



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 Customer Experience User's Guide

Tableau de bord de file d'attente

Sommaire

- 1 Tableau de bord de file d'attente
 - 1.1 Explications sur le Tableau de bord de file d'attente
 - 1.2 Invites du Tableau de bord de file d'attente
 - 1.3 Attributs utilisés dans le Tableau de bord de file d'attente
 - 1.4 Mesures utilisées dans le Tableau de bord de file d'attente

Tableau de bord de file d'attente

Cette page explique comment utiliser le Tableau de bord de file d'attente pour comparer les performances des files d'attente en consultant des informations détaillées sur les performances de l'agent file d'attente par file d'attente.

Notez que le terme « tableau de bord » est utilisé de manière interchangeable avec le terme « dossier ». Les tableaux de bord/dossiers fournissent une visualisation interactive et intuitive des données, résumant les indicateurs clés de performance (ICP). Vous pouvez modifier le mode d'affichage des données de la plupart des rapports et des tableaux de bord via des fonctionnalités interactives telles que des sélecteurs, des regroupements, des widgets et des visualisations, et explorer les données via plusieurs chemins d'accès, du texte, le filtrage des données et des couches d'organisation.

Explications sur le Tableau de bord de file d'attente



Le tableau de bord est divisé en deux onglets :

- ICP — L'onglet ICP fournit une vue d'ensemble des performances des files d'attente en illustrant plusieurs indicateurs clés de performance (ICP), notamment le Niveau de service accepté (par file)

d'attente) et le % Niveau de service accepté. Il fournit également des informations récapitulatives en un clin d'œil sur les taux et les temps de distribution, ainsi que d'autres mesures telles que les abandons, les effacements, les transferts et les redirections. Vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Dans la liste **Type de média**, sélectionnez un type de média pour restreindre la portée du tableau de bord.
- Dans le graphique à barres **File d'attente**, cliquez sur une file d'attente pour axer le tableau de bord sur cette file d'attente.
- Résumé quotidien — Fournit des graphiques quotidiens et horaires du volume d'interactions, en comparant le nombre d'entrées dans chaque file d'attente au nombre d'entrées acceptées à partir de chaque file d'attente. Vous pouvez effectuer les opérations suivantes :
 - Dans la liste **File d'attente**, sélectionnez une file d'attente pour réduire la portée du tableau de bord.
 - Dans la liste **Type de média**, sélectionnez un type de média pour restreindre la portée du tableau de bord.
 - Dans le graphique à barres **Interactions entrées par file d'attente** ou **Interactions arrivées vs Acceptées**, cliquez sur un jour quelconque pour axer le tableau de bord sur ce jour.

Utilisez ce tableau de bord pour évaluer les performances globales des files d'attente de votre centre de contacts et comparer les performances de chacune d'entre elles par rapport à des files d'attente similaires. Sélectionnez une file d'attente individuelle pour vous concentrer sur les performances de cette file d'attente.

Pour avoir une meilleure idée de ce à quoi ressemble ce tableau de bord, consultez un exemple de sortie du tableau de bord : [HRCXQueueDashboard.pdf](#)

Les tableaux suivants expliquent les invites que vous pouvez sélectionner lorsque vous générez le tableau de bord et les mesures qui sont représentées dans le tableau de bord :

Invites du Tableau de bord de file d'attente

Invite	Description
Filtre date prédéfini	Dans la liste, sélectionnez une période sur laquelle établir un rapport, puis déplacez-la dans la liste Sélectionné.
Date de début	Sélectionnez le premier jour pour lequel rassembler des données dans le rapport.
Date de fin	Sélectionnez le dernier jour pour lequel rassembler des données dans le rapport.

Attributs utilisés dans le Tableau de bord de file d'attente

Attribut	Description
Jour	Cet attribut permet d'organiser les données selon l'heure à laquelle l'interaction a eu lieu.
Heure	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport en fonction d'une heure spécifique.
Type d'interaction	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type d'interaction, par exemple, Entrant, Sortant ou Interne.
Type de média	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type de média de l'interaction : Voix, E-mail et Chat, par exemple.
File d'attente	Cet attribut permet d'organiser les données par file d'attente.

