compte dans le rapport VDN Profil des appels.
- Le rapport VDN Profil des appels est disponible au format quotidien, hebdomadaire et mensuel.
- Les attributs de la base de données du rapport VDN Profil des appels sont stockés dans les tables dvdn (table quotidienne), wvdn (table hebdomadaire) et mvdn (table mensuelle).
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport VDN. Sélectionnez le VDN qui doit figurer sur le rapport. Pour plus d'informations, reportez-vous à Champs de saisie des rapports VDN à la page 381.

Administration système préalable

Vous devez définir le niveau de service acceptable et les paliers de niveau de service pour ce VDN dans la fenêtre Configuration du profil des appels VDN. La valeur zéro (0) est affectée à tous les paliers et tous les appels apparaissent dans le premier palier si vous ne définissez pas le niveau de service et les paliers. Pour de plus amples informations, reportez-vous au document Administration d'Avaya Call Management System.

Description du rapport VDN Profil des appels

Le tableau suivant décrit les divers champs du rapport.

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Date, Début semaine, Début mois	Jour, semaine ou mois pour lequel le rapport a été établi (sélectionné dans la fenêtre de saisie du rapport).	ROW_DATE
VDN	Numéro ou nom du VDN pour lequel le rapport affiche des données (sélectionné dans la fenêtre de saisie du rapport).	syn(VDN)
ACD	Nom ou numéro de l'ACD pour lequel a été établi le rapport.	syn(ACD)
% dans niveau de serv. accept.	Pourcentage des appels entrants sur le VDN auxquels un agent mesuré a répondu, ou connectés vers une destination non ACD, en respectant les normes de niveau de service acceptable (définies dans la fenêtre Configuration du profil des appels VDN).	100*(sum(ACCEPTABLE)/ sum(INCALLS)), <PERCENT_SERV_LVL_VDN >
Profil des appels modifié	Indique si les paliers du profil des appels (dans la fenêtre VDN Profil des appels) ont été modifiés (OUI/NON) pendant la période couverte par le rapport.	syn(YES_NO)
Niveau de service modifié	Indique si le niveau de service acceptable (dans la fenêtre Configuration du profil des appels VDN) a été redéfini (OUI/ NON) pendant la période couverte par le rapport.	syn(YES_NO)

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Secondes	Bornes inférieure et supérieure, en secondes, de chaque palier de niveau de service (telles que définies dans la fenêtre Configuration du profil des appels VDN). Ces segments représentent des durées d'attente de plus en plus longues au cours desquelles les appels ont reçu une réponse d'un agent mesuré, ont été connectés vers une destination non ACD, ou ont été abandonnés.	PERIOD1-9
Appels ACD+ conn.	Nombre d'appels acheminés par le VDN auxquels un agent mesuré a répondu, ou qui ont été connectés vers une destination non ACD, à chaque palier de niveau de service. **Connectés** désigne les appels auxquels une destination non ACD a répondu.	sum(ANSCONNCALLS1), sum(ANSCONNCALLS2), via la sum(ANSCONNCALLS10)
Appels aban.	Nombre d'appels vers le VDN, à chaque palier de niveau de service, pour lesquels l'appelant a raccroché avant qu'on ait pu lui répondre.	sum(ABNCALLS1), sum(ABNCALLS2), via la sum(ABNCALLS10)
Appels ACD+Conn (total)	Nombre d'appels acheminés par le VDN auxquels un agent mesuré a répondu, ou qui ont été connectés vers une destination non ACD. **Connectés** désigne les appels auxquels une destination non ACD a répondu.	sum(ACDCALLS + CONNECTCALLS)
Vit. moy. de rép./conn	Durée moyenne (minutes et secondes) écoulée avant une réponse d'un agent, ou une connexion vers une destination non ACD, pour les appels achevés pendant ce palier. Cette moyenne comprend les appels directs aux agents. **Connectés** désigne les appels auxquels une destination non ACD a répondu.	sum(ANSTIME +CONNECTTIME) / sum((ACDCALLS + CONNECTCALLS)
% Rép. +Conn.	Nombre d'appels au VDN auxquels un agent mesuré a répondu, ou qui ont été connectés à une destination non ACD, au niveau de service acceptable. **Connectés** désigne les appels auxquels une destination non ACD a répondu.	100*(sum(ACDCALLS + CONNECTCALLS) / sum(INCALLS)), <PERCENT_VDN_ANSCONN >

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Appels aban.	Nombre d'appels abandonnés alors qu'ils étaient pris en charge par le VDN.	sum(ABNCALLS)
Temps moy. aban.	Durée d'attente moyenne avant que l'appelant n'abandonne son appel.	sum(ABNTIME) / sum(ABNCALLS), <AVG_ABANDON_TIME_SUM>
% Aban.	Pourcentage d'appels abandonnés alors qu'ils étaient pris en charge par le VDN.	100*(sum(ABNCALLS) / sum(INCALLS)), <PERCENT_VDN_ANSCONN>

Rapport graphique de comparaison VDN Occupé/ Abandonné/Déconnecté

Ce rapport affiche le pourcentage de VDN consolidés qui étaient occupés, abandonnés et déconnectés à la date que vous avez spécifiée.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- L'ACD sélectionné est affiché dans le coin inférieur droit du rapport.
- Une légende située à droite du rapport identifie par une couleur distincte les % occupés, % abandonnés et % déconnectés.
- % occupés fait référence au pourcentage de tous les appels qui sont occupés pour tous les VDN de l'ACD.
- % abandonnés fait référence au pourcentage de tous les appels qui sont abandonnés pour tous les VDN de l'ACD.
- % déconnectés fait référence au pourcentage d'appels déconnectés pour tous les VDN de l'ACD.
- Vous pouvez changer de type de graphique. Pour de plus amples informations, reportez-vous à Utilisation des rapports à la page 41.
- Les attributs de la base de données sont stockés dans la table dvdn (table quotidienne).
- Ce rapport n'est disponible qu'avec l'interface Supervisor.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport VDN. Sélectionnez le VDN qui doit figurer sur le rapport. Pour plus d'informations, reportez-vous à Champs de saisie des rapports VDN à la page 381.

Description du rapport Graphique profil des appels VDN

Le tableau suivant décrit les divers champs du rapport.

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Date	Jour pour lequel le rapport a été établi (sélectionné dans la fenêtre de saisie du rapport).	ROW_DATE
VDN	Numéro ou nom du VDN pour lequel le rapport affiche des données (sélectionné dans la fenêtre de saisie du rapport).	VDN ou syn(VDN)
ACD	Nom ou numéro de l'ACD envoyant les appels au VDN.	syn(ACD)
Abandonné	Le pourcentage du nombre total des appels dans tous les VDN de l'ACD sélectionné qui ont été abandonnés à la date spécifiée.	100 * (sum(ABNCALLS/ sum(INCALLS)). Notez que ce calcul n'est pas un calcul CMS standard ; il est disponible uniquement par le biais des rapports.
Occupé	Le pourcentage du nombre total des appels dans tous les VDN de l'ACD sélectionné qui étaient occupés à la date spécifiée.	100 * (sum(BUSYCALLS)/ sum(INCALLS)). Notez que ce calcul n'est pas un calcul CMS standard ; il est disponible uniquement par le biais des rapports.
Déconnecté	Le pourcentage du nombre total des appels dans tous les VDN de l'ACD sélectionné qui ont déconnecté à la date spécifiée.	100 * (sum(DISCCALLS)/ sum(INCALLS)). Notez que ce calcul n'est pas un calcul CMS standard ; il est disponible uniquement par le biais des rapports.

Rapport Graphique profil des appels VDN

Ce rapport compare, pour une date donnée, le traitement des appels vers le VDN spécifié par rapport au niveau de service acceptable prédéfini pour votre centre d'appels.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Ce rapport comporte quatre graphiques et présente, en premier lieu, diverses données liées au profil des appels VDN. La zone située à droite de chaque graphique est une légende.
- Le camembert en 3D situé dans la section supérieure gauche indique le pourcentage des appels ACD correspondant au niveau de service acceptable prédéfini et le pourcentage des appels aux autre niveaux. La valeur numérique représentée par chaque portion du camembert est affichée à l'intérieur de celle-ci.
- Le graphique à zones empilées situé dans la section inférieure gauche indique le nombre d'appels ACD auxquels il a été répondu et ceux abandonnés dans chaque palier de service. Notez que le chiffre affiché pour chaque niveau de service correspond à la borne supérieure de l'intervalle. Par exemple, si les deux premiers intervalles sont 5 et 10, le premier point de données indique le nombre d'appels auxquels il a été répondu ou qui ont été abandonnés dans une plage de 0 à 5 secondes ; le second indique le nombre d'appels auxquels il a été répondu ou qui ont été abandonnés dans une plage de 6 à 10 secondes.
- Les camemberts en trois dimensions situés sur le côté droit du rapport décomposent ces données entre appels avec réponse et appels abandonnés. La valeur numérique représentée par chaque portion du camembert est affichée à l'intérieur de celle-ci.
- Vous pouvez changer de type de graphique. Pour de plus amples informations, reportez-vous à Utilisation des rapports à la page 41.
- Les attributs de la base de données sont stockés dans la table dvdn (table quotidienne).
- Ce rapport n'est disponible qu'avec l'interface Supervisor.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport VDN. Sélectionnez le VDN qui doit figurer sur le rapport. Pour plus d'informations, reportez-vous à Champs de saisie des rapports VDN à la page 381.

Description du rapport Graphique profil des appels VDN

Le tableau suivant décrit les divers champs du rapport.

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Date	Jour pour lequel le rapport a été établi (sélectionné dans la fenêtre de saisie du rapport).	ROW_DATE
VDN	Numéro ou nom du VDN pour lequel le rapport affiche des données (sélectionné dans la fenêtre de saisie du rapport).	VDN ou syn(VDN)
Appels ACD	Nombre total d'appels VDN auxquels il a été répondu au cours de la journée.	ACDCALLS
Appels aban.	Nombre total d'appels VDN abandonnés au cours de la journée.	ABNCALLS
Niveau de service	Indique le niveau de service acceptable administré.	SERVICELEVEL
Profil des appels modifié	Indique si la définition du niveau de service a été modifiée. OUI signifie que le niveau de service acceptable a été redéfini au cours de la période couverte par le rapport. Sinon, un NON s'affiche.	syn(SVCLEVELCHG)
Appels répondus dans niveau de service	Nombre d'appels auxquels, pendant la connexion à ce VDN, un agent a répondu, ou qui ont été connectés à une destination non ACD, à chaque palier de niveau de service. **Connectés** qualifie les appels auxquels on a répondu dans une destination non-ACD.	sum(ANSCONNCALLS1), sum(ANSCONNCALLS2 via 10)
Appels répondus dans niveau de service	Pourcentage des appels ACD de groupe/compétence auxquels un agent a répondu conformément au niveau de service acceptable prédéfini. Les appels vers le groupe/compétence comprennent les appels abandonnés, les appels auxquels il n'a pas été répondu et les appels ACD sortants effectués par un système annexe (par exemple, numérotation sortante prédictive). Ces derniers peuvent comprendre les appels en déconnexion forcée, réacheminés vers une autre destination, mis en file d'attente sur plusieurs groupes/compétences et répondus dans un autre groupe/compétence. Pourcentage dans niveau de service ne comprend pas les appels directs à agent.	<PERCENT_ SERV_LVL_SPL>

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Appels rép. et aban. par palier du niveau de service	Pourcentage des appels ACD de groupe/compétence auxquels un agent a répondu conformément au niveau de service acceptable prédéfini. Les appels vers le groupe/compétence comprennent les appels abandonnés, les appels auxquels il n'a pas été répondu et les appels ACD sortants effectués par un système annexe. Ces derniers peuvent comprendre les appels en déconnexion forcée, réacheminés vers une autre destination, mis en file d'attente sur plusieurs groupes/compétences et répondus dans un autre groupe/compétence. Pourcentage dans niveau de service ne comprend pas les appels directs à agent.	< <100-PERCENT_SERV_LVL_SPL>
Paliers du niveau service - Sec	Bornes inférieure et supérieure, en secondes, de chaque palier de niveau de service (telles que définies dans la fenêtre Configuration du profil des appels VDN). Ces paliers représentent des segments de durée d'attente de plus en plus longs au cours desquels les appels peuvent être pris ou abandonnés.	PERIOD1-9
% Distribution réponse des appels	Graphique affichant la répartition entre les différents intervalles du pourcentage d'appels répondus au cours de la journée.	Aucun.
% Distribution des abandons	Graphique affichant la répartition entre tous les paliers du pourcentage d'appels abandonnés au cours de la journée.	Aucun.

Rapport Graphique niveau de service VDN

Ce rapport montre le pourcentage d'appels ACD auxquels il a été répondu au niveau de service acceptable prédéfini et celui d'appels ACD abandonnés pour la date et le VDN que vous spécifiez.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Chaque ensemble de barres verticales est identifié par l'heure de début du palier de service concerné. La zone située en dessous du graphique est une légende.
- Vous pouvez changer de type de graphique. Pour de plus amples informations, reportez-vous à Utilisation des rapports à la page 41.

- Les attributs de la base de données utilisés dans ce rapport sont stockés dans la table hvdn (table de subdivision horaire).
- Ce rapport n'est disponible qu'avec l'interface Supervisor.
- Ce rapport n'est disponible qu'avec l'interface Supervisor.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport VDN. Sélectionnez le VDN qui doit figurer sur le rapport. Pour plus d'informations, reportez-vous à Champs de saisie des rapports VDN à la page 381.

Description du rapport Graphique niveau de service VDN

Le tableau suivant décrit les divers champs du rapport.

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Date	Jour pour lequel le rapport a été établi (sélectionné dans la fenêtre de saisie du rapport).	ROW_DATE
VDN	Numéro ou nom du VDN pour lequel le rapport affiche des données (sélectionné dans la fenêtre de saisie du rapport).	VDN
Secondes	Indique le niveau de service effectif administré.	SERVICELEVEL
Niveau de service modifié	Indique si la définition du niveau de service a été modifiée. OUI signifie que le niveau de service acceptable a été redéfini au cours de la période couverte par le rapport. Sinon, un NON s'affiche.	syn(SVCLEVELCHG)
% dans niveau de serv. accept.	Pourcentage des appels entrants sur le VDN auxquels un agent mesuré a répondu ou ayant été connectés vers une destination non ACD et qui satisfont au niveau de service acceptable (défini dans la fenêtre Configuration du profil des appels VDN). Les données se réfèrent à chaque subdivision horaire, ou jour, spécifié (sélectionné dans la fenêtre de saisie du rapport).	<PERCENT_ SERV_LVL_ VDN>
% Appels aban.	Pourcentage d'appels entrants ayant été abandonnés dans le VDN.	<PERCENT_ VDN_ABAN>
Heures	Tranches (périodes) horaires sélectionnées dans la fenêtre de saisie du rapport pour la consultation des données.	STARTTIME or STARTTIME + INTRVL

Rapport Flux VDN Multi-ACD

Le rapport Flux VDN Multi-ACD soumet des informations relatives au traitement des appels pour les VDN et les ACD sélectionnés. Ce rapport peut afficher des informations sur huit ACD maximum.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Ce rapport est disponible uniquement si vous avez acquis la fonction de routage conditionnel et que vous êtes habilité à l'utiliser.
- Pour obtenir des données relatives aux tentatives et aux réussites de recherche sur site distant, la fonctionnalité Tentative de recherche sur site distant (Lookahead Interflow) doit être activée sur votre ACD.
- Seuls les appels dirigés vers un autre VDN et vers une destination extérieure (hors du serveur de communications) sont pris en compte par l'élément de rapport Appels réacheminés du VDN.
- L'élément de rapport Flux débordement externe du VDN prend en compte les aboutissements d'appels de type Tentative de recherche sur site distant ou autre.
- Le rapport VDN Flux d'appels Multi-ACD est disponible au format quotidien, hebdomadaire et mensuel.
- Les attributs de la base de données du rapport VDN Flux d'appels multi-ACD sont stockés dans les tables dvdn (table quotidienne), wvdn (table hebdomadaire) et mvdn (table mensuelle).
- Il est impossible de personnaliser ce rapport.
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport VDN. Sélectionnez le VDN qui doit figurer sur le rapport. Ce rapport peut afficher des informations sur huit ACD maximum. Pour plus d'informations, reportez-vous à Champs de saisie des rapports VDN à la page 381.

Description du rapport Flux VDN Multi-ACD

Le tableau suivant décrit les divers champs du rapport.

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Date, Début semaine, Début mois	Jour, semaine ou mois pour lequel le rapport a été établi (sélectionné dans la fenêtre de saisie du rapport).	ROW_DATE
Nom VDN	Numéro ou nom de chaque VDN pour lequel le rapport affiche des données (sélectionné dans la fenêtre de saisie du rapport). Si un même nom de VDN est utilisé sur deux ACD ou plus, il sera répété pour chaque ACD concerné.	syn(VDN)
ACD	ACD associé aux VDN dans le rapport.	syn(ACD)
Appels entrants	Nombre d'appels soumis au VDN qui ont été achevés pendant la période spécifiée.	INCALLS sum(INCALLS) (pour la ligne Totaux)
Appels ACD	Nombre d'appels ACD de groupe/compétence et directs aux agents destinés au VDN et achevés pour lesquels un agent a répondu pendant la période couverte par le rapport.	ACDCALLS sum(ACDCALLS) (pour la ligne Totaux)
Appels aban.	Nombre d'appels ACD au VDN où l'appelant a raccroché avant qu'on lui réponde pendant la période concernée.	ABNCALLS sum(ABNCALLS) (pour la ligne Totaux)
Appels occup. + libé.	Nombre d'appels ayant reçu un signal d'occupation forcée, ou de déconnexion, lors de l'acheminement sur le VDN pendant la période spécifiée.	BUSYCALLS+ DISCCALLS, <BUSY_DISCONNECT> sum(BUSY+DISCCALLS) (pour la ligne Totaux)
Appels ACD	Nombre d'appels vers le VDN exécutés pendant la période spécifiée auxquels a répondu un agent d'un groupe/compétence de débordement (autre que le groupe/compétence principal). Les appels de messagerie groupe/compétence, les appels en recherche de voie de débordement, les routages vers un groupe/compétence et les appels directs aux agents sont comptabilisés dans cet élément.	BACKUPCALLS sum(BACKUPCALLS) (pour la ligne Totaux)
App. flux entrant	Nombre d'appels redirigés vers ce VDN via une instruction **route to** (router vers) au cours de la période spécifiée. Les appels sont comptabilisés qu'ils restent ou non connectés au VDN, qu'ils soient ou non abandonnés ou réacheminés vers une autre destination.	INFLOWCALLS sum(INFLOWCALLS) (pour la ligne Totaux)

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Appels réacheminés	Nombre d'appels redirigés vers un autre VDN ou une destination externe via une instruction **route to** (router vers) au cours de la période spécifiée. Les appels acheminés vers un autre scénario via une étape **go to vector** (aller à scénario) ne sont pas inclus.	OUTFLOWCALLS sum(OUTFLOWCALLS) (pour la ligne Totaux)
Appels débordés en externe	Nombre d'appels qui, pendant la période spécifiée, ont été routés de ce VDN vers une destination extérieure au serveur de communications. Cet élément comprend les appels de type Tentative recherche sur site distant.	INTERFLOWCALLS sum(INTERFLOWCALLS) (pour la ligne Totaux)
Tentatives recherche sur site distant	Nombre de tentatives de routage à partir du VDN par le serveur de communications, à l'aide de la fonction de recherche sur site distant (Lookahead Interflow), pendant la période spécifiée.	LOOKATTEMPTS sum(LOOKATTEMPTS) (pour la ligne Totaux)
Recherches sur site distant réussies	Nombre d'appels que le serveur de communications a réussi à router à partir du VDN à l'aide de la fonction de recherche sur site distant (Lookahead Interflow) pendant la période spécifiée.	LOOKFLOWCALLS sum(LOOKFLOWCALLS) (pour la ligne Totaux)
Tentatives routage via syst. annexe	Nombre de tentatives, dans la période spécifiée, de demande de routage par système annexe émises par un VDN. Cet élément du rapport comprend les échecs des tentatives de routage via système annexe, lorsque le système annexe n'a pas pu router l'appel pendant le délai défini dans le scénario.	ADJATTEMPTS sum(ADJATTEMPTS) (pour la ligne Totaux)
Routages via syst. annexe réussis	Nombre d'appels dont l'acheminement par un système annexe à l'aide d'une commande **adjunct routing** (routage via système annexe) d'un scénario a réussi au cours d'une période précise. Cet élément du rapport inclut les appels directs aux agents réalisés via le système annexe.	ADJROUTED sum(ADJROUTED) (pour la ligne Totaux)

Rapport VDN

Le rapport VDN fournit des informations historiques sur un VDN et une période spécifiques. Pour un VDN donné, les rapports VDN par intervalles, quotidiens, hebdomadaires et mensuels affichent différents types de données analysant la performance des traitements des appels qu'il a effectués.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Ce rapport est disponible uniquement si vous avez acquis la fonction de routage conditionnel et que vous êtes habilité à l'utiliser.
- Lorsque vous disposez de la fonctionnalité EAS (Sélection d'agents par compétence), la partie droite du rapport VDN présente trois colonnes intitulées « Préférence de compétence VDN ».
- La commande **go to vector** (aller à scénario) permet à l'ACD de traiter des appels sur plusieurs scénarios, bien que ces appels restent connectés au VDN d'origine. Ainsi, pour un élément de rapport tel que « Appels répondus dans principal », les principaux groupes répondant aux appels peuvent être référencés dans un scénario autre que le premier scénario auquel le VDN a été affecté.
- Le rapport VDN est disponible dans sa version par intervalles, quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle.
- Les attributs de la base de données du rapport VDN sont stockés dans les tables hvdn (table de subdivision horaire), dvdn (table quotidienne), wvdn (table hebdomadaire) et mvdn (table mensuelle).
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport VDN. Sélectionnez le VDN qui doit figurer sur le rapport. Pour plus d'informations, reportez-vous à Champs de saisie des rapports VDN à la page 381.

Description du rapport VDN

Le tableau suivant décrit les divers champs du rapport.

