



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.

# Genesys Administrator Extension Help

Jours statistiques

## Jours statistiques

Un jour statistique est une charge de travail exprimée de manière numérique qu'un **groupe d'agents** particulier est censé gérer durant un jour ouvrable donné.

Dans le cas d'un routage basé sur le coût, utilisez un contrat journalier. Un contrat journalier est un type spécial de jour statistique. Si vous utilisez un routage basé sur le coût, un contrat journalier est un jour statistique qui inclut également les taux de base et les pénalités pour le traitement d'un volume supérieur ou inférieur à la charge de travail prévue. Les contrats journaliers s'appliquent uniquement aux contrats IT à taux par volume. Les contrats journaliers autorisent le taux de base à varier pour tenir compte des fluctuations de volume qui peuvent se produire différents jours de la semaine, les week-ends et les jours exceptionnels tels que les vacances. Reportez-vous au guide [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#) pour plus d'informations sur les contrats journaliers.

Les jours statistiques définissent des moments donnés ; ils sont interprétés par les applications serveur Genesys qui utilisent ces objets et les coordonnent avec le calendrier exécuté par le serveur. Selon le fonctionnement du serveur, la définition s'applique à l'heure locale correspondant au fuseau horaire du serveur ou à l'heure UTC. Le jour statistique lui-même n'indique aucun fuseau horaire.

Reportez-vous au guide [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#) pour plus d'informations sur les jours statistiques.

## Affichage des jours statistiques

La liste **Jours statistiques** affiche les jours statistiques de votre environnement. Elle est organisée selon la hiérarchie suivante : locataires, unités de configuration, sites et dossiers. Pour afficher les objets en fonction d'une hiérarchie spécifique, sélectionnez le type de hiérarchie dans le menu déroulant au-dessus de la liste.

### Important

Les jours statistiques désactivés sont grisés dans la liste.

Configuration Manager respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez des autorisations et des privilèges.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur l'icône en forme de cube pour ouvrir le volet du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce volet, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Pour inverser l'ordre

de tri, cliquez une seconde fois sur l'en-tête de la colonne active. Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes en cliquant sur **Sélectionner les colonnes**.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

## Utilisation des jours statistiques

Pour créer un objet Jour statistique, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou cochez la case en regard de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**. Pour supprimer un ou plusieurs objets, cochez la case en regard du ou des objets dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets individuellement en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**. Sinon, cliquez sur **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner**—Copier un jour statistique.
- **Déplacer vers**—Déplacer un jour statistique vers une autre [structure hiérarchique](#).
- Activer ou désactiver des jours statistiques.
- Créer un dossier, une unité de configuration ou un site. Consultez la rubrique [Hiérarchie des objets](#) pour plus d'informations.

Cliquez sur le nom d'un jour statistique pour afficher d'autres informations sur l'objet. Vous pouvez également définir des [options](#) et des [autorisations](#), et afficher des [dépendances](#).

### Procédure : Création d'objets Jour statistique

#### Étapes

Pour créer un objet Jour statistique, choisissez l'un des types suivants :

- [Jour statistique](#)
- [Contrat journalier](#)

#### Jour statistique

Pour créer un jour statistique, procédez comme suit :

1. Cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez les informations suivantes. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur

ou cliquer sur **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :

- **Nom**—Nom du jour statistique. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans la Configuration Database (dans un environnement entreprise) ou pour le locataire (dans un environnement multilocataires).
- **Type**—Sélectionnez **Par défaut** pour créer un jour statistique qui n'est pas un contrat journalier.
- **Type de jour**—Ces champs identifient les jours civils auxquels s'appliquent les valeurs statistiques du jour statistique. Si **Date** est sélectionné, vous pouvez modifier les champs **Année**, **Mois**, **Jour**. Si **Jour de la semaine** est sélectionné, vous pouvez modifier le champ **Jour de la semaine**.

### Important

Ne définissez pas de propriétés dans la section ci-après lorsqu'un objet Jour statistique est configuré pour être utilisé dans une table statistique du type Table des jours spéciaux.

3. **Heure de début**—Heure de début du jour ouvrable. La valeur doit être un nombre positif exprimé en heures, minutes et secondes à partir de 00:00:00.
4. **Heure de fin**—Heure de fin du jour ouvrable. La valeur doit être un nombre positif exprimé en heures, minutes et secondes à partir de 00:00:00.

### Avertissement

Ne configurez pas un jour ouvrable s'étendant au-delà de minuit en tant que jour isolé, car il pourrait être mal interprété par la solution de routage. Si le jour ouvrable débute un jour et se termine le jour suivant, vous devez le configurer comme s'il s'agissait de deux jours, comme suit :

- Le premier jour ouvrable commence à l'heure de début et se termine à 23:59 ce même jour.
- Le second jour ouvrable commence à 00:00 le jour suivant et se termine à l'heure de fin.

#### Par exemple

Imaginons que vous souhaitez suivre les activités de lundi 8:00 à mardi 2:00. Vous devez créer deux jours civils distincts, comme suit :

- Le premier jour ouvrable (lundi) commence à 20:00 et se termine à 23:59.
- Le second jour ouvrable (mardi) commence à 00:00 et se termine à 02:00.

