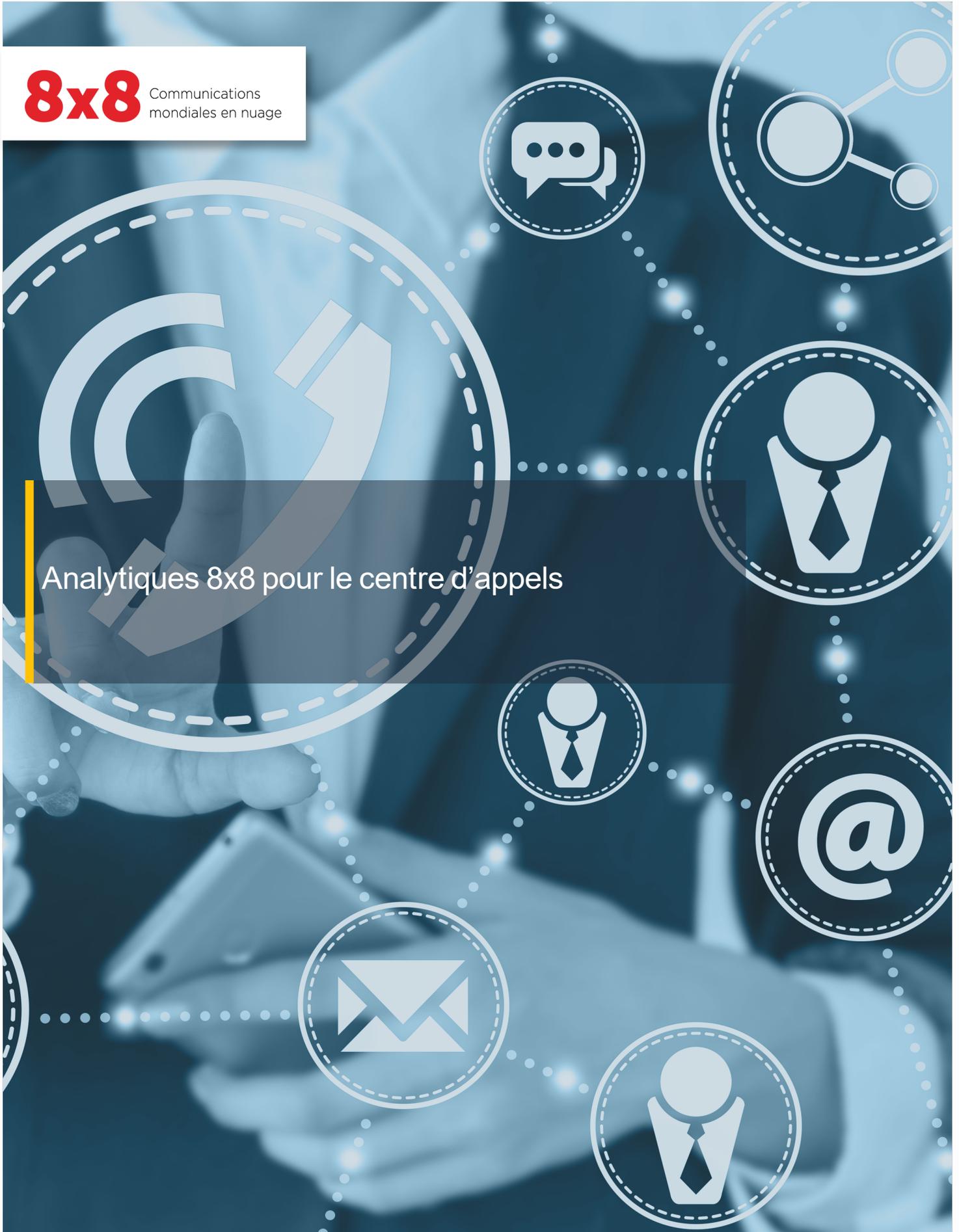


Analytiques 8x8 pour le centre d'appels



Copyright © 2020, 8x8 Inc. Tous droits réservés.

Le présent document est fourni à titre informatif seulement et son contenu peut être modifié sans préavis. Ce document n'est pas garanti sans erreur ni assujéti à toute autre garantie ou condition, qu'elle soit expresse ou implicite en vertu de la loi, y compris les garanties implicites de qualité marchande ou d'adaptation à un usage particulier. Nous déclinons toute responsabilité relativement au présent document et aucune obligation contractuelle n'est constituée directement ou indirectement par le présent document. Le présent document ne peut être reproduit ou transmis sous quelque forme que ce soit, par quelque moyen que ce soit, électronique ou mécanique, à quelque fin que ce soit, sans notre autorisation écrite préalable.

8x8® est une marque déposée de 8x8 Inc.

Toutes les autres marques de commerce, marques de service, marques déposées ou marques de service déposées sont la propriété de leur propriétaire respectif. Toutes les autres marques et tous les autres noms de produits sont des marques de commerce (ou des marques déposées) et sont la propriété de leur propriétaire respectif.

Contenu

À propos de Analytiques 8x8 pour le centre d'appels	1
Fonctionnalités	1
Exigences techniques	1
Quoi de neuf dans la version 2.5 de Analytiques 8x8 pour le centre d'appels?	2
Possibilité de se connecter à l'application Analytics au moyen du panneau d'application 8x8	2
Introduction du rapport détaillé Agent Status Change (changement d'état des agents)	3
Introduction des données de campagne dans le rapport Interaction Details (détails des interactions)	4
Améliorations apportées aux tableaux de bord et aux rapports	5
Possibilité de générer des rapports pour les agents supprimés	9
Introduction de nouvelles plages de dates pour les widgets d'historique	10
Portée accrue du rapport Agent Interactions by Wrap up Code (interactions des agents par code de conclusion)	11
Introduction d'une nouvelle étiquette dans le rapport Interaction Details (détails des interactions)	11
Quoi de neuf dans la version 2.4 de Analytiques 8x8 pour le centre d'appels?	12
Annonce de la fin de vie de 8x8 Business Intelligence	12
Introduction de graphiques dans les rapports historiques	12
Possibilité de diffuser des rapports personnalisés	14
<i>Révocation du rapport partagé</i>	15
Introduction de nouvelles mesures de rapports	15
Portée étendue des interactions dans les rapports liés aux agents et les widgets en temps réel	16
Amélioration du rapport Interaction Details (détails des interactions)	17
<i>Accéder aux mesures de la campagne</i>	17
<i>Faire le suivi de l'interaction des entités renommées (agent ou file d'attente)</i>	17
<i>Filtrer les interactions contenant des notes d'agents</i>	17
<i>Trier et localiser rapidement les données</i>	17
<i>Recherchez les colonnes du rapport et naviguez dans celles-ci</i>	18
Versions précédentes	19
Quoi de neuf dans la version 2.3 de Analytiques 8x8 pour le centre d'appels?	19
<i>Introduction du rapport Interaction Details (détails des interactions)</i>	19
<i>Introduction des widgets d'historique pour les tableaux de bord</i>	23
<i>Introduction du rapport Agent status - Login Time</i>	28
<i>Regroupement des mesures des données d'interactions par groupe d'agents</i>	29
<i>Introduction du Contact Center Overview Dashboard (tableau de bord aperçu du centre d'appels)</i>	31
<i>Possibilité de télécharger des rapports dans Excel</i>	31
<i>Introduction des sous-totaux et des totaux des mesures</i>	32
<i>Sélection de la plage de dates</i>	35

<i>Introduction de nouvelles mesures</i>	36
<i>Introduction de nouvelles interfaces de programmation</i>	36
Capacité de filtrer les mesures de rendement des agents par groupes d'agents	36
Quels sont les changements?	38
<i>Capacité d'extraire les données de rendement des agents par file d'attente</i>	39
<i>Améliorations de la convivialité</i>	40
<i>Capacité de conserver les paramètres de granularité dans les rapports</i>	40
<i>Amélioration de la convivialité de l'affichage sur le tableau mural</i>	41
<i>Introduction des rapports historiques</i>	42
<i>Rapports Agent Interactions (interactions des agents)</i>	43
<i>Rapports sur l'état des agents</i>	44
<i>Rapports des interactions dans la file d'attente</i>	45
<i>Possibilité de télécharger des rapports en format CSV</i>	48
<i>Synchronisation automatique des données</i>	48
<i>Personnalisation des rapports</i>	49
<i>Planification des rapports</i>	49
Introduction du rapport Agent Interactions Summary	50
<i>Avantages :</i>	50
<i>Accès au rapport Agent Interactions Summary</i>	50
Expérience utilisateur améliorée pendant la sélection de la dimension	51
Affichage optimisé du tableau mural	53
Visibilité accrue sur le tableau mural	55
Introduction de nouvelles mesures	55
Mise en page améliorée du tableau de bord	56
Introduction du « Average Diverted Time » (temps moyen de réacheminement) dans Queue Summary	58
Filtrage amélioré dans la définition du widget Queue Summary (Sommaire des files d'attente)	59
Recherche améliorée dans le widget Agent Performance (Rendement des agents)	61
Modifications à l'habillage de l'interface utilisateur	62
Introduction du widget Single Metric (mesure unique)	62
Format de la date sur les mesures de l'horodatage	63
Seuils améliorés	63
Nouvelles mesures et mesures modifiées	64
Introduction de mesures personnalisées	65
<i>Ajouter une mesure personnalisée au tableau de bord</i>	66
Prise en charge des files d'attente des appels sortants	66
Prise en charge des files d'attente de clavardage	67
Prise en charge des files d'attente de messagerie vocale	67
Définissez les seuils pour faire le suivi du rendement des agents	68
Tableaux de bord en mode Basic (de base)	68
Fuseau horaire par défaut pour les tableaux de bord	69

Comparaison des mesures entre Monitoring et Analytiques 8x8 pour le centre d'appels pour Centre d'appels 8x8 70

Sommaire de la file d'attente (Analytics) par rapport à gestion de la file d'attente (Monitoring)	70
ENS (entente sur les niveaux de service)	70
Occupé	71
Enabled (activé)	71
AVG Processing (traitement moyen)	71
<i>Mesures pour l'intervalle de temps et le jour actuel</i>	71
Abandonnées	71
Average Wait (temps d'attente moyen)	72
AVG Processing (traitement moyen)	72
Rendement des agents (Analytics) par rapport à gestion des agents (Monitoring)	72
État actuel	72
Phone Line 1 (ligne téléphonique 2)	72
Phone Line 2 (ligne téléphonique 2)	72
Tot. Time log. In (Temps total de connexion)	73
Tot. Time Trans (Temps total consacré au traitement)	73
Max Concurrent chats (maximum de conversations de clavardage)	73
Active Customer Chats (conversations de clavardage actives avec les clients)	73
<i>Mesures pour l'intervalle de temps et le jour actuel</i>	73
Acceptées	73
Rejetées	73
AVG. Processing (Temps de traitement moyen)	74
Temps passé à l'état	74

Connexion à Analytiques 8x8 pour le centre d'appels 75

Connaitre l'interface	77
-----------------------	----

À propos Centre d'appels 8x8 des tableaux de bord 79

Fonctionnalités	79
Introduction du Contact Center Overview Dashboard (tableau de bord aperçu du centre d'appels)	79
Que sont les widgets du tableau de bord?	80
Types de widgets	80
Cas d'utilisation	82

Créer un tableau de bord à l'aide des widgets 83

Types de widgets	83
Fonctionnalités	83
Ajoutez un widget de temps réel	85
<i>Fonctionnalités</i>	85
<i>Fonctionnalités</i>	88
<i>Fonctionnalités</i>	90
<i>Fonctionnalités</i>	93
<i>Fonctionnalités</i>	95
<i>Appliquer les seuils à un widget de statistique unique</i>	96

Ajouter un widget d'historique	96
<i>Afficher les indicateurs clés historiques en gras</i>	104
<i>Accéder aux données historiques des widgets en tant que cartes thermiques</i>	105
Ajouter des mesures personnalisées	106
Ajouter la mesure personnalisée au tableau de bord	107
Établir des seuils pour les mesures	108
Fonctionnalités	108
Types d'alerte de seuil	108
Gérer les seuils	112
Transmettre les tableaux de bord	113
Fonctionnalités	113
Transmettre un tableau de bord	113
Révoquer un lien de tableau de bord partagé	114
Définir un tableau de bord d'accueil	115
Partager des rapports personnalisés	116
Supprimer l'accès à un rapport partagé	118
Partager des rapports personnalisés	119
Supprimer l'accès à un rapport partagé	121
À propos des rapports historiques	122
Rapport sommaire sur les interactions des agents	123
Avantages	123
Modèles de rapport	123
<i>Accès aux rapports sur les interactions des agents</i>	126
<i>Personnalisation du modèle de rapport sur les interactions des agents</i>	127
Rapports sur l'état des agents	130
Rapports des interactions dans la file d'attente	132
Accéder au rapport détaillé des interactions	135
<i>Sélection de la date et de l'heure</i>	135
<i>Afficher/masquer, réordonner et figer les colonnes</i>	136
<i>Filtrer à l'aide d'étiquettes</i>	137
Rapport Interaction Details – Glossaire	138
Accéder aux données sur les interactions de la campagne	148

Accéder au rapport de détails du changement d'état des agents	150
Accéder au rapport de détails du changement d'état des agents	151
Rechercher et filtrer les données	152
Planifier les rapports	154
Fonctionnalités	154
Affichage du rapport programmé	159
Glossaire	160
Mesures du sommaire de la file d'attente	160
Mesures de rendement des agents	183
Mesures de ressources des agents	202
Glossaire – Rapports historiques	204
Agent Interactions - Summary (Interactions des agents – Résumé)	205
Agent Interactions - Call Summary (Interactions des agents – Résumé des appels)	208
Agent Interactions - Handling and Wrap Up (Interactions des agents – Traitement et conclusion)	212
Interactions des agents – Par codes de conclusion	213
État des agents – Temps passé à l'état	214
Interactions dans les files d'attente – Résumé	216
Interactions dans la file d'attente – Abandonnées	219
Interactions en file d'attente acceptées – en ligne	224
Interactions en file d'attente acceptées – hors ligne	227
Limites connues des rapports historiques	230
FAQ	231

À propos de Analytiques 8x8 pour le centre d'appels

Analytiques 8x8 pour le centre d'appels responsabilise les gestionnaires de centre d'appels grâce à des rapports personnalisables qui mettent en évidence l'état des mesures de rendement essentielles et qui stimulent les informations nécessaires pour optimiser l'expérience client. Il fournit une vue d'ensemble du rendement de votre centre d'appels. Il ne s'agit pas seulement de données; Analytiques 8x8 pour le centre d'appels offre des outils graphiques puissants qui révèlent des perspectives d'affaires exploitables. Les superviseurs peuvent observer le rendement des agents et des files d'attente en temps réel, accéder aux données de différents intervalles ou pour la journée, et diffuser ces données sur les tableaux muraux.

Fonctionnalités

Grâce à Analytiques 8x8 pour le centre d'appels, vous pouvez :

- Rapidement cerner les tendances importantes dans la façon dont vous servez vos clients en un coup d'œil.
- Filtrer le bruit et vous concentrer sur les aspects qui affectent l'expérience de vos clients.
- Repérer les agents très efficaces et ceux qui ont besoin d'encadrement ou d'aide.
- Détecter les anomalies de rendement pour déceler les problèmes avant qu'ils ne se généralisent.
- Rester au fait du rendement de votre équipe, peu importe où elle se trouve.

Exigences techniques

- Navigateurs : Google Chrome
- Systèmes d'exploitation : Windows, Mac et Linux

Quoi de neuf dans la version 2.5 de Analytiques 8x8 pour le centre d'appels?

Dans la version 2.5 de Analytiques 8x8 pour le centre d'appels, nous introduisons des améliorations majeures pour offrir une expérience améliorée.

Possibilité de se connecter à l'application Analytics au moyen du panneau d'application 8x8

En tant que superviseur de Centre d'appels 8x8, vous pouvez maintenant vous connecter à 8x8 Contact Center Analytics en passant par le panneau d'application.

1. Connectez-vous sur <https://login.8x8.com>.
2. Saisissez vos identifiants de connexion et cliquez sur **Login**.
3. Dans le panneau de l'application, sélectionnez la case **8x8 Analytics** pour lancer Analytiques 8x8 pour le centre d'appels.

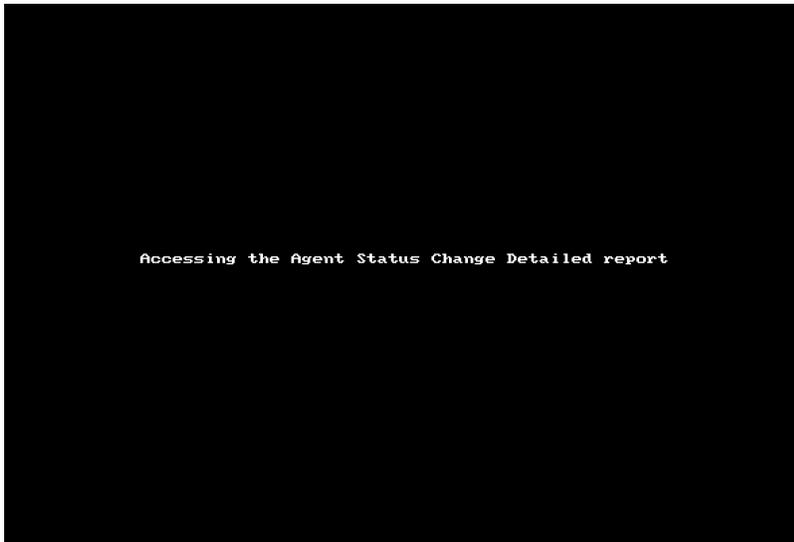


Remarque : L'accès est limité aux superviseurs et aux administrateurs seulement.

Introduction du rapport détaillé Agent Status Change (changement d'état des agents)

En tant que superviseur, voulez-vous comprendre la chronologie des changements d'état de vos agents? À quelle heure l'agent a-t-il ouvert une session? Quand a-t-il changé son état à disponible? À quelle heure lui a-t-on offert un appel? À quelle heure a-t-il accepté ou refusé l'appel? Et bien plus. Dans cette version, nous vous présentons le rapport détaillé sur les changements d'état des agents, qui contient des renseignements sur les changements d'état des agents et les mesures à prendre pour répondre à ces questions.

Disons que John a ouvert une session à 8 h, a changé son état pour être disponible quelques minutes plus tard et a reçu un appel à 8 h 5 qu'il a accepté et traité. Les changements d'état ainsi que l'heure à laquelle les changements ont été apportés sont présentés dans ce rapport. De plus, le rapport présente des informations sur les actions entreprises par les agents pendant l'appel. Par exemple, si John s'est mis en sourdine pendant l'appel ou a mis l'appel en attente, ces actions sont aussi indiquées sur la chronologie. Le rapport offre des détails supplémentaires, comme les codes d'état utilisés, les codes abrégés et plus encore.



Apprenez-en davantage [sur la façon d'accéder au rapport et sur la façon de rechercher et de filtrer les données.](#)

Introduction des données de campagne dans le rapport Interaction Details (détails des interactions)

Le rapport détaillé des interactions offre les données suivantes sur les interactions de la campagne.

- **Campaign name** (nom de la campagne) : Nom de la campagne
- **Campaign ID** (Identifiant de la campagne) : L'identifiant unique de la campagne
- **Record ID** (Identifiant de l'enregistrement) : L'identifiant unique pour chaque appel de campagne
- **Disposition action** (Action de disposition) : Chaque tentative d'appel de campagne peut être étiquetée avec une action de disposition pour le suivi. Les actions de disposition prises en charge sont les suivantes : 'Try Again (essayer de nouveau)', 'Schedule Call Back (planifier un rappel)' et 'Do not Call (ne pas appeler)'.
- **External transaction data** (Données de transactions externes) : Ces données font référence aux paires nom-valeur qui seront utilisées pour remplir le panneau de transaction lorsqu'un agent se verra proposer l'interaction.

Vous pouvez rechercher et filtrer le rapport par n'importe lequel de ces nouveaux champs.



Remarque : Le code de transaction sélectionné par l'agent est indiqué dans le champ de données Code de conclusion.

Accéder aux données sur les interactions de la campagne :

1. Dans le menu, allez dans les **Rapports détaillés > Interactions**.
2. En utilisant le filtre, sélectionnez **Type** est **Campagne**. Cliquez sur **Rechercher** pour extraire uniquement les interactions de la campagne.
ou
En guise de raccourci, cliquez sur le lien d'accès rapide aux **détails de la transaction de la campagne**. Cliquez sur **Rechercher** pour extraire uniquement les interactions de la campagne.



Vous pouvez maintenant voir le nom de la campagne, l'identifiant, et plus encore.



Remarque : Dans cette version, nous prenons en charge le filtrage des interactions de campagne étiquetées avec les valeurs suivantes de l'action de disposition :

- No code (Pas de code)
- Do not call (ne pas appeler)
- Schedule callback (Rappel programmé)
- Try Again (essayer de nouveau)

Améliorations apportées aux tableaux de bord et aux rapports

Nous avons introduit de nouvelles améliorations pour améliorer la visualisation et l'accessibilité des données sur les tableaux de bord.

Affichage amélioré des données critiques

Affichez jusqu'à trois indicateurs de performance clés par widget historique sur votre tableau de bord, en gros caractères et en gras. Vous pouvez également mettre en lumière vos mesures à l'aide d'une couleur de fond. Sélectionnez n'importe quel widget historique et choisissez d'afficher les mesures historiques sous forme de gros chiffres.



Introduction de cartes thermiques pour les widgets d'historique

Vous pouvez visualiser les données dans les widgets historiques sous forme de cartes thermiques. Une carte thermique utilise un système de codage par couleur pour représenter les valeurs. Elle est utile lorsque vous disposez de données volumineuses et que vous devez détecter rapidement les valeurs aberrantes. Supposons que vous souhaitez suivre le temps d'attente de vos groupes d'agents et comprendre les groupes dont le temps d'attente est plus élevé que d'habitude, il suffit de sélectionner le widget d'activité des groupes d'agents, de sélectionner les groupes d'agents souhaités et de choisir d'afficher les mesures sous forme de carte thermique. Lors de l'enregistrement du widget, les données sont affichées sous la forme d'une carte thermique avec les valeurs aberrantes dans un ton rouge plus chaud. Il suffit de passer la souris sur la cellule pour accéder au nom du groupe d'agents, à la date et à leur temps d'attente. Plus la teinte est foncée, plus la valeur de la métrique est élevée.



Notes :

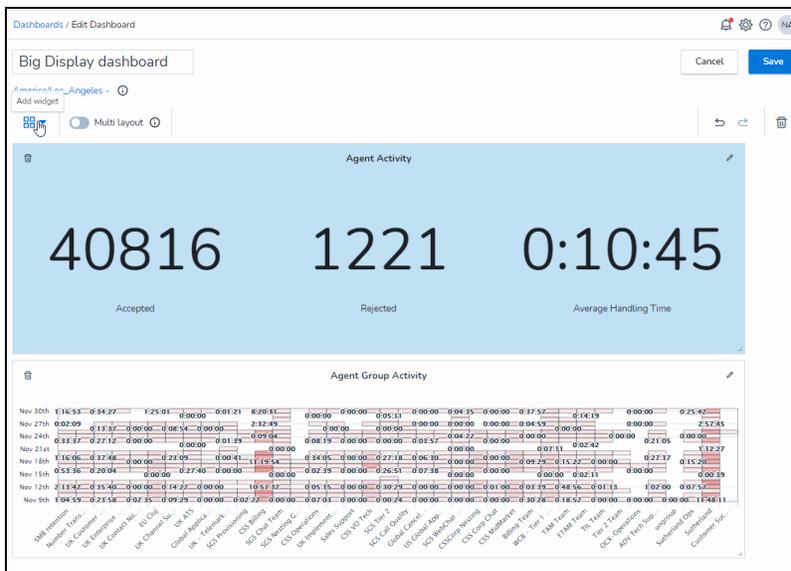
- Le graphique de la carte thermique ne peut être configuré que pour une seule mesure.
- Si la cellule est vide, cela signifie qu'il n'y a pas d'activité sur cette mesure. Si la cellule affiche zéro, cela signifie que l'activité qui s'est produite n'a pas eu d'incidence sur la mesure du graphique.
- Le volume maximal de données pris en charge est de 1000 entrées. Si votre rapport contient plus de données, vous verrez un message informatif.

Introduction de nouveaux graphiques pour les widgets d'historique

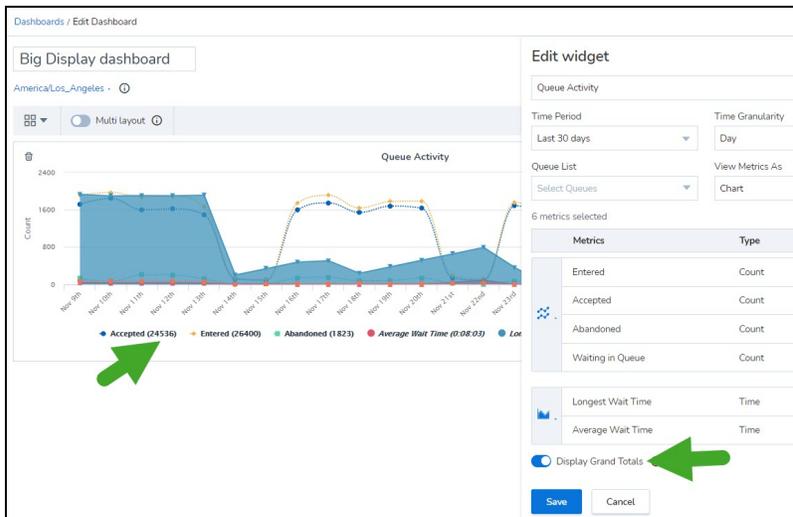
Nous avons maintenant ajouté deux nouvelles formes de graphiques pour représenter les données. Le graphique en pointillé et le graphique par zones vous offrent de nouvelles façons de représenter les données des widgets d'historique.

Pour sélectionner les nouveaux graphiques :

1. Dans le **tableau de bord**, sélectionnez l'option pour ajouter un nouveau widget d'historique.
2. Par défaut, la visualisation des données est définie au format graphique.
3. À côté des mesures, cliquez sur  pour sélectionner le type de graphique.
4. Cliquez sur **Save** (enregistrer) pour lancer le graphique.



5. De plus, vous pouvez voir les totaux globaux des mesures clés de la légende. Lorsque vous modifiez un widget, activez simplement l'option **Afficher les totaux globaux**.



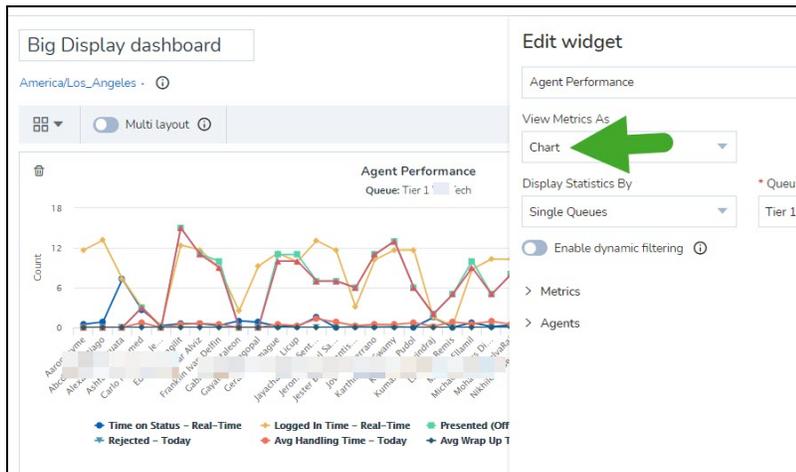
Introduction de l'affichage visuel des données en temps réel

Pour tous les widgets en temps réel, vous pouvez maintenant visualiser les données dans des graphiques. Le graphique est actualisé toutes les cinq secondes. Auparavant, l'affichage des données était limité au format tabulaire.



Disponibilité : Disponible pour les widgets Agent Performance (rendement des agents) et Queue Summary (résumé des files d'attente)

Pour configurer vos widgets en tant que graphique, ajoutez un nouveau widget ou commencez à en modifier un existant, puis sélectionnez l'option pour afficher les mesures en tant que graphique dans la liste déroulante de la fenêtre contextuelle de personnalisation.



Vous pouvez également télécharger des widgets et des rapports en format jpeg, png, pdf et svg, en plus de pouvoir télécharger des rapports en format CSV ou Excel.

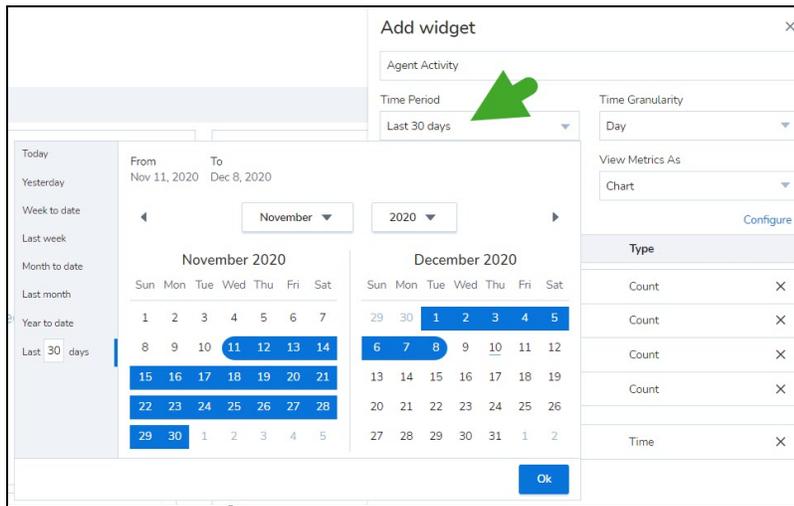
Possibilité de générer des rapports pour les agents supprimés

Lorsque vous définissez un rapport à l'aide du modèle, dans la liste déroulante des agents, vous pouvez repérer rapidement les agents supprimés, puisqu'ils sont marqués comme supprimés. Disons que vous voulez faire le suivi du rendement des agents actifs, vous pouvez rapidement exclure les agents supprimés. Les données des agents supprimés seront également visibles pour les mesures Today (aujourd'hui) sur les tableaux de bord, si l'agent a des données pour la journée actuelle avant sa suppression. Cette fonction est également disponible par l'intermédiaire de nos interfaces de programmation publiques.

The screenshot displays the 'Agent Interactions Summary Template' interface. At the top, it shows the report title, a time range of 'Last week', a duration of '15 min', and the location 'America/Los_Angeles'. Below this is the 'Report configuration' section, which includes options for 'Include' (Group by: Agent, Then by: Media & Channel & Queue), 'Show agent id', and 'Metrics' (Presented, Accepted, Rejected, Aban...). The 'Filters' section is expanded, showing 'Agents' with 'No filters selected', 'Media' with 'No filters selected', 'Channels' with 'Filtering not available', and 'Queues' with 'No filters selected'. A search bar is visible, and a list of agents is shown with checkboxes. Green arrows point to specific entries in the list: '8x8 Test 8x8 Test (Deleted)', 'Aaron Garcia', 'Aaron (Deleted)', 'Aaron Stenlake', and 'Abel Lara (Deleted)'. The 'Agents' filter dropdown is also highlighted with a green arrow.

Introduction de nouvelles plages de dates pour les widgets d'historique

Nous avons introduit de nouvelles plages de dates pour les widgets d'historique, offrant ainsi plus d'options pour personnaliser et prédéterminer les plages de dates. Vous pouvez maintenant définir n'importe quelle plage de dates pour tous les widgets d'historique et les rapports historiques.



Portée accrue du rapport Agent Interactions by Wrap up Code (interactions des agents par code de conclusion)

Nous avons élargi la portée du rapport **Agent Interactions by Wrap up Code** pour inclure :

- Interactions au cours desquelles l'agent a été à l'état disponible pendant le traitement de l'interaction. Par exemple, les appels provenant d'un agent direct lors duquel l'agent n'est pas placé en état occupé seront incrémentés pour le temps de traitement.
- Interactions sans code de conclusion sélectionné par l'agent

Introduction d'une nouvelle étiquette dans le rapport Interaction Details (détails des interactions)

Certaines interactions peuvent ne pas avoir de résultat connu en raison des limites techniques existantes de notre système. Le rapport détaillé des interactions étiquettera maintenant ces interactions avec un résultat inconnu et identifiera les mesures prises comme étant inconnues. Voir le [glossaire](#).

Nous avons étendu la portée de tous les rapports regroupés afin d'inclure les interactions avec un résultat inconnu. Une interaction est marquée comme ayant un résultat inconnu lorsque le résultat n'est pas clair pendant la durée de vie de l'interaction. Cela peut se produire en raison de limitations techniques existantes. Si vous rencontrez ce scénario dans vos rapports, veuillez communiquer avec le service de soutien 8x8.

Quoi de neuf dans la version 2.4 de Analytiques 8x8 pour le centre d'appels?

Dans la version 2.4 de Analytiques 8x8 pour le centre d'appels, nous introduisons des améliorations majeures pour offrir une expérience améliorée.

Annnonce de la fin de vie de 8x8 Business Intelligence

Avec la parité des fonctionnalités presque complète dans Analytiques 8x8 pour le centre d'appels, nous annonçons la fin de vie de l'application 8x8 Business Intelligence. Aussi appelé application Virtual Contact Center Analytics, cet outil d'analyse est maintenant remplacé par Analytiques 8x8 pour le centre d'appels aux États-Unis, au Royaume-Uni et en Australie.



Remarque : Les utilisateurs au Canada continueront d'utiliser l'application 8x8 Business Intelligence pendant un certain temps.

Introduction de graphiques dans les rapports historiques

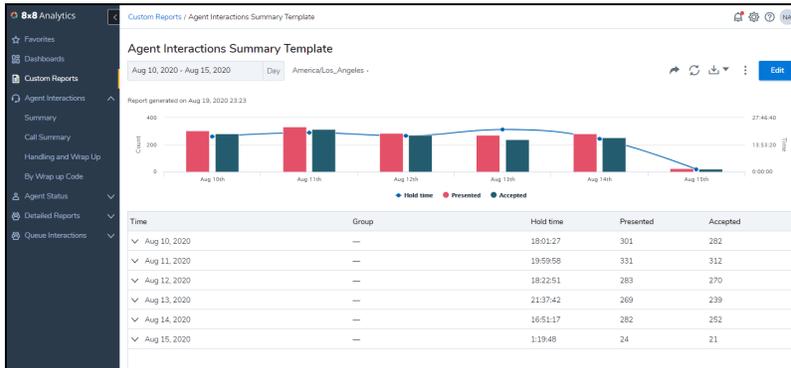
Pour consommer les données plus rapidement et mieux, et pour obtenir un aperçu rapide des tendances pour un rapport donné, nous introduisons des graphiques qui représentent les données des rapports historiques. Personnalisez les rapports historiques pour activer les graphiques visuels. Jetez un coup d'œil aux tableaux de données et rassemblez rapidement les indicateurs de rendement clés. Vous n'avez plus besoin d'analyser les chiffres!

Supposons que vous souhaitez passer en revue les mesures clés de votre groupe d'agents de soutien de niveau 1, personnalisez le rapport sur les interactions des agents pour afficher les données clés dans le graphique visuel.

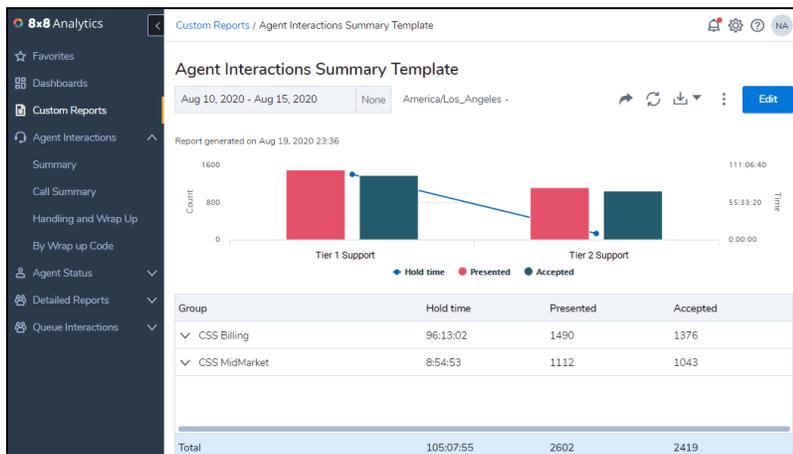
Pour créer un graphique qui apparaîtra dans votre rapport historique :

1. Accédez au rapport personnalisé ou au rapport modèle que vous souhaitez personnaliser.
2. Sélectionnez la plage de dates, les dimensions et les mesures de votre rapport.
3. Activez **Show charts** (afficher les graphiques).
4. Cliquez sur **Configure** (configurer) et sélectionnez les mesures que vous souhaitez inclure dans le graphique.
5. Par défaut, les mesures sont regroupées par type pour faciliter la configuration du type de graphique.

6. Les mesures sélectionnées dans la fenêtre de configuration précédente apparaissent dans cette liste. Vous ne pouvez pas avoir des mesures différentes dans le rapport et dans le graphique.
7. Cliquez sur **Done** (terminé) pour enregistrer le rapport personnalisé. Le graphique apparaît maintenant au haut de votre rapport.



Disons que vous souhaitez examiner et comparer le rendement de vos groupes de soutien de niveau 1 et de niveau 2, il suffit de définir le filtre aux groupes désirés et de définir la granularité à None (aucune).



Remarque : Les graphiques ne peuvent pas être exportés ni inclus dans les rapports programmés actuellement.



Remarque : Si vous désactivez les données de sous-total, les graphiques visuels seront également désactivés.

Possibilité de diffuser des rapports personnalisés

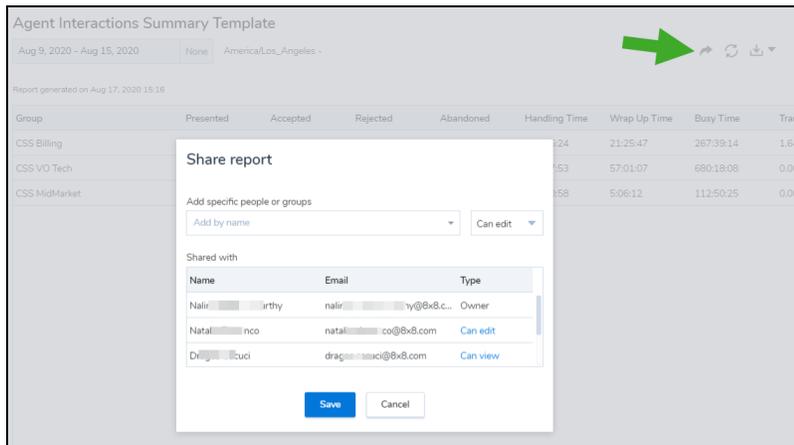
Vous pouvez maintenant transmettre les rapports personnalisés que vous créez à vos collègues. Disons que vous voulez envoyer un rapport personnalisé à votre collègue superviseur, transmettez simplement le rapport avec l'un des deux niveaux d'autorisation d'accès : Possibilité d'afficher ou de modifier les rapports.

- **Afficher** : L'utilisateur peut voir la configuration du rapport du propriétaire, peut copier et planifier le rapport, mais il ne peut pas supprimer ni modifier la configuration du rapport.
- **Modifier** : L'utilisateur peut afficher, modifier, planifier et supprimer le rapport. Toutes les modifications effectuées par l'utilisateur qui a reçu le rapport avec l'autorisation de modification seront visibles pour tous ceux à qui le rapport a été envoyé.



Remarque : Seule la configuration du rapport est partagée, et non l'accès aux données. Disons que John envoie un rapport personnalisé à Robin. John supervise les groupes de niveau 1 et de niveau 2, tandis que Robin supervise le groupe de niveau 1 seulement. Lorsque Robin se connecte, il peut voir le rapport partagé sous Custom reports (rapports personnalisés). Il ne peut voir que les données du groupe de niveau 1 qu'il supervise et non les données du niveau 2.

Pour partager un rapport, cliquez sur  dans l'en-tête pour accéder aux options de partage.



Si Robin modifie ce rapport personnalisé, tous les utilisateurs qui ont accès au rapport verront ses changements.

Robin peut cloner et modifier le rapport sans que cela ait une incidence sur le rapport original qui appartient à John.

Révocation du rapport partagé

Le propriétaire peut révoquer l'accès au rapport partagé en tout temps. La suppression des autorisations d'affichage et de modification supprime également tous les courriels prévus concernant ce rapport destinés à l'utilisateur dont les autorisations sont révoquées.

Introduction de nouvelles mesures de rapports

Dans cette version, nous introduisons les nouvelles mesures suivantes.

Rapport historique	Nouvelles mesures
Résumé des interactions des agents	Temps d'attente moyen % transferts effectués
Résumé des appels des agents	Temps d'attente moyen Résumé des interactions dans les files d'attente % acceptées % du total abandonnées Durée totale avant l'abandon (y compris l'abandon rapide) Durée la plus longue avant l'abandon Temps moyen avant l'abandon

Rapport historique	Nouvelles mesures
	Temps d'attente total dans la file d'attente Queue Interactions Abandoned (Interactions en file d'attente abandonnées) Durée totale avant l'abandon (y compris l'abandon rapide) Temps d'attente total dans la file d'attente
Widgets en temps réel	Nouvelles mesures
Widget de rendement des agents (en temps réel)	Transferts effectués (15 m, 30 m, aujourd'hui) % transferts effectués (15 m, 30 m, aujourd'hui)
Widget de statistiques des agents uniques (en temps réel)	Temps moyen d'attente (15 m, 30 m, aujourd'hui) Transferts effectués (15 m, 30 m, aujourd'hui) % transferts effectués (15 m, 30 m, aujourd'hui)

Widgets en temps réel	Nouvelles mesures
Widget de rendement des agents (en temps réel)	Transferts effectués (15 m, 30 m, aujourd'hui) % transferts effectués (15 m, 30 m, aujourd'hui)
Widget de statistiques des agents uniques (en temps réel)	Temps moyen d'attente (15 m, 30 m, aujourd'hui) Transferts effectués (15 m, 30 m, aujourd'hui) % transferts effectués (15 m, 30 m, aujourd'hui)

Portée étendue des interactions dans les rapports liés aux agents et les widgets en temps réel

Dans les rapports liés aux agents et les widgets en temps réel, nous avons maintenant inclus des données pour les interactions au cours desquelles l'agent a été à l'état disponible pendant le traitement de l'interaction.

Examinons un appel direct à un agent au cours duquel l'état de l'agent continue d'être non occupé. Vous pouvez maintenant obtenir des données sur les interactions d'appel pour cette interaction particulière d'un agent. Les rapports comprennent maintenant toutes les données sur les interactions – des appels sortants qui ne sont pas en file d'attente, des appels internes, des appels directs à un agent à l'état non occupé, etc.

Amélioration du rapport Interaction Details (détails des interactions)

Nous avons apporté de nombreuses améliorations au rapport Interaction Details. Les améliorations vous permettent de :

Accéder aux mesures de la campagne

Les données sur les interactions de la campagne sont ajoutées au rapport Interaction Details. Vous pouvez consulter les mesures clés pour toutes les interactions de la campagne. Dans la colonne Interaction type (type d'interaction), les interactions de la campagne sont indiquées.

Faire le suivi de l'interaction des entités renommées (agent ou file d'attente)

Disons qu'une file d'attente a été renommée, vous pouvez maintenant suivre les interactions dirigées vers la file d'attente renommée. Le nouveau nom apparaît comme primaire, avec l'ancien nom entre parenthèses. Les entités renommées suivantes sont indiquées comme renommées dans les rapports :

Queue Name (nom de la file d'attente), Participant, Outbound Phone Code List (liste de codes d'appel sortant), Outbound Phone Code (code d'appel sortant), Outbound Phone Short Code (code abrégé d'appel sortant), Outbound Phone Code Text (texte du code d'appel sortant), Wrap Up Code List (liste de codes de conclusion), Wrap Up Code (code de conclusion), Wrap Up Short Code (code abrégé de conclusion) et Wrap Up Code Text (texte du code de conclusion)

Filtrer les interactions contenant des notes d'agents

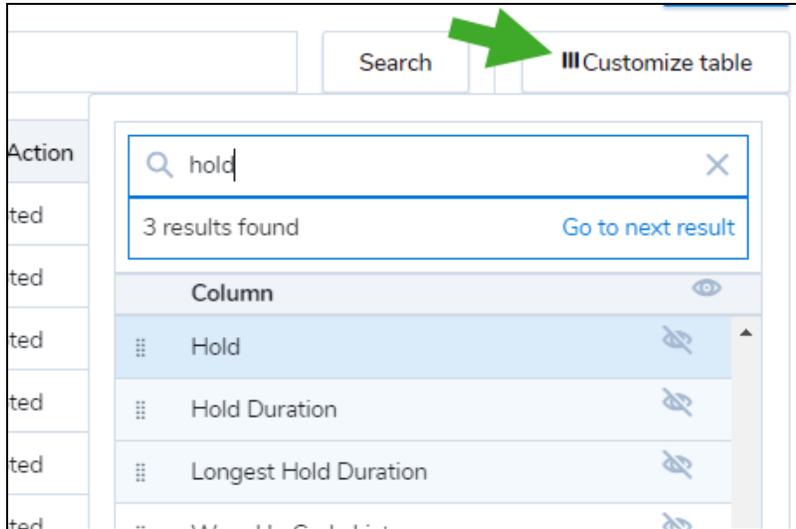
Désirez-vous uniquement faire le suivi des interactions auxquelles les agents ont ajouté des notes? Voulez-vous passer en revue les notes des agents? Vous pouvez maintenant rechercher et filtrer les interactions contenant des notes d'agents. Lorsque vous survolez les interactions, vous pouvez voir la plupart des notes des agents. Pour voir les notes d'agents au complet, il suffit de télécharger le rapport. La limite de caractères est de 9 000 caractères.

Trier et localiser rapidement les données

Triez la colonne par ordre alphabétique ou numérique en fonction du type de données de la colonne. Disons que vous voulez trouver rapidement un nom de file d'attente, il suffit de cliquer sur l'en-tête de colonne pour trier les noms de file d'attente par ordre alphabétique. Vous pouvez maintenant trouver rapidement le nom de la file d'attente.

Recherchez les colonnes du rapport et naviguez dans celles-ci

Dans le tableau Customize (personnaliser) pour sélectionner des colonnes à afficher ou à masquer dans le rapport, vous pouvez maintenant rechercher rapidement un nom de colonne. Disons que vous voulez rechercher toutes les mesures liées à la mise en attente d'un appel, il suffit d'entrer « hold » (attente) et toutes les mesures liées à la mise en attente apparaissent dans les résultats de recherche.



Versions précédentes

Les versions suivantes ont récemment été publiées pour Analytiques 8x8 pour le centre d'appels.

Quoi de neuf dans la version 2.3 de Analytiques 8x8 pour le centre d'appels?

Dans la version 2.3 de Analytiques 8x8 pour le centre d'appels, nous introduisons de nouvelles fonctionnalités et améliorations majeures pour vous offrir des données historiques et des rapports détaillés pour les interactions.

- Introduction du rapport Interaction Details (détails des interactions)
- Introduction des widgets d'historique pour les tableaux de bord
- Introduction du rapport Agent Status - Login time (état des agents – heure de connexion)
- Regroupement des mesures des interactions des agents par groupe d'agents
- Introduction du Contact Center Overview Dashboard (tableau de bord aperçu du centre d'appels)
- Possibilité de télécharger des rapports dans Excel



Remarque : Dans cette version, nous avons modifié le format des mesures dans les documents CSV, passant de hhmss aux millisecondes. D'après vos commentaires, nous rétablirons ce changement au format précédent (hhmmss) cette semaine. Nous vous remercions de nous avoir fait part de votre avis et nous nous excusons pour tout inconfort que cette situation a pu vous causer.

Introduction du rapport Interaction Details (détails des interactions)

Ayez accès aux mesures clés pendant le parcours entier d'une interaction. À quelle file d'attente l'appel a-t-il été dirigé? Qui est l'agent qui a géré l'interaction? L'appel a-t-il été mis en attente? Quelle était la durée de l'attente? A-t-il été transféré à un autre agent? Quel a été le résultat de l'appel? Répondez à toutes ces questions et à bien d'autres à l'aide des données du rapport Interaction Details. Choisissez parmi un total de 56 mesures, organisez-les en fonction de vos besoins et figez même les mesures qui sont essentielles aux données du rapport.

Pour accéder au rapport Interactions Details, sélectionnez **Detailed Reports (rapports détaillés) > Interactions**.

Time	Queue Name	Channel ID	Type	Labels	Customer Name	Media Type	Direction	Participant	Offer
Jul 02, 2020 15:54:09	---	---	Outbound Call	Handled	1-866-596-0627	Phone	Outbound	Francis Datu	Acco
Jul 02, 2020 15:53:59	---	---	Outbound Call	Handled	7085179449	Phone	Outbound	Nelson Yang	Acco
Jul 02, 2020 15:53:02	---	---	Outbound Call	Queued, Rejected	+14083294911	Phone	Outbound	Ye Htoo	Res
Jul 02, 2020 15:52:06	Support - Outbound	---	Outbound Call	Queued, Handled	+617 3233 2901	Phone	Outbound	Khahan Daniels	Acco
Jul 02, 2020 15:50:03	---	---	Outbound Call	Handled	18889724424	Phone	Outbound	Alli Tipay	Acco
Jul 02, 2020 15:48:51	---	---	Outbound Call	Handled	1-805-754-3342	Phone	Outbound	Nelson Yang	Acco
Jul 02, 2020 15:47:23	---	---	Outbound Call	Handled	209-201-9685	Phone	Outbound	Michael Darius Dizon	Acco
Jul 02, 2020 15:46:53	---	---	Outbound Call	Handled	3015857200	Phone	Outbound	Shaine Melody Sambale	Acco
Jul 02, 2020 15:46:09	---	---	Outbound Call	Handled	2408763240	Phone	Outbound	Shaine Melody Sambale	Acco
Jul 02, 2020 15:45:55	Fusion - T1 Chat	7882	---	Queued, Handled	Client	Chat	---	Ashtalingam Veeramuthu	Acco
Jul 02, 2020 15:44:03	---	---	Outbound Call	Handled	2408763240	Phone	Outbound	Shaine Melody Sambale	Acco
Jul 02, 2020 15:43:51	---	---	Outbound Call	Handled	4807022307	Phone	Outbound	Justin Labagnoy	Acco
Jul 02, 2020 15:43:46	Tier 1 VO Tech	18888988733	---	Queued, Abandoned	Apex Advisors	Phone	Inbound	---	---
Jul 02, 2020 15:43:46	Tier 1 VO Tech	18668798647	---	Queued, Abandoned	Silvia Giuliodori	Phone	Inbound	---	---
Jul 02, 2020 15:43:44	---	---	Outbound Call	Handled	2408763240	Phone	Outbound	Shaine Melody Sambale	Acco
Jul 02, 2020 15:42:39	---	---	Outbound Call	Handled	2408763240	Phone	Outbound	Shaine Melody Sambale	Acco
Jul 02, 2020 15:42:05	---	---	Outbound Call	Handled	2408763240	Phone	Outbound	Shaine Melody Sambale	Acco
Jul 02, 2020 15:41:33	Tier 1 VO Tech	18888988733	---	Queued, Abandoned	LORI MARTIN	Phone	Inbound	---	---

De plus, vous pouvez filtrer les données en fonction des files d'attente, de l'ID de canal, de la durée de mise en attente et plus encore. Voulez-vous suivre uniquement les détails des interactions d'une file d'attente en particulier? Filtrez davantage pour examiner les interactions ayant une durée de mise en attente supérieure à 30 secondes, examinez uniquement les appels entrants, les interactions transférées en aveugle et plus encore.

Sélection de la date et de l'heure

Vous pouvez sélectionner l'une des plages de dates suivantes pour le rapport des interactions détaillées :

Today (aujourd'hui), Yesterday (hier), Week to date (semaine à ce jour), Last week (semaine dernière), Month to date (mois à ce jour), Last Month (mois dernier), Year to date (année à ce jour) et Last X days (X derniers jours).

Vous pouvez également sélectionner une plage de temps intrajournalière qui vous permet de faire le suivi de l'activité pendant un quart de travail, comme le quart du matin de 5 h à 12 h.

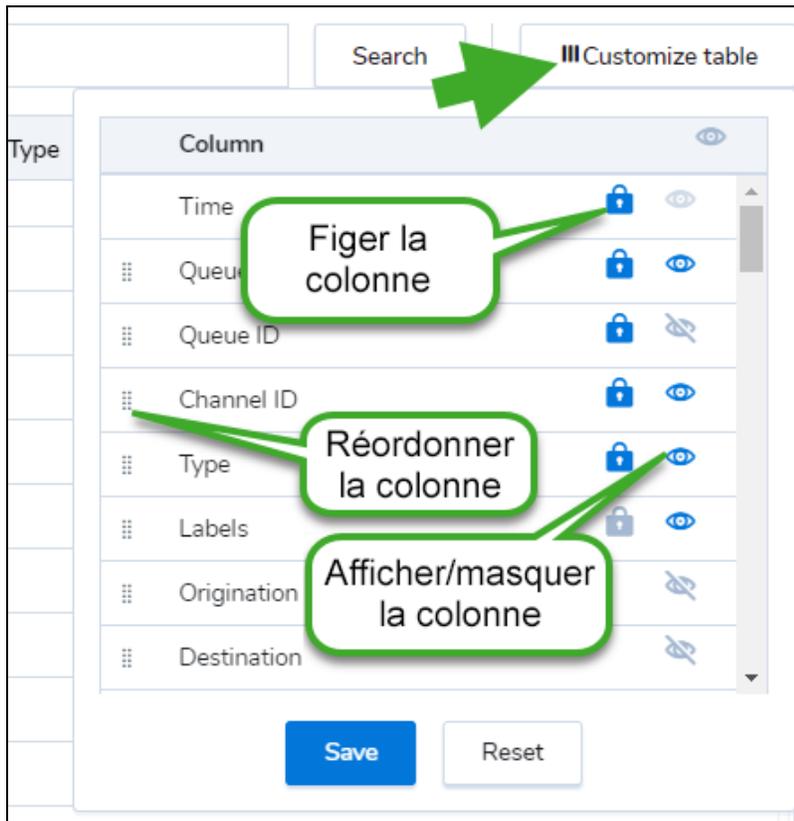
Afficher/masquer, réordonner et figer les colonnes

Vous pouvez personnaliser les données du rapport en affichant les données pertinentes, en réordonnant et en figeant des colonnes. Cliquez sur **Customize Table** (personnaliser le tableau) pour définir les préférences suivantes :

- 👁️
Afficher/masquer les colonnes : Pour afficher uniquement les données pertinentes à votre entreprise, ajoutez des colonnes supplémentaires au rapport et masquez les colonnes qui ne sont pas importantes. Sélectionnez les colonnes que vous voulez inclure à l'écran et dans le rapport téléchargé ou programmé.
- ☰
Réordonner les colonnes : Vous pouvez réorganiser les colonnes en fonction de vos besoins en glissant et en déposant les colonnes dans l'ordre souhaité.
- 🔒
Figer les colonnes : Utilisez l'icône de verrouillage pour marquer les colonnes que vous voulez figer à l'écran pendant que vous naviguez dans le rapport.