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Date, Début semaine, Début mois	Jours, semaines ou mois pour lesquels le rapport a été établi (sélectionnés dans la fenêtre de saisie du rapport).	ROW_DATE
Nom VDN	Numéro ou nom du VDN pour lequel le rapport affiche des données (sélectionné dans la fenêtre de saisie du rapport).	syn(VDN)
ACD	Nom ou numéro de l'ACD envoyant les appels au VDN.	syn(ACD)

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Temps (pour les rapports par intervalles uniquement)	Tranches (périodes) horaires sélectionnées dans la fenêtre de saisie du rapport pour la consultation des données.	STARTTIME, STARTTIME + INTRVL
Scénario	Numéro du scénario auquel le VDN est affecté. Si l'association VDN-scénario vient à changer pendant la période couverte par le rapport, ce dernier présente deux lignes, une pour chacun des scénarios associés au VDN.	VECTOR
Appels entrants	Nombre d'appels vers le VDN pendant la période spécifiée. Les appels sont comptabilisés qu'ils soient abandonnés, acheminés vers une autre destination, ou qu'on y ait répondu dans le VDN.	INCALLS sum(INCALLS)
App. flux entrant	Nombre d'appels redirigés vers ce VDN au cours de la période spécifiée via la commande de scénario **route to** (router vers). Les appels sont comptabilisés qu'ils soient abandonnés, acheminés vers une autre destination, ou qu'on y ait répondu dans le VDN.	INFLOWCALLS sum(INFLOWCALLS)
Appels ACD	Nombre d'appels ACD de groupe/ compétence et directs aux agents réalisés pendant la période du rapport et auxquels il a été répondu pendant leur acheminement par le VDN. Cette catégorie comprend les appels liés aux commandes **queue to** (en attente vers), **check** (vérification), **route to split/skill** (router vers groupe/compétence) et **adjunct routing** (routage annexe) et destinés à un groupe/compétence ou directement à un agent.	ACDCALLS sum(ACDCALLS)
Vit. moy. rép.	Durée moyenne d'attente, en minutes et secondes, des appels ACD groupe/ compétence et directs aux agents, avant une réponse par un agent.	ANSTIME/ ACDCALLS, <AVG_ANSWER_SPEED> <AVG_ANSWER_SPEED_SUM>
Durée moy. appel ACD	Durée moyenne de conversation, en minutes et secondes, consacrée aux appels groupe/compétence et aux appels directs aux agent, pour ce VDN. HOLDTIME (attente) n'est pas compris dans ce calcul.	ACDTIME/ACDCALLS, <AVG_ACD_TALK_TIME> <AVG_ACD_TALK_TIM_SUM>

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Temps moy. ACW	Durée moyenne consacrée par les agents aux travaux après appels relatifs à des appels ACD groupe/compétence et à des appels directs aux agents sur ce VDN pendant la période spécifiée.	ACWTIME/ ACDCALLS <AVG_ACW_TIME> <AVG_ACW_TIME_SUM>
Appels ACD principal	Nombre d'appels vers le VDN exécutés pendant la période spécifiée auxquels a répondu un agent d'un groupe/ compétence principal. Les appels sont acheminés vers le groupe/compétence principal par la commande de scénario **queue to** (en attente vers). Les appels directs aux agents ne sont pas comptabilisés dans cet élément de rapport.	ACDCALLS- BACKUPCALLS sum(ACDCALLS) - sum(BACKUPCALLS)
Appels ACD en débordement	Nombre d'appels vers le VDN exécutés pendant la période spécifiée auxquels a répondu un agent d'un groupe/ compétence de débordement (autre que le groupe/compétence principal). Ces appels peuvent être redirigés vers un groupe/compétence de débordement par une commande de scénario **check backup** (recherche de voie de débordement), **messaging split/skill** (messagerie groupe/compétence), **route to split/skill** (routage groupe/ compétence) ou directe à agent. Les appels directs aux agents sont comptabilisés dans cet élément de rapport.	BACKUPCALLS sum(BACKUPCALLS)
Appels connectés	Nombre d'appels destinés au VDN ayant été connectés à une destination non ACD. **Connectés** désigne les appels auxquels une destination non ACD a répondu.	CONNECTCALLS
Temps moy. conn.	Durée moyenne d'attente des appels (minutes et secondes) sur le VDN avant leur connexion à une destination non ACD. CMS comptabilise le temps entre le moment où un appel est connecté au VDN et le moment où il est connecté à la destination. **Connectés** désigne les appels auxquels une destination non ACD a répondu.	CONNECTTIME / CONNECTCALLS, <AVG_CONNECT_TIME> <AVG_CONNECT_TIME_SUM>
Appels aban.	Nombre d'appels vers l'ACD ayant raccroché alors qu'ils étaient pris en charge par ce VDN. Ce chiffre concerne la période spécifiée.	ABNCALLS sum(ABNCALLS) (pour la ligne Totaux)

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Temps moy. aban.	Durée d'attente moyenne, en minutes et secondes, des appels sur ce VDN avant leur abandon. Cette moyenne sur la période spécifiée comprend les appels directs aux agents.	ABN TIME/ ABNCALLS, <AVG_ABANDON_TIME> <AVG_ABANDON_TIME_SUM> (pour la ligne Totaux)
% Aban.	Le pourcentage des appels présentés au VDN ayant été abandonnés.	100 * ABNCALLS / INCALLS
Appels en occupation forcée	Nombre d'appels ayant reçu un signal d'occupation forcée, pendant la période spécifiée, lors de la prise en charge par le VDN.	BUSYCALLS sum(BUSYCALLS) (pour la ligne Totaux)
Appels libé. forcée	Nombre d'appels ayant reçu un signal de déconnexion forcée, pendant la période spécifiée, lors de la prise en charge par le VDN.	DISCCALLS sum(DISCCALLS) (pour la ligne Totaux)
% Occupé	Le pourcentage du nombre total d'appels présentés au VDN mis en occupation forcée par une commande de scénario.	100 * BUSYCALLS / INCALLS
Appels réacheminés	Nombre d'appels redirigés vers un autre VDN ou une destination externe par une commande **route to** (router vers) ou **adjunct routing** (routage via un système annexe) pendant la période indiquée. Les appels acheminés vers un nouveau scénario via une commande **go to vector** (atteindre scénario) ne sont pas inclus.	OUTFLOWCALLS sum(OUTFLOWCALLS) (pour la ligne Totaux)
% Appels réacheminés	Le pourcentage du nombre total d'appels présentés au VDN qui ont été réacheminés vers un autre VDN.	100 * OUTFLOWCALLS/INCALLS
Temps moy. VDN	Temps moyen (minutes et secondes) que les appels ont passé sur le VDN, y compris en conversation. Cette moyenne s'applique à la période spécifiée et concerne l'ensemble des appels, y compris les appels directs agent, les appels abandonnés, les appels déconnectés, les appels en débordement externe, etc.	INTIME/INCALLS, <AVG_VDN_TIME> <AVG_VDN_TIME_SUM> (pour la ligne Totaux)
1ère préf. de comp.	Uniquement pour les serveurs de communications avec EAS, première compétence affectée à ce VDN.	SKILL1

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
2ème préf. de comp.	Uniquement pour les serveurs de communications avec EAS, seconde compétence affectée à ce VDN.	SKILL2
3ème préf. de comp.	Uniquement pour les serveurs de communications avec EAS, troisième compétence affectée à ce VDN.	SKILL3

Rapport Préférences de compétences VDN

Le rapport Préférences de compétences VDN indique le nombre d'appels auxquels on a répondu, le temps moyen de conversation et de travail après appel du VDN, répartis selon les préférences de compétences pour lesquelles ils ont été reçus. Il affiche les informations relatives à la première, seconde et troisième préférence de compétence du VDN.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Lorsqu'il est fait référence explicitement aux préférences de compétence du VDN dans le scénario (par exemple avec **queue to skill xx** (en attente vers compétence xx) au lieu de **queue to skill 1st** (en attente vers 1ère compétence)), les appels correspondants auxquels on a répondu sont inclus dans ce rapport.
- Le rapport Préférences de compétence VDN est disponible au format intervalle, quotidien, hebdomadaire et mensuel.
- Les attributs de la base de données du rapport Préférences de compétence VDN sont stockés dans les tables hvdn (table de subdivision horaire), dvdn (table quotidienne), wvdn (table hebdomadaire) et mvdn (table mensuelle).
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport VDN. Sélectionnez le VDN qui doit figurer sur le rapport. Pour plus d'informations, reportez-vous à Champs de saisie des rapports VDN à la page 381.

Description du rapport Préférences de compétence VDN

Le tableau suivant décrit les divers champs du rapport.

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
VDN	Nom ou numéro du VDN pour lequel a été établi le rapport.	syn(VDN)
ACD	Nom ou numéro de l'ACD pour lequel a été établi le rapport.	syn(ACD)
Date, Début semaine, Début mois	Date pour laquelle le rapport a été exécuté. Pour les rapports sur base hebdomadaire ou mensuelle, ces dates correspondent aux dates de début de la période concernée.	ROW_DATE
Temps (pour les rapports par intervalles uniquement)	Intervalles couverts par le rapport.	STARTTIME, STARTTIME + INTRVL
Scénario	Numéro du scénario auquel le VDN est affecté. Si l'association VDN-scénario vient à changer pendant la période couverte par le rapport, ce dernier présente deux lignes, une pour chacun des scénarios associés au VDN.	VECTOR
Appels entrants	Nombre d'appels entrants qui ont été acheminés vers ce VDN.	INCALLS sum(INCALLS)
Vit. moy. rép.	Délai moyen de réponse aux appels ACD de groupe/compétence, et directs aux agents, réalisés sur ce VDN au cours de la période concernée.	ANSTIME / ACDCALLS <AVG_ANSWER_SPEED> <AVG_ANSWER_SPEED_SUM>
Appels aban.	Nombre d'appels vers le VDN, au cours de la période concernée, pour lesquels l'appelant a raccroché avant qu'on lui ait répondu.	ABNCALLS sum(ABNCALLS)
Temps moy. aban.	Durée d'attente moyenne sur le VDN avant abandon par l'appelant.	ABNTIME / ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME> <AVG_ABANDON_TIME_SUM>

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Appels ACD	Nombre d'appels ACD d'une compétence, et directs aux agents, réalisés sur le VDN et pour lesquels un agent a répondu pendant la période couverte par le rapport. Cette catégorie comprend les appels liés aux commandes **queue to** (en attente vers), **check** (vérification), **messaging skill** (messagerie compétence), **route to** skill (router vers compétence) et **adjunct routing** (routage annexe) et destinés à une compétence ou directement à un agent.	ACDCALLS sum(ACDCALLS)
Durée moy. appel ACD	Durée moyenne de conversation consacrée aux appels ACD du groupe/ compétence, et aux appels directs aux agents, réalisés vers ce VDN et achevés au cours de la période concernée. HOLDTIME (attente) n'est pas compris dans ce calcul.	ACDTIME/ACDCALLS, <AVG_ACD_TALK_TIME> <AVG_ACD_TALK_TIM_SUM>
Temps moy. ACW	Durée moyenne des travaux après appels relatifs aux appels ACD de compétence et aux appels directs aux agents, réalisés vers le VDN au cours de la période concernée.	ACWTIME / ACDCALLS <AVG_ACW_TIME> <AVG_ACW_TIME_SUM>
1ère préf. de comp.	Première compétence affectée à ce VDN.	SKILL1
1ère comp. appels ACD rép.	Nombre d'appels ACD vers le VDN réalisés pendant la période couverte par le rapport et auxquels a répondu un agent dans la première préférence de compétence du VDN.	SKILLCALLS1 sum(SKILLCALLS1)
1ère comp. temps moy. ACD	Temps moyen de conversation des appels vers ce VDN auxquels ont répondu des agents dans leur première préférence de compétence. HOLDTIME (attente) n'est pas compris dans ce calcul.	SKILLTIME1 / SKILLCALLS1 sum(SKILLTIME1) / sum(SKILLCALLS1)
1ère comp. temps moy. ACW	Durée moyenne du travail après appel pour les appels de ce VDN auxquels ont répondu des agents dans la première préférence de compétence de ce VDN.	SKILLACWTIME1 / SKILLCALLS1 sum(SKILLACWTIME1) / sum(SKILLCALLS1)
2ème préf. de comp.	Deuxième compétence affectée à ce VDN.	SKILL2
2ème comp. appels ACD rép.	Nombre d'appels ACD vers le VDN réalisés pendant la période couverte par le rapport et auxquels a répondu un agent dans la seconde préférence de compétence de ce VDN.	SKILLCALLS2 sum(SKILLCALLS2)

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
2ème comp. temps moy. ACD	Durée moyenne de conversation des appels vers ce VDN auxquels ont répondu des agents dans la seconde préférence de compétence de ce VDN. HOLDTIME (attente) n'est pas compris dans ce calcul.	SKILLTIME2 / SKILLCALLS2 sum(SKILLTIME2) / sum(SKILLCALLS2)
2ème comp. temps moyen ACW	Durée moyenne des travaux après appels VDN auxquels ont répondu des agents dans la seconde préférence de compétence du VDN.	SKILLACWTIME2 / SKILLCALLS2 sum(SKILLACWTIME2) / sum(SKILLCALLS2)
3ème préf. de comp.	Troisième compétence affectée à ce VDN.	SKILL3
3ème comp. appels ACD rép.	Nombre d'appels ACD vers le VDN réalisés pendant la période couverte par le rapport et auxquels a répondu un agent dans la troisième compétence du VDN.	SKILLCALLS3 sum(SKILLCALLS3)
3ème comp. temps moy. ACD	Durée moyenne de conversation des appels vers ce VDN auxquels ont répondu des agents dans la troisième préférence de compétence de ce VDN. HOLDTIME (attente) n'est pas compris dans ce calcul.	SKILLTIME3 / SKILLCALLS3 sum(SKILLTIME3) / sum(SKILLCALLS3) (pour la ligne Totaux)
3ème comp. temps moyen ACW	Durée moyenne des travaux après appels pour les appels vers ce VDN auxquels ont répondu des agents dans la troisième préférence de compétence de ce VDN.	SKILLACWTIME3 / SKILLCALLS3 sum(SKILLACWTIME3) / sum(SKILLCALLS3) (pour la ligne Totaux)

Rapport Scénarios

Cette section décrit le rapport Scénarios.

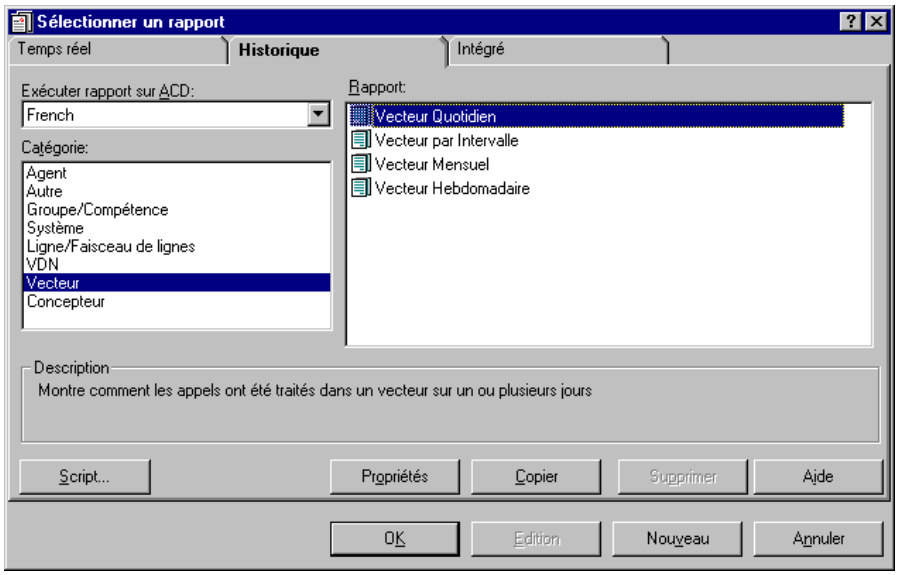
Informations d’ordre général sur le rapport Scénarios

Organisation du rapport Scénarios

Le rapport Scénarios est disponible dans sa version par intervalles, quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle.

Fenêtre de sélection du rapport Scénarios

La figure suivante présente un exemple de fenêtre de sélection du rapport Scénarios.



Champs de saisie du rapport Scénarios

Champs de saisie du rapport Scénarios

Le tableau suivant décrit les champs de la fenêtre de saisie.

Champ	Définition
Scénario	Entrez le nom ou numéro du scénario à inclure dans le rapport.
Date (pour rapport par intervalles uniquement)	Entrez les périodes que le rapport doit couvrir : • Vous pouvez utiliser le format jour/mois/année (par exemple, 21/03/02). • Vous pouvez spécifier une date négative par rapport à la date actuelle (par exemple, -1 pour hier).
Date (pour les rapports quotidiens, hebdomadaires et mensuels)	Entrez les périodes que le rapport doit couvrir : • Quotidien - entrez les jours • Hebdomadaire - entrez la date de début des semaines. Lorsque vous spécifiez une date pour un rapport hebdomadaire, elle doit correspondre au jour de début de semaine sélectionné dans la fenêtre Configuration système - Intervalles de stockage. Si la date et le premier jour de la semaine ne concordent pas, le message 0 occurrence(s) trouvée(s) est affiché sur la ligne d'état. • Mensuel - entrez le premier jour du mois de départ Utilisez l'un des formats suivants : • jour/mois/année (par exemple, 21/03/02) • décalage négatif par rapport à la date actuelle (par exemple, -1 pour la veille) • des entrées individuelles séparées par un point-virgule (;) (par exemple 21/03/02;23/03/02;25/03/02) • une plage de dates séparées par un tiret (par exemple, 21/03/02-25/03/02). Dans le cas de versions hebdomadaires ou mensuelles, le rapport inclut toutes les semaines, ou les mois, commençant dans la plage retenue.

Champ	Définition
Heures	Entrez les heures que le rapport doit couvrir. • Vous pouvez utiliser le format AM/PM (par exemple, 7:30 AM-5:00 PM). • Ou bien le format 24 heures (par exemple, 7:30-17:00).
Destination	Choisissez la destination du rapport. Vous pouvez sélectionner **Visualiser rapport à l'écran** ou **Imprimer rapport sur**, puis utiliser le bouton Sélectionner imprimante pour imprimer le rapport sur une imprimante Windows. L'imprimante par défaut est indiquée.

Rapport Scénarios

Le rapport Scénarios fournit différents éléments d'information sur le traitement des appels dans un scénario isolé.

Cette option de menu n'est disponible que si vous avez fait l'acquisition de la fonction de routage conditionnel des appels CMS et que vous êtes autorisé à l'utiliser.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Le rapport Scénarios est disponible au format intervalle, quotidien, hebdomadaire et mensuel.
- Les attributs de la base de données du rapport Scénarios sont stockés dans les tables hvector (table de subdivision horaire), dvector (table quotidienne), wvector (table hebdomadaire) et mvector (table mensuelle).

Description du rapport Scénarios

Le tableau suivant décrit les champs du rapport émis pour la période sélectionnée.

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Scénario	Numéro ou nom du scénario correspondant aux données du rapport (sélectionné dans la fenêtre de saisie du rapport).	syn(VECTOR)
Date, Début semaine ou Début mois	Jour (pour un rapport par tranches horaires) ou dates (pour les rapports sur une base quotidienne, hebdomadaire et mensuelle) pour lesquels est établi le rapport (comme sélectionné dans sa fenêtre de saisie).	ROW_DATE
Temps (pour les rapports par intervalles uniquement)	Tranches (périodes) horaires sélectionnées dans la fenêtre de saisie du rapport pour la consultation des données.	STARTTIME, STARTTIME+INTRVL
Appels entrants	Nombre d'appels traités par le scénario qui ont été achevés pendant la période spécifiée.	INCALLS sum(INCALLS) (pour la ligne Totaux)
Vit. moy. rép.	Durée moyenne d'attente, en minutes et secondes, des appels ACD de groupe ou de compétence, et directs aux agents, avant une réponse par un agent. Seuls les appels répondus en raison du traitement par ce scénario sont inclus.	ANSTIME/ACDCALLS <AVG_ANSWER_SPEED> <AVG_ANSWER_SPEED_SUM> (pour la ligne Totaux)
Appels ACD principal	Nombre d'appels réalisés pendant la période spécifiée auxquels a répondu un agent d'un groupe ou compétence principal suite au traitement par ce scénario. Les appels sont acheminés vers le groupe/compétence principal par la commande de scénario **queue to** (en attente vers). Les appels directs aux agents ne sont pas comptabilisés dans cet élément de rapport.	ACDCALLS-BACKUPCALLS sum(ACDCALLS) – sum(BACKUPCALLS) (pour la ligne Totaux)
Appels ACD en débordement	Nombre d'appels réalisés pendant la période spécifiée auxquels un agent d'un groupe/compétence de débordement a répondu à l'aide d'une commande de scénario autre que **queue to** (en attente vers). Les appels de messagerie groupe/compétence, les appels en recherche de voie de débordement, les routages vers un groupe/compétence et les appels directs aux agents sont comptabilisés dans cet élément.	BACKUPCALLS sum(BACKUPCALLS) (pour la ligne Totaux)

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Appels aban.	Nombre d'appels abandonnés par les appelants en cours de traitement par le scénario. Cet élément de rapport comprend les appels abandonnés alors qu'ils se trouvent dans une file d'attente de groupe ou de compétence, ou directs aux agents, ou alors qu'ils sonnent sur le poste téléphonique d'un agent, ou pendant le traitement par le scénario (l'appel n'est pas encore nécessairement dans une file d'attente). Ce chiffre concerne la période spécifiée.	ABNCALLS sum(ABNCALLS) (pour la ligne Totaux)
Temps moy. aban.	Durée d'attente moyenne, en minutes et secondes, des appels sur ce scénario avant leur abandon.	ABNTIME/ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME> <AVG_ABANDON_TIME_SUM> (pour la ligne Totaux)
Appels occup. forcée	Nombre d'appels ayant reçu, pendant la période spécifiée, un signal d'occupation forcée suite au traitement du scénario.	BUSYCALLS sum(BUSYCALLS) (pour la ligne Totaux)
Appels libé. forcée	Nombre d'appels ayant reçu, pendant la période spécifiée, un signal de déconnexion forcée suite au traitement du scénario.	DISCCALLS sum(DISCCALLS) (pour la ligne Totaux)
App. flux entrant	Nombre d'appels redirigés depuis le serveur de communications vers ce scénario via une commande **route to VDN** (router vers VDN) ou **go to vector** (aller à scénario) au cours de la période spécifiée.	INFLOWCALLS sum(INFLOWCALLS) (pour la ligne Totaux)
Appels réacheminés	Nombre d'appels réacheminés via une commande **go to vector** (aller à scénario), **route to** (router vers) ou **adjunct routing** (routage annexe) vers une destination autre qu'un groupe/ compétence ou directement aux agents. Les appels redirigés vers un groupe/ compétence ou directement à un agent via une commande **route to** (router vers), **adjunct routing** (routage annexe) ou **messaging split/skill** (messagerie groupe/compétence) sont toujours suivis dans le scénario.	OUTFLOWCALLS sum(OUTFLOWCALLS) (pour la ligne Totaux)

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Appels Autre	Sont compris ici les appels en occupation ou en déconnexion forcée, ainsi que les appels en débordement. OTHERCALLS = INCALLS - ACDCALLS -ABNCALLS.	OTHERCALLS
Temps moy. scénario	Durée d'attente moyenne, en minutes et en secondes, des appels traités par ce scénario. Cette moyenne, calculée sur la période couverte par le rapport, concerne tous les appels sur le scénario. Elle comprend les appels abandonnés, déconnectés, en débordement externe, etc. Le temps de conversation n'est pas inclus puisque l'appel quitte le scénario dès la connexion avec le poste téléphonique de l'agent. Le traitement du scénario s'arrête après la bonne exécution d'une commande **stop**, **go to vector** (aller à scénario) ou **route to** (router vers), après l'achèvement de sa dernière phase, lorsqu'un signal occupé ou déconnecté est émis, lorsque l'appelant abandonne ou qu'une commande de messagerie groupe/ compétence ou de routage par système annexe parvient à s'exécuter.	INTIME/INCALLS <AVG_VEC_TIME> <AVG_VEC_TIME_SUM> (pour la ligne Totaux)

Rapports intégrés

Ce chapitre contient une brève description de chaque rapport intégré disponible ainsi qu'une définition des différents champs de saisie. Il fournit également les informations nécessaires pour renseigner les fenêtres de saisie des rapports intégrés.

Organisation de ce chapitre

Chaque section de rapport contient les rubriques suivantes :

- A propos des rapports intégrés à la page 412
- Rapports Agent à la page 414
- Rapports groupe/compétence à la page 429
- Rapport VDN à la page 440

A propos des rapports intégrés

Définition des rapports intégrés

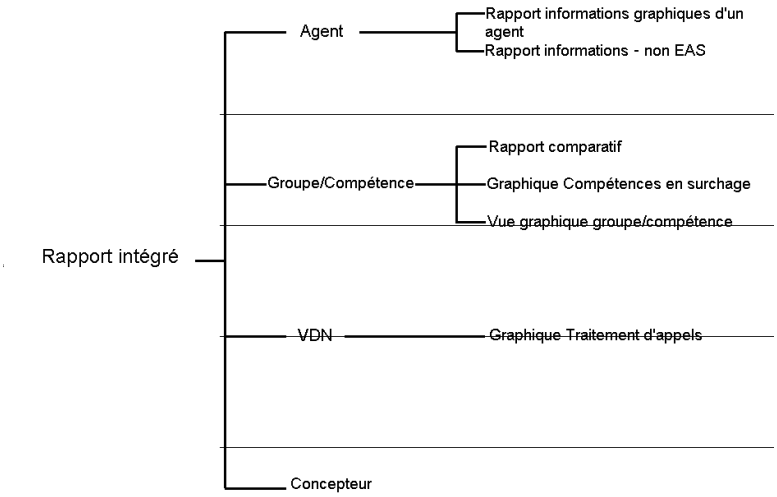
Dans l'onglet Rapports intégrés, les rapports rafraîchis en temps réel peuvent être sélectionnés pour afficher des informations accumulées au cours d'un intervalle quelconque compris entre les 24 dernières heures et la génération du rapport. Les rapports intégrés standard affichent des données concernant les activités des ACD, des agents, des groupes/compétences, des lignes réseau/groupes de lignes réseau, des scénarios et des VDN. Les rapports disponibles dépendent de votre type de serveur de communications, de vos autorisations et des performances de votre système.

