



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

Statistiques des agents

# Statistiques des agents

Rapport	Statistique	Définition
État du groupe d'agents	Prêt	Le nombre d'agents dont l'état est actuellement défini sur Prêt. En général, cela représente le nombre total d'agents en attente d'interactions client ou de tâches spécifiques.
État du groupe d'agents	Non prêt	Le nombre d'agents connectés dont l'état est actuellement défini sur Non prêt. En général, cela représente le nombre total d'agents non disponibles pour traiter des interactions entrantes.
État du groupe d'agents	Pause	Le nombre d'agents dont l'état est défini sur Non prêt car ils sont en pause.
État du groupe d'agents	Déjeuner	Le nombre d'agents dont l'état est défini sur Non prêt car ils sont en pause déjeuner.
État du groupe d'agents	Hors ligne	Le nombre d'agents dont l'état est défini sur Non prêt pour une raison autre que Déjeuner et Pause.
État du groupe d'agents	ACW	Le nombre actuel d'agents dont le statut est défini sur Traitement post-appel. Cette situation se produit généralement lorsqu'un agent n'est plus en communication avec le client mais qu'il a besoin de temps supplémentaire pour traiter les demandes du client.
État du groupe d'agents	Consulter	Le nombre actuel d'agents dont l'état est défini sur Appel de consultation (participation à des appels de consultation).
État du groupe d'agents	Numérotation	Le nombre actuel d'agents dont le statut est défini sur En cours de numérotation (appels de numérotation).
État du groupe d'agents	En attente	Le nombre actuel d'agents dont le statut est défini sur Appel en attente. L'agent a un ou plusieurs appels en attente.
État du groupe d'agents	Entrant	Le nombre actuel d'agents dont le statut est défini sur Appel entrant. L'agent gère un ou

Rapport	Statistique	Définition
		plusieurs appels entrants.
État du groupe d'agents	Sortant	Le nombre actuel d'agents dont le statut est défini sur Appel sortant. L'agent gère un ou plusieurs appels sortants.
État du groupe d'agents	Interne	Le nombre actuel d'agents dont le statut est défini sur Appel interne. L'agent gère un ou plusieurs appels internes.
État du groupe d'agents	Sonnerie	Le nombre actuel d'agents dont le statut est défini sur Sonnerie en cours. C'est-à-dire qu'un ou plusieurs appels sont attendus par un agent.
État du groupe d'agents	Déconnecté	Le nombre d'agents actuellement déconnectés de l'environnement Genesys.
État du groupe d'agents	% Prêt	Le pourcentage d'agents prêts à traiter les appels de clients.
État du groupe d'agents	% Non prêt	Le pourcentage d'agents qui ne sont pas prêts.
État du groupe d'agents	% Entrant	Le pourcentage d'agents en train de gérer des appels de clients.
KPI d'agent	Durée de connexion	Le temps de connexion total des agents surveillés. L'indicateur n'inclut pas la durée de connexion lorsque l'autocommutateur est déconnecté du Stat Server. Lorsque cet indicateur est appliqué à un groupe d'agents, il calcule le temps de connexion total pour tous les agents appartenant au groupe spécifié.
KPI d'agent	Temps Prêt	Le temps total que cet agent a passé à attendre l'appel suivant. La durée totale de tous les états EnAttente d'AppelSuivant terminés pour un agent spécifique durant l'intervalle de rapport. Lorsque cet indicateur est appliqué à un groupe d'agents, il calcule le temps prêt total pour tous les agents appartenant au groupe spécifié.
KPI d'agent	Temps Pas prêt	Le temps total qu'un DN d'agent a passé sous le statut Non prêt pour le prochain appel pendant l'intervalle de rapport. Lorsque cet indicateur est appliqué à un groupe d'agents, il calcule le