Remarque : La colonne de temps est bloquée par défaut à la première position et ne peut pas être modifiée.



Filtrer à l'aide d'étiquettes

Les étiquettes vous permettent d'indiquer des événements importants pendant une interaction. Par exemple, « Rejected » est une étiquette qui indique qu'une interaction est rejetée. Disons que vous désirez faire le suivi des interactions rejetées et abandonnées ultérieurement. Dans le filtre, ajoutez des étiquettes distinctes pour Labels is Rejected + Labels is Abandoned (étiquettes rejetées + étiquettes abandonnées).

Supposons que vous souhaitez passer en revue tous les appels entrants qui étaient en attente pendant plus de trois minutes, sélectionnez les filtres pour type de support = téléphone et durée de mise en attente > 3 minutes.

Interaction Details Template Jun 28, 2020 - Jul 2, 2020 00:00 → 24:00 America/Los_Angeles - ⌵

- Assign #
- Blind Transfer To Agent
- Blind Transfer To Queue
- Busy Duration
- Case Follow Up
- Case Number
- Channel ID

Interaction Details Template Jun 28, 2020 - Jul 2, 2020 00:00 → 24:00 America/Los_Angeles - ⌵ Save

Media Type is Phone x Hold Duration > 3 minutes x Search Customize table

Time	pe	Direction	Participant	Offer Action	Busy Duration	Hold Duration	Queue Wait Duration	Transaction ID
Jul 02, 2020 15:48:52	Inbound		Josue Jimenez	Accepted	0:15:07	0:05:13	0:00:15	84351
Jul 02, 2020 15:34:58	Inbound		+18057543342, Nelson Yang	Accepted, Offer Timeout	0:08:26	0:03:17	0:00:37	84307
Jul 02, 2020 15:31:16	Outbound		Melvin Sanchez	Accepted	0:15:19	0:05:07	—	84296
Jul 02, 2020 15:28:44	Inbound		Marius Chisbac	Accepted	0:20:57	0:08:06	0:00:07	84288
Jul 02, 2020 15:14:10	Inbound		Melvin Sanchez	Accepted	0:32:33	0:10:42	0:00:10	84235
Jul 02, 2020 15:04:00	Inbound		+18057543332, Rendell Esteban	Accepted	0:47:13	0:22:59	0:09:20	84196
Jul 02, 2020 14:59:14	Inbound		Nelson Yang	Accepted	0:21:51	0:11:25	0:00:24	84177
Jul 02, 2020 14:43:43	Inbound		Josue Jimenez	Accepted	0:13:44	0:03:16	0:00:17	84092
Jul 02, 2020 14:38:41	Inbound		Ana Ramirez	Accepted	0:09:32	0:03:06	0:02:28	84058
Jul 02, 2020 14:38:14	Outbound		Dayyana Forero	Accepted	0:07:16	0:06:51	—	84055
Jul 02, 2020 14:35:38	Inbound		+16699005548, Gerald Umana	Accepted	1:00:33	0:13:43	0:03:40	84039
Jul 02, 2020 14:33:51	Inbound		Ravikumar Rajagopal	Accepted	0:18:21	0:10:15	0:00:07	84025
Jul 02, 2020 14:30:27	Outbound		Dayyana Forero	Accepted	0:07:28	0:05:23	—	84006
Jul 02, 2020 14:28:47	Inbound		Christopher Philips	Accepted	0:17:30	0:07:44	0:06:17	83996

De plus, vous pouvez filtrer les données en fonction des files d'attente, de l'ID de canal, de la durée de mise en attente et plus encore. De plus, vous pouvez filtrer les données en fonction des files d'attente, de l'ID de canal, de la durée de mise en attente et plus encore. Appliquez les filtres et obtenez les données qui répondent à vos besoins opérationnels.

Consultez le [glossaire sur les détails des interactions](#).

Introduction des widgets d'historique pour les tableaux de bord

Dans cette version, nous introduisons des widgets d'historique pour tous les tableaux de bord. Accédez aux données historiques sur les activités des files d'attente, des agents ou par support pour la journée précédente, les 7 derniers jours, les 30 derniers jours ou plus, ou sélectionnez une plage de date. Que vous fassiez le suivi des activités hebdomadaires des files d'attente ou du rendement des agents, personnalisez votre tableau de bord avec des widgets d'historique et des widgets en temps réel pour suivre les mesures qui vous importent.

Avec les widgets de données historiques :

- Accédez à des graphiques visuels ou à des données tabulaires des mesures sélectionnées pour les files d'attente, les types de supports, les agents ou les groupes d'agents.

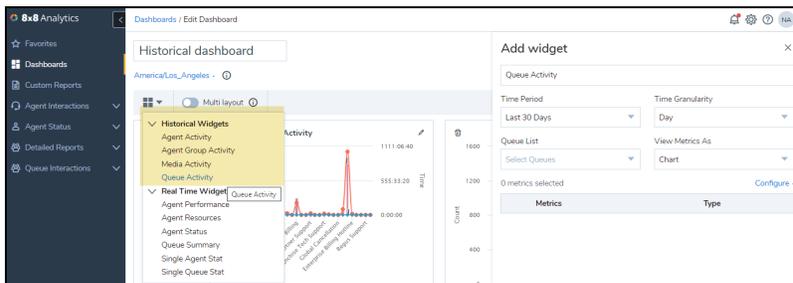
- Obtenez des données actualisées toutes les heures grâce aux mesures mises à jour.
- Filtrez les données pour des files d'attente, des groupes d'agents et des types de support précis.

Analytiques 8x8 pour le centre d'appels offre quatre widgets d'historique :

Activité de file d'attente

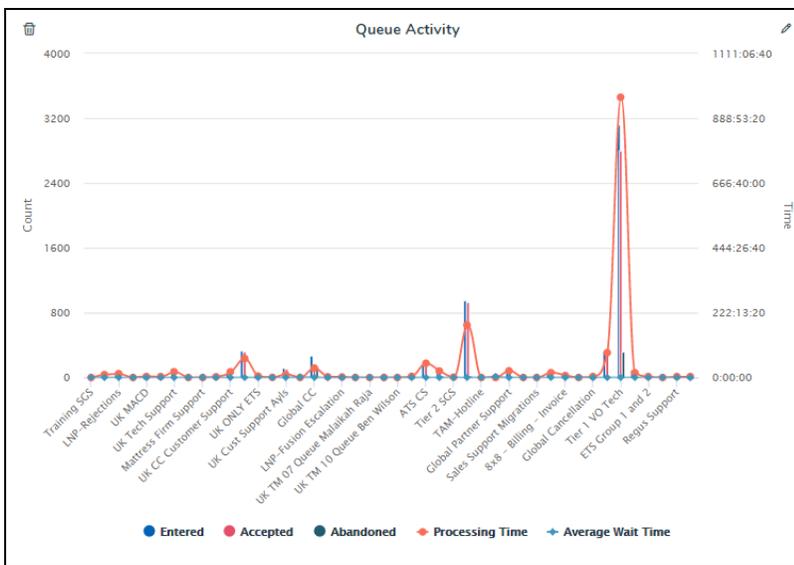
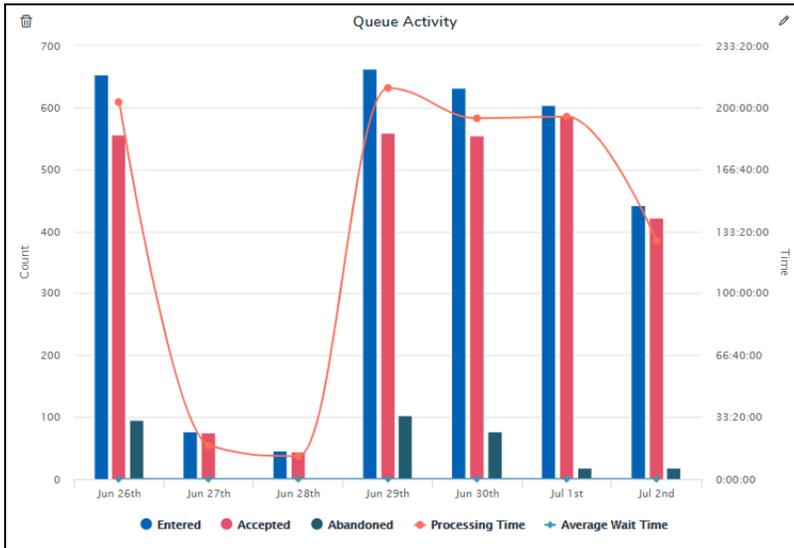
En tant que superviseur, disons que vous voulez comprendre comment le nombre d'interactions saisies est lié au temps de traitement dans une file d'attente. Y a-t-il eu une augmentation du nombre d'interactions et du temps d'attente au cours de la dernière semaine?

1. Connectez-vous à 8x8 Analytics pour Contact Center
2. Accédez aux **tableaux de bord**. Sélectionnez un tableau de bord existant ou créez un nouveau tableau de bord.
3. Créez un nouveau widget d'historique pour **Queue Activity** (activité des files d'attente).



4. Sélectionnez les mesures suivantes : Entré, accepté, abandonné, temps de traitement, temps d'attente.
5. Sélectionnez la plage de dates : 7 derniers jours.
6. Sélectionnez des files d'attente précises ou conservez la mesure par défaut pour sélectionner toutes les files d'attente.
7. Cliquez sur **Save** (enregistrer) pour afficher le graphique des données.

Lorsque vous exécutez le widget, vous pouvez voir le graphique des données indiquant les mesures clés. Vous pouvez voir si le temps de traitement moyen a augmenté avec le nombre d'interactions. Y avait-il une corrélation? Le temps de traitement a-t-il augmenté? En examinant simplement le graphique, vous pouvez maintenant voir les tendances.

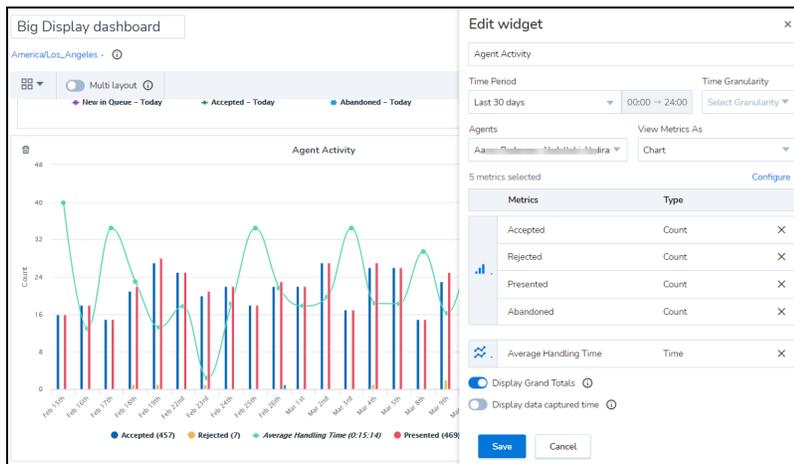


Si vous souhaitez simplement faire le suivi des files d'attente avec les temps d'attente les plus élevés, définissez la granularité de temps à « aucun » et exécutez le rapport. Vous pouvez maintenant voir le temps de traitement et le temps d'attente par file d'attente. Voyez-vous quelles files d'attente ont un temps de traitement supérieur à la moyenne? Ces données vous aident à enquêter plus en détail.

Activité des agents

Disons que vous voulez faire le suivi du rendement d'un agent individuel, comparer son rendement à celui d'autres agents qui servent la même file d'attente ou le même groupe.

1. Sélectionnez cette option pour créer un widget d'**activités des agents** à partir des widgets d'historique.
2. Sélectionnez la plage de dates des 30 derniers jours.
3. Réglez **Time Granularity** (granularité de temps) à None (aucune).
4. Sélectionnez des agents individuels ou conservez la mesure par défaut pour sélectionner tous les agents.
5. Sélectionnez les mesures suivantes : Présenté, accepté, rejeté, temps de conclusion moyen et temps de traitement moyen.

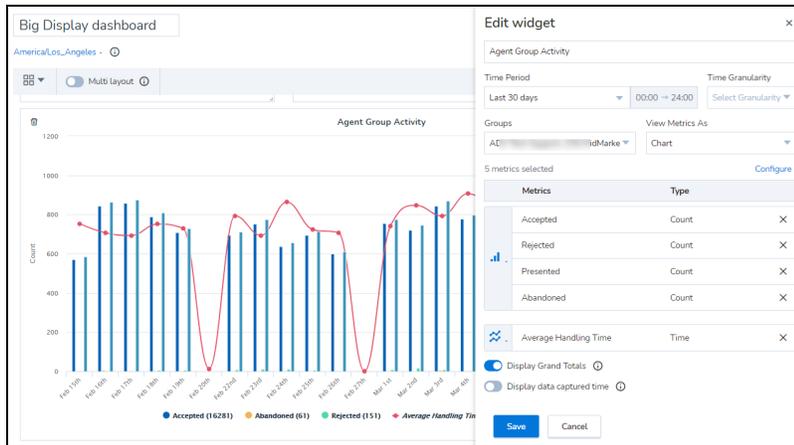


Activité de groupes d'agents

Disons que vous voulez passer en revue le rendement d'un groupe d'agents, comparer son rendement avec celui d'autres groupes d'agents.

1. Sélectionnez cette option pour créer une **Agent Group Activity** (activité de groupe d'agents) à partir des widgets d'historique.
2. Sélectionnez la plage de dates des 30 derniers jours.
3. Réglez **Time Granularity** (granularité de temps) à None (aucune).
4. Sélectionnez tous les groupes d'agents par défaut ou sélectionnez des groupes spécifiques.
5. Sélectionnez les mesures suivantes : Présenté, accepté, rejeté, temps de conclusion moyen et temps d'attente.

6. Cliquez sur **Save** pour exécuter le rapport. Le tableau des données présente toutes les données sous forme visuelle.



Agent Group Activity					
Name	Accepted	Rejected	Presented	Average Wrap...	Hold Time
Billing Team	888	8	914	0:01:20	5:07:52
TAM Team	1439	25	1471	0:00:31	7:33:29
Tier 2 Team	24	1	25	0:00:25	0:00:37

Si vous souhaitez voir les mesures pour chaque groupe d'agents, sélectionnez simplement le **type de données** à afficher dans le tableau.

Activité selon les supports

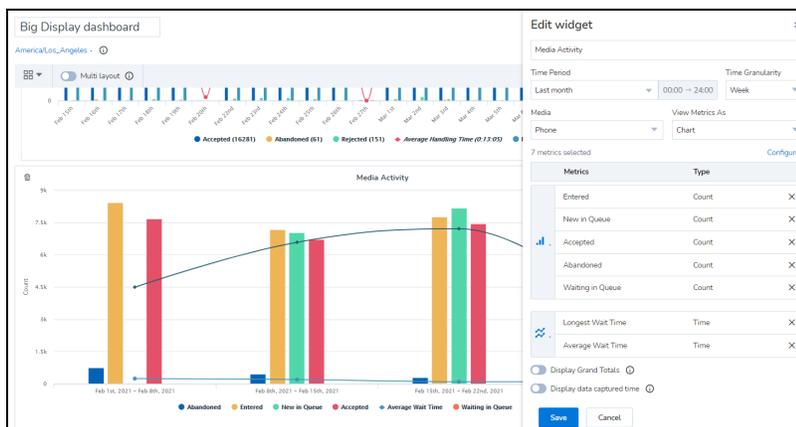
Disons que vous voulez faire le suivi des mesures clés comme le temps d'attente moyen, le temps de traitement et le nombre d'interactions par type de support. Quel est le temps d'attente moyen pour les messages vocaux? Pour quel type de support avons-nous le plus long temps d'attente?

1. Sélectionnez cette option pour créer un widget d'**activités par support** à partir des widgets d'historique.
2. Sélectionnez la **période** des 30 derniers jours.
3. Réglez **Time Granularity** (granularité de temps) à None (aucune).



Remarque : Si vous la réglez à « None », les données seront présentées par type de support. Si vous la réglez à « Day » (jour) ou à « Week » (semaine), les données seront présentées par jour ou par semaine.

- Sélectionnez les mesures que vous désirez. (Entré, accepté, abandonné, temps d'attente le plus long)
- Sélectionnez des types de support précis ou conservez la mesure par défaut pour sélectionner tous les types de support.
- Cliquez sur **Save** pour exécuter le rapport.



Media Activity				
Name	Entered	Accepted	Abandoned	Average Wait Time
Chat	1590	1551	37	0:01:09
Email	89	74	0	19:23:19
Phone	10069	9437	613	0:01:24
VoiceMail	44	31	0	25:08:29

Dans cet exemple, voyez comment le temps d'attente moyen pour les messages vocaux est plus élevé que pour le téléphone, le clavardage et les courriels. Lorsque vous passez au format tabulaire, vous pouvez voir les valeurs métriques pour chaque type de support.

Introduction du rapport Agent status - Login Time

Pour mieux faire le suivi de la disponibilité et de la productivité des agents, nous avons désormais introduit un nouveau rapport qui fournit l'heure de connexion et de déconnexion de chaque agent. À quelle heure Rob s'est-il connecté ce

matin? À quelle heure s'est-il déconnecté? Combien de fois s'est-il connecté durant la journée? Quelle était la durée de la connexion? Et bien plus.



Remarque : Si les activités de connexion et de déconnexion ont eu lieu à différents jours, l'horodatage de fermeture de session apparaît vide. Par exemple, l'agent John s'est connecté à 23 h et s'est déconnecté à 6 h le lendemain, l'horodatage pour la connexion indique 23 h, tandis que l'horodatage pour la déconnexion est vide.

Dans le menu, sélectionnez **Agent Status > Login Time** (état de l'agent > heure de connexion).

Date	Agent	Login Time	Logout Time	Logged In Time
	Mark Limbitco	—	—	0:11:08
	Roanally flores	—	—	0:03:26
	Alexander Lacuata	23:56:34	—	0:03:26
	John Baron	—	—	24:00:00
	Rod Bansag	—	—	1:10:07
	Ryan Dosanjh	—	—	7:10:42
	Andres Quesada	16:49:18	—	7:10:42
	Jose Diaz	—	—	24:00:00
	Sivaganesh Kamatchi Sundaram	—	—	1:00:43
	Abinaya Palanivelu	22:59:17	—	1:00:43
	Jovence Serrano	—	—	0:54:31
	Muthukumar Udhaya	—	—	0:54:31
	Muthukumar Udhaya	—	—	7:10:15
	Muthukumar Udhaya	—	—	0:03:24
	Muthukumar Udhaya	—	—	0:03:24
	Muthukumar Udhaya	—	—	7:01:41
	Muthukumar Udhaya	—	—	6:58:29
	Total			270:45:34

Regroupement des mesures des données d'interactions par groupe d'agents

Dans les rapports Agent Interactions, vous pouvez maintenant regrouper les mesures par groupe d'agents. Sélectionnez cette option pour regrouper les données par groupes d'agents, et approfondir par type de support, canaux et files d'attente. Le rapport regroupe maintenant les données par groupe d'agents. Obtenez cette information et comparez le rendement de chaque groupe d'agents.

Vous pouvez maintenant personnaliser les rapports pour regrouper les données par groupe d'agents, ainsi que par groupe d'agents et par agent.

- **Regrouper par : Groupe :** Disons que vous voulez voir le nombre total d'interactions traitées par un groupe d'agents la semaine dernière. Les membres du groupe servent plusieurs files d'attente dans différents types de médias et canaux. Vous pouvez maintenant regrouper les données par type de support, par canal et par file

d'attente.

Time	Group	Media	Channel	Queue	Presented	Accepted	Rejected	Abandoned
Jun 22, 2020	Global Application Su...				113	113	0	0
	Tier 2 Team				3	3	0	0
	ADV Tech Support				105	105	0	0
	Phone	14089566066	ATS CQ		1	1	0	0
	Phone	14089566066	Global Partner Support		11	11	0	0
	Phone	18057543332	ATS CQ		2	2	0	0
	Phone	18668798647	ATS CQ		2	2	0	0
	Phone	18888888733	ATS CQ		12	12	0	0
	Phone	442039535407	Global Partner Support		3	3	0	0
	Phone		Support - Outbound		57	57	0	0
Jun 23, 2020					102	95	6	0
Jun 24, 2020					58	57	1	0
Total					273	265	7	0

- Regrouper par : Groupe et agent** : Supposons que vous désirez accéder à l'activité des agents agrégée par groupe. Disons qu'un groupe d'agents de niveau 2 a géré un total de 400 interactions hier. Combien d'entre elles sont gérées par Rob Smith ou Maya Ray? La capacité de regrouper les mesures par groupe d'agents est disponible dans tous les rapports Agent Interactions. (Résumé, résumé des appels, traitement et conclusion, et par code de conclusion).

Time	Group	Agent	Media	Queue	Presented	Accepted
Jun 22, 2020	Global Application Su...				5	5
	Tier 2 Team				3	3
	ADV Tech Support				105	105
		Jeffrey Sarmiento	Phone	ATS CQ	1	1
		Jeffrey Sarmiento	Phone	Global Partner Support	2	2
		Jeffrey Sarmiento	Phone	Support - Outbound	7	7

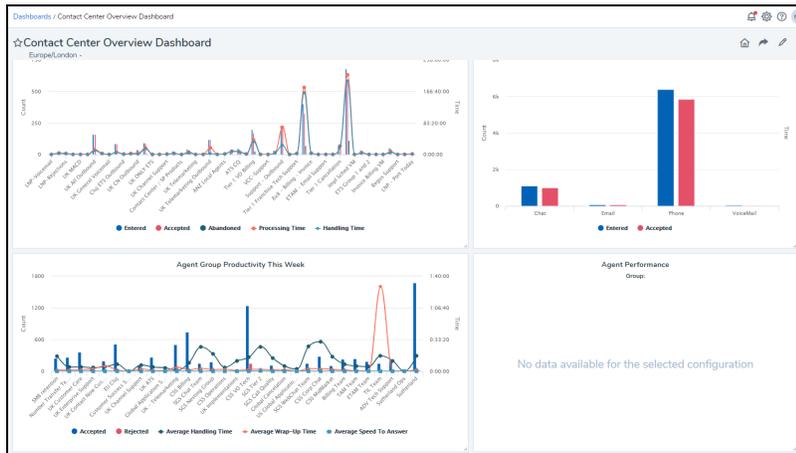
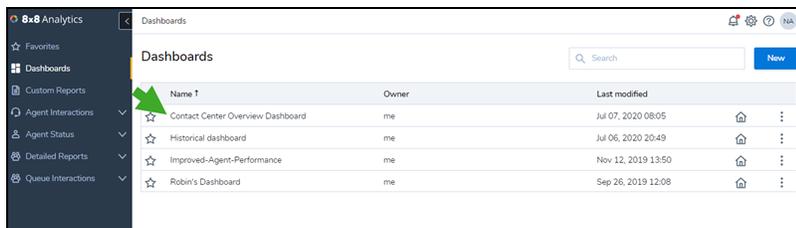
Time	Group	Agent	Presented	Accepted	Rejected	Abandoned	Accepted %	Rejected %	Abandoned %	Handling Ti
Jun 22, 2020	Global Application Su...		5	5	0	0	100.00%	0.00%	0.00%	15.3287
	Tier 2 Team		3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%	0.9561
	ADV Tech Support		105	105	0	0	100.00%	0.00%	0.00%	15.0054
		Jeffrey Sarmiento	10	10	0	0	100.00%	0.00%	0.00%	1.5718
		Nick Estrada	15	15	0	0	100.00%	0.00%	0.00%	2.1450
		Andres Gines	23	23	0	0	100.00%	0.00%	0.00%	1.9515
		Salvador Contreras Arneboa	13	13	0	0	100.00%	0.00%	0.00%	2.4029
		Dwight Overton Jr	6	6	0	0	100.00%	0.00%	0.00%	1.1816
		Kerwin Blikaro	11	11	0	0	100.00%	0.00%	0.00%	1.1859
		Nelson Yang	3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%	0.1349
		Nelson Yang	24	24	0	0	100.00%	0.00%	0.00%	3.2056
Jun 23, 2020			102	95	6	0	93.11%	5.88%	0.00%	13.0525
Jun 24, 2020			58	57	1	0	94.44%	5.50%	0.00%	1.1659
Total			239	226	7	0	94.56%	3.00%	0.00%	29.9522

Pour connaître les détails, consultez le [rapport Agent Interactions](#).

Introduction du Contact Center Overview Dashboard (tableau de bord aperçu du centre d'appels)

Surveillez le rendement de votre entreprise avec un tableau de bord prédéfini comportant de nombreux widgets clés qui vous aideront à répondre aux besoins de votre entreprise. Que vous fassiez le suivi du temps d'attente moyen des files d'attente au cours du dernier mois ou que vous compariez la durée moyenne de conclusion des agents, vous trouverez tout cela dans le Contact Center Overview Dashboard dès sa sortie de l'emballage. Nous avons conçu le tableau de bord avec des widgets d'historique et de temps réel qui présentent des indicateurs de rendement clés.

À partir du menu, accédez aux **tableaux de bord** pour accéder au Contact Center Overview Dashboard.



Apprenez-en plus sujet des **tableaux de bord** et **sur la façon de créer des tableaux de bord personnalisés**.

Possibilité de télécharger des rapports dans Excel

Vous pouvez maintenant télécharger les rapports en format Excel pour une meilleure lisibilité des données. Le rapport comprend maintenant un en-tête avec une plage de dates et le fuseau horaire en plus des sous-totaux et des totaux des mesures mis en évidence.

Custom Reports / Agent Interactions Summary Template

Agent Interactions Summary Template

Jun 21, 2020 - Jun 27, 2020 Day America/Los_Angeles

Report generated on Jul 02, 2020 15:29

Download report CSV XLSX Edit

Time	Group	Agent	Media	Queue	Presented	Accepted	Rejected
Jun 22, 2020					113	113	
	Global Application Su...				5	5	
	Tier 2 Team				3	3	
	ADV Tech Support				105	105	
		Jeffrey Sarmiento	Phone	ATS CQ	1	1	
		Jeffrey Sarmiento	Phone	Global Partner Support	2	2	
		Jeffrey Sarmiento	Phone	Support - Outbound	7	7	

Start Time	End Time	Group	Agent	Agent Id	Media	Queue	Queue Id	Presented	Accepted	Rejected
6/22/2020 0:00	6/23/2020 0:00	ADV Tech Support	Kenan Elsharo	ag3839336	Phone	ATS CQ		1562	1	1
6/22/2020 0:00	6/23/2020 0:00	ADV Tech Support	Kenan Elsharo	ag3839336	Phone	Global Partner Support		559	1	1
6/22/2020 0:00	6/23/2020 0:00	ADV Tech Support	Kenan Elsharo	ag3839336	Phone			1	1	0
6/22/2020 0:00	6/23/2020 0:00	ADV Tech Support	Nelson Yang	ag3844442	Phone	ATS CQ		1582	5	5
6/22/2020 0:00	6/23/2020 0:00	ADV Tech Support	Nelson Yang	ag3844442	Phone	Global Partner Support		559	3	3
6/22/2020 0:00	6/23/2020 0:00	ADV Tech Support	Nelson Yang	ag3844442	Phone			16	16	0
Group Subtotal									105	105
Date Subtotal									113	113
6/23/2020 0:00	6/24/2020 0:00	Global Application Support Team	Leo Willis	ag2279731	Phone	UK All Outbound		1082	4	3
6/23/2020 0:00	6/24/2020 0:00	Global Application Support Team	Stuart Hill VCC	ag2520863	Phone	UK All Outbound		1082	1	1
6/23/2020 0:00	6/24/2020 0:00	Global Application Support Team	Nelson Ferreira	ag2641044	Phone	UK All Outbound		1082	7	7
6/23/2020 0:00	6/24/2020 0:00	Global Application Support Team	Nelson Ferreira	ag2641044	Phone	Global CC		1403	0	0
6/23/2020 0:00	6/24/2020 0:00	Global Application Support Team	Nelson Ferreira	ag2641044	Phone			1	1	0
Group Subtotal									13	12

Analytiques 8x8 pour le centre d'appels pour la version 2.2 de Contact Center

Cette version met l'accent sur la facilité d'utilisation, la souplesse de personnalisation et l'accès plus facile aux données de 8x8 Contact Center. Nous avons apporté les améliorations suivantes à la version 2.2 de 8x8 Analytics :

Introduction des sous-totaux et des totaux des mesures

8x8 présente les sous-totaux et les totaux généraux des mesures dans les rapports regroupés et personnalisés. Que vous fassiez le suivi du rendement des agents, que vous évaluez le trafic dans les files d'attente ou que vous vérifiez la fréquence à laquelle les agents changent d'état, vous pouvez maintenant accéder à la somme de ces mesures clés en regroupant des données similaires. En tant que superviseur du centre d'appels, avez-vous remarqué une augmentation du temps de traitement moyen des appels téléphoniques ou du temps d'attente moyen dans les files d'attente au cours de la semaine dernière? Exécutez les rapports, recevez les mesures et obtenez un aperçu exploitable. Découvrez le rendement des agents et des files d'attente pour une période précise à des intervalles de temps précis. Vous n'avez plus besoin de faire une synthèse manuelle des données pour évaluer les problèmes qui ont une incidence sur votre centre d'appels.

Agent Interactions Summary Template

Report generated on Mar 08, 2020 14:19

Time	Agent	Media	Queue	Presented	Accepted	Rejected	Abandoned	Accepted %	Rejected %	Abandoned %	Handling T...
Jan 2020				62660	59854	1099	477	95.52%	1.75%	0.76%	11599:35:56
Feb 2020				55392	53051	898	369	95.77%	1.62%	0.66%	15121:16:29
Mar 2020				14425	13927	212	73	96.54%	1.46%	0.50%	2822:55:14
Total				132477	126832	2209	919	95.73%	1.66%	0.69%	24460:05:12

Disons que vous voulez exécuter un rapport trimestriel pour vérifier le rendement des agents. Dans le rapport sommaire sur les interactions des agents, sélectionnez la période, puis examinez le nombre total d'interactions pour chaque mois et le nombre total d'interactions traitées pendant tout le trimestre.

Agent Interactions Summary Template

Report generated on Mar 08, 2020 14:19

Time	Agent	Media	Queue	Presented	Accepted	Rejected	Abandoned	Accepted %	Rejected %	Abandoned %	Handlin
Jan 2020				62660	59854	1099	477	95.52%	1.75%	0.76%	1159
	Armando Carrasco VCC			83	82	1	0	98.79%	1.20%	0.00%	16:00
	Paul Styles			168	163	5	0	97.02%	2.97%	0.00%	11:41
		Phone	Global ETS	0	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	0:05
		Phone	Support - Outbound	161	156	5	0	96.89%	3.10%	0.00%	11:30
		Phone		7	7	0	0	100.00%	0.00%	0.00%	0:10
	Mark Dieguito			3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%	0:01
	Nicholas Garcia			136	117	19	0	86.02%	13.97%	0.00%	4:55
	Melissa Noriega			206	204	2	0	99.02%	0.97%	0.00%	45:46
	Khalan Daniels			150	150	0	0	100.00%	0.00%	0.00%	29:11
	Jeffrey Samiento			364	350	13	1	96.15%	3.57%	0.27%	51:30
	Jason Dacanay			60	59	1	0	98.33%	1.66%	0.00%	4:29
	Lawrence Cooke			191	179	10	2	93.71%	5.23%	1.04%	24:06
	Vivness Robles			45	43	2	0	95.56%	4.44%	0.00%	4:23
	Rares Branescu			147	143	1	2	97.27%	0.68%	1.36%	9:41
	Lance Ling			6	6	0	0	100.00%	0.00%	0.00%	2:16
	Daniel Bordet			104	104	0	0	100.00%	0.00%	0.00%	24:46
	Tamara Bertle										
Total				132477	126832	2209	919	95.73%	1.66%	0.69%	24460

Pour faire le suivi du rendement d'un agent individuel, vous pouvez examiner le nombre total d'interactions traitées par l'agent dans la plage de temps spécifiée et à la granularité spécifiée. Par exemple, pour connaître les mesures des interactions gérées par l'agent Jeff cette semaine, obtenez les totaux généraux de la semaine, explorez par journée et, dans la journée, affichez les données par intervalle spécifié.

Custom Reports / Agent Interactions Summary Template

Agent Interactions Summary Template

Mar 1, 2020 - Mar 7, 2020 Hour America/Los_Angeles

Report generated on Mar 11, 2020 15:40

Sous-total par jour

Date	Agent	Time	Media	Channel	Queue	Presented	Accepted	Rejected	Abandoned	Accepted %
Mar 02, 2020						27	27	0	0	100.00%
	Jeffrey					27	27	0	0	100.00%
Mar 03, 2020						19	19	0	0	100.00%
	Jeffrey					19	19	0	0	100.00%
Mar 04, 2020						27	27	0	0	100.00%
	Jeffrey					27	27	0	0	100.00%
Mar 05, 2020						18	18	0	0	100.00%
	Jeffrey					18	18	0	0	100.00%
Mar 06, 2020						18	18	0	0	100.00%
	Jeffrey					18	18	0	0	100.00%
		Mar 06, 2020 07:00 - 08:00	Phone		Support - Outbound	2	2	0	0	100.00%
		Mar 06, 2020 08:00 - 09:00	Phone	14089566066	Global Partner Support	1	1	0	0	100.00%
		Mar 06, 2020 09:00 - 10:00	Phone	14089566066	Global Partner Support	0	0	0	0	0.00%
		Mar 06, 2020 09:00 - 10:00	Phone		Support - Outbound	3	3	0	0	100.00%
		Mar 06, 2020 10:00 - 11:00	Phone		Support - Outbound	3	3	0	0	100.00%
		Mar 06, 2020 11:00 - 12:00	Phone	12038169970	ATS CQ	1	1	0	0	100.00%
		Mar 06, 2020 11:00 - 12:00	Phone		Support - Outbound	2	2	0	0	100.00%
		Mar 06, 2020 12:00 - 13:00	Phone	12038169970	ATS CQ	0	0	0	0	0.00%

Supposons que vous supervisez la file d'attente de soutien de niveau 1 dans votre centre d'appels et que vous voulez vérifier le rendement de votre file d'attente la semaine dernière. Vous pouvez exécuter un rapport divisé par jour, puis par agents. Maintenant, si vous voulez aller plus loin et extraire des données par support, pour savoir quel était le trafic des files d'attente par téléphone par rapport au clavardage, vous pouvez le faire.

8x8 Analytics

Custom Reports / Queue Interactions Summary Template

Queue Interactions Summary Template

Mar 1, 2020 - Mar 7, 2020 Day America/Los_Angeles

Report generated on Mar 09, 2020 15:58

Sous-total par média et par jour

Total général de la période

Time	Media	Channel	Queue	Total Aban.	Accepted in.	Accepted in.	SLA %	Average W.	Longest W.	Handling T.	Average Ha.	Waq
Mar 02, 2020				76	1405	60.66%	58.05%	0.1710	328.4730	528.0610	0.1338	863
	Phone			71	1241	58.40%	56.58%	0.0036	137.34	442.5805	0.1228	790
			Tier 1 CQ Overflow	0	6	100.00%	100.00%	0.0009	0.0015	2.5809	0.2942	0i
			UMF-Fusion Escalation	0	1	100.00%	100.00%	0.0026	0.0026	0.1353	0.1353	0i
			Tier 1 VO Tech	0	2	100.00%	100.00%	0.0012	0.0018	0.5039	0.2520	0i
			Global ETS	0	18	90.00%	90.00%	0.0025	0.0344	3.2440	0.0918	0i
			Tier 1 VO Tech	2	8	100.00%	80.00%	0.0024	0.0149	1.2343	0.1028	0i
			Tier 1 Cancellation	14	49	70.00%	58.33%	0.0233	0.1409	14.5530	0.1259	1i
			Enterprise Billing Hotline	0	15	100.00%	100.00%	0.0012	0.0038	1.3636	0.0626	0i
			Tier 2 955	0	1	100.00%	100.00%	0.0012	0.0012	0.0358	0.0358	0i
			Tier 1 VO Billing	0	1	100.00%	100.00%	0.0008	0.0008	0.0717	0.0717	0i
			Tier 1 VO Tech	0	14	93.33%	93.33%	0.0113	0.0545	5.5646	0.2347	0i
			TAM-Hotline	0	5	100.00%	100.00%	0.0008	0.0010	0.0013	0.0003	0i
			GS Weekend	0	6	100.00%	100.00%	0.0020	0.0029	0.0635	0.0106	0i
			Global Partner Support	0	6	100.00%	100.00%	0.0006	0.0008	0.5608	0.0921	0i
			v Tech Support	1	2	66.66%	50.00%	0.0156	0.0526	0.4954	0.1638	0i
			C-Partner Support	1	0	0.00%	0.00%	0.1343	0.1343	0.0447	0.0447	0i
			Total	433	7458	62.37%	61.51%	0.0656	303.9641	2711.9934	0.1332	466

Disons que vous voulez passer en revue le temps de traitement moyen des interactions téléphoniques par vos agents de niveau 1 la semaine dernière et que vous remarquez qu'il est plus élevé que d'habitude, vous pouvez explorer et examiner les mesures pour chaque jour. Vous pouvez ainsi repérer les agents qui ont traité des appels de longue durée. Vous remarquez que le temps d'attente moyen était assez élevé la semaine dernière. Consultez les totaux par jour, puis explorez pour savoir s'il y a une augmentation du trafic entraînant des retards.

Sélection de la plage de dates

Lorsque vous sélectionnez une plage de dates pour votre rapport, la granularité est réglée par défaut à une valeur appropriée. Par exemple, si vous choisissez d'obtenir des données pour la semaine précédente, la granularité est réglée par défaut à 15 minutes. Vous pouvez la régler par heure, jusqu'à une journée. Si votre plage de dates dépasse une semaine, vous pouvez régler la granularité par semaine, jour, heure. Si votre plage de dates dépasse un mois, vous pouvez régler la granularité par mois ou par année. Si vous choisissez de consulter les données sur plus d'une année, consultez-les par année.

Queue Interactions Summary Template

Jan 1, 2020 - Mar 11, 2020 | Month

Report configuration

- * Include: Media & Channel & Queue
- * Metrics: Entered, Waiting in Queue, Accepted,...

Filters

- Media: Phone
- Channels: Filtering not available
- Queues

Today, Yesterday, Week to date, Last week, Month to date, Last month, Year to date, Last X days

From: Jan 1, 2020 | To: Mar 11, 2020

Granularity: Month (selected), None, Year

Dec 2019							Jan 2020						
Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat
1	2	3	4	5	6	7	29	30	31	1	2	3	4
8	9	10	11	12	13	14	5	6	7	8	9	10	11
15	16	17	18	19	20	21	12	13	14	15	16	17	18
22	23	24	25	26	27	28	19	20	21	22	23	24	25
29	30	31	1	2	3	4	26	27	28	29	30	31	1

Ok

REMARQUES :



- Lorsque la granularité est supérieure à une journée, les données sont calculées par cette granularité pour les sous-totaux.
- Lorsque la granularité est inférieure à une journée, les sous-totaux seront toujours calculés par jour, puis par l'inclusion sélectionnée dans le rapport, puis par la granularité sélectionnée.
- Lorsque la granularité sélectionnée est None, les sous-totaux calculent l'inclusion sélectionnée sans la fractionner par périodes données.

Introduction de nouvelles mesures

Nous avons introduit les nouvelles mesures suivantes dans le rapport Agent Interactions Summary (sommaire sur les interactions des agents) :

- **Vitesse moyenne de réponse** : Temps moyen d'un agent pour accepter une interaction lorsqu'on lui offre une interaction
- **Alerte** : Nombre d'interactions qui sont actuellement présentées à l'agent par l'intermédiaire d'une file d'attente ou à l'extérieur d'une file d'attente, sans inclure les appels directs aux agents et les conversations par clavardage en direct avec les agents

Nous avons introduit les nouvelles mesures suivantes dans le tableau de bord du rendement des agents :

- **Rejetées par expiration** : Nombre d'interactions présentées à un agent, mais non acceptées pendant la période allouée
- **Alerte** : Nombre d'interactions qui sont actuellement présentées à l'agent par l'intermédiaire d'une file d'attente ou à l'extérieur d'une file d'attente

Consultez le [glossaire des mesures historiques](#) et les [mesures de tableau de bord en temps réel](#).

Introduction de nouvelles interfaces de programmation

De nouvelles interfaces de programmation améliorées pour la production de rapports en temps réel et les rapports historiques vous offrent plus de souplesse pour accéder aux données saisies dans 8x8 Analytics pour Contact Center. [Cliquez ici](#) pour en savoir plus.

Analytiques 8x8 pour le centre d'appels pour la version 2.1.1 de Contact Center

Nous avons apporté les améliorations suivantes à la version 2.1.1 de 8x8 Analytics :

Capacité de filtrer les mesures de rendement des agents par groupes d'agents

Vous souhaitez recueillir des données sur le rendement des agents appartenant à un groupe d'agents particulier, comme le niveau 1, de votre organisation de soutien à la clientèle? Quel est le nombre d'appels offerts, acceptés, rejetés par des agents appartenant à un groupe d'agents particulier au cours des 30 dernières minutes ou dans la journée? Vous pouvez maintenant faire le suivi des mesures globales des agents, peu importe les files d'attente. Il suffit de choisir le groupe d'agents désiré dans le tableau de bord Agent Performance (rendement des agents).

1. Ouvrez une session dans Analytiques 8x8 pour le centre d'appels.
2. Dans le menu de navigation, allez dans **Dashboards** (tableaux de bord).

3. Créez un nouveau widget de rendement des agents dans votre tableau de bord actuel.
 4. Dans les paramètres du widget pour **Display statistics by** (afficher les statistiques par), sélectionnez **Agent Groups** (groupe d'agents).
 5. Sélectionnez le groupe d'agents désiré dans la liste.
 6. Sélectionnez les mesures désirées et enregistrez le widget.
- Le widget affiche maintenant les mesures pour tous les agents appartenant au groupe.

Agent Performance
Group: Tier 2 Team

Name	Curr St RT	Time St RT	Log Time RT	Offered TD	Acc TD
Armando Carrasco VCC	OnBreak	0:07:41	5:45:00	5	
Daniel Sullivan VCC	WorkingOffline	0:03:29	6:53:04	6	
David Vu	WorkingOffline	0:23:35	4:28:33	0	
Frances Nash VCC	WorkingOffline	1:13:56	8:03:40	1	
George Sam VCC	WorkingOffline	5:40:29	5:40:34	0	
Gustavo Armas VCC	WorkingOffline	0:00:35	8:20:33	0	
Harry Tausinga VCC					

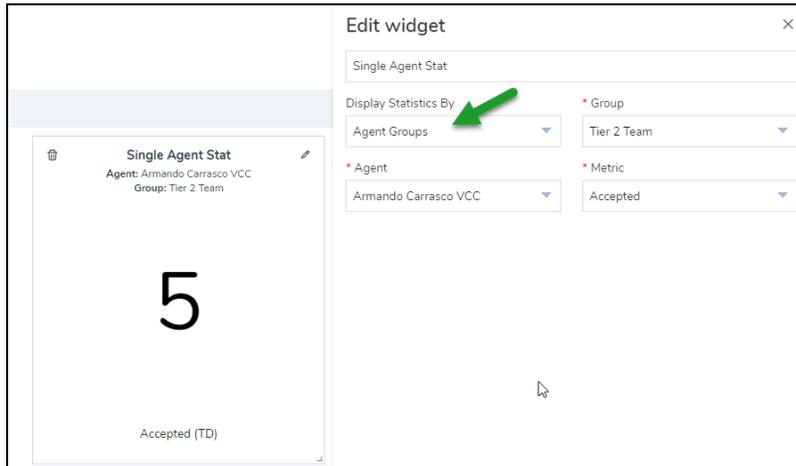
Performance par file d'attente

Name	Curr St RT	Time St RT	Log Time RT	Offered TD
Ahamed Basha	Handling	0:28:48	4:14:40	0
Altan Guinto	OnBreak	0:05:25	8:16:31	
Abil Tipay	WorkingOffline	0:16:18	4:22:55	
Ashfaq Ahmed	Handling	0:11:24	6:07:20	
Ashfalgam Veeramut...	OnBreak	0:15:02	4:23:18	
Balaji Krishnamoorthi				

Performance par groupes d'agents

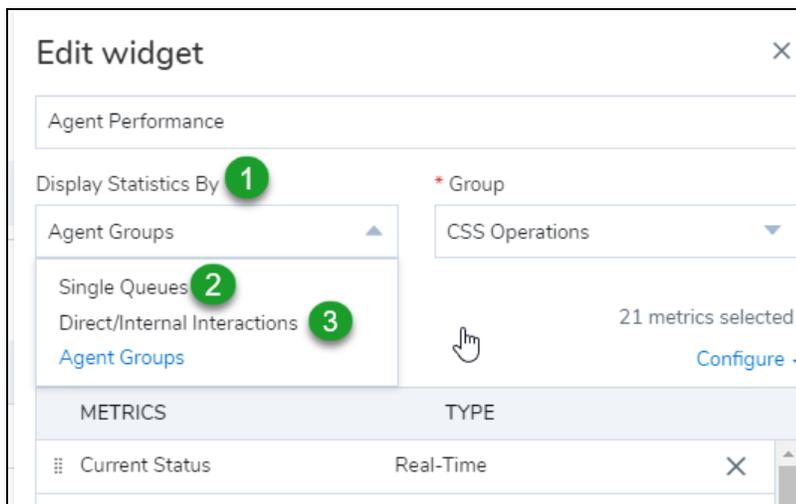
Name	Curr St RT	Time St RT	Log Time RT	Offered TD
Armando Carrasco VCC	WorkingOffline	0:22:01	5:13:37	5
Daniel Sullivan VCC	WorkingOffline	0:20:56	6:21:41	3
David Vu	Available	0:06:18	3:57:10	0
Frances Nash VCC	WorkingOffline	0:42:33	7:32:17	1
George Sam VCC	WorkingOffline	5:09:06	5:09:11	0
Gustavo Armas VCC				

REMARQUE : Vous pouvez également filtrer les mesures de rendement par groupe d'agents pour le widget d'état d'un seul agent.



Quels sont les changements?

Nous avons renommé certaines étiquettes d'interface utilisateur pour favoriser une meilleure convivialité dans le tableau de bord des widgets de rendement des agents.



1. **Resource** (ressource) est désormais **Display statistics by**
2. **Queue** (file d'attente) est désormais **Single Queues** (files d'attente individuelles)
3. **Without Queue** (sans file d'attente) est désormais **Direct/Internal Interaction** (interactions directes/internes)

Analytiques 8x8 pour le centre d'appels pour la version 2.1 de Contact Center

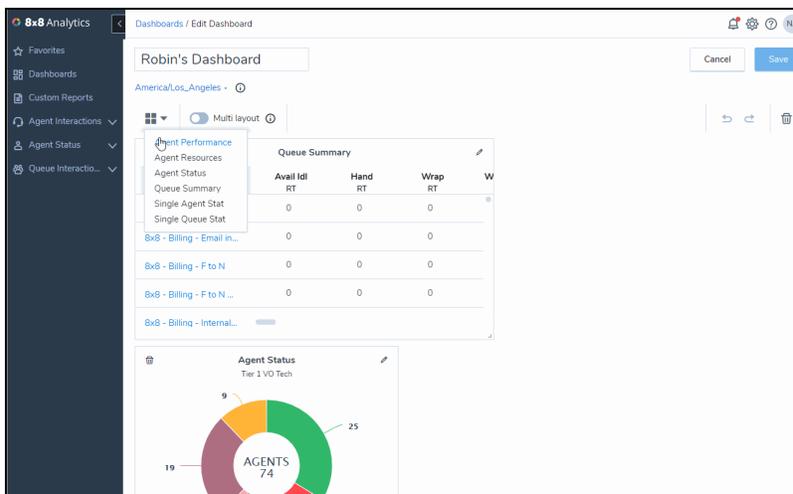
Nous avons introduit les nouvelles fonctionnalités suivantes et apporté les améliorations suivantes à la version 2.1 de 8x8 Analytics pour Contact Center :

Capacité d'extraire les données de rendement des agents par file d'attente

Désirez-vous passer en revue le rendement des agents dans une file d'attente particulière ou faire le suivi du nombre d'interactions que les agents traitent par file d'attente? Vous pouvez maintenant analyser les données de rendement des agents pour chaque file d'attente qu'ils servent. Disons qu'Emily sert les files d'attente de niveaux 1 et 2 et que vous voulez comprendre le nombre d'interactions traitées par Emily dans la file d'attente de niveau 1. Combien d'interactions a-t-elle acceptées, rejetées ou transférées dans cette file d'attente aujourd'hui? Vous pouvez filtrer les données par file d'attente.

Pour filtrer les données de rendement des agents par file d'attente :

1. Dans 8x8 Analytics pour Contact Center, choisissez de modifier un tableau de bord existant.



2. Cliquez pour ajouter un widget de rendement des agents.
3. Dans l'écran de configuration qui apparaît, sélectionnez la file d'attente à l'aide du menu déroulant.
4. Cliquez sur **Configure** (configurer) pour sélectionner les mesures souhaitées.
 - a. Dans les catégories d'intervalle de dates, sélectionnez la catégorie désirée : 15 min, 30 min, Real-Time (en temps réel) ou Today (aujourd'hui).
 - b. Dans les sous-catégories disponibles, sélectionnez les mesures souhaitées.

Les mesures du widget de rendement des agents sont maintenant classées en trois sous-catégories :

- **Mesures sur l'état des agents** : Cette sous-catégorie offre des mesures sur l'état de l'agent, comme le temps que l'agent a passé à différents états pour un intervalle de temps précis. Depuis combien de temps Emily est-elle connectée? Pendant combien de temps était-elle disponible, en pause, en travail hors ligne? Consultez ces mesures et bien plus encore.
- **Mesures propres à une file d'attente** : Cette sous-catégorie offre des mesures propres à une file d'attente choisie, comme le nombre d'interactions acceptées, rejetées et transférées par un agent dans une file d'attente. Combien d'interactions Emily a-t-elle acceptées dans les 30 dernières minutes provenant de la file d'attente du niveau 1? Combien d'appels a-t-elle rejetés? Consultez ces mesures et bien plus encore.
- **Mesures globales** : Cette sous-catégorie comprend des mesures concernant les interactions traitées à l'extérieur des files d'attente, comme les appels internes (appels entre agents) et les appels entrants directs.

5. Enregistrez le widget. Le widget se lance avec des données dans le tableau de bord.

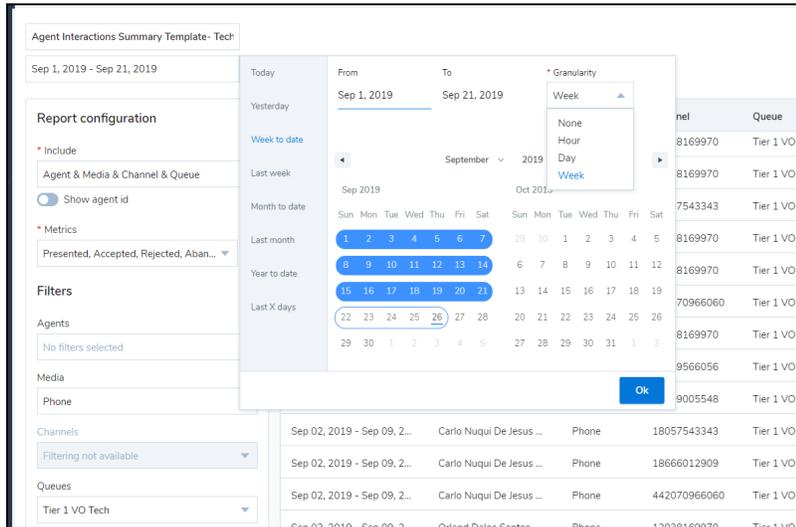
Améliorations de la convivialité

Avant cette version, quand vous enregistriez un tableau de bord ou un rapport regroupé, vous continuiez à être en mode modification. Le flux de travail a changé. En enregistrant vos modifications apportées à un tableau de bord ou à un

rapport regroupé, vous passez maintenant au mode affichage. Cliquez sur  dans le coin supérieur droit pour passer au mode modification.

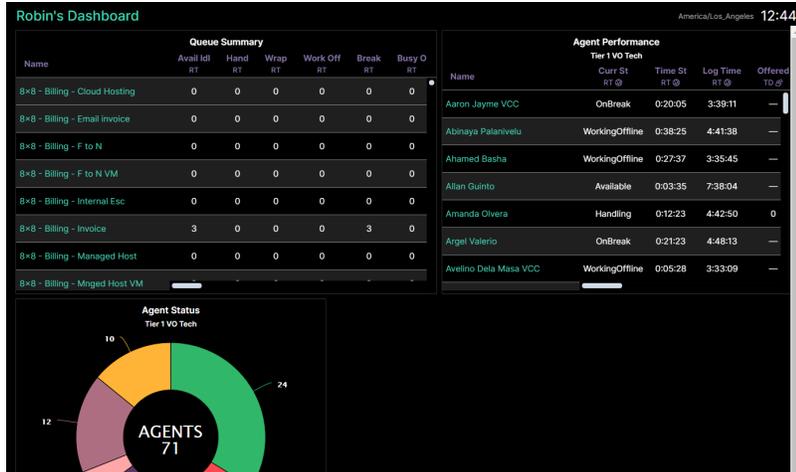
Capacité de conserver les paramètres de granularité dans les rapports

Lorsque vous définissez la granularité de la plage de dates dans les rapports, vos paramètres sont maintenant conservés, s'il y a lieu, pour la plage de dates. Disons que, dans votre rapport regroupé sur le rendement des agents, vous avez choisi d'obtenir les données sur une base hebdomadaire au cours des deux dernières semaines. Si vous changez la plage de dates pour obtenir des données pour les quatre dernières semaines à la place, le paramètre de granularité hebdomadaire est conservé. Ce changement vous offre une expérience améliorée. Avant cette version, lorsque vous modifiez une plage de dates dans un rapport existant, la granularité était rétablie à None.



Amélioration de la convivialité de l'affichage sur le tableau mural

Nous avons maintenant apporté quelques améliorations visuelles à l'affichage du tableau de bord sur un tableau mural. Il est maintenant optimisé pour la visualisation.



- **Couleurs d'affichage conviviales** : Nous avons introduit des arrangements de couleurs plus conviviales pour l'affichage.
- **Utilisation efficace de l'espace de l'écran** : La largeur de colonne dans les tableaux de données s'ajuste automatiquement à la largeur minimale sans cacher ni tronquer les données. Afin d'assurer la meilleure utilisation

de l'espace à l'écran et de mieux adapter les données de plusieurs widgets, l'espacement entre les widgets est maintenant réduit.

- **Emplacement du fuseau horaire** : Le fuseau horaire est maintenant déplacé dans le coin supérieur droit et affiché dans le format de l'horloge hh:mm.

