



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

## Pulse Help

Modèles de rapport standard

---

## Sommaire

- 1 Modèles de rapport standard
  - 1.1 Rapports d'agent
  - 1.2 Rapports de campagnes
  - 1.3 Rapports eServices
  - 1.4 Rapports sur les files

# Modèles de rapport standard

Genesys Pulse inclut des modèles pour les rapports les plus populaires. Vous pouvez utiliser ces modèles pour **ajouter rapidement des widgets de rapport** à votre tableau de bord. Voici un aperçu des rapports qui peuvent être inclus. Vous trouverez également des liens vers les définitions de statistiques pour chaque type de rapport.

## Rapports d'agent

Consultez la section dédiée aux **définitions de statistiques d'agent**.

### État du groupe d'agents

Les agents reçoivent des noms de connexion ou des dispositifs et sont attribués à des médias qui correspondent à leurs compétences. Grâce à ce rapport, le superviseur peut s'assurer que les agents sont connectés là où ils doivent l'être et qu'ils gèrent les médias pour lesquels ils sont responsables.

**Objets** : groupes d'agents, groupes de places.

#### [+] Statistiques

|                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Connecté</li><li>Prêt</li><li>Non prêt</li><li>Pause</li><li>Déjeuner</li><li>Hors ligne</li><li>ACW</li><li>Consulter</li><li>Numérotation</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>En attente</li><li>Entrant</li><li>Sortant</li><li>Interne</li><li>Sonnerie</li><li>Déconnecté</li><li>% Lu</li><li>% Non prêt</li><li>% Entrant</li></ul> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### KPI d'agent

Les agents gèrent de nombreuses transactions et de nombreux états en plus (ou liées à) des appels traités. Afficher toutes les données dans un seul rapport permet au superviseur d'avoir une vision sur les performances des agents basées sur la résolution dès le premier appel.

**Objets** : Agent, place d'agent, groupes d'agents, groupes de places.

#### [+] Statistiques

|                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Durée de connexion</li><li>Temps Prêt</li><li>Temps Pas prêt</li><li>Temps de pause</li><li>Temps de déjeuner</li><li>Durée de déconnexion</li><li>Temps de sonnerie</li><li>Temps de numérotation</li><li>Temps traitement</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Traitées</li><li>Traité (dernière heure)</li><li>Abandonné sonnerie</li><li>Appels arrêtés</li><li>Sortant</li><li>Interne</li><li>En attente</li><li>Transferts effectués</li><li>Consultation effectuée</li><li>Conversation courte &lt;</li></ul> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Connexion agent

Ce rapport fournit une analyse rapide indiquant certains types d'action et fournit la vue principale permettant de déterminer si le centre de contact respecte les critères ou le niveau de service que les clients attendent.