Rapport	Statistique	Définition
		temps pas prêt total pour tous les agents appartenant au groupe spécifié.
KPI d'agent	Temps de pause	Le temps total pendant lequel un agent n'était pas disponible pour gérer des interactions entrantes car il n'était pas prêt pour raison de pause.
KPI d'agent	Temps de déjeuner	Le temps total pendant lequel un agent n'était pas disponible pour gérer des interactions entrantes car il n'était pas prêt pour raison de déjeuner.
KPI d'agent	Durée de déconnexion	Le temps total pendant lequel un agent n'était pas disponible pour gérer des interactions entrantes car il n'était pas prêt pour une raison autre que pause et déjeuner.
KPI d'agent	Temps de sonnerie	Le temps total de sonnerie sur le téléphone d'un agent.
KPI d'agent	Temps de numérotation	Le temps total de numérotation sur le téléphone d'un agent.
KPI d'agent	Temps traitement	Le temps total passé par les agents à traiter des appels entrants, internes et sortants.
KPI d'agent	Temps entrant	Le temps total passé par les agents à traiter des appels entrants.
KPI d'agent	Temps sortant	Le temps total passé par les agents à traiter des appels sortants.
KPI d'agent	Temps de mise en attente	Le temps total de mise en suspens des agents.
KPI d'agent	Temps ACW	Le temps total qu'un DN d'agent a passé sous le statut Traitement post-appel pendant l'intervalle de rapport. Généralement, cela représente le temps un agent a passé à effectuer le travail de suivi après des appels.
KPI d'agent	Temps consultation	Le temps total passé par les agents à traiter des appels de consultation.
KPI d'agent	Temps interne	Le temps total passé par les agents à traiter des appels internes.
KPI d'agent	Proposé	Le nombre total d'appels présentés à un agent.

Rapport	Statistique	Définition
KPI d'agent	Traités	Le nombre total d'appels entrants traités par l'agent.
KPI d'agent	Traité (dernière heure)	Le nombre total d'appels entrants traités par l'agent durant la dernière heure.
KPI d'agent	Abandonné sonnerie	Le nombre total d'appels abandonnés pendant que l'agent desktop sonnait.
KPI d'agent	Appels arrêtés	Le nombre total d'appels acheminés depuis un agent desktop vers un autre (RONA).
KPI d'agent	Sortant	Le temps total d'appels sortants traités par l'agent.
KPI d'agent	Interne	Le temps total d'appels internes traités par l'agent.
KPI d'agent	En attente	Le nombre total d'appels mis en attente par l'agent.
KPI d'agent	Transferts effectués	Le nombre total d'interactions vocales transférées par cet agent durant l'intervalle de rapport.
KPI d'agent	Consultation effectuée	Le nombre total de consultations vocales effectuées par cet agent.
KPI d'agent	Conversation courte < 10 s	Le nombre total de fois que ce DN d'agent s'est trouvé sous le statut Appel durant une durée inférieure à celle spécifiée (10 s).
KPI d'agent	TTM	Le temps de traitement moyen représente le temps total passé par un agent à traiter des tâches entrantes, sortantes, internes, de consultation, d'attente et de traitement post-appel. Ce temps est ensuite divisé par le nombre total d'appels internes, entrants et sortants.
KPI d'agent	Temps ACW moy.	Le temps moyen de traitement post-appel représente le temps total passé par un agent sous le statut ACW divisé par le nombre de fois où cet agent était sous ce statut.
KPI d'agent	Temps de mise en suspens moy.	Le temps de mise en suspens moyen représente le temps total passé par un agent sous le statut En attente divisé par le nombre de fois où l'agent a mis des clients en attente.
KPI d'agent	Temps entrant moy.	Le temps entrant moyen représente le temps total passé