Analytiques 8x8 pour le centre d'appels pour la version 2.0 de Contact Center

Nous avons introduit les nouvelles fonctionnalités intéressantes suivantes et apporté les améliorations suivantes à la version 2.0 de 8x8 Analytics :

- Introduction de rapports historiques pour les interactions des agents et dans les files d'attente
- Possibilité de planifier et de diffuser des rapports personnalisés
- Possibilité d'exporter des rapports historiques en format CSV

Introduction des rapports historiques

Nous lançons une suite complète de rapports historiques dans la version 2.0 de 8x8 Analytics. Tous ces rapports sur les interactions des agents, l'état des agents et les interactions dans les files d'attente fournissent des données historiques riches. Que vous souhaitiez en savoir plus sur le rendement des agents la semaine dernière ou évaluer le trafic d'appels vers les files d'attente, y compris le nombre d'appels entrés, répondus, abandonnés et plus encore, il vous suffit d'appuyer sur ces modèles de rapports historiques, de les personnaliser et de prendre des décisions opérationnelles éclairées en fonction des données reçues.

Vous avez maintenant la possibilité de sélectionner des modèles dans l'une des trois catégories de rapports suivantes et de les configurer en fonction de vos besoins opérationnels.

- **Interactions des agents** : Apprenez-en plus sur le comportement, les activités et le rendement des agents lors de leurs interactions avec les clients. Faites le suivi du nombre d'interactions traitées par les agents, du temps passé à les traiter, du temps passé à conclure ces interactions et plus encore.
- **État des agents** : Apprenez à connaître la fréquence à laquelle les agents ont changé d'état, la durée de l'état et la raison pour laquelle ils ont changé d'état au moyen de codes d'état.
- **Interactions dans la file d'attente** : Cette fonction offre un aperçu du trafic d'appels dans les files d'attente en faisant le suivi du nombre d'interactions entrées dans une file d'attente, des interactions auxquelles on a répondu et du nombre d'interactions abandonnées, etc.

Consultez le tout nouveau [glossaire sur les rapports historiques](#). Veuillez noter les **limites connues** des rapports historiques dans cette version.

Rapports Agent Interactions (interactions des agents)

En plus du modèle **Agent Interactions Summary** (résumé des interactions des agents) introduit dans la version 1.3.3, nous avons introduit les nouveaux modèles suivants pour les interactions des agents, offrant aux superviseurs la possibilité de mieux suivre le rendement des agents :

- **Résumé des interactions d'appel des agents** : Désirez-vous obtenir des données sur le nombre d'appels entrants, d'appels sortants, d'appels internes, de transferts et de conférences gérés par les agents? Le rapport Résumé des appels fournit maintenant des mesures sur les appels traités ainsi que le temps passé sur ces appels. Que vous souhaitiez connaître la durée de temps d'attente la plus longue d'un agent ou la durée moyenne du traitement des appels entrants, ce rapport peut vous offrir les données que vous recherchez.

Time	Group	Agent	Conferences	Conference TL	Blind Transfer	Blind Transfer	Warm Transfer	Warm Transfer
Jul 14, 2019 04:15 - 04:30	Sutherland	Jonathan Guerez	0	0:00:00	0	0	0	0
Jul 14, 2019 04:30 - 04:45	Sutherland	Jonathan Guerez	0	0:00:00	0	0	0	0
Jul 14, 2019 04:45 - 05:00	Sutherland	Mark Limbico	0	0:00:00	0	0	0	0
Jul 14, 2019 07:45 - 08:00	Sutherland	Dondon Bejalod	0	0:00:00	0	0	0	0
Jul 14, 2019 07:45 - 08:00	Sutherland	Mono King Delta Cruz	0	0:00:00	0	0	0	0
Jul 14, 2019 08:00 - 08:15	Sutherland	Mono King Delta Cruz	0	0:00:00	0	0	0	0
Jul 14, 2019 08:15 - 08:30	Sutherland	Mono King Delta Cruz	0	0:00:00	0	0	0	0
Jul 14, 2019 08:30 - 08:45	Sutherland	Remmar Esquerre	0	0:00:00	0	0	0	0
Jul 14, 2019 08:45 - 09:00	Sutherland	Remmar Esquerre	0	0:00:00	0	0	0	0
Jul 14, 2019 09:00 - 09:15	SGS NestL	Rual Carliaga	0	0:00:00	0	0	0	0
Jul 14, 2019 09:00 - 09:15	Sutherland	Remmar Esquerre	0	0:00:00	0	0	0	0

- **Rapport sur le traitement et la conclusion des interactions des agents** : Souhaitez-vous obtenir des renseignements sur la façon dont les agents traitent les interactions et la rapidité avec laquelle elles se concluent après avoir terminé l'appel? Ce rapport fournit des données sur le temps de traitement moyen, le temps de conclusion moyen des appels traités par les agents, en plus des nombreuses mesures indiquant le rendement des agents.

Time	Agent	Media	Channel	Queue	Average Hand...	Average Wra...	Average Proc...	Average Busy...
Jul 14, 2019 06:00 - 06:15	Mark Limbikko	Phone	64800452545	GS Weekend	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:02
Jul 14, 2019 06:15 - 06:30	Mark Limbikko	Phone	64800452545	GS Weekend	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:04
Jul 14, 2019 07:00 - 07:15	Mark Limbikko	Phone	14089566066	GS Weekend	0:00:52	0:00:01	0:00:53	0:01:02
Jul 14, 2019 07:15 - 07:30	Renmar Esquena	Phone	12038169970	Tier 1 VO Tech	0:04:56	0:01:59	0:06:55	0:07:00
Jul 14, 2019 07:30 - 07:45	Dondon Baquilod	Phone	18662048720	GS Weekend	0:05:45	0:00:00	0:05:45	0:02:59
Jul 14, 2019 07:30 - 07:45	Renmar Esquena	Phone	12038169970	Tier 1 VO Tech	0:00:00	0:02:00	0:06:56	0:07:01
Jul 14, 2019 07:30 - 07:45	Jonathan Gutierrez	Phone	12038169970	GS Weekend	0:05:23	0:00:00	0:05:23	0:05:24
Jul 14, 2019 07:30 - 07:45	Mano King Dela Cruz	Phone	12038169970	Tier 1 VO Tech	0:00:34	0:00:00	0:00:34	0:00:41
Jul 14, 2019 07:45 - 08:00	Janice Due	Phone	12038169970	Tier 1 VO Tech	0:03:38	0:00:00	0:03:38	0:03:58
Jul 14, 2019 07:45 - 08:00	Renmar Esquena	Phone	12038169970	Tier 1 CQ Ove...	0:13:17	0:00:00	0:13:17	0:13:37
Jul 14, 2019 07:45 - 08:00	Jonathan Gutierrez	Phone	12038169970	GS Weekend	0:05:40	0:00:00	0:05:40	0:05:52

- Rapport sur les codes de conclusion des interactions des agents** : Les codes de conclusion, aussi appelés codes de transaction, indiquent le résultat de chaque interaction. En fonction des besoins opérationnels de l'entreprise, vous pouvez définir les codes de transaction. Par exemple, lors d'un appel sortant, les codes de conclusion peuvent indiquer si un client a répondu à l'appel ou si un appareil a répondu à l'appel, ou si un numéro a été saisi par erreur. Cette information vous aide à savoir combien d'interactions sortantes ont été répondues en direct.

Time	Agent	Media	Channel	Queue	Wrap Up Code	Count	Time
Jul 15, 2019 00:00 - 00:15	Edsael Cravid	Phone	442039464889	UK CC Customer ...	Click Here and en...	1	0:09:48
Jul 15, 2019 00:00 - 00:15	Mohammed Perwez	Phone	18057543346	UK MACD	Click Here and en...	1	0:04:11
Jul 15, 2019 00:15 - 00:30	Saka Dibba	Phone	442039464889	UK CC Customer ...	Click Here and en...	1	0:03:37
Jul 15, 2019 00:15 - 00:30	Ye Htoo	Phone	442070966060	Global CC	N/A	1	0:00:26
Jul 15, 2019 00:15 - 00:30	Kalvin Gut	Phone	442038669178	Global ETS	N/A	1	0:04:27
Jul 15, 2019 00:15 - 00:30	Edsael Cravid	Phone	---	UK CN Outbound	Click Here and en...	1	0:03:29
Jul 15, 2019 00:30 - 00:45	Rares Bratescu	Phone	18662048720	Global ETS	N/A	1	0:03:23
Jul 15, 2019 00:30 - 00:45	Wing Yong Zhi	Phone	---	---	N/A	1	0:00:59
Jul 15, 2019 00:30 - 00:45	Laurence Guimto	Phone	442070966060	Tier 1 VO Tech	N/A	1	0:03:26
Jul 15, 2019 00:30 - 00:45	Renmar Esquena	Phone	12038169970	Tier 1 VO Tech	N/A	1	0:06:54
Jul 15, 2019 00:45 - 01:00	Wing Yong Zhi	Phone	---	Support - Outbo...	N/A	1	0:15:16

Vous pouvez personnaliser ces modèles de rapport au besoin.

Rapports sur l'état des agents

Pour en savoir plus sur la façon dont vos agents utilisent leur temps et comprendre la raison de leurs changements d'état, nous proposons désormais les modèles de rapports suivants :

- État des agents – Temps passé à l'état** : Vous souhaitez plonger plus profondément pour en savoir plus sur la façon dont vos agents utilisent leur temps? Combien de temps ont-ils été connectés, combien de temps ont-ils été disponibles, quel a été le temps passé à traiter les interactions, le temps passé à conclure, le temps passé en

pause, et plus encore. Le rapport Temps passé à l'état offre ces détails.

Time	Group	Agent	Available Time	Available Tim...	Handling Time	Handling Tim...	Wrap Up Time	Wrap Up Tim...
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	SMB Inte...	Jessica Kinsey	0:00:00	0:00%	0:00:00	0:00%	0:00:00	0:00%
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	SGS Prov...	Richjan Baltazar	0:15:00	100.00%	0:00:00	0:00%	0:00:00	0:00%
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	SGS Prov...	Jennilyn Blanco	0:15:00	100.00%	0:00:00	0:00%	0:00:00	0:00%
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	CSS Billing	Andres Queraza	0:15:00	100.00%	0:00:00	0:00%	0:00:00	0:00%
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	CSS Billing	Jose Diaz	0:15:00	100.00%	0:00:00	0:00%	0:00:00	0:00%
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	SGS Web...	Dieter Senapio	0:00:00	0:00%	0:00:00	0:00%	0:00:00	0:00%
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	SGS Web...	Ernesto Parias II	0:01:10	7.82%	0:00:00	0:00%	0:00:00	0:00%
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	SGS Web...	Allan Usarando	0:15:00	100.00%	0:00:00	0:00%	0:00:00	0:00%
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	SGS West...	Laura Santos	0:15:00	100.00%	0:00:00	0:00%	0:00:00	0:00%
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	CSS Oper...	Dylan Ruiz	0:00:00	0:00%	0:00:00	0:00%	0:00:00	0:00%
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	ETAM Tea...	Ataur Rahman	0:00:00	0:00%	0:00:00	0:00%	0:00:00	0:00%

- **État de l'agent par codes d'état** : Les codes d'état, également appelés codes de raison, définissent la raison du changement d'état. Par exemple, lorsqu'un agent veut changer son état de Disponible à Travail hors ligne, il est invité à donner la raison du changement d'état via les codes d'état. Les agents peuvent choisir de travailler hors ligne pour la gestion des cas, ou pour assister à une réunion d'équipe ou à une démonstration, etc. Ce rapport fournit le nombre d'interactions avec un code d'état spécifique par agent et par groupe.

Time	Group	Agent	Status	Status Code	Initiated By	Count	Time
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	SMB Intention	Jessica Kinsey	WorkingOffline	Case Manag...	Agent	1	0:15:00
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	SGS Web Ch...	Dieter Senapio	WorkingOffline	Case Manag...	Agent	1	0:00:08
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	SGS Web Ch...	Ernesto Parias II	WorkingOffline	Case Manag...	Agent	1	0:13:50
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	CSS Operat...	Dylan Ruiz	WorkingOffline	Training	Agent	1	0:15:00
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	ETAM Team	Ataur Rahman	WorkingOffline	Agent Relegi...	System	1	0:15:00
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	Sutherland ...	Philip Gregory Villaruel VCC	WorkingOffline	Special Proje...	Agent	1	0:15:00
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	Sutherland ...	Alexander Lacosta	WorkingOffline	Agent Relegi...	System	1	0:15:00
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	Sutherland	Oriand Delos Santos VCC	WorkingOffline	Case Manag...	Agent	1	0:06:49
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	Sutherland	Renner Esquivra	OnBreak	N/A	Agent	1	0:00:05
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	Sutherland	Renner Esquivra	OnBreak	Scheduled B...	Agent	1	0:08:38
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	Sutherland	Justine Capili	WorkingOffline	Case Manag...	Agent	1	0:00:02

Pour les définitions des mesures, reportez-vous au [glossaire État de l'agent - Temps passé à l'état](#).

Rapports des interactions dans la file d'attente

Suivez la santé de votre centre d'appels en suivant les interactions/mesures spécifiques aux files d'attente. Les modèles de rapport suivants sont disponibles :

- **Queue Interactions Summary (Résumé des interactions dans les files d'attente)** : Vérifiez le nombre d'interactions qui sont entrées dans une file d'attente, le nombre d'interactions acceptées par les agents, rejetées,

détournées, abandonnées par les appelants, et plus encore. Accédez également à des mesures de temps telles que le temps d'attente moyen pour les interactions, le temps d'attente le plus long, le temps de traitement, le temps d'achèvement, etc. pour les files d'attente. Si le temps d'attente est trop long pour une file d'attente, cela peut indiquer des problèmes de personnel inadéquat dans cette file.

Time	Media	Channel	Queue	Entered	Accepted	Accepted in S...	Accepted in S...	SLA %	Average
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	Email	billing_dept@...	Billing - Email in...	6	0	0	0.00%	0.00%	0:00:00
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	Email	numbertransf...	LNP - Number Transf...	2	0	0	0.00%	0.00%	0:00:00
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	Email	vccatmsuppo...	ETAH - Email Support	8	0	0	0.00%	0.00%	0:00:00
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	VoiceMail	14087869204	Inpt Sched VM	5	0	0	0.00%	0.00%	0:00:00
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	VoiceMail	14089566059	VCC-Provisioning VM	1	0	0	0.00%	0.00%	0:00:00
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	VoiceMail	14089566063	Part Con	3	0	0	0.00%	0.00%	0:00:00
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	VoiceMail	16699005543	Invoice Billing VM	8	0	0	0.00%	0.00%	0:00:00
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	VoiceMail	18057543346	UK General Voicemail	5	0	0	0.00%	0.00%	0:00:00
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	VoiceMail	18775008799	Billing - F to N...	4	0	0	0.00%	0.00%	0:00:00
Jul 14, 2019 00:15 - 00:30	Email	billing_dept@...	Billing - Email in...	6	0	0	0.00%	0.00%	0:00:00
Jul 14, 2019 00:15 - 00:30	Email	numbertransf...	LNP - Number Transf...	2	0	0	0.00%	0.00%	0:00:00

Pour obtenir les définitions des mesures du rapport, reportez-vous au [glossaire du résumé des interactions des files d'attente](#).

- **Interactions abandonnées dans la file d'attente** : suivez le nombre d'interactions abandonnées en attendant d'être servies dans la file d'attente. Ils peuvent être abandonnés dans les 5 secondes qui suivent leur entrée dans la file d'attente ou plus tard. Les appels abandonnés peuvent être le résultat de temps d'attente plus longs ou d'un acheminement incorrect des appels. En tant que superviseur d'un centre d'appels, vous voulez suivre les appels abandonnés, comprendre la raison de l'abandon et prendre des mesures correctives pour limiter l'abandon.

Time	Media	Channel	Queue	Entered	Accepted	Diverted	Short Abando...	Short Abando...	Abandone
Jul 14, 2019 05:45 - 06:00	Phone	611300088917	GS Weekend	1	1	0	0	0.00%	0
Jul 14, 2019 06:00 - 06:15	Phone	442038669178	GS Weekend	1	0	0	1	100.00%	0
Jul 14, 2019 06:00 - 06:15	Phone	64900452545	GS Weekend	2	0	0	2	100.00%	0
Jul 14, 2019 06:15 - 06:30	Phone	64900452545	GS Weekend	1	0	0	1	100.00%	0
Jul 14, 2019 07:00 - 07:15	Phone	14089566066	GS Weekend	1	1	0	0	0.00%	0
Jul 14, 2019 07:15 - 07:30	Phone	12038169970	Tier 1 VO Tech	1	1	0	0	0.00%	0
Jul 14, 2019 07:30 - 07:45	Phone	12038169970	GS Weekend	1	1	0	0	0.00%	0
Jul 14, 2019 07:30 - 07:45	Phone	12038169970	Tier 1 VO Tech	1	1	0	0	0.00%	0
Jul 14, 2019 07:30 - 07:45	Phone	18652048720	GS Weekend	2	1	0	0	0.00%	1
Jul 14, 2019 07:45 - 08:00	Phone	12038169970	Tier 1 VO Tech	1	1	0	0	0.00%	0
Jul 14, 2019 07:45 - 08:00	Phone	12038169970	Tier 1 CQ Overflow	1	1	0	0	0.00%	0

Pour obtenir les définitions des mesures du rapport, reportez-vous au [glossaire des interactions des files d'attente abandonnées](#).

- Interactions en file d'attente acceptées – en ligne** : Vous souhaitez savoir à quelle vitesse les agents acceptent les interactions téléphoniques et de clavardage en file d'attente? Les interactions par téléphone et par clavardage exigent généralement un temps de réponse rapide de la part des agents et sont donc considérées comme des interactions en ligne. Accédez aux données sur le nombre d'interactions acceptées par les agents dans les 5 secondes, 5-10 secondes, 10-20 secondes, 20-30 secondes, et plus, après leur entrée dans la file d'attente. Cela permet de suivre la rapidité avec laquelle les agents répondent aux interactions.

Time	Media	Channel	Queue	Accepted	< 5s	< 5s %	5s — 10s	5s —
Jul 23, 2019 04:45 - 05:00	Phone	14089566066	Global Partner Support	1	0	0.00%	0	0.0
Jul 23, 2019 04:45 - 05:00	Phone	442039667967	UK TM 01 Queue	1	0	0.00%	1	100
Jul 23, 2019 04:45 - 05:00	Phone	442070966060	UK Cust Support Ayls	1	0	0.00%	0	0.0
Jul 23, 2019 04:45 - 05:00	Phone	611300088917	Global ETS	1	0	0.00%	1	100
Jul 23, 2019 04:45 - 05:00	Phone	—	UK All Outbound	11	10	90.90%	0	0.0
Jul 23, 2019 04:45 - 05:00	Phone	—	UK CN Outbound	3	2	66.66%	1	33
Jul 23, 2019 05:00 - 05:15	Chat	VO chat NEW	Fusion - T1 Chat	1	0	0.00%	1	100
Jul 23, 2019 05:00 - 05:15	Phone	12038169970	Tier 1 VO Tech	1	0	0.00%	0	0.0
Jul 23, 2019 05:00 - 05:15	Phone	14089566066	Global Partner Support	1	0	0.00%	0	0.0
Jul 23, 2019 05:00 - 05:15	Phone	18057543346	UK MACD	1	1	100.00%	0	0.0
Jul 23, 2019 05:00 - 05:15	Phone	442039464889	UK CC Customer Sup...	1	0	0.00%	0	0.0

Pour obtenir les définitions des mesures du rapport, reportez-vous au [glossaire des interactions des files d'attente acceptées en ligne](#).

- Interactions en file d'attente acceptées – hors ligne** : En général, les agents donnent la priorité aux courriels et aux messages vocaux après avoir répondu aux interactions par téléphone et par clavardage. Le temps de réponse à ces interactions est donc généralement plus long que le temps de réponse aux appels téléphoniques et aux clavardages. Ce rapport fournit des données sur le temps de réponse des courriels et des messages vocaux acceptés par les agents.

Time	Media	Channel	Queue	Accepted	< 30m	< 30m %	30m — 1h	30m —
Jul 23, 2019 05:30 - 05:45	Email	numbertransfe...	LNP - Number Transf...	1	1	100.00%	0	0.0
Jul 23, 2019 05:30 - 05:45	VoiceMail	18775008799	LNP-VoiceMail	1	1	100.00%	0	0.0
Jul 23, 2019 10:00 - 10:15	VoiceMail	14086755141	LNP-VoiceMail	2	2	100.00%	0	0.0
Jul 23, 2019 10:15 - 10:30	VoiceMail	14086755141	LNP-VoiceMail	1	1	100.00%	0	0.0
Jul 23, 2019 12:00 - 12:15	VoiceMail	14086755141	LNP-VoiceMail	1	1	100.00%	0	0.0
Jul 23, 2019 13:30 - 13:45	Email	numbertransfe...	LNP - Number Transf...	1	1	100.00%	0	0.0
Jul 23, 2019 14:00 - 14:15	VoiceMail	18775008799	LNP-VoiceMail	2	2	100.00%	0	0.0
Jul 23, 2019 15:15 - 15:30	Email	vccpartnersup...	Partner Support Email	1	1	100.00%	0	0.0
Jul 24, 2019 05:45 - 06:00	Email	vccpartnersup...	Partner Support Email	2	1	50.00%	0	0.0
Jul 24, 2019 06:45 - 07:00	VoiceMail	14086755141	LNP-VoiceMail	3	0	0.00%	1	33
Jul 24, 2019 07:00 - 07:15	Email	numbertransfe...	LNP - Number Transf...	1	1	100.00%	0	0.0

Pour obtenir les définitions des mesures du rapport, reportez-vous au [glossaire des interactions des files d'attente acceptées hors ligne](#).

Vous pouvez obtenir des données dans le modèle de rapport avec la granularité réglée à 15 minutes. Disons que vous voulez passer en revue les données sur les interactions des agents pour le 8 juillet, vous verrez l'actualisation des données toutes les 15 minutes.

Possibilité de télécharger des rapports en format CSV

Vous pouvez maintenant télécharger tous ces rapports historiques et y accéder en tout temps. Cliquez simplement sur le bouton pour télécharger le rapport en format CSV. Le fichier téléchargé s'ouvre pour afficher les données.

Chaque fois que vous téléchargez un rapport, cette action enregistre une notification de téléchargement. Les notifications en attente sont indiquées par un point rouge sur la cloche dans le coin supérieur droit du modèle de rapport. Cliquez sur la cloche pour afficher les notifications. Si un téléchargement a échoué, cliquez simplement sur le bouton de téléchargement dans la notification pour tenter de télécharger le fichier de nouveau.

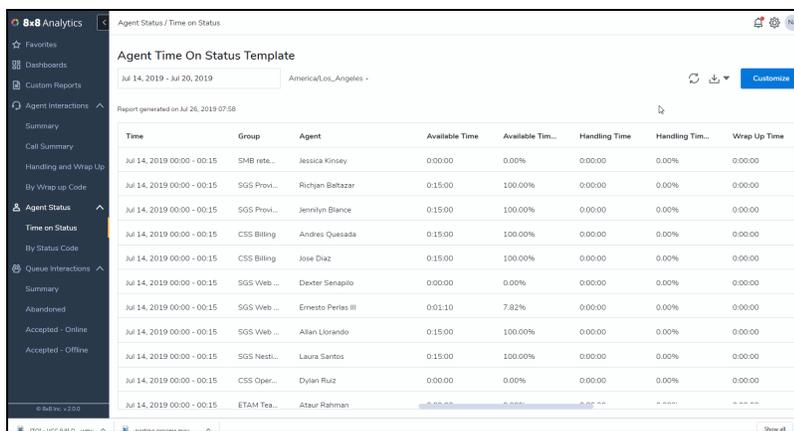
Time	Agent	Media	Channel	Queue	Presented	Accepted	Rejected	Abandoned
Jul 14, 2019 04:15 - 04:30	Jonathan Gutierrez	Phone	a848cc901...	—	2	2	0	0
Jul 14, 2019 04:30 - 04:45	Mark Limbitto	Phone	1203819970	GS Weekend	1	1	0	0
Jul 14, 2019 04:30 - 04:45	Jonathan Gutierrez	Phone	a848cc901...	—	0	0	0	0
Jul 14, 2019 04:45 - 05:00	Mark Limbitto	Phone	1203819970	GS Weekend	0	0	0	0
Jul 14, 2019 05:00 - 05:15	Dandan Baqalot	Phone	14089566066	GS Weekend	1	1	0	0
Jul 14, 2019 05:15 - 05:30	Dandan Baqalot	Phone	14089566066	GS Weekend	0	0	0	0
Jul 14, 2019 05:45 - 06:00	Mark Limbitto	Phone	18662048720	GS Weekend	1	0	0	1
Jul 14, 2019 05:45 - 06:00	Jonathan Gutierrez	Phone	61130008917	GS Weekend	1	1	0	0
Jul 14, 2019 06:00 - 06:15	Mark Limbitto	Phone	44203869178	GS Weekend	1	0	0	1
Jul 14, 2019 06:00 - 06:15	Mark Limbitto	Phone	64800452545	GS Weekend	2	0	0	2
Jul 14, 2019 06:15 - 06:30	Mark Limbitto	Phone	64800452545	GS Weekend	1	0	0	1

Synchronisation automatique des données

Si l'administrateur de votre centre d'appels ajoute une nouvelle file d'attente ou un nouvel agent, le rapport historique indiquera les données des nouvelles entités dans les 15 minutes suivant leur création si aucun filtre n'est appliqué.

Personnalisation des rapports

Vous pouvez personnaliser les modèles de rapports historiques pour qu'ils répondent à vos besoins et les sauvegarder pour les réutiliser. À partir de n'importe quel modèle de rapport, cliquez sur **Customize** (personnaliser) pour modifier le modèle de rapport au besoin. Sélectionnez les dimensions de rapport requises, appliquez les filtres, affichez un aperçu et enregistrez le rapport. Vous pouvez accéder au rapport enregistré sous **Custom Reports** (rapports personnalisés) dans le menu de navigation. Vous pouvez modifier, supprimer et programmer un rapport personnalisé. Disons que vous voulez faire le suivi du temps total de pause que prennent quotidiennement les agents, vous pouvez choisir le modèle de rapport Agent Status - Time on Status (état de l'agent – temps à l'état), sélectionner les mesures pour inclure seulement le temps de pause, l'enregistrer et exécuter le rapport.



Time	Group	Agent	Available Time	Available Tim...	Handling Time	Handling Tim...	Wrap Up Time
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	SMB rete...	Jessica Kinsey	0:00:00	0.00%	0:00:00	0.00%	0:00:00
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	SGS Provi...	Richjan Baltazar	0:15:00	100.00%	0:00:00	0.00%	0:00:00
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	SGS Provi...	Jennilyn Blance	0:15:00	100.00%	0:00:00	0.00%	0:00:00
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	CSS Billing	Andres Quesada	0:15:00	100.00%	0:00:00	0.00%	0:00:00
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	CSS Billing	Jose Diaz	0:15:00	100.00%	0:00:00	0.00%	0:00:00
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	SGS Web ...	Dexter Senapilo	0:00:00	0.00%	0:00:00	0.00%	0:00:00
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	SGS Web ...	Ernesto Perlas III	0:01:10	7.82%	0:00:00	0.00%	0:00:00
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	SGS Web ...	Allan Llorando	0:15:00	100.00%	0:00:00	0.00%	0:00:00
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	SGS Nest...	Laura Santos	0:15:00	100.00%	0:00:00	0.00%	0:00:00
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	CSS Oper...	Dylan Ruiz	0:00:00	0.00%	0:00:00	0.00%	0:00:00
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	ETAM Tea...	Atsar Rahman	0:00:00	0.00%	0:00:00	0.00%	0:00:00

Planification des rapports

Vous pouvez maintenant programmer des rapports et les recevoir par courriel quotidiennement, hebdomadairement, mensuellement, et choisir parmi une vaste gamme de mesures et de filtres pour générer un rapport qui répond le mieux à vos besoins opérationnels. De cette façon, vous pouvez mieux comprendre le rendement de votre centre d'appels en vous concentrant sur les données les plus importantes. Vous pouvez choisir d'envoyer des rapports planifiés à vos collègues ou à des personnes-ressources externes pour les tenir à jour. Pour programmer un rapport, vous devez d'abord créer un rapport et l'enregistrer. Pour en savoir plus la programmation d'un rapport historique, [cliquez ici](#).

Version 1.3.3

Dans cette version, nous introduisons le premier rapport historique regroupé qui présente des données historiques sur l'activité des agents.

Introduction du rapport Agent Interactions Summary

En tant que superviseur de centre d'appels, devez-vous examiner périodiquement le rendement de vos agents? Voulez-vous préciser leur historique d'activités chaque mois, chaque semaine et chaque heure pour comprendre et relever les défis? Quel est le nombre d'appels téléphoniques offerts, acceptés, rejetés, abandonnés par un agent? Quel était le temps de traitement moyen des appels au cours de la dernière heure? Combien de temps les agents ont-ils été occupés depuis le matin? et plus encore. Le nouveau rapport sur les interactions des agents d'Analytiques 8x8 vous offre des données historiques sur l'activité des agents qui répondent à toutes ces questions.

Accédez au rapport dès sa sortie de l'emballage à l'aide du modèle par défaut et créez un rapport personnalisé adapté aux besoins de votre entreprise. Ce rapport offre un aperçu du comportement des agents et présente les mesures du temps investi par les agents pour des interactions données.

Avantages :

- Personnalisez la plage de dates et la granularité ainsi que les fuseaux horaires
- Sélectionnez les paramètres et les dimensions souhaitables
- Réorganisez l'affichage des colonnes de données adaptées à votre entreprise
- Sélectionnez l'agrégation à effectuer pour des dimensions spécifiques



REMARQUE : Le rapport Résumé des interactions des agents vous fournit des données similaires aux rapports historiques VCC tels que « transactions », « transactions par support », « transactions par canal par file d'attente », « transactions par support par file d'attente » et « transactions par support par canal par file d'attente ».

Accès au rapport Agent Interactions Summary

1. Connectez-vous à VCC Analytics. Vous devez être administrateur ou superviseur dans le Centre d'appels virtuel pour accéder à VCC Analytics. [En savoir plus](#).
2. Allez dans **Interactions des agents** > **Résumé** à partir du menu de navigation.

3. Les données historiques sur les activités de la semaine précédente s'affichent pour tous les agents que vous supervisez.

Time	Agent	Media	Channel	Queue	Presented	Accepted	Rejected
Apr 28, 2019 12:00:00 AM	Carlo Nuqui De Jesus VCC	Phone	442070966060	GS Weekend	1	1	0
Apr 28, 2019 12:00:00 AM	Dondon Baquillo	Phone	442070966060	GS Weekend	0	0	0
Apr 28, 2019 12:15:00 AM	Dondon Baquillo	Phone	442070966060	GS Weekend	1	1	0
Apr 28, 2019 12:30:00 AM	Carlo Nuqui De Jesus VCC	Phone	442070966060	GS Weekend	1	0	0
Apr 28, 2019 12:30:00 AM	Adil Sadique	Phone	---	UK ETS Outbound	1	1	0
Apr 28, 2019 12:30:00 AM	Dondon Baquillo	Phone	442070966060	GS Weekend	0	0	0
Apr 28, 2019 12:45:00 AM	Carlo Nuqui De Jesus VCC	Phone	442070966060	GS Weekend	1	0	0
Apr 28, 2019 12:45:00 AM	Adil Sadique	Phone	---	UK ETS Outbound	0	0	0
Apr 28, 2019 12:45:00 AM	Dondon Baquillo	Phone	442070966060	GS Weekend	1	1	0
Apr 28, 2019 01:00:00 AM	Adil Sadique	Phone	---	UK ETS Outbound	0	0	0
Apr 28, 2019 01:15:00 AM	Adil Sadique	Phone	---	UK ETS Outbound	0	0	0
Apr 28, 2019 01:30:00 AM	Judith Capili	Phone	442070966060	Tier 1 VO Tech	1	0	0
Apr 28, 2019 01:45:00 AM	Carlo Nuqui De Jesus VCC	Phone	442070966060	GS Weekend	1	1	0
Apr 28, 2019 02:00:00 AM	Carlo Nuqui De Jesus VCC	Phone	442070966060	GS Weekend	2	1	0
Apr 28, 2019 02:00:00 AM	Porfirio Flores Jr. VCC	Phone	14089566056	Tier 1 VO Tech	1	1	0

Par défaut, les données sont présentées pour la semaine précédente. Pour personnaliser la plage de dates, le fuseau horaire ou les mesures, vous devez personnaliser le modèle. En savoir plus sur la [personnalisation du modèle](#).

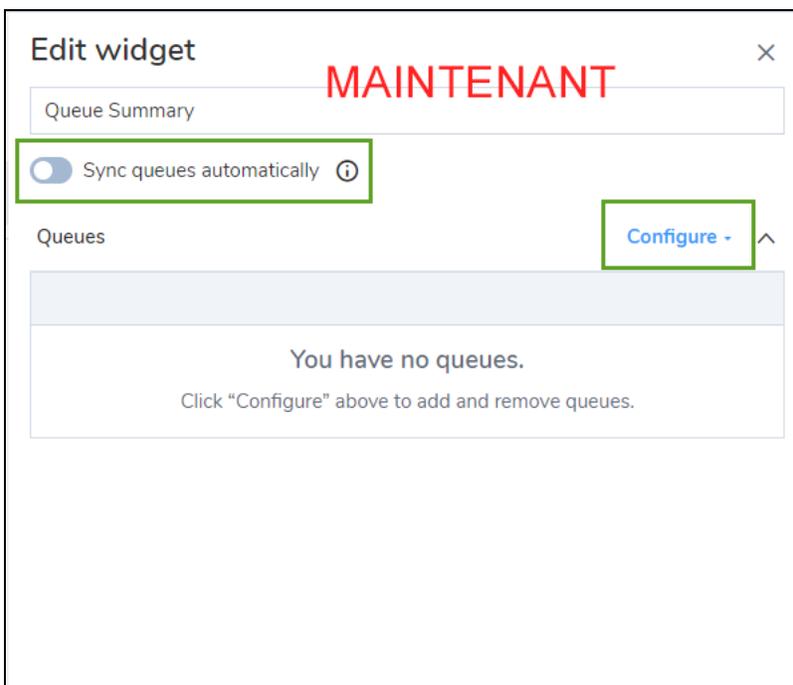
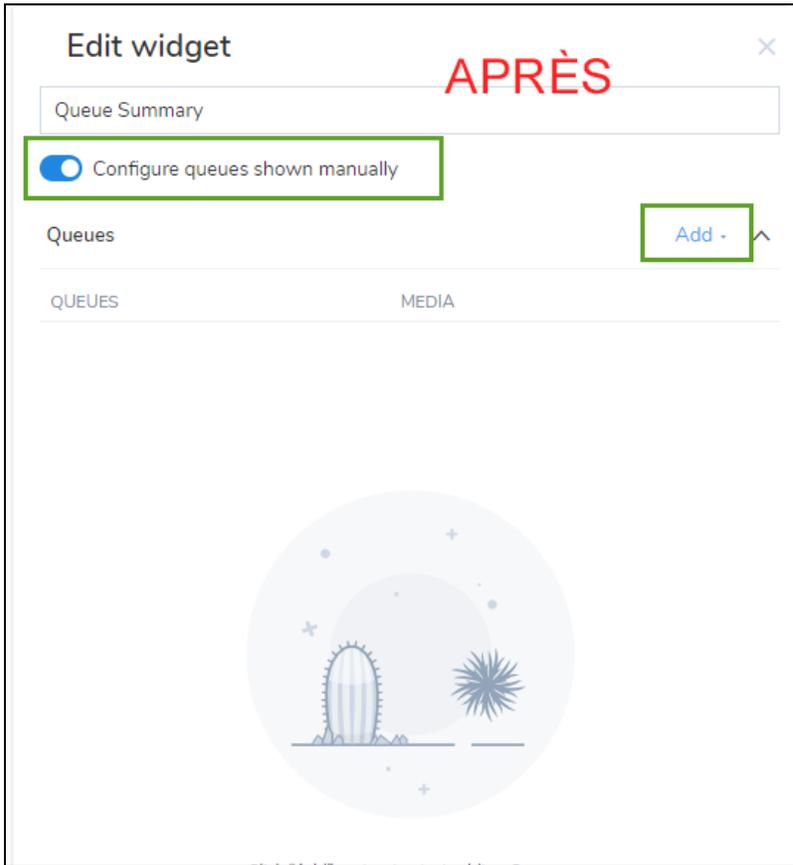
Pour accéder au glossaire des mesures, [cliquez ici](#).

Version 1.3.1

Expérience utilisateur améliorée pendant la sélection de la dimension

Dans le widget de résumé de file d'attente et les widgets de rendement des agents, nous avons apporté quelques améliorations à la sélection des agents, des files d'attente ou des mesures.

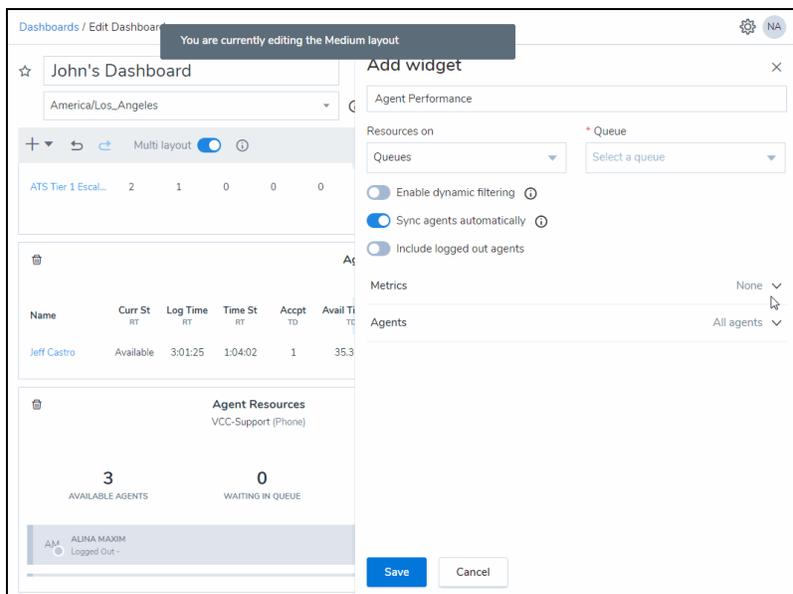
- **Changements d'étiquettes** : Dans le widget Queue Summary (résumé de file d'attente), l'option de basculement **Configure queues shown manually** (configurer les files d'attente affichées manuellement) est maintenant appelée **Sync queues automatically** (synchronisation automatique des files d'attente).
- Dans le widget Agent Performance (rendement des agents), l'option de basculement **Configure agents shown manually** (configurer manuellement les agents affichés) est maintenant appelée **Sync agents automatically** (synchronisation automatique des agents). Le lien **Add** (ajouter) est maintenant nommé **Configure** (configurer).



Des messages à l'écran, comme « You have no queues » (Vous n'avez pas de file d'attente), guident les utilisateurs à réaliser les étapes appropriées.

- Par défaut, l'option de synchronisation automatique des files d'attente ou des agents est activée. Pour les files d'attente, l'option sélectionne toutes les files d'attente auxquelles vous êtes affecté. Pour les agents, elle sélectionne tous les agents que vous supervisez. Désactivez ce paramètre pour sélectionner manuellement les files d'attente ou les agents désirés. Vous pouvez sélectionner des éléments individuellement dans la liste ou filtrer par mots-clés et sélectionner ceux qui correspondent aux critères de recherche en un seul clic.

En un seul clic, vos sélections de dimensions sont entrées dans le widget.



- **Affichage pour les longs noms de files d'attente :** Dans le widget Queue Summary, nous avons introduit des info-bulles qui permettent de voir le nom complet des files d'attente. Passez le curseur sur une file d'attente pour voir son nom complet. Cette option est utile lorsque vous sélectionnez des files d'attente dont les noms sont tronqués (par exemple : Tier_Billing_en, Tier_Billing_es).

Affichage optimisé du tableau mural

Pour une utilisation optimale de l'espace sur les écrans des tableaux muraux, nous vous permettons de masquer le fuseau horaire et les informations d'en-tête du widget.

Dans les paramètres de tableau mural, basculez les options au besoin.

Share dashboard

https://analytics-demo.8x8.com/shared-dashboard/cea51a6e-066

Wallboard settings

Color theme: Light

Viewing distance: 0 ————— 100

Hide widget headers ←

Hide timezone ←

Done Revoke

John's Dashboard

America/Los_Angeles

Name	Avail Hrs	Busy O Hrs	Hand Hrs	Break Hrs	Wait Q Hrs	Work Off Hrs	Wrap Hrs	Abd Q %	Abd Q %	Accept %	AWT %	En %
ATS Tier 1 Escal...	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-
ETAM-Hotline	2	0	0	0	0	1	0	-	-	-	-	-
Fusion - T1 Chat	0	0	-	0	0	0	-	1	2.50%	39	0:00:30	40
Fusion-Trunking...	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-

Name	Curr St	Log Time	Time St	Accept	Avail TL	AHT	AWUT	Hold	Break TL	Offered	Reject	Work
Jeff Castro	Logged O...	-	4:02:57	2	60.22%	0:20:29	0:12:02	0	19.79%	2	0	7.5
Brian Takamoto	Logged O...	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Matthew MacGo...	Logged O...	-	6:03:54	9	56.36%	0:06:24	0:02:07	2	16.53%	10	0	8.00
Weng Yeng Zhi	Working...	9:33:56	0:57:41	2	71.19%	0:27:44	1:29:13	0	9.34%	2	0	13.4

Agent Status

VCC-Support

● Avail Hrs ● Work Off

Agent Resources

VCC-Support (Phone)

2 AVAILABLE AGENTS

0 WAITING IN QUEUE

00:00:00 LONGEST WAIT

Visibilité accrue sur le tableau mural

Le marquage zébré est l'ombrage pâle des rangées de données tabulaires de rechange pour guider les yeux le long des rangées. Nous avons maintenant appliqué le format de marquage zébré à nos tableaux de données sur les tableaux muraux pour une meilleure lisibilité.

Chat Queues -Dashboard
America/Los_Angeles

Queue Summary														
Name	Avail Cnt	Hand Cnt	Wrap Cnt	Work Off Cnt	Break Cnt	Busy O Cnt	Wait Q Cnt	Long Wait Q Tb	AWT Tb	Ent Tb	Accept Tb	Abd Q Tb	Abd Q % Tb	SLA % Tb
Zebra VM after...	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-
Zebra - Support...	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-
LNP-Rejections	0	0	0	0	0	0	0	0:01:22	0:00:23	16	16	0	0.00%	100.00%
LNP-Status Upd...	0	0	0	0	0	0	0	0:01:07	0:00:22	7	7	0	0.00%	100.00%
CN Technical Su...	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-
ANI - Unassigned	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-
LNP-Voicemail	0	0	0	0	0	0	1	4:22:10	2:18:12	2	1	-	-	-
UK CN Outbound	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-
Social Text Chat	0	-	-	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-
CCaaS	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-
Fusion-Save	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-
Tier 1 VO Tech	2	0	0	1	2	1	0	0:14:04	0:05:06	513	428	83	16.18%	23.68%
Fusion-Training	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-
Fusion-Spanish	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-
Implementation...	0	-	-	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-

Introduction de nouvelles mesures

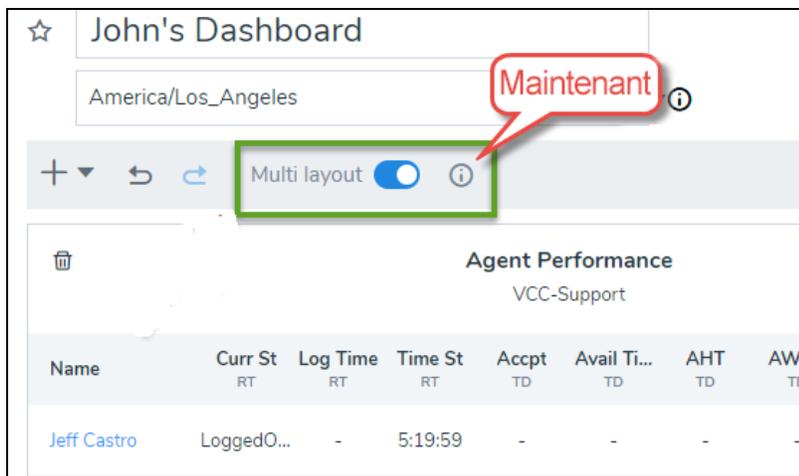
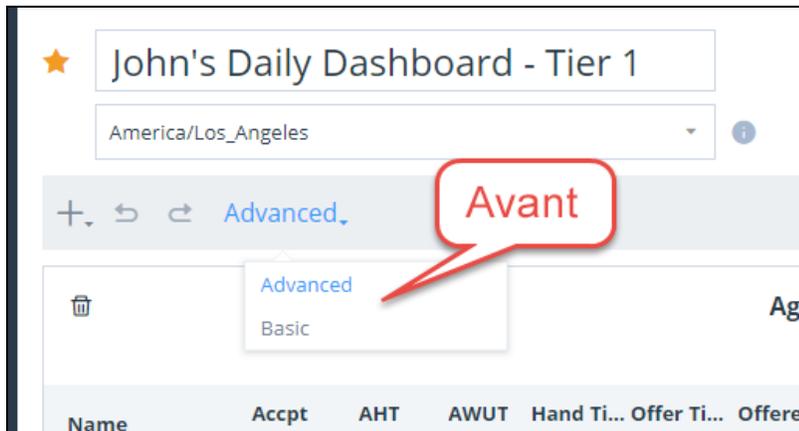
Nous avons introduit les mesures de temps réel suivantes dans le widget Queue Summary :

- **Durée d'offre moyenne** (widget Queue Summary) : Le temps moyen requis pour accepter une interaction entre le moment où elle est offerte et le moment où elle est acceptée. Cette mesure s'applique aux files d'attente. Par exemple, si le temps moyen d'offre d'une file d'attente dépasse 10 secondes, vous pouvez enquêter davantage en examinant le temps de traitement moyen des membres de la file d'attente dans le widget de rendement des agents.
- **Durée d'offre la plus longue** (widget Queue Summary) : Plus long délai pour accepter une interaction (comparativement à toutes les interactions entrées dans une file d'attente) à partir du moment où elle est offerte jusqu'au moment où elle est acceptée ou rejetée par un agent.
- **Durée d'offre la plus longue** (widget Agent Performance) : Le plus long temps que prend un agent avant d'accepter ou de refuser une interaction offerte. La durée commence à partir du moment où l'interaction est présentée à l'agent jusqu'au moment où il l'accepte ou la refuse.

Version 1.3.0

Mise en page améliorée du tableau de bord

Définir la disposition du tableau de bord en fonction de la taille de l'écran est maintenant plus simple et plus facile pour améliorer l'expérience de l'utilisateur. Le menu de disposition de base et avancé est amélioré par un commutateur de disposition multiple. Grâce à la disposition améliorée, vous pouvez maintenant voir la disposition du tableau de bord que vous modifiez. Pendant que vous redimensionnez votre navigateur, un message indique que vous modifiez la disposition des petits, moyens ou grands écrans en fonction de la taille du navigateur.



8x8 Analytics | Dashboards / Edit Dashboard

You are currently editing the Large layout

John's Dashboard

America/Los_Angeles

Multi layout

Queue Summary

No selected queue

Name	Avail Idt	Busy O	Hand	Break	Wait Q	Work Off	Wrap	Abd Q	Abd Q %	Acpt
ATS Tier 1 Escal...	0	1	0	0	0	1	0	-	-	-
ETAM-Helpline	1	7	0	5	0	6	0	-	-	-
Fusion - TI Chat	5	0	-	2	0	4	-	0	0.00%	46
Fusion-Tronk...	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-

Agent Status

VCC-Support

● Avail Idt ● Busy O ● Work Off ● Break

Agent Performance

VCC-Support

Name	Curr St	Log Time	Time St	Acpt	Avail TL	AHT	AWUT	Hold	Break TL	Offered
Jeff Castro	Available	4:43:31	0:05:02	10	28.96%	0:04:16	0:05:06	2	0:05%	10
Brian Takamoto	Logged O...	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Matthew MacG...	Available	5:42:08	0:08:48	11	52.54%	0:02:45	0:02:17	1	18.61%	11

Agent Resources

VCC-Support (Phone)

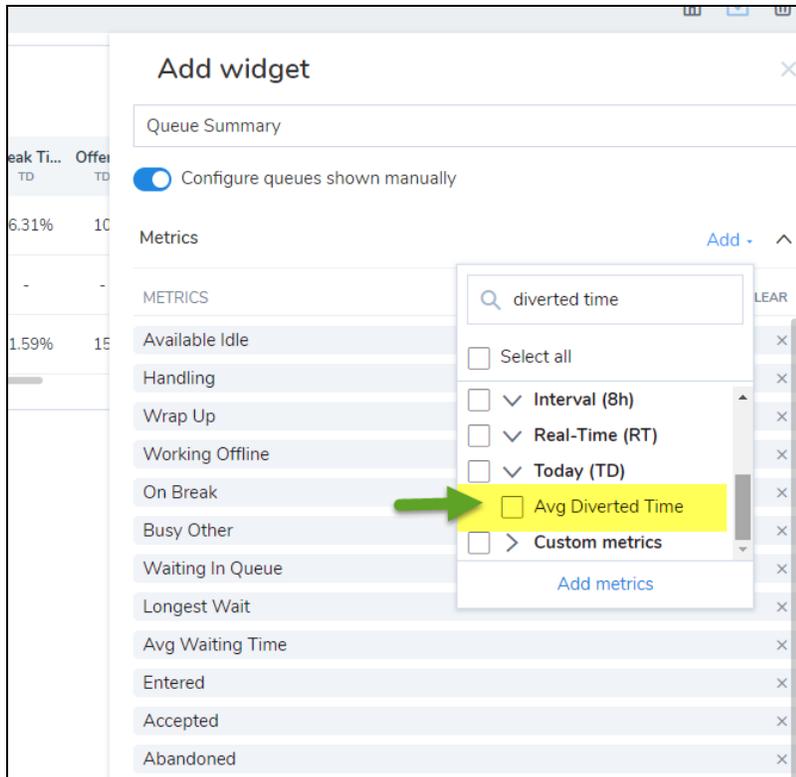
2 AVAILABLE AGENTS 0 WAITING IN QUEUE 00:00:00 LONGEST WAIT

- AM ALINA MARIAM Logged Out
- AP ARMANDO GONZALEZ VCC

© 8x8 Inc. v1.3.0-20MAY2017-61

Introduction du « Average Diverted Time » (temps moyen de réacheminement) dans Queue Summary

Le temps moyen de réacheminement est le temps moyen passé par toutes les interactions entrées dans la file d'attente et qui l'ont quittée sans que l'interaction soit acceptée par un agent (généralement transférée à une autre file d'attente, à un agent ou à une messagerie vocale en raison d'une logique dans un script de réponse interactive vocale).



Filtrage amélioré dans la définition du widget Queue Summary (Sommaire des files d'attente)

Nous avons apporté les améliorations suivantes au filtre de recherche tout en définissant un widget de sommaire de file d'attente :

- Sélection de files d'attente améliorée : Sélectionnez toutes les files d'attente en un seul clic.

The screenshot displays the 'Add widget' dialog for a 'Queue Summary' widget. The dialog has a search bar labeled 'Search queues' and a 'Select all' checkbox, which is highlighted with a green arrow. Below the search bar, there is a list of queues under the heading 'QUEUES'. The list includes a 'Chat' category with a dropdown arrow, and several sub-queues: '8x8 Solutions Sales', '8x8 UK Contact Now', 'Anthony Test Chat', and 'Fusion - T1 Chat'. There is an 'Add the selected queues' button at the bottom of the list. The background shows the 'Agent Performance' table with columns for Name, Curr St, Log Time, Time St, Acpt, Avail TL, AMT, AWUT, Hold, Break TL, and Offer. The 'Agent Status' widget shows 'AGENTS 4' and 'Avail 4'. The 'Queue Summary' widget at the bottom shows 'No selected queues'.

- Expérience améliorée dans la recherche de files d'attente : Les files d'attente sont maintenant regroupées et affichées en fonction du type de support : clavardage, téléphone ou messagerie vocale. Vous pouvez trouver et sélectionner rapidement toutes les files d'attente d'un type de support particulier.

The screenshot shows the 'John's Dashboard' interface. At the top, there's a notification 'You are currently editing the Large layout'. Below that, the 'Agent Performance' widget for 'VCC-Support' displays a table with columns: Name, Curr St, Log Time, Time St, Acpt, Avail TL, AHT, AWUT, Hold, Break TL, and Offer. The table lists three agents: Jeff Castro, Brian Takamoto, and Matthew MacGr. Below the table is an 'Agent Status' donut chart showing 4 AGENTS, with a legend for 'Avail Idle' (green) and 'Work Off' (red). On the right, an 'Add widget' panel is open, showing a search bar for 'Queue Summary' and a list of queues categorized by 'QUEUES' and 'MEDIA'.

- Recherche améliorée : Lorsque vous effectuez une recherche par mot-clé, vous voyez toutes les files d'attente qui contiennent les mots-clés de recherche.

This screenshot is similar to the previous one but shows a search overlay in the 'Add widget' panel. The search bar contains the text 'Search queues'. Below the search bar, there are checkboxes for 'Select all', 'Chat', and 'Phone'. Under 'Phone', there are three sub-items: '8x8 - Billing - Cloud ...', '8x8 - Billing - F to N', and '8x8 - Billing - Invoice'. An 'Add the selected queues' button is visible at the bottom of the search overlay.

Recherche améliorée dans le widget Agent Performance (Rendement des agents)

Les améliorations suivantes améliorent l'efficacité de la recherche tout en définissant un widget de rendement des agents :

- Sélectionnez tous les agents rapidement en un seul clic, puis cliquez sur **Add Selected Agents** (ajouter les agents sélectionnés) dans le filtre de recherche.

The screenshot displays the 'Agent Performance' widget in a dashboard. The widget shows a table of agent performance metrics for 'VCC-Support'. Below the table is a donut chart titled 'Agent Status' showing the distribution of agents: 4 agents are 'Avail Idle' (green), 1 agent is 'Work Off' (red), and 1 agent is 'Break' (orange). The 'Add widget' panel on the right allows for filtering the data by resources and queue, and includes options for dynamic filtering, manual configuration, and including logged-out agents.

Name	Curr St RT	Log Time RT	Time St RT	Acpt TD	Avail TL TD	AHT TD	AWUT TD	Hold TD	Break TL TD	Offe TD
Jeff Castro	LoggedO...	-	3:38:34	10	15.17%	0:04:16	0:05:06	2	16.31%	10
Brian Takamoto	LoggedO...	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Matthew MacG...	LoggedO...	-	4:35:49	15	45.73%	0:06:35	0:02:35	1	11.59%	15

- Recherchez un agent par prénom ou nom de famille, sélectionnez les agents désirés dans la liste, puis cliquez sur **Add Selected Agents**.