Données de rapports intégrés

Une fois qu'un rapport intégré a été demandé à la base de données historique, les données ne sont pas automatiquement mises à jour. Les données temps réel contenues dans le rapport continueront à être mises à jour à la fin de chaque intervalle, mais les rapports doivent être de nouveau demandés pour obtenir des données historiques à jour. Les données pour la période demandée seront encore disponibles.

Diagramme du système de création de rapports intégrés

Le diagramme suivant illustre la structure du système de création de rapports intégrés. Cette section respecte la structure de rapport mise en évidence dans le diagramme. Ainsi, les rapports des agents sont décrits en premier, suivis des rapports des groupes/compétences et des rapports VDN. Les rapports de conception sont décrits dans le guide de l'utilisateur du *Concepteur de rapports d'Avaya Call Management System Supervisor*.



Présentation des informations des rapports

Vous ne pouvez accéder aux rapports intégrés que lorsque vous utilisez l'application Supervisor. Ils ne sont disponibles ni à partir du terminal, ni à partir du système standard Avaya CMS.

Seuls les rapports accessibles exclusivement à partir de Supervisor sont décrits dans ce chapitre. Un rapport intégré est une combinaison de données temps réel et de données historiques offrant un aperçu actuel de la journée. Pour des informations d'ordre général concernant les rapports intégrés, reportez-vous à la section Utilisation des rapports à la page 41 de ce document.

Rapports Agent

Les rapports Agent vous permettent d'accéder aux informations et aux statistiques relatives à chaque agent à partir d'une heure de départ définie.

Informations d'ordre général sur les rapports Agent

Organisation des rapports Agent

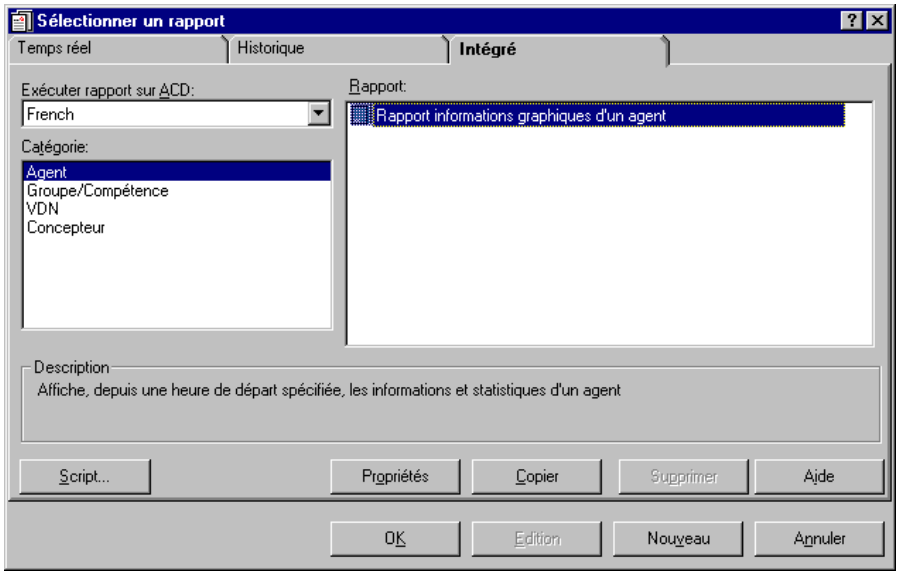
La liste suivante montre l'organisation des rapports intégrés sur les agents dans Supervisor. Selon le type de votre serveur de communications, vous aurez un rapport de type Informations ou Informations graphiques.

- Rapport Informations graphiques d'un agent à la page 415
- Rapport Informations graphiques d'un agent à la page 424

Fenêtre de sélection et champs de saisie du rapport Agent

Fenêtre de sélection du rapport Agent

La figure suivante présente un exemple de fenêtre de sélection de rapports Agent. Les rapports sont traités selon leur ordre d'apparition dans cette fenêtre :



Champs de saisie du rapport Agent

Cette section décrit les champs de saisie des fenêtres de saisie du rapport Agent intégré. Vous devez renseigner les champs de cette fenêtre pour lancer ce rapport. Ces champs sont identiques à ceux de toutes les fenêtres de saisie des rapports Agent.

Champ	Description
Agent	Entrez le nom de l'agent. Ce nom doit être défini dans le sous-système Dictionnaire ; dans le cas contraire, c'est le numéro ID de l'agent qui apparaît.
Heure de début du rapport	Entrez le jour et l'heure (au format 24 heures) de début de la collecte de données par le rapport. L'heure entrée (ou modifiée selon la plus proche heure de début d'intervalle précédent) s'insérera dans le champ Heure de début des données du rapport. **Remarque :** Si aucune heure de début n'est définie, l'heure par défaut sera minuit pour le jour courant. L'heure de début du rapport doit se situer moins de 24 heures avant l'heure actuelle.
Régénérer toutes les <#> secondes	Entrez un nombre de secondes (de 3 à 600) pour spécifier la vitesse à laquelle CMS doit mettre à jour les données du rapport. La valeur par défaut du champ **Taux de rafraîchissement en secondes** situé dans cette fenêtre correspond à votre fréquence minimale de rafraîchissement plus 15 secondes. Pour connaître votre taux minimal de rafraîchissement, ou le modifier, adressez-vous à votre administrateur CMS.
Valider les seuils du rapport	Cochez cette case pour activer les seuils du rapport.
Exécuter réduit	Cochez cette case pour réduire le rapport.

Rapport Informations graphiques d'un agent

Le rapport Informations graphiques d'un agent fournit des informations et des statistiques concernant un agent particulier à partir d'une subdivision horaire définie (au cours des dernières 24 heures).

Comment accéder à ce rapport

L'accès à ce rapport est multiple :

- A partir du menu de sélection Rapport intégré : catégorie Agent
- En cascade à partir des champs Nom agent ou ID de l'agent apparaissant dans d'autres rapports (par exemple, dans les rapports Etat de travail ou Graphiques agents en AUX ou dans les fenêtres Administration centre d'appels).

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Si vous utilisez un serveur de communications non doté de la fonction ACD, reportez-vous à la section Rapport Informations graphiques d'un agent à la page 424 de ce chapitre pour de plus amples détails.
- Ce rapport est disponible avec toutes les versions de serveurs de communications. Son contenu dépendra cependant de la version pour laquelle il est exécuté.
- Les superviseurs peuvent utiliser ce rapport pour accéder à des informations précises sur un agent particulier sans avoir à exécuter plusieurs commandes ni ouvrir plusieurs rapports. Ils peuvent ainsi rapidement évaluer les performances d'un agent et décider s'il convient d'ajouter ou de supprimer un agent d'une compétence.
- Si un agent se déconnecte alors qu'un rapport d'agent intégré est affiché, le temps en connexion et le temps en AUX de cet agent peuvent diminuer car le composant temps réel de ces paramètres a disparu. Le redémarrage du rapport fera de nouveau afficher les temps intégrés.
- Les attributs de la base de données du rapport Informations graphiques d'un agent sont stockés dans les tables cagent (table de l'intervalle en cours) et hagent (table de subdivision horaire).
- Il utilise la fenêtre de saisie du rapport Informations graphiques agent. Pour consulter les définitions des champs de saisie, reportez-vous à Fenêtre de sélection et champs de saisie du rapport Agent à la page 414.

Informations concernant le serveur de communications

La liste suivante décrit les informations concernant le serveur de communications contenues dans ce rapport :

- Un graphique à barres en 2D indique le temps que l'agent a passé dans chacun des états de travail depuis l'heure de début du rapport. Le message Temps passé par l'agent apparaît au-dessus du graphique.
- Un tableau montre les compétences affectées à l'agent ainsi que son niveau dans chacune de ces compétences. Une barre de défilement s'affiche si le nombre de compétences auxquelles l'agent est affecté est supérieur à la taille par défaut du tableau.

Description du rapport Informations graphiques d'un agent

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Heure de début du rapport	Jour et heure où le rapport a commencé à collecter des données.	Aucun attribut de base de données.
Agent	Nom (ou ID de l'agent, si le nom n'a pas été affecté dans le dictionnaire) des agents affectés et connectés à ce groupe/compétence.	syn(LOGID)
ID de l'agent	Le numéro d'identification de l'agent.	LOGID
Extn.	Extension (ou poste) à partir de laquelle l'agent s'est connecté.	EXTENSION
Etat	Mode de travail (état) en cours de l'agent (DISPONIBLE, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, SONNERIE, INCONNU, AUTRE, NON CONNECTE) et sens de l'appel (nul, ENTRANT ou SORTANT).	syn(AWORKMODE) et syn (DIRECTION)

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Temps	Temps écoulé depuis le dernier changement d'état de travail (WORKMODE) de l'agent pour n'importe quel groupe/compétence. Cet attribut n'est pas remis à l'état initial si DIRECTION est modifié alors que WORKMODE reste inchangé. Si par exemple l'agent passe de AUX en AUXOUT puis revient en AUX, AGTIME continue sans repartir à zéro.	AGTIME
Groupe/ compétence actif	Lorsqu'un agent traite un appel ACD de groupe/compétence ou direct aux agents ou qu'il travaille suite à un appel (ACW), il s'agit du groupe/compétence associé à l'appel ou à l'ACW. Lorsqu'un agent est disponible, en mode AUX ou en mode AUTRE, ce champ est vide. Lorsqu'un agent traite un appel AUXIN/AUXOUT, groupe/compétence OLDEST_LOGON. Lorsqu'un agent traite un appel AUXIN/AUXOUT à partir de l'état disponible, tout en étant en AUX ou en ayant un appel AUXIN/AUXOUT en attente, il s'agit du groupe/compétence OLDEST_LOGON. Lorsqu'un agent traite un appel AUXIN en ayant un appel ACD en attente, il s'agit du groupe/compétence OLDEST_LOGON. Lorsqu'un agent traite un appel AUXOUT en ayant un appel ACD en attente, il s'agit du groupe/compétence associé à l'appel ACD).	syn(WORKSKILL)
Motif AUX	Code de motif associé à l'état actuel de l'agent. Ce champ est vide si l'agent n'est pas à l'état AUX. Pour les agents en AUX sur des versions de serveur de communications antérieures à l'ECS ou non équipées de la fonction EAS et sans codes de motif actifs, ce champ indiquera 0 (zéro).	syn(AUXREASON)
Compétence supérieure	Compétence mesurée administrée en premier, celle qui est dotée de la priorité la plus élevée pour l'agent, le niveau de compétence 1 étant la priorité la plus élevée et 16 la moins élevée.	syn(TOPSKILL)

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Temps	Temps écoulé depuis le dernier changement d'état de travail (WORKMODE) de l'agent pour n'importe quel groupe/compétence. Cet attribut n'est pas remis à l'état initial si DIRECTION est modifié alors que WORKMODE reste inchangé. Si par exemple l'agent passe de AUX en AUXOUT puis revient en AUX, AGTIME continue sans repartir à zéro.	AGTIME
Groupe/ compétence actif	Lorsqu'un agent traite un appel ACD de groupe/compétence ou direct aux agents ou qu'il travaille suite à un appel (ACW), il s'agit du groupe/compétence associé à l'appel ou à l'ACW. Lorsqu'un agent est disponible, en mode AUX ou en mode AUTRE, ce champ est vide. Lorsqu'un agent traite un appel AUXIN/AUXOUT, groupe/compétence OLDEST_LOGON. Lorsqu'un agent traite un appel AUXIN/AUXOUT à partir de l'état disponible, tout en étant en AUX ou en ayant un appel AUXIN/AUXOUT en attente, il s'agit du groupe/compétence OLDEST_LOGON. Lorsqu'un agent traite un appel AUXIN en ayant un appel ACD en attente, il s'agit du groupe/compétence OLDEST_LOGON. Lorsqu'un agent traite un appel AUXOUT en ayant un appel ACD en attente, il s'agit du groupe/compétence associé à l'appel ACD).	syn(WORKSKILL)
Motif AUX	Code de motif associé à l'état actuel de l'agent. Ce champ est vide si l'agent n'est pas à l'état AUX. Pour les agents en AUX sur des versions de serveur de communications antérieures à l'ECS ou non équipées de la fonction EAS et sans codes de motif actifs, ce champ indiquera 0 (zéro).	syn(AUXREASON)
Compétence supérieure	Compétence mesurée administrée en premier, celle qui est dotée de la priorité la plus élevée pour l'agent, le niveau de compétence 1 étant la priorité la plus élevée et 16 la moins élevée.	syn(TOPSKILL)

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Préférence de traitement des appels	Préférence de traitement des appels de l'agent. Le champ peut être vide ou indiquer le niveau de compétence (LVL), le pourcentage (PCNT) ou le plus grand besoin (NEED).	syn(PREFERENCE)
Appels ACD	Appels ACD mis en file d'attente vers le groupe/compétence et auxquels un agent a répondu dans le groupe/compétence. Cette catégorie ne comprend pas les appels directs aux agents mais inclut les appels ACD effectués par un système annexe (numérotation sortante prédictive disponible uniquement pour les serveurs de communications dotés de la fonction ASAI).	sum(ACDCALLS)
Heure connexion	Heure de la journée à laquelle l'agent s'est connecté à ce groupe (SPLIT). Ce champ n'est pas défini tant que l'agent n'est pas connecté. Les valeurs peuvent être les suivantes : NULL et heure-du-jour.	LOGONSTART
Transfert en att.?	Un transfert vers un nouveau groupe ou une nouvelle compétence, ou un changement de compétences, est en attente pour cet agent. Cette fonctionnalité n'est disponible que sur les serveurs de communications équipés de la fonction Move Agent While Staffed (déplacer agent alors qu'il est connecté).	MOVEPENDING
Compétence directe agent	Compétence actuellement affectée en tant que compétence directe de l'agent. Les appels directs à agent vers l'agent sont mis en file d'attente sur cette compétence.	syn(DA_SKILL)
Appels directs à agent	Nombre d'appels ACD directs à agent auxquels l'agent a répondu.	DA_ACDCALLS
Groupe/ compétence	Numéro du groupe/compétence pour lequel les données ont été collectées.	syn(SPLIT)
Niveau	Niveau de compétence (de 1 à 16) ou niveau de compétence de réserve (1 ou 2) associé à SPLIT.	syn(LEVEL)

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Pourcentage	Affectation de pourcentage de l'agent pour ce groupe (SPLIT). Requiert Avaya Business Advocate.	PERCENT
DISPO	Temps écoulé depuis l'heure de début du rapport, pendant lequel l'agent était à l'état disponible pour les appels ACD de groupe/compétence ou directs aux agents dans un groupe/compétence quelconque. TI_AVAILTIME est enregistré pour le groupe/compétence OLDEST_LOGON. Pour une opération non EAS, si un agent s'est connecté à plusieurs groupes en mode AUX dans un groupe et est disponible pour d'autres appels ACD dans un autre groupe. L'agent accumule I_AVAILTIME pour le groupe dans lequel il est disponible et TI_AVAILABLE dans le groupe dans lequel il est le plus longtemps connecté.	sum(TI_AVAILTIME)
ACD	Temps au cours de l'intervalle de collecte pendant lequel l'agent était en conversation en appels ACD pour le GROUPE.	sum(I_ACDTIME + I_DA_ACDTIME)
ACW	Temps, au cours de l'intervalle de collecte, que l'agent a passé en travail après appel (incluant l'ACW pour des appels ACD de groupe/compétence et l'ACW non associé à un appel).	sum(I_ACWTIME + I_DA_ACWTIME)
AUX	Temps, au cours de l'intervalle de collecte, que l'agent a passé en AUX dans tous les groupes/compétences ou sur des appels AUXINCALLS ou AUXOUTCALLS. TI__ indique le temps enregistré pour le groupe/compétence dans lequel la connexion a été la plus longue.	sum(TI_AUXTIME)

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
SONNERIE	Temps au cours de l'intervalle de collecte pendant lequel des appels ACD de groupe/compétence et directs à agent ont sonné pour l'agent. Si l'agent change de mode de travail ou effectue/reçoit un autre appel au lieu de répondre à celui qui sonne, l'accumulation de temps I_RINGTIME cesse. RINGTIME indique le temps que l'appelant passe en sonnerie et est indépendant de l'activité de l'agent.	sum(I_RINGTIME)
AUTRE	Temps, pendant l'intervalle de collecte, que l'agent a passé à effectuer d'autres travaux dans tous les groupes/compétences. Pour tous les serveurs de communications en mode de fonctionnement automatique ou manuel (Auto-in ou Man-in), l'agent a mis un appel en attente sans entreprendre aucune autre action, a composé un numéro pour effectuer un appel ou activer une fonction ou un appel interne a sonné sans autre activité. Pour tous les serveurs de communications, TI_OTHERTIME est recueilli pour la période qui suit l'établissement de la liaison au serveur de communications ou la connexion de l'agent et qui précède l'indication à CMS de l'état de l'agent par le serveur de communications.	sum(TI_OTHERTIME)
Temps connecté	Temps, lors de l'intervalle de collecte, pendant lequel l'agent était connecté dans tout groupe/compétence. TI_ indique le temps enregistré uniquement pour le groupe/compétence dans lequel l'agent est resté connecté le plus longtemps.	sum(TI_STAFFTIME)

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Temps AUX	Temps, au cours de l'intervalle de collecte, que l'agent a passé en AUX dans tous les groupes/compétences ou sur des appels AUXINCALLS ou AUXOUTCALLS. TI_ indique le temps enregistré uniquement pour le groupe/compétence dans lequel l'agent est resté connecté le plus longtemps.	sum(TI_AUXTIME)
Code de motif	Temps que l'agent a passé avec des codes de motif de travail auxiliaire actifs. Cet attribut est identique à TI_AUXTIME pour les serveurs de communications sans code de motif travail AUX actif. TI_ indique le temps enregistré uniquement pour la compétence dans laquelle l'agent est resté connecté le plus longtemps.	sum(TI_AUXTIME0)

Rapport Informations graphiques d’un agent

Le rapport Informations graphiques d’un agent affiche des informations et des statistiques concernant un agent à partir d’une heure spécifiée.

Ce qu’il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Ce rapport n’est pas disponible avec la fonction EAS.
- Il utilise la fenêtre de saisie du rapport Informations graphiques agent. Pour consulter les définitions des champs de saisie, reportez-vous à Fenêtre de sélection et champs de saisie du rapport Agent à la page 414.
- Lorsqu’un utilisateur descend en cascade d’un nom d’agent jusqu’à un rapport Informations graphiques d’un agent et qu’il sélectionne un rapport intégré, l’heure de début du rapport est par défaut celle spécifiée dans la dernière fenêtre de saisie de rapport intégré. Si aucun rapport intégré n’a été entré auparavant, l’heure par défaut est minuit. Les utilisateurs ont la possibilité de relancer ce rapport comme tout autre rapport, ce en indiquant une heure de début différente.
- Les attributs de la base de données du rapport Informations graphiques d’un agent sont stockés dans les tables cagent (table de l’intervalle en cours) et hagent (table de subdivision horaire).

L’accès à ce rapport est multiple :

- A partir du menu de sélection Rapport intégré : catégorie Agent
- En descendant en cascade à partir des champs Nom agent ou ID de l’agent apparaissant dans d’autres rapports (par exemple, dans les rapports Informations agent, Etat de travail ou Graphiques agents en AUX ou à partir des fenêtres Administration centre d’appels).
- Si un agent se déconnecte alors qu’un rapport d’agent intégré est affiché, le temps en connexion et le temps en AUX de cet agent peuvent diminuer car le composant temps réel de ces paramètres a disparu. Le redémarrage du rapport fera de nouveau afficher les temps intégrés.

Description du rapport Informations graphiques d'un agent

Le tableau suivant décrit les champs du rapport :

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Heure de début du rapport	Jour et heure où le rapport a commencé à collecter des données.	Aucun attribut de base de données.
Agent	Nom (ou ID de l'agent, si le nom n'a pas été affecté dans le dictionnaire) des agents affectés et connectés à ce groupe/compétence.	syn(LOGID)
ID de l'agent	Le numéro d'identification de l'agent.	LOGID
Extn.	Extension (ou poste) à partir de laquelle l'agent s'est connecté.	EXTENSION
Etat	Mode de travail (état) en cours de l'agent (DISPO, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, SONNERIE, INCONNU, AUTRE, NON CONNECTE) et sens de l'appel (nul, ENTRANT ou SORTANT).	syn(AWORKMODE) et syn(DIRECTION)
Temps	Temps écoulé depuis le dernier changement d'état de travail (WORKMODE) de l'agent pour n'importe quel groupe/compétence. Cet attribut n'est pas remis à l'état initial si DIRECTION est modifié alors que WORKMODE reste inchangé. Si par exemple l'agent passe de AUX en AUXOUT puis revient en AUX, AGTIME continue sans repartir à zéro.	AGTIME

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Groupe actif	Lorsqu'un agent traite un appel ACD de groupe ou direct aux agents ou qu'il se trouve en travail après appel (ACW), il s'agit du groupe associé à l'appel ou au travail après appel (ACW). Lorsqu'un agent est disponible, en mode AUX ou en mode AUTRE, ce champ est vide. Lorsqu'un agent est sur un appel AUXIN/AUXOUT, il s'agit du groupe OLDEST_LOGON. Lorsqu'un agent traite un appel AUXIN/AUXOUT à partir de l'état disponible, tout en étant en AUX ou en ayant un appel AUXIN/AUXOUT en attente, il s'agit du groupe/compétence OLDEST_LOGON. Lorsqu'un agent traite un appel AUXIN en ayant un appel ACD en attente, il s'agit du groupe OLDEST_LOGON. Lorsqu'un agent traite un appel AUXOUT en ayant un appel ACD en attente, il s'agit du groupe associé à l'appel ACD.	syn(WORKSKILL)
Appels ACD	Appels ACD mis en file d'attente vers le groupe/compétence et auxquels un agent a répondu dans le groupe/compétence. Cette catégorie ne comprend pas les appels directs aux agents mais inclut les appels ACD effectués par un système annexe (numérotation sortante prédictive disponible uniquement pour les serveurs de communications dotés de la fonction ASAI).	sum(ACDCALLS)
Transfert en att.?	Un transfert vers un nouveau groupe ou une nouvelle compétence, ou un changement de compétences, est en attente pour cet agent. Cette fonctionnalité n'est disponible que sur les serveurs de communications équipés de la fonction Move Agent While Staffed (déplacer agent alors qu'il est connecté).	MOVEPENDING
Appels directs à agent	Nombre d'appels ACD directs à agent auxquels l'agent a répondu.	sum(DA_ACDCALLS)
Temps connecté	Nombre courants d'agents supérieurs connectés dans la compétence.	sum(TI_STAFFTIME)

