

**GLOBAL CS CALL
CENTER
SUPERVISION &
STATISTIQUE**



Table des matières

I.	Introduction	3
1.	GLOBAL CS Call Center Supervision and Reporting	3
2.	Caractéristiques	3
II.	Utilisation de GLOBAL CS Call Center Supervision and Reporting	4
1.	Se connecter	4
2.	Selection de rapport	4
3.	A propos des résultats	6
4.	Appels répondus	6
4.1	Appels répondus par file d'attente (Answered By Queue)	7
4.2	Appels répondus par agent	7
4.3	Niveau du service	8
4.4	Cause de déconnexion	9
4.5	Détails des appels répondus	9
4.6	Transfert	10
5.	Appels sans réponse	10
5.1	Niveau du service	11
5.2	Cause de déconnexion	11
5.3	Appels sans réponse par file d'attente	12
5.4	Détails des appels sans réponse	12
6.	Distribution	12
6.1	Distribution par file d'attente	13
6.2	Distribution par mois	14
6.3	Distribution par jour	14
6.4	Distribution par heure	14
6.5	Distribution par jour de la semaine	16
7.	Agent	16
7.1	Disponibilité de l'agent	16
7.2	Durée de la session et de la pause de l'agent	16
7.3	Dispositions d'agent	17

I. Introduction

1. GLOBAL CS Call Center Supervision and Reporting

GLOBAL CS Call Center Supervision and Reporting est un système de surveillance et de reporting pour les centres d'appels GLOBAL CS UniQPCS.

Le logiciel vous permet de superviser et d'obtenir des rapports sur l'activité de votre centre d'appel, divisés et filtrés par file d'attente, agent et date / heure, en vous montrant en détail les éléments internes de votre fonctionnement.

2. Caractéristiques

GLOBAL CS Call Center Supervision and Reporting vous permet de visualiser :

- les appels répondus
- les appels sans réponse ou abandonnés
- les connexions / déconnexions et pauses de l'agent
- la répartition des appels selon différents critères : files d'attente, plages horaires et de dates
- La vue en temps réel des files d'attente et des appels en attente

Des rapports peuvent être générés pendant que le centre d'appels fonctionne. Vous pouvez voir ce qui se passe en temps réel avec pratiquement aucun retard.

Les files d'attente d'appels sont intrinsèquement entrantes. Cependant, il est possible de surveiller les campagnes sortantes en utilisant certaines techniques pour générer les événements nécessaires dans le fichier journal de file d'attente de GLOBAL CS UniQPCS.

Vous pouvez également écouter les appels enregistrés à partir de votre navigateur.

Enfin, vous pouvez exporter des données vers des fichiers CSV séparés par des virgules.

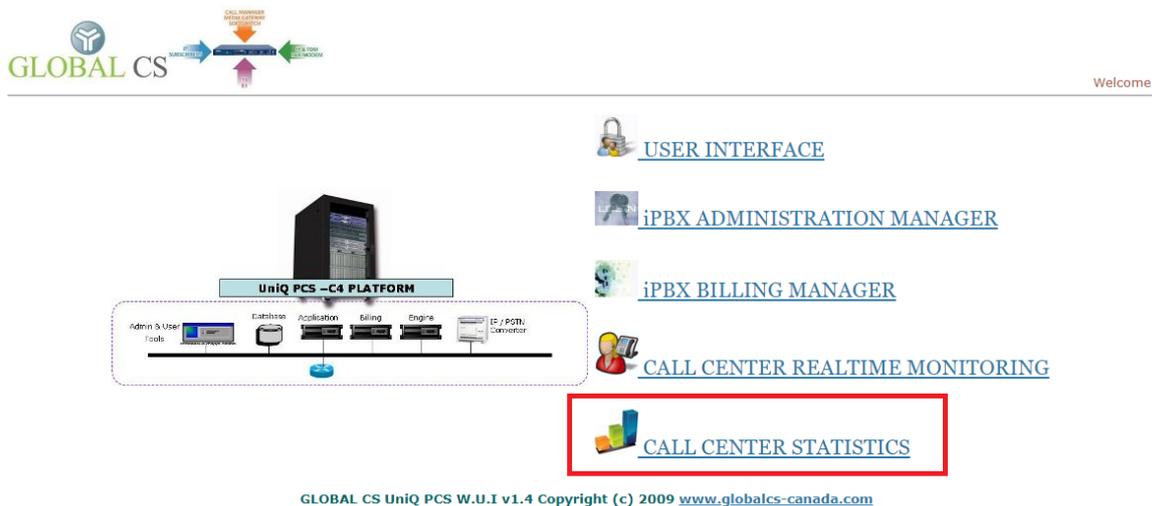
GLOBAL CS Call Center Supervision and Reporting est une application Web, ce qui signifie que vous n'avez pas besoin d'installer de logiciel sur votre système client, à l'exception d'un navigateur Web. Pour voir les graphiques interactifs, vous devez avoir installé Adobe Flash Player sur votre navigateur.