The screenshot shows the 'Add widget' dialog box in the 8x8 dashboard. The dialog is titled 'Add widget' and is open over the 'Agent Performance' widget. The 'Agent Performance' widget displays a table of agent performance metrics for 'VCC-Support'. The 'Add widget' dialog has a search bar for 'Agent Performance', a 'Resources on' dropdown set to 'Queues', and a 'Queue' dropdown set to 'Tier 1 Outbound'. There are three checkboxes: 'Enable dynamic filtering' (unchecked), 'Configure agents shown manually' (checked), and 'Include logged out agents' (unchecked). Below the checkboxes, there is an 'Agents' section with a search bar and a list of agents. The 'Agent Status' widget is visible in the background, showing a donut chart with 4 agents and a legend for 'Avail Idle', 'Work Off', and 'Break'.

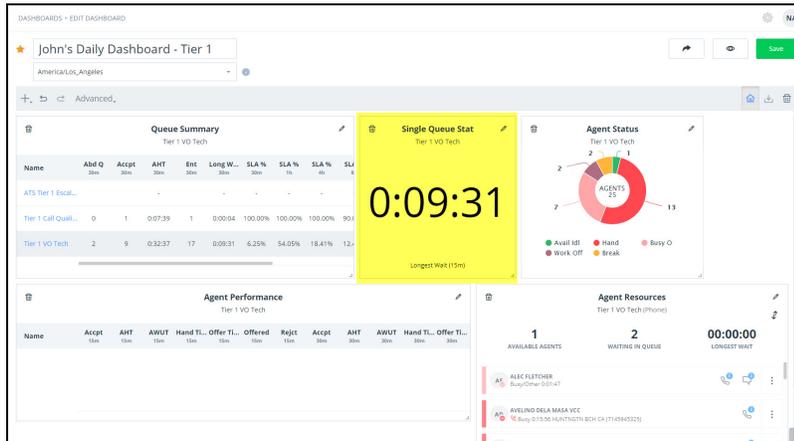
Modifications à l'habillage de l'interface utilisateur

Nous avons modifié quelques icônes de navigation dans l'interface de l'application.

Version 1.2 de Analytiques du centre d'appels

Introduction du widget Single Metric (mesure unique)

En tant que responsable d'un centre de contact qui surveille les performances des agents ou la capacité de traitement des appels d'une file d'attente, vous souhaitez suivre de près certains indicateurs clés de performance (ICP) pour garantir la satisfaction des clients. Qu'il s'agisse du temps d'attente d'un appel dans une file d'attente ou de la mise en attente la plus longue par un agent, vous voulez accéder rapidement à ces indicateurs sans avoir à les chercher sur votre tableau de bord riche en données. Avec le nouveau widget de mesure unique pour les agents ou les files d'attente, vous pouvez désormais sélectionner une mesure importante et créer un widget pour afficher ces indicateurs clés de performance critiques de manière visible, comme vous le souhaitez. Cela améliore la visibilité des mesures les plus importantes. Vérifiez si le temps moyen de traitement d'un appel d'agent dépasse cinq minutes, ou si le temps d'attente le plus long d'une file d'attente dépasse une certaine limite de temps. Ces widgets attirent immédiatement l'attention sur les indicateurs clés de performance du tableau de bord. Obtenez rapidement les chiffres et prenez des mesures correctives.



Apprenez à **créer un widget de statistique unique** pour les mesures de rendement des files d'attente ou des agents.

Format de la date sur les mesures de l'horodatage

Au lieu du format jj/mm/aaaa, le format de date sur les mesures de l'horodateur est maintenant MMM jj, aaaa hh:mm:ss am/pm, par exemple Dec 2, 2010 2 h 39 min 58 s AM. L'heure passe d'un format 24 heures à un format AM/PM.

Seuils améliorés

- **Possibilité de définir des seuils pour les mesures personnalisées :** Vous pouvez maintenant définir des seuils pour les mesures personnalisées que vous avez créées pour les files d'attente ou les agents. Lorsque vous créez un seuil, sélectionnez simplement la mesure personnalisée désirée, appliquez les alertes visuelles et sonores.
- **Notifications de seuil par alertes sonore :** En plus des alertes visuelles, vous pouvez maintenant définir une alerte sonore. Vous pouvez choisir parmi un choix de types de notification sonore et contrôler l'intervalle auquel les alertes sonores sonnent.
 - Choisissez parmi divers types de notifications sonores : carillon, ding ou longue alerte.
 - Choisissez parmi différents intervalles : 0 sec, 10 sec, 30 sec ou 1 min.



Remarque : Si vous sélectionnez l'intervalle de 0 seconde, la notification sonne une seule fois lorsque le seuil est atteint.

Pour en savoir plus sur la définition des ensembles de seuils, [cliquez ici](#).

Nouvelles mesures et mesures modifiées

- **Introduction de mesures additionnelles** : Les deux nouvelles mesures suivantes sont introduites :
 - Total d'interactions en traitement : Nombre total d'interactions traitées par les agents. Cela comprend toutes les interactions dès le moment où un agent accepte une interaction, jusqu'à la conclusion de l'interaction. Cela exclut les interactions qui sont en état de conclusion.
 - Total des interactions en conclusion : Nombre total d'interactions actuellement traitées par les agents à l'état de conclusion.
- **Mesure renommée** : La mesure qui était auparavant appelée **Available** (disponible) est maintenant appelée **Available Idle** (disponible inactif) et indique le nombre total d'agents activés, assignés et à l'état disponible (inactif en attente).

- **Fractionner les mesures existantes** : Auparavant, nous avons une seule mesure pour l'abandon. Pour filtrer les appels abandonnés rapidement de cette liste, nous avons maintenant introduit deux nouvelles mesures :
 - Abandons rapides : Appels qui ont été abandonnés par l'appelant avant d'être acceptés par un agent. Par défaut, cette mesure est réglée à 10 secondes et couvre les appels abandonnés par l'appelant avant d'atteindre 10 secondes ou avant d'être acceptés par un agent dans les 10 secondes.
 - Abandons : Appels abandonnés par l'appelant après une attente de plus de 10 secondes.
 - Total des abandons : Il s'agit du nombre total d'appels abandonnés par l'appelant, compté comme suit (appels abandonnés rapidement + appels abandonnés).
- Consultez le [glossaire](#) pour obtenir la liste complète des mesures.

Version 1.1 de Analytiques 8x8 pour le centre d'appels

Introduction de mesures personnalisées

En plus du vaste nombre de mesures disponibles dès la sortie de la boîte, vous pouvez désormais créer des mesures personnalisées d'après des mesures existantes pour dériver des données spécialement personnalisées selon vos besoins. Des opérations arithmétiques simples d'addition, de soustraction, de multiplication et de division peuvent être appliquées. Vous pouvez configurer des paramètres personnalisés pour les files d'attente ainsi que des widgets de rendement des agents. Les validations de base vous empêchent d'ajouter des mesures non prises en charge. Une fois que vous avez défini une mesure personnalisée, ajoutez-la aux widgets du tableau de bord désiré.

Exemple 1 : Disons que vous voulez connaître le nombre d'appels réussis dans votre file d'attente, ceux qui sont entrés dans la file d'attente et qui n'ont pas été abandonnés. Il suffit de créer une mesure personnalisée en soustrayant les appels abandonnés du nombre d'appels qui sont entrés dans une file d'attente.

`Appels réussis = entrés - abandonnés`

Exemple 2 : Pour déterminer le nombre total d'appels traités dans une file d'attente, soustrayez les appels réacheminés de la file d'attente à une autre file d'attente ou à un autre numéro de téléphone des appels entrés dans la file d'attente.

`Nombre total d'appels traités = entrés - réacheminés`

Pour configurer des mesures personnalisées :

1. Dans le coin supérieur droit, cliquez sous votre nom, puis sélectionnez **Custom Metrics** (mesures personnalisées) dans le menu.

2. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez l'option pour créer une mesure personnalisée pour les mesures relatives aux agents ou aux files d'attente.
3. Cliquez sur **New** (nouveau).
4. Entrez le nom, le nom d'affichage et les renseignements suivants :
 - a. **Type de valeur** : Indiquez si la mesure est du nombre, du centile ou du type de temps.
 - b. **Type de mesure** : Sélectionnez si la mesure est en temps réel, basée sur des intervalles ou pour aujourd'hui.
 - c. **Description** : Ajoutez une description de la mesure.
 - d. **Formule** : Ajoutez la bonne formule pour calculer la mesure personnalisée; utilisez des opérations arithmétiques (addition, soustraction, multiplication et division).

Exemple : Pour connaître le nombre d'appels réussis dans une file d'attente, sélectionnez **Queue Set** (ensemble de files d'attente), ajoutez d'autres détails à l'étape 4, puis entrez la formule `Entered - Abandoned` (entrés - abandonnés).

Ajouter une mesure personnalisée au tableau de bord

Une fois que vous avez défini une mesure personnalisée, vous devez l'ajouter aux tableaux de bord désirés.

1. Accédez aux tableaux de bord. Sélectionnez cette option pour modifier le tableau de bord désiré.
2. Pour intégrer une mesure personnalisée de file d'attente, sélectionnez l'option pour modifier le widget Queue Summary (résumé de file d'attente).
3. Dans le mode de modification, cliquez sur **Add** (ajouter) sous Metrics (mesures), recherchez les appels réussis, ou faites défiler vers le bas pour trouver et sélectionner l'option pour ajouter.
4. Enregistrez vos modifications.

Prise en charge des files d'attente des appels sortants

Dans cette version, vous pouvez faire le suivi des mesures pour les appels sortants. Qu'il s'agisse du nombre d'appels traités dans une file d'attente sortante pour la journée ou du suivi du rendement ou de l'état des agents servant les files d'attente sortantes, Analytiques 8x8 pour le centre d'appels fournit maintenant des données pour les files d'attente d'appels sortants. Lors de la création d'un widget, sélectionnez une file d'attente d'appels sortants pour afficher les mesures.

Prise en charge des files d'attente de clavardage

Grâce à la prise en charge du clavardage, vous pouvez maintenant faire le suivi des mesures des interactions de clavardage traitées par les agents. Dans le widget Queue Summary, sélectionnez les files d'attente de clavardage et suivez le nombre d'interactions de clavardage en attente, le nombre d'agents disponibles pour traiter ces clavardages, le temps de traitement moyen et plus encore! Découvrez le nombre d'interactions de clavardage acceptées et réacheminées, le temps de traitement moyen et plus encore en sélectionnant les files d'attente de clavardage dans les widgets du tableau de bord.

Prise en charge des files d'attente de messagerie vocale

Grâce à la prise en charge étendue de la messagerie vocale, vous pouvez maintenant faire le suivi des mesures désirées pour les files d'attente de messagerie vocale. Dans un widget de résumé de file d'attente, sélectionnez les files d'attente de messagerie vocale et récupérez les mesures pour le nombre de messages vocaux acceptés et traités par les agents. Choisissez des files d'attente de messagerie vocale pour récupérer les mesures de messagerie vocale désirées dans les widgets du tableau de bord.

Définissez les seuils pour faire le suivi du rendement des agents

Vous pouvez maintenant définir des seuils pour alerter les superviseurs lorsque les mesures de rendement des agents sont inférieures à la valeur désirée. Les alertes de seuil peuvent vous avertir des lacunes de rendement et nécessiter une action. En tant que superviseur, vous voulez assurer la productivité des agents. Disons que vous voulez être averti lorsqu'un agent a mis un appelant en attente pendant plus de 2 minutes, ou lorsqu'un agent prend une pause plus longue que la durée prévue de la pause (comme 15 minutes). Définissez les alertes de seuil pour les mesures de temps de pause et de temps d'attente dans votre tableau de bord et attribuez-les aux files d'attente désirées. Sur votre tableau mural, vous voyez des avertissements visuels lorsque les valeurs dépassent les seuils, indiquant ainsi la nécessité de prendre d'autres mesures.

Vous pouvez créer des mesures de suivi des seuils pour les files d'attente ou les agents. Pour en savoir plus sur l'ajout de seuils, [cliquez ici](#).

Tableaux de bord en mode Basic (de base)

Les tableaux de bord sont maintenant disponibles en mode Basic et en mode Advanced (avancé).

- Le mode Basic permet aux utilisateurs de créer une résolution de visionnement optimale qui convient à tous les écrans. Vous n'avez pas besoin de créer une disposition de tableau de bord individuelle pour chaque taille d'écran.
- Le mode Advanced vous offre la possibilité de définir la disposition et la taille du tableau de bord en fonction de la taille de l'écran. Qu'il s'agisse d'un écran d'ordinateur, d'un écran de surveillance ou d'un grand téléviseur, personnalisez la disposition de vos widgets en fonction de la taille de l'écran pour un visionnement optimal.

Pour sélectionner le mode de base, sélectionnez l'option pour modifier un tableau de bord. Cliquez sur le bouton déroulant à côté de **Basic**. Sélectionnez le mode **Basic** ou **Advanced**.

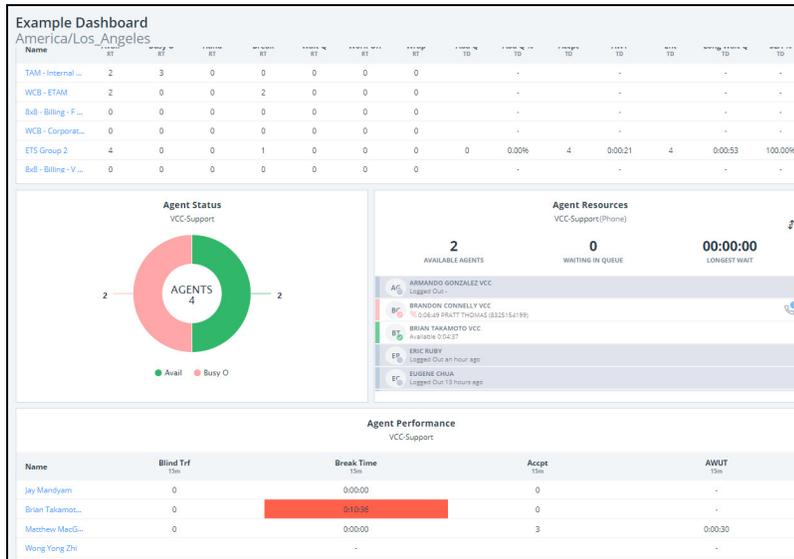
The screenshot shows a dashboard titled "John's Dashboard" for the region "America/Los_Angeles". A dropdown menu is open, showing "Advanced" and "Basic" options, with a green arrow pointing to "Basic". Below the navigation bar is a "Queue Summary" table for "8x8 - Billing - O to U VM".

Name	Avail #T	Busy O #T	Hand #T	Break #T	Wait Q #T	Work Off #T	Wrap #T	Abd Q TD	Abd Q % TD	Acpt TD	AWT TD	Ent TD	Long Wait Q TD	SLA % TD
TAM - Internal ...	4	1	0	0	0	2	0	-	-	-	-	-	-	-
ETS Group 2	5	1	1	0	0	0	0	0	0.00%	5	0:00:15	5	0:00:40	100.00%
WCB - ETAM	2	1	0	0	0	1	0	-	-	-	-	-	-	-
8x8 - Billing - F...	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-
WCB - Corporat...	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-

Below the table are two widgets: "Agent Status" for "8x8 - Billing - O to U VM" and "Agent Resources" for "8x8 - Billing - O to U VM (VoiceMail)".

Fuseau horaire par défaut pour les tableaux de bord

Lors de la création d'un nouveau tableau de bord, le fuseau horaire du locataire qui a été configuré dans Console d'administration 8x8 est appliqué par défaut. Vous pouvez appliquer le fuseau horaire désiré en le sélectionnant dans la liste déroulante.



Comparaison des mesures entre Monitoring et Analytiques 8x8 pour le centre d'appels pour Centre d'appels 8x8

Ce sujet compare les mesures fournies par la fonction existante de Monitoring dans Centre d'appels 8x8 (« Monitoring ») avec les mesures offertes par Analytiques 8x8 pour le centre d'appels entièrement nouveau. Comme nous avons tenu compte des commentaires des clients et des pratiques exemplaires de l'industrie lors de la définition de dérivations de rapports pour Analytics, il y aura de légères différences entre Monitoring et Analytics. De plus, Analytics inclura des définitions de mesures qui n'étaient pas disponibles par le passé.

Le document contient les renseignements suivants :

- Mesures différentes
- Mesures qui existent dans Monitoring, mais pas dans Analytics
- Mesures introduites dans Analytics

Sommaire de la file d'attente (Analytics) par rapport à gestion de la file d'attente (Monitoring)

Les mesures de file d'attente en temps réel suivantes diffèrent entre Analytics et Monitoring.

ENS (entente sur les niveaux de service)

Les mesures de l'ENS des files d'attente sont calculées différemment entre Monitoring et Analytics. Alors qu'Analytics tient compte des interactions abandonnées, Monitoring n'en tient pas compte.

Formule d'Analytics

% conformément à l'ENS = (interactions acceptées < seuil de durée de l'ENS) / [(interaction d'abandon > seuil d'abandon rapide + interactions acceptées + interactions en cours > seuil de durée de l'ENS)] * 100

Glossaire

- **Interactions acceptées < seuil de durée de l'ENS** : Les interactions qui ont été terminées par l'agent acceptant l'offre
- **Interaction d'abandon > seuil d'abandon rapide** : Interactions où le client a raccroché avant que l'agent puisse accepter l'interaction, mais seulement si le délai d'abandon rapide a été dépassé
- **Interactions acceptées** : Toutes les interactions qui ont été acceptées

- **Interactions en cours > seuil de durée de l'ENS** : Toutes les interactions en cours qui ont déjà dépassé le seuil de durée de l'ENS

Occupé

Dans Analytics, la mesure **Busy** représente le nombre d'agents qui se trouvent dans l'un des états suivants : offre, traitement ou conclusion. Dans Monitoring, la mesure n'est incrémentée que lorsque l'agent traite une interaction.

Enabled (activé)

Dans Analytics, la mesure **Enabled** représente le nombre d'agents connectés qui sont affectés et activés pour la file d'attente, tandis que dans Monitoring, elle indique le nombre d'agents actifs affectés à une file d'attente donnée, y compris les agents qui ne sont pas connectés.

AVG Processing (traitement moyen)

La mesure **AVG Processing** dans Monitoring (temps moyen pris pour traiter une interaction à partir du moment où elle est acceptée jusqu'après le traitement) n'a pas d'équivalent dans Analytics.

Mesures pour l'intervalle de temps et le jour actuel

Les mesures de la file d'attente suivantes pour l'intervalle de temps et le jour actuel diffèrent entre Analytics et Monitoring.

Abandonnées

La mesure **Abandoned** dans Monitoring indique le nombre d'interactions en file d'attente qui n'ont pas été répondues par un agent. Elle comprend les interactions où l'on a raccroché et celles réacheminées (y compris les messages vocaux et les étapes de débordement dans le script de la réponse vocale interactive acheminant vers une autre file d'attente). Monitoring ne fait pas non plus la différence entre les abandons rapides et longs.

Pour une granularité accrue, Analytics présente trois mesures liées aux appels abandonnés : **Short Abandon** (abandon rapide), **Abandon** (abandon long), et **Total Abandon**. Le seuil d'un abandon rapide est de 10 secondes et il n'est actuellement pas configurable.

Analytics introduit également la mesure **Diverted** (réacheminé), qui compte les messages vocaux ou les dépassements. Pour résumer, l'abandon dans Monitoring est égal à `Total Abandon + Diverted` dans Analytics.

Average Wait (temps d'attente moyen)

La mesure **Average Wait** représente le temps moyen passé dans la file d'attente pendant qu'on attend d'être servi. La durée commence lorsque l'interaction entre dans la file d'attente jusqu'à ce que l'agent l'accepte.

Dans Monitoring, les interactions abandonnées ne sont pas considérées dans le temps d'attente moyen. Dans Analytics, toutes les interactions en file d'attente sont prises en compte pour calculer le temps d'attente moyen, y compris les appels abandonnés, les appels transférés à la messagerie vocale et les appels sortis de la file d'attente.

Dans Analytics, la mesure Average Wait représente la moyenne des périodes contenant toutes les interactions qui ont été terminées dans la fenêtre courante, et toutes les interactions qui se trouvent dans la fenêtre courante qui sont toujours en cours (mais qui dépassent la moyenne des interactions déjà terminées).

AVG Processing (traitement moyen)

La mesure **AVG Processing** dans Monitoring (temps moyen pour traiter une interaction à partir du moment où elle est acceptée jusqu'après le traitement) n'a pas d'équivalent dans Analytics. Il existe plusieurs autres mesures dans Analytics qui répondent à ces besoins et à des besoins connexes.

Rendement des agents (Analytics) par rapport à gestion des agents (Monitoring)

Les mesures en temps réel suivantes pour le rendement des agents diffèrent entre Analytics et Monitoring.

État actuel

La mesure **Current Status** indique l'état actuel de l'agent. Cette mesure a la même signification dans Analytics et Monitoring à une exception : lorsqu'une interaction est présentée à l'agent, Monitoring affiche « Offering » (offre) tandis qu'Analytics affiche « Handling » (traitement). Il s'agit du comportement attendu dans Analytics, car l'état d'offre est déjà considéré comme un état de traitement.

Phone Line 1 (ligne téléphonique 2)

La mesure **Phone Line 1** indique l'état actuel de l'agent sur la ligne téléphonique 1 et la durée de l'état. La seule différence est que lorsque l'agent est en post-traitement, Monitoring affiche « N/A » (S.O.), tandis qu'Analytics affiche l'état du post-traitement.

Phone Line 2 (ligne téléphonique 2)

La mesure **Phone Line 2** est la même que celle de la ligne téléphonique 1, mais pour la ligne 2.

Tot. Time log. In (Temps total de connexion)

La mesure **Tot. Time log. In** dans Monitoring s'appelle Log time (durée de connexion) dans Analytics. Cette mesure indique le temps total pendant lequel l'agent a été connecté depuis le début de la journée.

Dans Monitoring, cette mesure affiche une valeur calculée pour la journée. Chaque fois que l'agent se connecte, la durée est ajoutée à la durée de connexion précédente.

Dans Analytics, la mesure du temps de connexion affiche la durée de connexion de chaque session. Elle ne s'additionne pas à la durée de la session précédente. Cette mesure est réinitialisée chaque fois que l'agent ferme sa session.

Tot. Time Trans (Temps total consacré au traitement)

La mesure **Tot. Time Trans** (temps total consacré au traitement des interactions) dans Monitoring n'a pas d'équivalent dans Analytics.

Max Concurrent chats (maximum de conversations de clavardage)

Le **nombre maximum de conversations de clavardage simultanées** permis pour un agent dans Monitoring n'a pas d'équivalent dans Analytics.

Active Customer Chats (conversations de clavardage actives avec les clients)

La mesure **Active Customer Chats** dans Monitoring n'a pas d'équivalent dans Analytics.

Mesures pour l'intervalle de temps et le jour actuel

Les mesures de rendement des agents suivantes pour l'intervalle de temps et le jour actuel diffèrent entre Analytics et Monitoring.

Acceptées

La mesure **Accepted** représente le nombre d'interactions auxquelles les agents ont répondu. Dans Analytics, les appels de consultation sont considérés comme acceptés par l'agent, tandis que Monitoring ne comprend pas les appels de consultation.

Rejetées

La mesure **Reject** représente le nombre d'interactions qui ont été offertes, mais qui ont été refusées par l'agent. La mesure Reject n'est pas incrémentée lorsque les agents rejettent un appel de consultation dans Monitoring, mais c'est le cas dans Analytics.

AVG. Processing (Temps de traitement moyen)

La mesure **AVG. Processing** dans Monitoring indique la durée moyenne de toutes les interactions traitées par l'agent aujourd'hui dans les états de traitement et de conclusion. Cette mesure n'a pas d'équivalent dans Analytics.

Temps passé à l'état

La mesure **Temps passé à l'état** dans Monitoring montre le pourcentage de temps passé sur chaque statut à partir du moment où l'agent s'est connecté. Dans Analytics, nous avons introduit des mesures individuelles pour suivre le temps passé dans chaque statut, comme Disponible, %Disponible, Travailler hors ligne, %Travailler hors ligne, Offre, %Offre, Manutention, % Manutention, et ainsi de suite.

Connexion à Analytiques 8x8 pour le centre d'appels

Pour vous connecter à Analytiques 8x8 pour le centre d'appels, vous devez être affecté à un rôle de superviseur.

Pour les utilisateurs autonomes :

1. Pour vous connecter, utilisez le lien approprié en fonction de votre emplacement de locataire :
 - Pour les États-Unis : <https://analytics.8x8.com/vcc-login>
 - Pour l'Australie et Hong Kong : <https://analytics-au.8x8.com/vcc-login>
 - Pour l'Europe : <https://analytics-eu.8x8.com/vcc-login>
 - Pour le Canada : <https://analytics-ca.8x8.com/vcc-login>
2. À l'invite, entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.
Votre nom d'utilisateur formé ainsi : nomd'utilisateur@nomdulocataire (par exemple, jsmith@Acmejets).
3. Cliquez sur **Login** (connexion).
L'application Analytics est lancée.

Pour les utilisateurs d'ouverture de session unifiée :

Vous pouvez vous connecter par l'entremise de Ouverture de session unique.

1. Connectez-vous sur <https://login.8x8.com>.
2. Saisissez vos identifiants de connexion et cliquez sur **Login**. Votre nom d'utilisateur formé ainsi : nomd'utilisateur@nomdulocataire (par exemple, jsmith@Acmejets)

3. Dans le panneau de l'application, sélectionnez la case **8x8 Analytics** pour lancer Analytiques 8x8 pour le centre d'appels.

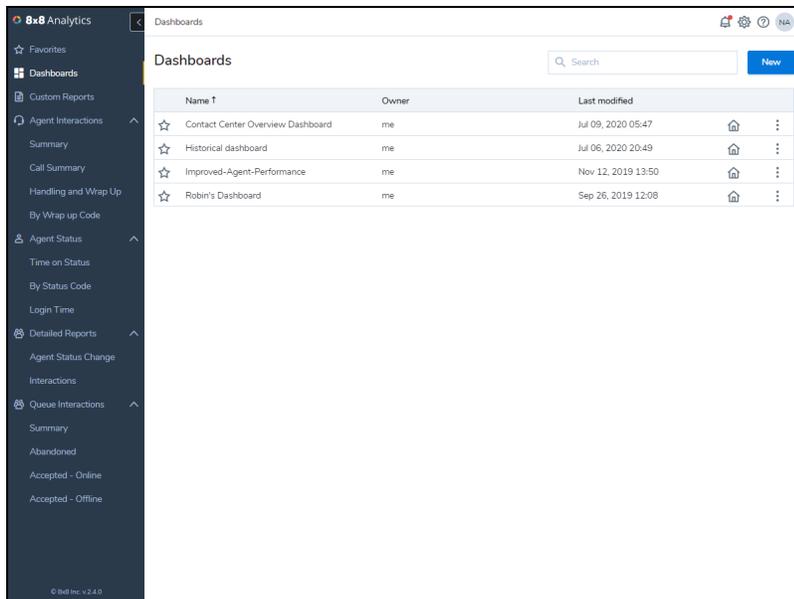


Vous pouvez également vous connecter à l'aide des liens de connexion directe ci-dessous.

1. Pour vous connecter, utilisez le lien approprié en fonction de votre emplacement de locataire :
 - Pour les États-Unis : <https://analytics.8x8.com>
 - Pour l'Australie et Hong Kong : <https://analytics-au.8x8.com>
 - Pour l'Europe : <https://analytics-eu.8x8.com>
 - Pour le Canada : <https://analytics-ca.8x8.com>
2. À l'invite, entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.
Votre nom d'utilisateur formé ainsi : nomd'utilisateur@nomdulocataire (par exemple, jsmith@Acmejets).
3. Cliquez sur **Login** (connexion).
L'application Analytics est lancée.

Connaître l'interface

Lorsque l'application démarre, un menu de navigation se trouve à gauche et un panneau de données à droite. Lorsque vous vous connectez pour la première fois, vous pouvez accéder à un tableau de bord facilement accessible : Contact Center Overview Dashboard (tableau de bord aperçu du centre d'appels). Vous êtes maintenant prêt à créer votre premier tableau de bord.



À gauche, vous avez deux éléments du **menu de navigation** :

- **Favorites (favoris)** : Obtenez la liste de vos tableaux de bord, rapports et widgets favoris.
- **Dashboards (tableaux de bord)** : Créez et modifiez des tableaux de bord personnalisés qui vous donnent accès aux paramètres de rendement des files d'attente et des agents et accédez-y. [En savoir plus.](#)
- **Custom Reports (rapports personnalisés)** : Accédez à tous vos rapports personnalisés sur cette page.
- **Agent Interactions reports (rapports sur les interactions des agents)** : Accédez aux données historiques de l'activité des agents et examinez le rendement de vos agents à l'aide des modèles de rapport par défaut ou personnalisez ces rapports pour répondre à vos besoins opérationnels. [En savoir plus.](#)
- **Agent Status reports (rapports sur l'état des agents)** : Apprenez-en davantage sur la façon dont vos agents utilisent leur temps et comprenez la raison de leurs changements d'état à l'aide des rapports d'état des agents. [En savoir plus.](#)

- **Detailed Interactions reports (rapports détaillés des interactions)** : Recueillez tous les détails d'une interaction à l'aide du [Detailed Interactions report](#). À quelle file d'attente l'appel a-t-il été dirigé? Qui est l'agent qui a géré l'interaction? L'appel a-t-il été mis en attente? Quel a été le résultat de l'appel? Et bien plus encore. [En savoir plus](#).
- **Queue Interactions reports (rapports des interactions dans la file d'attente)** : Accédez aux mesures clés concernant les interactions dans la file d'attente : le nombre d'interactions entrées dans une file d'attente, le nombre d'interactions abandonnées pendant l'attente, le temps d'attente moyen et plus encore. Utilisez les rapports par défaut disponibles ou personnalisez-les pour répondre à vos besoins opérationnels. [En savoir plus](#).

À propos Centre d'appels 8x8 des tableaux de bord

Les tableaux de bord très visuels et intuitifs vous permettent de comprendre instantanément le rendement de votre centre d'appels. Des outils puissants vous montrent ce qui va bien et les éléments à cibler pour améliorer votre expérience client. Créez des graphiques de données adaptés aux besoins de votre entreprise à l'aide de widgets personnalisés et faites le suivi de l'efficacité de vos files d'attente ou de vos agents. Vous pouvez utiliser le tableau de bord prédéfini qui comporte des widgets prédéfinis ou créer votre propre tableau de bord à partir de zéro.

Fonctionnalités

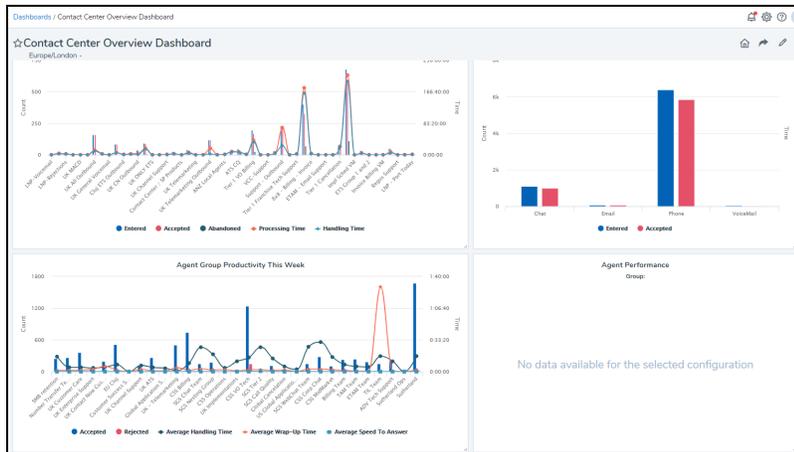
- Accédez à un sommaire de votre activité de file d'attente, y compris le nombre d'interactions qu'une file d'attente a acceptées, rejetées, terminées et plus encore.
- Affichez le rendement des agents dans une file d'attente, y compris l'information sur les mesures totales et moyennes des communications de l'agent.
- Faites le suivi de l'état de tous les agents dans une file d'attente et voyez combien d'agents sont disponibles, en pause, en ligne et plus encore.
- Surveillez les informations en temps réel sur les agents, y compris leur état et les informations sur leur appel en cours.

Introduction du Contact Center Overview Dashboard (tableau de bord aperçu du centre d'appels)

Surveillez le rendement de votre entreprise avec un tableau de bord prédéfini comportant de nombreux widgets clés qui vous aideront à répondre aux besoins de votre entreprise. Que vous fassiez le suivi du temps d'attente moyen des files d'attente au cours du dernier mois ou que vous compariez la durée moyenne de conclusion des agents, vous trouverez tout cela dans le Contact Center Overview Dashboard dès sa sortie de l'emballage. Nous avons conçu le tableau de bord avec des widgets d'historique et de temps réel qui présentent des indicateurs de rendement clés.

À partir du menu, accédez aux **tableaux de bord** pour accéder au Contact Center Overview Dashboard.

Name	Owner	Last modified
Contact Center Overview Dashboard	me	Jul 07, 2020 08:05
Historical dashboard	me	Jul 06, 2020 20:49
Improved-Agent-Performance	me	Nov 12, 2019 13:50
Robin's Dashboard	me	Sep 26, 2019 12:08



Que sont les widgets du tableau de bord?

Utilisez les widgets pour définir les mesures que vous souhaitez afficher dans votre tableau de bord. Surveillez le rendement des agents et des files d'attente en temps réel ou faites le suivi des données historiques à l'aide de widgets. Personnalisez ces widgets pour filtrer les données en fonction de vos besoins opérationnels.

Types de widgets

Analytiques 8x8 pour le centre d'appels offre deux types de widgets pour créer vos propres tableaux de bord :

- **Widgets d'historique** : Vous permet de créer des graphiques de données avec des données historiques. Accédez aux données historiques sur les activités des files d'attente ou des agents pour la journée précédente, les 7 derniers jours, les 30 derniers jours ou plus. Que vous fassiez le suivi des activités hebdomadaires des files d'attente ou des agents, personnalisez votre tableau de bord avec les widgets d'historique suivants.
 - **Activité des agents** : Découvrez le nombre d'interactions acceptées, rejetées et abandonnées par chaque agent. Comparez ces mesures avec celles des autres agents qui servent la même file d'attente ou le même groupe d'agents. Quel est le rendement de l'agent John par rapport à celui de l'agent Lee? À quoi ressemble

leur temps de traitement moyen?

- **Activité de groupes d'agents** : Accédez aux mesures de rendement clés pour un groupe d'agents et comparez-les avec d'autres groupes d'agents.
- **Activité de file d'attente** : Découvrez si le temps d'attente d'une file d'attente est monté en flèche dans la dernière semaine. Était-ce lié au nombre d'interactions entrées dans la file d'attente? Obtenez ces mesures essentielles, comprenez les corrélations et prenez des décisions opérationnelles.
- **Activité selon les supports** : Utilisez ce widget pour faire le suivi des mesures clés comme le temps d'attente moyen, le temps de traitement et le nombre d'interactions par type de support. Quel est le temps d'attente moyen pour les messages vocaux? Pour quel type de support avons-nous le plus long temps d'attente? Et bien plus.
- **Widgets en temps réel** : Vous permettent d'accéder aux indicateurs de rendement clés des files d'attente et des agents en temps réel ou à intervalles courts. Que vous fassiez le suivi du nombre d'agents disponibles pour prendre des appels en temps réel ou du temps d'attente moyen au cours des 30 dernières minutes, obtenez les données en temps réel à l'aide de ces widgets en temps réel.
 - **Sommaire de la file d'attente** : Consultez un aperçu de toutes les mesures de votre file d'attente. Combien d'interactions ont été entrées, acceptées, abandonnées et quelles sont les moyennes?
 - **Rendement des agents** : Faites le suivi de la façon dont les agents d'une file d'attente donnée traitent les interactions. Combien d'appels John a-t-il traités au cours des 30 dernières minutes? Combien en a-t-il abandonné? Quel est son temps moyen de traitement des appels, de conclusion et plus encore?
 - **État des agents** : Voyez un aperçu de l'état des agents dans une file d'attente particulière. Combien d'agents sont disponibles, sont en pause, travaillent hors ligne et plus encore? Le superviseur peut surveiller si le nombre d'agents disponibles tombe en dessous de 2 et prendre les mesures nécessaires si le trafic de la file d'attente est élevé.
 - **Ressources des agents** : Surveillez l'état de chaque agent en temps réel, observez depuis combien de temps ils ont passé en appel, vérifiez si l'appel est entrant ou sortant, et voyez l'identifiant de l'appelant et son numéro.
 - **Statistiques d'un agent unique et statistiques d'une seule file d'attente** : Accédez rapidement aux indicateurs de rendement clés critiques sur votre tableau de bord sans avoir à les rechercher sur votre tableau de bord riche en données. Sélectionnez une mesure du rendement importante pour un agent ou une file d'attente, puis créez un widget pour l'afficher bien en évidence sur votre tableau de bord. Grâce à une meilleure visibilité, vous pouvez atteindre les chiffres rapidement et prendre des mesures correctives.

Cas d'utilisation

Pour mieux comprendre la puissance de Analytiques 8x8 pour le centre d'appels, jetons un coup d'œil au cas d'utilisation simple suivant.

John est l'un des superviseurs du centre d'appels d'AcmeJets, une compagnie aérienne qui exerce ses activités aux États-Unis. AcmeJets exploite des vols intérieurs partout au pays et gère de nombreuses interactions avec les clients par l'intermédiaire de son centre d'appels. Que ce soit pour réserver des billets, changer ou annuler des billets, ou simplement pour vérifier l'horaire des vols, l'équipe d'agents de John est constamment occupée à aider les clients. John supervise des agents appartenant aux files d'attente de niveau 1, de niveau 2 et de niveau 3. Étant donné l'achalandage élevé d'appels, John doit :

- Surveiller le trafic des appels des files d'attente pour les niveaux 1, 2 et 3.
- Faire le suivi de la disponibilité des agents dans chaque file d'attente et voir l'état de chaque agent en temps réel.
- Superviser le rendement des agents dans chaque file d'attente à intervalles réguliers.
- Établir des seuils pour les mesures critiques afin d'entreprendre des actions rapides et opportunes.
- Projeter les données sur le rendement des files d'attente et l'état des agents sur l'étage du centre d'appels.
- Transmettre les mesures à son supérieur.

À l'aide de l'outil Analytiques 8x8 pour le centre d'appels, John peut gérer ces responsabilités rondement. Il réalisera les actions suivantes pour assurer l'accès aux bonnes mesures.

Pour créer son tableau de bord quotidien, John doit ajouter des widgets pour surveiller les éléments suivants :

- Sommaire de la file d'attente pour les niveaux 1, 2 et 3.
- Rendement des agents pour le niveau 1.
- État des agents pour le niveau 1.
- État des agents pour les niveaux 2 et 3.
- Ressources des agents pour le niveau 1.
- Widgets de file d'attente unique et de statistiques des agents.

John doit garder les éléments visuels sur le tableau de bord au minimum pour qu'il puisse se concentrer sur les mesures essentielles. Apprenez [comment créer des widgets](#).

Créer un tableau de bord à l'aide des widgets

Pour créer un tableau de bord, vous devez utiliser un ou plusieurs des types de widgets disponibles. Les widgets vous permettent de sélectionner les mesures pertinentes aux files d'attente, à l'état des agents, au rendement des agents et aux ressources des agents. De cette façon, vous pouvez consulter les renseignements que vous devez connaître afin d'assurer un niveau élevé de qualité du service.

Types de widgets

Analytiques 8x8 pour le centre d'appels offre deux types de widgets pour les tableaux de bord :

- **Widgets d'historique** : Vous permet de créer des graphiques de données avec des données historiques. Accédez aux données historiques sur les activités des files d'attente ou des agents pour la journée précédente, les 7 derniers jours, les 30 derniers jours ou plus. Que vous fassiez le suivi des activités hebdomadaires des files d'attente ou du rendement des agents, personnalisez votre tableau de bord avec les widgets d'historique.
- **Widgets en temps réel** : Vous permettent d'accéder aux indicateurs de rendement clés des files d'attente et des agents en temps réel ou à intervalles courts. Que vous fassiez le suivi du nombre d'agents disponibles pour prendre des appels en temps réel ou du temps d'attente moyen au cours des 30 dernières minutes, obtenez les données en temps réel à l'aide de ces widgets en temps réel.

Fonctionnalités

- Personnalisez votre tableau de bord en créant des widgets adaptés aux besoins de votre entreprise.
- Affichez les mesures de niveau file d'attente et de niveau agent sur demande.
- Accédez à un sommaire de votre activité de file d'attente, y compris le nombre d'interactions qu'une file d'attente a acceptées, rejetées, terminées et plus encore.
- Affichez le rendement des agents dans une file d'attente, y compris l'information sur les mesures totales et moyennes des communications de l'agent.
- Faites le suivi de l'état de tous les agents dans une file d'attente et voyez combien d'agents sont disponibles, en pause, en ligne et plus encore.
- Surveillez les informations en temps réel sur les agents, y compris leur état et les informations sur leur appel en cours.

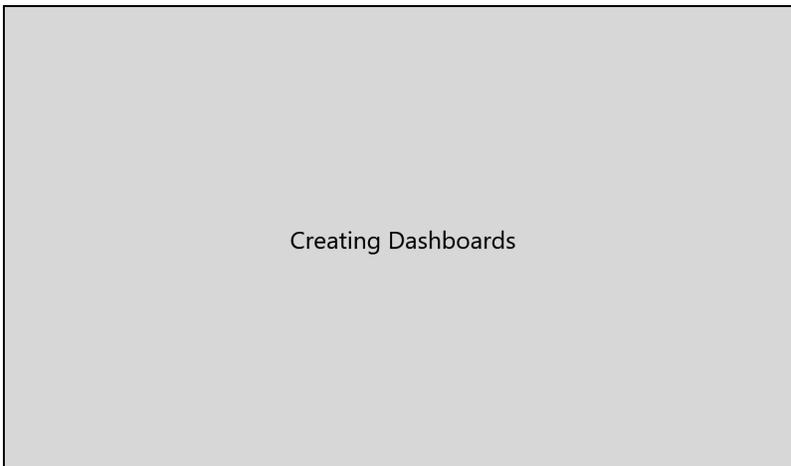
Pour créer un tableau de bord au moyen de widgets :

1. Après avoir ouvert une session, cliquez sur **Tableaux de bord** dans le menu de navigation.
2. Dans le coin supérieur droit, cliquez sur **Nouveau** pour créer un nouveau tableau de bord.
3. Entrez un nom pour le tableau de bord.
4. Sélectionnez le fuseau horaire.



Remarque : Le fuseau horaire sélectionné pour le tableau de bord affecte les données présentées sur les widgets configurés.

5. Cliquez sur  pour ajouter un widget à partir des groupes de widgets d'historique ou de temps réel.
6. En fonction du widget sélectionné, entrez et sélectionnez les renseignements requis. Vous pouvez ajouter autant de widgets que nécessaire au tableau de bord.
7. Après avoir ajouté les widgets, enregistrez le tableau de bord.



Ajoutez un widget de temps réel

Analytiques 8x8 pour le centre d'appels offre les widgets de temps réel suivants :

Ajouter un widget de sommaire des files d'attente

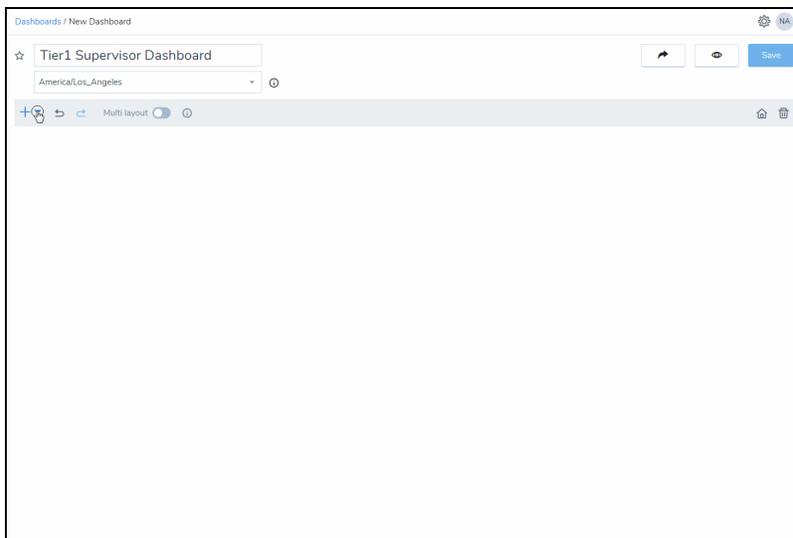
Avec le widget de résumé des files d'attente, vous pouvez obtenir une vue aérienne de votre file d'attente sur demande. Les mesures de ce widget comprennent le nombre d'interactions acceptées, abandonnées et entrées par les agents dans la file d'attente, le temps d'attente moyen pour la file d'attente et bien plus encore! De cette façon, vous pouvez immédiatement voir si la file d'attente répond à ses exigences de service et ainsi trouver des moyens d'augmenter l'efficacité de votre file d'attente.

Fonctionnalités

Accédez à un sommaire de votre activité de file d'attente, y compris le nombre d'interactions qu'une file d'attente a acceptées, rejetées, terminées et plus encore.

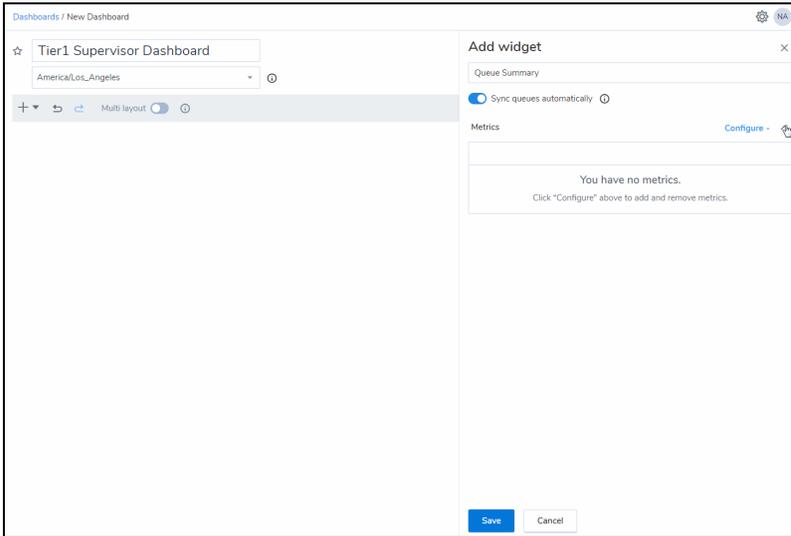
Pour créer un widget de résumé de file d'attente :

1. Cliquez sur  , et sélectionnez pour ajouter un widget **Résumé de la file d'attente** dans le menu déroulant.



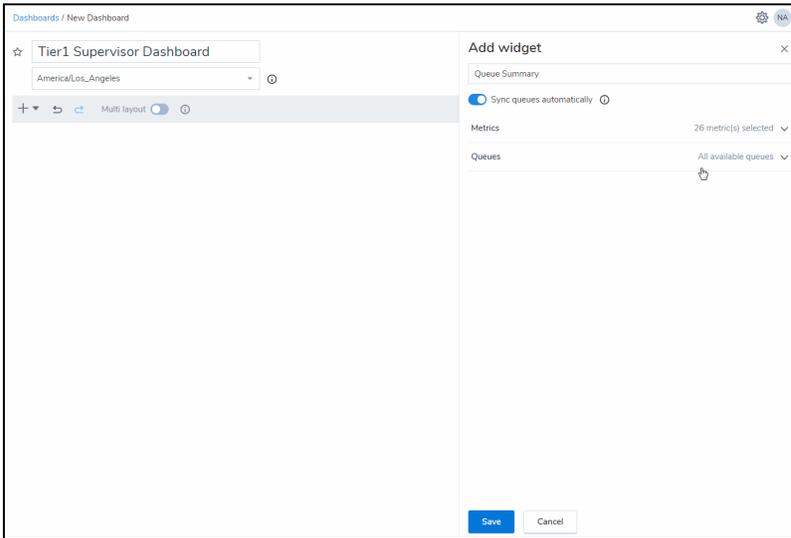
2. Dans le widget qui s'ouvre à droite, entrez le nom du widget.
3. Sous **Afficher les mesures sous**, sélectionnez l'option pour afficher les données sous forme de tableau ou graphique. Le graphique est actualisé toutes les cinq secondes.

4. Pour sélectionner les mesures désirées, cliquez sur  à côté de Mesures, puis sur **Configurer** pour sélectionner une mesure dans la liste des mesures disponibles ou faites une recherche pour trouver et ajouter des mesures précises.



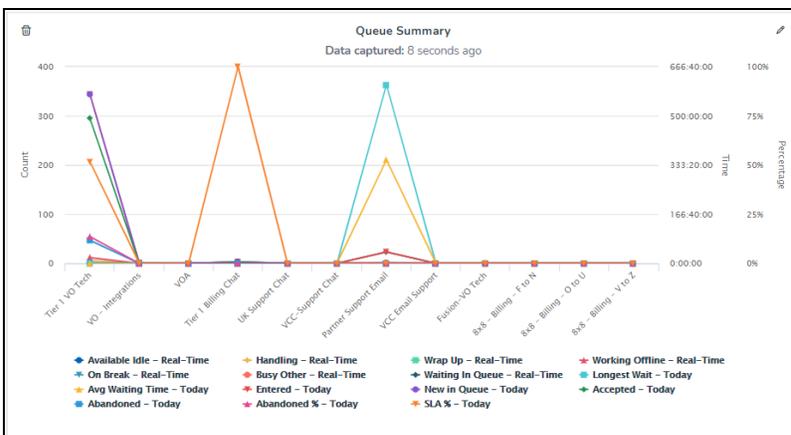
Remarque : Les mesures sont classées en fonction des mesures d'intervalle de temps, des mesures en temps réel et des mesures pour aujourd'hui.

5. Sélectionnez les files d'attente que vous supervisez. Cliquez sur  à côté des files d'attente, puis sur **Configurer** pour sélectionner une file d'attente dans la liste déroulante ou recherchez dans la liste pour ajouter des files d'attente précises rapidement (John choisit les niveaux 1, 2 et 3).



6. Cliquez sur **Enregistrer**. Le widget de résumé de file d'attente est sauvegardé.

Name	Abd 30m	Accept 30m	Avg Hand Time 30m	Ent 30m	LWQ 30m	SLA % 30m	SLA % 1h	SLA % 4h	SLA % 8h	SLA % 12h	LWQ RT	Wait Q RT	AWT 15m
ATS Tier 1 Escalat	0	1	-	1	0:00:06	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	-	0	0:00:06
Tier 1 Call Quality	1	2	0:00:26	4	0:04:17	66.67%	66.67%	66.67%	66.67%	50.00%	-	0	0:00:07
Tier 1 VO Tech	1	27	0:11:09	28	0:00:25	96.43%	98.31%	99.23%	99.27%	99.30%	3:05:00	2	0:00:08



Les données d'intervalle sont recueillies à intervalles de 15 minutes et de 30 minutes.

Ajouter un widget de rendement des agents

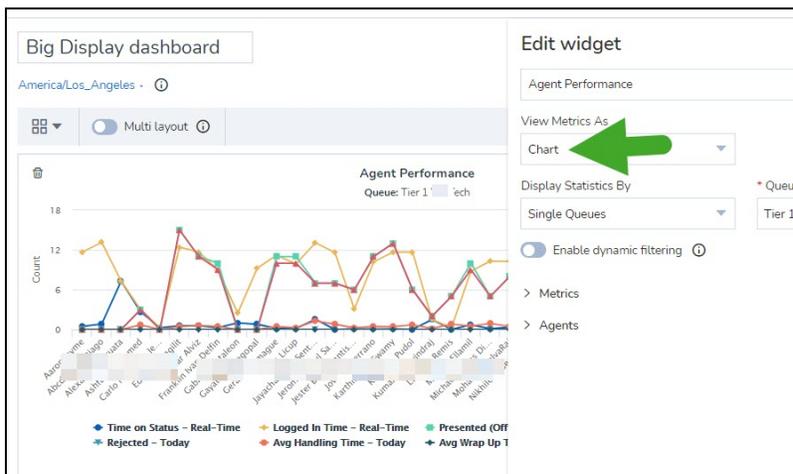
Pour ajouter un widget de rendement des agents, vous devez sélectionner une file d'attente, sélectionner les mesures de rendement des agents, comme le nombre d'appels, acceptés, rejetés, traités, la durée moyenne de traitement, et plus encore pour chaque agent sélectionné. Ces mesures reflètent les données des 15 dernières minutes, 30 dernières minutes ou pour la journée jusqu'à maintenant. Vous pouvez également accéder aux mesures en temps réel sur l'état actuel de l'agent, l'état aux lignes 1 et 2 et sur la durée de connexion.

Fonctionnalités

Affichez le rendement des agents dans une file d'attente, y compris l'information sur les mesures totales et moyennes des communications de l'agent.

Pour créer un widget de rendement des agents :

1. Cliquez sur , et sélectionnez l'option pour ajouter un widget **Rendement des agents** dans le menu déroulant.
2. Dans le widget qui s'ouvre à droite, entrez le nom du widget.
3. Sélectionnez une file d'attente dans la liste déroulante (John choisit le niveau 1).
4. Sous **Afficher les mesures sous**, sélectionnez l'option pour afficher les données sous forme de tableau ou graphique. Le graphique est actualisé toutes les cinq secondes.



5. Activez le **filtrage dynamique**. Le filtrage dynamique reflète les mesures de toute file d'attente sélectionnée dans le sommaire de file d'attente du tableau de bord. Si le filtrage dynamique n'est pas sélectionné, il affiche uniquement les mesures de rendement des agents pour la file d'attente sélectionnée.

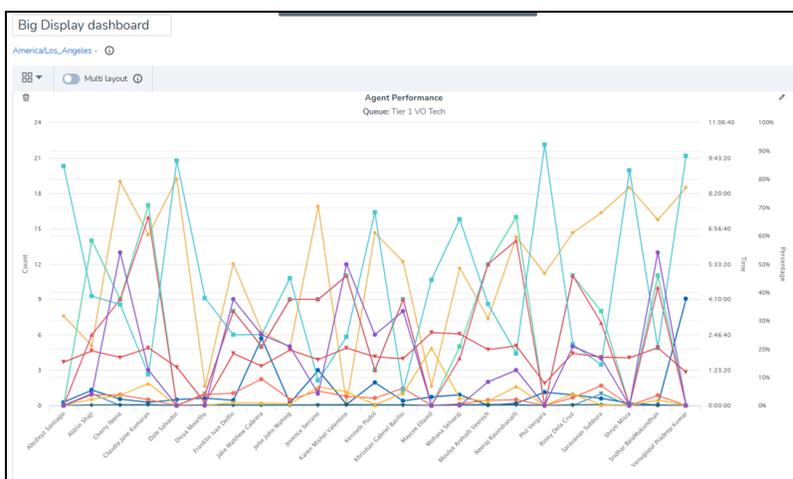
Par exemple, John doit toujours faire le suivi du rendement des agents des trois files d'attente. Il choisit donc le type de données dynamique. Il lui permet d'afficher les paramètres de rendement des agents de l'une des trois files d'attente en sélectionnant simplement la file d'attente désirée dans le widget Résumé de file d'attente.