Mesures utilisées dans le Tableau de bord de file d'attente

Le Tableau de bord de file d'attente est divisé en deux onglets :

- Temps traitement
- Conduite

Mesure	Description
ICP	
Offert	<p>Nombre total d'interactions clients qui sont entrées dans la file d'attente et qui ont été reçues ou initiées par un agent.</p> <p>Ce nombre inclut les interactions qui ont été abandonnées lors d'invitations, le traitement de tentatives que l'agent a rejetées, ainsi que les consultations à chaud et les conférences que l'agent a reçues. Ce nombre exclut les consultations simples, qu'elles aient été initiées ou reçues. Pour les enregistrements AG2_AGENT_QUEUE, cette mesure repose sur la valeur du seuil d'abandon court telle que configurée à la section [agg-gim-thld-ID-IXN].</p>
Accepté	Nombre total d'interactions clients ou de consultations à chaud qui sont entrées dans la file d'attente et qui ont été acceptées, ont reçu une réponse, ont été extraites ou ont été initiées par un agent.
% Abandonné en attente	Pourcentage d'interactions clients qui sont entrées dans cette file d'attente et qui ont été abandonnées par la suite, par rapport au nombre total d'interactions clients qui sont entrées dans cette file d'attente pendant l'intervalle du rapport.

Mesure	Description
% Transfert initié	Pourcentage d'interactions clients acceptées qui ont été transférées (à chaud ou à l'aveugle) par un agent.
ASA	Vitesse moy. réponse — Temps moyen (HH:MM:SS) pendant lequel les interactions clients ont été mises en file d'attente et/ou ont émis une alerte ou ont sonné avant que les interactions soient acceptées par la première ressource de traitement.
Temps moy distribution	Temps moyen (HH:MM:SS) que des interactions clients ou des consultations à chaud établies ont passé dans cette file d'attente avant d'être distribuées.
Temps moy attente avant abandon	Temps moyen (HH:MM:SS) pendant lequel les interactions qui sont entrées dans cette file d'attente ont été en attente dans le centre de contacts avant que les clients abandonnent les interactions ou avant qu'elles aient été abandonnées pour un motif quelconque. Cette moyenne inclut les interactions qui ont été abandonnées ou arrêtées dans le seuil d'abandon court et exclut les interactions abandonnées qui ont été abandonnées ou arrêtées alors que ces interactions étaient en train d'émettre une alerte ou de sonner sur le bureau d'un agent.
Temps moy effacement	Temps moyen (HH:MM:SS) que des interactions clients ont passé dans une file d'attente avant d'être effacées de cette file d'attente virtuelle.
Temps max attente avant abandon	Temps maximal (HH:MM:SS) pendant lequel les clients ont attendu dans cette file d'attente avant d'abandonner les interactions et avant que les interactions aient pu être distribuées.
Redirigé	Nombre total d'interactions clients qui sont arrivées dans cette file d'attente, ont sonné sur une cible d'acheminement et ont été redirigées pour cause de non acceptation/réponse par un agent.
Niveau de service accepté	Niveau de service de cette file d'attente mesuré comme le nombre total d'interactions qui sont entrées dans cette file d'attente pendant la période du rapport et qui ont été acceptées dans les limites du seuil d'acceptation.
% Accepté	Pourcentage d'interactions clients et de consultations à chaud qui sont arrivées dans cette file d'attente, puis qui ont été distribuées et acceptées, par rapport au nombre total d'interactions qui sont arrivées dans cette file d'attente.
Résumé quotidien	
Arrivé	Nombre total d'interactions clients ou de consultations qui sont arrivées dans cette file d'attente.

Tableau de bord de file d'attente

Mesure	Description
Accepté	Nombre total d'interactions clients ou de consultations à chaud qui sont entrées dans la file d'attente et qui ont été acceptées, ont reçu une réponse, ont été extraites ou ont été initiées par un agent.