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
DISPO	Temps écoulé depuis l'heure de début du rapport, pendant lequel l'agent était à l'état disponible pour les appels ACD de groupe/compétence ou directs aux agents dans un groupe/compétence quelconque. Pour une opération non EAS, si un agent s'est connecté à plusieurs groupes en mode AUX dans un groupe et est disponible pour d'autres appels ACD dans un autre groupe. L'agent accumule I_AVAILTIME pour le groupe dans lequel il est disponible et TI_AVAILABLE dans le groupe dans lequel la connexion a été la plus longue.	sum(TI_AVAILTIME)
ACD	Temps au cours de l'intervalle de collecte pendant lequel l'agent était en conversation en appels ACD pour le GROUPE.	sum(I_ACDTIME + I_DA_ACDTIME)
ACW	Temps au cours de l'intervalle de collecte pendant lequel l'agent était en mode de travail après appel (ACW) (incluant l'ACW pour des appels ACD de groupe/compétence et l'ACW non associé à un appel).	sum(I_ACWTIME + I_DA_ACWTIME)
AUX	Temps, au cours de l'intervalle de collecte, que l'agent a passé en AUX dans tous les groupes/compétences ou sur des appels AUXINCALLS ou AUXOUTCALLS. TI_ indique le temps enregistré uniquement pour le groupe/compétence dans lequel l'agent est resté connecté le plus longtemps.	sum(TI_AUXTIME)
SONNERIE	Temps au cours de l'intervalle de collecte pendant lequel des appels ACD de groupe/compétence et directs à agent ont sonné pour l'agent. Si l'agent change de mode de travail ou effectue/reçoit un autre appel au lieu de répondre à celui qui sonne, l'accumulation de temps I_RINGTIME cesse. RINGTIME indique le temps que l'appelant passe en sonnerie et est indépendant de l'activité de l'agent.	sum(I_RINGTIME)

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
AUTRE	Temps, pendant l'intervalle de collecte, que l'agent a passé à effectuer d'autres travaux dans tous les groupes/compétences. En mode de fonctionnement automatique ou manuel (Auto-in ou Man-in), l'agent a mis un appel en attente sans entreprendre d'autre action, a composé un numéro pour effectuer un appel ou activer une fonction ou un appel interne a sonné sans autre activité. Pour tous les serveurs de communications, TI_OTHERTIME est recueilli pour la période qui suit l'établissement de la liaison au serveur de communications ou la connexion de l'agent et qui précède l'indication à CMS de l'état de l'agent par le serveur de communications.	sum(TI_OTHERTIME)
Groupe(s) connecté(s)	Numéro du groupe/compétence pour lequel les données ont été collectées.	syn(SPLIT)

Rapports groupe/compétence

Les rapports groupe/compétence permettent d'accéder aux informations spécifiques suivantes concernant les groupes et les compétences :

- Etat actuel et données cumulées pour un(e) ou plusieurs groupes ou compétences
- Etat des agents dans le groupe/compétence et statistiques cumulées du groupe/compétence
- Temps passé en conditions normales et en conditions de surcharge pour chaque compétence spécifiée

Informations générales sur les rapports groupes/compétences

Organisation des rapports groupe/compétence

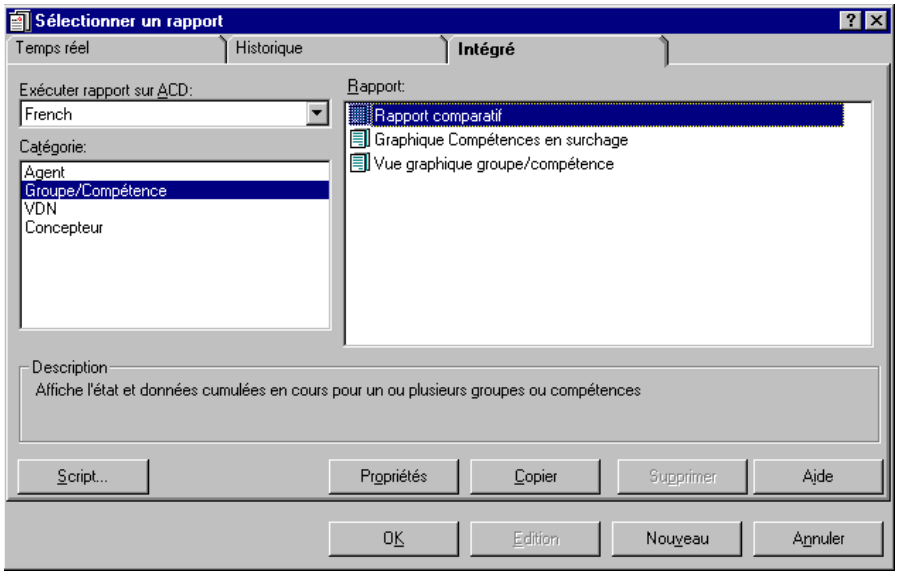
La liste qui suit montre comment sont organisés les rapports intégrés Groupe/compétence :

- Rapport Données réelles par rapport à l'objectif à la page 431
- Rapport Comparaison groupes/compétences à la page 432
- Rapport Graphique compétences en surcharge à la page 435
- Rapport Vue graphique groupe/compétence à la page 436

Fenêtre de sélection et champs de saisie des rapports groupe/compétence

Fenêtre de sélection des rapports groupe/compétence

La figure suivante représente une occurrence de la fenêtre de sélection des rapports groupe/compétence. Les rapports sont traités selon leur ordre d'apparition dans cette fenêtre :



Champs de saisie du rapport groupe/compétence

Cette section décrit les champs de saisie des fenêtres de saisie du rapport groupe/compétence intégré. Vous devez renseigner les champs de cette fenêtre pour lancer ce rapport. Ces champs sont les mêmes dans tous les rapports groupe/compétence intégrés.

Champ	Description
Groupes/ compétences	Entrez les noms des groupes ou compétences concernés. Tout nom devant apparaître sur le rapport doit au préalable avoir été défini et saisi dans le sous-système Dictionnaire.
Heure de début du rapport	Entrez le jour et l'heure (au format 24 heures) de début de la collecte de données par le rapport. L'heure entrée (ou modifiée selon la plus proche heure de début d'intervalle précédent) s'insérera dans le champ Heure de début des données du rapport. **Remarque :** Si aucune heure de début n'est définie, l'heure par défaut sera minuit pour le jour courant. L'heure de début du rapport doit se situer moins de 24 heures avant l'heure actuelle.
Régénérer toutes les <#> secondes	Entrez un nombre de secondes (de 3 à 600) pour spécifier la vitesse à laquelle CMS doit mettre à jour les données du rapport. La valeur par défaut du champ **Taux de rafraîchissement en secondes** situé dans cette fenêtre correspond à votre fréquence minimale de rafraîchissement plus 15 secondes. Pour connaître votre taux minimal de rafraîchissement, ou le modifier, adressez-vous à votre administrateur CMS.
Valider les seuils du rapport	Cochez cette case pour activer les seuils du rapport.
Exécuter réduit	Cochez cette case pour réduire le rapport.

Rapport Données réelles par rapport à l'objectif

Le rapport intégré Données réelles par rapport à l'objectif fournit les mêmes informations que le rapport temps réel et permet de préciser une heure de début pour le graphique reflétant la progression chronologique, à gauche du rapport. Le côté gauche du rapport temps réel fournit des informations sur l'intervalle en cours uniquement.

Rapport Comparaison groupes/compétences

Ce rapport montre l'état actuel ainsi que les données cumulées pour un ou plusieurs groupes ou compétences.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Les superviseurs ou les administrateurs du centre d'appels responsables de plusieurs groupes/compétences peuvent utiliser ce rapport pour savoir si des groupes/compétences présentent des temps de conversation, des taux d'abandon et un délai moyen de réponse comparables jusqu'à un certain moment de la journée.
- Les attributs de la base de données du rapport Comparaison groupes/compétences sont stockés dans les tables csplit (table de l'intervalle en cours) et hsplit (table de subdivision horaire).
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport Comparaison groupes/compétences. Pour consulter les définitions des champs de saisie, reportez-vous à Fenêtre de sélection et champs de saisie des rapports groupe/compétence à la page 430.

Description du rapport Comparaison groupes/compétences

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Heure de début du rapport	Jour et heure où le rapport a commencé à collecter des données.	Aucun attribut de base de données.
Groupe/ compétence	Nom ou numéro des groupes/compétences sélectionnés pour ce rapport.	syn(SPLIT)
Etat compétence	Etat actuel de la compétence par rapport aux seuils administrés. Requiert Avaya Business Advocate.	SKSTATE
Agents connectés	Le numéro d'identification de l'agent.	STAFFED

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Appels en attente	Nombre total d'appels ACD attendant que l'on y réponde pour chaque groupe/compétence du rapport. Cela comprend les appels en file d'attente et sonnant au poste téléphonique d'un agent. Les appels ACD sortants placés par un système annexe (appelé aussi numérotation sortante prédictive) sont aussi inclus. Il n'est en revanche pas tenu compte des appels directs à agents.	INQUEUE + INRING
Plus ancien appel en attente	Nombre de secondes pendant lesquelles le plus ancien appel a attendu dans la file d'attente ou en sonnerie au poste téléphonique d'un agent pour chaque groupe/compétence du rapport (à l'exception des appels directs à agent).	OLDESTCALL
Appels ACD	Appels ACD mis en file d'attente sur le groupe/compétence et répondus par un agent. Les appels directs à agent ne sont pas compris, contrairement aux appels ACD effectués par un système annexe (appelé aussi numérotation sortante prédictive).	ACDCALLS
Durée moy. appel ACD	Temps moyen de conversation pour tous les appels ACD vers le groupe. Le temps d'attente des appels directs aux agents n'est pas compris, mais le temps de conversation de tous les appels ACD sortants effectués par un système annexe (appelé également numérotation sortante prédictive) l'est.	ACDTIME / ACDCALLS, <AVG_ACD_TALK_TIME>

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Appels aban.	Nombre total d'appels en file d'attente pour chaque groupe/compétence abandonnés avant d'avoir obtenu la réponse d'un agent, incluant les appels sonnant au poste téléphonique (excepté les appels directs à agent). Cela comprend également le nombre d'appels sortants pour chaque groupe/compétence abandonnés par l'usager distant avant qu'un agent n'ait répondu.	ABNCALLS
Temps moy. aban.	Temps moyen pendant lequel un appelant a attendu avant de raccrocher.	ABNTIME / ABNCALLS
Vit. moy. rép.	Temps moyen que les appels ont passé en file d'attente et en sonnerie avant qu'un agent n'y réponde. Cela ne comprend pas les appels directs à agents mais comprend les appels ACD sortants effectués par un système annexe (appelé aussi numérotation sortante prédictive).	ANSTIME / ACDCALLS, <AVG_ANSWER_SPEED>

Rapport Graphique compétences en surcharge

Ce rapport indique le temps passé par chaque compétence spécifiée en condition normale et en surcharge entre l'heure du début du rapport et l'heure de sa production, à partir d'une heure de début spécifiée, au cours des dernières 24 heures.

Le rapport est disponible uniquement si vous avez acheté la fonction Expert Agent Select (EAS).

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Le rapport Graphique compétences en surcharge consiste en un graphique à barres verticales.
- Les attributs de la base de données du rapport Comparaison groupes/compétences sont stockés dans les tables csplit (table de l'intervalle en cours) et hsplit (table de subdivision horaire).
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie du rapport Comparaison groupes/compétences. Pour consulter les définitions des champs de saisie, reportez-vous à Fenêtre de sélection et champs de saisie des rapports groupe/compétence à la page 430.

Description du rapport Graphique compétences en surcharge

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Groupe/ compétence	Nom ou numéro des groupes/compétences sélectionnés pour ce rapport.	syn(SPLIT)
Normal	Temps passé par la compétence en deçà de tous les seuils.	I_NORMTIME
Surcharge1	Temps passé par la compétence au-dessus du seuil de niveau 1 et au-dessous du seuil de niveau 2.	I_OL1TIME
Surcharge2	Temps passé par la compétence au-dessus du seuil de niveau 2.	I_OL2TIME

Rapport Vue graphique groupe/compétence

Ce rapport présente l'état des agents dans le groupe/compétence ainsi que les statistiques cumulées des groupes/compétences.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Eléments à connaître sur ce rapport :

- Les responsables du centre d'appels peuvent utiliser ce rapport lorsqu'il y a un grand nombre d'agents dans un groupe ou une compétence et lorsqu'ils ont besoin d'un état de groupe/compétence mais qu'ils ne veulent pas déployer les ressources informatiques nécessaires pour afficher l'état individuel d'un grand nombre d'agents. Les responsables du centre d'appels peuvent également utiliser ce rapport pour examiner les totaux et les moyennes relatifs à un groupe ou à une compétence spécifique jusqu'à une certaine heure de la journée.
- Les attributs de la base de données du rapport Vue graphique groupe/compétence sont stockés dans les tables csplit (table de l'intervalle en cours) et hsplit (table de subdivision horaire).
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie Vue groupe/compétence. Pour consulter les définitions des champs de saisie, reportez-vous à Fenêtre de sélection et champs de saisie des rapports groupe/compétence à la page 430.

Description du rapport Vue graphique groupe/compétence

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Heure de début du rapport	Jour et heure où le rapport a commencé à collecter des données.	Aucun attribut de base de données.
Etat compétence	Etat actuel de la compétence par rapport aux seuils administrés. Requiert Avaya Business Advocate.	syn(SKSTATE)
DISPO	Nombre courant d'agents disponibles pour recevoir des appels ACD dans ce groupe/compétence.	AVAILABLE
ACD	Nombre total d'agents connectés à des appels ACD entrants et sortants dans chaque groupe/compétence (à l'exception des appels directs à agent).	ONACD

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
ACW	Nombre courant de POSITIONS en état de travail après appel pour ce groupe/cette compétence (incluant les agents sur des appels ACWIN/ACWOUT ainsi que les agents en ACW non associé à un appel ACD). Les agents en ACW pour des appels ACD directs à agent sont exclus.	INACW
AUX	Nombre courant de POSITIONS en travail auxiliaire pour tous les groupes/compétences ou occupées à des appels AUXIN/AUXOUT.	INAUX
SONNERIE	Nombre actuel de POSITIONS se trouvant en état de sonnerie pour ce groupe/compétence. Exemple : positions ayant un appel de groupe/compétence ou un appel ACD direct agent en sonnerie et n'ayant aucune autre activité. **Remarque :** Lorsqu'un agent effectue ou reçoit un appel interne tandis qu'un appel ACD sonne, cette position n'est plus comptée comme étant en AGINRING (car l'agent est alors sur un appel AUXIN/OUT). Les agents en conversation sur des appels ACD qui reçoivent un appel MCH (traitement d'appels multiples) forcé (pour les versions de serveurs de communications les plus récentes) ne sont pas comptabilisés en tant qu'AGINRING (mais en tant qu'ONACD).	AGINRING
AUTRE	Le nombre de POSITIONS actuellement occupées à d'autres tâches.	OTHER
Agents connectés	Nombre d'agents connectés dans le groupe/compétence.	STAFFED

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
% dans niveau de serv. accept.	Pourcentage d'appels ACD de groupe/compétence auxquels un agent a répondu en respectant les normes de niveau de service définies. Les appels vers le groupe/compétence comprennent les appels abandonnés, les appels auxquels il n'a pas été répondu et les appels ACD sortants effectués par un système annexe (par exemple, numérotation sortante prédictive). Ces derniers peuvent comprendre les appels en déconnexion forcée, réacheminés vers une autre destination, mis en file d'attente sur plusieurs groupes/compétences et répondus dans un autre groupe/compétence. Pourcentage dans niveau de service ne comprend pas les appels directs à agent.	100*(ACCEPTABLE/ CALLSOFFERED) ; sum(PERCENT_SERV_LVL_SPL) ; <PERCENT_SERV_LVL>
Appels en attente	Nombre total d'appels ACD de groupe/compétence attendant une réponse. Sont compris les appels en file d'attente et sonnant au poste téléphonique d'un agent, ainsi que les appels ACD sortants effectués par un système annexe (numérotation sortante prédictive, par exemple). Il n'est en revanche pas tenu compte des appels directs à agents.	INQUEUE + INRING
Plus ancien appel en attente	Nombre de secondes depuis lesquelles l'appel ACD le plus ancien est en file d'attente ou sonne avant d'être répondu, à l'exception des appels directs à agent.	OLDESTCALL
Vit. moy. rép.	Temps moyen pendant lequel les appels sont restés en file d'attente et en sonnerie avant d'être répondus. Appels au groupe/compétence, y compris les appels ACD sortants placés par un système annexe (appelé aussi numérotation sortante prédictive).	ANSTIME / ACDCALLS ; <AVG_ANSWER_SPEED>

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Appels ACD	Appels ACD en attente vers le groupe/compétence auxquels un agent a répondu. Ces appels ne comprennent pas les appels directs aux agents, mais incluent les appels ACD effectués par un système annexe (numérotation sortante prédictive).	ACDCALLS
Durée moy. appel ACD	Temps moyen de conversation (durée de mise en attente non comprise) pour tous les appels ACD adressés à ce groupe/compétence. Les appels directs aux agents ne sont pas compris, mais la durée conversation de tous les appels ACD effectués par un système annexe (numérotation sortante prédictive) l'est.	<AVG_ACD_TALK_TIME>
Appels aban.	Nombre total d'appels en file d'attente pour chaque groupe/compétence abandonnés avant d'avoir obtenu la réponse d'un agent, incluant les appels sonnant au poste téléphonique (excepté les appels directs à agent). Cela comprend également le nombre d'appels sortants pour chaque groupe/compétence abandonnés par l'usager distant avant qu'un agent n'ait répondu.	ABNCALLS
Temps moy. aban.	Temps moyen pendant lequel un appelant a attendu avant de raccrocher.	ABNTIME / ABNCALLS ; <AVG_ABANDON_TIME>

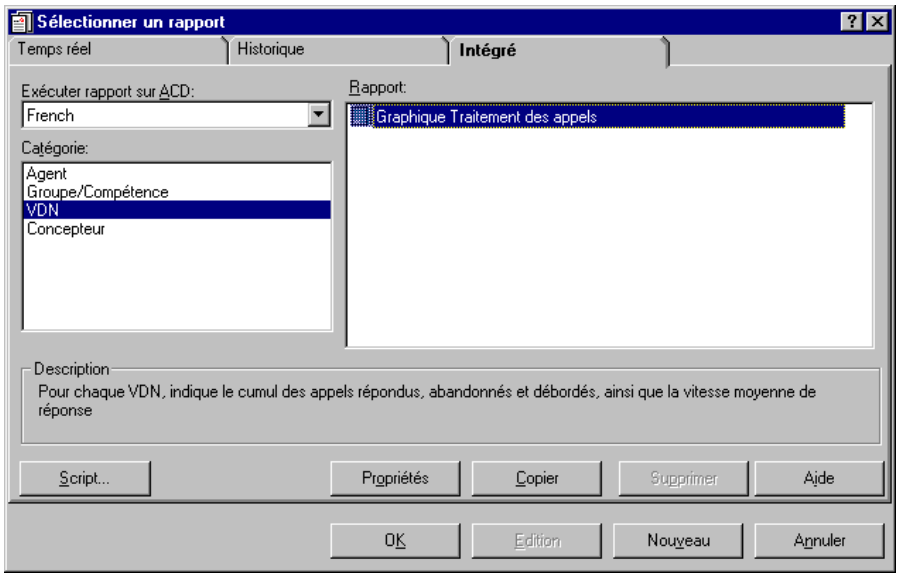
Rapport VDN

Un rapport Graphique traitement des appels VDN permet d'accéder à des informations spécifiques relatives aux appels auxquels on a répondu et à ceux qui ont été abandonnés et mis en débordement.

Informations d'ordre général sur les rapports VDN

Fenêtre de sélection des rapports VDN

La figure suivante présente un exemple de fenêtre de sélection d'un rapport VDN :



Champs de saisie des rapports VDN

Ce tableau décrit les champs de saisie situés dans les fenêtres de saisie des rapports VDN intégrés. Vous devez renseigner cette fenêtre pour pouvoir exécuter le rapport.

Champ	Description
VDN	Entrez les numéros ou les noms (s'il sont définis dans le Dictionnaire) des VDN devant être inclus dans le rapport. Tout nom devant apparaître sur le rapport doit au préalable avoir été défini dans le sous-système Dictionnaire. Pour renseigner le champ de saisie, procédez comme suit : 1. Entrez les informations requises. 2. Sélectionnez les informations dans la liste déroulante présentant les éléments précédemment utilisés. A chaque session CMS, Supervisor enregistre les éléments que vous avez sélectionnés pour renseigner les différents champs de saisie. Vous pouvez choisir un élément dans la liste déroulante associée au champ. 3. Le bouton Parcourir permet de visualiser tous les éléments disponibles pour le champ de saisie et d'en sélectionner un. Le bouton Parcourir ouvre une fenêtre contenant des options pour le champ de saisie.
Heure de début du rapport	Entrez le jour et l'heure (au format 24 heures) de début de la collecte de données par le rapport. L'heure entrée (ou modifiée selon la plus proche heure de début d'intervalle précédent) s'insérera dans le champ Heure de début des données du rapport. **Remarque :** Si aucune heure de début n'est définie, l'heure par défaut sera minuit pour le jour courant. L'heure de début du rapport doit se situer moins de 24 heures avant l'heure actuelle.
Régénérer toutes les <#> secondes	Entrez un nombre de secondes (de 3 à 600) pour spécifier la vitesse à laquelle CMS doit mettre à jour les données du rapport. La valeur par défaut du champ **Taux de rafraîchissement en secondes** situé dans cette fenêtre correspond à votre fréquence minimale de rafraîchissement plus 15 secondes. Pour connaître votre taux minimal de rafraîchissement, ou le modifier, adressez-vous à votre administrateur CMS.
Valider les seuils du rapport	Cochez cette case pour activer les seuils du rapport.
Exécuter réduit	Cochez cette case pour réduire le rapport.

Rapport Graphique traitement des appels VDN

Ce rapport montre, pour chaque VDN, le nombre cumulé d'appels répondus et ceux qui ont été abandonnés et considérés comme sortis du flux (débordés). Il indique également le délai moyen de réponse.

Ce qu'il faut savoir sur ce rapport

Ce rapport indique sous forme graphique, pour chaque VDN spécifié, le nombre d'appels ACD répondus et ceux qui ont été abandonnés ou sortis du flux.

Ce rapport est composé de deux graphiques ; une légende figure à la droite de chacun.

- Le graphique supérieur est un graphique à barres couleur, tridimensionnel, horizontal indiquant le nombre d'appels ACD auxquels il a été répondu et ceux qui ont été abandonnés et sortis du flux.
- Le graphique inférieur est constitué de courbes, où le délai moyen de réponse de chaque VDN spécifiée est représentée par une ligne colorée.
- Si vous utilisez un serveur de communications non doté de la fonction EAS, reportez-vous à la section Rapport Informations graphiques d'un agent à la page 424 de ce chapitre pour de plus amples détails.
- Vous pouvez changer de type de graphique. Pour de plus amples informations, reportez-vous à Utilisation des rapports à la page 41.
- Les attributs de la base de données du rapport Graphique traitement des appels VDN sont stockés dans les tables cvdn (tables de l'intervalle en cours) et hvdn (table de subdivision horaire).
- Ce rapport utilise la fenêtre de saisie Rapport graphique traitement des appels VDN. Pour consulter les définitions des champs de saisie, reportez-vous à Informations d'ordre général sur les rapports VDN à la page 440.