6. L'option de **synchronisation automatique des agents** est activée par défaut et permet de sélectionner tous les agents que vous supervisez. Désactivez ce paramètre pour sélectionner manuellement les agents désirés dans la liste ou filtrez par mots-clés.
7. Pour sélectionner les mesures désirées, cliquez sur  à côté de **Mesures**, puis sur **Configurer** pour sélectionner une mesure dans la liste des mesures disponibles ou faites une recherche pour trouver et ajouter des mesures précises.



Remarque : Les mesures sont classées en fonction des mesures d'intervalle de temps, des mesures en temps réel et des mesures pour aujourd'hui.

8. Sélectionnez les agents pour lesquels vous avez besoin des données. Cliquez sur  à côté d'Agents, puis sur **Configurer** pour sélectionner une file d'attente dans la liste déroulante ou recherchez dans la liste pour ajouter des files d'attente précises rapidement (John choisit les niveaux 1, 2 et 3).
9. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer le widget de rendement des agents. Le tableau de données apparaît sur le côté gauche du panneau.
10. Redimensionnez le tableau de données ou le graphique pour bien le voir.



Ajouter un widget d'état des agents

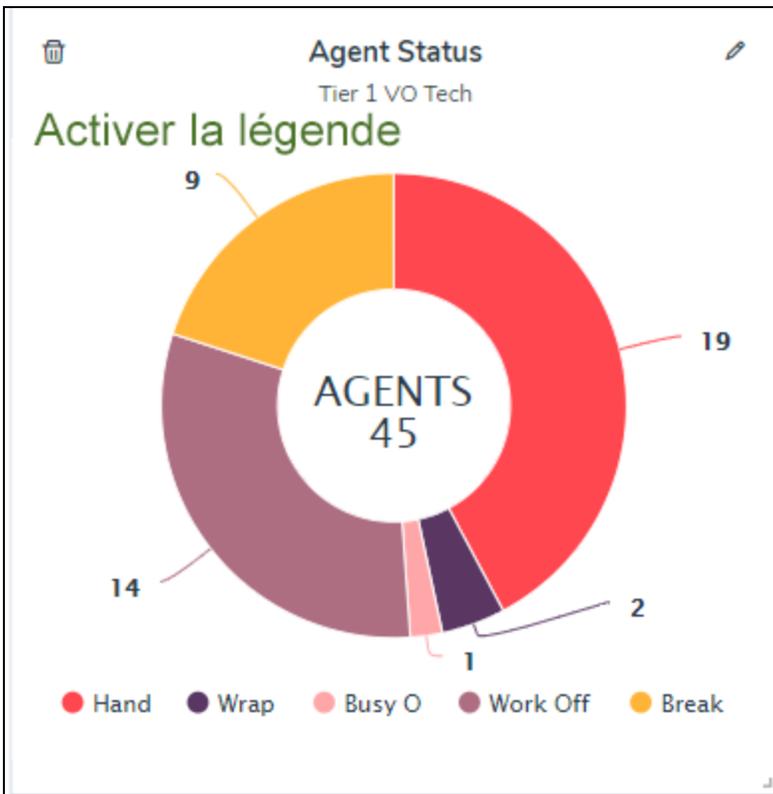
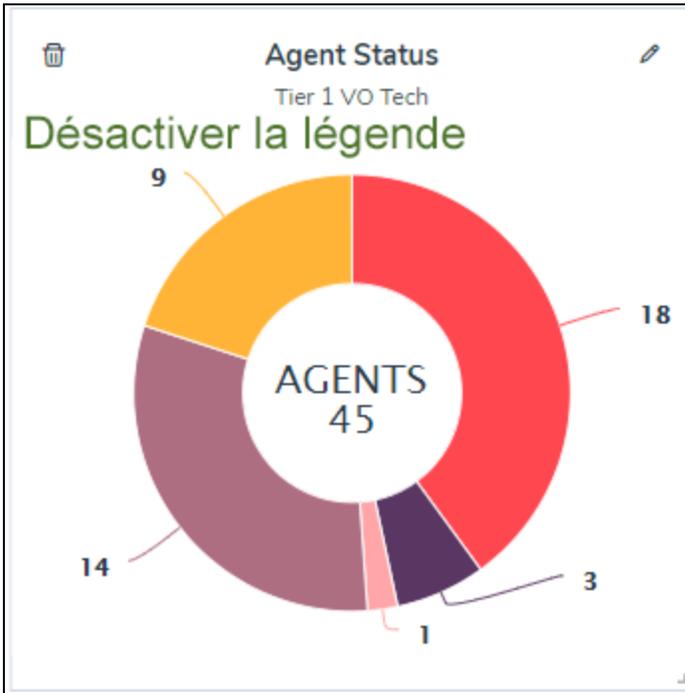
Le widget d'état des agents vous permet de vérifier le nombre d'agents dans chaque état pour une file d'attente particulière. Combien d'agents sont disponibles, travaillent hors ligne ou sont occupés à traiter des interactions dans cette file d'attente ou dans une autre file d'attente, ou sont en pause? Le diagramme circulaire montre les données d'état en temps réel.

Fonctionnalités

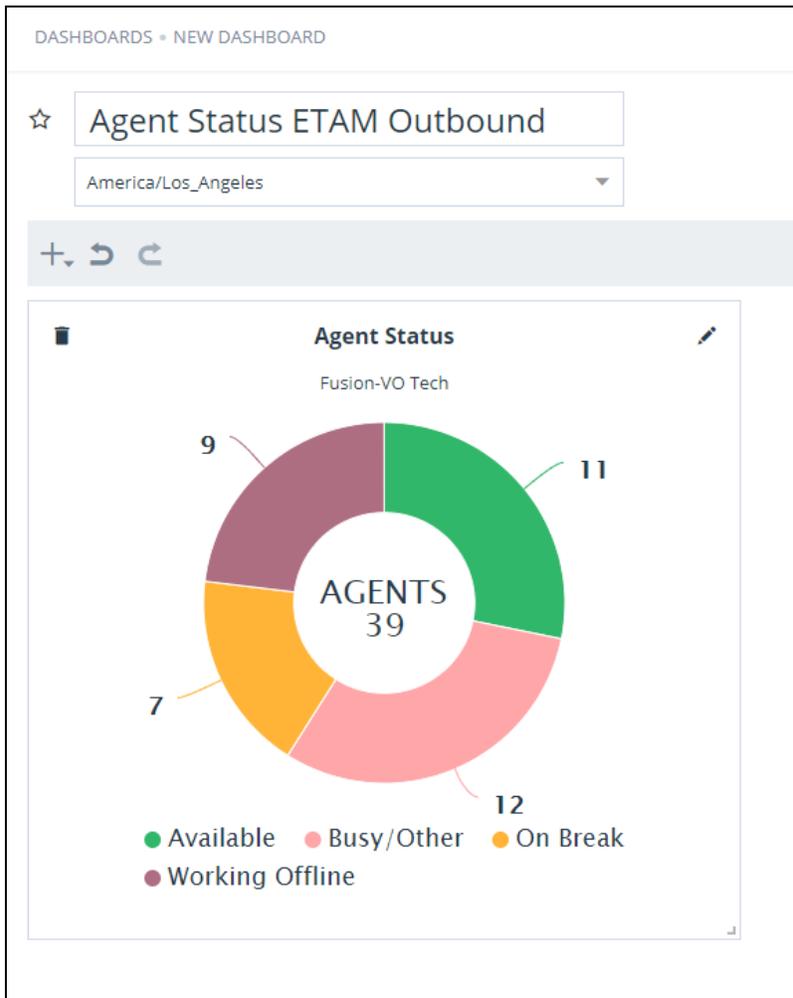
Faites le suivi de l'état de tous les agents dans une file d'attente et voyez combien d'agents sont disponibles, en pause, en ligne et plus encore.

Pour créer un widget d'état des agents :

1. Cliquez sur , et sélectionnez pour ajouter un widget **État des agents** dans le menu déroulant.
2. Dans le widget qui s'ouvre à droite, entrez le nom du widget.
3. Sélectionnez une file d'attente dans la liste déroulante (John choisit le niveau 1).
4. Activez le **filtrage dynamique**. Le filtrage dynamique reflète les mesures de toute file d'attente sélectionnée dans le sommaire de file d'attente du tableau de bord. Si le filtrage dynamique n'est pas sélectionné, il affiche uniquement les mesures de rendement des agents pour la file d'attente sélectionnée. Par exemple, John doit s'assurer que les agents sont disponibles dans la file d'attente de niveau 1, qui gèrent les interactions avec les clients de catégorie supérieure. Pour garder un œil sur les données en tout temps, John choisit le type statique.
5. Faites glisser le bouton **Activer la légende** pour afficher ou masquer les indicateurs d'information dans le diagramme circulaire.



6. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer le widget d'état des agents.
Le diagramme circulaire de données apparaît sur le côté gauche du panneau.
7. Redimensionnez le diagramme circulaire ou le graphique pour bien le voir.



John crée un widget d'état de second agent et choisit la file d'attente de niveau 2, mais sélectionne le type de données dynamique. Ce widget l'aide à surveiller l'état des agents des niveaux 2 et 3 en sélectionnant simplement la file d'attente désirée dans le widget Résumé de file d'attente.

Ajouter un widget de ressources des agents

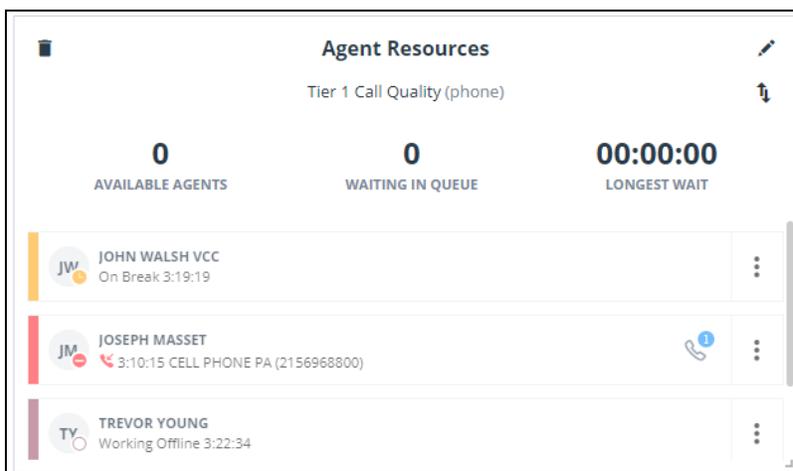
Le widget ressources des agents vous permet simplement d'accéder aux données en temps réel sur l'état d'un agent. Emilie au niveau 1 est-elle dans un appel ou est-elle disponible pour prendre un appel? Si elle est en appel, depuis combien de temps est-elle en appel? Avec qui est-elle en appel? Ce widget répond à toutes ces questions en temps réel. L'état de chaque agent dans la file d'attente sélectionnée est indiqué par la couleur utilisée dans le diagramme circulaire de l'état de l'agent.

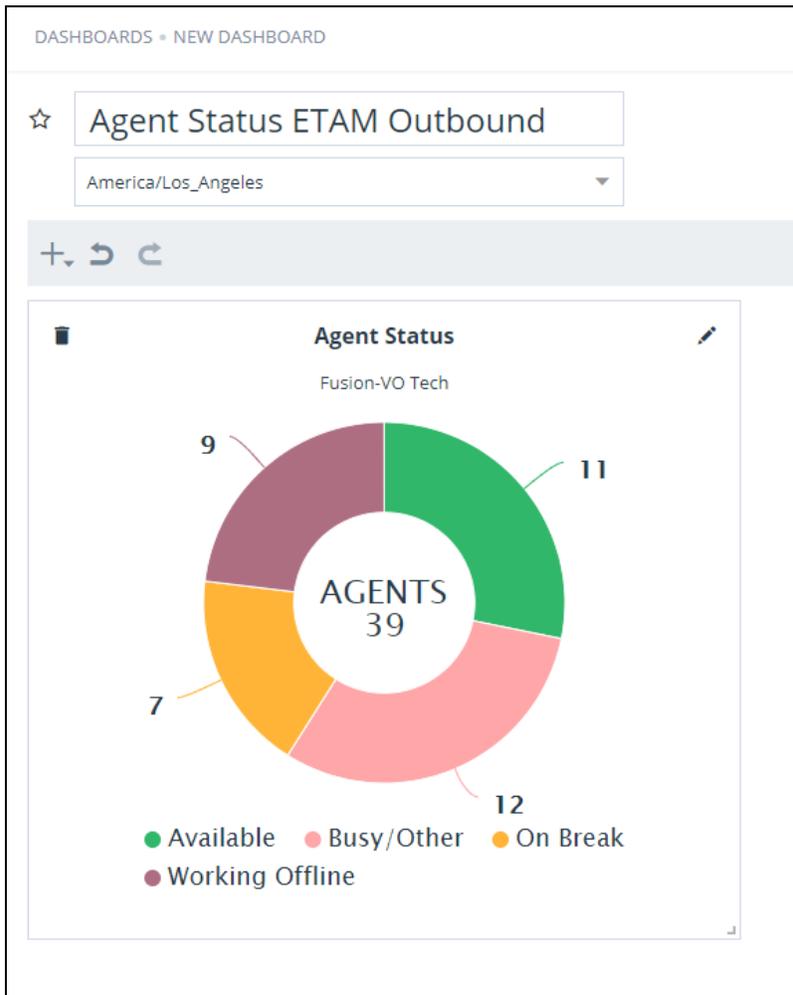
Fonctionnalités

Surveillez les informations en temps réel sur les agents, y compris leur état et les informations sur leur appel en cours.

Pour créer un widget de ressources des agents :

1. Cliquez sur , et sélectionnez l'option pour ajouter un widget **Ressources des agents** dans le menu déroulant.
2. Dans le widget qui s'ouvre à droite, entrez le nom du widget.
3. Sélectionnez une file d'attente dans la liste déroulante (John choisit le niveau 1).
4. Activez le **filtrage dynamique**. Le filtrage dynamique reflète les mesures de toute file d'attente sélectionnée dans le sommaire de file d'attente du tableau de bord. Si le filtrage dynamique n'est pas sélectionné, il affiche uniquement les mesures de rendement des agents pour la file d'attente sélectionnée.
Par exemple, John doit s'assurer que les agents utilisent leur temps efficacement. Il surveille la durée de la pause d'un agent, vérifie s'il a dépassé la durée de pause permise et sonne un agent pour qu'il se rende disponible rapidement si le nombre d'agents disponibles est trop bas.
5. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer le widget de ressources des agents.





John a maintenant terminé la création de tous les widgets nécessaires. La prochaine étape consiste à créer des seuils qui serviront à vérifier les mesures critiques.

Ajouter un widget de mesure unique

En tant que responsable d'un centre de contact qui surveille les performances des agents ou la capacité de traitement des appels d'une file d'attente, vous souhaitez suivre de près certains indicateurs clés de performance (ICP) pour garantir la satisfaction des clients. Qu'il s'agisse du temps d'attente d'un appel dans une file d'attente ou de la mise en attente la plus longue par un agent, vous voulez accéder rapidement à ces indicateurs sans avoir à les chercher sur votre tableau de bord riche en données. Avec le nouveau widget de mesure unique pour les agents ou les files d'attente, vous pouvez désormais sélectionner une mesure importante et créer un widget pour afficher ces indicateurs clés de performance critiques de manière visible, comme vous le souhaitez. Cela améliore la visibilité des mesures les plus importantes. Vérifiez si le temps moyen de traitement d'un appel d'agent dépasse cinq minutes, ou si le temps

d'attente le plus long d'une file d'attente dépasse une certaine limite de temps. Ces widgets attirent immédiatement l'attention sur les indicateurs clés de performance du tableau de bord. Obtenez rapidement les chiffres et prenez des mesures correctives.

Fonctionnalités

- Obtenez une meilleure visibilité des indicateurs de rendement clés critiques sur le tableau de bord riche en données en utilisant des widgets à statistiques uniques.
- Créez un widget de mesure unique pour toute mesure de rendement des files d'attente ou des agents.

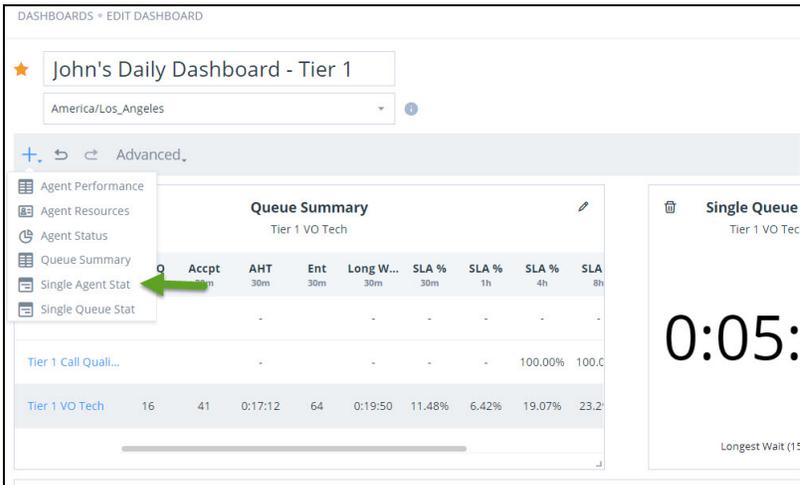
Vous pouvez créer un widget de mesure unique pour les files d'attente ou les agents :

- Pour les files d'attente : Sélectionnez à partir de n'importe quelle mesure de rendement de file d'attente disponible et créez un seul widget de statistiques de file d'attente.
- Pour les agents : Sélectionnez une des mesures de rendement des agents disponibles et créez un seul widget de statistiques.

Créez un widget de statistique unique pour les mesures de rendement des files d'attente ou des agents :

1. Rendez-vous sur **Tableaux de bord**, puis sélectionnez un tableau de bord existant.

2. Dans le mode de modification, cliquez sur , et sélectionnez **Statistiques d'une seule file d'attente** ou **Statistiques d'un seul agent** pour ajouter un nouveau widget de statistiques dans le menu.



The screenshot shows the 'DASHBOARDS • EDIT DASHBOARD' interface. The dashboard title is 'John's Daily Dashboard - Tier 1' and the location is 'America/Los_Angeles'. A menu on the left lists various widget categories: Agent Performance, Agent Resources, Agent Status, Queue Summary, Single Agent Stat, and Single Queue Stat. A green arrow points to 'Single Queue Stat'. The main area displays a 'Queue Summary' widget for 'Tier 1 VO Tech' with a table of metrics. To the right, a 'Single Queue' widget shows a large timer at '0:05:'. Below the table, there is a horizontal scrollbar.

	Accpt	AHT	Ent	Long W...	SLA %	SLA %	SLA %	SLA
		30m	30m	30m	30m	1h	4h	8h
Tier 1 Call Quali...	-	-	-	-	-	-	100.00%	100.0
Tier 1 VO Tech	16	41	0:17:12	64	0:19:50	11.48%	6.42%	19.07%

3. Dans la boîte Ajouter un widget, ajoutez un nom, puis sélectionnez la file d'attente désirée et une mesure.

4. Activez le bouton de filtrage dynamique pour appliquer la mesure de façon dynamique pour une file d'attente ou un agent désiré.
5. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer le widget.
6. Placez le widget nouvellement créé sur votre tableau de bord, au besoin, et enregistrez votre tableau de bord.

Appliquer les seuils à un widget de statistique unique

Un seuil vous permet de définir une limite pour une mesure, qui alerte les superviseurs lorsqu'ils sont dépassés, requérant leur attention. Les alertes de seuil peuvent vous avertir de surveiller de près les paramètres, et nécessiter une action. Vous pouvez créer et appliquer des seuils aux files d'attente et obtenir des alertes visuelles et sonores lorsque les seuils sont atteints. Si vous créez un seuil pour le temps d'attente le plus long dans une file d'attente, attribuez-le à une file d'attente et créez un widget de statistique unique pour cette mesure, vous pouvez regarder les alertes visuelles de seuil sur la mesure statistique unique. Apprenez à créer et à attribuer des seuils et recevez des alertes instantanées lorsque les mesures divergent.

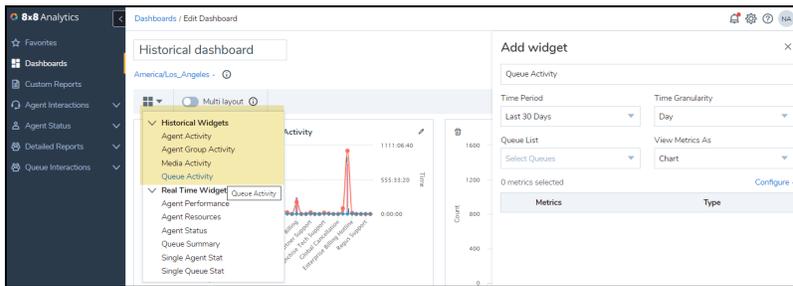
Ajouter un widget d'historique

Analytiques 8x8 pour le centre d'appels offre quatre widgets d'historique :

Activité de file d'attente

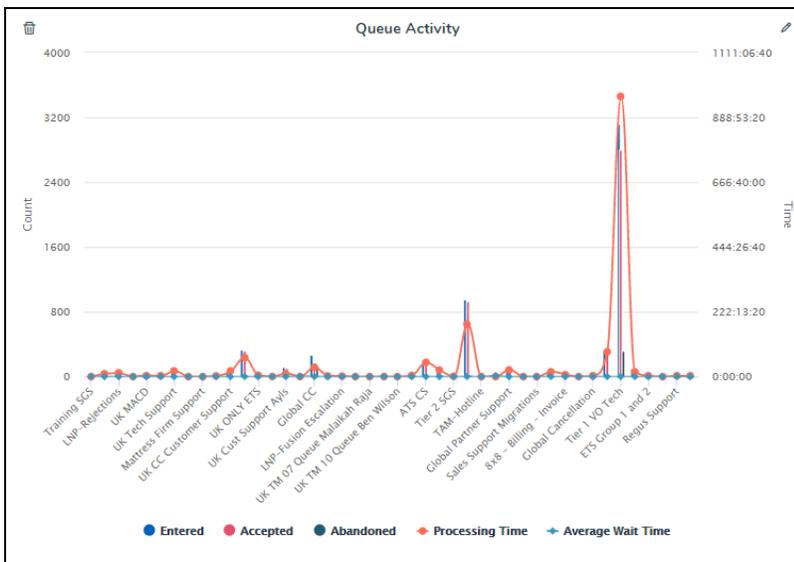
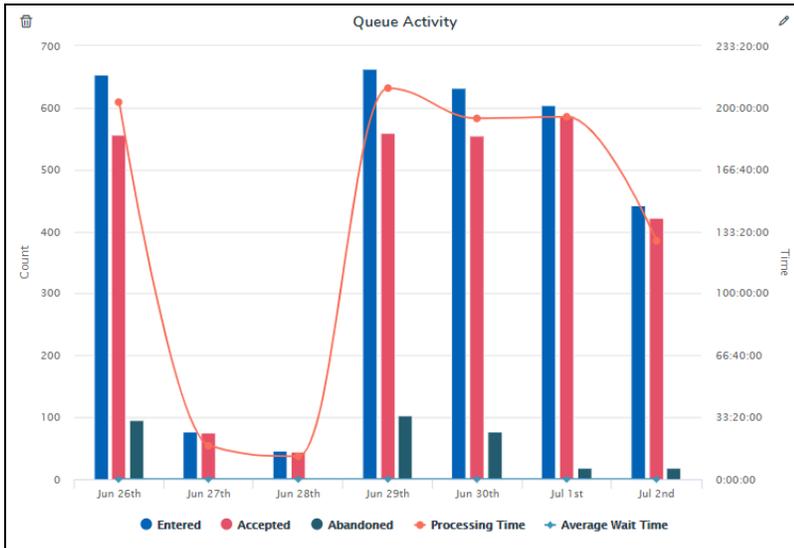
En tant que superviseur, disons que vous voulez comprendre comment le nombre d'interactions saisies est lié au temps de traitement dans une file d'attente. Y a-t-il eu une augmentation du nombre d'interactions et du temps d'attente au cours de la dernière semaine?

1. Ouvrez une session dans Analytiques 8x8 pour le centre d'appels.
2. Accédez aux **tableaux de bord**. Sélectionnez un tableau de bord existant ou créez un nouveau tableau de bord.
3. Cliquez sur  et sélectionnez le widget **Activité de file d'attente** dans la liste des widgets d'historique du menu déroulant.



4. Entrez un nom pour le widget.
5. Sélectionnez cette option pour obtenir les données d'une **période donnée**, comme les 7 derniers jours, la veille, les 30 derniers jours et plus encore ou sélectionnez une plage de dates personnalisée.
6. Sélectionnez la **granularité dans le temps** pour regrouper les données parmi les choix disponibles. Supposons que vous choisissiez d'obtenir des données pour les 30 derniers jours, que vous pouvez définir pour regrouper les données chaque jour ou chaque semaine.
7. Sélectionnez toutes les files d'attente ou les files d'attente individuelles pour recueillir des données.
8. Sous **Afficher les mesures sous**, sélectionnez l'option pour afficher les données sous l'un des formats suivants :
 - **Graphique** : Affiche les données dans un format graphique. Vous pouvez également sélectionner un format graphique spécifique, tel que le graphique à barres  , le graphique linéaire  , le graphique en pointillés  et le graphique en aires  .
 - **Tableau** : Affiche les données en lignes et en colonnes dans un format tabulaire.
 - **Grand chiffres** : Affiche jusqu'à trois indicateurs clés en gros caractères et en caractères gras. Vous pouvez également mettre en lumière vos mesures à l'aide d'une couleur de fond. [En savoir plus.](#)
 - **Carte thermique** : Affiche les données sous forme de carte thermique. Une carte thermique utilise un système de codage par couleur pour représenter les valeurs. Elle est utile lorsque vous disposez de données volumineuses et que vous devez détecter rapidement les valeurs aberrantes. [En savoir plus.](#)
9. Sélectionnez toutes les mesures ou mesures individuelles telles qu'entré, accepté, abandonné, temps de traitement, temps d'attente.
10. De plus, vous pouvez voir les totaux globaux des mesures clés de la légende. Lorsque vous modifiez un widget, activez simplement l'option **Afficher les totaux globaux**.
11. Cliquez sur **Enregistrer** pour afficher les données dans le format sélectionné.

Lorsque vous exécutez le widget, vous pouvez voir le graphique des données indiquant les mesures clés. Vous pouvez voir si le temps de traitement moyen a augmenté avec le nombre d'interactions. Y avait-il une corrélation? Le temps de traitement a-t-il augmenté? En examinant simplement le graphique, vous pouvez maintenant voir les tendances.

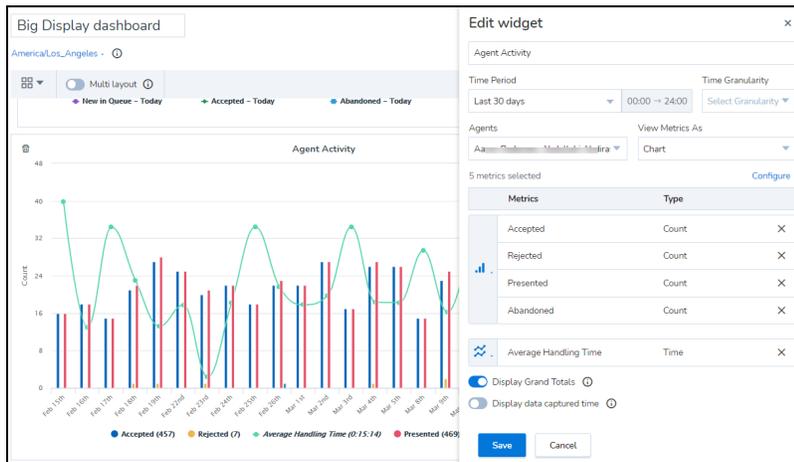


Si vous souhaitez simplement faire le suivi des files d'attente avec les temps d'attente les plus élevés, définissez la granularité de temps à « aucun » et exécutez le rapport. Vous pouvez maintenant voir le temps de traitement et le temps d'attente par file d'attente. Voyez-vous quelles files d'attente ont un temps de traitement supérieur à la moyenne? Ces données vous aident à enquêter plus en détail.

Activité des agents

Disons que vous voulez faire le suivi du rendement d'un agent individuel, comparer son rendement à celui d'autres agents qui servent la même file d'attente ou le même groupe.

1. Cliquez sur  et sélectionnez le widget **Activité des agents** dans la liste des widgets d'historique de la liste déroulante.
2. Sélectionnez cette option pour obtenir les données d'une **période donnée**, comme les 7 derniers jours, la veille, les 30 derniers jours et plus encore ou sélectionnez une plage de dates personnalisée.
3. Sélectionnez la **granularité dans le temps** pour regrouper les données parmi les choix disponibles. Supposons que vous choisissiez d'obtenir des données pour les 30 derniers jours, que vous pouvez définir pour regrouper les données chaque jour ou chaque semaine.
4. Sélectionnez tous les agents par défaut ou sélectionnez des agents spécifiques.
5. Sous **Afficher les mesures sous**, sélectionnez l'option pour afficher les données sous l'un des formats suivants :
 - **Graphique** : Affiche les données dans un format graphique. Vous pouvez également sélectionner un format graphique spécifique, tel que le graphique à barres , le graphique linéaire , le graphique en pointillés  et le graphique en aires .
 - **Tableau** : Affiche les données en lignes et en colonnes dans un format tabulaire.
 - **Grand chiffres** : Affiche jusqu'à trois indicateurs clés en gros caractères et en caractères gras. Vous pouvez également mettre en lumière vos mesures à l'aide d'une couleur de fond. [En savoir plus.](#)
 - **Carte thermique** : Affiche les données sous forme de carte thermique. Une carte thermique utilise un système de codage par couleur pour représenter les valeurs. Elle est utile lorsque vous disposez de données volumineuses et que vous devez détecter rapidement les valeurs aberrantes. [En savoir plus.](#)
6. Sélectionnez les mesures suivantes : Présenté, accepté, rejeté, temps de conclusion moyen et temps de traitement moyen.
7. De plus, vous pouvez voir les totaux globaux des mesures clés de la légende. Lorsque vous modifiez un widget, activez simplement l'option **Afficher les totaux globaux**.
8. Cliquez sur **Enregistrer** pour afficher les données dans le format sélectionné.

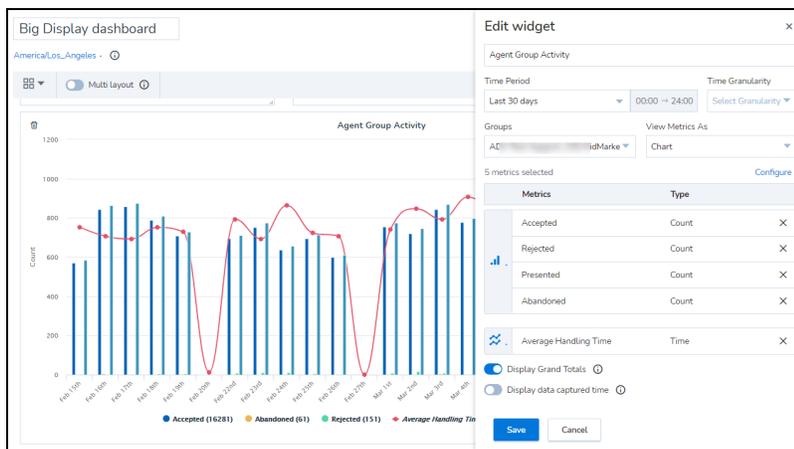


Activité de groupes d'agents

Disons que vous voulez passer en revue le rendement d'un groupe d'agents, comparer son rendement avec celui d'autres groupes d'agents.

1. Cliquez sur  et sélectionnez le widget **Activité de groupes d'agents** dans la liste des widgets d'historique de la liste déroulante.
2. Sélectionnez cette option pour obtenir les données d'une **période donnée**, comme les 7 derniers jours, la veille, les 30 derniers jours et plus encore ou sélectionnez une plage de dates personnalisée.
3. Sélectionnez la **granularité dans le temps** pour regrouper les données parmi les choix disponibles. Supposons que vous choisissiez d'obtenir des données pour les 30 derniers jours, que vous pouvez définir pour regrouper les données chaque jour ou chaque semaine.
4. Sélectionnez tous les groupes d'agents par défaut ou sélectionnez des groupes spécifiques.
5. Sous **Afficher les mesures sous**, sélectionnez l'option pour afficher les données sous l'un des formats suivants :
 - **Graphique** : Affiche les données dans un format graphique. Vous pouvez également sélectionner un format graphique spécifique, tel que le graphique à barres , le graphique linéaire , le graphique en pointillés  et le graphique en aires .
 - **Tableau** : Affiche les données en lignes et en colonnes dans un format tabulaire.
 - **Grand chiffres** : Affiche jusqu'à trois indicateurs clés en gros caractères et en caractères gras. Vous pouvez également mettre en lumière vos mesures à l'aide d'une couleur de fond. [En savoir plus.](#)

- **Carte thermique** : Affiche les données sous forme de carte thermique. Une carte thermique utilise un système de codage par couleur pour représenter les valeurs. Elle est utile lorsque vous disposez de données volumineuses et que vous devez détecter rapidement les valeurs aberrantes. [En savoir plus](#).
6. Sélectionnez des mesures comme présenté, accepté, rejeté, moyenne de temps de conclusion et temps de conservation.
 7. De plus, vous pouvez voir les totaux globaux des mesures clés de la légende. Lorsque vous modifiez un widget, activez simplement l'option **Afficher les grands totaux**
 8. Cliquez sur **Enregistrer** pour afficher les données dans le format sélectionné.



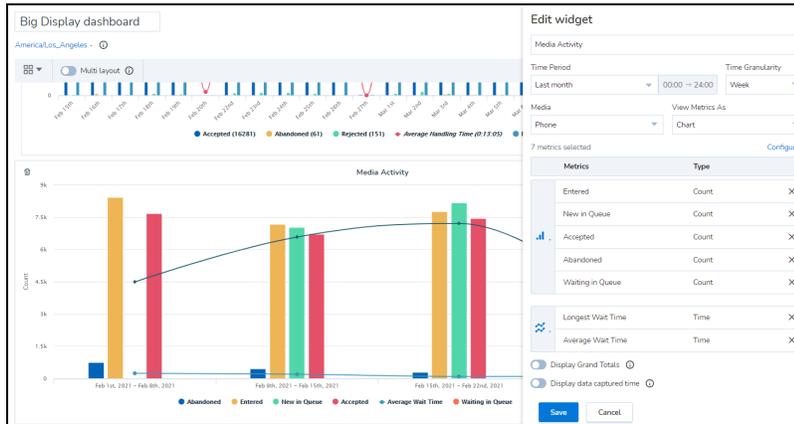
Agent Group Activity						
Name	Accepted	Rejected	Presented	Average Wrap...	Hold Time	
Billing Team	888	8	914	0:01:20	5:07:52	
TAM Team	1439	25	1471	0:00:31	7:33:29	
Tier 2 Team	24	1	25	0:00:25	0:00:37	

Si vous souhaitez voir les mesures pour chaque groupe d'agents, sélectionnez simplement le type de données à afficher dans le tableau.

Activité selon les supports

Disons que vous voulez faire le suivi des mesures clés comme le temps d'attente moyen, le temps de traitement et le nombre d'interactions par type de support, comme le clavardage, le courriel, le téléphone et la messagerie vocale. Quel est le temps d'attente moyen pour les messages vocaux? Pour quel type de support avons-nous le plus long temps d'attente?

1. Cliquez sur  et sélectionnez le widget **Activité selon les supports** dans la liste des widgets d'historique de la liste déroulante.
2. Sélectionnez cette option pour obtenir les données d'une **période donnée**, comme les 7 derniers jours, la veille, les 30 derniers jours et plus encore ou sélectionnez une plage de dates personnalisée.
3. Sélectionnez la **granularité dans le temps** pour regrouper les données parmi les choix disponibles. Supposons que vous choisissiez d'obtenir des données pour les 30 derniers jours, que vous pouvez définir pour regrouper les données chaque jour ou chaque semaine.
4. Sélectionnez tous les supports par défaut ou par type de support précis.
5. Sous **Afficher les mesures sous**, sélectionnez l'option pour afficher les données sous l'un des formats suivants :
 - **Graphique** : Affiche les données dans un format graphique. Vous pouvez également sélectionner un format graphique spécifique, tel que le graphique à barres , le graphique linéaire , le graphique en pointillés  et le graphique en aires .
 - **Tableau** : Affiche les données en lignes et en colonnes dans un format tabulaire.
 - **Grand chiffres** : Affiche jusqu'à trois indicateurs clés en gros caractères et en caractères gras. Vous pouvez également mettre en lumière vos mesures à l'aide d'une couleur de fond. [En savoir plus.](#)
 - **Carte thermique** : Affiche les données sous forme de carte thermique. Une carte thermique utilise un système de codage par couleur pour représenter les valeurs. Elle est utile lorsque vous disposez de données volumineuses et que vous devez détecter rapidement les valeurs aberrantes. [En savoir plus.](#)
6. Sélectionnez les mesures que vous désirez. (Entré, accepté, abandonné, temps d'attente le plus long)
7. Cliquez sur **Enregistrer** pour afficher les données dans le format sélectionné.



Media Activity				
Name	Entered	Accepted	Abandoned	Average Wait Time
Chat	1590	1551	37	0:01:09
Email	89	74	0	19:23:19
Phone	10069	9437	613	0:01:24
VoiceMail	44	31	0	25:08:29

Dans cet exemple, voyez comment le temps d'attente moyen pour les messages vocaux est plus élevé que pour le téléphone, le clavardage et les courriels. Lorsque vous passez au format tabulaire, vous pouvez voir les valeurs métriques pour chaque type de support.

Afficher les indicateurs clés historiques en gras

Affichez jusqu'à trois indicateurs de performance clés par widget historique sur votre tableau de bord, en gros caractères et en gras. Vous pouvez également mettre en lumière vos mesures à l'aide d'une couleur de fond. Sélectionnez n'importe quel widget historique et choisissez d'afficher les mesures historiques sous forme de gros chiffres.



Accéder aux données historiques des widgets en tant que cartes thermiques

Vous pouvez visualiser les données dans les widgets historiques sous forme de cartes thermiques. Une carte thermique utilise un système de codage par couleur pour représenter les valeurs. Elle est utile lorsque vous disposez de données volumineuses et que vous devez détecter rapidement les valeurs aberrantes. Supposons que vous souhaitiez suivre le temps d'attente de vos groupes d'agents et comprendre les groupes dont le temps d'attente est plus élevé que d'habitude, il suffit de sélectionner le widget d'activité des groupes d'agents, de sélectionner les groupes d'agents souhaités et de choisir d'afficher les mesures sous forme de carte thermique. Lors de l'enregistrement du widget, les données sont affichées sous la forme d'une carte thermique avec les valeurs aberrantes dans un ton rouge plus chaud. Il suffit de passer la souris sur la cellule pour accéder au nom du groupe d'agents, à la date et à leur temps d'attente. Plus la teinte est foncée, plus la valeur de la métrique est élevée.



Notes :

- Le graphique de la carte thermique ne peut être configuré que pour une seule mesure.
- Si la cellule est vide, cela signifie qu'il n'y a pas d'activité sur cette mesure. Si la cellule affiche zéro, cela signifie que l'activité qui s'est produite n'a pas eu d'incidence sur la mesure du graphique.
- Le volume maximal de données pris en charge est de 1000 entrées. Si votre rapport contient plus de données, vous verrez un message informatif.

Ajouter des mesures personnalisées

En plus des vastes mesures disponibles dès la sortie de la boîte dans Analytiques 8x8 pour le centre d'appels, vous pouvez désormais créer des mesures personnalisées à l'aide de mesures existantes pour dériver des données essentielles à vos besoins opérationnels. Des opérations arithmétiques simples d'addition, de soustraction, de multiplication et de division peuvent être appliquées. Vous pouvez configurer des paramètres personnalisés pour les files d'attente, ainsi que des widgets de rendement des agents. Les validations de base vous empêchent d'ajouter des mesures non prises en charge. Une fois que vous avez défini une mesure personnalisée, ajoutez-la aux widgets du tableau de bord désiré.

Exemple 1 : Disons que vous voulez connaître le nombre d'appels réussis dans votre file d'attente, ceux qui sont entrés dans la file d'attente et qui n'ont pas été abandonnés. Il suffit de créer une mesure personnalisée en soustrayant les appels abandonnés du nombre d'appels qui sont entrés dans une file d'attente.

`Appels réussis = entrés - abandonnés`

Exemple 2 : Pour déterminer le nombre total d'appels traités dans une file d'attente, soustrayez les appels réacheminés de la file d'attente à une autre file d'attente (ou à un autre numéro de téléphone) des appels entrés dans la file d'attente.

`Nombre total d'appels traités = entrés - réacheminés`

Pour configurer des mesures personnalisées :

1. Dans le coin supérieur droit, cliquez sur , puis sélectionnez **Custom Metrics** (mesures personnalisées) dans le menu.
2. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez l'option pour créer une mesure personnalisée pour les mesures relatives aux agents ou aux files d'attente.
3. Cliquez sur **New** (nouveau).
4. Entrez le nom, le nom d'affichage et les renseignements suivants :
 - a. **Type de valeur** : Indiquez si la mesure est du nombre, du centile ou du type de temps.
 - b. **Type de mesure** : Sélectionnez si la mesure est en temps réel, basée sur des intervalles ou pour aujourd'hui.
 - c. **Description** : Ajoutez une description pour la mesure.

- d. **Formule** : Ajoutez la bonne formule pour calculer la mesure personnalisée (utilisez des opérations arithmétiques : addition, soustraction, multiplication et division).

Exemple : Pour connaître le nombre d'appels réussis dans une file d'attente, sélectionnez **Queue Set** (ensemble de files d'attente), ajoutez d'autres détails affichés à l'étape 4, puis entrez la formule `Entered - Abandoned` (entrés - abandonnés).

Ajouter la mesure personnalisée au tableau de bord

Une fois que vous avez défini une mesure personnalisée, ajoutez-la aux tableaux de bord désirés.

1. Accédez aux tableaux de bord. Sélectionnez cette option pour modifier le tableau de bord désiré.
2. Pour intégrer une mesure personnalisée de file d'attente, sélectionnez l'option pour modifier le widget Queue Summary (résumé de file d'attente).
3. Dans le mode de modification, cliquez sur **Configure** (configurer) sous Metrics (mesures) et recherchez les appels réussis (ou faites défiler vers le bas pour trouver et sélectionner pour ajouter).
4. Enregistrez vos modifications.

Établir des seuils pour les mesures

Dans Analytiques 8x8 pour le centre d'appels, établir un seuil vous permet de définir une limite pour une mesure, qui affiche une alerte sonore et visuelle sur l'écran du tableau de bord lorsque la limite est dépassée. Les alertes de seuil peuvent vous avertir de surveiller de près les mesures, et nécessiter une action.

Par exemple, à AcmeJets, Casey supervise une file d'attente de soutien qui traite les appels des clients de catégorie supérieure. L'équipe de Casey doit être disponible pour répondre aux appels des clients, le temps d'attente le plus long ne devant pas dépasser 15 secondes. Pour assurer un bon temps de réponse, Casey doit établir les seuils suivants pour lancer une alerte :

- Lorsque le nombre d'agents disponibles tombe en dessous de deux.
- Lorsque le temps d'attente le plus long dans la file d'attente dépasse 15 secondes.

Fonctionnalités

- Déclenchez des alertes sonores et visuelles pour avertir les agents que des mesures qui dérapent peuvent avoir une incidence sur la qualité du service à la clientèle.
- Établissez des seuils pour les mesures de rendement des agents et des files d'attente. Cela comprend les mesures par défaut ainsi que les mesures personnalisées.
- Établissez une alerte d'avertissement et une alerte forte si une action est nécessaire.
- Contrôlez l'intervalle auquel les alertes sonores sonnent; toutes les 10 secondes, 30 secondes ou plus.
- Utilisez des avertissements visuels de couleur pour attirer immédiatement l'attention sur le tableau de bord.

Types d'alerte de seuil

Vous pouvez définir deux types d'alertes :

- **Avertissement** : Utilisez-le pour une alerte légère. Par exemple, lorsque le temps d'attente le plus long dépasse 20 secondes, affichez une alerte orange.
- **Danger** : Utilisez-le pour une alerte forte qui nécessite une action immédiate. Par exemple, lorsque le temps d'attente le plus long dépasse 30 secondes, affichez une alerte rouge.

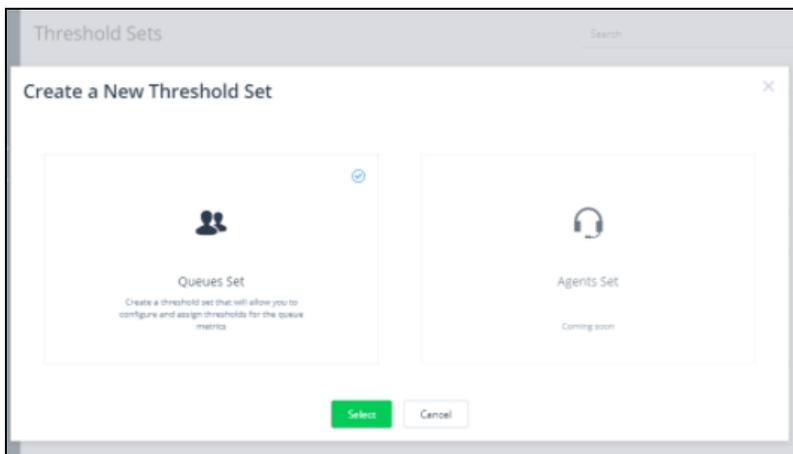


Remarque : Actuellement, les seuils sont à l'échelle du locataire. Chaque superviseur peut modifier ou supprimer tous les seuils et seuils établis dans le locataire.

Étape 1 : Créez un ensemble de seuils

Analytiques 8x8 pour le centre d'appels permet de définir un ensemble de seuils, d'ajouter des seuils individuels pour les mesures et de les conserver dans un seul ensemble. John veut établir des seuils pour plusieurs mesures. Il peut créer l'« Ensemble de seuils de John » pour lui-même, et ajouter tous ses seuils à l'ensemble.

1. Dans le coin supérieur droit, cliquez sur  , puis sélectionnez **Thresholds** (seuils) dans le menu.
2. Dans l'écran suivant, cliquez sur **New Set** (nouvel ensemble).
3. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez l'option pour créer un ensemble de seuils qui vous permet de configurer et d'attribuer des seuils pour les mesures des files d'attente ou des agents.



4. Passez le curseur sur le nom, puis cliquez sur  pour renommer l'ensemble de seuils comme vous le désirez.



Remarque : Un ensemble de seuils est un conteneur pour tous vos seuils. Vous devez définir au moins un seuil pour enregistrer un ensemble de seuils.

5. Sélectionnez les files d'attente auxquelles ces codes doivent être attribués.

Étape 2 : Ajoutez un seuil

1. Cliquez sur **New Threshold** pour ajouter un seuil pour une mesure.
Dans cet écran, vous devez sélectionner la mesure qui nécessite un seuil, définir les valeurs de seuil et sélectionner les couleurs pour les alertes.
2. Sélectionnez le **Metric type** (type de mesure) parmi Interval (intervalle), Real Time (temps réel) et Today (aujourd'hui).
3. Sélectionnez la mesure désirée dans le menu déroulant.
 - **Avertissement** : Entrez une valeur qui devrait déclencher une alerte d'avertissement. Par exemple, lorsque le temps d'attente le plus long dépasse 20 secondes, John veut être alerté pour qu'il puisse surveiller de près la valeur. Sélectionnez une couleur pour l'alerte d'avertissement.
 - **Danger** : Entrez une valeur qui devrait déclencher une alerte de danger qui justifie une action de la part du superviseur. Par exemple, lorsque le temps d'attente le plus long dépasse 30 secondes, John veut être alerté pour qu'il puisse entreprendre des mesures correctives nécessaires.
4. Sélectionnez une couleur pour l'alerte de danger.

THRESHOLD SETS • THRESHOLD SET

New Threshold

0:00 0:00:02 0:00:04 0:00:06 0:00:08 0:00:11 0:00:13 0:00:15 0:00:17 0:00:19 0:00:21

GOOD WARNING DANGER

Select metric type
Interval (15m)

Select metric
Longest Wait

Warning at:
Greater than 10 sec

Play sound when this is reached

Audio file Chime Repeat Sound Every 10 sec Preview

Notify supervisor when this is reached

Danger at:
Greater than 15 sec

Play sound when this is reached

Audio file Chime Repeat Sound Every 10 sec Preview

Notify supervisor when this is reached

Avertissement en orange

Alerte de danger en rouge

5. Activez ou désactivez l'**affichage en vert sur le tableau mural**.

- **Activer** : Si la mesure est inférieure aux valeurs définies pour l'avertissement, par exemple le délai d'attente le plus long dans une file d'attente est inférieur à 15 secondes, la valeur sera mise en évidence avec un arrière-plan vert.
- **Désactiver** : Si la mesure est inférieure à la valeur définie pour l'avertissement, la valeur n'est pas mise en évidence par une couleur.

Il est recommandé de désactiver ce paramètre afin de mettre l'accent sur les mesures qui dérapent

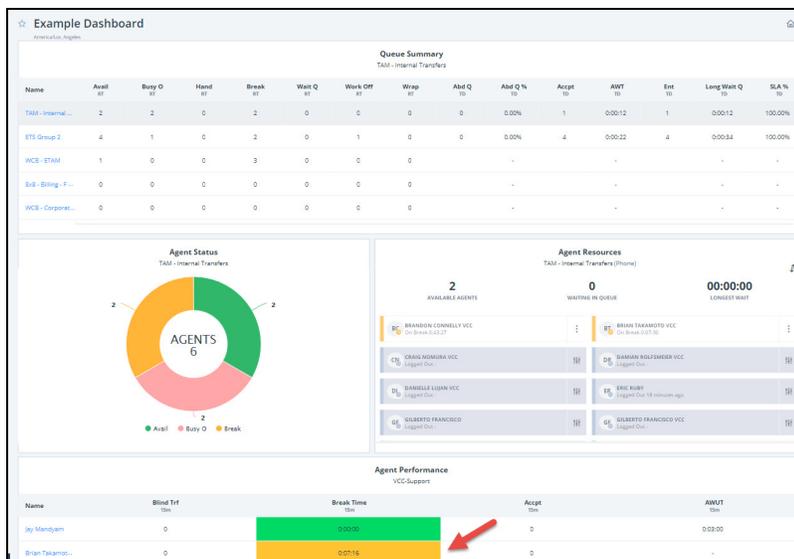
6. Enregistrez le seuil. Ce paramètre est ajouté à l'ensemble de seuils.



À venir : La possibilité d'envoyer une notification par courriel sera offerte dans une prochaine version.

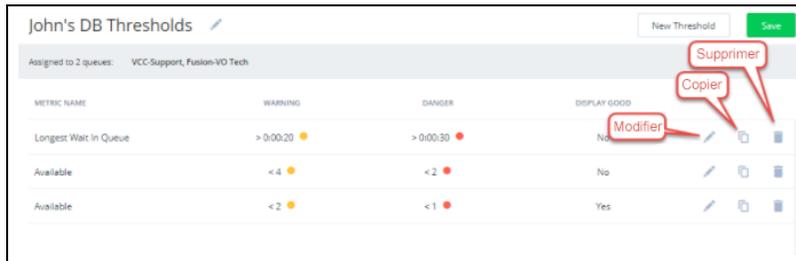
7. Cliquez sur **Save** (enregistrer) pour enregistrer l'ensemble de seuils.

Lorsque vous attribuez ce seuil aux files d'attente, vous recevez des alertes sonores et visuelles sur le tableau de bord ou le tableau mural.



Gérer les seuils

Vous pouvez modifier, copier et supprimer vos seuils définis dans un ensemble de seuils, ainsi que les ensembles de seuils.



The screenshot shows a web interface for managing database thresholds. At the top, there are buttons for 'New Threshold' and 'Save'. Below, a table lists metrics with their respective warning and danger thresholds and display options. Action buttons for 'Modifier', 'Copier', and 'Supprimer' are shown for each row.

METRIC NAME	WARNING	DANGER	DISPLAY GOOD	
Longest Wait in Queue	> 0:00:20 ●	> 0:00:30 ●	No	Modifier Copier Supprimer
Available	< 4 ●	< 2 ●	No	Modifier Copier Supprimer
Available	< 2 ●	< 1 ●	Yes	Modifier Copier Supprimer

Transmettre les tableaux de bord

À l'aide de Analytiques 8x8 pour le centre d'appels, vous pouvez transmettre les données sur le rendement de votre centre d'appels aux superviseurs et autres cadres de gestion pour les aider à prendre des décisions. Vous pouvez leur donner accès à l'affichage et à la modification des rapports.

Fonctionnalités

- En tout temps, transmettez un tableau de bord ou un tableau mural aux destinataires en leur envoyant un lien généré.
- Envoyez un tableau de bord ou un tableau mural à des destinataires ou à des groupes de personnes.
- Pour des raisons de sécurité, comme le départ de personnes de votre organisation, vous pouvez révoquer les liens transmis du tableau de bord au besoin.
- Si vous retournez fréquemment à un tableau de bord précis, indiquez-le simplement comme votre tableau de bord d'accueil pour y accéder rapidement.

Transmettre un tableau de bord

Pour transmettre un tableau de bord :

1. Dans la liste des tableaux de bord, cliquez sur  à côté du tableau de bord désiré, puis sélectionnez **Share** (transmettre) dans le menu.
2. Dans l'écran suivant, activez l'option **Shareable link** (lien de partage) pour ce tableau de bord; activez l'option **Wallboard shareable link** (lien de partage du tableau mural).
3. Cliquez sur  pour copier le lien de partage dans le presse-papiers.
4. Ouvrez votre application de courriel de préférence et envoyez le lien par courriel aux destinataires désirés.

Le destinataire verra les données sur le tableau de bord en fonction de ses propres privilèges et non des privilèges de la personne qui a envoyé le lien. Par exemple, si John supervise des groupes de niveau 1 et de niveau 2, il transmet le rapport à son collègue Robin, qui supervise le groupe de niveau 2, Robin ne peut voir que les données du niveau 2 et non celles du niveau 1. Pour obtenir un lien de partage et un lien du tableau mural, il suffit de générer des URL et de les envoyer par courriel, par exemple, et de montrer les données exactes que vous voyez dans votre tableau mural ou tableau de bord.