**Objets** : agent.

#### [+] Statistiques

|                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>État actuel</li><li>Temps dans état</li><li>Durée de connexion</li><li>Durée de connexion continue</li><li>Raison</li><li>ID employé</li><li>Emplacement</li><li>Autocommutateur</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>ID de connexion</li><li>Extension</li><li>Position</li><li>État actuel KVP</li><li>Type de service</li><li>Sous-type de service</li><li>Segment clientèle</li><li>Résultats commerciaux</li></ul> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <div> <div>10 s</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• TTM</li> <li>• Temps ACW moy.</li> <li>• Temps de mise en suspens moy.</li> <li>• Temps entrant moy.</li> <li>• Temps sortant moy.</li> <li>• Temps sonnerie moy.</li> <li>• Occupation agent</li> </ul> </div> <div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Temps entrant</li> <li>• Temps sortant</li> <li>• Temps de mise en attente</li> <li>• Temps ACW</li> <li>• Temps consultation</li> <li>• Temps interne</li> <li>• Proposé</li> </ul> </div>                     |  |
| <p><b>Activité de l'agent IWD</b></p> <p>Ce rapport présente une activité d'agent ou de groupe d'agents relative au traitement de contacts de type élément de travail iWD.</p> <p><b>Objets :</b> place d'agent, agent, groupe d'agents, groupe de places.</p> <p><b>[+] Statistiques</b></p> <div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposé</li> <li>• Accepté</li> <li>• Refusé</li> <li>• Abandonné</li> <li>• Traité</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expiré</li> <li>• Transferts effectués</li> <li>• Durée de traitement</li> <li>• Durée de traitement moyenne</li> </ul> </div> | <p><b>Activité de file d'attente IWD</b></p> <p>Ce rapport de file d'attente donne un aperçu des activités actuelles ou à temps quasi réel associées aux fils d'attente iWD.</p> <p><b>Objets :</b> zone de préparation.</p> <p><b>[+] Statistiques</b></p> <div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arrivés</li> <li>• Arrêté</li> <li>• Déplacé</li> <li>• Traité max.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Traité min.</li> <li>• Actuellement en attente</li> <li>• Actuellement en file d'attente</li> </ul> </div> |  |

## Rapports de campagnes

Consultez la section dédiée aux [définitions de statistiques de campagne](#).

### Important

Pour utiliser des modèles de rappel, vous devez configurer la solution Genesys pour les métriques de rappel. Voir le guide [Guide de la solution de rappel](#) pour plus d'informations.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                      |                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                  |                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <h3>Activité de campagne</h3> <p>Ce rapport permet de surveiller l'activité associée aux campagnes d'appels sortants.<br/><b>Objets</b> : liste d'appels, campagne.</p> <p><b>[+] Statistiques</b></p> <table><tr><td><ul style="list-style-type: none"><li>Taux de réussite</li><li>Temps estimé</li><li>Enregistrements terminés</li><li>Composé abandonné</li><li>Composé répondeur</li><li>Réponses</li><li>Tentative Occupé</li><li>Tentatives annulées</li></ul></td><td><ul style="list-style-type: none"><li>Tentatives effectuées</li><li>Résultats Ne pas appeler</li><li>Résultats Abandonné</li><li>Résultats Fax Modem</li><li>Résultat Pas de réponse</li><li>Résultats Corresp. incorrect</li><li>SIT détectée</li></ul></td></tr></table> | <ul style="list-style-type: none"><li>Taux de réussite</li><li>Temps estimé</li><li>Enregistrements terminés</li><li>Composé abandonné</li><li>Composé répondeur</li><li>Réponses</li><li>Tentative Occupé</li><li>Tentatives annulées</li></ul>         | <ul style="list-style-type: none"><li>Tentatives effectuées</li><li>Résultats Ne pas appeler</li><li>Résultats Abandonné</li><li>Résultats Fax Modem</li><li>Résultat Pas de réponse</li><li>Résultats Corresp. incorrect</li><li>SIT détectée</li></ul> | <h3>État de rappel de campagne</h3> <p>Ce rapport présente les informations relatives aux rappels initiés par campagne.