5. **Valeur min.**—Valeur statistique représentant la charge de travail minimale prévue pour la journée.
6. **Valeur max.**—Valeur statistique représentant la charge de travail maximale prévue pour la journée. Cette valeur ne peut pas être inférieure à la valeur **Minimum des valeurs**

**statistiques.**

7. **Valeur cible**—Valeur statistique représentant la charge de travail cible pour la journée. La valeur cible ne peut pas être inférieure au paramètre Minimum des valeurs statistiques ni supérieure au paramètre Maximum des valeurs statistiques. Cette propriété est réservée à une utilisation ultérieure.
8. **Longueur de l'intervalle (Min)**—Intervalle statistique en minutes. Ce paramètre permet de diviser le jour statistique en plusieurs plages horaires afin d'obtenir un modèle de distribution des charges au long de la journée. Cette valeur doit être un multiple de 5. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier.
9. **Locataire**—Dans un environnement multilocataires, locataire auquel appartient cet objet. Cette valeur est automatiquement configurée sur le locataire spécifié dans le champ **Répertoire du locataire** de la liste d'objets.
10. **Activé**—Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.
11. Dans l'onglet **Intervalles**, spécifiez les intervalles statistiques. Consultez l'onglet Intervalles statistiques ci-dessus pour plus d'informations.
12. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Contrat journalier

Pour créer un contrat journalier, procédez comme suit :

1. Cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez les informations suivantes. Pour certains champs, vous pouvez saisir le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste :
  - **Nom**—Nom du jour statistique. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans la Configuration Database (dans un environnement entreprise) ou pour le locataire (dans un environnement multilocataires).
  - **Type**—Sélectionnez **Contrat journalier** pour créer un jour statistique qui est un contrat journalier.
  - **Type de jour**—Ces champs identifient les jours civils auxquels s'appliquent les valeurs statistiques du jour statistique. Si **Date** est sélectionné, vous pouvez modifier les champs suivants : **Année**, **Mois**, **Jour**. Si **Jour de la semaine** est sélectionné, vous pouvez modifier le champ **Jour de la semaine**.
  - **Heure de début**—Heure de début du jour ouvrable. La valeur doit être un nombre positif exprimé en heures, minutes et secondes à partir de 00:00:00.
  - **Heure de fin**—Heure de fin du jour ouvrable. La valeur doit être un nombre positif exprimé en heures, minutes et secondes à partir de 00:00:00.
  - **Longueur de l'intervalle (Min)**—Liste d'intervalles statistiques.
  - **Marge de tolérance sur les prévisions (%)**—Pourcentage du volume prévu d'interactions routées pour cette période de volume qui peut être sur- ou sous-estimé sans entraîner de

pénalité. Cette marge de tolérance s'applique tout au long de la journée, y compris pendant les intervalles. La valeur doit être une valeur positive.

- **Sous la marge de tolérance prévue (%)**—Pourcentage du volume prévu d'interactions routées pour cette période de volume qui doit être dépassé afin d'éviter une pénalité pour les prévisions trop élevées.
  - **Au-dessus de la marge de tolérance prévue (%)**—Pourcentage du volume prévu d'interactions routées pour cette période de volume qui ne peut être dépassé afin d'éviter une pénalité pour les prévisions trop basses.
  - **Taux fixe**—Si cette option est sélectionnée, taux fixe à appliquer pendant cette période de volume.
3. Dans l'onglet **Période du volume**, cliquez sur **Ajouter**. Dans la fenêtre contextuelle, saisissez les informations suivantes :
- **Période du volume**—Numéro d'intervalle. Le premier intervalle est numéroté 1 et démarre toujours à l'heure de début du jour ouvrable.
  - **Volume prévu**—Volume d'interactions attendu dans la période.
  - **Taux de base**—Coût total de toutes les interactions attendues dans la période.
  - **Pénalité pour interaction pour dépassement des prévisions**—Coût supplémentaire, par interaction, pour le dépassement du volume d'interactions prévu au-delà de ce qui est autorisé par la pénalité de la marge de tolérance prévue. Il s'agit d'une pénalité pour les prévisions trop basses.
  - **Pénalité pour interaction pour non atteinte des prévisions**—Coût supplémentaire, par interaction, pour ne pas avoir atteint le volume d'interactions prévu au-delà de ce qui est autorisé par la pénalité de la marge de tolérance prévue. Il s'agit d'une pénalité pour les prévisions trop élevées.

### Important

{{{1}}}

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Intervalles statistiques

Un Intervalle statistique permet d'associer chaque Intervalle statistique avec certaines Valeurs statistiques. Pour chaque intervalle, spécifiez des valeurs représentant la charge attendue durant cet intervalle. La valeur doit être numérique et unique dans le champ statistique. Lors de la configuration d'un objet Jour statistique pour utilisation dans une table de statistiques du type Table des capacités,

spécifiez :

- Valeur statistique 1 — Nombre d'agents.
- Valeur statistique 2 — Durée de traitement moyenne.

Lors de la configuration d'un objet Jour statistique pour utilisation dans une table de statistiques du type Table de quota, spécifiez :

- Valeur statistique 1 — Valeur statistique représentant la charge de travail minimum attendue pour l'intervalle.
- Valeur statistique 2 — Valeur statistique représentant la charge de travail cible pour l'intervalle. Cette valeur ne peut pas être inférieure à la valeur statistique 1 ni supérieure à la valeur statistique 3.
- Valeur statistique 3 — Valeur statistique représentant la charge de travail maximum attendue pour l'intervalle. Cette valeur ne peut pas être inférieure à la valeur statistique 1.