5. Pour transmettre le tableau de bord à des personnes de la liste. Cliquez sur **Add specific people or groups** (ajouter des personnes ou des groupes donnés). Entrez et sélectionnez des personnes dans la liste. Accordez les privilèges de modification ou d'affichage au tableau de bord, puis cliquez sur **Done** (terminé). John envoie le tableau de bord à sa patronne Emily et lui accorde des droits de modification. Lorsque Emily se connecte à l'outil Analytics, le tableau de bord de John apparaît sur sa liste de tableaux de bord. Elle peut modifier le tableau de bord de John et les changements seront reflétés dans le tableau de bord des utilisateurs.



Révoquer un lien de tableau de bord partagé

John a envoyé les liens vers son tableau de bord et son tableau mural à sa patronne Emily. Emily a le droit de modifier le tableau de bord et de consulter les mesures des files d'attente de John. Emily est récemment passée à un autre poste et ne supervise plus John. John doit révoquer l'accès d'Emily à ses tableaux de bord.

Pour révoquer le lien de partage :

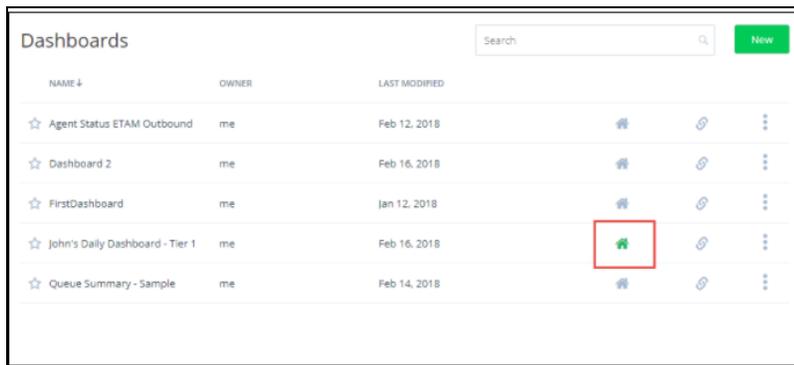
Dans la liste des tableaux de bord, cliquez sur  à côté du tableau de bord désiré, puis sélectionnez **Share** dans le menu.

Dans l'écran suivant, sélectionnez  pour révoquer le lien de partage. Cliquez sur **Recreate** (recréer), pour créer un lien et l'envoyer aux utilisateurs désirés.

Définir un tableau de bord d'accueil

Pour assurer la qualité du rendement de son équipe, John accède à son tableau de bord quotidien en tout temps, et il ne veut pas parcourir la liste des tableaux de bord et sélectionner ce tableau chaque fois qu'il ouvre une session. Il peut simplement le marquer comme son tableau de bord d'accueil.

Dans la liste des tableaux de bord, sélectionnez le tableau de bord désiré, puis cliquez simplement sur  pour lancer ce tableau chaque fois que vous ouvrez une session dans l'application Analytics.



NAME ↓	OWNER	LAST MODIFIED			
☆ Agent Status ETAM Outbound	me	Feb 12, 2018			
☆ Dashboard 2	me	Feb 16, 2018			
☆ FirstDashboard	me	Jan 12, 2018			
☆ John's Daily Dashboard - Tier 1	me	Feb 16, 2018			
☆ Queue Summary - Sample	me	Feb 14, 2018			

Partager des rapports personnalisés

Vous pouvez maintenant transmettre les rapports personnalisés que vous créez à vos collègues. Disons que vous voulez envoyer un rapport personnalisé à votre collègue superviseur, transmettez simplement le rapport avec l'un des deux niveaux d'autorisation d'accès :

- **Afficher** : L'utilisateur peut voir la configuration du rapport du propriétaire, peut copier et planifier le rapport, mais il ne peut pas supprimer ni modifier la configuration du rapport.
- **Modifier** : L'utilisateur peut afficher, modifier, planifier et supprimer le rapport. Toutes les modifications effectuées par l'utilisateur qui a reçu le rapport avec l'autorisation de modification seront visibles pour tous ceux à qui le rapport a été envoyé.



Remarque : Seule la configuration du rapport est partagée, et non l'accès aux données. Disons que John envoie un rapport personnalisé à son collègue Robin pour qu'il le consulte. John supervise les groupes de niveau 1 et de niveau 2, tandis que Robin supervise le groupe de niveau 1 seulement. Lorsque Robin se connecte, il peut voir le rapport partagé sous Custom reports (rapports personnalisés) et consulter les données du groupe de niveau 1 qu'il supervise et non les données du niveau 2.

Pour transmettre un rapport personnalisé :

1. Dans la liste des rapports personnalisés, cliquez sur  à côté du rapport désiré, puis sélectionnez **Share** (transmettre) dans le menu.

OU

Lorsqu'un rapport personnalisé est ouvert, cliquez sur  dans l'en-tête pour accéder aux options de partage.

2. Dans la boîte de dialogue contextuelle, sélectionnez les personnes à qui envoyer le rapport.
3. Définissez l'autorisation d'afficher ou de modifier et enregistrez les paramètres.



Agent Interactions Summary Template

Aug 9, 2020 - Aug 15, 2020 None America/Los_Angeles

Report generated on Aug 17, 2020 15:18

Group	Presented	Accepted	Rejected	Abandoned	Handling Time	Wrap Up Time	Busy Time	Trans
CSS Billing						21:25:47	267:39:14	1,64
CSS VO Tech						57:01:07	680:18:08	0,00
CSS MidMarket						5:06:12	112:50:25	0,00

Share report

Add specific people or groups

Add by name Can edit

Shared with

Name	Email	Type
Nalir [redacted] rthy	nalir [redacted] rthy@8x8.c...	Owner
Natal [redacted] nco	natal [redacted] nco@8x8.com	Can edit
Drill [redacted] lucid	drill [redacted] lucid@8x8.com	Can view

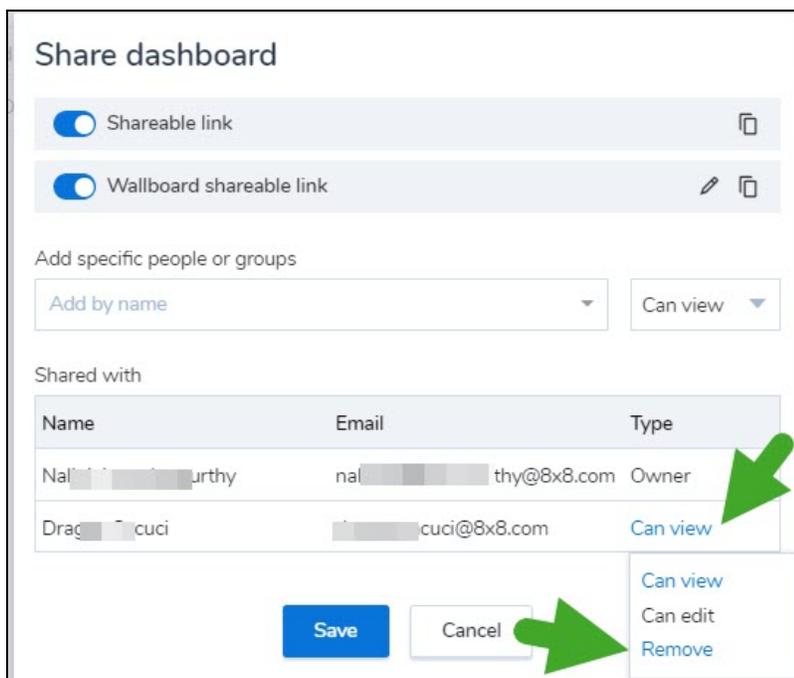
Save Cancel

Si Robin modifie ce rapport personnalisé, tous les utilisateurs qui ont accès au rapport verront les changements qu'il a apportés. Robin peut cloner et modifier le rapport sans que cela ait d'incidence sur le rapport original que possède John.

Supprimer l'accès à un rapport partagé

Le propriétaire peut retirer l'accès au rapport partagé en tout temps. La suppression des autorisations d'affichage et de modification supprime également tous les courriels prévus concernant ce rapport destinés à l'utilisateur dont les autorisations sont révoquées. Disons que John a envoyé les liens vers son tableau de bord et son tableau mural à sa patronne Emily. Emily a le droit de modifier le tableau de bord et de consulter les mesures des files d'attente de John. Emily est récemment passée à un autre rôle et n'a plus besoin d'accéder à ces rapports. John peut ainsi supprimer l'accès d'Emily à ses rapports.

Ouvrez simplement le rapport personnalisé, cliquez sur  dans l'en-tête pour ouvrir les paramètres de partage, cliquez sur l'option pour afficher ou modifier et sélectionnez **Remove** (retirer) dans la liste déroulante des choix.



Share dashboard

Shareable link 

Wallboard shareable link  

Add specific people or groups

Add by name  Can view 

Shared with

Name	Email	Type
Nal...rthy	nal...thy@8x8.com	Owner
Drag...cuci	...cuci@8x8.com	Can view

Can view
Can edit
Remove

Save Cancel

Partager des rapports personnalisés

Vous pouvez maintenant transmettre les rapports personnalisés que vous créez à vos collègues. Disons que vous voulez envoyer un rapport personnalisé à votre collègue superviseur, transmettez simplement le rapport avec l'un des deux niveaux d'autorisation d'accès :

- **Afficher** : L'utilisateur peut voir la configuration du rapport du propriétaire, peut copier et planifier le rapport, mais il ne peut pas supprimer ni modifier la configuration du rapport.
- **Modifier** : L'utilisateur peut afficher, modifier, planifier et supprimer le rapport. Toutes les modifications effectuées par l'utilisateur qui a reçu le rapport avec l'autorisation de modification seront visibles pour tous ceux à qui le rapport a été envoyé.



Remarque : Seule la configuration du rapport est partagée, et non l'accès aux données. Disons que John envoie un rapport personnalisé à son collègue Robin pour qu'il le consulte. John supervise les groupes de niveau 1 et de niveau 2, tandis que Robin supervise le groupe de niveau 1 seulement. Lorsque Robin se connecte, il peut voir le rapport partagé sous Custom reports (rapports personnalisés) et consulter les données du groupe de niveau 1 qu'il supervise et non les données du niveau 2.

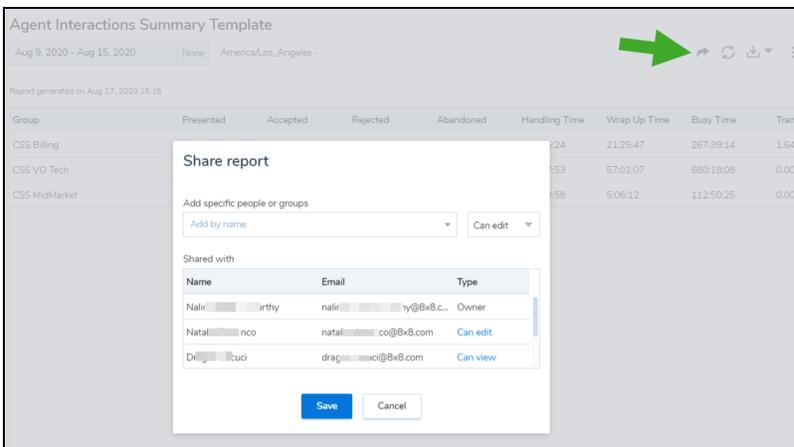
Pour transmettre un rapport personnalisé :

1. Dans la liste des rapports personnalisés, cliquez sur  à côté du rapport désiré, puis sélectionnez **Share** (transmettre) dans le menu.

OU

Lorsqu'un rapport personnalisé est ouvert, cliquez sur  dans l'en-tête pour accéder aux options de partage.

2. Dans la boîte de dialogue contextuelle, sélectionnez les personnes à qui envoyer le rapport.
3. Définissez l'autorisation d'afficher ou de modifier et enregistrez les paramètres.

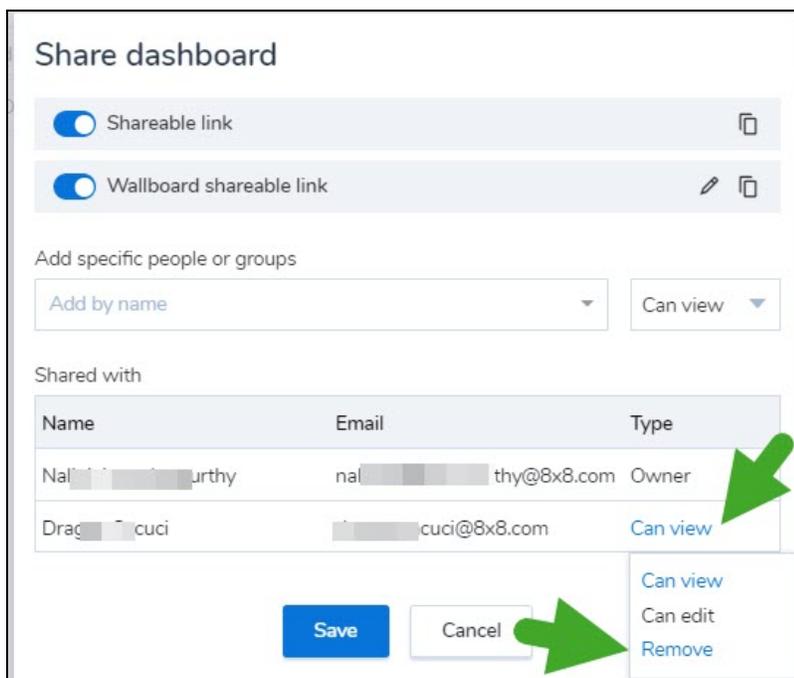


Si Robin modifie ce rapport personnalisé, tous les utilisateurs qui ont accès au rapport verront les changements qu'il a apportés. Robin peut cloner et modifier le rapport sans que cela ait d'incidence sur le rapport original que possède John.

Supprimer l'accès à un rapport partagé

Le propriétaire peut retirer l'accès au rapport partagé en tout temps. La suppression des autorisations d'affichage et de modification supprime également tous les courriels prévus concernant ce rapport destinés à l'utilisateur dont les autorisations sont révoquées. Disons que John a envoyé les liens vers son tableau de bord et son tableau mural à sa patronne Emily. Emily a le droit de modifier le tableau de bord et de consulter les mesures des files d'attente de John. Emily est récemment passée à un autre rôle et n'a plus besoin d'accéder à ces rapports. John peut ainsi supprimer l'accès d'Emily à ses rapports.

Ouvrez simplement le rapport personnalisé, cliquez sur  dans l'en-tête pour ouvrir les paramètres de partage, cliquez sur l'option pour afficher ou modifier et sélectionnez **Remove** (retirer) dans la liste déroulante des choix.



Share dashboard

Shareable link 

Wallboard shareable link  

Add specific people or groups

Add by name  Can view 

Shared with

Name	Email	Type
Nal...rthy	nal...thy@8x8.com	Owner
Drag...cuci	...cuci@8x8.com	Can view

Can view
Can edit
Remove

Save Cancel

À propos des rapports historiques

En tant que superviseur de centre d'appels, vous devrez peut-être évaluer le rendement de vos agents, consulter leurs données d'état et comprendre le trafic d'appels dans les files d'attente. Voulez-vous préciser leur historique d'activités chaque mois, chaque semaine et chaque heure pour comprendre et relever les défis? Quel est le nombre d'appels téléphoniques offerts, acceptés, rejetés, abandonnés par un agent? Quel était le temps de traitement moyen des appels au cours de la dernière heure?

Analytiques 8x8 pour le centre d'appels pour Contact Center offre une suite complète de rapports historiques pour les interactions des agents, l'état des agents et les interactions des files d'attente. Que vous souhaitiez en savoir plus sur le rendement des agents la semaine dernière ou évaluer le trafic d'appels vers les files d'attente, y compris le nombre d'appels entrés, répondus, abandonnés et plus encore, il vous suffit d'appuyer sur ces modèles de rapports historiques, de les personnaliser et de prendre des décisions opérationnelles éclairées en fonction des données reçues.

Vous avez maintenant la possibilité de sélectionner des modèles dans l'une des trois catégories de rapports suivantes et de les configurer en fonction de vos besoins opérationnels.

- **Interactions des agents** : Apprenez-en plus sur le comportement, les activités et le rendement des agents lors de leurs interactions avec les clients. Faites le suivi du nombre d'interactions traitées par les agents, du temps passé à les traiter, du temps passé à conclure ces interactions et plus encore.
- **État des agents** : Apprenez à connaître la fréquence à laquelle les agents ont changé d'état, la durée de l'état et la raison pour laquelle ils ont changé d'état au moyen de codes d'état.
- **Interactions dans la file d'attente** : Cette fonction offre un aperçu du trafic d'appels dans les files d'attente en faisant le suivi du nombre d'interactions entrées dans une file d'attente, des interactions auxquelles on a répondu et du nombre d'interactions abandonnées, etc.
- **Interactions détaillées** : Ayez accès aux mesures clés pendant le parcours d'une interaction. À quelle file d'attente l'appel a-t-il été dirigé? Qui est l'agent qui a géré l'interaction? L'appel a-t-il été mis en attente? Quelle était la durée de l'attente? A-t-il été transféré à un autre agent? Quel a été le résultat de l'appel? Répondez à toutes ces questions et à bien d'autres à l'aide des données du rapport de détails des interactions. Choisissez parmi un total de 56 mesures, organisez-les en fonction de vos besoins et figez même les mesures qui sont essentielles aux données du rapport.

Consultez le [glossaire sur les rapports historiques](#). Veuillez noter les **limites connues** des rapports historiques dans cette version.

Rapport sommaire sur les interactions des agents

En tant que superviseur de centre d'appels, devez-vous examiner périodiquement le rendement de vos agents? Voulez-vous préciser leur historique d'activités chaque mois, chaque semaine et chaque heure pour comprendre et relever les défis? Quel est le nombre d'appels téléphoniques offerts, acceptés, rejetés, abandonnés par un agent? Quel était le temps de traitement moyen des appels au cours de la dernière heure? Combien de temps les agents ont-ils été occupés depuis le matin? et plus encore. Le nouveau rapport sur les interactions des agents d'Analytiques 8x8 vous offre des données historiques sur l'activité des agents qui répondent à toutes ces questions.

Avantages

- Personnalisez la plage de dates et la granularité ainsi que les fuseaux horaires
- Sélectionnez les paramètres et les dimensions souhaitables
- Réorganisez l'affichage des colonnes de données adaptées à votre entreprise
- Sélectionnez l'agrégation à effectuer pour des dimensions spécifiques

Modèles de rapport

8x8 offre quatre modèles de rapport par défaut pour assurer le suivi des interactions des agents. Accédez au rapport dès sa sortie de l'emballage à l'aide du modèle par défaut et créez un rapport personnalisé adapté aux besoins de votre entreprise. Ce rapport offre un aperçu du comportement des agents et présente les mesures du temps investi par les agents pour des interactions données.

- **Résumé des interactions des agents** : Explorez les mesures pour comprendre le rendement des agents en examinant le nombre d'appels offerts, acceptés ou rejetés par les agents.

Time	Agent	Media	Channel	Queue	Presented	Accepted	Rejected	Abandoned
Jul 23, 2019 04:15 - 04:30	Sana Patel	Phone	443330149888	UK Telemark...	1	0	1	0
Jul 23, 2019 04:15 - 04:30	Charlie Knutson	Phone	—	Support - Out...	0	0	0	0
Jul 23, 2019 04:15 - 04:30	John John Walsh	Phone	12038169970	Tier 1 VO Tech	0	0	0	0
Jul 23, 2019 04:15 - 04:30	Laura Santos	Phone	12038169970	Tier 1 VO Tech	0	0	0	0
Jul 23, 2019 04:15 - 04:30	Malakiah Raja	Phone	443330149888	UK Telemark...	1	1	0	0
Jul 23, 2019 04:15 - 04:30	Neal Bretschneider	Phone	12038169970	Tier 1 VO Tech	0	0	0	0
Jul 23, 2019 04:15 - 04:30	Neal Bretschneider	Phone	—	—	0	0	0	0
Jul 23, 2019 04:15 - 04:30	James Wilk VCC	Phone	18552794706	Regus Support	0	0	0	0
Jul 23, 2019 04:30 - 04:45	Rares Bramescu	Phone	—	Cluj ETS Outb...	1	1	0	0
Jul 23, 2019 04:30 - 04:45	Nikki Barton VCC	Chat	VO chat NEW	Fusion - T1 Ch...	0	0	0	0
Jul 23, 2019 04:30 - 04:45	Maria Wheatley	Phone	—	UK ETS Outb...	1	1	0	0

Pour obtenir les définitions des mesures du rapport, reportez-vous au [glossaire du résumé des interactions des agents](#).



NOTE : Le rapport Résumé des interactions des agents vous fournit des données similaires aux rapports historiques VCC tels que « transactions », « transactions par support », « transactions par canal par file d'attente », « transactions par support par file d'attente » et « transactions par support par canal par file d'attente ».

- **Résumé des interactions d'appel des agents** : Désirez-vous obtenir des données sur le nombre d'appels entrants, d'appels sortants, d'appels internes, de transferts et de conférences gérés par les agents? Le rapport Résumé des appels fournit maintenant des mesures sur les appels traités ainsi que le temps passé sur ces appels. Que vous souhaitiez connaître la durée de temps d'attente la plus longue d'un agent ou la durée moyenne du traitement des appels entrants, ce rapport peut vous offrir les données que vous recherchez.

Time	Group	Agent	Conferences	Conference TL	Blind Transfer	Blind Transfer	Warm Transfer	Warm Transfer
Jul 14, 2019 04:15 - 04:30	Sutherland	Jonathan Gutierrez	0	0:00:00	0	0	0	0
Jul 14, 2019 04:30 - 04:45	Sutherland	Jonathan Gutierrez	0	0:00:00	0	0	0	0
Jul 14, 2019 04:45 - 05:00	Sutherland	Mark Limbico	0	0:00:00	0	0	0	0
Jul 14, 2019 07:45 - 08:00	Sutherland	Dondon Baquiol	0	0:00:00	0	0	0	0
Jul 14, 2019 07:45 - 08:00	Sutherland	Mono King Della Cruz	0	0:00:00	0	0	0	0
Jul 14, 2019 08:00 - 08:15	Sutherland	Mono King Della Cruz	0	0:00:00	0	0	0	0
Jul 14, 2019 08:15 - 08:30	Sutherland	Mono King Della Cruz	0	0:00:00	0	0	0	0
Jul 14, 2019 08:30 - 08:45	Sutherland	Rammar Esquerra	0	0:00:00	0	0	0	0
Jul 14, 2019 08:45 - 09:00	Sutherland	Rammar Esquerra	0	0:00:00	0	0	0	0
Jul 14, 2019 09:00 - 09:15	SSS Nealt...	Ruel Caraga	0	0:00:00	0	0	0	0
Jul 14, 2019 09:00 - 09:15	Sutherland	Rammar Esquerra	0	0:00:00	0	0	0	0

Pour obtenir les définitions des mesures du rapport, reportez-vous au [glossaire du résumé des interactions d'appel des agents](#).

- **Rapport sur le traitement et la conclusion des interactions des agents** : Souhaitez-vous obtenir des renseignements sur la façon dont les agents traitent les interactions et la rapidité avec laquelle elles se concluent après avoir terminé l'appel? Ce rapport fournit des données sur le temps de traitement moyen, le temps de conclusion moyen des appels traités par les agents, en plus des nombreuses mesures indiquant le rendement des agents.

Time	Agent	Media	Channel	Queue	Average Hand...	Average Wra...	Average Proc...	Average Busy...
Jul 14, 2019 06:00 - 06:15	Mark Limboto	Phone	64800452545	GS Weekend	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:02
Jul 14, 2019 06:15 - 06:30	Mark Limboto	Phone	64800452545	GS Weekend	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:04
Jul 14, 2019 07:00 - 07:15	Mark Limboto	Phone	14089566066	GS Weekend	0:00:52	0:00:01	0:00:53	0:01:02
Jul 14, 2019 07:15 - 07:30	Renmar Esquena	Phone	12038169970	Tier 1 VO Tech	0:04:56	0:01:59	0:06:55	0:07:00
Jul 14, 2019 07:30 - 07:45	Dondon Baquilod	Phone	18662048720	GS Weekend	0:05:45	0:00:00	0:05:45	0:02:59
Jul 14, 2019 07:30 - 07:45	Renmar Esquena	Phone	12038169970	Tier 1 VO Tech	0:00:00	0:02:00	0:06:56	0:07:01
Jul 14, 2019 07:30 - 07:45	Jonathan Gutierrez	Phone	12038169970	GS Weekend	0:05:23	0:00:00	0:05:23	0:05:24
Jul 14, 2019 07:45 - 08:00	Mano King Delta Cruz	Phone	12038169970	Tier 1 VO Tech	0:00:34	0:00:00	0:00:34	0:00:41
Jul 14, 2019 07:45 - 08:00	Janice Due	Phone	12038169970	Tier 1 VO Tech	0:03:38	0:00:00	0:03:38	0:03:58
Jul 14, 2019 07:45 - 08:00	Renmar Esquena	Phone	12038169970	Tier 1 CQ Ove...	0:13:17	0:00:00	0:13:17	0:13:37
Jul 14, 2019 07:45 - 08:00	Jonathan Gutierrez	Phone	12038169970	GS Weekend	0:05:40	0:00:00	0:05:40	0:05:52

Pour obtenir les définitions des mesures du rapport, reportez-vous au [glossaire sur le traitement et la conclusion des interactions des agents](#).

- Rapport sur les codes de conclusion des interactions des agents** : Les codes de conclusion, aussi appelés codes de transaction, indiquent le résultat de chaque interaction. En fonction des besoins opérationnels de l'entreprise, vous pouvez définir les codes de transaction. Par exemple, lors d'un appel sortant, les codes de conclusion peuvent indiquer si un client a répondu à l'appel ou si un appareil a répondu à l'appel, ou si un numéro a été saisi par erreur. Cette information vous aide à savoir combien d'interactions sortantes ont été répondues en direct.

Time	Agent	Media	Channel	Queue	Wrap Up Code	Count	Time
Jul 15, 2019 00:00 - 00:15	Eisaal Cravid	Phone	442039464889	UK CC Customer ...	Click Here and en...	1	0:09:48
Jul 15, 2019 00:00 - 00:15	Mohammed Penevez	Phone	18057543346	UK MACD	Click Here and en...	1	0:04:11
Jul 15, 2019 00:15 - 00:30	Saia Dibia	Phone	442039464889	UK CC Customer ...	Click Here and en...	1	0:03:37
Jul 15, 2019 00:15 - 00:30	Ye Htoo	Phone	442070966060	Global CC	N/A	1	0:00:26
Jul 15, 2019 00:15 - 00:30	Kavin Gun	Phone	442038669178	Global ETS	N/A	1	0:04:27
Jul 15, 2019 00:15 - 00:30	Eisaal Cravid	Phone	---	UK CN Outbound	Click Here and en...	1	0:03:29
Jul 15, 2019 00:30 - 00:45	Rares Branesiu	Phone	18662048720	Global ETS	N/A	1	0:03:23
Jul 15, 2019 00:30 - 00:45	Wing Yong Zhi	Phone	---	---	N/A	1	0:00:59
Jul 15, 2019 00:30 - 00:45	Laurence Gumbo	Phone	442070966060	Tier 1 VO Tech	N/A	1	0:03:26
Jul 15, 2019 00:30 - 00:45	Renmar Esquena	Phone	12038169970	Tier 1 VO Tech	N/A	1	0:06:54
Jul 15, 2019 00:45 - 01:00	Wing Yong Zhi	Phone	---	Support - Outbo...	N/A	1	0:15:16

Pour obtenir les définitions des mesures du rapport, reportez-vous au [glossaire sur les codes de conclusion des interactions des agents](#).

Le rapport sur les codes de conclusion des interactions des agents comprend :

- Interactions au cours desquelles l'agent a été à l'état disponible pendant le traitement de l'interaction**. Par exemple, les appels provenant d'un agent direct qui ne place pas un agent dans un état occupé seront

incrémentés pour le temps de traitement.

- Interactions sans code de conclusion sélectionné par l'agent

Accès aux rapports sur les interactions des agents

1. Ouvrez une session sur Analytiques 8x8 pour le centre d'appels. Vous devez être administrateur ou superviseur dans le Centre d'appels virtuel pour accéder à ces mesures. [En savoir plus](#).
2. Allez dans **Interactions des agents** à partir du menu de navigation. Sélectionnez le modèle de rapport désiré sous la catégorie.
3. Les données historiques sur les activités de la semaine précédente s'affichent pour tous les agents que vous supervisez.

Agent Interactions / Summary

Viewing BETA reports: Feedback is appreciated. [More info](#) X

Agent Interactions Summary Template

Apr 28, 2019 - May 4, 2019 America/Los_Angeles - [Customize](#)

Report generated on May 08, 2019 04:42:42 PM

Time	Agent	Media	Channel	Queue	Presented	Accepted	Rejected
Apr 28, 2019 12:00:00 AM	Carlo Nuzul De Jesus VCC	Phone	442070966060	GS Weekend	1	1	0
Apr 28, 2019 12:00:00 AM	Dondon Baquillo	Phone	442070966060	GS Weekend	0	0	0
Apr 28, 2019 12:15:00 AM	Dondon Baquillo	Phone	442070966060	GS Weekend	1	1	0
Apr 28, 2019 12:30:00 AM	Carlo Nuzul De Jesus VCC	Phone	442070966060	GS Weekend	1	0	0
Apr 28, 2019 12:30:00 AM	Adil Saddique	Phone	—	UK ETS Outbound	1	1	0
Apr 28, 2019 12:30:00 AM	Dondon Baquillo	Phone	442070966060	GS Weekend	0	0	0
Apr 28, 2019 12:45:00 AM	Carlo Nuzul De Jesus VCC	Phone	442070966060	GS Weekend	1	0	0
Apr 28, 2019 12:45:00 AM	Adil Saddique	Phone	—	UK ETS Outbound	0	0	0
Apr 28, 2019 12:45:00 AM	Dondon Baquillo	Phone	442070966060	GS Weekend	1	1	0
Apr 28, 2019 01:00:00 AM	Adil Saddique	Phone	—	UK ETS Outbound	0	0	0
Apr 28, 2019 01:15:00 AM	Adil Saddique	Phone	—	UK ETS Outbound	0	0	0
Apr 28, 2019 01:30:00 AM	Justine Capili	Phone	442070966060	Tier 1 VO Tech	1	0	0
Apr 28, 2019 01:45:00 AM	Carlo Nuzul De Jesus VCC	Phone	442070966060	GS Weekend	1	1	0
Apr 28, 2019 02:00:00 AM	Carlo Nuzul De Jesus VCC	Phone	442070966060	GS Weekend	2	1	0
Apr 28, 2019 02:00:00 AM	Porfirio Flores Jr. VCC	Phone	140895660556	Tier 1 VO Tech	1	1	0

Par défaut, les données sont présentées pour la semaine précédente. Pour personnaliser la plage de dates, le fuseau horaire ou les mesures, vous devez personnaliser le modèle. Pour en savoir plus sur la [personnalisation du modèle](#).

Pour accéder au glossaire des mesures, [cliquez ici](#).

Personnalisation du modèle de rapport sur les interactions des agents

Pour personnaliser le rapport Sommaire des interactions des agents en fonction des besoins de votre entreprise, vous devez personnaliser le modèle par défaut et le sauvegarder. Une fois enregistré, il s'affiche sous forme de rapport personnalisé.

1. Cliquez sur **Personnaliser** dans le modèle par défaut.
2. Sélectionnez le fuseau horaire dans le menu déroulant.
3. Cliquez sur la plage de dates et choisissez parmi les choix facilement accessibles comme hier, la semaine dernière, le mois dernier, etc. Selon la plage de dates, vous pouvez choisir une granularité appropriée (15 minutes, 30 minutes, heure, jour).
4. Sélectionnez les dimensions suivantes et enregistrez vos paramètres.
 - **Mesures** : Choisissez parmi les mesures disponibles.
 - **Agents** : Sélectionnez tous les agents ou sélectionnez-les individuellement. Réorganisez les mesures comme vous le souhaitez, ainsi que la remise à zéro de l'ordre par défaut.
 - **Support** : Voulez-vous filtrer les données par support? Si vous voulez passer en revue l'historique des appels traités par un agent, sélectionnez le support téléphonique. Si Robin a des interactions téléphoniques pendant la majeure partie de sa journée de travail et s'occupe du trafic de clavardage en fin de soirée, vous pouvez accéder à l'activité d'appel et de clavardage en filtrant le type de support.
 - **File d'attente** : Vous voulez accéder aux données de files d'attente précises? Si Robin sert une file d'attente de niveau 1 au service à la clientèle, mais qu'il gère le trafic de niveau 2 à l'occasion, vous pouvez suivre l'activité de Robin sur les deux files d'attente ou sélectionner la file d'attente désirée.
 - **Disposition du rapport** : La disposition du rapport vous permet d'afficher des données en fonction des dimensions précises. Voulez-vous afficher les interactions de l'agent en fonction du type de support, des files d'attente et des canaux? Sélectionnez la disposition de rapport désirée pour obtenir un aperçu des mesures.
 - **Agent** : Je veux voir le nombre total d'interactions traitées par les agents hier. Cela comprend tous les supports, toutes les files d'attente et tous les canaux. Robin a accepté un total de 400 interactions hier.
 - **Groupe** : Disons que vous voulez voir le nombre total d'interactions traitées par un groupe d'agents la semaine dernière. Les membres du groupe servent plusieurs files d'attente dans différents types de médias et canaux. Vous pouvez maintenant regrouper les données par type de support, par canal et par file d'attente.
 - **Groupe et agent** : Supposons que vous désirez accéder à l'activité des agents agrégée par groupe. Si le groupe d'agents de niveau 2 a géré un total de 400 interactions hier, combien d'entre elles sont gérées par Rob Smith ou Maya Ray?

- **Agent et support** : Je veux accéder aux activités des agents regroupées par type de support. Disons que Robin a géré un total de 400 interactions hier. Combien d'entre elles sont des interactions par téléphone, par clavardage ou par messagerie vocale? Vous pouvez filtrer davantage pour inclure uniquement les appels téléphoniques et les messages vocaux, mais pas le clavardage.
- **Agent, support et file d'attente** : Je veux afficher les données d'activité des agents en fonction des supports et des files d'attente. Exemple : Je veux accéder aux mesures de l'activité téléphonique et de clavardage gérées par les agents qui servaient les files d'attente de soutien à la clientèle de niveau 1 et de niveau 2 la semaine dernière.
- **Agent, support et canal** : Je veux voir les activités des agents sur les canaux téléphoniques sans frais <1-8xx-23xx> <1-877-2xx4> dédiés au service des clients de niveau 1.
- **Agent, support, canal et file d'attente** : Je veux voir les activités des agents par clavardage dédiées aux demandes de facturation à New York et à San Francisco. De plus, je veux approfondir pour examiner les données des files d'attente de nouveaux clients.
- **Groupe et support** : Je veux accéder aux activités d'un groupe d'agents regroupées par type de support. Disons que le groupe d'agents 1 a géré un total de 400 interactions hier. Combien d'entre elles sont des interactions par téléphone, par clavardage ou par messagerie vocale? Vous pouvez filtrer davantage pour inclure uniquement les appels téléphoniques et les messages vocaux, mais pas le clavardage.
- **Groupe, support et file d'attente** : Je veux afficher les données d'activité du groupe d'agents en fonction des supports et des files d'attente. Exemple : Je veux accéder aux mesures de l'activité téléphonique et de clavardage gérées par un groupe qui desservait les files d'attente de soutien à la clientèle de niveau 1 et de niveau 2 la semaine dernière.
- **Groupe, agent, support et canal** : Je veux voir les activités des groupes d'agents et celles de chaque agent sur les canaux téléphoniques sans frais <1-8xx-23xx> <1-877-2xx4> dédiés au service des clients de niveau 1.
- **Groupe, agent, support, canal et file d'attente** : Je veux voir les activités des groupes d'agents et celles de chaque agent par clavardage dédiées aux demandes de facturation à New York et à San Francisco. De plus, je veux approfondir pour examiner les données des files d'attente de nouveaux clients.
- **Groupe, agent, et support** : Je veux accéder aux activités des groupes d'agents et celles de chaque agent regroupées par type de support. Disons que l'agent John du groupe d'agents 1 a géré un total de 400 interactions hier. Combien d'entre elles sont des interactions par téléphone, par clavardage ou par messagerie vocale? Vous pouvez filtrer davantage pour inclure uniquement les appels téléphoniques et les messages vocaux, mais pas le clavardage.

- **Groupe, agent, support et file d'attente** : Je veux afficher les données d'activité des groupes d'agents et celles de chaque agent en fonction des supports et des files d'attente. Exemple : Je veux accéder aux mesures de l'activité téléphonique et de clavardage gérées par des groupes d'agents et celles de chaque agent qui desservaient les files d'attente de soutien à la clientèle de niveau 1 et de niveau 2 la semaine dernière.
 - **Groupe, agent, support et canal** : Je veux voir les activités des groupes d'agents et celles de chaque agent sur les canaux téléphoniques sans frais <1-8xx-23xx> <1-877-2xx4> dédiés au service des clients de niveau 1.
 - **Groupe, agent, support, canal et file d'attente** : Je veux voir les activités des groupes d'agents et celles de chaque agent par clavardage dédiées aux demandes de facturation à New York et à San Francisco. De plus, je veux approfondir pour examiner les données des files d'attente de nouveaux clients.
5. Après avoir personnalisé le rapport, enregistrez-le pour y accéder sous **Rapports personnalisés**.

Rapports sur l'état des agents

Pour en savoir plus sur la façon dont vos agents utilisent leur temps et comprendre la raison de leurs changements d'état, nous proposons désormais les modèles de rapports suivants :

- État des agents – Temps passé à l'état** : Vous souhaitez plonger plus profondément pour en savoir plus sur la façon dont vos agents utilisent leur temps? Combien de temps ont-ils été connectés, combien de temps ont-ils été disponibles, quel a été le temps passé à traiter les interactions, le temps passé à conclure, le temps passé en pause, et plus encore. Le rapport Temps passé à l'état offre ces détails.

Time	Group	Agent	Available Time	Available Tim...	Handling Time	Handling Tim...	Wrap Up Time	Wrap Up Tim...
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	DMB rete...	Jessica Kinsey	0:00:00	0:00%	0:00:00	0:00%	0:00:00	0:00%
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	SSS Prov...	Richyan Baltazar	0:15:00	100:00%	0:00:00	0:00%	0:00:00	0:00%
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	SSS Prov...	Jennilyn Blanca	0:15:00	100:00%	0:00:00	0:00%	0:00:00	0:00%
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	CSS Billing	Andres Quezada	0:15:00	100:00%	0:00:00	0:00%	0:00:00	0:00%
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	CSS Billing	Jose Diaz	0:15:00	100:00%	0:00:00	0:00%	0:00:00	0:00%
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	SSS Web...	Dexter Senajio	0:00:00	0:00%	0:00:00	0:00%	0:00:00	0:00%
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	SSS Web...	Ernesto Perlas II	0:01:10	7.82%	0:00:00	0:00%	0:00:00	0:00%
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	SSS Web...	Allan Llanardo	0:15:00	100:00%	0:00:00	0:00%	0:00:00	0:00%
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	SSS Healt...	Laura Santos	0:15:00	100:00%	0:00:00	0:00%	0:00:00	0:00%
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	CSS Oper...	Dylan Ruiz	0:00:00	0:00%	0:00:00	0:00%	0:00:00	0:00%
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	ETAM Tea...	Ataur Rahman	0:00:00	0:00%	0:00:00	0:00%	0:00:00	0:00%

- État de l'agent par codes d'état** : Les codes d'état, également appelés codes de raison, définissent la raison du changement d'état. Par exemple, lorsqu'un agent veut changer son état de Disponible à Travail hors ligne, il est invité à donner la raison du changement d'état via les codes d'état. Les agents peuvent choisir de travailler hors ligne pour la gestion des cas, ou pour assister à une réunion d'équipe ou à une démonstration, etc. Ce rapport fournit le nombre d'interactions avec un code d'état spécifique par agent et par groupe.

Time	Group	Agent	Status	Status Code	Initiated By	Count	Time
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	SMB retention	Jessica Kinsey	WorkingOffline	Case Manag...	Agent	1	0:15:00
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	SSS Web Ch...	Dexter Senajio	WorkingOffline	Case Manag...	Agent	1	0:00:08
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	SSS Web Ch...	Ernesto Perlas II	WorkingOffline	Case Manag...	Agent	1	0:13:50
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	CSS Operat...	Dylan Ruiz	WorkingOffline	Training	Agent	1	0:15:00
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	ETAM Team	Ataur Rahman	WorkingOffline	Agent Reloig...	System	1	0:15:00
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	Sutherland...	Philip Gregory Villaruel VCC	WorkingOffline	Special Proje...	Agent	1	0:15:00
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	Sutherland...	Alexander Lucasta	WorkingOffline	Agent Reloig...	System	1	0:15:00
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	Sutherland	Orland Delos Santos VCC	WorkingOffline	Case Manag...	Agent	1	0:06:49
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	Sutherland	Renner Esquivas	OnBreak	N/A	Agent	1	0:00:05
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	Sutherland	Renner Esquivas	OnBreak	Scheduled B...	Agent	1	0:08:38
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	Sutherland	Justine Capili	WorkingOffline	Case Manag...	Agent	1	0:00:02

Pour les définitions des mesures, reportez-vous au [glossaire État de l'agent - Temps passé à l'état](#).

- **Statut de l'agent > heure de connexion** : Pour mieux faire le suivi de la disponibilité et de la productivité des agents, utilisez ce rapport qui fournit l'heure de connexion de chaque agent. À quelle heure Rob s'est-il connecté ce matin? À quelle heure s'est-il déconnecté? Combien de fois s'est-il connecté durant la journée? Quelle était la durée totale de la connexion? Et bien plus. Dans le menu, sélectionnez **Agent Status > Login Time** (état de l'agent > heure de connexion).

Date	Agent	Login Time	Logout Time	Logged In Time
	Mark Limbitco	—	—	0:11:08
	Roainaly flores	—	—	0:03:26
		23:56:34	—	0:03:26
	Alexander Lacuata	—	—	24:00:00
	John Baron	—	—	1:10:07
	Rod Bansag	—	—	7:10:42
		16:49:18	—	7:10:42
	Ryan Dosanjh	—	—	24:00:00
	Andres Quesada	—	—	1:00:43
		22:59:17	—	1:00:43
	Jose Diaz	—	—	0:54:31
		23:05:28	—	0:54:31
	Sivaganesh Kamatchi Sundaram	—	—	7:10:15
	Abinaya Palanivelu	—	—	0:03:24
		23:56:36	—	0:03:24
	Jovence Serrano	—	—	7:01:41
	Muthukumar Udhaya	—	—	6:58:29
Total				270:45:34

Vous pouvez personnaliser ces modèles de rapport au besoin.

Rapports des interactions dans la file d'attente

Suivez la santé de votre centre d'appels en suivant les interactions/mesures spécifiques aux files d'attente. Les modèles de rapport suivants sont disponibles :

- Queue Interactions Summary (Résumé des interactions dans les files d'attente)** : Vérifiez le nombre d'interactions qui sont entrées dans une file d'attente, le nombre d'interactions acceptées par les agents, rejetées, détournées, abandonnées par les appelants, et plus encore. Accédez également à des mesures de temps telles que le temps d'attente moyen pour les interactions, le temps d'attente le plus long, le temps de traitement, le temps d'achèvement, etc. pour les files d'attente. Si le temps d'attente est trop long pour une file d'attente, cela peut indiquer des problèmes de personnel inadéquat dans cette file.

Time	Media	Channel	Queue	Entered	Accepted	Accepted in S...	Accepted in S...	SLA %	Average
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	Email	billing_dept@...	Bx8 - Billing - Email in...	6	0	0	0	0.00%	0.00%
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	Email	numbertransfe...	LNP - Number Transf...	2	0	0	0	0.00%	0.00%
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	Email	voicemailsupp...	ETAH - Email Support	8	0	0	0	0.00%	0.00%
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	VoiceMail	14087869264	Impd Sched VM	5	0	0	0	0.00%	0.00%
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	VoiceMail	14089566059	VCC-Provisioning VM	1	0	0	0	0.00%	0.00%
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	VoiceMail	14089566063	Part Con	3	0	0	0	0.00%	0.00%
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	VoiceMail	16699005543	Invoice Billing VM	8	0	0	0	0.00%	0.00%
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	VoiceMail	18857543346	UK-General Voicemail	5	0	0	0	0.00%	0.00%
Jul 14, 2019 00:00 - 00:15	VoiceMail	18735008799	Bx8 - Billing - F to N ...	4	0	0	0	0.00%	0.00%
Jul 14, 2019 00:15 - 00:30	Email	billing_dept@...	Bx8 - Billing - Email in...	6	0	0	0	0.00%	0.00%
Jul 14, 2019 00:15 - 00:30	Email	numbertransfe...	LNP - Number Transf...	2	0	0	0	0.00%	0.00%

Pour obtenir les définitions des mesures du rapport, reportez-vous au [glossaire du résumé des interactions des files d'attente](#).

- Interactions abandonnées dans la file d'attente** : suivez le nombre d'interactions abandonnées en attendant d'être servies dans la file d'attente. Ils peuvent être abandonnés dans les 5 secondes qui suivent leur entrée dans la file d'attente ou plus tard. Les appels abandonnés peuvent être le résultat de temps d'attente plus longs ou d'un acheminement incorrect des appels. En tant que superviseur d'un centre d'appels, vous voulez suivre les appels abandonnés, comprendre la raison de l'abandon et prendre des mesures correctives pour limiter l'abandon.

Time	Media	Channel	Queue	Entered	Accepted	Diverted	Short Abando...	Short Abando...	Abandon
Jul 14, 2019 05:45 - 06:00	Phone	611300088917	GS Weekend	1	1	0	0	0.00%	0
Jul 14, 2019 06:00 - 06:15	Phone	442039669178	GS Weekend	1	0	0	1	100.00%	0
Jul 14, 2019 06:00 - 06:15	Phone	64800452545	GS Weekend	2	0	0	2	100.00%	0
Jul 14, 2019 06:15 - 06:30	Phone	64800452545	GS Weekend	1	0	0	1	100.00%	0
Jul 14, 2019 07:00 - 07:15	Phone	14089566066	GS Weekend	1	1	0	0	0.00%	0
Jul 14, 2019 07:15 - 07:30	Phone	12038169970	Tier 1 VO Tech	1	1	0	0	0.00%	0
Jul 14, 2019 07:30 - 07:45	Phone	12038169970	GS Weekend	1	1	0	0	0.00%	0
Jul 14, 2019 07:30 - 07:45	Phone	12038169970	Tier 1 VO Tech	1	1	0	0	0.00%	0
Jul 14, 2019 07:30 - 07:45	Phone	18652048720	GS Weekend	2	1	0	0	0.00%	1
Jul 14, 2019 07:45 - 08:00	Phone	12038169970	Tier 1 VO Tech	1	1	0	0	0.00%	0
Jul 14, 2019 07:45 - 08:00	Phone	12038169970	Tier 1 CQ Overflow	1	1	0	0	0.00%	0

Pour obtenir les définitions des mesures du rapport, reportez-vous au [glossaire des interactions des files d'attente abandonnées](#).

- Interactions en file d'attente acceptées – en ligne** : Vous souhaitez savoir à quelle vitesse les agents acceptent les interactions téléphoniques et de clavardage en file d'attente? Les interactions par téléphone et par clavardage exigent généralement un temps de réponse rapide de la part des agents et sont donc considérées comme des interactions en ligne. Accédez aux données sur le nombre d'interactions acceptées par les agents dans les 5 secondes, 5-10 secondes, 10-20 secondes, 20-30 secondes, et plus, après leur entrée dans la file d'attente. Cela permet de suivre la rapidité avec laquelle les agents répondent aux interactions.

Time	Media	Channel	Queue	Accepted	< 5s	< 5s %	5s - 10s	5s - 10s %
Jul 23, 2019 04:45 - 05:00	Phone	14089566066	Global Partner Support	1	0	0.00%	0	0.00%
Jul 23, 2019 04:45 - 05:00	Phone	442039667967	UK TM 01 Queue	1	0	0.00%	1	100.00%
Jul 23, 2019 04:45 - 05:00	Phone	442070966060	UK Cust Support Ayls	1	0	0.00%	0	0.00%
Jul 23, 2019 04:45 - 05:00	Phone	611300088917	Global ETS	1	0	0.00%	1	100.00%
Jul 23, 2019 04:45 - 05:00	Phone	---	UK All Outbound	11	10	90.90%	0	0.00%
Jul 23, 2019 04:45 - 05:00	Phone	---	UK CN Outbound	3	2	66.66%	1	33.33%
Jul 23, 2019 05:00 - 05:15	Chat	VO chat NEW	Fusion - T1 Chat	1	0	0.00%	1	100.00%
Jul 23, 2019 05:00 - 05:15	Phone	12038169970	Tier 1 VO Tech	1	0	0.00%	0	0.00%
Jul 23, 2019 05:00 - 05:15	Phone	14089566066	Global Partner Support	1	0	0.00%	0	0.00%
Jul 23, 2019 05:00 - 05:15	Phone	18057543346	UK MACD	1	1	100.00%	0	0.00%
Jul 23, 2019 05:00 - 05:15	Phone	442039464889	UK CC Customer Sup...	1	0	0.00%	0	0.00%

Pour obtenir les définitions des mesures du rapport, reportez-vous au [glossaire des interactions des files d'attente acceptées en ligne](#).

- Interactions en file d'attente acceptées – hors ligne** : En général, les agents donnent la priorité aux courriels et aux messages vocaux après avoir répondu aux interactions par téléphone et par clavardage. Le temps de réponse à ces interactions est donc généralement plus long que le temps de réponse aux appels téléphoniques et

aux clavardages. Ce rapport fournit des données sur le temps de réponse des courriels et des messages vocaux acceptés par les agents.

Time	Media	Channel	Queue	Accepted	< 30m	< 30m %	30m — 1h	30m
Jul 23, 2019 05:30 - 05:45	Email	numbertransfe...	LNP - Number Transf...	1	1	100.00%	0	0.0
Jul 23, 2019 05:30 - 05:45	VoiceMail	18775008799	LNP-VoiceMail	1	1	100.00%	0	0.0
Jul 23, 2019 10:00 - 10:15	VoiceMail	14086755141	LNP-VoiceMail	2	2	100.00%	0	0.0
Jul 23, 2019 10:15 - 10:30	VoiceMail	14086755141	LNP-VoiceMail	1	1	100.00%	0	0.0
Jul 23, 2019 12:00 - 12:15	VoiceMail	14086755141	LNP-VoiceMail	1	1	100.00%	0	0.0
Jul 23, 2019 13:30 - 13:45	Email	numbertransfe...	LNP - Number Transf...	1	1	100.00%	0	0.0
Jul 23, 2019 14:00 - 14:15	VoiceMail	18775008799	LNP-VoiceMail	2	2	100.00%	0	0.0
Jul 23, 2019 15:15 - 15:30	Email	vccpartnersup...	Partner Support Email	1	1	100.00%	0	0.0
Jul 24, 2019 05:45 - 06:00	Email	vccpartnersup...	Partner Support Email	2	1	50.00%	0	0.0
Jul 24, 2019 06:45 - 07:00	VoiceMail	14086755141	LNP-VoiceMail	3	0	0.00%	1	33.3
Jul 24, 2019 07:00 - 07:15	Email	numbertransfe...	LNP - Number Transf...					

Pour obtenir les définitions des mesures du rapport, reportez-vous au [glossaire des interactions des files d'attente acceptées hors ligne](#).

Vous pouvez personnaliser ces modèles de rapport au besoin.

Accéder au rapport détaillé des interactions

Recueillez tous les détails d'une interaction. À quelle file d'attente l'appel a-t-il été dirigé? Qui est l'agent qui a géré l'interaction? L'appel a-t-il été mis en attente? Quelle était la durée de l'attente? A-t-il été transféré à un autre agent? Quel a été le résultat de l'appel? Répondez à toutes ces questions et à bien d'autres à l'aide des données du rapport Interactions Details. Choisissez parmi un total de 56 mesures, organisez-les en fonction de vos besoins et figez même les mesures qui sont essentielles aux données du rapport.

Pour accéder au rapport Interactions Details, sélectionnez **Detailed Reports (rapports détaillés) > Interactions**.

Time	Queue Name	Channel ID	Type	Labels	Customer Name	Media Type	Direction	Participant	Offer
Jul 02, 2020 15:54:09	---	---	Outbound Call	Handled	1-866-596-0627	Phone	Outbound	Francis Difu	Acc
Jul 02, 2020 15:53:59	---	---	Outbound Call	Handled	7085179449	Phone	Outbound	Nelson Yang	Acc
Jul 02, 2020 15:53:02	---	---	Outbound Call	Queued, Rejected	+14083294911	Phone	Outbound	Ye Htoo	Rej
Jul 02, 2020 15:52:06	Support - Outbound	---	Outbound Call	Queued, Handled	-617-3233-2901	Phone	Outbound	Khahan Daniels	Acc
Jul 02, 2020 15:50:03	---	---	Outbound Call	Handled	18889724424	Phone	Outbound	Alli Tipay	Acc
Jul 02, 2020 15:48:51	---	---	Outbound Call	Handled	1-805-754-3342	Phone	Outbound	Nelson Yang	Acc
Jul 02, 2020 15:47:23	---	---	Outbound Call	Handled	209-201-9685	Phone	Outbound	Michael Darius Dixon	Acc
Jul 02, 2020 15:46:53	---	---	Outbound Call	Handled	3015857200	Phone	Outbound	Shaine Melody Sambale	Acc
Jul 02, 2020 15:46:09	---	---	Outbound Call	Handled	2408763240	Phone	Outbound	Shaine Melody Sambale	Acc
Jul 02, 2020 15:45:55	Fusion - T1 Chat	7882	---	Queued, Handled	Client	Chat	---	Ashtalingam Veeramuthu	Acc
Jul 02, 2020 15:44:03	---	---	Outbound Call	Handled	2408763240	Phone	Outbound	Shaine Melody Sambale	Acc
Jul 02, 2020 15:43:51	---	---	Outbound Call	Handled	4807022307	Phone	Outbound	Justin Labagnoy	Acc
Jul 02, 2020 15:43:46	Tier 1 VO Tech	18888988733	---	Queued, Abandoned	Apex Advisors	Phone	Inbound	---	---
Jul 02, 2020 15:43:46	Tier 1 VO Tech	18668796647	---	Queued, Abandoned	Silvia Guliodori	Phone	Inbound	---	---
Jul 02, 2020 15:43:44	---	---	Outbound Call	Handled	2408763240	Phone	Outbound	Shaine Melody Sambale	Acc
Jul 02, 2020 15:42:39	---	---	Outbound Call	Handled	2408763240	Phone	Outbound	Shaine Melody Sambale	Acc
Jul 02, 2020 15:42:05	---	---	Outbound Call	Handled	2408763240	Phone	Outbound	Shaine Melody Sambale	Acc
Jul 02, 2020 15:41:33	Tier 1 VO Tech	18888988733	---	Queued, Abandoned	LORI MARTIN	Phone	Inbound	---	---

De plus, vous pouvez filtrer les données en fonction des files d'attente, de l'ID de canal, de la durée de mise en attente et plus encore. Voulez-vous suivre uniquement les détails des interactions d'une file d'attente en particulier? Filtrez davantage pour examiner les interactions ayant une durée de mise en attente supérieure à 30 secondes, examinez uniquement les appels entrants, les interactions transférées en aveugle et plus encore.