Rapport	Statistique	Définition
		par un agent à gérer des appels entrants divisé par le nombre de total de fois où cet agent a traité des appels entrants.
KPI d'agent	Temps sortant moy.	Le temps sortant moyen représente le temps total passé par un agent à traiter des appels sortants divisé par le nombre total de fois où cet agent a traité des appels sortants.
KPI d'agent	Temps sonnerie moy.	Le temps de sonnerie moyen représente le temps total passé par un agent desktop à sonner divisé par le nombre total de fois où cet agent desktop a sonné.
KPI d'agent	Occupation agent	Le pourcentage de temps passé par un agent à traiter des appels comparé à son temps de connexion total.
Connexion agent	État actuel	L'état (le statut) actuel d'un agent spécifique. Il peut s'agir des états suivants : appel entrant, appel sortant, appel de consultation.
Connexion agent	Temps dans état	Le temps passé par un agent sous le statut État actuel.
Connexion agent	Durée de connexion	Le temps de connexion total des agents surveillés. Appliqué à GroupeAgents et GroupePlaces, ce type de statistique calcule le temps de connexion total pour tous les agents appartenant au groupe spécifié.
Connexion agent	Durée de connexion continue	Durée de connexion continue actuelle de l'agent. Appliquée à GroupeAgents et GroupePlaces, cette statistique calcule le total de tous les agents (places) dans le groupe.
Connexion agent	Raison	Raison(s) sélectionnée(s) par l'agent.
Connexion agent	ID employé	ID employé de l'agent.
Connexion agent	Emplacem	Emplacement de l'agent.
Connexion agent	Autocommutateur	Autocommutateur de l'agent.
Connexion agent	ID de connexion	ID de connexion de l'agent.
Connexion agent	Extension	Extension de l'agent.
Connexion agent	Position	Position de l'agent.
Connexion agent	État actuel KVP	L'état actuel d'un agent spécifié

Rapport	Statistique	Définition
		à utiliser dans les formules pour KVP (type de service, sous-type de service, segment clientèle, résultat commercial).
Connexion agent	Type de service	Type de service associé à la segmentation de l'appel. À définir dans le flux d'appel en tant que KVP.
Connexion agent	Sous-type de service	Sous-type de service associé à la segmentation de l'appel. À définir dans le flux d'appel en tant que KVP.
Connexion agent	Segment clientèle	Segment clientèle associé à la segmentation de l'appel. À définir dans le flux d'appel en tant que KVP.
Connexion agent	Résultat métier	Résultat commercial associé à la segmentation de l'appel. À définir dans le flux d'appel en tant que KVP.
Activité de l'agent IWD	Proposé	Le nombre total d'éléments de travail présentés à cette ressource ou ce groupe d'agents pour le traitement durant la période spécifiée. Ce type de statistique compte les interactions à la fois proposées par des stratégies de routage métier et d'autres agents.
Activité de l'agent IWD	Accepté	Le nombre total d'éléments de travail présentés pour le traitement et qui ont été acceptés durant la période spécifiée.
Activité de l'agent IWD	Refusé	Le nombre total d'éléments de travail présentés à un agent ou groupe d'agents pour le traitement, et qui ont été refusés durant la période spécifiée.
Activité de l'agent IWD	Abandonné	Le nombre total d'éléments de travail qui ont été abandonnés par un agent ou un groupe d'agents durant une période spécifiée.
Activité de l'agent IWD	Traité	Le nombre total d'éléments de travail traités par un agent ou un groupe d'agents durant la période spécifiée.
Activité de l'agent IWD	Expiré	Le nombre total d'éléments de travail qui ont été acceptés, extraits ou créés et ensuite

Rapport	Statistique	Définition
		annulés par cette ressource ou ce groupe d'agents durant la période spécifiée en cas d'inactivité prolongée. Pour les interactions par courriel, ce type de statistique exclut les interactions par courriel annulées qui ont été rejetées par l'agent et inclut les interactions ayant expiré comme non acceptées lors de la livraison.
Activité de l'agent IWD	Transferts effectués	Le nombre total de transferts d'éléments de travail effectués par cet agent ou ce groupe d'agents durant la période spécifiée. Appliqué à GroupeAgents ou GroupePlaces, ce type de statistique calcule le nombre total de transferts effectués par tous les agents appartenant au groupe respectif. Ce type de statistique compte chaque instance de transfert séparément, notamment lorsque l'agent transfère la même interaction plusieurs fois.
Activité de l'agent IWD	Durée de traitement	Le temps total pendant lequel les éléments de travail ont été traités à cet endroit ou sur le bureau de cet agent ou de ce groupe d'agents au début de l'intervalle de rapport et dont le traitement s'est terminé durant le même intervalle de rapport. Il peut également s'agir d'éléments de travail dont le traitement a débuté durant l'intervalle de rapport et dont le traitement s'est terminé durant ce même intervalle.
Activité de l'agent IWD	Durée de traitement moyenne	Le temps moyen consacré par un agent, un emplacement ou un groupe à traiter des interactions d'éléments de travail.