Description du rapport Graphique traitement des appels VDN

Le tableau suivant décrit les différents champs du rapport :

En-tête de rapport	Description	Attribut de base de données, calcul ou <intitulé du calcul>
Heure de début du rapport	Jour et heure où le rapport a commencé à collecter des données.	Aucun attribut de base de données.
VDN	Numéro ou nom du VDN pour lequel le rapport affiche des données (sélectionné dans la fenêtre de saisie du rapport).	syn(VDN)
Délai moyen de réponse	Délai moyen de réponse fournie par le serveur de communications pour ce VDN. Sur un serveur de communications récent doté des fonctions améliorées de routage conditionnel des appels, cette valeur est envoyée à CMS chaque fois qu'elle change (par exemple lorsque quelqu'un répond à un appel).	ASA
Appels réacheminés	Nombre d'appels réacheminés vers un autre VDN ou vers une destination hors du serveur de communications par l'intermédiaire d'une commande **route to** (router vers) ou **adjunct routing** (routage annexe) ou orientés vers un VDN par réacheminement sur non-réponse. Les appels dans le VDN acheminés vers d'autres destinations système telles que groupes/compétences ou extensions ne sont pas comptés comme des appels de flux sortants du VDN.	OUTFLOWCALLS
Appels aban.	Pendant la période du rapport, nombre d'appels vers l'ACD ayant raccroché alors qu'ils étaient acheminés par ce VDN.	ABNCALLS
Appels ACD	Nombre d'appels ACD de groupe/compétence et directs aux agents réalisés pendant la période du rapport et auxquels il a été répondu pendant leur acheminement par le VDN. Cette catégorie comprend les appels liés aux commandes **queue to main** (mise en file d'attente principale), **check backup** (recherche de voie de débordement), **route to** split/skill (router vers groupe/compétence) et **adjunct routing** (routage annexe) et destinés à un groupe/compétence ou directement à un agent.	ACDCALLS

Glossaire

% d'appels réacheminés Pourcentage d'appels entrants sur le VDN réacheminés vers d'autres VDN.

Abandon direct (DABN) Etat d'une ligne réseau. L'appelant a abandonné l'appel et la ligne se libère rapidement.

ACD Voir Distribution automatique des appels.

ACW Voir Travail après appel (After Call Work).

Adjunct/Switch Applications Interface (ASAI) Recommandation Avaya d'interfaçage entre systèmes annexes et systèmes de communications basée sur la spécification CCITT Q.932 pour couche 3. ASAI prend en charge des activités telles que la notification d'événements et le contrôle des appels.

Administration agent : activer trace de l'agent Fenêtre à partir de laquelle vous pouvez lancer le suivi des activités d'un agent sous Avaya CMS. Ces activités comprennent tous les changements d'état relatifs à l'agent jusqu'à désactivation de la trace. Vous devez activer un suivi d'agent pour obtenir un rapport Suivi d'un agent.

Agent Personne répondant aux appels sur une extension dans un groupe/compétence ACD. L'agent s'identifie auprès d'Avaya CMS par un numéro d'identification composé sur un poste téléphonique.

Agent affichant la plus longue période d'inactivité (MIA) Méthode de distribution des appels ACD qui gère une file d'attente d'agents libres. Un agent est mis en fin de liste d'un groupe particulier lorsqu'il a traité un appel ACD dans ce groupe. L'agent continue à avancer dans la liste tant qu'il reste connecté et en mode ACW, disponible ou en cours d'appels internes AUXIN/OUT à partir de l'état disponible. Si l'agent est en mode ACW ou traite un appel interne AUXIN/OUT à partir de l'état disponible, l'agent est alors indiqué comme étant non disponible pour prendre un appel ACD mais il reste dans la liste et continue de se déplacer vers le haut de cette liste. Un agent en mode AUX (suite à la sélection du bouton AUX ou suite à sa connexion) ne se trouve pas dans la liste des agents candidats.

Agent connecté Agent qui est actuellement connecté au serveur de communications.

Agent mobile Fonction EAS qui associe le numéro ID de l'agent à l'extension physique lorsque l'agent se connecte. Les propriétés telles que les compétences affectées, la classe de restriction et la voie de débordement sont associées à l'ID de l'agent plutôt qu'à l'extension physique. Ainsi les agents peuvent se connecter au niveau de n'importe quel combiné téléphonique.

Agents flexibles Agents dont le rôle est de type Nomade, Débordement ou Affecté. Les agents dont le rôle est Supérieur et Réserve ne sont pas des agents flexibles. Reportez-vous au guide de l'utilisateur d'Avaya Business Advocate.

AI (disponibilité automatique)	Voir Disponibilité automatique.
Algorithme	Ensemble prédéfini de règles ou d'instructions précises destinées à résoudre un problème (exécution d'un calcul par exemple) en un nombre fini d'opérations. L'expression d'un algorithme en une notation formelle est l'une des principales fonctions d'un logiciel.
ANI	Voir Identification du numéro appelant.
Annonce	Message enregistré qui indique habituellement à l'appelant la destination que l'appel a atteint. Il est fréquent que l'annonce prie l'appelant de patienter. Avec la fonction Routage conditionnel des appels (Call Vectoring), les annonces peuvent faire partie du traitement d'un appel par un scénario. Pour affecter une annonce à un scénario, vous devez entrer le numéro de l'annonce.
Annonce du VDN d'origine (VOA – VDN of Origin Announcement)	Courte annonce associée à un VDN par l'intermédiaire de l'administration du serveur de communications. Le VOA identifie l'origine ou l'objet d'un appel à l'intention de l'agent du centre d'appels qui répond à l'appel.
Appel abandonné	Appel pour lequel un appelant raccroche avant de recevoir une réponse d'un agent. Cet appel pourrait être mise en attente vers un groupe, dans un scénario ou dans un VDN avant son abandon.
Appel ACD	Appel mis en file d'attente vers un groupe ou une compétence et auquel un agent de ce groupe ou de cette compétence a répondu, ou appel mis en file d'attente en tant qu'appel direct aux agents et auquel l'agent concerné a répondu.
Appel ACD direct à agent (DACD – Direct Agent ACD)	Etat d'un agent. L'agent traite un appel ACD direct agent.
Appel ACW direct à agent (DACW – Direct Agent ACW)	Etat d'un agent. L'agent est dans l'état ACW (travail après appel) pour un appel ACD direct à agent.
Appel connecté	Un appel non ACD est considéré comme connecté à une extension (et non à un VDN ou à un agent direct) lorsque l'appel sonne au niveau du poste et que l'appelant n'abandonne pas l'appel.
Appel direct à agent	Fonctionnalité EAS qui permet à un appelant de joindre toujours le même agent tout en comptabilisant l'appel dans la trace de gestion du centre d'appels. Cette fonctionnalité est idéale pour la gestion des réclamations, lorsqu'un client a besoin de parler à l'agent qui traite sa réclamation. Cette souplesse garantit un service clientèle de haut niveau sans cependant diminuer la surveillance des appels.
Appel interne	Tout appel interne émis par des agents ou tout appel non ACD reçu par des agents.
Appels acheminés	Données de ligne réseau. Nombre d'appels entrants ou sortants acheminés.

Appels réacheminés Nombre d'appels redirigés vers un autre VDN ou une destination externe via une instruction **route to** (router vers) au cours de la période spécifiée. Les appels acheminés vers un autre scénario via une étape de scénario **go to** (aller à) ne sont pas inclus.

Appels VDN actifs Nombre d'appels actuellement actifs dans un VDN. La fonction améliorée **Routage des appels VDN** fait référence à la capacité de programmer une phase d'un scénario en fonction du nombre d'appels VDN actifs. Le nombre d'appels actifs est désigné par **counted-calls (appels comptés)** dans l'étape de scénario.

Appels VDN comptés Egalement appelés appels comptés sur VDN et appels VDN actifs. Il s'agit d'une fonction de routage conditionnel des appels. Les appels comptés sur VDN correspondent à un paramètre des commandes **go to step** (passez à l'étape) et **go to vector** (aller à scénario) qui assure une répartition conditionnelle (vers une commande différente dans le même scénario ou vers un scénario différent) en fonction du nombre d'appels entrants actuellement traités par un VDN.

ASA Voir Délai moyen de réponse.

ASAI Voir Interface ASAI (Adjunct/Switch Applications Interface).

Attribut de la base de données Nom d'un type particulier de données stockées dans l'une des bases de données Avaya CMS. Un attribut de base de données peut contenir des identificateurs ACD (numéro ou nom de groupes, numéros ID, VDN, etc.) ou des données statistiques sur les performances ACD (nombre d'appels ACD, durée d'attente des appels en file d'attente, état actuel des agents, etc.).

Attributs basés sur l'appel Catégorie des attributs de la base de données Avaya CMS enregistrés dans la base une fois l'appel terminé. Ainsi, lorsqu'un appel commence et finit dans des subdivisions horaires différentes, toutes les données basées sur l'appel sont enregistrées dans l'intervalle où l'appel se termine. La plupart des attributs de base de données sont basés sur l'appel.

Attributs basés sur l'intervalle Catégorie d'attributs de base de données. Ces attributs représentent le temps consacré à une activité particulière au cours d'un intervalle de collecte. Les attributs basés sur l'intervalle sont mis à jour au cours de l'intervalle ; le compteur redémarre à la fin de l'intervalle. Ce type d'attribut ne doit être utilisé que pour indiquer le temps consacré à une activité dans un intervalle ou pour calculer le pourcentage de temps passé dans un intervalle. Ils ne doivent pas servir à calculer des moyennes (temps moyen d'attente, par exemple).

Autorisation d'écriture L'utilisateur Avaya CMS peut ajouter, modifier ou supprimer des données et exécuter des processus. L'autorisation en écriture est accordée à partir du sous-système Autorisations utilisateur.

Autorisation de lecture Permet à l'utilisateur d'Avaya CMS d'accéder aux données et de les visualiser. Exemple : l'utilisateur peut exécuter des rapports ou consulter le sous-système Dictionnaire. L'autorisation en lecture est accordée à partir du sous-système Autorisations utilisateur.

Autorisations d'accès Autorisations accordées à un utilisateur d'Avaya CMS afin qu'il puisse accéder à divers sous-systèmes dans Avaya CMS ou gérer des éléments spécifiques (groupes/compétences, lignes réseau, scénarios, etc.) de l'ACD. Les autorisations d'accès peuvent être spécifiées en lecture ou en écriture. L'autorisation en lecture signifie que l'utilisateur d'Avaya CMS peut accéder aux données afin de les consulter (il peut, par exemple, exécuter des rapports ou afficher le sous-système Dictionnaire). L'autorisation en écriture signifie que l'utilisateur peut ajouter, modifier ou supprimer des données et exécuter des processus.

Autorisations utilisateur Sous-système d'Avaya CMS qui permet à l'administrateur Avaya CMS de définir les autorisations d'accès des utilisateurs.

AUTRE Etat d'un agent. L'agent travaille sur un appel direct à agent, sur un appel pour un autre groupe ou une autre compétence, ou a mis un appel en attente et n'a choisi aucun autre mode de travail.

AUX Voir Travail auxiliaire.

Avaya Business Advocate Ensemble de fonctions destinées à améliorer la sélection des appels et des agents dans un centre d'appels. Avaya Business Advocate requiert les éléments suivants : Avaya CMS Supervisor, un système MultiVantage™ et la fonction EAS (Expert Agent Selection). Pour de plus amples informations, reportez-vous au guide de l'utilisateur d'Avaya Business Advocate.

Avaya CMS Voir Avaya Call Management System.

Avaya CMS Supervisor Application Avaya Call Management System (CMS) pour l'environnement d'exploitation Microsoft (R) Windows(R).

Base de données Groupe de tables qui stockent les données ACD selon une certaine périodicité : données en temps réel de l'intervalle (subdivision horaire) en cours et précédent, et données historiques par intervalle, quotidiennes, hebdomadaires et mensuelles.

Base de données historique Base contenant des enregistrements de subdivisions horaires pour 62 jours maximum, des enregistrements quotidiens pour 5 ans maximum et des enregistrements hebdomadaires/mensuels remontant à 10 ans en arrière pour les agents, les groupes/compétences, les lignes réseau, les groupes de lignes, les scénarios et les VDN évalués par Avaya CMS.

Base de données temps réel Se compose des données de l'intervalle (ou subdivision horaire) actuel et précédent pour chaque agent, groupe, ligne réseau, groupe de lignes réseau, scénario et VDN mesuré par Avaya CMS.

Calcul Commande de menu du sous-système Dictionnaire d'Avaya CMS qui donne le nom abrégé (intitulé) du calcul générant les données pour un champ d'un rapport.

Calendrier opérations Activité ou groupe d'activités (comme les rapports) programmées pour être réalisées à une heure qui convient à votre centre d'appels et n'interfère en aucune façon avec son fonctionnement.

Call Management System (CMS – Système de gestion des appels)

Produit logiciel utilisé par des entreprises équipées de serveurs de communications de télécommunications Avaya et recevant un gros volume d'appels téléphoniques traités par la fonction de distribution automatique des appels (ACD) du serveur de communications. Avaya CMS vous permet de collecter les données concernant le trafic des appels et de formater des rapports de gestion. Il offre également une interface administrative pour la fonction ACD du serveur de communications.

Champs Nom (synonyme)

Champs dans lesquels vous pouvez entrer un nom (ou synonyme) qui a été entré dans le sous-système Dictionnaire. Exemples : noms d'agents, de groupes/compétences, de lignes réseau, de groupes de lignes réseau, de scénarios ou de VDN.

Code de marquage d'appel (CWC)

Fonctionnalité ACD qui permet de garantir que pendant ou après un appel, l'agent peut entrer une chaîne de chiffres et l'envoyer vers Avaya Call Management System (CMS) pour les rapports de gestion.

Collecte de données activée

Avaya CMS collecte les données ACD.

Collecte de données arrêtée

Avaya CMS ne collecte pas les données ACD. Si vous désactivez la collecte de données, Avaya CMS n'annulera pas les données relatives à l'activité d'appel en cours.

Compétence

Attribut affecté à un agent ACD. Les compétences d'un agent peuvent être définies comme la capacité de cet agent, doté d'un ensemble donné de compétences, à traiter un appel qui exige l'une de ces compétences. Pour ce qui concerne votre centre d'appel, une compétence correspond à un besoin ou à une exigence d'un client spécifique ou éventuellement à un besoin de gestion de votre centre. Vous allez définir vos compétences en fonction des besoins de vos clients et de votre centre d'appels.

Compétence de l'agent

Attribut associé à un agent ACD. Les compétences d'un agent peuvent être définies comme la capacité de cet agent, doté d'un ensemble donné de compétences, à traiter un appel qui exige l'une de ces compétences. Un agent peut se voir affecter au maximum 20 compétences. La signification de chaque compétence d'un agent est définie par le client. Exemples de compétence : pratique d'une langue ou connaissance d'un produit particulier.

Voir aussi Compétence principale et Compétence secondaire.

Compétence primaire

Compétences affectées à un agent. Les compétences primaires correspondent aux domaines dans lesquels l'agent a le plus de connaissances.

Voir aussi Compétence d'un agent.

Compétence secondaire

Compétences affectées à un agent. Les compétences secondaires correspondent aux domaines dans lesquels l'agent n'a pas de connaissances très étendues (utilisées avec G3V4 avec fonction EAS).

Voir aussi Compétence d'un agent, Niveau de compétence.

Confirmation Fenêtre vous demandant de confirmer une opération ou d'accuser réception d'un message du système (Exemple : arrêt du système, avertissement ou erreur irrémédiable dans la fenêtre utilisateur). Vous ne pouvez ni déplacer, ni redimensionner, ni faire défiler cette fenêtre. Elle ne disparaît que lorsque vous confirmez le message.

CONNECTE Voir Connecté.

Connecté (CONN) Etat d'une ligne réseau. Un appelant et un agent sont connectés lors d'un appel ACD.

CONNEXION Mode de travail trace d'un agent. Un agent est connecté et est disponible pour recevoir des appels ACD.

Création de script Cette fonction permet de créer un script afin d'exécuter un rapport spécifique, ou d'exécuter un rapport et d'en exporter les données selon une programmation. Les scripts nécessitent le lancement d'un programmeur (ou planificateur) fourni par le client à un moment ultérieur.

CWC Voir Code de marquage d'appel.

DABN Voir Abandon direct.

DACD Voir Appel ACD direct à agent.

DACW Voir Appel ACW direct à agent.

DECONNEXION Mode de travail trace d'un agent. Un agent est déconnecté et n'est plus disponible pour recevoir des appels ACD.

Déconnexion forcée (LIBE_F) Etat d'une ligne réseau. L'appelant reçoit une déconnexion forcée.

Délai moyen de réponse Voir Délai moyen de réponse (ASA).

Délai moyen de réponse (ASA) Durée d'attente moyenne d'un appelant avant d'être connecté à un agent. La vitesse de réponse moyenne, ou ASA, correspond généralement à un objectif fixé par la direction de votre centre d'appels.

Dictionnaire Sous-système CMS pouvant être utilisé pour affecter des noms aux différents éléments du centre d'appel tels que les ID d'agents, les groupes/compétences, les groupes de lignes, les VDN et les scénarios. Ces noms apparaissent sur les rapports, facilitant ainsi leur interprétation.

DISPO Voir Disponible.

Disponibilité automatique (AI) Mode de travail ACD qui rend l'agent disponible pour recevoir des appels et lui permet de recevoir un nouvel appel ACD immédiatement après déconnexion de l'appel précédent.

Disponibilité manuelle (MI)	Mode de travail ACD. La disponibilité manuelle (MI) rend l'agent disponible pour recevoir un appel ACD et le place automatiquement en état ACW dès la libération de l'appel.
Disponible (DISPONIBLE)	Etat d'un agent. L'extension est en mesure d'accepter un appel ACD.
Distribution automatique des appels (ACD)	Fonction du serveur de communications. La distribution automatique des appels (ACD) est assurée par un logiciel qui répartit un gros volume d'appels entrants entre des groupements d'agents (groupes ou compétences). Indique également l'état d'un agent dont l'extension est occupée par un appel ACD (l'agent parle à l'appelant ou l'appel est en attente). Voir aussi Redirection sur non-réponse et Groupe à disponibilité automatique.
Distribution d'appel à un agent spécialisé (EAD)	Un appel mis en file d'attente pour une compétence sera orienté vers l'agent le plus disponible (agent de compétence principale). Les agents qui sont libres et qui disposent de compétences d'agent secondaires recevront l'appel mis en attente pour une compétence si aucun agent de compétence principale n'est disponible.
Distribution uniforme des appels (UCD)	L'agent affichant la plus longue période d'inactivité recevra l'appel (s'il est disponible).
Données hebdomadaires	Données quotidiennes ayant été converties en un résumé hebdomadaire.
Données mensuelles	Données quotidiennes ayant été converties en un résumé mensuel.
Données quotidiennes	Données périodiques (intervalle) qui ont été converties en un résumé sur une journée.
Données réelles par rapport à l'objectif	Fonction permettant de comparer les performances d'une compétence à celles de ses seuils administrés. Si les performances d'une compétence ne parviennent pas à atteindre le seuil administré, les agent peuvent paser automatiquement en réserve pour prendre des appels dans cette compétence jusqu'à ce que les performances de cette compétence revienne aux résultats attendus.
Durée d'attente actuelle	Temps d'attente d'un appel pour un service dans une file d'attente ajustée pour la priorité d'attente.
Durée moyenne de service d'un agent	Temps moyen, selon vos prévisions ou objectifs, que chaque agent va passer à traiter un appel ACD, temps de conversation et travail après appel compris.
EAD	Voir Distribution d'appel à un agent spécialisé.
EAS	Voir Sélection d'agent par compétence.

Emplacement

Emplacement ou site faisant référence à un lieu physique. Il peut s'agir d'un bâtiment, d'une partie de bâtiment ou encore de ce qui était un ACD avant l'utilisation de la capacité ATM WAN pour fusionner des ACD distincts avec d'autres ACD dans un grand centre d'appel unique. Un (ou plusieurs) ID est généralement attribué à un emplacement. Un emplacement, bien que faisant partie d'un centre d'appel plus important, peut conserver l'entière responsabilité du traitement de certains indicatifs 800. Un emplacement peut également partager la responsabilité du traitement d'un indicatif 800 en intégrant une partie de ses agents dans un groupe/compétence qui inclut des agents d'autres emplacements.

Emplacement du dictionnaire

Le nº d'emplacement est un nombre associé à un ou plusieurs réseaux de ports sur un serveur de communications. Tout matériel installé sur un réseau de ports reçoit le nº d'emplacement du réseau de ports et est identifié par ce numéro d'ID. Le matériel suivi par ce nombre comprend les postes téléphoniques utilisés par les agents et les lignes de réseau.

En cours (current)

Action d'Avaya CMS permettant d'afficher les données relatives à l'intervalle en cours.

EN FILE D'ATTENTE

Etat d'une ligne réseau. Un appel ACD se trouve sur la ligne et a été mis en file d'attente vers un groupe/une compétence en attendant qu'un agent y réponde.

Entité

Terme générique qui se rapporte à l'un des éléments suivants : agent, regroupement d'agents, groupe/compétence, ligne réseau, groupe de lignes réseau, VDN, scénario ou code de marquage d'appel.

Etat agent

Fonctionnalité du traitement des appels d'un agent. Les états d'agents correspondent aux différents modes de travail dans lesquels un agent peut se trouver (ACD, ACW, DISPO, AUX, NON CONNECTE, DACD, DACW, AUTRE, INCONNU, SONNERIE). Les données relatives à ces états s'affichent dans les rapports temps réel et historiques.

Pour de plus amples informations, reportez-vous à la définition de chaque état.

EWT

Voir Durée estimée d'attente.

EWT (Durée estimée d'attente)

Estimation de la durée pendant laquelle un appelant devra être en file d'attente avant d'être servi par un agent du centre d'appels, compte tenu du trafic actuel et passé, du temps de traitement et des conditions de connexion. La durée du traitement de scénario avant la mise en file d'attente et la durée de sonnerie d'un agent avec réponse manuelle ne sont pas comprises dans la prévision d'EWT. Avec le système MultiVantage™ et CMS, la durée estimée d'attente est un calcul basé sur le serveur de communications.

Exception

Type d'activité, sur l'ACD, qui dépasse les limites que vous avez définies. Les conditions exceptionnelles, définies dans le sous-système Exceptions d'Avaya CMS, sont généralement le signe d'une performance anormale ou inacceptable au niveau de l'ACD (de la part des agents, des groupes/compétences, des VDN, des scénarios, des lignes réseau ou des groupes de lignes).

File d'attente Zone dans laquelle les appels en attente de réponse sont conservés dans leur ordre de réception. Les appels d'une file d'attente peuvent avoir des niveaux de priorité différents, auquel cas les appels de priorité plus élevée sont traités en premier.

FMCH Voir Traitement forcé d'appels simultanés.

Format de date Format standard de saisie des dates dans les rapports Supervisor.

Format horaire Format standard de saisie de l'heure dans les rapports Avaya CMS.

Groupe Groupe d'extensions qui reçoit des appels spécialisés de façon efficace et économique. En principe, les appels adressés à un groupe lui parviennent principalement par un seul groupe ou un petit nombre de groupes de lignes.

Groupe à disponibilité automatique Fonction ACD assurant qu'après une panne de courant ou un redémarrage du système, les services vocaux interactifs ou SVI (tels que le système d'information vocale CONVERSANT™) sont immédiatement remis en ligne sans qu'il soit nécessaire de reprogrammer quoi que ce soit.

Groupe de lignes réseau Groupe de lignes réseau auxquelles sont affectés les mêmes chiffres d'accès ; il peut s'agir d'un numéro de téléphone ou d'un préfixe de Sélection Directe à l'Arrivée (SDA).

Groupe/compétence non primaire Lorsqu'un appel est mis en file d'attente vers plusieurs groupes/compétences, les deuxième et troisième groupes/compétences pour lesquels l'appel est mis en file d'attente dans un VDN sont appelés groupes/compétences non primaires. On les appelle aussi respectivement groupes/compétences secondaire et tertiaire.

Groupe/compétence tertiaire Generic 3 et ECS avec routage par scénario. Lorsqu'un appel est mis en file d'attente vers plusieurs groupes/compétences, le troisième groupe ou la troisième compétence vers lequel/laquelle l'appel est mis en file d'attente dans un VDN est appelé(e) groupe/compétence tertiaire.

Horloge des appels abandonnés fantômes Fonctionnalité d'Avaya CMS permettant le suivi d'informations relatives aux appels abandonnés. Lorsque cette fonctionnalité est activée, les appels ayant une durée plus courte que la valeur administrée (de zéro à dix secondes) sont comptabilisés comme appels abandonnés fantômes. Si vous mettez l'horloge à zéro, vous la désactivez.

ID de l'agent Nombre de 1 à 9 chiffres composé par un agent ACD sur un poste téléphonique pour activer sa position. Les signatures de connexion sont obligatoires pour tous les agents ACD évalués par Avaya CMS.