Sélection de la date et de l'heure

Vous pouvez sélectionner l'une des plages de dates prédéfinies suivantes pour le rapport Detailed Reports ou sélectionner une plage de dates personnalisée :

Today (aujourd'hui), Yesterday (hier), Week to date (semaine à ce jour), Last week (semaine dernière), Month to date (mois à ce jour), Last Month (mois dernier), Year to date (année à ce jour) et Last X days (X derniers jours).

Vous pouvez également sélectionner une plage de temps intrajournalière qui vous permet de faire le suivi de l'activité pendant un quart de travail, comme le quart du matin de 5 h à 12 h.

Jun 1, 2020 - Jun 30, 2020
00:05 → 12:00
America/Los_Angeles · ⓘ

Today

Yesterday

Week to date

Last week

Month to date

Last month

Year to date

Last X days

From
To
Intraday time range ⓘ

Jun 1, 2020
Jun 30, 2020

00 ▾

:

05 ▾

→

12 ▾

:

00 ▾

←
June
▼
2020
▼
▶

Jun 2020

Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat
31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	1	2	3	4

Jul 2020

Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat
28	29	30	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	1

Ok

Afficher/masquer, réordonner et figer les colonnes

Vous pouvez personnaliser les données du rapport en affichant les données pertinentes, en réordonnant et en figeant des colonnes. Cliquez sur **Customize Table** (personnaliser le tableau) pour définir les préférences suivantes :

- ⓘ
Afficher/masquer les colonnes : Pour afficher uniquement les données pertinentes à votre entreprise, ajoutez des colonnes supplémentaires au rapport et masquez les colonnes qui ne sont pas importantes. Sélectionnez les colonnes que vous voulez inclure à l'écran et dans le rapport téléchargé ou programmé.
- ⋮
Réordonner les colonnes : Vous pouvez réorganiser les colonnes en fonction de vos besoins en glissant et en déposant les colonnes dans l'ordre souhaité.
- 🔒
Figer les colonnes : Utilisez l'icône de verrouillage pour marquer les colonnes que vous voulez figer à l'écran pendant que vous naviguez dans le rapport.



Remarque : La colonne de temps est bloquée par défaut à la première position et ne peut pas être modifiée.

Search Customize table

Column	Lock	Reorder	Visibility
Time	🔒	👉	👁️
Queue	🔒	👉	👁️
Queue ID	🔒	👉	🚫
Channel ID	🔒	👉	👁️
Type	🔒	👉	👁️
Labels	🔒	👉	👁️
Origination	🔒	👉	🚫
Destination	🔒	👉	🚫

Save Reset

Filtrer à l'aide d'étiquettes

Les étiquettes vous permettent d'indiquer des événements importants pendant une interaction. Par exemple, « Rejected » (rejeté) est une étiquette qui indique qu'une interaction est rejetée. Disons que vous désirez faire le suivi des interactions rejetées et abandonnées ultérieurement. Dans le filtre, ajoutez des étiquettes distinctes pour « Labels is Rejected » (étiquettes rejetées) + « Labels is Abandoned » (étiquettes abandonnées).

Supposons que vous souhaitez passer en revue tous les appels entrants qui étaient en attente pendant plus de trois minutes; sélectionnez les filtres pour « media type = phone » (type de support = téléphone) et « hold duration > 3 minutes » (durée de mise en attente > 3 minutes).

Interaction Details Template	Jun 28, 2020 - Jul 2, 2020	00:00 → 24:00	America/Los_Angeles - 🌐
Assign #			
Blind Transfer To Agent			
Blind Transfer To Queue			
Busy Duration			
Case Follow Up			
Case Number			
Channel ID			

Interaction Details Template	Jun 28, 2020 - Jul 2, 2020	00:00 → 24:00	America/Los_Angeles - 🌐	📄	⋮	Save		
Media Type is Phone	Hold Duration > 3 minutes			Search	Customize table			
Time	pe	Direction	Participant	Offer Action	Busy Duration	Hold Duration	Queue Wait Duration	Transaction ID
Jul 02, 2020 15:48:52		Inbound	Josue Jimenez	Accepted	0:15:07	0:05:13	0:00:15	84351
Jul 02, 2020 15:34:58	▼	Inbound	+18057543342, Nelson Yang	Accepted, Offer Timeout	0:08:26	0:03:17	0:00:37	84307
Jul 02, 2020 15:31:16		Outbound	Melvin Sanchez	Accepted	0:15:19	0:05:07	—	84296
Jul 02, 2020 15:28:44		Inbound	Marius Chisbac	Accepted	0:20:57	0:08:06	0:00:07	84288
Jul 02, 2020 15:14:10		Inbound	Melvin Sanchez	Accepted	0:32:33	0:10:42	0:00:10	84235
Jul 02, 2020 15:04:00	▼	Inbound	+18057543332, Rendell Esteban	Accepted	0:47:13	0:22:59	0:09:20	84196
Jul 02, 2020 14:59:14		Inbound	Nelson Yang	Accepted	0:21:51	0:11:25	0:00:24	84177
Jul 02, 2020 14:43:43		Inbound	Josue Jimenez	Accepted	0:13:44	0:03:16	0:00:17	84092
Jul 02, 2020 14:38:41		Inbound	Ana Ramirez	Accepted	0:09:32	0:03:06	0:02:28	84058
Jul 02, 2020 14:38:14		Outbound	Dayyana Forero	Accepted	0:07:16	0:06:51	—	84055
Jul 02, 2020 14:35:38	▼	Inbound	+16699005548, Gerald Umana	Accepted	1:00:33	0:13:43	0:03:40	84039
Jul 02, 2020 14:33:51		Inbound	Ravikumar Rajagopal	Accepted	0:18:21	0:10:15	0:00:07	84025
Jul 02, 2020 14:30:27		Outbound	Dayyana Forero	Accepted	0:07:28	0:05:23	—	84006
Jul 02, 2020 14:28:47		Inbound	Christopher Philips	Accepted	0:17:30	0:07:44	0:06:17	83996

De plus, vous pouvez filtrer les données en fonction des files d'attente, de l'ID de canal, de la durée de mise en attente et plus encore. Appliquez les filtres et obtenez les données qui répondent à vos besoins opérationnels.

Certaines interactions peuvent ne pas avoir de résultat connu en raison des limites techniques existantes de notre système. Le rapport détaillé des interactions étiquettera maintenant ces interactions avec un résultat inconnu et identifiera les mesures prises comme étant inconnues. Voir le [glossaire](#).

Rapport Interaction Details – Glossaire

Champ	Description
Heure	Date et heure de l'interaction
Nom de file d'attente	Nom de la file d'attente dans laquelle l'interaction a été dirigée. Cette colonne est facultative.
Identifiant de la file d'attente	Identificateur unique pour la file d'attente. Cette colonne est facultative.

Champ	Description
Identifiant de canal	Canal par lequel une interaction entrante a été dirigée. Applicable aux interactions par appel, messagerie vocale, clavardage et courriel entrants; la valeur est vide pour les adresses de courriel et les numéros de téléphone sortants.
Type	Indique le type d'interaction avec l'une des valeurs suivantes, indiquées en gras (valeurs précises) : <ul style="list-style-type: none"> ■ appel sortant d'un agent : Un appel sortant effectué manuellement par un agent, contrairement à d'autres options (campagne, rappel) ■ interne : Un appel entre deux utilisateurs internes ■ consultation : Un appel interne effectué pendant qu'un agent travaillait sur une autre interaction alors qu'il était à l'état « busy » (occupé) ■ vérification : Un appel de vérification ■ - : Dans d'autres cas, vide (appel, messagerie vocale, clavardage, courriel entrant)
Étiquettes	Une liste d'étiquettes qui représentent des événements importants qui ont eu lieu dans l'interaction; voir les valeurs possibles ci-dessous :
Origine	Le point d'origine de l'interaction est indiqué par les valeurs suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ■ Pour les appels entrants, l'identifiant de l'appelant (comme le numéro de téléphone ou l'identifiant du protocole SIP) ■ Pour le clavardage, le nom ou l'adresse courriel du client ■ Pour les courriels, l'adresse courriel du client ■ Pour les appels sortants d'un agent, le nom de l'agent ■ Pour les interactions internes ou les consultations, le nom de l'agent qui amorce l'appel ■ Pour la messagerie vocale, le numéro de téléphone du client qui quitte la boîte vocale
Destination	Le point où l'interaction s'est arrêtée. <ul style="list-style-type: none"> ■ Pour les interactions entrantes (appel, clavardage, courriel entrant), le numéro de téléphone du canal ■ Pour les interactions internes ou les consultations, le nom de l'agent appelé ■ Pour la messagerie vocale, l'identifiant du canal

Champ	Description
Client	Le nom du client, si disponible (facultatif)
Numéro de cas	Le cas de gestion des relations avec la clientèle associé à l'interaction; peut avoir une valeur pour toute interaction et est obligatoire pour les courriels, mais facultatif autrement.
Numéro de suivi du cas	Le suivi du cas de gestion des relations avec la clientèle associé à l'interaction
Type de support	Un des éléments suivants : téléphone, clavardage, courriel ou messagerie vocale
Direction	Interactions entrantes ou sortantes (seulement lorsque le type de support = téléphone)
Heure de création	Horodatage du moment où l'interaction a été créée
Heure de fin	Horodatage du moment où l'interaction s'est terminée
Durée du traitement par la réponse vocale interactive	Le temps total passé par l'appelant dans le système de réponse vocale interactive, à l'exclusion du temps en file d'attente : <ul style="list-style-type: none"> ■ Pour les interactions qui ont été mises en file d'attente et qui en sont sorti, le temps avant de quitter la file d'attente est également inclus ■ Pour les interactions qui n'ont jamais été mises en file d'attente, le temps total passé dans le système de réponse vocale interactive est inclus ■ Pour les appels directs avec un agent, la durée entre l'heure de création et l'acceptation de l'agent ■ Vide pour le clavardage, les interactions sortantes ou les courriels
Liste des codes d'appels sortants	La liste des codes d'appels sortants dont le code fait partie (facultatif)
Identifiant de la liste de codes d'appels sortants	L'identifiant de la liste des codes d'appels sortants dont le code fait partie (facultatif)
Code d'appel sortant	Le nom du menu de l'élément de code d'appel sortant choisi par l'agent lors d'un appel sortant (facultatif); s'applique uniquement aux appels sortants
Texte des codes d'appels sortants	Le texte du rapport de l'élément du code d'appel sortant (facultatif)
Code abrégé d'appel sortant	Le code abrégé de l'élément de code d'appel sortant (facultatif)
Identifiant du code d'appel sortant	L'identifiant de l'élément du code d'appel (facultatif)

Champ	Description
Attribuer un numéro	Un numéro ordinal pour chaque attribution d'agent (le premier agent obtient 1, le deuxième reçoit 2, etc.)
Type de participant	Il peut s'agir d'un numéro d'agent ou d'un numéro externe
Participant	Nom de l'agent auquel l'interaction a été attribuée ou nom d'affichage du client
Identifiant du participant	Si le participant est un agent, alors l'identifiant de l'agent est vide pour les numéros externes
Heure de l'offre	Horodatage du moment où l'interaction a été offerte au participant
Action de l'offre	Identifie l'action prise par le participant à partir de l'une des actions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ■ Acceptées ■ Rejetées ■ Expiration de l'offre ■ Abandonné (le client a abandonné l'appel pendant l'offre à l'agent) ■ Résultat inconnu : Lorsque le système ne connaît pas l'action de l'offre. Cela peut se produire en raison de limitations techniques existantes.
Heure de l'action d'offre	Horodatage du moment où le participant a pris l'action
Durée de l'offre	Durée entre le moment de l'offre à l'agent et le moment de l'action de l'agent (même formule que pour les rapports regroupés)
Heure de fin du traitement	Horodatage du moment où la phase de « traitement » de l'interaction s'est terminée, p. ex. pour les appels, le moment où l'appelant ou l'agent raccroche ou lorsque la conversation est terminée
Durée de traitement	Durée entre le moment de l'action de l'agent et le moment de fin du traitement (même formule que pour les rapports regroupés)
Heure de fin de la conclusion	Horodatage du moment où l'agent a terminé la conclusion
Durée de la conclusion	Durée entre le début (coïncidant avec l'heure de fin du traitement) et la fin du post-traitement (coïncidant avec la fin de l'interaction, même formule que sur les rapports regroupés)
Durée du traitement	(Durée de traitement + conclusion) Temps passé par tous les agents impliqués dans la session de l'interaction dans les états de traitement et de conclusion

Champ	Description
Durée de l'état occupé	(Durée de l'offre + traitement + conclusion) Temps que tous les agents participant à la session de l'interaction ont passé dans les états d'offre, de traitement et de conclusion
Transferts assistés terminés	Nombre total de transferts assistés effectués au cours d'une interaction
Transfert aveugle à l'agent	Nombre total de transferts aveugles effectués et reçus par un agent (en dehors d'une file d'attente) pendant une interaction
Transfert aveugle dans la file d'attente	Nombre total de transferts aveugles vers des files d'attente lancés par un agent pendant l'interaction
Consultation établie	Nombre de fois que l'agent a établi avec succès un appel sortant, alors qu'un autre appel est en attente, par un agent (ce compte ne diminue pas la valeur « interaction directe sortante établie », qui augmente en même temps que ce compte)
Conférence établie	Le nombre total de conférences (lignes de jointure) que l'agent a commencé pendant une interaction
Mise en attente	Nombre de fois où l'agent a mis l'appel en attente
Durée de l'attente	La durée totale pendant laquelle l'appel a été mis en attente
Durée d'attente la plus longue	Durée continue la plus longue pendant laquelle l'appel a été mis en attente
Liste des codes de conclusion	Liste des codes de conclusion dont le code fait partie (facultatif)
Identifiant de la liste de codes de conclusion	Identifiant de la liste des codes de conclusion dont le code fait partie (facultatif)
Code de conclusion	Nom du menu de l'élément de la liste de codes de conclusion qui a été utilisé par l'agent dans la conclusion (facultatif)
Texte des codes de conclusion	Texte du rapport de l'élément de la liste de codes de conclusion qui a été utilisé par l'agent dans la conclusion (facultatif)
Code abrégé de conclusion	Code abrégé de l'élément de la liste de codes de conclusion qui a été utilisé par l'agent dans la conclusion (facultatif)
Identifiant du code de conclusion	Identifiant de l'élément de la liste de codes de conclusion qui a été utilisé par l'agent dans la conclusion (facultatif)

Champ	Description
Durée d'attente dans la file d'attente	Temps que l'interaction a passé à attendre dans une file d'attente; durée entre le premier événement « en attente » et le premier événement « accepté » par un agent (même formule que pour les rapports regroupés)
Temps dans la file d'attente	Horodatage du moment où l'interaction a été mise dans la file d'attente
Identifiant de l'interaction	Identifiant de l'interaction interne du centre d'appels
Identifiant de transaction	Aussi appelé « identifiant de jeton » ou simplement « transaction » dans les anciens rapports
Identifiant de l'interaction d'origine	Identifiant d'interaction de l'interaction d'origine (parent)
Identifiant de la transaction d'origine	Identifiant de transaction de l'interaction d'origine (parent)
Étiquettes	<p>Les interactions et les sessions sont associées à une colonne intitulée Labels (étiquettes) avec aucune ou plusieurs valeurs distinctes. Une étiquette correspond à un événement donné qui a eu lieu dans le cycle de vie de l'interaction. Les étiquettes peuvent servir à filtrer une liste d'interactions, ce qui permet à l'utilisateur d'affiner une très longue liste d'interactions selon ce qui s'est produit dans l'interaction.</p> <p>Les étiquettes sont définies en fonction du type de support et des directions suivantes :</p>
Étiquettes – Appel entrant	<ul style="list-style-type: none"> ■ mis en file d'attente – lorsque le script place l'interaction dans une file d'attente (le nœud Forward to Queue (transférer à la file d'attente) a été utilisé, et il est passé dans la file d'attente et non dans le chemin « surcharge »). ■ sorti de la file d'attente – lorsque le script a déplacé une interaction préalablement mise en file d'attente hors de la file d'attente, soit par la fonction de script « délai de mise en file d'attente », soit par un traitement « en file d'attente » (par exemple, on a offert à l'appelant de laisser un message vocal et il a accepté l'option; ce cas peut être mis en œuvre à l'étape Go To Label [aller à l'étiquette]) ■ abandonné – lorsque l'appelant a raccroché pendant que l'appel était dans la file d'attente, abandonnant ainsi la file d'attente ■ transfert à un agent – lorsque le script a transféré l'appel à un agent par la fonction de transfert direct à un agent (accès direct à un agent, acheminement

Champ	Description
	<p>direct à un agent), et que l'appel a été offert à un agent ou que l'agent n'a pas pu y accéder</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ rejeté – lorsque l'interaction a été offerte à un agent et que l'agent l'a rejetée, l'interaction peut être mise en file d'attente ou transférée en appel direct à un agent ■ expiré – lorsque l'interaction a été offerte à un agent et que l'agent a expiré, l'interaction peut être mise en file d'attente ou être transférée en appel direct à un agent ■ traité – lorsque l'interaction a été offerte à un agent et que l'agent l'a acceptée, l'interaction peut être mise en file d'attente ou transférée en appel direct à un agent ■ transféré dans la file d'attente – lorsqu'un agent a transféré l'interaction vers une file d'attente (transfert aveugle vers la file d'attente) ■ réacheminé à la file d'attente – lorsqu'une interaction préalablement mise en file d'attente a quitté la file d'attente et que le script l'a transférée à une autre file d'attente ■ réacheminé à la messagerie vocale – lorsque le script a transféré l'interaction à la messagerie vocale, elle peut être mise en file d'attente ou non ■ terminé dans le système de réponse vocale interactive – un appel est étiqueté comme étant terminé dans le système de réponse vocale interactive lorsque : <ul style="list-style-type: none"> ○ Un appelant appelle sur un canal, la réponse vocale interactive se déclenche et l'utilisateur raccroche pendant qu'il est dans le système de réponse vocale interactive avant que l'un des événements suivants se produise : réacheminé dans la file d'attente, réacheminé vers un numéro externe, transféré vers un agent, transféré vers une messagerie vocale. ○ Un appelant appelle sur un canal et le client raccroche avant même que le système de réponse vocale interactive ne soit déclenché. ○ Un appelant appelle sur un canal, le système de réponse vocale interactive transfère l'appel dans une file d'attente, l'appel quitte la file d'attente sans entreprendre d'action pour des raisons comme une invite à rappeler ou à laisser un message vocal. ■ abandonné – lorsque l'interaction a été abandonnée par Analytics après que sa

Champ	Description
	<p>durée de vie a dépassé le seuil</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ consultation établie – un appel de consultation a eu lieu pendant l’interaction ■ résultat inconnu – lorsqu’on ne sait pas comment l’interaction a été finalisée, cela peut se produire en raison des limites techniques existantes
Étiquettes – appel sortant	<ul style="list-style-type: none"> ■ mis en file d’attente – lorsque l’interaction a été mise en file d’attente, les campagnes et les rappels seront toujours mis en file d’attente, et l’appel sortant de l’agent peut être effectué par la fonction de code de composition ■ rejeté – lorsque l’interaction a été offerte à un agent et que celui-ci l’a refusée, s’applique à tous les types : appel sortant d’un agent (l’agent a rejeté son propre appel), campagne et rappel ■ expiré – lorsque l’interaction a été offerte à un agent et que l’agent a expiré; s’applique à tous les types : appel sortant d’un agent (l’agent a rejeté son propre appel), campagne et rappel ■ traité – lorsque l’interaction a été offerte à un agent et l’agent l’a acceptée ■ transféré dans la file d’attente – lorsqu’un agent a transféré l’interaction vers une file d’attente (transfert aveugle vers la file d’attente) ■ abandonné – lorsque l’interaction a été abandonnée par Analytics après que sa durée de vie a dépassé le seuil ■ consultation établie – un appel de consultation a eu lieu pendant l’interaction ■ résultat inconnu – lorsqu’on ne sait pas comment l’interaction a été finalisée, cela peut se produire en raison des limites techniques existantes
Étiquettes – Messagerie vocale	<ul style="list-style-type: none"> ■ mis en file d’attente – lorsque l’interaction a été mise en file d’attente, toutes les interactions de la messagerie vocale seront mises en file d’attente ■ rejeté – lorsque l’interaction a été offerte à un agent et l’agent l’a rejetée ■ expiré – lorsque l’interaction a été offerte à un agent et l’agent a expiré ■ traité – lorsque l’interaction a été offerte à un agent et l’agent l’a acceptée ■ abandonné – lorsque l’interaction a été abandonnée par Analytics après que sa durée de vie a dépassé le seuil ■ résultat inconnu – lorsqu’on ne sait pas comment l’interaction a été finalisée, cela peut se produire en raison des limites techniques existantes

Champ	Description
Étiquettes – Clavardage	<ul style="list-style-type: none">■ mis en file d'attente – lorsque l'interaction a été mise en file d'attente, toutes les interactions du clavardage seront mises en file d'attente■ abandonné – lorsque l'interaction a été préalablement mise en file d'attente (voir ci-dessus) et que l'appelant a mis fin à la session de clavardage pendant qu'elle était dans la file d'attente, abandonnant ainsi la file d'attente■ rejeté – lorsque l'interaction a été offerte à un agent et l'agent l'a rejetée■ expiré – lorsque l'interaction a été offerte à un agent et l'agent a expiré■ traité – lorsque l'interaction a été offerte à un agent et l'agent l'a acceptée■ transféré dans la file d'attente – lorsqu'un agent a transféré l'interaction vers une file d'attente (transfert aveugle vers la file d'attente)■ réacheminé au courriel – il s'agit d'une fonction particulière qui permet au client d'envoyer un courriel plutôt que d'attendre en file d'attente, comme pour la messagerie vocale du téléphone■ s'est terminé dans le système de réponse vocale interactive – lorsque le script n'a pas envoyé la conversation de clavardage à une file d'attente (p. ex. le centre d'appels est fermé)■ abandonné – lorsque l'interaction a été abandonnée par Analytics après que sa durée de vie a dépassé le seuil■ consultation établie – un appel de consultation a eu lieu pendant l'interaction■ résultat inconnu – lorsqu'on ne sait pas comment l'interaction a été finalisée, cela peut se produire en raison des limites techniques existantes

Champ	Description
Étiquettes – Courriel	<ul style="list-style-type: none">■ mis en file d'attente – lorsque l'interaction a été mise en file d'attente, toutes les interactions par courriel seront mises en file d'attente■ sorti de la file d'attente – lorsqu'un courriel est retiré et supprimé■ rejeté – lorsque l'interaction a été offerte à un agent et l'agent l'a rejetée■ expiré – lorsque l'interaction a été offerte à un agent et l'agent a expiré■ traité – lorsque l'interaction a été offerte à un agent et l'agent l'a acceptée■ transféré dans la file d'attente – lorsqu'un agent a transféré l'interaction vers une file d'attente (transfert aveugle vers la file d'attente)■ supprimé – lorsqu'un agent a supprimé l'interaction■ s'est terminé dans le système de réponse vocale interactive – lorsque l'interaction de courriel n'a pas été mise en file d'attente par le script (par exemple, le script a décidé de supprimer le courriel)■ abandonné – lorsque l'interaction a été abandonnée par Analytics après que sa durée de vie a dépassé le seuil■ consultation établie – un appel de consultation a eu lieu pendant l'interaction■ résultat inconnu – lorsqu'on ne sait pas comment l'interaction a été finalisée, cela peut se produire en raison des limites techniques existantes

Accéder aux données sur les interactions de la campagne

En tant que superviseur, avez-vous besoin de faire le suivi des données sur les campagnes? Vous pouvez accéder aux indicateurs clés de la campagne dans le rapport détaillé des interactions.

Le rapport détaillé des interactions offre les données suivantes sur les interactions de la campagne.

- **Campaign name** (nom de la campagne) : Nom de la campagne
- **Campaign ID** (Identifiant de la campagne) : L'identifiant unique de la campagne
- **Record ID** (Identifiant de l'enregistrement) : L'identifiant unique pour chaque appel de campagne
- **Disposition action** (Action de disposition) : Chaque tentative d'appel de campagne peut être étiquetée avec une action de disposition pour le suivi. Les actions de disposition prises en charge sont les suivantes : 'Try Again (essayer de nouveau)', 'Schedule Call Back (planifier un rappel)' et 'Do not Call (ne pas appeler)'.
- **External transaction data** (Données de transactions externes) : Ces données font référence aux paires nom-valeur qui seront utilisées pour remplir le panneau de transaction lorsqu'un agent se verra proposer l'interaction.

Vous pouvez rechercher et filtrer le rapport par n'importe lequel de ces nouveaux champs.



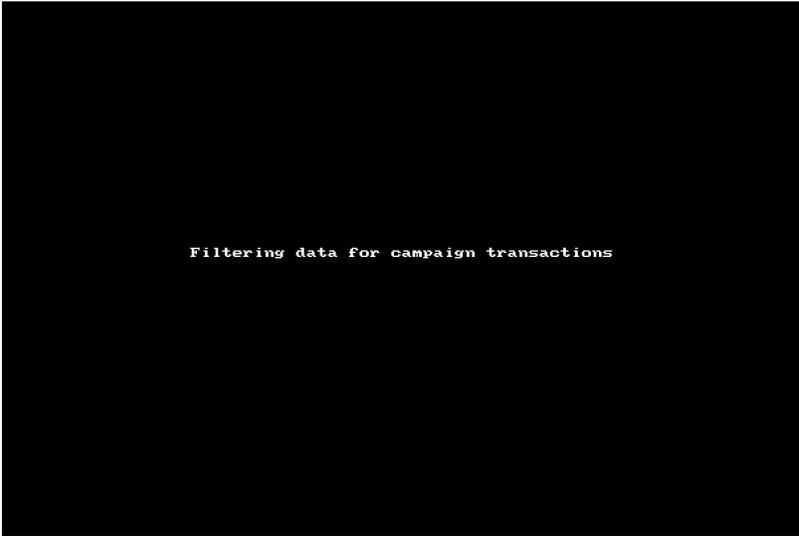
Remarque : Le code de transaction sélectionné par l'agent est indiqué dans le champ de données Code de conclusion.

Accéder aux données sur les interactions de la campagne :

1. Dans le menu, allez dans les **Rapports détaillés > Interactions**.
2. En utilisant le filtre, sélectionnez **Type** est **Campagne**. Cliquez sur **Rechercher** pour extraire uniquement les interactions de la campagne.

ou

En guise de raccourci, cliquez sur le lien d'accès rapide aux **détails de la transaction de la campagne**. Cliquez sur **Rechercher** pour extraire uniquement les interactions de la campagne.



Filtering data for campaign transactions

Vous pouvez maintenant voir le nom de la campagne, l'identifiant, et plus encore.



Remarque : Dans cette version, nous prenons en charge le filtrage des interactions de campagne étiquetées avec les valeurs suivantes de l'action de disposition :

- No code (Pas de code)
- Do not call (ne pas appeler)
- Schedule callback (Rappel programmé)
- Try Again (essayer de nouveau)

Accéder au rapport de détails du changement d'état des agents

En tant que superviseur, voulez-vous comprendre la chronologie des changements d'état de vos agents? À quelle heure l'agent a-t-il ouvert une session? Quand a-t-il changé son état à disponible? À quelle heure lui a-t-on offert un appel? À quelle heure a-t-il accepté ou refusé l'appel? Et bien plus. Dans cette version, nous vous présentons le rapport détaillé sur les changements d'état des agents, qui contient des renseignements sur les changements d'état des agents et les mesures à prendre pour répondre à ces questions.

Disons que John a ouvert une session à 8 h, a changé son état pour être disponible quelques minutes plus tard et a reçu un appel à 8 h 5 qu'il a accepté et traité. Les changements d'état ainsi que l'heure à laquelle les changements ont été apportés sont présentés dans ce rapport. De plus, le rapport présente des informations sur les actions entreprises par les agents pendant l'appel. Par exemple, si John s'est mis en sourdine pendant l'appel ou a mis l'appel en attente, ces actions sont aussi indiquées sur la chronologie. Le rapport offre des détails supplémentaires, comme les codes d'état utilisés, les codes abrégés et plus encore.

Notes :

- Le rapport contient des renseignements sur les appels internes qui n'entraînent aucun changement d'état.
- Les enregistrements qui se présentent en paires (comme « occupé » et « offert ») peuvent être dans n'importe quel ordre relatif
- L'enregistrement « offert » peut être ou non en même temps qu'un enregistrement « occupé », cela dépend de la façon dont le centre d'appels établit l'état de l'agent à « occupé » en même temps.
- Pour les agents qui ont plusieurs conversations de clavardage activées, seule la première interaction de clavardage aura un enregistrement « occupé » à côté, et toutes les interactions de clavardage subséquentes auront un état « offert » correspondant
- Pour les agents ayant plusieurs conversations de clavardage désactivées, le rapport affichera une paire « occupé » et « offert » à chaque interaction

Le rapport traite des états des agent suivants et des actions réalisées pendant une interaction.

État de l'agent	Actions réalisées pendant une interaction
<ul style="list-style-type: none"> ■ Connecté ■ Déconnecté ■ Nouvelle connexion ■ Disponible ■ Occupé 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Initié ■ Offert ■ Acceptées ■ Mis en attente ■ Continué

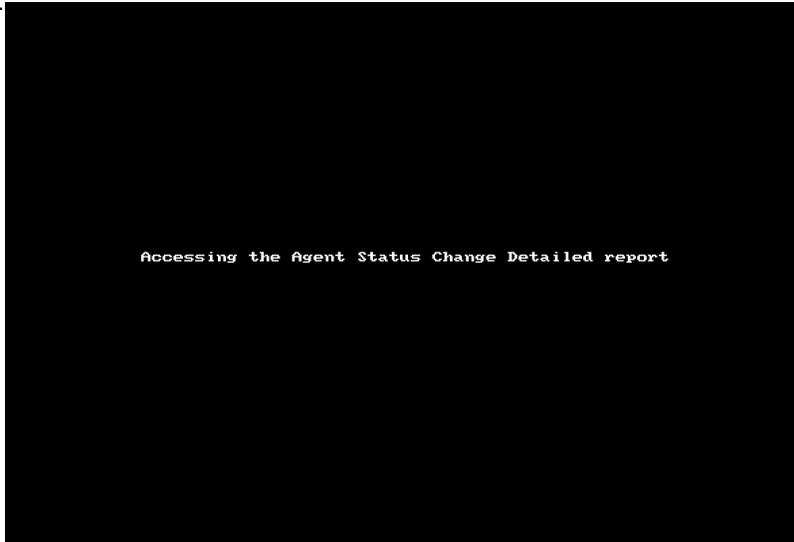
État de l'agent	Actions réalisées pendant une interaction
<ul style="list-style-type: none">■ Conclusion■ En pause■ Travail hors ligne	<ul style="list-style-type: none">■ En sourdine■ Mode sourdine désactivé■ Arrêter nouveau■ Reprendre nouveau arrêté■ Rejetées

Accéder au rapport de détails du changement d'état des agents

Pour accéder au rapport :

1. Ouvrez une session sur Analytiques 8x8 pour le centre d'appels.
2. Dans le menu, sélectionnez **Rapports détaillés > Changement d'état de l'agent**. Le modèle de rapport est lancé.
3. En option, vous pouvez personnaliser le modèle en sélectionnant la plage de dates et en appliquant les filtres de recherche.
4. Cliquez sur **Rechercher** pour afficher les données ou sur **Enregistrer** pour enregistrer le rapport personnalisé afin de le réutiliser.
5. Pour personnaliser les données visibles, sélectionnez **Personnaliser le tableau**, sélectionnez les champs de

données à masquer ou à afficher, puis cliquez sur **Rechercher**



Rechercher et filtrer les données

Appliquez les filtres disponibles pour rechercher et extraire les données du rapport en fonction de vos besoins opérationnels. Supposons que vous souhaitez passer en revue les détails du changement d'état d'un groupe d'agents ou d'un agent en particulier, sélectionnez simplement le filtre **agent** ou **groupe d'agents**, puis recherchez ou sélectionnez l'agent ou le groupe d'agents.



Si vous souhaitez filtrer davantage les données pour voir uniquement les changements d'état, sélectionnez le filtre d'état et les états donnés pour recueillir les données requises.

Custom Reports / Agent Status Change Template

Agent Status Change Template Nov 30, 2020 - Nov 30, 00:00 → 24:00 America/Los_Angeles

Agent Group is Support × Status is

- On Break
- Available
- Working Offline
- Logged In
- Logged Out
- Busy
- Wrap Up
- Offered

Back Finish

Nov 30, 2020 13:04:21 ADV Tech Support Elnora Waltigney Working Offline System Agent ReLogin Agent ReLogin Ag

À l'aide de l'ID de transaction ou de l'ID d'interaction, vous pouvez naviguer jusqu'au rapport détaillé des interactions et rechercher les détails supplémentaires de l'interaction, comme la file d'attente par laquelle elle est passée ou le temps d'attente avant d'être traitée.



Remarque : Le rapport d'état des agents par code d'état regroupe les mesures des états des agents en pause et travaillant hors ligne. Le rapport détaillé sur le changement d'état des agents indique tous les changements d'état des agents. Cela signifie que la somme des chiffres du rapport détaillé ne correspond pas au rapport groupé. Dans une prochaine version, nous prévoyons également étendre la portée du rapport d'état des agents par code d'état afin d'offrir plus de données à nos clients.

Planifier les rapports

Vous pouvez maintenant programmer des rapports et les recevoir par courriel quotidiennement, hebdomadairement, mensuellement, et choisir parmi une vaste gamme de mesures et de filtres pour générer un rapport qui répond le mieux à vos besoins opérationnels. De cette façon, vous pouvez mieux comprendre le rendement de votre centre d'appels en vous concentrant sur les données les plus importantes. Vous pouvez choisir d'envoyer des rapports planifiés à vos collègues ou à des personnes-ressources externes pour les tenir à jour. Pour programmer un rapport, vous devez d'abord créer un rapport et l'enregistrer.

- Étape 1 : Créez un rapport personnalisé
- Étape 2 : Ouvrez un rapport personnalisé et planifiez-le.

Fonctionnalités

- Générez un rapport personnalisé et programmez-le pour qu'il soit exécuté périodiquement afin d'offrir des mises à jour périodiques sur le rendement des agents, leur état et les files d'attente.
- Programmez l'exécution d'un rapport une seule fois, quotidiennement, hebdomadairement, mensuellement pour une période donnée ou pour une période indéterminée.
- Définissez l'heure de la journée à laquelle exécuter le rapport de façon à ce qu'il soit envoyé à la même heure chaque fois.
- Choisissez des destinataires à l'intérieur et à l'extérieur de l'organisation pour qu'ils puissent recevoir automatiquement les rapports programmés.

Pour programmer un rapport :

1. Dans le menu de navigation, allez dans **Custom Reports** (rapports personnalisés). Vous verrez la liste des rapports personnalisés.
2. Sélectionnez le rapport personnalisé désiré, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le menu « plus ». Dans le menu déroulant, sélectionnez **Schedule** (programmer). Le panneau coulissant pour programmer le rapport s'affiche.

Time	Agent	Media	Channel	Queue	Presented	Accepted	Rejected
Jul 23, 2019 04:15 - 04:30	Nikki Barton VCC	Chat	VO chat NEW	Fusion - T1 Ch...	0	0	0
Jul 23, 2019 04:15 - 04:30	Andy Tran	Phone	---	Support - Out...	0	0	0
Jul 23, 2019 04:15 - 04:30	Carlos Reynaga VCC	Phone	---	Support - Out...	0	0	0
Jul 23, 2019 04:15 - 04:30	Laurence Guinto	Phone	18057543343	Tier 1 VO Tech	1	1	0
Jul 23, 2019 04:15 - 04:30	Joshua Viray	Phone	12038169970	Tier 1 VO Tech	0	0	0
Jul 23, 2019 04:15 - 04:30	Jonathan Guterrez	Phone	12038169970	Tier 1 VO Tech	1	1	0
Jul 23, 2019 04:15 - 04:30	James Robert Mendoza	Phone	12038169970	Tier 1 VO Tech	0	0	0
Jul 23, 2019 04:15 - 04:30	Sania Patel	Phone	443330149888	UK Telemarket...	1	0	1
Jul 23, 2019 04:15 - 04:30	Charlie Knutson	Phone	---	Support - Out...	0	0	0
Jul 23, 2019 04:15 - 04:30	John John Wahing	Phone	12038169970	Tier 1 VO Tech (see 1 VO Tech)	0	0	0

3. Ajoutez les paramètres suivants :

- Identifiez les destinataires du rapport : Entrez les ID de courriel de tous les destinataires désirés pour ce rapport. Vous pouvez aussi envoyer les rapports à vos collègues et à vos contacts externes.
- Ajoutez une ligne d'objet et un message au besoin.
- Choisissez le format du rapport : Actuellement, le rapport peut être téléchargé en format CSV seulement.
- Réglez la récurrence : Indiquez la fréquence à laquelle vous voulez générer ce rapport. Voulez-vous l'exécuter une fois, périodiquement dans une période définie ou indéfiniment?
 - L'exécuter une fois** : Si vous choisissez de l'exécuter une fois, sélectionnez la date à laquelle vous voulez exécuter le rapport.

Schedule report ✕

Recipients

Subject

Message

Format

Runs On date

Time

Runs once, at 09:00, on Jul 26, 2019

- **L'exécuter périodiquement** : Si vous choisissez d'exécuter le rapport périodiquement, sélectionnez la plage de dates. Indiquez la durée de l'exécution de ce rapport en sélectionnant une date de début et une date de fin. Disons que vous voulez produire le rapport chaque semaine, le lundi matin, pour les trois prochains mois. Sélectionnez la plage de dates et la fréquence en conséquence. Pour la récurrence, sélectionnez <daily, weekly, montly> (quotidien, hebdomadaire, mensuel) parmi les options disponibles.

Schedule report ✕

Recipients

Subject

Message

Format

Runs Period

Repeat Repeat on S M T W T F S

Time ⓘ

Runs each Monday of every week, at 09:00, starting on Jul 29, 2019 and ending on Oct 31, 2019

- **L'exécuter indéfiniment** : Si vous choisissez d'exécuter le rapport pendant une période indéterminée, choisissez la date de début et sélectionnez l'option pour exécuter le rapport indéfiniment.

Schedule report ✕

Recipients

Subject

Message

Format

Runs

Start date

Repeat

Repeat on
 S M T W T F S

Time
 America/Los_Angeles ⓘ

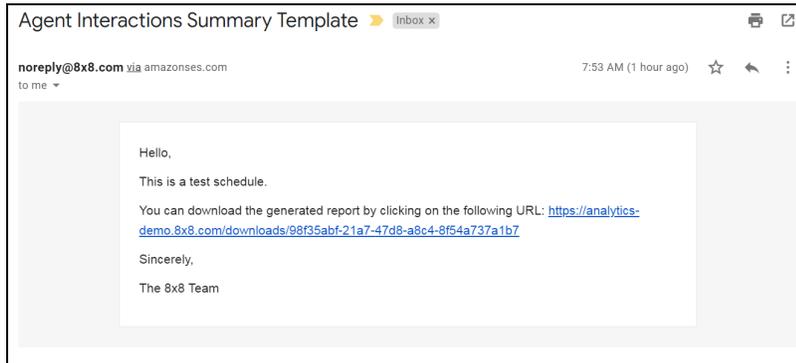
Runs indefinitely each Monday of every week, at 09:00, starting on Jul 26, 2019

4. Définissez l'heure de début qui indique l'heure à laquelle vous voulez générer le rapport. Par exemple, vous pouvez sélectionner une heure de <8 AM>, puis <Monday> (lundi) pour le jour de la semaine où vous voulez exécuter ce rapport hebdomadaire.
5. Cliquez sur **Save** (enregistrer) pour terminer la planification.

Ces rapports sont générés à la fréquence indiquée et envoyés par courriel aux destinataires spécifiés.

Affichage du rapport programmé

En tant que destinataire du rapport planifié, vous recevrez un courriel vous avisant du rapport programmé. Cliquez simplement sur le lien dans la notification par courriel pour télécharger le rapport en format CSV.



Glossaire

Les tableaux suivants fournissent des définitions pour toutes les mesures disponibles dans les widgets de rendement des files d'attente et des agents.



Remarque : Les rapports de Analytiques du centre d'appels tiennent compte des interactions en cours dans l'établissement des mesures pour chaque rangée afin d'offrir une meilleure vue de ce qui s'est passé dans le centre d'appels. Par exemple, une interaction qui est entrée dans la file d'attente dans l'intervalle de temps précédent et qui n'a pas été acceptée, abandonnée ou réacheminée (en attente dans la file d'attente) est également reflétée dans la mesure « entré » pour l'intervalle en cours.

Mesures du sommaire de la file d'attente

Nom de la mesure	Information (pure/calculée)	Type de mesure								Valeur	Description	Formule
		En temps réel	15 min	30 min	1 h	4 h	8 h	12 h	Aujourd'hui			
% conformément à l'ENS	Calculé		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	%	L'entente sur les niveaux de service (ENS) est définie comme un pourcentage du « nombre d'interactions acceptées par les agents avant qu'elles n'atteignent le seuil de temps d'attente de l'ENS » divisé par le « nombre d'interactions entrées dans la file	<p>% conformément à l'ENS = acceptées conformément à l'ENS / (entrées - abandons rapides - [interactions en cours < durée du seuil de l'ENS]) * 100</p> <p>Glossaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Accepté conformément à l'ENS : Nombre

Nom de la mesure	Information (pure/calculée)	Type de mesure								Valeur	Description	Formule
		En temps réel	15 min	30 min	1 h	4 h	8 h	12 h	Aujourd'hui			
											d'attente » multiplié par 100.	<p>total d'interactions auxquelles tous les agents ont répondu sous la durée du seuil de l'ENS</p> <p>■ Abandon rapide : Nombre d'interactions qui ont été abandonnées et qui sont sous le seuil d'abandon rapide</p> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; display: flex; align-items: center;">  <p style="margin: 0;">R e m a r q u e : Le</p> </div>

Nom de la mesure	Information (pure/calculée)	Type de mesure								Valeur	Description	Formule	
		En temps réel	15 min	30 min	1 h	4 h	8 h	12 h	Aujourd'hui				



seuil d'abandon rapide est défini par défaut à 5 secondes. Près

Nom de la mesure	Information (pure/calculée)	Type de mesure								Valeur	Description	Formule
		En temps réel	15 min	30 min	1 h	4 h	8 h	12 h	Aujourd'hui			
												<p>m en t, ce pa ra m ètr e ne pe ut êtr e m od ifi é.</p>  <p>■ Interactions en cours < seuil de durée de l'ENS : Toutes les interactions continues qui n'ont pas encore dépassé la</p>

Nom de la mesure	Information (pure/calculée)	Type de mesure								Valeur	Description	Formule
		En temps réel	15 min	30 min	1 h	4 h	8 h	12 h	Aujourd'hui			
												durée du seuil de l'ENS
Objectif de % conformément à l'ENS (cible de l'ENS)	Pur								 (Même chose sur tous les intervalles)	%	<p>Pourcentage cible d'interactions qui respectent l'ENS</p> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px;"> <p>Remarque : Le pourcentage cible de respect de l'ENS ne s'applique pas aux files d'attente des appels sortants.</p>  </div>	Pourcentage d'interactions désiré qui doit correspondre à celui de l'ENS défini par l'utilisateur
Seuil de durée de l'ENS	Pur								 (Même	Temps	Le plafond de temps (en secondes) utilisé pour mesurer une	Constante définie par l'utilisateur (en secondes)

Nom de la mesure	Information (pure/calculée)	Type de mesure								Valeur	Description	Formule	
		En temps réel	15 min	30 min	1 h	4 h	8 h	12 h	Aujourd'hui				
(Seuil de l'ENS)										chose sur tous les intervalles)	interaction acceptée par l'agent (si le temps d'attente de l'interaction est inférieur ou égal au seuil de l'ENS, il est défini comme satisfaisant à l'ENS)		
Acceptées conformément à l'entente sur les niveaux de service (ENS)	Pur		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Nombre	Nombre total d'interactions auxquelles tous les agents ont répondu sous la durée du seuil de l'ENS	
% acceptées conformément à l'ENS	Calculé		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Nombre	Pourcentage d'interactions auxquelles tous les agents ont répondu sous la durée du seuil de l'ENS par rapport au nombre total d'interactions acceptées	Acceptées conformément à l'ENS / acceptées * 100
Disponible inactif (Disp inactif)	Pur	✓									Nombre	Nombre d'agents activés, assignés et à l'état disponible (inactif en attente)	S. O.

Nom de la mesure	Information (pure/calculée)	Type de mesure								Valeur	Description	Formule
		En temps réel	15 min	30 min	1 h	4 h	8 h	12 h	Aujourd'hui			
Enabled (activé) (Actif)	Calculé	✓								Nombre	Nombre d'agents connectés, assignés et activés pour la file d'attente	S. O.
Admissible (Admissible)	Calculé	✓								Nombre	Nombre d'agents admissibles à recevoir une interaction (capacité potentielle de la file d'attente; ne comprend pas les agents qui sont à l'état en pause)	Occupé (offre + traitement + conclusion) + travail hors ligne + disponible pour une file d'attente particulière
Offre (Alerte)	Pur	✓								Nombre	Nombre d'agents à l'état d'offre pour la file d'attente	S. O.
Busy (occupé)	Pur	✓								Nombre	Nombre d'agents dans les états d'offre, de traitement ou de conclusion	Occupé (offre, traitement ou conclusion)
Traitement (Trait)	Pur	✓								Nombre	Nombre d'agents qui travaillent sur une interaction (à l'exclusion de l'état de conclusion)	S. O.
Conclusion (Concl.)	Pur	✓								Nombre	Nombre d'agents terminant le travail sur une interaction prenant fin	S. O.

Nom de la mesure	Information (pure/calculée)	Type de mesure								Valeur	Description	Formule	
		En temps réel	15 min	30 min	1 h	4 h	8 h	12 h	Aujourd'hui				
Travail hors ligne (Travail hors ligne)	Pur	✓									Nombre	Pour les interactions par courriel, la mesure de conclusion représente le nombre d'agents qui traitent une interaction par courriel. Pour les interactions par courriel, l'état de l'agent passe à l'état de conclusion à partir du moment où l'agent accepte l'interaction. Nombre d'agents activés à l'état de travail hors ligne	S. O.
En pause (Pause)	Pur	✓									Nombre	Nombre d'agents activés à l'état en pause	S. O.
Occupé autre (Occ. autre)	Pur	✓									Nombre	Nombre d'agents qui travaillent sur une interaction dans une autre file d'attente (ou simplement ne travaillant pas sur une interaction dans	S. O.

Nom de la mesure	Information (pure/calculée)	Type de mesure								Valeur	Description	Formule
		En temps réel	15 min	30 min	1 h	4 h	8 h	12 h	Aujourd'hui			
											la file d'attente actuelle)	
Dans la file d'attente (Dans file d'attente)	Pur	✓								Nombre	Nombre actuel d'interactions dans la file d'attente	S. O.
Abandonnées (Abandonnées)	Pur		✓	✓					✓	Nombre	Nombre d'interactions qui se sont terminées dans la file d'attente sans recevoir de service (exclut les abandons rapides)	S. O.
% abandonnées (% abandonnées)	Calculé		✓	✓					✓	%	Pourcentage d'interactions qui se sont terminées dans la file d'attente sans recevoir de service sur le nombre total d'interactions entrées dans la file d'attente (exclut les abandons rapides)	Abandonnées / entrées * 100
Temps d'attente moyen (Temps d'attente)	Calculé	✓	✓	✓					✓	Temps	Durée moyenne d'une interaction dans la file d'attente :	Somme de toutes les durées d'attente des interactions / nombre d'interactions

Nom de la mesure	Information (pure/calculée)	Type de mesure								Valeur	Description	Formule
		En temps réel	15 min	30 min	1 h	4 h	8 h	12 h	Aujourd'hui			
moyen)											<ul style="list-style-type: none"> ■ Pour les interactions finalisées : à partir du moment où l'interaction est entrée dans la file d'attente jusqu'à ce qu'elle soit acceptée, abandonnée ou réacheminée ■ Pour les interactions en cours : à partir du moment où l'interaction est entrée dans la file d'attente jusqu'à maintenant, si le temps d'attente dépasse la durée moyenne des interactions terminées 	(entrées)

Nom de la mesure	Information (pure/calculée)	Type de mesure									Valeur	Description	Formule
		En temps réel	15 min	30 min	1 h	4 h	8 h	12 h	Aujourd'hui				
Attente la plus longue (Attente la plus longue)	Pur	✓	✓	✓						✓	Temps	Temps d'attente le plus long dans la file d'attente avant de recevoir un service	S. O.
Vitesse moyenne de réponse	Calculé		✓	✓						✓	Temps	Somme de toutes les interactions trouvées dans l'état d'offre / nombre d'interactions	
Durée d'offre la plus longue	Pur		✓	✓						✓	Temps	Plus long délai pour accepter une interaction (comparativement à toutes les interactions entrées dans une file d'attente) à partir du moment où elle est offerte jusqu'au moment où elle est acceptée ou rejetée par un agent	
Entrées (Entrées)	Calculé		✓	✓						✓	Nombre	<ul style="list-style-type: none"> ■ Pour les interactions entrantes : Nombre d'interactions entrées dans 	Pour les interactions entrantes : Acceptées + abandonnées + réacheminées + en attente dans la file

Nom de la mesure	Information (pure/calculée)	Type de mesure								Valeur	Description	Formule
		En temps réel	15 min	30 min	1 h	4 h	8 h	12 h	Aujourd'hui			
											<p>une file d'attente</p> <ul style="list-style-type: none"> Pour les interactions sortantes : Nombre d'interactions dirigées dans une file d'attente 	<p>d'attente</p> <p>Pour les interactions sortantes : Nombre d'interactions dirigées dans une file d'attente</p>
Acceptées (Acceptées)	Pur		✓	✓					✓	Nombre	Nombre d'interactions auxquelles tous les agents ont répondu	S. O.
% acceptées (% acceptées)	Calculé		✓	✓					✓	%	Pourcentage d'interactions auxquelles tous les agents ont répondu par rapport au nombre total d'interactions	Acceptées / entrées * 100
Temps de traitement moyen (Temps de traitement moyen)	Calculé		✓	✓					✓	Temps	Temps moyen durant lequel tous les agents étaient à l'état de traitement (y compris le temps d'attente)	Somme de toutes les interactions trouvées dans l'état de traitement / nombre d'interactions traitées
Temps de traitement	Calculé		✓	✓					✓	Temps	Temps moyen passé par les agents	

Nom de la mesure	Information (pure/calculée)	Type de mesure								Valeur	Description	Formule
		En temps réel	15 min	30 min	1 h	4 h	8 h	12 h	Aujourd'hui			
moyen											dans les états de traitement et de conclusions sur toutes les interactions acceptées dans une file d'attente particulière	
Temps de conclusion moyen (Temps de conclusion moyen)	Calculé		✓	✓					✓	Temps	Temps moyen durant lequel tous les agents étaient à l'état de conclusion	(Somme de toutes les interactions trouvées dans l'état de conclusion) / nombre d'interactions (entrées)
Temps moyen à l'état occupé (Temps moyen à l'état occupé)	Calculé		✓	✓					✓	Temps	Temps moyen passé par tous les agents (sur toutes les interactions) dans les états de traitement, de conclusion et d'offre	(Somme de toutes les interactions trouvées dans les états de traitement, de conclusion ou d'offre) / nombre d'interactions (entrées)
Réa-cheminées (Réa-cheminées)	Pur		✓	✓					✓	Nombre	Nombre total d'interactions qui sont entrées dans la file d'attente et qui l'ont quittée sans être terminées (ces interactions ont été	S. O. Remarque : Pour les interactions par courriel, on compte tous les courriels supprimés de la liste d'attente des

Nom de la mesure	Information (pure/calculée)	Type de mesure								Valeur	Description	Formule
		En temps réel	15 min	30 min	1 h	4 h	8 h	12 h	Aujourd'hui			
											<p>réacheminées à une autre file d'attente, transférées ou transférées dans un script de réponse vocale interactive).</p> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 10px;"> <p>Remarque : Pour les interactions par courriel, la mesure est incrémentée uniquement lorsqu'un agent supprime un courriel de la liste</p> </div>	courriels.



Nom de la mesure	Information (pure/calculée)	Type de mesure								Valeur	Description	Formule
		En temps réel	15 min	30 min	1 h	4 h	8 h	12 h	Aujourd'hui			
											<p>d'attente des courriels. Les interactions par courriel qui sont présentées dans une autre file d'attente en raison de la surcharge ne sont pas considérées comme étant réacheminées.</p> 	

Nom de la mesure	Information (pure/calculée)	Type de mesure									Valeur	Description	Formule
		En temps réel	15 min	30 min	1 h	4 h	8 h	12 h	Aujourd'hui				
Réacheminées (% réacheminées)	Calculé		✓	✓						✓	%	Pourcentage de toutes les interactions qui sont entrées dans la file d'attente et qui l'ont quittée sans être terminées (les interactions ont été réacheminées à une autre file d'attente, transférées ou réacheminées dans un script de réponse vocale interactive) sur le nombre total d'interactions entrées dans la file d'attente * 100	Réacheminées / entrées * 100
												<p>Remarque : Pour les interactions par courriel,</p> 	

Nom de la mesure	Information (pure/calculée)	Type de mesure								Valeur	Description	Formule
		En temps réel	15 min	30 min	1 h	4 h	8 h	12 h	Aujourd'hui			
											<p>pourcentage de toutes les interactions entrées dans la file d'attente et qui en sont sorties sans que l'interaction ne se termine * 100. Dans ce cas, nous ne considérons que les interact</p>	



Nom de la mesure	Information (pure/calculée)	Type de mesure								Valeur	Description	Formule
		En temps réel	15 min	30 min	1 h	4 h	8 h	12 h	Aujourd'hui			
											 <p>r un agent de la liste d'attente des courriels.</p>	
Temps de réacheminement moyen	Calculé		✓	✓	✓						<p>Nombre</p> <p>Temps moyen passé par toutes les interactions entrées dans la file d'attente et qui l'ont quittée sans que l'interaction soit acceptée par un agent (généralement transférée à une autre file d'attente à un agent ou à une messagerie vocale en raison d'une logique dans un script de réponse interactive vocale)</p>	<p>Somme du temps de toutes les interactions qui ont quitté la file d'attente / nombre d'interactions entrées dans la file d'attente (entrées)</p>

Nom de la mesure	Information (pure/calculée)	Type de mesure								Valeur	Description	Formule
		En temps réel	15 min	30 min	1 h	4 h	8 h	12 h	Aujourd'hui			
											<p>Remarque : Pour les interactions par courriel, nous ne considérons que les interactions par courriel qui sont supprimées par un agent de la liste d'attente des courriels.</p> 	
Externe occupé (raccourci-	Pur	✓								Nombre	Nombre total d'interactions transférées	

Nom de la mesure	Information (pure/calculée)	Type de mesure								Valeur	Description	Formule
		En temps réel	15 min	30 min	1 h	4 h	8 h	12 h	Aujourd'hui			
: Ext. occ.)											(transferts non annoncés et assistés) à partir d'une autre file d'attente gérée par les agents de cette file d'attente	
Total des abandons (Tot. aban.)	Pur		✓	✓					✓	Nombre	(Appels entrants et clavardage seulement) Toutes les interactions qui se terminent par un abandon	Abandons rapides + abandonnées
% total des abandons (% tot. aban.)	Calculé		✓	✓					✓	%	(Tous les supports) Toutes les interactions qui se terminent (fin) par un abandon divisées par le nombre total d'interactions entrées	Abandon rapide + abandonnées / entrées * 100
Abandon rapide (Aban. rapide)	Pur		✓	✓					✓	Nombre	(Appels entrants et clavardage seulement) Toutes les interactions qui se terminent (fin) par un abandon, mais dont la durée est inférieure au seuil d'abandon rapide	S. O.