<br/><b>Objets</b> : liste d'appels, campagne, liste d'appels de campagne.</p> <p><b>[+] Statistiques</b></p> <table><tr><td><div>Terminé</div><ul style="list-style-type: none"><li>Manqué</li><li>Planifié</li><li>Personnel terminé</li></ul></td><td><ul style="list-style-type: none"><li>Personnel manqué</li><li>Personnel planifié</li></ul></td></tr></table> | <div>Terminé</div> <ul style="list-style-type: none"><li>Manqué</li><li>Planifié</li><li>Personnel terminé</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Personnel manqué</li><li>Personnel planifié</li></ul> | <h3>Activité de groupe de campagnes</h3> <p>Ce rapport permet de surveiller l'activité associée aux groupes de campagne d'appels sortants.<br/><b>Objets</b> : groupe de campagnes.</p> <p><b>[+] Statistiques</b></p> <table><tr><td><ul style="list-style-type: none"><li>Activé</li><li>Désactivé</li><li>En cours</li><li>Erreur système</li></ul></td><td><ul style="list-style-type: none"><li>En attente agents</li><li>En attente ports</li><li>En attente enregistrements</li></ul></td></tr></table> | <ul style="list-style-type: none"><li>Activé</li><li>Désactivé</li><li>En cours</li><li>Erreur système</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>En attente agents</li><li>En attente ports</li><li>En attente enregistrements</li></ul> |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Taux de réussite</li><li>Temps estimé</li><li>Enregistrements terminés</li><li>Composé abandonné</li><li>Composé répondeur</li><li>Réponses</li><li>Tentative Occupé</li><li>Tentatives annulées</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"><li>Tentatives effectuées</li><li>Résultats Ne pas appeler</li><li>Résultats Abandonné</li><li>Résultats Fax Modem</li><li>Résultat Pas de réponse</li><li>Résultats Corresp. incorrect</li><li>SIT détectée</li></ul> |                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                      |                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                  |                                                                                                                               |
| <div>Terminé</div> <ul style="list-style-type: none"><li>Manqué</li><li>Planifié</li><li>Personnel terminé</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"><li>Personnel manqué</li><li>Personnel planifié</li></ul>                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                      |                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                  |                                                                                                                               |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Activé</li><li>Désactivé</li><li>En cours</li><li>Erreur système</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"><li>En attente agents</li><li>En attente ports</li><li>En attente enregistrements</li></ul>                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                      |                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                  |                                                                                                                               |
| <h3>État de groupe de campagnes</h3> <p>Ce rapport permet de surveiller la durée et l'état actuels associés à une activité de groupe de campagne d'appels sortants.<br/>Autorisé</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                      |                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                  |                                                                                                                               |