Identificateur d'appel universel (UCID) Numéro identifiant de manière unique un appel dans un réseau de nœuds prenant en charge l'UCID. Ce numéro fera partie des enregistrements de la fonction Historique des appels d'Avaya CMS.

Identification du numéro appelant (ANI – Automatic Number Identification) Terme spécialisé faisant référence au numéro de l'appelant (CPN). Lorsque l'appelant se trouve derrière un serveur de communications, le numéro indiqué peut être le numéro de facturation du serveur de communications ou le numéro d'identification du poste.

II	Voir Indicateur d'information.
INCONNU	Etat d'un agent. Avaya CMS ne reconnaît pas l'état actuel. Etat d'une ligne réseau. Avaya CMS ne reconnaît pas l'état de la ligne réseau.
Indicateur d'information (II)	Code à deux chiffres identifiant le type de ligne d'origine (par exemple : hôtel ou cabine téléphonique) utilisée pour les appels entrants RNIS PRI (accès primaire).
INFORMIX SQL	Interface interactive servant généralement à consulter la base de données INFORMIX. Pour les besoins d'Avaya CMS, Avaya CMS QL est utilisé à la place d'INFORMIX SQL.
INFORMIX(R)	Système de gestion de base de données relationnelle utilisé pour gérer les données d'Avaya CMS.
Intervalle en cours	Représente la subdivision horaire en cours, qui peut être de 15, 30 ou 60 minutes. L'intervalle en cours fait partie de la base de données temps réel.
Intervalle précédent	Représente une subdivision horaire et fait partie de la base de données temps réel. A la fin de chaque subdivision horaire, le contenu de la subdivision en cours est copié dans la partie réservée à la subdivision précédente de la base de données temps réel.
LIBE_F	Voir Déconnexion forcée.
LIBRE	Etat d'une ligne réseau. Elle n'est pas utilisée et attend un appel.
Ligne réseau	Circuit téléphonique qui achemine les appels entre deux serveurs de communications, entre un commutateur d'un sous-répartiteur et un serveur de communications, ou entre un commutateur d'un sous-répartiteur et un téléphone.
MCH (Traitement d'appels multiples)	Voir Traitement d'appels multiples.
Message d'erreur	Réponse d'un programme indiquant qu'un problème est survenu ou qu'un événement inattendu s'est produit, nécessitant votre attention.
Mesuré(e)	Terme signifiant qu'un élément ACD (agent, groupe/compétence, ligne réseau, groupe de lignes réseau, scénario, VDN) a été identifié auprès d'Avaya CMS pour la collecte de données. Tant que l'élément ACD n'est pas mesuré, aucune donnée n'est collectée.
MI	Voir Fonctionnement manuel.
MIA (Agent affichant la plus longue période d'inactivité)	Voir Agent affichant la plus longue période d'inactivité.
MIS EN ATTENTE	Etat d'une ligne réseau. L'agent a mis un appel en attente sur cette ligne.

Mise en file d'attente multiple

Avec la fonction de routage conditionnel des appels, un appel peut être acheminé vers quatre groupes à la fois et attribué au premier agent libre dans l'un de ces groupes.

Mode mono-utilisateur

Mode dans lequel une seule personne peut se connecter à Avaya CMS. La collecte de données se poursuit si elle est activée. Ce mode est nécessaire pour modifier certaines options d'administration d'Avaya CMS.

Mode multi-utilisateurs

Tout utilisateur d'Avaya CMS administré peut se connecter à Avaya CMS. La collecte de données se poursuit si elle est activée.

Modifier

Action d'Avaya CMS permettant de modifier une entrée de la base de données afin qu'elle reflète les nouvelles valeurs entrées dans la fenêtre principale actuelle.

Modifier compétences agent

Vous pouvez modifier les compétences d'un agent à partir d'Avaya CMS à l'aide de la fenêtre Modifier compétences agent. La fenêtre Modifier compétences agent permet à l'utilisateur de modifier les affectations de compétence d'un agent. A partir de cette fenêtre, l'utilisateur peut rapidement visualiser les compétences qui sont actuellement affectées à un agent, facilement modifier l'affectation des compétences d'un agent ou encore appliquer un modèle d'agent à un maximum de 50 agents.

N° d'emplacement des agents

Un nº d'emplacement agent est le numéro de poste de l'agent sur lequel il est connecté. Il est associé au numéro d'identification du port réseau du serveur de communications auquel le poste de l'agent est connecté. Il est impossible d'attribuer un nº d'emplacement à un agent pour des raisons de rapport tant que l'agent ne se connecte pas à l'ACD.

N° d'emplacement des lignes réseau

Nº d'emplacement (1-44) réseau du serveur de communications associé à une ligne de réseau. Un nº d'emplacement n'est pas directement attribué à une ligne de réseau, mais à un réseau de ports (sous la forme chcabinetx). Par conséquent, chaque ligne de réseau dont le numéro d'emplacement appartient à ce réseau de ports sera associée au nº d'emplacement de ce réseau de ports.

Niveau de compétence

Les niveaux de priorité de 1 (le plus élevé) à 16 (le plus bas) désignent la capacité d'un agent ou son aptitude à traiter les appels vers la compétence donnée

Niveau de service

Délai en secondes au bout duquel tous les appels doivent être répondus. Cette valeur est en principe fixée comme objectif par la direction. Généralement appelé Niveau de service acceptable.

Niveau de service acceptable

Valeur cible spécifiée pour définir le délai acceptable avant qu'un agent réponde à un appel. Les valeurs cibles sont généralement fixées en tant qu'objectifs par la direction.

Pourcentage d'appels auxquels il a été répondu au cours d'un laps de temps défini (par exemple, 80 % d'appels répondus en 20 secondes).

Nom utilisateur

ID d'un utilisateur d'Avaya CMS.

NON CONNECTE (non EAS)

Absent, Etat d'un agent. L'agent n'est pas connecté ; il n'est donc pas contrôlé par Avaya CMS.

Observation du service - VDN	Fonctionnalité qui donne à l'utilisateur d'un poste téléphonique la possibilité de surveiller le traitement d'un appel lorsque ce processus s'effectue au niveau du VDN.
OCCUP_F	Voir Occupation forcée.
OCCUP_M	Voir Occupation maintenance.
Occupation de l'agent	Pourcentage moyen de temps que chaque agent du groupe/compétence doit passer, selon vos prévisions ou objectifs, alors qu'il est connecté, sur des appels ACD et en mode ACW (travail après appel).
Occupation de l'agent ACW compris (pourcentage)	Taux d'occupation d'un agent, temps de travail après appel (ACW) inclus comme temps de travail.
Occupation de l'agent, ACW non compris (pourcentage)	Taux d'occupation de l'agent, temps de travail après appel (ACW) *non* compris comme temps de travail.
Occupation du groupe d'agents ACW compris (pourcentage)	Taux d'occupation du groupe d'agents, temps de travail après appel (ACW) compris comme temps de travail.
Occupation du regroupement d'agents, ACW non compris (pourcentage)	Taux d'occupation du regroupement d'agents, temps de travail après appel (ACW) *non* compris comme temps de travail.
Occupation forcée (OCCUP_F)	Etat d'une ligne réseau. L'appelant reçoit un signal d'occupation forcée.
Occupation pour maintenance (OCCUP_M)	Etat d'une ligne réseau. La ligne réseau est occupée ou n'est pas en service pour des raisons de maintenance.
Points de données	Points de données historiques. Un point de données doit contenir des données pour chaque intervalle d'une journée ouvrée.
Position de l'agent (EAS)	Combinaison du numéro ID d'un agent et des compétences affectées à cet agent. Les données étant recueillies pour l'agent par compétence, le travail total de l'agent doit être résumé sur toutes les compétences dans lesquelles celui-ci a travaillé.
Position de l'agent (non EAS)	Combinaison du numéro ID (ou code de connexion ou login) d'un agent et du groupe auquel il s'est connecté. Des positions multiples sont associées aux agents connectés à plusieurs groupes. Les données liées aux appels sont collectées séparément pour chaque combinaison agent/groupe.
Poste	Extension non mesurée. Extension à laquelle un agent n'est pas actuellement connecté ou qui appartient à un groupe/compétence ou à un groupe d'extensions non mesuré.

Poste téléphonique Combiné téléphonique, généralement à touches, qui permet à un agent de contrôler partiellement le mode de traitement des appels.

Pourcentage (%) du niveau de service acceptable Pourcentage d'appels auxquels, selon vos prévisions ou objectifs, un agent répondra en un nombre de secondes donné.

Préférence de traitement des appels Paramètre d'une administration agent dans l'environnement EAS qui spécifie la façon dont les appels sont sélectionnés pour l'agent.

Préférences de compétence VDN Liste prioritaire des compétences d'un agent administrées pour un VDN et obligatoires ou préférables pour l'agent chargé de répondre. Les préférences de compétence du VDN indiquent qu'un appel doit obligatoirement être acheminé vers un agent ACD possédant une compétence particulière ou un ensemble de compétences.

PRISE Etat d'une ligne réseau. Un appel entrant ou sortant occupe la ligne.

Profil de traitement des appels Ensemble d'objectifs décrivant la façon dont vous souhaitez qu'un groupe/une compétence gère les appels.

Rapport Moi seul(e) Rapport personnalisé auquel seuls le créateur et les administrateurs Avaya CMS ont accès.

Rapports d'exception Affichent les occurrences d'événements inhabituels de traitement des appels.

Rapports du Concepteur Rapports personnalisés pouvant être créés à l'aide de la fonction Report Designer (concepteur de rapports) de Supervisor et exécutés à partir de Supervisor.

Rapports historiques Rapports contenant des données ACD passées relatives aux diverses activités des agents, des groupes/compétences, des lignes réseau, des groupes de lignes, des scénarios ou des VDN. Les données relatives aux appels sont résumées en total quotidien, hebdomadaire ou mensuel.

Rapports personnalisés Rapports en temps réel ou historiques qui ont été personnalisés à partir de rapports standard ou créés de toutes pièces.

Rapports standard Ensemble de rapports livrés avec les logiciels Avaya CMS ou Avaya CMS Supervisor.

Rapports temps réel Affichent les appels ACD en cours pour les agents, groupes/compétences, lignes, groupes de lignes, scénarios et VDN pour la subdivision horaire (intervalle) actuelle ou précédente. Les rapports en temps réel de la subdivision horaire en cours sont mis à jour de façon dynamique à mesure que les données changent pendant cette période. Les rapports temps réel relatifs à la subdivision horaire précédente indiquent les totaux de données pour les tâches effectuées au cours de la subdivision précédente.

Réacheminement d'appels restés sans réponse

Fonctionnalité ACD qui aide l'utilisateur lorsqu'un appel n'a pas de réponse après un nombre spécifié de sonneries (administré par le responsable du centre d'appels). L'extension du poste, y compris les ports avec des serveurs vocaux interactifs (VRU), est occupée et l'appel retourne dans la file d'attente avec la priorité supérieure.

Recherche d'un appel abandonné

Fonctionnalité ACD qui permet au système de s'assurer que l'appelant est en ligne avant de transmettre l'appel à un agent.

Rechercher

Action d'Avaya CMS qui permet de rechercher dans la base de données des entrées correspondant à la valeur saisie.

Réseau numérique à intégration de services (RNIS)

Norme de téléphonie numérique offrant un large éventail de services sur une seule et même ligne. Exemple : émission de signaux téléphoniques, télévisuels et informatiques sur la même ligne.

Rôles de l'agent

Description du type de service qu'un agent associé à plusieurs compétences donne à l'une des compétences. Il s'agit d'une combinaison de préférence de traitement des appels et de niveaux compétence/réserve.

Routage conditionnel des appels

Fonction du serveur de communications qui fournit une méthode très souple pour le traitement des appels ACD à l'aide de VDN et de scénarios comme points de traitement entre les groupes de lignes et les groupes. Le routage conditionnel des appels permet de traiter les appels indépendamment des groupes.

Similaire à un programme informatique, un scénario d'appel (ou simplement scénario) est un ensemble d'instructions qui contrôlent le routage des appels entrants en fonction de conditions pouvant se produire dans un environnement de centre d'appels. Les conditions de scénario d'appel peuvent être le créneau horaire (ToD) et le nombre d'appels en file d'attente.

Routage interactif des appels

Fonction de serveur de communications qui achemine les appels entrants sur la base des informations données par l'appelant (exemple : numéro de compte). L'appelant reçoit une annonce et est invité à sélectionner une option parmi celles qui sont proposées dans cette annonce.

Routage souple

Fonctionnalité ACD qui permet aux clients de choisir le mode de routage des appels entrants vers les agents d'un groupe. Les utilisateurs peuvent acheminer des appels vers le premier agent disponible ou vers l'agent le plus libre.

Scénario

Liste de lignes de commande permettant de traiter les appels comme le définit l'utilisateur. Les lignes de commande d'un scénario peuvent envoyer les appels à des groupes, faire passer des annonces et de la musique, libérer des appels, répondre à des appels par un signal d'occupation ou router les appels vers d'autres destinations. Les appels accèdent au traitement de scénario par l'intermédiaire de VDN qui peuvent avoir reçu des appels provenant de groupes de lignes affectés, d'autres scénarios ou d'extensions connectées au serveur de communications.

Sélection d'agents par compétence (EAS)

Fonction de serveur de communications optionnelle qui utilise les fonctions de vectorisation et de distribution automatique des appels (ACD) du serveur de communications pour mettre en correspondance les compétences requises par un appel avec un agent qui dispose d'au moins une des compétences requises.

Seuils

Seuils d'Avaya CMS Supervisor définis en tant que Mise en garde ou Avertissement. Ces paramètres ne s'appliquent qu'à certaines données temps réel des rapports temps réel et intégrés. Pour de plus amples informations concernant la mise en évidence des seuils, reportez-vous au document *Administration d'Avaya Call Management System*.

SONNERIE

Etat d'un agent. Durée pendant laquelle un appel sonne sur le poste téléphonique d'un agent après avoir quitté la file d'attente et avant que l'agent n'y réponde.

Etat d'une ligne réseau. Un appel sonne sur le poste téléphonique de l'agent.

Sous-système

Toute sélection du Contrôleur d'Avaya CMS (par exemple, Rapports, Dictionnaire, Configuration système, Exceptions, etc.) associée au calendrier des opérations et aux raccourcis est considérée comme un sous-système de CMS dans le présent document.

Subdivision horaire

Période de 15, 30 ou 60 minutes commençant chaque heure. La subdivision horaire (ou intervalle) est l'unité de durée de base pour les rapports Avaya CMS.

Supprimer

Action CMS qui permet de supprimer dans la base de données une entrée apparaissant dans la fenêtre.

Système AUX

serveurs de communications utilisant le code de motif 0 comme code par défaut pour les situations dans lesquelles l'agent est automatiquement placé en mode AUX (par exemple à la connexion, lorsque les agents effectuent ou reçoivent des appels internes à partir du mode AI/MI ou lorsqu'un agent est retiré du service pour ne pas avoir répondu à un appel en sonnerie) ou déconnecté (par exemple pendant une opération Déplacer agent alors qu'il est connecté). Les applications ASAI qui mettent l'agent en mode de travail AUX ou qui déconnectent l'agent sans spécifier un code de motif impliqueront un passage en mode AUX ou une déconnexion avec le code de motif par défaut.

Tables des bases de données

Tables utilisées par CMS pour collecter, stocker et récupérer des données ACD. Les attributs standard de la base de données CMS sont les noms des colonnes des tables de la base de données CMS.

Taux de rafraîchissement

Nombre de secondes pendant lesquelles Avaya CMS doit attendre pour chaque mise à jour des données de rapport temps réel. Le taux de rafraîchissement le plus rapide admis pour un utilisateur est défini dans la fenêtre Autorisations utilisateur - Données utilisateur, en tant que vitesse minimale de rafraîchissement. Le taux de rafraîchissement par défaut indiqué lorsqu'un utilisateur ouvre la fenêtre de saisie du rapport est égal au taux minimal plus 15 secondes.

R3V6 peut faire référence à une version du logiciel Avaya CMS.

Terminal de l'agent

Poste téléphonique utilisé par un agent du centre d'appels.

Trace d'un agent

Pour pouvoir obtenir un rapport Suivi d'agent, vous devez dans un premier temps lancer une trace pour cet agent. Vous ne pouvez pas activer de traces pour plus de 400 agents à la fois. Vous pouvez sélectionner les dates auxquelles la trace recevra des informations. Le rapport affiche la liste et les heures des activités de chaque agent. Ce rapport est particulièrement utile pour apprécier comment chaque agent emploie son temps.

Traitement d'appels multiples (MCH)

Fonction permettant à un agent de recevoir un appel ACD alors que d'autres appels sont déjà en cours sur son poste. L'agent doit mettre en attente l'appel en cours et appuyer sur AI/MI pour recevoir un autre appel ACD.

Traitement forcé d'appels simultanés (FMCH)

Fonction qui, lorsqu'elle est activée pour un groupe ou une compétence, permet de placer automatiquement les appels sur une ligne d'appel libre si l'agent est en mode de disponibilité automatique/manuelle et qu'une ligne d'appel non restreinte est disponible sur le poste téléphonique.

Travail après appel (ACW)

Etat d'un agent correspondant généralement à une tâche liée à l'appel ACD précédent. L'appel est mis en mode ACW lorsque l'agent raccroche après un appel ACD et qu'il est en mode de disponibilité manuelle (MANUAL-IN). L'état ACW est accessible par un bouton situé sur le combiné de l'agent et il peut être indépendant de tout appel ACD.

Travail auxiliaire (AUX)

Etat d'un agent. Par exemple, l'agent effectue un travail non ACD, fait une pause, est en réunion ou déjeune. Un agent peut adopter cet état en appuyant sur le bouton TRAVAIL AUX ou en composant le préfixe de sortie approprié à partir du poste téléphonique. Il peut aussi choisir cet état en décrochant le combiné pour effectuer ou répondre à un appel interne, alors qu'il se trouve à l'état DISPO ou qu'il a mis un appel en attente.

VDN

Voir Numéro d'accès au scénario.

VDN (Vector Directory Number ou Numéro d'accès au scénario)

Numéro d'extension qui permet aux appels de se connecter à un scénario pour traitement. Un VDN n'est pas associé à un numéro d'emplacement de ligne réseau, mais à un scénario. Un VDN peut connecter des appels à un scénario lorsque des appels arrivent sur des groupes de lignes à disponibilité automatique ou lorsque des appels arrivent sur un groupe de lignes à répétition de numérotation (DID ou SDA) et que les derniers chiffres correspondent au VDN. Il est alors possible de composer le numéro du VDN lui-même pour accéder au scénario à partir de toute extension connectée au serveur de communications.

Index

Symboles

% Abandons 387, 399
% Appels aban. 308, 319, 392
% Appels réacheminés. 399, 445
% Appels répondus 308, 353, 357, 364
% dans niveau de serv. accept.
Rapport Graphique état groupe/compétence . . . 184
Rapport Graphique niveau de service d'un groupe/compétence 319
Rapport Graphique niveau de service VDN . . . 392
Rapport Graphique profil des appels d'un groupe/compétence 172
Rapport Graphique profil des appels VDN 232
Rapport groupe/compétence : profil des appels 156, 307
Rapport VDN Profil des appels 229, 385
% Distribution des abandons 316, 391
% Distribution réponse des appels 316, 391
% hors du niveau de serv. accept.
Rapport Graphique profil des appels d'un groupe/compétence 172
Rapport Graphique profil des appels VDN 232
% Occup. agent avec ACW 273, 285
% Occup. agent sans ACW 273, 285
% Occupé. 399
% Rép. +Conn. 386
% Temps ACD 353, 357, 364

Valeurs numériques

100 * (somme (ABNCALLS/somme (INCALLS)) . . . 388
100 * (somme (BUSYCALLS) / somme (INCALLS)) . 388
100 * (somme (DISCCALLS) / somme (INCALLS)). . 388
100 * ABNCALLS / INCALLS 399
100 * BUSYCALLS / INCALLS 399
100 * OUTFLOWCALLS/INCALLS 399
100- PERCENT_ SERV_LVL_VDN> 232
100- PERCENT_SERV_LVL_SPL> . . . 172, 316, 391
1ère comp. appels ACD rép. 402
1ère comp. temps moy. ACD 402
1ère comp. temps moy. ACW 402
1ère préf. de comp. 402
1ère préférence de compétence 399
2ème comp. temps moy. ACD 403
2ème comp. temps moyen ACW 403
2ème préf. de comp. 402
2ème préférence de compétence 400
3ème comp. appels ACD rép. 403
3ème comp. temps moy. ACD 403
3ème comp. temps moyen ACW 403
3ème préf. de comp. 403
3ème préférence de compétence 400

A

A propos des rapports graphiques 416
aban. 233
Abandon direct (DABN) 445
Abandonné 388
abandonnés 157
ABNCALLS . . . 128, 158, 185, 205, 214, 231, 235, 237, 241, 308, 315, 351, 352, 360, 361, 375, 387, 394, 398, 399, 401, 432, 436, 443
ABNCALLS1 . . . . . 173, 386
ABNCALLS1-10 . . 157, 230, 233, 307, 316, 386, 390
ABNTIME . . 128, 158, 185, 205, 214, 231, 235, 237, 241, 308, 351, 360, 387, 399, 401, 432, 436
ACCEPTABLE . . 156, 184, 229, 307, 318, 385, 436
Accès aux rapports 41
ACD 109, 117, 125, 131, 187, 259, 260, 264, 265, 268, 271, 272, 277, 281, 282, 290, 301, 307, 318, 323, 327, 348, 351, 360, 374, 382, 385, 388, 394, 396, 401, 445
ACDCALLS . . . 126, 127, 157, 158, 185, 205, 214, 230, 231, 234, 235, 236, 237, 241, 242, 260, 264, 268, 273, 277, 283, 301, 308, 315, 328, 333, 351, 353, 360, 364, 386, 394, 397, 398, 401, 402, 417, 425, 432, 436, 443
Rapports Multi-ACD 127
ACDCALLS + DA_ACDCALLS 328, 332
ACDCALLS1 173
ACDCALLS1-10 . . . . . 157, 307, 316, 390
ACDTIME . . 127, 185, 205, 214, 235, 237, 277, 301, 328, 333, 351, 360, 397, 402, 432
ACTIVECALLS 238
Activer trace de l'agent 445
ACW 109, 117, 187, 265, 322, 445
ACWINCALLS 260, 268, 274, 278, 283
ACWINTIME 274, 278
ACWOUTCALLS . 268, 274, 278, 284, 352, 353, 364
ACWOUTOFFCALLS 278
ACWOUTOFFTIME 278
ACWOUTTIME 274, 278, 353, 364
ACWTIME. . . . 235, 277, 301, 328, 333, 351, 360, 398, 402
ADJATTEMPTS 395
ADJROUTED 395
Adjunct/Switch Applications Interface (ASAI) . . . 445
Administration du comptage 263
Agent 114, 202, 211, 260, 265, 277, 282, 285, 290, 445
Agent affichant la plus longue période d'inactivité (MIA) 445
Agent connecté 445
Agent mobile 445
Agents AUX - Réserve2 194
Agents connectés 122, 155, 183, 197
Agents connectés - Réserve1 . . . 134, 139, 160, 164
Agents connectés - Réserve2 . . . 134, 139, 160, 164
Agents connectés équivalents temps plein 163