Nom de la mesure	Information (pure/calculée)	Type de mesure								Valeur	Description	Formule
		En temps réel	15 min	30 min	1 h	4 h	8 h	12 h	Aujourd'hui			
											<p>Remarque : Le seuil d'abandon rapide est défini par défaut à 5 secondes. À l'heure actuelle, ce paramètre ne peut être modifié. Dans une version ultérieure, nous introduirons</p> 	

Nom de la mesure	Information (pure/calculée)	Type de mesure								Valeur	Description	Formule
		En temps réel	15 min	30 min	1 h	4 h	8 h	12 h	Aujourd'hui			
											<p>une option dans Consol e d'administration 8x8 pour ajouter le seuil d'abandon rapide dans la file d'attente (onglet ENS) pour chaque file d'attente.</p> 	
% abandon rapide	Calculé		✓	✓					✓	%	(Tous les supports) Toutes les inter-	Abandon rapide / entrées * 100

Nom de la mesure	Information (pure/calculée)	Type de mesure								Valeur	Description	Formule
		En temps réel	15 min	30 min	1 h	4 h	8 h	12 h	Aujourd'hui			
(% aban. rapide)											actions qui se terminent (fin) par un abandon, mais dont la durée est inférieure au seuil d'abandon rapide divisées par toutes les interactions entrées	
Total d'interactions en traitement (Tot. interac. trait.)	Pur		✓	✓					✓	Nombre	Nombre total d'interactions actuellement traitées	S. O.
Total des interactions en conclusion (Tot. interac. concl.)	Pur		✓	✓					✓	Nombre	Nombre total d'interactions qui se trouvent actuellement dans l'état de conclusion	S. O.

Mesures de rendement des agents

Nom de la mesure	Information (pure/calculée)	Type de mesure								Valeur	Description	Formule
		En temps réel	15 m in	30 m in	1 heure	4 h	8 h	12 h	Aujourd'hui			
Acceptées (Acceptées)	Pur		✓	✓					✓	Nombre	Nombre total d'interactions répondues par les agents	S. O.
Présentées/offertes (Alerte)	Pur		✓	✓					✓	Nombre	Nombre total d'interactions offertes à l'agent (comprend les interactions qui continuent d'être présentées dans le prochain intervalle)	S. O.
Alerte	Pur	✓								Nombre	Nombre d'interactions qui sont actuellement présentées à l'agent par l'intermédia-	

Nom de la mesure	Information (pure/calculée)	Type de mesure								Valeur	Description	Formule
		En temps réel	15 min	30 min	1 heure	4 h	8 h	12 h	Aujourd'hui			
											ire d'une file d'attente ou à l'extérieur d'une file d'attente (acheminement direct des agents).	
Nombre d'appels directs entrants des agents	Pur		✓	✓					✓	Nombre	Nombre total d'appels directs à un agent, à l'exclusion des appels entre agents	
Durée moyenne des appels entrants directs à un agent	Calculé		✓	✓					✓	Temps	Temps total (incluant offre + traitement + conclusion) passé sur des appels directs à un agent, à l'exception des appels	

Nom de la mesure	Information (pure/calculée)	Type de mesure								Valeur	Description	Formule
		En temps réel	15 min	30 min	1 heure	4 h	8 h	12 h	Aujourd'hui			
											entre agents. (il s'agit de l'équivalent du temps à l'état occupé pour les files d'attente entrantes, mais pour les appels entrants directs à un agent)	
Nombre d'appels directs sortants des agents	Pur		✓	✓					✓	Nombre	Nombre d'appels effectués par l'agent, à l'exclusion des appels sortants de la file d'attente ou des appels entre agents	

Nom de la mesure	Information (pure/calculée)	Type de mesure								Valeur	Description	Formule
		En temps réel	15 min	30 min	1 heure	4 h	8 h	12 h	Aujourd'hui			
Durée moyenne des appels sortants directs des agents	Calculé		✓	✓					✓	Temps	Temps total (y compris offre + traitement + conclusion) passé sur des appels effectués par l'agent, à l'exclusion des appels sortants de la file d'attente et des appels entre agents (l'équivalent du temps à l'état occupé pour les files d'attente sortantes, mais pour les appels sortants directs à	

Nom de la mesure	Information (pure/calculée)	Type de mesure								Valeur	Description	Formule
		En temps réel	15 min	30 min	1 heure	4 h	8 h	12 h	Aujourd'hui			
											l'agent)	
Nombre d'appels internes des agents	Pur		✓	✓					✓	Nombre	Nombre total d'appels entre agents lancés ou reçus	
Durée des appels internes des agents	Calculé		✓	✓					✓	Temps	Temps total (incluant offre + traitement + conclusion) passé sur des appels entre agents	
Nombre d'appels internes lancés par des agents	Pur		✓	✓					✓	Nombre	Nombre total d'appels entre agents lancés	
Nombre d'appels internes reçus des agents	Pur		✓	✓					✓	Nombre	Nombre total d'appels entre agents reçus	

Nom de la mesure	Information (pure/calculée)	Type de mesure								Valeur	Description	Formule
		En temps réel	15 min	30 min	1 heure	4 h	8 h	12 h	Aujourd'hui			
Temps de traitement moyen (Temps de traitement moyen)	Calculé		✓	✓					✓	Temps	Temps moyen durant lequel un agent est à l'état de traitement (y compris le temps d'attente)	Somme de toutes les interactions trouvées dans l'état de traitement / nombre d'interactions traitées
Temps de conclusion moyen (Temps de conclusion moyen)	Calculé		✓	✓					✓	Temps	Temps moyen durant lequel un agent est à l'état de conclusion	(Somme de toutes les interactions trouvées dans l'état de conclusion) / nombre d'interactions (entrées)
État actuel (État actuel)	Pur	✓								Mot	État actuel de l'agent	S. O.
Temps passé à l'état (Temps à l'état)	Pur	✓								Temps	Le temps actuel passé à	S. O.

Nom de la mesure	Information (pure/calculée)	Type de mesure								Valeur	Description	Formule	
		En temps réel	15 min	30 min	1 heure	4 h	8 h	12 h	Aujourd'hui				
											l'état actuel d'un agent		
Code d'état (Code d'état)	Pur	✓									Mot (chaîne)	Code d'état donné utilisé par l'agent pour justifier (détailler) son état actuel	
Ligne 1	Pur	✓									Mot (chaîne) + temps	L'état actuel à la ligne 1 et la durée passée à cet état	
Ligne 2	Pur	✓									Mot (chaîne) + temps	L'état actuel à la ligne 2 et la durée passée à cet état	
Rejetées (Rejetées)	Pur		✓	✓					✓		Nombre	Nombre d'interactions qui ont été offertes, mais qui ont été refusées par	S. O.

Nom de la mesure	Information (pure/calculée)	Type de mesure								Valeur	Description	Formule
		En temps réel	15 m in	30 m in	1 heure	4 h	8 h	12 h	Aujourd'hui			
											l'agent	
Rejetées par expiration	Pur		✓	✓					✓	Nombre	Nombre d'interactions présentées à un agent, mais non acceptées pendant la période allouée.	
Durée de connexion (Durée connexion)	Pur	✓	✓	✓					✓	Temps	Temps durant lequel l'agent était à l'état connecté	S. O.
Temps à l'état disponible (Temps disponible)	Pur		✓	✓					✓	Temps	Temps durant lequel l'agent était à l'état disponible	S. O.
% de temps à l'état disponible (% temps dispo)	Calculé		✓	✓					✓	%	Pourcentage de temps qu'un agent a passé à l'état dis-	Temps à l'état disponible / durée de connexion * 100

Nom de la mesure	Information (pure/calculée)	Type de mesure								Valeur	Description	Formule
		En temps réel	15 m in	30 m in	1 heure	4 h	8 h	12 h	Aujourd'hui			
											ponible divisé par la durée de connexion	
Durée de l'offre (Durée offre)	Pur		✓	✓					✓	Temps	Temps durant lequel l'agent était à l'état d'offre (à partir du moment où une interaction est présentée à un l'agent)	S. O.
Rejetées par expiration	Pur		✓	✓					✓	Nombre	Nombre d'interactions présentées à un agent, mais non acceptées pendant la période allouée	
Temps d'offre moyen (Temps d'offre moyen)	Calculé		✓	✓					✓	Temps	Temps moyen durant	Somme de toutes les

Nom de la mesure	Information (pure/calculée)	Type de mesure								Valeur	Description	Formule	
		En temps réel	15 min	30 min	1 heure	4 h	8 h	12 h	Aujourd'hui				
											lequel l'agent était à l'état d'offre (à partir du moment où une interaction est présentée à un l'agent)	interactions trouvées dans l'état d'offre / nombre d'interactions (entrées)	
Durée d'offre la plus longue	Pur		✓	✓						✓	Temps	Plus long temps que prend un agent avant d'accepter ou de refuser une interaction offerte (temps calculé à partir du moment où l'interaction est présentée à l'agent jusqu'au moment où	

Nom de la mesure	Information (pure/calculée)	Type de mesure								Valeur	Description	Formule
		En temps réel	15 min	30 min	1 heure	4 h	8 h	12 h	Aujourd'hui			
											l'agent (l'accepte ou la rejette)	
Temps de traitement (Temps trait.)	Calculé		✓	✓					✓	Temps	Temps durant lequel l'agent était dans les états d'offre et de traitement (à partir du moment où une interaction est acceptée par un l'agent)	Temps de traitement = durée d'offre + temps de traitement
% de temps à l'état de traitement (% temps trait.)	Calculé		✓	✓					✓	%	Pourcentage de temps durant lequel l'agent était dans les états d'offre et de traitement (à	Temps de traitement / durée de connexion * 100

Nom de la mesure	Information (pure/calculée)	Type de mesure								Valeur	Description	Formule
		En temps réel	15 min	30 min	1 heure	4 h	8 h	12 h	Aujourd'hui			
											partir du moment où une interaction est acceptée par un l'agent) divisé par la durée de connexion	
Temps de conclusion (Conclusion)	Pur		✓	✓					✓	Temps	Temps durant lequel l'agent était à l'état de conclusion (à partir du moment où une interaction acceptée est terminée par un l'agent ou un client)	S. O.
% de temps à l'état de conclusion (% conclusion)	Calculé		✓	✓					✓	%	Pourcentage de temps	Temps de conclusion / durée de

Nom de la mesure	Information (pure/calculée)	Type de mesure								Valeur	Description	Formule
		En temps réel	15 min	30 min	1 heure	4 h	8 h	12 h	Aujourd'hui			
											durant lequel l'agent était à l'état de conclusion (à partir du moment où une interaction acceptée est terminée par un l'agent ou un client) divisé par la durée de connexion	connexion * 100
Durée à l'état occupé	Pur		✓	✓					✓	Temps	Temps durant lequel l'agent était dans les états d'offre, de traitement et de conclusion	Temps à l'état occupé (offre, traitement ou conclusion)
% de temps à l'état occupé	Calculé		✓	✓					✓	%	Pour-	Temps à l'état

Nom de la mesure	Information (pure/calculée)	Type de mesure								Valeur	Description	Formule
		En temps réel	15 min	30 min	1 heure	4 h	8 h	12 h	Aujourd'hui			
(% occupé)											centage de temps que l'agent a passé dans les états d'offre, de traitement et de conclusion divisé par la durée de connexion	occupé / durée de connexion * 100
Temps de travail hors ligne (Temps travail hors ligne)	Pur		✓	✓					✓	Temps	Temps durant lequel l'agent était à l'état de travail hors ligne	S. O.
% de temps de travail hors ligne (% temps travail hors ligne)	Calculé		✓	✓					✓	%	Pourcentage de temps qu'un agent a passé à l'état de travail hors ligne divisé par la durée de connexion	Temps de travail hors ligne / durée de connexion * 100

Nom de la mesure	Information (pure/calculée)	Type de mesure								Valeur	Description	Formule
		En temps réel	15 m in	30 m in	1 heure	4 h	8 h	12 h	Aujourd'hui			
Temps passé en pause (Temps en pause)	Pur		✓	✓					✓	Temps	Temps durant lequel l'agent était à l'état en pause	S. O.
% de temps en pause (% temps en pause)	Calculé		✓	✓					✓	%	Pourcentage de temps que l'agent a passé à l'état en pause divisé par la durée de connexion	Temps passé en pause / durée de connexion * 100
Appels internes lancés (Appels inter. lancés)	Pur		✓	✓					✓	Nombre	Nombre d'appels entre agents lancés par un agent	S. O.
Transferts aveugles effectués (Transferts en aveugle)	Pur		✓	✓					✓	Nombre	Nombre de fois où l'agent a effectué un transfert en aveugle sur un intervalle de	S. O.

Nom de la mesure	Information (pure/calculée)	Type de mesure								Valeur	Description	Formule
		En temps réel	15 m in	30 m in	1 heure	4 h	8 h	12 h	Aujourd'hui			
											temps (par agent)	
Consultation établie (Consultation établie)	Pur		✓	✓					✓	Nombre	Nombre de fois que l'agent a établi avec succès un appel sortant, alors qu'un autre appel est en attente, par agent (ce compte ne diminue pas la valeur « interaction directe sortante établie », qui augmente en même temps que ce compte)	S. O.
Transferts assistés terminés (Transferts	Pur		✓	✓					✓	Nombre	Nombre de lignes de « transfert » utilisées	S. O.

Nom de la mesure	Information (pure/calculée)	Type de mesure								Valeur	Description	Formule
		En temps réel	15 min	30 min	1 heure	4 h	8 h	12 h	Aujourd'hui			
assistés)											dans un intervalle (par un agent)	
Conférences établies (Conf. établies)	Pur		✓	✓					✓	Nombre	Nombre de lignes de « jointure » utilisées dans un intervalle (par un agent)	S. O.
Transferts reçus	Pur		✓	✓					✓	Nombre	Nombre de transferts que l'agent a reçus, autant les transferts assistés qu'en aveugle à un agent	
Durée de conférence			✓	✓					✓	Temps	Temps total durant lequel l'agent était dans une conférence télé-	

Nom de la mesure	Information (pure/calculée)	Type de mesure								Valeur	Description	Formule
		En temps réel	15 min	30 min	1 heure	4 h	8 h	12 h	Aujourd'hui			
											phonique (temps depuis que la conférence a été établie jusqu'au moment où l'interaction s'est terminée [un des deux derniers participants raccroche]	
Durée d'attente (Durée attente)	Pur		✓							Temps	Durée pendant laquelle l'agent a placé un client ou un agent en attente sur n'importe quelle ligne	S. O.
Mise en attente	Pur		✓	✓					✓	Nombre	Nombre d'appels mis en attente que l'agent a	S. O.

Nom de la mesure	Information (pure/calculée)	Type de mesure								Valeur	Description	Formule
		En temps réel	15 min	30 min	1 heure	4 h	8 h	12 h	Aujourd'hui			
Durée d'attente la plus longue (raccourci : Attente longue)	Pur		✓	✓					✓	Temps	effectué Durée la plus longue pendant laquelle un agent a placé un appel en attente sur le nombre total d'interactions traitées par l'agent dans une file d'attente donnée	
Dernière connexion (Dernière connexion)	Pur	✓								Horo-datage	La dernière fois que l'agent s'est connecté	S. O.
Dernière déconnexion (Dernière déconnexion)	Pur	✓								Horo-datage	La dernière fois que l'agent s'est déconnecté	S. O.

Mesures de ressources des agents

Nom de la mesure	Information (pure/calculée)	Type de mesure								Valeur	Description	Formule	
		En temps réel	15 min	30 min	1 heure	4 h	8 h	12 h	Aujourd'hui				
État actuel (État actuel)	Pur	✓									Mot (chaîne)	État actuel de l'agent	S. O.
Temps passé sur le support (Temps support)	Pur	✓									Temps	Temps actuel passé par l'agent sur tous les supports (téléphone, clavardage, courriel et messagerie vocale)	S. O.
Dans la file d'attente (Dans file d'attente)	Pur	✓									Nombre	Nombre actuel d'interactions dans la file d'attente	S. O.
Attente la plus longue (Attente longue)	Pur	✓									Temps	Temps d'attente actuel le plus long dans la file d'attente	S. O.

Nom de la mesure	Information (pure/calculée)	Type de mesure								Valeur	Description	Formule
		En temps réel	15 min	30 min	1 heure	4 h	8 h	12 h	Aujourd'hui			
Disponible (Dispo)	Pur	✓								Nombre	Nombre d'agents activés, assignés et à l'état disponible (inactif en attente)	S. O.
Dernière connexion (Dernière connexion)	Pur	✓								Horo-datage	La dernière fois que l'agent s'est connecté	S. O.
Dernière déconnexion (Dernière déconnexion)	Pur	✓								Horo-datage	La dernière fois que l'agent s'est déconnecté	S. O.

Glossaire – Rapports historiques

Les tableaux suivants fournissent des définitions des mesures pour toutes les mesures disponibles dans les rapports des interactions des agents et dans les files d'attente :

- **Agent Interactions - Summary** (Interactions des agents – Résumé)
- **Agent Interactions - Call Summary** (Interactions des agents – Résumé des appels)
- **Agent Interactions - Handling and Wrap Up** (Interactions des agents – Traitement et conclusion)
- **Agent Interactions By Wrap Up Codes** (Interactions des agents par codes de conclusion)
- **Agent Status - Time on Status and by Status Codes** (État des agents – Temps passé à l'état et par codes d'état)
- **Queue Interactions Summary** (Résumé des interactions dans les files d'attente)
- **Queue Interactions Abandoned** (Interactions en file d'attente abandonnées)
- **Queue Interactions Accepted Online** (Interactions en file d'attente acceptées en ligne)
- **Queue Interactions Accepted Offline** (Interactions en file d'attente acceptées hors ligne)



Remarque : Les rapports de Analytiques du centre d'appels tiennent compte des interactions en cours dans l'établissement des mesures pour chaque rangée afin d'offrir une meilleure vue de ce qui s'est passé dans le centre d'appels. Par exemple, une interaction qui est entrée dans la file d'attente dans l'intervalle de temps précédent et qui n'a pas été acceptée, abandonnée ou réacheminée (en attente dans la file d'attente) est également reflétée dans la mesure « entré » pour l'intervalle en cours.

Agent Interactions - Summary (Interactions des agents – Résumé)

Catégorie de rapport	Modèle de rapport	Mesures	Définitions des mesures	Formule
Interactions des agents	Résumé	Présenté	Nombre total d'interactions offertes à l'agent (comprend les interactions qui continuent d'être présentées dans le prochain intervalle)	
	Dimensions : <ul style="list-style-type: none"> ■ Temps ■ Agent ■ Support ■ Canal ■ File d'attente 	Acceptées	Nombre total d'interactions acceptées par l'agent	

Catégorie de rapport	Modèle de rapport	Mesures	Définitions des mesures	Formule
		Rejetées	Nombre total d'interactions rejetées par l'agent	

Catégorie de rapport	Modèle de rapport	Mesures	Définitions des mesures	Formule
		Abandonnées	Nombre total d'interactions abandonnées par un client alors qu'elles étaient présentées à l'agent	
		Rejetées par expiration	Nombre total d'interactions présentées à un agent, mais non acceptées pendant la période allouée	
		Offre	Nombre total d'interactions actuellement présentées à l'agent (lorsqu'un intervalle est terminé, mais qu'une interaction est toujours présentée à l'agent)	
		Alerte	Nombre total d'interactions qui sont actuellement présentées à l'agent par l'intermédiaire d'une file d'attente ou à l'extérieur d'une file d'attente, sans inclure les appels directs des agents et les conversations par clavardage en direct avec les agents	
		% acceptées	Pourcentage d'interactions auxquelles l'agent a répondu par rapport au nombre total d'interactions entrées dans la file d'attente	Acceptées / entrées * 100
		% rejetées	Nombre total d'interactions rejetées par l'agent	Rejetées / entrées * 100
		% abandonnées	Pourcentage d'interactions que l'agent a abandonnées par rapport au nombre total d'interactions entrées dans la file d'attente	Abandonnées / entrées * 100
		Durée de l'offre	Durée totale pendant laquelle une interaction a été offerte à l'agent (à partir du moment où l'interaction est présentée à l'agent jusqu'à ce que l'agent entreprenne une action ou que le système arrête de présenter l'interaction à l'agent, par exemple si la durée de présentation expire).	
		Temps de traitement	Temps total durant lequel l'agent était à l'état de traitement (à partir du moment où une interaction est acceptée par un l'agent jusqu'à ce qu'elle soit terminée)	

Catégorie de rapport	Modèle de rapport	Mesures	Définitions des mesures	Formule
		Temps de conclusion	Temps total durant lequel l'agent était à l'état de conclusion après le traitement d'une interaction (à partir du moment où une interaction acceptée se termine jusqu'à ce qu'elle soit conclue)	
		Durée à l'état occupé	Temps total durant lequel l'agent était dans les états d'offre, de traitement et de conclusion	
		Durée d'offre moyenne	Temps moyen d'un agent durant lequel on lui offre une interaction (aussi appelé vitesse moyenne de réponse)	
		Vitesse moyenne de réponse	Temps moyen de réponse d'un agent lorsqu'on lui offre une interaction	
		Temps de traitement moyen	Temps moyen durant lequel un agent est à l'état de traitement (y compris le temps d'attente)	
		Temps de conclusion moyen	Temps moyen durant lequel un agent est à l'état de conclusion	
		Temps moyen à l'état occupé	Temps moyen durant lequel l'agent était dans les états d'offre, de traitement et de conclusion	
		Durée d'offre la plus longue	Plus long délai pour accepter une interaction (comparativement à toutes les interactions entrées dans une file d'attente) à partir du moment où elle est offerte jusqu'au moment où elle est acceptée ou rejetée par un agent	

Agent Interactions - Call Summary (Interactions des agents – Résumé des appels)

Catégorie de rapport	Modèle de rapport	Mesures		Formule
Interactions	Résumé des	appels	Nombre total d'appels directs à l'agent, à l'exclusion des	

Catégorie de rapport	Modèle de rapport	Mesures		Formule
des agents	appels	entrants directs	appels entre agents	
	Dimensions : <ul style="list-style-type: none"> ■ Temps ■ Groupe ■ Agent ■ Support ■ Canal ■ File d'attente 	durée des appels entrants directs	Temps total (y compris offre + traitement + conclusion) passé sur des appels directs à l'agent, à l'exclusion des appels entre agents (l'équivalent du temps à l'état occupé pour les files d'attente entrantes, mais pour les appels entrants directs à l'agent)	
		durée moyenne des appels entrants directs	Temps moyen que passe un agent sur les appels directs, à l'exclusion des appels entre agents	
		appels sortants directs	Nombre total d'appels effectués par l'agent, à l'exclusion des appels sortants de la file d'attente ou des appels entre agents	
		durée des appels sortants directs	Temps total (y compris offre + traitement + conclusion) passé sur des appels effectués par l'agent, à l'exclusion des appels sortants de la file d'attente et des appels entre agents (l'équivalent du temps à l'état occupé pour les files d'attente sortantes, mais pour les appels sortants directs à l'agent)	
durée moyenne des appels sortants directs	Temps moyen que passe un agent sur les appels sortants, à l'exclusion des appels sortants de la file d'attente ou des appels entre agents			
		appels internes	Nombre total d'appels entre agents lancés ou reçus	

Catégorie de rapport	Modèle de rapport	Mesures		Formule
		durée des appels internes	Temps total (incluant offre + traitement + conclusion) passé sur des appels entre agents	
		appels internes lancés	Nombre total d'appels entre agents lancés par l'agent	
		appels internes reçus	Nombre total d'appels entre agents reçus par l'agent	
		Mise en attente	Nombre total d'appels mis en attente que l'agent a effectué	
		Durée d'attente	Temps total durant lequel l'agent a placé un client ou un agent en attente sur n'importe quelle ligne	
		Durée d'attente la plus longue	Durée la plus longue pendant laquelle l'agent a placé un client ou un agent en attente sur n'importe quelle ligne	
		Consultations établies	Nombre de fois que l'agent a établi avec succès un appel sortant, alors qu'un autre appel est en attente, par un agent (ce compte ne diminue pas la valeur « interaction directe sortante établie », qui augmente en même temps que ce compte)	
		Conférences	Nombre total de conférences (lignes de jointure) desquelles l'agent a fait partie	
		Durée de conférence	Temps total durant lequel l'agent était dans des conférences téléphoniques (le temps depuis que la conférence a été établie jusqu'au moment où les interactions se sont terminées [un des deux derniers participants raccroché])	
		Conférences établies	Nombre total de conférences (lignes de jointure) que l'agent a commencées	
		Durée des conférences	Temps total durant lequel l'agent était dans des conférences téléphoniques qu'il a commencées	

Catégorie de rapport	Modèle de rapport	Mesures	Formule
		établie	
		Conférences reçues	Nombre total de conférences (lignes de jointure) que l'agent a reçues
		Durée des conférences reçues	Temps total durant lequel l'agent était dans des conférences téléphoniques qu'il a reçues
		Transferts effectués	Nombre total de transferts effectués par un agent (soit à un agent, soit à une file d'attente par transfert aveugle ou assisté)
		Transferts reçus	Nombre total de transferts reçus par un agent (soit en provenance d'un agent, soit en provenance d'une file d'attente par transfert aveugle ou assisté)
		Transferts aveugles effectués	Nombre total de transferts aveugles effectués par un agent (à un agent ou à une file d'attente)
		Transfert aveugle dans la file d'attente	Nombre total de transferts aveugles vers des files d'attente lancés par un agent
		Transfert aveugle à l'agent	Nombre total de transferts aveugles effectués et reçus par un agent (en dehors d'une file d'attente)
		Transferts aveugles reçus	Nombre total de transferts aveugles reçus par un agent
		Transferts assistés terminés (transferts assistés effectués)	Nombre total de transferts assistés effectués par un agent
		Transferts assistés reçus	Nombre total de transferts assistés reçus par un agent

Agent Interactions - Handling and Wrap Up (Interactions des agents – Traitement et conclusion)

Catégorie de rapport	Modèle de rapport	Mesures	Définitions des mesures	Formule	
Interactions des agents	Traitement et conclusion	Durée de l'offre	Temps total durant lequel l'agent était à l'état d'offre (à partir du moment où une interaction est présentée à un l'agent jusqu'à ce qu'elle soit acceptée)		
		Dimensions : <ul style="list-style-type: none"> ■ Temps ■ Groupe ■ Agent ■ Support ■ Canal ■ File d'attente 	Durée d'offre moyenne	Temps moyen durant lequel l'agent était à l'état d'offre (aussi appelé VITESSE MOYENNE DE RÉPONSE)	
			Temps de traitement	Temps total durant lequel l'agent était à l'état de traitement (à partir du moment où une interaction est acceptée par un l'agent jusqu'à ce qu'elle soit terminée)	
			Temps de traitement moyen	Temps moyen durant lequel un agent est à l'état de traitement (y compris le temps d'attente)	
			Temps de conclusion	Temps total durant lequel l'agent était à l'état de conclusion (à partir du moment où une interaction acceptée se termine jusqu'à ce qu'elle soit conclue)	
			Temps de conclusion moyen	Temps moyen durant lequel l'agent était à l'état de conclusion	
			Temps de traitement	Temps total durant lequel l'agent était dans les états de traitement et de conclusion	
			Temps de traitement	Temps moyen durant lequel l'agent était dans les états de traitement et de conclusion	

Catégorie de rapport	Modèle de rapport	Mesures	Définitions des mesures	Formule
		moyen		
		Durée à l'état occupé	Temps total durant lequel l'agent était dans les états d'offre, de traitement et de conclusion	
		Temps moyen à l'état occupé	Temps moyen durant lequel l'agent était dans les états de traitement, de conclusion et d'offre	

Interactions des agents – Par codes de conclusion

Catégorie de rapport	Modèle de rapport	Mesures	Définitions des mesures	Formule
Interactions des agents	Par codes de conclusion	Nombre	Nombre total de fois que le code de transaction a été utilisé	
	Dimensions : <ul style="list-style-type: none"> ■ Temps ■ Groupe ■ Agent ■ Support ■ Canal ■ File d'attente 	Temps	Le temps total qu'un agent a passé à traiter (traitement et conclusion) des interactions terminées à l'aide du code de transaction	

État des agents – Temps passé à l'état

Catégorie de rapport	Modèle de rapport	Mesures	Définitions des mesures	Formule
État de l'agent	Temps passé à l'état	Temps à l'état disponible	Temps total durant lequel l'agent était à l'état disponible	
	Dimensions : <ul style="list-style-type: none"> ■ Temps ■ Agent ■ Support ■ Canal ■ File d'attente 	% de temps à l'état disponible	Pourcentage de temps que l'agent a passé à l'état disponible sur la durée de connexion	
		Temps de traitement	Temps total durant lequel l'agent était dans les états d'offre et de traitement (à partir du moment où une interaction est acceptée par un l'agent jusqu'à ce qu'elle soit terminée)	
		% de temps à l'état de traitement	Pourcentage de temps que l'agent a passé dans les états d'offre et de traitement sur la durée de connexion	
		Temps de conclusion	Temps total durant lequel l'agent était à l'état de conclusion (à partir du moment où une interaction acceptée se termine jusqu'à ce qu'elle soit conclue)	
		% de temps à l'état de conclusion	Pourcentage de temps que l'agent a passé à l'état de conclusion sur la durée de connexion	
		Temps de travail hors ligne	Temps total durant lequel l'agent était à l'état de travail hors ligne	
		% de temps de travail hors ligne	Pourcentage de temps que l'agent a passé à l'état de travail hors ligne sur la durée de connexion	

Catégorie de rapport	Modèle de rapport	Mesures	Définitions des mesures	Formule
		Temps passé en pause	Temps total durant lequel l'agent était à l'état en pause	
		% de temps en pause	Pourcentage de temps que l'agent a passé à l'état en pause sur la durée de connexion	
		Durée à l'état occupé	Temps total durant lequel l'agent était dans les états de traitement et de conclusion	
		% de temps à l'état occupé	Pourcentage de temps que l'agent a passé dans les états de traitement et de conclusion sur la durée de connexion	
		Durée de connexion	Temps total durant lequel l'agent était à l'état connecté	
	Par code d'état	Temps	Temps total durant lequel l'agent était à l'état sélectionné	

Interactions dans les files d'attente – Résumé

Catégorie de rapport	Modèle de rapport	Mesures	Définitions des mesures	Formule
Interactions dans les files d'attente	Résumé	Entrées	Nombre total d'interactions entrées dans la file d'attente	
	Dimensions : <ul style="list-style-type: none"> ■ Temps ■ Agent ■ Support ■ Canal ■ File d'attente 	Acceptées	Nombre total d'interactions répondues par l'agent	
		Acceptées conformément à l'entente sur les niveaux de service (ENS)	Nombre total d'interactions auxquelles tous les agents ont répondu sous la durée du seuil de l'ENS	
		% acceptées conformément à l'ENS	Pourcentage d'interactions auxquelles tous les agents ont répondu sous la durée du seuil de l'ENS par rapport au nombre total d'interactions acceptées	
% conformément à l'ENS	% conformément à l'ENS = acceptées conformément à l'ENS / (entrées - abandons rapides - [interactions en cours < durée du seuil de l'ENS]) * 100 Glossaire : <ul style="list-style-type: none"> ■ Accepté conformément à l'ENS : Nombre total d'interactions auxquelles tous les agents ont répondu sous la durée du seuil de l'ENS ■ Abandon rapide : Nombre d'interactions qui ont été abandonnées et qui sont sous le seuil d'abandon rapide 			

Catégorie de rapport	Modèle de rapport	Mesures	Définitions des mesures	Formule
			<div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">  <p>Remarque : Le seuil d'abandon rapide est défini par défaut à 5 secondes. Présentement, ce paramètre ne peut être modifié.</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> ■ Interactions en cours < seuil de durée de l'ENS : Toutes les interactions continues qui n'ont pas encore dépassé la durée du seuil de l'ENS 	
		Temps d'attente moyen pour les transactions acceptées	Durée moyenne d'une interaction dans la file d'attente, à partir du moment où elle est entrée dans la file d'attente jusqu'à ce qu'elle soit acceptée par un agent	
		Attente la plus longue dans la file d'attente	Temps d'attente actuel le plus long dans la file d'attente	Acceptées / entrées * 100
		Durée d'attente moyenne dans la file d'attente	Durée moyenne d'une interaction dans la file d'attente : <ul style="list-style-type: none"> ■ Pour les interactions finalisées : à partir du moment où l'interaction est entrée dans la file d'attente jusqu'à ce qu'elle soit acceptée, abandonnée ou réacheminée ■ Pour les interactions en cours : à partir du moment où l'interaction est entrée dans la file d'attente jusqu'à maintenant, si le temps d'attente dépasse la durée moyenne des interactions terminées 	
		Temps de traitement	Temps durant lequel l'agent était à l'état de traitement (à partir du moment où une interaction est acceptée par un l'agent jusqu'à ce qu'elle soit ter-	

Catégorie de rapport	Modèle de rapport	Mesures	Définitions des mesures	Formule
			minée)	
		Temps de traitement moyen	Temps moyen durant lequel un agent est à l'état de traitement (y compris le temps d'attente)	
		Temps de conclusion	Temps total durant lequel l'agent était à l'état de conclusion	
		Temps de conclusion moyen	Temps moyen durant lequel l'agent était à l'état de conclusion	
		Temps de traitement	Temps total durant lequel l'agent était dans les états de traitement et de conclusion (à partir du moment où une interaction est acceptée par un l'agent jusqu'à ce qu'elle soit conclue)	
		Temps de traitement moyen	Temps moyen durant lequel l'agent était dans les états de traitement et de conclusion	
		Durée à l'état occupé	Temps total durant lequel l'agent était dans les états d'offre, de traitement et de conclusion (à partir du moment où une interaction est présentée à un l'agent jusqu'à ce qu'elle soit conclue)	
		Temps moyen à l'état occupé	Temps moyen durant lequel l'agent était dans les états d'offre, de traitement et de conclusion	

Interactions dans la file d'attente – Abandonnées

Catégorie de rapport	Modèle de rapport	Mesures	Définitions des mesures	Formule	
Interactions dans les files d'attente	Abandonnées	Entrées	<ul style="list-style-type: none"> ■ Pour les appels entrants et les interactions par clavardage : Nombre d'interactions qui se sont terminées dans la file d'attente et où le client a raccroché ■ Pour les appels sortants : Nombre d'interactions rejetées ou raccrochées par l'agent avant d'être présentées au client (Exclut les abandons rapides)		
		Dimensions : <ul style="list-style-type: none"> ■ Temps ■ Agent ■ Support ■ Canal ■ File d'attente 	Acceptées	Nombre total d'interactions répondues par l'agent	
			% acceptées	Pourcentage de toutes les interactions auxquelles l'agent a répondu par rapport au nombre d'interactions entrées	
			Réacheminées	Nombre total d'interactions qui sont entrées dans la file d'attente et qui l'ont quitté sans être terminées (les interactions ont été réacheminées à une autre file d'attente, transférées ou transférées dans un script de réponse vocale interactive).	
			% autres	Pourcentage de toutes les interactions qui sont entrées dans la file d'attente et qui l'ont quitté sans être terminées (les interactions ont été réacheminées à une autre file d'attente, transférées ou réacheminées dans un script de	Réacheminées / entrées * 100

Catégorie de rapport	Modèle de rapport	Mesures	Définitions des mesures	Formule
			réponse vocale interactive) sur le nombre total d'interactions entrées dans la file d'attente	
		Offre	Nombre total d'interactions actuellement présentées à l'agent	
		% d'offre	Pourcentage de toutes les interactions présentées par rapport au nombre total d'interactions entrées dans la file d'attente	$\text{Offre} / \text{entrées} * 100$
		Abandons rapides	Toutes les interactions qui se terminent (fin) par un abandon, mais dont la durée est inférieure au seuil d'abandon rapide	Le seuil d'abandon rapide est défini par défaut à 5 secondes
		% d'abandons rapides	Pourcentage de toutes les interactions entrées dans la file d'attente où le client ou l'agent a raccroché avant qu'elles ne soient acceptées par le client (en cas d'appels sortants) sous le seuil d'abandon rapide, par rapport au total des interactions entrées dans la file d'attente	$\text{Abandons rapide} / \text{entrées} * 100$
		Abandonnées	Nombre d'interactions qui se sont terminées dans la file d'attente et où le client a raccroché (exclut les abandons rapides)	
		% abandonnées	Pourcentage d'interactions qui se sont terminées dans la file d'attente sans recevoir de service sur le nombre total d'interactions entrées la file d'attente (exclut les abandons rapides)	$\text{Abandonnées} / \text{entrées} * 100$
		Total abandonnées	Nombre total de toutes les interactions entrées dans la file d'attente et où le client a raccroché (comprend les abandons rapides)	Abandons rapides + abandonnées
		% du total abandonnées	Pourcentage de toutes les interactions qui se sont terminées par un abandon sur le nombre total d'interactions entrées la file d'attente (comprend les abandons rapides)	$\text{Total abandonnées} / \text{entrées} * 100$

Catégorie de rapport	Modèle de rapport	Mesures	Définitions des mesures	Formule
		Temps moyen avant l'abandon	Temps moyen passé par toutes les interactions dans la file d'attente qui se sont terminées par un abandon (comprend les abandons rapides)	Temps moyen d'abandon = (temps d'abandon rapide + temps d'abandon) / total abandonnées
		Durée la plus longue avant l'abandon	Le plus long temps qu'une interaction a passé à attendre dans une file d'attente pour recevoir un service et qui s'est terminée en abandon	
		< 5 sec	Nombre total d'interactions abandonnées de moins de 5 secondes	
		% < 5 sec	Pourcentage d'interactions totales abandonnées en moins de 5 secondes sur le total des interactions entrées	Total abandonnées < 5 sec / entrées * 100
		5 sec à 10 sec	Nombre total d'interactions abandonnées d'une durée de 5 à 10 secondes	
		% 5 sec à 10 sec	Pourcentage des interactions totales abandonnées d'une durée de 5 à 10 secondes sur le total des interactions entrées	Total abandonnées entre 5 et 10 sec / entrées * 100
		10 sec à 20 sec	Nombre total d'interactions abandonnées d'une durée de 10 à 20 secondes	
		% 10 sec à 20 sec	Pourcentage des interactions totales abandonnées d'une durée de 10 à 20 secondes sur le total des interactions entrées	Total abandonnées entre 10 et 20 sec / entrées * 100
		20 sec à 30 sec	Nombre total d'interactions abandonnées d'une durée de 20 à 30 secondes	
		% 20 sec à	Pourcentage des interactions totales aban-	Total aban-

Catégorie de rapport	Modèle de rapport	Mesures	Définitions des mesures	Formule
		30 sec	données d'une durée de 20 à 30 secondes sur le total des interactions entrées	données entre 20 et 30 sec / entrées * 100
		30 sec à 45 sec	Nombre total d'interactions abandonnées d'une durée de 30 à 45 secondes	
		% 30 sec à 45 sec	Pourcentage des interactions totales abandonnées d'une durée de 30 à 45 secondes sur le total des interactions entrées	Total abandonnées entre 20 et 30 sec / entrées * 100
		45 sec à 1 min	Nombre total d'interactions abandonnées d'une durée de 45 secondes à 1 minute	
		% 45 sec à 1 min	Pourcentage des interactions totales abandonnées d'une durée de 45 secondes à 1 minute sur le total des interactions entrées	Total abandonnées entre 45 sec et 1 min / entrées * 100
		1 min à 2 min	Nombre total d'interactions abandonnées d'une durée de 1 à 2 minutes	
		% 1 min à 2 min	Pourcentage des interactions totales abandonnées d'une durée de 1 à 2 minutes sur le total des interactions entrées	Total abandonnées entre 1 et 2 min / entrées * 100
		2 min à 5 min	Nombre total d'interactions abandonnées d'une durée de 2 à 5 minutes	
		% 2 min à 5 min	Pourcentage des interactions totales abandonnées d'une durée de 2 à 5 minutes sur le total des interactions entrées	Total abandonnées entre 2 et 5 min / entrées * 100
		5 min à 10 min	Nombre total d'interactions abandonnées d'une durée de 5 à 10 minutes	
		% 5 min à 10 min	Pourcentage des interactions totales abandonnées d'une durée de 5 à 10 minutes sur le	Total abandonnées entre

Catégorie de rapport	Modèle de rapport	Mesures	Définitions des mesures	Formule
			total des interactions entrées	5 et 10 min / entrées * 100
		> 10 min	Nombre total d'interactions abandonnées de plus de 10 minutes	
		% > 10 min	Pourcentage d'interactions totales abandonnées en plus de 10 minutes sur le total des interactions entrées	Total abandonnées de plus de 10 min / entrées * 100

Interactions en file d'attente acceptées – en ligne

Catégorie de rapport	Modèle de rapport	Mesures	Définitions des mesures	Formule
Interactions dans les files d'attente	Acceptées – en ligne (Téléphone/clavardage) types de supports seulement	Entrées	Nombre total d'interactions (téléphone/clavardage) entrées dans la file d'attente	
		Dimensions : <ul style="list-style-type: none"> ■ Temps ■ Support ■ Canal ■ File d'attente 	Acceptées	Nombre total d'interactions (téléphone/clavardage) répondues par l'agent
		< 5 sec	Nombre total d'interactions auxquelles l'agent a répondu en moins de 5 secondes (à partir du moment où l'interaction entre dans la file d'attente jusqu'à ce qu'elle soit répondue)	
		% < 5 sec	Pourcentage d'interactions acceptées en moins de 5 secondes sur le total des interactions acceptées	Acceptées en moins de 5 sec / acceptées * 100
		5 sec à 10 sec	Nombre total d'interactions auxquelles l'agent a répondu entre 5 et 10 secondes (à partir du moment où l'interaction entre dans la file d'attente jusqu'à ce qu'elle soit répondue)	
		% 5 sec à 10 sec	Pourcentage d'interactions acceptées entre 5 et 10 secondes sur le total des interactions acceptées	Acceptées entre (5 et 10 sec) / acceptées * 100
		10 sec à 20 sec	Nombre total d'interactions auxquelles l'agent a répondu entre 10 et 20 secondes (à partir du moment où l'interaction entre dans la file d'attente jusqu'à ce qu'elle soit répondue)	
		% 10 sec à 20 sec	Pourcentage d'interactions acceptées entre 10 et 20 secondes sur le total des interactions	Acceptées entre (10 et

Catégorie de rapport	Modèle de rapport	Mesures	Définitions des mesures	Formule
			acceptées	20 sec) / acceptées * 100
		20 sec à 30 sec	Nombre total d'interactions auxquelles l'agent a répondu entre 20 et 30 secondes (à partir du moment où l'interaction entre dans la file d'attente jusqu'à ce qu'elle soit répondue)	
		% 20 sec à 30 sec	Pourcentage d'interactions acceptées entre 20 et 30 secondes sur le total des interactions acceptées	Acceptées entre (20 et 30 sec) acceptées * 100
		30 sec à 45 sec	Nombre total d'interactions auxquelles l'agent a répondu entre 30 et 45 secondes (à partir du moment où l'interaction entre dans la file d'attente jusqu'à ce qu'elle soit répondue)	
		% 30 sec à 45 sec	Pourcentage d'interactions acceptées entre 30 et 45 secondes sur le total des interactions acceptées	Acceptées entre (30 et 45 sec) / acceptées * 100
		45 sec à 1 min	Nombre total d'interactions auxquelles l'agent a répondu entre 45 secondes et 1 minute (à partir du moment où l'interaction entre dans la file d'attente jusqu'à ce qu'elle soit répondue)	
		% 45 sec à 1 min	Pourcentage d'interactions acceptées entre 45 secondes et 1 minute sur le total des interactions acceptées	Acceptées entre (45 sec et 1 min) / acceptées * 100
		1 min à 2 min	Nombre total d'interactions auxquelles l'agent a répondu entre 1 et 2 minutes (à partir du	

Catégorie de rapport	Modèle de rapport	Mesures	Définitions des mesures	Formule
			moment où l'interaction entre dans la file d'attente jusqu'à ce qu'elle soit répondue)	
		% 1 min à 2 min	Pourcentage d'interactions acceptées entre 1 et 2 minutes sur le total des interactions acceptées	Acceptées entre (1 et 2 min) / acceptées * 100
		2 min à 5 min	Nombre total d'interactions auxquelles l'agent a répondu entre 2 et 5 minutes (à partir du moment où l'interaction entre dans la file d'attente jusqu'à ce qu'elle soit répondue)	
		% 2 min à 5 min	Pourcentage d'interactions acceptées entre 2 et 5 minutes sur le total des interactions acceptées	Acceptées entre (2 et 5 min) / acceptées * 100
		5 min à 10 min	Nombre total d'interactions auxquelles l'agent a répondu entre 5 et 10 minutes (à partir du moment où l'interaction entre dans la file d'attente jusqu'à ce qu'elle soit répondue)	
		% 5 min à 10 min	Pourcentage d'interactions acceptées entre 5 et 10 minutes sur le total des interactions acceptées	Acceptées entre (5 et 10 min) / acceptées * 100
		> 10 min	Nombre total d'interactions auxquelles l'agent a répondu en plus de 10 minutes (à partir du moment où l'interaction entre dans la file d'attente jusqu'à ce qu'elle soit répondue)	
		% > 10 min	Pourcentage d'interactions acceptées en plus de 10 minutes sur le total des interactions acceptées	Acceptées en plus de 10 min /

Catégorie de rapport	Modèle de rapport	Mesures	Définitions des mesures	Formule
				acceptées * 100

Interactions en file d'attente acceptées – hors ligne

Catégorie de rapport	Modèle de rapport	Mesures	Définitions des mesures	Formule	
Interactions dans les files d'attente	Acceptées – hors ligne (Courriel/messagerie vocale) types de supports seulement	Entrées	Nombre total d'interactions (courriel/messagerie vocale) entrées dans la file d'attente		
		Dimensions : <ul style="list-style-type: none"> ■ Temps ■ Support ■ Canal ■ File d'attente 	Acceptées	Nombre total d'interactions (courriel/messagerie vocale) répondues par l'agent	
			< 30 min	Nombre total d'interactions auxquelles l'agent a répondu en moins de 30 minutes (à partir du moment où l'interaction entre dans la file d'attente jusqu'à ce qu'elle soit répondue)	
			% < 30 min	Pourcentage d'interactions acceptées en moins de 30 minutes sur le total des interactions acceptées	Acceptées en moins de 30 min / acceptées * 100
			30 min à 1 h	Nombre d'interactions auxquelles tous les agents ont répondu entre 30 min et 1 heure (à partir du moment où l'interaction entre dans la file d'attente)	
% 30 min à 1 h	Pourcentage d'interactions acceptées entre 30 min et 1 heure sur le total des interactions acceptées	Acceptées entre (30 min et 1 h) / acceptées * 100			

Catégorie de rapport	Modèle de rapport	Mesures	Définitions des mesures	Formule
		1 h à 1 h 30 min	Nombre d'interactions auxquelles tous les agents ont répondu entre 1 et 1,5 heure (à partir du moment où l'interaction entre dans la file d'attente)	
		% 1 h à 1 h 30 min	Pourcentage d'interactions acceptées entre 1 et 1,5 heure sur le total des interactions acceptées	Acceptées entre (1 h et 1 h 30 min) / acceptées * 100
		1 h 30 min à 2 h	Nombre d'interactions auxquelles tous les agents ont répondu entre 1,5 et 2 heure (à partir du moment où l'interaction entre dans la file d'attente)	
		% 1 h 30 min à 2 h	Pourcentage d'interactions acceptées entre 1,5 et 2 heure sur le total des interactions acceptées	Acceptées entre (1 h 30 min et 2 h) / acceptées * 100
		2 h à 3 h	Nombre d'interactions auxquelles tous les agents ont répondu entre 2 et 3 heure (à partir du moment où l'interaction entre dans la file d'attente)	
		% 2 h à 3 h	Pourcentage d'interactions acceptées entre 2 et 3 heure sur le total des interactions acceptées	Acceptées entre (2 et 3 h) / acceptées * 100
		> 3 h	Nombre d'interactions auxquelles tous les agents ont répondu en plus de 3 heures (à partir du moment où l'interaction entre dans la file d'attente)	
		% > 3 h	Pourcentage d'interactions acceptées en plus de 3 heures sur le total des interactions acceptées	Acceptées en plus de

Catégorie de rapport	Modèle de rapport	Mesures	Définitions des mesures	Formule
			tées	3 heures / acceptées * 100

Limites connues des rapports historiques

- Si une interaction est présentée à un agent et qu'elle n'est pas rejetée manuellement par l'agent, mais qu'elle est refusée par le système une fois le délai d'offre expiré, l'interaction n'est pas considérée comme une interaction rejetée dans le système.
- Le filtrage de l'activité des agents par canal n'est pas pris en charge dans cette version.
- Les interactions dans notre système qui ne sont pas assignées à une file d'attente sont visibles uniquement dans le rapport du résumé des interactions d'appel des agents (p. ex. appels sortants non assignés à une file d'attente, appels entrants dirigés vers des agents, et ainsi de suite), tandis que tous les autres rapports n'affichent que des mesures pour les interactions assignées à une file d'attente.
- Si l'agent rejette un appel sortant (lorsque l'appel est présenté à l'agent avant de le composer), il n'est pas toujours suivi comme un appel rejeté.
- Le filtre des codes de conclusion dans le rapport sur les codes de conclusion des interactions des agents comprend tous les codes de transactions et les codes d'appels sortants définis pour le locataire actuel. Ces codes ne sont pas filtrés lors de la sélection d'un groupe d'agents précis ni selon l'état actif/inactif défini dans le gestionnaire de configuration ni par la suppression ou non des codes.
- La mesure entrée dans le rapport des interactions abandonnées dans la file d'attente est également incrémentée dans le prochain intervalle, au cas où l'interaction serait présentée lors du passage d'un intervalle à un autre. Lorsque les données sont regroupées, la mesure n'affiche qu'une seule interaction.
- La mesure présentée dans le rapport sommaire sur les interactions des agents est également incrémentée dans le prochain intervalle, au cas où l'interaction serait présentée lors du passage d'un intervalle à l'autre. Lorsque les données sont regroupées, la mesure n'affiche qu'une seule interaction.
- Les interactions conclues à l'instant présent deviennent visibles dans les rapports regroupés dans les 15 minutes suivant la fin de l'interaction.

FAQ

Veillez consulter la foire aux questions suivante :

Comment puis-je définir un tableau de bord pour y accéder rapidement?

Si vous accédez souvent à un tableau de bord, vous pouvez le marquer comme votre favori ou le définir comme votre tableau de bord d'accueil pour y accéder rapidement. Tous vos tableaux de bord favoris sont regroupés sous **Favorites** (favoris).

Accédez aux **tableaux de bord** et cliquez sur  à côté du tableau de bord désiré, ou ouvrez un tableau de bord et

cliquez sur  . Trouvez rapidement vos tableaux de bord favoris sous Favorites.

Comment puis-je ajouter des utilisateurs à la liste Share Dashboard (partage de tableau de bord)? Ces utilisateurs reçoivent-ils automatiquement une notification avec le lien pour consulter et modifier les tableaux de bord?

Vous ne pouvez pas ajouter vous-même d'autres utilisateurs à la liste. La liste est mise à jour lorsque les utilisateurs de ce locataire ouvrent une session pour la première fois. Chaque fois qu'un utilisateur du locataire Centre d'appels 8x8 ouvre une session pour la première fois, la liste est mise à jour avec le nouvel utilisateur. Le système permet à l'utilisateur de transmettre les tableaux de bord uniquement aux utilisateurs du même locataire, mais ils doivent se connecter à l'outil Analytics au moins une fois pour être visibles dans la liste Share Dashboard.

Les utilisateurs ne sont pas automatiquement avisés. Lorsqu'ils se connectent à l'outil Analytics, le tableau de bord partagé apparaît dans la liste avec le tableau de bord existant. John envoie le tableau de bord à sa patronne Emily et accorde des droits de modification. Lorsque Emily se connecte à l'outil Analytics, le tableau de bord de John apparaît sur sa liste de tableaux de bord. Elle peut modifier le tableau de bord de John et les changements sont reflétés pour les utilisateurs du tableau de bord.

Que se passe-t-il si un utilisateur (et non le propriétaire) modifie un tableau de bord? Ces modifications sont-elles visibles par tous les utilisateurs qui ont accès à ce tableau de bord?

Si un utilisateur reçoit un tableau de bord partagé avec d'autres personnes et qu'il a des droits de modification, les modifications effectuées par cet utilisateur sont visibles par tous ceux qui peuvent lire ou modifier le tableau de bord.

Quel est un cas d'utilisation type pour révoquer le lien de partage du tableau de bord?

Si vous avez donné à quelqu'un l'accès à l'URL du tableau mural, mais que cette personne n'est pas censée voir cette information, vous pouvez révoquer le lien.

De plus, si un superviseur ne supervise plus une file d'attente ou des agents précis qui ont été réaffectés, mais qui ont toujours accès à l'adresse URL du tableau mural, l'ancien superviseur pourrait voir les données qu'il n'est plus censé

voir. Pour résoudre ce problème, créez un nouveau tableau de bord avec les files d'attente dont vous savez que le superviseur est responsable, créez un nouveau lien de tableau mural et envoyez-le.

Supposons que vous travaillez avec un tiers et que vous ne voulez plus offrir de données précises pour une file d'attente. Dans ce cas, vous pouvez révoquer le lien du panneau mural et créer un nouveau panneau mural avec différentes files d'attente.

Supposons que j'ai transmis mon tableau de bord à plusieurs utilisateurs. L'un d'eux est réassigné. Dois-je révoquer le lien existant et recréer un nouveau lien à transmettre aux utilisateurs existants?

Si vous avez donné à l'utilisateur une URL (lien de partage ou du tableau mural), vous devez révoquer le lien existant. Si vous n'avez transmis le tableau de bord qu'à un seul autre utilisateur, vous n'avez qu'à supprimer cet utilisateur de la liste des utilisateurs à qui vous avez transmis le tableau de bord.