Objets : groupe de campagnes.

[+] Statistiques

• État actuel

• En attente agents

• Erreur système

• En attente ports

• Mode de numérotation

• En attente enregistrements

## Rapports eServices

Consultez la section dédiée aux [définitions de statistiques eServices](#).

<

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div><div></div><div><ul style="list-style-type: none"><li>• % Refusé</li><li>• % Manqué</li><li>• Accepté</li><li>• Accepté (15 m)</li><li>• Refusé</li><li>• Refusé (15 m)</li><li>• Manqué</li><li>• Manqué (15 m)</li><li>• % Transferts effectués</li><li>• Transferts effectués</li></ul></div></div>                                                                                                                                                                                                                             | <div><div></div><div><ul style="list-style-type: none"><li>d'accueil moy.</li><li>• Temps d'accueil max.</li><li>• Temps de réponse moy.</li><li>• Temps de réponse max.</li><li>• Taille moy. des messages</li><li>• Nombre total de réponses de l'agent</li><li>• Temps total de réponse de l'agent</li><li>• Taille totale des messages de l'agent</li><li>• Nombre total de messages de l'agent</li></ul></div></div>                                                                                                                                                                                                     |  | <div><div></div><div><div><div><ul style="list-style-type: none"><li>• % Accepté</li><li>• % Refusé</li><li>• % Manqué</li></ul></div><div><ul style="list-style-type: none"><li>• Non sollicité envoyé</li></ul></div></div></div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <div><div></div><div><h3>Activité de file d'attente de courriels</h3><p>Ce rapport de file d'attente donne un aperçu des activités actuelles ou à temps quasi réel dans les files d'attente individuelles d'e-mail.</p><p><b>Objets</b> : zone de préparation.</p><p><b>[+] Statistiques</b></p><div><div></div><div><ul style="list-style-type: none"><li>• Arrivés</li><li>• Arrêté</li><li>• Déplacé</li></ul></div><div><ul style="list-style-type: none"><li>• Traité max.</li><li>• Traité min.</li></ul></div></div></div></div> | <div><div></div><div><h3>Activité eServices de l'agent</h3><p>Ce rapport permet de surveiller les KPI de groupe d'agents associés aux médias eServices (chat, e-mail, SM) et de déterminer des problèmes de comportement devant être résolus.</p><p><b>Objets</b> : place d'agent, agent, groupe d'agents, groupe de places.</p><p><b>[+] Statistiques</b></p><div><div></div><div><ul style="list-style-type: none"><li>• Utilisation</li><li>• Durée de connexion</li><li>• Courriel en</li></ul></div><div><ul style="list-style-type: none"><li>• Chat en cours</li><li>• Chat présenté</li></ul></div></div></div></div> |  | <div><div></div><div><h3>KPI de file d'attente eServices</h3><p>Ce rapport de file d'attente donne un aperçu des activités actuelles ou à temps quasi réel pour les canaux eServices. Autorisé Objets : zone de préparation.</p><p><b>[+] Statistiques</b></p><div><div></div><div><div><div><ul style="list-style-type: none"><li>• Courriel en attente</li><li>• Courriel en cours</li><li>• Courriel</li></ul></div><div><ul style="list-style-type: none"><li>• Social en attente</li><li>• Social en cours</li><li>• Social dans</li></ul></div></div></div></div></div></div> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <div> <div>cours</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Courriel présenté</li> <li>• Courriel accepté</li> <li>• Courriel traité</li> <li>• Temps de traitement de courriel</li> </ul> </div> <div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chat accepté</li> <li>• Chat traité</li> <li>• Temps de traitement de chat</li> <li>• Social en cours</li> <li>• Social présenté</li> <li>• Social accepté</li> <li>• Social traité</li> <li>• Temps de traitement social</li> </ul> </div> | <div> <div>dans la file d'attente</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chat en attente</li> <li>• Chat en cours</li> <li>• Chat dans la file d'attente</li> </ul> </div> <div> <div>la file d'attente</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Élément de travail en attente</li> <li>• Élément de travail en cours</li> <li>• Élément de travail dans la file d'attente</li> </ul> </div> |
| <b>Activité réseau Facebook</b><br><br>Ce rapport présente une activité d'agent ou de groupe d'agents relative au traitement des interactions sur les réseaux sociaux.<br><b>Objets :</b> agent, place d'agent, groupe d'agents, groupe de places.<br><br><b>[+] Statistiques</b>                                                                                                               | <b>Activité réseau Twitter</b><br><br>Ce rapport présente une activité d'agent ou de groupe d'agents relative au traitement des interactions sur les réseaux sociaux.<br><b>Objets :</b> agent, place d'agent, groupe d'agents, groupe de places.<br><br><b>[+] Statistiques</b>                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposé</li> <li>• Présenté (60 m)</li> <li>• % Accepté</li> <li>• % Refusé</li> <li>• % Manqué</li> <li>• Accepté</li> <li>• Accepté (60 m)</li> </ul> </div> <div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Refusé</li> <li>• Refusé (60 m)</li> <li>• Manqué</li> <li>• Manqué (60 m)</li> <li>• Postes Facebook simultanés</li> </ul> </div> | <div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposé</li> <li>• Présenté (60 m)</li> <li>• % Accepté</li> <li>• % Refusé</li> <li>• % Manqué</li> <li>• Accepté</li> <li>• Accepté (60 m)</li> </ul> </div> <div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Refusé</li> <li>• Refusé (60 m)</li> <li>• Manqué</li> <li>• Manqué (60 m)</li> <li>• Postes Twitter simultanés</li> </ul> </div>                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

## Rapports sur les files

Consultez la section dédiée aux [définitions de statistiques de files d'attente](#).

<

|  |                                                                                                                         |       |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Traité &lt; 30 s</li><li>• Traité &lt; 60 s</li><li>• Appels en cours</li></ul> | prêts |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--|