Agents disponibles 155
Agents en ACW 153
Agents en appels ACD 153
Agents en Autre 154
Agents en AUX 154, 166
Agents en sonnerie 155
Agents flexibles 445
Agents flexibles (Actif) 181
Agents flexibles (Autre) 181
Agents flexibles (AUX) 180
Agents flexibles connectés 134, 139, 160
Agents Réserve1 (actifs) 164, 181
Agents Réserve1 (Autre) 181
Agents Réserve1 (AUX) 181
Agents Réserve2 (actifs) 164, 181
Agents Réserve2 (Autre) 181
Agents Réserve2 (AUX) 181
Agents standard (actifs) 164
Agents standards (connectés) 164
agents sup. connectés 134, 160, 187
Agents sup. disponibles 132
Agents sup. en ACW 133
Agents sup. en appel ACD 133
Agents sup. en Autre 133
agents sup. en AUX 133, 169
Agents sup. sonnerie 132
Agents supérieurs (Actif) 180
Agents supérieurs (Autre) 180
Agents supérieurs (AUX) 180
AGINRING 128, 205, 215, 436
AGRING 163
AGTIME . . 155, 167, 170, 183, 188, 203, 212, 417, 425
AI (disponibilité automatique) 446
Algorithme 446
ANI 446
Annonce 446
Annonce du VDN d'origine (VOA) 446
ANSCONNCALLS1 . . . . . 386, 390
ANSCONNCALLS10 390
ANSCONNCALLS1-10 . . . . . 230, 233
ANSCONNCALLS2 390
ANSCONNCALLS2-10 386
ANSTIME . . 126, 157, 185, 205, 214, 230, 235, 236, 241, 308, 351, 360, 386, 397, 401, 432, 436
App. flux entrant 362, 394, 397
Appel abandonné 446
appel ACD 445
Appel ACD direct à agent (DACD – Direct Agent ACD) 446
Appel ACW direct aux agents (DACW – Direct Agent ACW) 446
Appel connecté 446
Appel direct à agent 446
Appel malveillant 291
Appelant 292
Appels 277
Appels aban.
  Rapport Comparaison groupes/compétences . . . 434
  Rapport Etat file d'attente/agent 143
  Rapport Etat file d'attente/agents supérieurs . . 138
  Rapport Flux VDN Multi-ACD 394
  Rapport Graphique profil des appels d'un groupe/compétence 173, 315
  Rapport Graphique profil des appels VDN . . . 390
  Rapport Graphique traitement des appels VDN . 443
  Rapport Groupe de lignes 375
  Rapport groupe/compétence : profil des appels 307, 308
  Rapport Ligne réseau 372
  Rapport Ligne réseau/groupe de lignes réseau : heure de pointe 370
  Rapport Multi-ACD agents supérieurs 132
  Rapport Préférences de compétences du VDN 235, 401
  Rapport Résumé groupe/compétence 339
  Rapport Scénarios 408
  Rapport Système 361
  Rapport Système Multi-ACD 357
  Rapport Système Multi-ACD par groupe/compétence 352
  Rapport VDN 237, 398
  Rapport VDN : heure de pointe 383
  Rapport VDN Profil des appels 230, 386, 387
  Rapport Vue graphique groupe/compétence . . 439
appels aban. 241
appels abandonnés 128, 185, 205, 214
Appels ACD . . . 109, 114, 127, 128, 132, 173, 185, 205, 214, 215, 237, 242, 260, 264, 268, 273, 283, 285, 301, 307, 308, 315, 328, 332, 351, 360, 383, 390, 394, 397, 402
  Rapports Multi-ACD 127
Appels ACD 2ème comp. 402
Appels ACD en débordement 398
Appels ACD principal 398
appels ACD rép. 234
Appels ACD sortants 277
Appels ACD+ conn.. 386
Appels ACD+Conn (total) 386
Appels acheminés 446
Appels Autre 383
Appels connectés 398
Appels d'extn. entrants . 260, 268, 274, 278, 283, 285
Appels d'extn. sortants . 260, 268, 274, 278, 284, 285, 352, 357, 364
appels d'extn. sortants extérieur 278
Appels débordés en externe 395
Appels directs à agent 109, 114
Appels en attente. 126, 131, 137, 147, 177, 184, 197, 200, 204, 209, 214, 219, 236, 241
Appels entrants 374, 383, 394, 397, 401
Appels internes. 446
Appels libé. forcée 383, 399
Appels mis en attente. 284, 285, 331
Appels occup. + libé. 242, 394
Appels occup. forcée 383, 399
Appels réacheminés 363, 395, 399, 447
Appels rép. et aban. par palier du niveau de service 316, 391

Appels répondus dans niveau de service . . . 315, 390
Appels sortants . . . 375
Appels sortants abandonnés . . . 375
Appels VDN actifs . . . 238, 447
Appels VDN comptés . . . 447
Arrête . . . 295
ASA . . . 443, 447
ASAI . . . 447
ASSISTS . . . 279, 284, 331
Asst. . . . 292
Attribut base de données . . . 447
Attributs basés sur l'appel . . . 447
Attributs basés sur les subdivisions horaires . . . 447
Autorisation en écriture . . . 447
Autorisation en lecture . . . 447
Autorisations d'accès . . . 448
Autorisations utilisateur . . . 448
AUTRE . . . 118, 129, 188, 206, 216, 265, 323, 436, 448
Autre . . . 109, 129, 206, 216
Autres rapports historiques agent, généralités . . . 293
autres rapports, fenêtre de sélection . . . 120
AUX . . . 109, 117, 187, 265, 323, 448
AUXINCALLS . . . 260, 268, 274, 278, 283
AUXINTIME . . . 274, 278
AUXOUTCALLS . . . 260, 274, 278, 284, 352, 353, 364
AUXOUTOFFCALLS . . . 278
AUXOUTOFFTIME . . . 278
AUXOUTTIME . . . 268, 274, 278, 353, 364
AUXREASON . . . 155, 167, 170, 188, 191, 417
Avaya Business Advocate . . . 448
Avaya Call Management System (CMS – Système de gestion des appels) . . . 449
Avaya CMS . . . 448
Avaya CMS Supervisor . . . 448
AVG_ABANDON_TIME . . . 436
AVG_ACD_TALK_TIME . . . 185, 432, 436
AVG_AGENT_ACW_TIME . . . 336
AVG_AGENT_TALK_SUM . . . 336
AVG_ANSWER_SPEED . . . 185, 311, 313, 432, 436
AVG_EQV_AG_STFD . . . 312
AWORKMODE . . . 155, 188, 417, 425

B

BACKUPCALLS . . . 394, 398
Barre de menu de rapport . . . 49
barre de menu de rapport, Enregistrer sous HTML . . . 51
barre de menu de rapport, menu Rapport . . . 49
Base de données . . . 448
Base de données historique . . . 448
Base de données historique, définition . . . 32
Base de données temps réel . . . 448
Base de données temps réel, définition . . . 32
BH_ABNCALLS . . . 383
BH_ACDCALLS . . . 383
BH_ACDTIME . . . 383
BH_BUSYCALLS . . . 383
BH_DISCCALLS . . . 383
BH_OTHERCALLS . . . 383
BH_STARTTIME . . . 382
BH_VDNCALLS . . . 383
BUSYCALLS . . . 237, 242, 394, 399

C

Calcul . . . 448
Calendrier des opérations . . . 448
CALLSOFFERED . . . 156, 158, 184, 307, 308, 318, 353, 364, 436
CCS entrants . . . 375
CCS sortant . . . 375
Champs de saisie des rapports Ligne réseau/Faisceau . . . 367
Champs de saisie des rapports VDN . . . 381, 441
Champs de saisie du rapport Agent . . . 415
champs de saisie du rapport Agent . . . 256
Champs de saisie du rapport Code de marquage d'appel . . . 300
Champs de saisie du rapport Enregistrements d'appels . . . 295
champs de saisie du rapport File d'attente/agent . . . 136
Champs de saisie du rapport Graphique niveau de service multi-ACD d'un groupe/compétence . . . 317
Champs de saisie du rapport Graphique système délai maximum . . . 347
Champs de saisie du rapport groupe/compétence . . . 431
champs de saisie du rapport groupes/compétences . . . 303
Champs de saisie du rapport Scénarios . . . 405
Champs de saisie du rapport système Multi-ACD . . . 355
Champs de saisie du rapport système Multi-ACD par groupe/compétence . . . 350
Champs Nom (synonyme) . . . 449
Chiffres composés . . . 292
Code de marquage d'appel . . . 300, 301
Code de marquage d'appel (CWC) . . . 449
Code de motif 0 . . . 166, 169, 189, 265, 323
Code de motif 1 I 9 . . . 189
Code de motif 1-9 . . . 166, 169, 324
Codes de motif 1 à 9 . . . 265
Collecte de données activée . . . 449
Collecte de données désactivée . . . 449
Compétence . . . 114, 131, 163, 166, 169, 171, 187, 189, 194, 200, 246, 280, 449
Compétence active . . . 114
Compétence de l'agent . . . 449
Compétence principale . . . 449
Compétence secondaire . . . 449
Compétence supérieure . . . 114
Compétences . . . 204
Compétences 1 à 15 . . . 280
Compétences connectées . . . 203
compétences directes agent . . . 114
comptage des événements . . . 121, 123
Comptage événements 1 - 9 . . . 264
Conf . . . 292
Configuration du système . . . 459
Confirmation . . . 450
CONNECTCALLS . . . 230, 231, 386, 398

Connecté (CONN) 450
connectés 129, 206, 216, 218
CONNECTTIME 230, 386, 398
CONNEXION 450
copie de rapports graphiques 79
Création de scripts 450
Création de scripts, utilisation 42
CWC 301, 450

D

DA_ACDCALLS 260, 264, 268, 273, 277, 283, 328, 333, 417, 425
DA_ACDTIME 277, 328, 333
DA_ACWTIME 277, 328, 333
DA_SKILL 417
DABN 450
DACD 450
DACW 450
Date 259, 260, 264, 265, 268, 272, 277, 281, 282, 285, 290, 300, 307, 311, 312, 315, 318, 319, 321, 322, 327, 332, 351, 360, 374, 382, 385, 388, 390, 392, 394, 396, 401
Date de déconnexion 280, 281
Date, Début semaine ou Début mois 301
Dates 313, 348
dates d'exécution d'un rapport, Parcourir date 44
dates d'exécution d'un rapport, Parcourir dates . . . 44
dates d'exécution d'un rapport, Parcourir heure . . . 47
dates d'exécution d'un rapport, Parcourir mois . . 45, 46
dates d'exécution d'un rapport, sélection 43
Début mois . . . 260, 264, 268, 277, 282, 285, 307, 327, 385
début mois 360, 374, 394, 396, 401
Début semaine . 260, 264, 268, 277, 282, 285, 307, 327, 385
début semaine 360, 374, 394, 396, 401
Déconnecté 388
DECONNEXION 450
Déconnexion forcée (LIBE_F) 450
Défaill. ligne 375
Délai max - Secondes 348
Délai maximum 352, 361
Délai moyen de réponse 450
délai moyen de réponse 235, 236, 241
Délai moyen de réponse - Secondes 311, 313
Demandes assistance 279, 284, 331
Démarre 295
Dictionnaire 450
DIRECTION 155, 183, 188, 211, 291, 417, 425
Direction 155
DISCCALLS 242, 394, 399
DISPO 109, 117, 187, 265, 322, 450
Disponibilité automatique (AI) 450
Disponibilité manuelle (MI) 451
DISPONIBLE 128, 205, 215, 436
disponible 128, 205, 215
Disponible (DISPONIBLE) 451
Distribution automatique des appels (ACD) 451
Distribution de l'appel à un agent spécialisé (EAD) . 451
Distribution uniforme des appels (UCD) 451
Données hebdomadaires 451
Données hebdomadaires, définition 32
Données mensuelles 451
Données mensuelles, définition 32
Données quotidiennes 451
Données quotidiennes, définition 32
DURATION 291
Durée d'attente actuelle 451
Durée estimée d'attente (EWT) 452
Durée estimée d'attente (faible) 202, 211, 220
durée estimée d'attente (haute) 201, 210, 220
durée estimée d'attente (moyenne) . . . 201, 210, 220
Durée estimée d'attente (supérieur) . . . 200, 210, 219
Durée moy. appel ACD . . . 132, 285, 301, 328, 333, 351, 356, 360, 383, 397, 402
Durée moy. att. ligne entrante 375
Durée moy. att. ligne sortante 375
Durée moy. mise en att. 285, 331
durée moyenne de conversation 235, 273, 278
durée moyenne de conversation des appels ACD . 237
Durée moyenne de service d'un agent 451
Durée totale mises en attente 284

E

EAD 451
EAS 451
Emplacement 452
Emplacement du dictionnaire 452
En cours (current) 452
EN FILE D'ATTENTE 452
en sonnerie 128, 205, 215
Enregistrer sous HTML 51
  balises de modèle 54
  Enregistrer sous HTML, emplacement 51
  fichiers de résultats 53
  Modèles 53
  Navigateurs 51
  non-utilisation de modèles 54
  Polices 55
  utilisation 52
  utilisation des modèles existants 54
Entité 452
EQLOC 374
Etat . . . 104, 106, 109, 114, 144, 155, 183, 188, 202, 211, 291
Etat agent 246, 452
État compétence 125, 131, 137, 147, 160, 163, 177, 178, 179, 183, 187, 200, 213, 219, 246, 249
EVENT 1-9 123
EVENT_TIME 290
EWT 452
EWT faible 127
EWT moyen 127
EWT supérieur 126
EWTHIGH 126, 174, 201, 210, 220

EWTLOW 127, 175, 202, 211, 220
EWTMEDIUM 127, 175, 201, 210, 220
EWTTOP 126, 174, 200, 210, 219
Exception 452
Exceptions
difficulté audio 121
exportation de données de rapport 77
Procédure 77
rapport, format 77
Valeurs par défaut 77
EXT_CALL_IN 260
EXT_CALL_IN> 268
EXT_CALL_OUT 260
EXT_CALL_OUT> 268
EXT_IN_TIME 260
EXT_OUT_TIME 260
EXT_OUT_TIME> 268
EXTENSION 155, 417, 425
EXTN 280, 281
Extn. . . .104, 106, 109, 114, 140, 144, 155, 280, 281
EXTN_IN_TIME> 268

F

FAGINRING 161, 181
Faible 175
FAILURES 375
fenêtre de saisie des rapports Agent 102
Fenêtre de saisie du rapport Système Multi-ACD . . 354
Fenêtre de sélection : Rapport Agent 414
fenêtre de sélection Autres rapports 293
fenêtre de sélection de rapport Agent 256
Fenêtre de sélection des rapports Agent et champs de saisie 256
fenêtre de sélection des rapports File d'attente/Agent 136
Fenêtre de sélection des rapports Groupe de lignes . 223
fenêtre de sélection des rapports historiques Ligne réseau/groupe de lignes 366
Fenêtre de sélection des rapports VDN 440
Fenêtre de sélection du rapport groupe/compétence . 430
Fenêtre Réglages seuils 81
fermeture de rapports, procédure 48
Fermeture et redémarrage de rapports 48
File d'attente 453
FINACW 161, 181
FINAUX 180
Flux entrant vers scénario 242
Flux sortant du scénario 242
FMCH 453
FONACD 161, 181
Format de date 453
Format horaire 453
FOTHER 181
FSTAFFED 134, 160, 187
FTE_AGENTS 163

G

Graphique des agents actifs - Agents Réserve1 . . . 162
Graphique des agents actifs - Agents Réserve2 . . . 162
Graphique des agents actifs – Agents supérieurs . . 161
Graphique des agents supérieurs actifs - Autres compétences 161
Graphique des agents supérieurs actifs – Cette compétence 160
graphique en 3D
rotation 76
Graphique profil des appels d'un groupe/compétence 170, 314
Graphiques des agents actifs – Agents flexibles . . . 161
Groupe 109, 174, 209, 281, 453
Groupe à disponibilité automatique 453
Groupe actif 109
Groupe de lignes 453
Groupe/compétence . . 104, 106, 122, 145, 147, 153, 156, 160, 177, 178, 179, 183, 184, 197, 283, 291, 307, 311, 312, 313, 315, 318, 319, 321, 322, 327, 332, 348, 351, 356, 360
Groupe/compétence actif 194
Groupe/compétence non primaire 453
Groupe/compétence tertiaire 453
Groupes 211
Groupes/compétences 125
groupes/compétences 213
guide
autres rapports temps réel 119
Rapport historique scénario 404
rapports historiques Groupes/Compétences . . . 302
rapports historiques Ligne réseau/groupe de lignes 365
rapports historiques système 344
rapports historiques VDN 379
Rapports temps réel de groupes/compétences . . 149
rapports temps réel File d'attente/agent 135
rapports temps réel sur les agents 102

H

Haute 174
Haute : 126
Heure connexion 280, 281
Heure de début (intervalle) 311
Heure de pointe 382
Heure déconnexion 280, 281
Heures 392
heures d'exécution d'un rapport, sélection 47
HOLDCALLS 284, 331
HOLDTIME 284, 331
Horloge des appels abandonnés fantômes 453

I

I_ACDTIME . . . 260, 268, 274, 283, 329, 334, 353, 364, 417, 425, 443

I_ACWINTIME 260, 268, 283
I_ACWOUTTIME 260, 268, 284
I_ACWTIME . . . 260, 268, 274, 283, 329, 334, 353, 364, 417, 425
I_AUXINTIME 260, 268, 283
I_AUXOUTTIME 260, 268, 284
I_AUXTIME 323, 335
I_AUXTIME0 323
I_AUXTIME1-9 324
I_AVAILTIME 322, 330, 335
I_DA_ACDTIME 260, 268, 274, 283, 329, 334, 417, 425
I_DA_ACWTIME 260, 268, 274, 283, 329, 334, 417, 425
I_INOCC 375
I_NORMTIME 321, 435
I_OL1TIME 321, 435
I_OL2TIME 321, 435
I_OTHERTIME 323, 330, 335
I_OUTOCC 375
I_RINGTIME . . 117, 260, 265, 268, 275, 323, 329, 334, 425
100 * (somme 273
I_STAFFTIME 330, 335, 353, 364
IAUXTIME_REMAINDER 324
ID agent 268
ID de l'agent . . . 104, 106, 109, 114, 140, 144, 155, 167, 169, 194, 218, 246, 453
Identificateur d'appel universel (UCID) 453
Identification du numéro appelant (ANI – Automatic Number Identification) 453
Identification du numéro appelé (DNIS) 450
II 454
INACW 128, 163, 206, 215, 436
INAUX 129, 166, 206, 216, 436
INAUX_REMAINING 166, 169, 197
INAUX0 166
INAUX1-9 166
INCALLS . . .229, 231, 234, 374, 375, 385, 386, 387, 394, 397, 401
INCONNU 454
Indicateur d'information (II) 454
INFLOWCALLS 237, 242, 362, 394, 397
INFORMIX 454
INFORMIX SQL 454
INPROGRESS 241
INQUEUE 432, 436
INRING 432, 436
INTERFLOWCALLS 395
Intervalle en cours 454
Intervalle en cours, définition 32
Intervalle précédent 454
Intervalle précédent, définition 32
intervalles du rapport 254
INTIME 375, 399
INTRVL 264, 401

L

LEVEL 417
Libé 292
LIBE_F 454
LIBRE 454
Ligne réseau 374, 454
LOC_ID . . 153, 167, 170, 191, 194, 217, 218, 246, 249, 290, 332
LOGID . . . 122, 155, 167, 169, 183, 188, 202, 211, 217, 218, 260, 264, 265, 268, 272, 277, 282, 285, 290, 327, 332, 417, 425, 432, 436
LOGIN 280, 281
LOGONSTART 417
LOGOUT 280, 281
LOGOUT_DATE 281
LOOKATTEMPTS 395
LOOKFLOWCALLS 395

M

MAX_DEDICATED_AGT 312
MAXOCWTIME 348, 352, 361
MCH (Traitement d'appels multiples) 454
menus instantanés 74
menus affichés 74
Message d'erreur 454
Mesuré(e) 454
MI 454
MIA (Agent affichant la plus longue période d'inactivité) 454
MIS EN ATTENTE 454
Mise en attente 291
Mise en évidence des seuils
activer - désactiver 81
configurer 81
entités 80
exemple 81
Fenêtre Réglages seuils 81
Mise en file d'attente multiple pour groupes 455
Mode mono-utilisateur 455
Mode mono-utilisateur, définition 32
Mode multi-utilisateurs 455
Mode multi-utilisateurs, définition 32
Modifier 455
Modifier compétences agent 455
Mois 259
Motif AUX . 104, 106, 114, 140, 144, 155, 167, 170, 188, 291
Motif déconnexion 290
MOVEPENDING 417, 425
Moyenne 175
Multi-ACD 123

N

N° d'emplacement des agents 455
N° des emplacements sur Supervisor et sur l'autocommutateur 31
Niveau 114, 145, 155, 183, 189, 191, 194
Niveau de compétence 455
Niveau de service 315, 390, 455

Niveau de service acceptable 455
Niveau de service modifié . . 307, 315, 319, 385, 392
Nº d'emplacement . . . 153, 167, 170, 191, 194, 217, 246, 249, 290, 332
Nº d'emplacement des lignes réseaux 455
Nº d'emplacements sur l'autocommutateur 31
Nom agent . . . 104, 106, 109, 122, 139, 144, 155, 167, 169, 183, 188, 194, 217, 246, 259, 264, 268, 271, 272, 281, 327, 332
Nom code de marq. d'appel 301
Nom du groupe de lignes 374
Nom utilisateur 455
Nom VDN 104, 106, 382, 394, 396
nombre d'activations 121
nombre total d'appels abandonnés 158
nombre total d'appels répondus 157
NON CONNECTE 455
Normal 321

O

O_ABNCALLS 375
O_ACDCALLS 277
O_ACDTIME 277
O_ACWTIME 277
OACDCALLS 277
Observation du service - VDN 456
OCCUP_F 456
OCCUP_M 456
Occupation d'agent (groupe) ACW non compris (pourcentage) 456
Occupation de l'agent 456
Occupation de l'agent (groupe) ACW compris (pourcentage) 456
Occupation de l'agent ACW compris (pourcentage) . 445
Occupation de l'agent ACW non compris (pourcentage) 456
Occupation forcée (OCCUP_F) 456
Occupation pour maintenance (OCCUP_M) 456
Occupé 388
OLDESTCALL . . 126, 177, 184, 200, 209, 214, 236, 432, 436
ONACD 128, 163, 205, 215, 436
Options, menu 59
fonction des options 59
OUTCALLS 375
OUTFLOWCALLS . . . 238, 242, 363, 395, 399, 443
OUTTIME 375

P

Palier du niveau de service - Sec 391
Parcourir date, boîte de dialogue 44
Parcourir dates, boîte de dialogue 44
Parcourir heure, boîte de dialogue 47
Parcours mois, boîte de dialogue 45, 46
PERCENT 155
PERCENT_ CALL_ABAN 319
PERCENT_ SERV_LVL_ VDN 392
PERCENT_ SERV_LVL_SPL> 315
PERCENT_SERV_LVL_SPL 436
PERCENT_VDN_ABAN 392
PERIOD1-9 . . . . . 157, 230, 233, 307, 386, 391
PERIODCHG 307, 315
Plus ancien appel en attente . . . 126, 132, 147, 177, 184, 200, 204, 209, 214, 236
Points de données 456
Pos max allouées 312
Pos. moy. occup. 312
Position de l'agent
EAS 456
Non EAS 456
Poste 456
Poste téléphonique 457
Pourcentage 114, 144, 155, 318
Pourcentage (%) du niveau de service acceptable . . 457
pourcentage d'appels abandonnés 158
pourcentage d'appels répondus 158
PREFERENCE 417
Préférence de traitement des appels 114, 457
Préférences de compétence VDN 457
Préférences de compétences du VDN 233, 400
PRISE 457
Profil de traitement des appels 457
Profil des appels modifié 307, 315, 385, 390

R

R1AGINRING 162, 181
R1INACW 162, 181
R1INAUX 181
R1ONACD 162
R1OTHER 181
R1STAFFED 134, 160, 164
R21AGINRING 162
R2AGINRING 181
R2INACD 181
R2INACW 162, 181
R2INAUX 181
R2ONACD 162
R2OTHER 181
R2STAFFED 134, 160, 164
Rapport Agents en AUX 258
Rapport Agents en AUX - Réserve1 190
Rapport Agents en AUX - Réserve2 193
rapport Appels entrants/sortants 276
Rapport Code de marquage d'appel 299
rapport Compétence, agents en AUX d'un groupe/compétence 197
Rapport compétences, agents supérieurs 204
Rapport Comptage événements 263
rapport Connexion/Déconnexion (compétence) . . . 279
rapport Connexion/Déconnexion (groupe) 281
Rapport d'informations 415
Rapport des agents 106
Rapport Enregistrements d'appels 294
Rapport Etat agents supérieurs d'un groupe/compétence 218

rapport Etat compétence d'un groupe/compétence . . 198
Rapport Etat file d'attente/agent 141
Rapport Flux VDN Multi-ACD 393
Rapport Graphique agents actifs 159
Rapport Graphique agents affectés 162
Rapport Graphique agents en AUX 165
Rapport Graphique compétences en surcharge 177, 320
Rapport graphique de comparaison VDN Occupé/Abandonné/Déconnecté 387
Rapport Graphique délai moyen de réponse groupe/compétence 309
Rapport Graphique état groupe/compétence. 182
Rapport Graphique état groupe/compétence . . . 183
Rapport Graphique file d'attente d'un groupe/compétence 176
Rapport Graphique niveau de service d'un groupe/compétence 318
Rapport Graphique niveau de service multi-ACD groupe/compétence 316
Rapport Graphique niveau de service VDN 391
Rapport Graphique positions moyennes occupées groupe/compétence 311
Rapport Graphique profil des agents connectés . . . 178
Rapport Graphique profil des appels VDN . . . 231, 389
Rapport Graphique système délai maximum. 346
Rapport Graphique temps passé 265
Rapport Graphique temps passé d'un groupe/compétence 321
Rapport Graphique traitement des appels VDN . . . 442
Rapport Groupe de lignes 223, 373
Rapport groupe/compétence : Profil des appels . . . 306
Rapport groupes/compétences 213, 282, 327
Rapport Groupes/compétences par emplacement . . 331
Rapport groupes/compétences par emplacement . . 217
Rapport historique Scénarios, fenêtre de sélection . . 404
Rapport historique Scénarios, informations d'ordre général 404
Rapport Informations graphiques d'un agent. . 108, 415
rapport Informations graphiques d'un agent 113
Rapport Ligne réseau 371
Rapport Ligne réseau/groupe de lignes réseau : heure de pointe 369
Rapport Moi seul(e) 457
Rapport Présence de l'agent 259
rapport Présence du regroupement d'agents 268
rapport Profil des appels 156
Rapport quotidien Graphique délai moyen de réponse groupe/compétence 313
Rapport regroupement d'agents 103
Rapport Résumé du groupe de lignes réseau 376
rapport Résumé du regroupement d'agents 272
rapport Résumé file d'attente/agent 146
Rapport Résumé groupe/compétence. 337
Rapport Scénarios 239, 404, 406
champs de saisie. 239
fenêtre de sélection. 239, 404
guide 239, 243, 404
Informations générales 239
informations générales 404
Rapport Suivi d'un agent par emplacement 289
Rapport Système. 358
Rapport Système Multi-ACD 353
Rapport Système Multi-ACD par groupe/compétence 349
Rapport temps réel en Cascade... Etat de travail . . 248
Rapport temps réel en Cascade... Etat travail agent supérieur 244
Rapport temps réel... Etat file d'attente/agents supérieurs. 137
Rapport temps réel... Etat groupe 207
Rapport temps réel... Graphique agents supérieurs en AUX 168
Rapport temps réel... Graphique état compétence supérieure. 185
Rapport temps réel... Graphique EWT (durée estimée d'attente) 173
Rapport temps réel... Multi-ACD agents supérieurs . 129
Rapport temps réel... Résumé comptage des événements 120
Rapport Trafic sortant d'un groupe/compétence . . 325
Rapport Travail AUX 258
rapport Travail AUX du regroupement d'agents. . . 270
Rapport VDN. 236, 396
Rapport VDN : heure de pointe 382
Rapport VDN Profil des appels 228
rapport VDN Profil des appels 384
Attention 385
niveau de service acceptable 229
paliers de niveau de service 229
rapport, édition et visualisation 60
rapport, fenêtres
fenêtre de rapport graphique. 80
fenêtres standard 79
modification de la largeur des colonnes. 80
redimensionnement 79
Rapports Agent 102, 414
Appels entrants/sortants. 276
AUX 258
comptage des événements 263
Connexion/Déconnexion (compétence). 279
connexion/déconnexion (groupe). 281
fenêtre de sélection 256
Généralités 102
généralités 414
Graphique du temps passé 265
guide. 102
informations 415
informations générales 102, 255
organisation 255
Présence 259
Présence regroupements 268
Rapport des agents 106
Rapport groupes/compétences. 282
Rapport Informations graphiques d'un agent 108, 113
Rapport regroupement d'agents 103
rapport résumé 285
Rapport Suivi par emplacement 289
Regroupement d'agents en travail AUX. 270

Résumé regroupement d'agents 272
Rapports Autre 119
Code de marquage d'appel 299
fenêtre de sélection 120, 293
Généralités 119
généralités 293
guide 119
informations générales 293
Multi-ACD 123
Rapport Enregistrements d'appels 294
Rapport temps réel... Multi-ACD agents supérieurs 129
Rapport temps réel... Résumé comptage des événements 120
Rapports d'exception 457
Définition 32
Rapports du Concepteur 457
Rapports du Concepteur, définition 32
rapports en cascade 243
Informations générales 243
Rapport temps réel en Cascade... Etat de travail . 248
Rapport temps réel en Cascade... Etat travail agent supérieur 244
rapports en tableau
accès à la fenêtre Options 63
formatage 63
Général, onglet 63
onglet Général, paramètres 63
Trier, onglet 64
utilisation de l'onglet Trier 64
Rapports File d'attente/Agent 135
champs de saisie 136
fenêtre de sélection 136
guide 135
informations générales 135
rapport Résumé file d'attente/agent 146
Rapport temps réel... Etat file d'attente/agents supérieurs 137
rapports File d'attente/Agent, informations générales 135
Rapports graphiques
Introduction 416
rapports graphiques 62
Axe, onglet 68
Effets 3D, onglet 67
formatage 65
Général, onglet 66
Labels des données, onglet 71
Légende, onglet 70
onglet Axe, paramètres 68
onglet Effets 3D, paramètres 67
onglet Général, paramètres 66
onglet Labels des données, paramètres 71
Onglet Légende, paramètres 70
onglet Titre, paramètres 70
Onglet Type, paramètres 69
Titre, onglet 70
Type, onglet 68
rapports Groupe de lignes réseau
champs de saisie 223
fenêtre de sélection 223
Informations générales 223
Rapport Groupe de lignes 223
Rapports Groupes/compétences 429
fenêtre de sélection 303
guide 302
informations générales 302, 429
organisation 302
Rapport 327
rapport Graphique ASA Groupes/Compétences . 309
Rapport Graphique compétences en surcharge . 320
rapport Graphique niveau de service 318
rapport Graphique niveau de service multi-ACD . 316
Rapport Graphique Positions moyennes occupées 311
rapport Graphique profil des appels 314
Rapport Graphique temps passé 321
Rapport Groupes/compétences par emplacement 331
rapport Profil des appels 306
rapport quotidien Graphique ASA 313
rapport résumé 337
Rapport Trafic sortant 325
Rapport VDN 440
Vue graphique 436
Rapports groupes/compétences 149, 302
champs de saisie 303
fenêtre de sélection 150
graphique Agents actifs 159
graphique Agents affectés 162
guide 149
informations générales 149
Profil des appels 156
Rapport Agents en AUX - Réserve1 190
Rapport Agents en AUX - Réserve2 193
Rapport compétences, agents en AUX 197
Rapport compétences, agents supérieurs 204
Rapport Etat agents supérieurs d'un groupe/compétence 218
Rapport Graphique agents en AUX 165
rapport Graphique agents supérieurs en AUX dans groupe/compétence 168
Rapport Graphique compétences en surcharge . 177
rapport Graphique durée estimée attente 173
rapport Graphique état compétence supérieure . 185
rapport Graphique état groupe/compétence . . . 182
rapport Graphique file d'attente 176
Rapport Graphique profil des agents connectés . 178
rapport Graphique profil des appels 170
Rapport groupes/compétences 213
Rapport groupes/compétences par emplacement . 217
Rapport temps réel... Etat compétence 198
Rapport temps réel... Etat groupe 207

rapports groupes/compétences, fenêtre de sélection . 150
rapports groupes/compétences, informations générales 149
rapports hebdomadaires 254
Rapports historiques 254, 302, 457
Agent en AUX 258
Comptage des événements d'un agent 263
Connexion/Déconnexion (compétence) 279
connexion/déconnexion (groupe) 281
généralités 251
Graphique du temps passé par l'agent 265
Graphique profil des appels d'un groupe/compétence 314
guide 253
introduction 252
organisation 251
pointage du code de marquage d'appel 299
Préférences de compétences du VDN 400
Présence d'un regroupement d'agents 268
Présence de l'agent 259
présentation 252
Rapport Enregistrements d'appels 294
Rapport Flux VDN Multi-ACD 393
Rapport Graphique compétences en surcharge . 320
Rapport graphique de comparaison VDN Occupé/Abandonné/Déconnecté 387
Rapport Graphique délai moyen de réponse groupe/compétence 309
Rapport Graphique niveau de service d'un groupe/compétence 318
Rapport Graphique niveau de service multi-ACD groupe/compétence 316
Rapport Graphique niveau de service VDN. . . . 391
Rapport Graphique positions moyennes occupées groupe/compétence 311
Rapport Graphique profil des appels VDN 389
Rapport Graphique système délai maximum . . . 346
Rapport Graphique temps passé d'un groupe/compétence 321
Rapport Groupe de lignes 373
Rapport groupe/compétence : Profil des appels . 306
Rapport groupes/compétences 282, 327
Rapport Groupes/compétences par emplacement 331
Rapport Ligne réseau 371
Rapport Ligne réseau/groupe de lignes réseau : heure de pointe 369
Rapport quotidien Graphique délai moyen de réponse groupe/compétence 313
Rapport Résumé du groupe de lignes réseau . . 376
Rapport Résumé groupe/compétence 337
Rapport Scénarios 404, 406
Rapport Suivi d'un agent par emplacement. . . . 289
Rapport Système 358
Rapport Système Multi-ACD 353
Rapport Système Multi-ACD par groupe/compétence 349
Rapport Trafic sortant d'un groupe/compétence . 325
Rapport VDN 396
Rapport VDN : heure de pointe 382
rapport VDN Profil des appels 384
rapports Agent 255
Rapports Ligne réseau/groupe de lignes 365
Rapports Système 344
Rapports VDN 379
Résumé appels entrants/sortants 276
Résumé de l'agent 285
Résumé du regroupement d'agents 272
Travail AUX du regroupement d'agents 270
rapports historiques agent, généralités 255
rapports historiques agent, organisation 255
rapports historiques Ligne réseau/groupe de lignes, informations générales 365
rapports historiques système, fenêtre de sélection . 345
rapports historiques système, informations d'ordre général 344
rapports historiques VDN, fenêtre de sélection . . . 380
rapports historiques VDN, informations d'ordre général 379
Rapports historiques, définition 32
rapports historiques, généralités 251
Rapports historiques, guide 253
rapports historiques, introduction 252
rapports historiques, organisation 251
rapports historiques, présentation 252
Rapports intégrés
Champs de saisie agent 415
Champs de saisie des rapports VDN 441
Champs de saisie du rapport groupe/compétence 431
Fenêtre de sélection des agents 414
Fenêtre de sélection des rapports VDN 440
Fenêtre de sélection du rapport groupe/compétence 430
Graphique de traitement des appels 442
Informations agent 415
Rapport VDN 440
Rapports Agent 414
Rapports Groupes/compétences 429
Vue graphique groupe/compétence 436
Rapports intégrés Groupe/compétence 429
rapports intégrés groupe/compétence, informations générales 429
Rapports intégrés sur les agents 414
Rapports intégrés sur les agents, généralités. . . . 414
rapports intégrés VDN, informations générales . . . 440
Rapports intégrés, définition. 32, 412
Rapports intégrés, guide 412
Rapports Ligne réseau/groupe de lignes 365
fenêtre de sélection 366
guide 365
informations générales 365
Rapport Groupe de lignes 373
rapport Heure de pointe 369
Rapport Ligne réseau 371

Rapport Résumé du groupe de lignes réseau . . 376
rapports mensuels 254
rapports par intervalles 254
Rapports personnalisés 457
Rapports personnalisés, référence 32
rapports quotidiens 254
rapports réduits 72
icônes 72
seuils, icônes 73
Rapports standard 457
rapports sur les agents, informations générales . . . 102
Rapports Système 344
fenêtre de sélection 345
guide 344
informations générales 344
Multi-ACD 353
Rapport Graphique délai maximum 346
rapport Multi-ACD par groupes/compétences . . 349
Rapport Système 358
Rapports temps réel 457
fenêtre de saisie des rapports Agent 102
Fenêtre de sélection des rapports File d'attente/Agent 136
généralités 99
graphique Agents actifs 159
graphique Agents affectés 162
guide 101
Multi-ACD 123
organisation 99
Préférences de compétences du VDN 233
présentation 100
Profil des appels 156
Rapport Agents en AUX - Réserve1 190
Rapport Agents en AUX - Réserve2 193
Rapport compétences, agents en AUX 197
Rapport compétences, agents supérieurs 204
Rapport des agents 106
Rapport Etat agents supérieurs d'un groupe/compétence 218
Rapport Graphique agents en AUX 165
Rapport Graphique compétences en surcharge . 177
rapport Graphique durée estimée attente 173
rapport Graphique état compétence supérieure . 185
rapport Graphique état groupe/compétence . . . 182
rapport Graphique file d'attente 176
Rapport Graphique profil des agents connectés . 178
rapport Graphique profil des appels 170
Rapport Graphique profil des appels VDN 231
Rapport Groupe de lignes 223
Rapport groupes/compétences 213
Rapport groupes/compétences par emplacement . 217
Rapport Informations graphiques d'un agent . . . 108
rapport Informations graphiques d'un agent . . . 113
Rapport regroupement d'agents 103
rapport Résumé file d'attente/agent 146
Rapport Scénarios 239
Rapport temps réel en Cascade... Etat de travail . 248
Rapport temps réel en Cascade... Etat travail agent supérieur 244
Rapport temps réel... Etat compétence 198
Rapport temps réel... Etat file d'attente/agents supérieurs 137
Rapport temps réel... Etat groupe 207
Rapport temps réel... Graphique agents supérieurs en AUX 168
Rapport temps réel... Multi-ACD agents supérieurs 129
Rapport temps réel... Résumé comptage des événements 120
Rapport VDN 236
Rapports Agent 102
Rapports Autre 119
rapports en cascade 243
Rapports File d'attente/Agent 135
rapports File d'attente/Agent 136
Rapports groupes/compétences 149
Rapports VDN 226
rapports temps réel Agent, généralités 102
Rapports temps réel, définition 32
rapports temps réel, généralités 99
rapports temps réel, guide 101
rapports temps réel, organisation 99
rapports temps réel, présentation 100
Rapports VDN 226, 379
champs de saisie 226
fenêtre de sélection 226, 380
Graphique de traitement des appels 442
guide 226, 379
Informations générales 226
informations générales 379
Préférences de compétences du VDN 233
Rapport 396
rapport Flux VDN Multi-ACD 393
rapport graphique de comparaison Occupé/Abandonné/Déconnecté 387
rapport Graphique niveau de service 391
rapport Graphique profil des appels 389
Rapport Graphique profil des appels VDN . . . 231
rapport Heure de pointe 382
rapport Préférences de compétences 400
rapport Profil des appels 384
Rapport VDN 236
rapports, copie de graphiques 79
rapports, édition 56
fonction des options 56
Menu 56
rapports, exécution 43
rapports, exportation de données 77
rapports, formatage
fonction des options 57
Menu 57

rapports, Options 59
rapports, outils
fonction des options 58
Menu 57
rapports, présentations 60
rapports, redimensionnement des fenêtres et colonnes 79
rapports, sélection 43
rapports, tableaux 60
rapports, types 60
Réacheminement d'appels restés sans réponse . . . 458
Real-Time Reports
Split/Skill Agent Status by Location Report 152
Reason Code 0-9 197
Reason Code 10-99 . . . . . 166, 169, 197, 324
Recherche d'un appel abandonné 458
Rechercher 458
Recherches sur site distant réussies 395
RECONNECT 291
redémarrage de rapports, procédure 48
Redimensionnement des fenêtres et colonnes d'un rapport 79
Regroupement d'agents 104, 268, 271, 272
rép./conn. 233
Repris. 291
Réseau numérique à intégration de service (RNIS) . 458
Résumé de l'agent 285
ROLE 155
Rôle 144, 155, 194
Rôles de l'agent 458
Routage conditionnel des appels 458
Routage interactif des appels 458
Routage souple 458
Routages via syst. annexe réussis 395
ROW_DATE. . . . 259, 260, 264, 265, 268, 272, 277, 280, 281, 282, 285, 290, 301, 307, 311, 312, 313, 315, 318, 319, 321, 322, 327, 332, 348, 351, 360, 374, 382, 385, 388, 390, 392, 394, 396, 401

S

Scénario 241, 397, 401, 458
Sec. 157, 171, 230, 233, 319
Secondes 307, 386, 392
Sélection d'agents par compétence (EAS) 459
Semaine 259
Séq. 290
SERVICELEVEL. 171, 233, 315, 319
SERVLEVEL 390, 392
Seuil 459
SKILL1 . . . . . 399, 402
SKILL2 . . . . . 400, 402
SKILL3 . . . . . 400, 403
SKILLACWTIME1 402
SKILLACWTIME2 403
SKILLACWTIME3 403
SKILLCALLS1 . . . . . 235, 402
SKILLCALLS2 . . . . . 235, 402
SKILLCALLS3 . . . . . 235, 403
SKILLTIME1. 402
SKILLTIME2 403
SKILLTIME3 403
SKSTATE . 125, 131, 137, 147, 160, 163, 177, 178, 179, 183, 187, 200, 213, 219, 246, 249, 432, 436
somme (I_AUXTIME) 336
somme (I_AVAILTIME) 336
somme (I_OTHERTIME) 336
somme (I_RINGTIME) 336
somme (I_STAFFTIME). 336
somme (TOTAL_ACDCALLS). 336
somme (TOTAL_I_ACD_TIME) 336
somme (TOTAL_I_ACW_TIME) 336
SONNERIE 109, 117, 188, 265, 323, 459
Sous-système 459
Sous-système, définition 32
SPLIT . . . 122, 125, 153, 156, 160, 163, 166, 169, 171, 174, 177, 178, 179, 183, 187, 197, 200, 209, 213, 246, 249, 280, 283, 291, 307, 311, 312, 313, 315, 318, 319, 321, 322, 327, 332, 348, 351, 356, 360, 417, 425, 432, 435, 436
Split/Skill Agent Status by Location Report 152
Split/Skill Reports
Split/Skill Agent Status by Location Report . . . 152
STAFFED 122, 129, 206, 216, 432, 436
STARTTIME . . . 259, 260, 264, 277, 282, 397, 401
Subdivision horaire 459
Supérieur 174
Supprimer 459
Surcharge1 321
Surcharge2 321
SVCLEVELCHG 307, 315, 319, 385, 390, 392
syn (SPLIT) 281

T

Tables de la base de données. 459
TAGINRING 160, 161, 180, 188
Taux de rafraîchissement 459
TAVAILABLE 187
téléphonique 25
Temps. . . . 104, 106, 109, 114, 146, 155, 167, 170, 183, 188, 191, 194, 203, 212, 259, 260, 264, 277, 282, 290, 291, 397, 401
Temps ACD 260, 268, 274, 283, 285, 301, 329, 334
Temps ACW 260, 268, 274, 283, 285, 301, 329, 334
Temps appel d'extn. entrant. 260, 268, 283
Temps appels d'extn. sortants. 260, 268, 284
Temps AUX . . . 260, 268, 271, 275, 285, 330, 335
Temps AUX 1 I 9 . . . . . 259, 271
Temps connecté 118, 259, 260, 268, 271, 275, 285, 330, 335
Temps dispo. 260, 268, 275, 285, 330, 335
Temps en Autre 275, 285, 330, 335
temps en AUX 0 . . . . . 259, 271
Temps moy. aban. . . . 132, 235, 237, 351, 360, 387, 399, 401
Temps moy. ACW 285, 301, 351, 357, 360, 398, 402
temps moy. ACW. 273

Temps moy. ACW (ACD sortant) 277
Temps moy. appel ACD sortant 277
Temps moy. appels d'extn. entrants 274, 285
Temps moy. appels d'extn. sortants. . . 274, 278, 285, 353, 357, 364
Temps moy. conn. 398
Temps moy.VDN 399
Temps moyen ACW (ACD entrants) 277
Temps moyen appels ACD entrants 277
Temps moyen appels d'extn. sortants extérieur . . . 278
Temps moyen avant abandon 158, 185, 308
temps moyen avant abandon. . . . 128, 205, 214, 241
temps moyen de conversation ACD. . . 127, 205, 214
Temps moyen des conversations ACD 185
Temps moyen moyenne de réponse 185
Temps moyen travail après appel. . . . 235, 328, 333
Temps sonnerie agent . 260, 268, 275, 285, 329, 334
Temps total ACW 336
Tentatives recherche sur site distant 395
Tentatives routage via syst. annexe. 395
Terminal d'un agent 459
TI_AUXTIME 117, 260, 265, 268, 275, 330, 417, 425
TI_AUXTIME0. . . . . 265, 417
TI_AUXTIME19 265
TI_AVAILTIME . . 117, 260, 265, 268, 275, 417, 425
TI_OTHERTIME. 118, 265, 417, 425
TI_STAFFTIME 118, 260, 268, 275, 417, 425
100 * (somme 273
TINACW 160, 161, 180, 187
TINAUX. 169, 180, 187
TINAUX_REMAINING 189
TINAUX0 169
TINAUX1-9 . . . . . 169, 189
TKGRP 374
TONACD 160, 161, 180, 187
TOPSKILL 417
Total agents actifs 163
Total appels ACD 336
Total durée moy. appels ACD 336
Total durée moy. appels ACW 336
Total temps ACD 336
Total temps agent conn. 336
Total temps agent dispo 336
Total temps autre agent 336
Total temps AUX agent 336
Total temps de sonnerie agent 336
Total temps travail en AUX 259
TOTAL_ACDCALLS 123, 260, 273
TOTAL_ACDCALLS> 268
TOTAL_ACDTIME. 273
TOTAL_ACWTIME 273
TOTAL_I_ACDTIME 260, 264, 268
TOTAL_I_ACDTIME> 265
TOTAL_I_ACWTIME 260, 265, 268
TOTHER 161, 180, 188
Trace d'un agent 460
Traitement d'appels multiples (MCH) 460
Traitement forcé d'appels simultanés (FMCH) 460
Transf. sort. 279, 284, 285, 292, 331
TRANSFERRED. 279, 284, 331
Transfert en att.? 109, 114
Travail après appel 215
Travail après appel (ACW) 460
travail auxiliaire 129, 206, 216
Travail auxiliaire (AUX). 460
TSTAFFED 160, 187

V

VDN 203, 212, 229, 232, 234, 236, 382, 385, 388, 390, 392, 394, 396, 401, 443, 460
VDN (Vector Directory Number ou Numéro d'accès au scénario) 460
VECTOR 241, 397, 401
Vit. moy. de rép./conn 386
Vit. moy. rép. 132, 205, 308, 351, 360, 401
Vitesse de réponse moyenne. 157
Vitesse de réponse moyenne (ASA) 450
Vitesse moyenne de réponse. 126, 214, 397

W

WMODE_SEQ 290
WORKMODE . . . 153, 154, 155, 183, 202, 211, 291
WORKSKILL 155, 189, 417, 425
WORKSKLEVEL 155
WORKSPLIT 211
WORKSPLIT2. 211
WORKSPLIT3. 211
WORKSPLIT4. 211