II. Utilisation de GLOBAL CS Call Center Supervision and Reporting

1. Se connecter

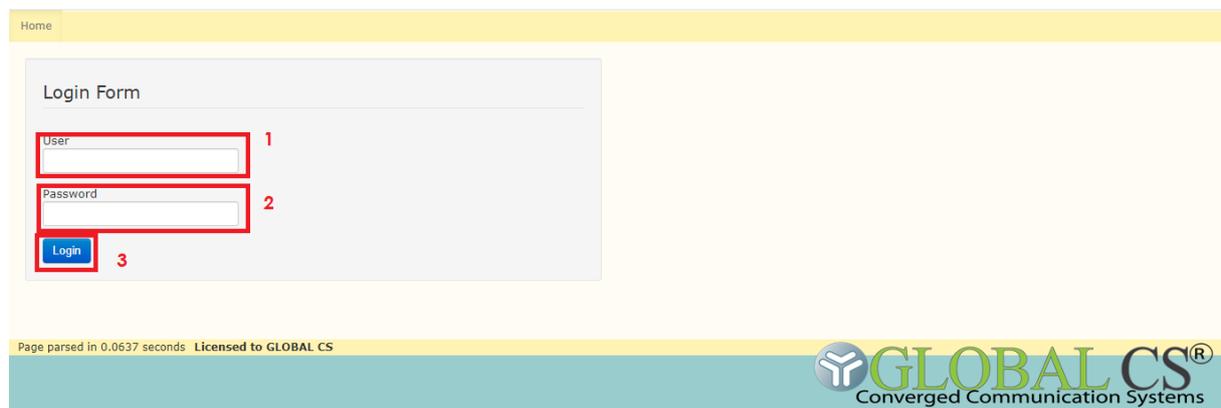
Pour ce faire, veuillez entrer l'adresse IP de votre IPBX dans le navigateur web puis valider avec la touche ENTRÉE de votre clavier (Exemple : 192.168.2.8).

Une fois la page chargée, cliquer sur **CALL CENTER STATISTICS**



The screenshot shows the GLOBAL CS web interface. At the top left is the GLOBAL CS logo. In the center is a diagram of the 'UniQ PCS - C4 PLATFORM' architecture, which includes components like Admin & User Tools, Database, Application, Billing, Engine, and IP / PSTN Converter. To the right of the diagram are several navigation links: 'USER INTERFACE', 'iPBX ADMINISTRATION MANAGER', 'iPBX BILLING MANAGER', 'CALL CENTER REALTIME MONITORING', and 'CALL CENTER STATISTICS'. The 'CALL CENTER STATISTICS' link is highlighted with a red rectangular border. At the bottom of the page, there is a copyright notice: 'GLOBAL CS UniQ PCS W.U.I v1.4 Copyright (c) 2009 www.globalcs-canada.com'.

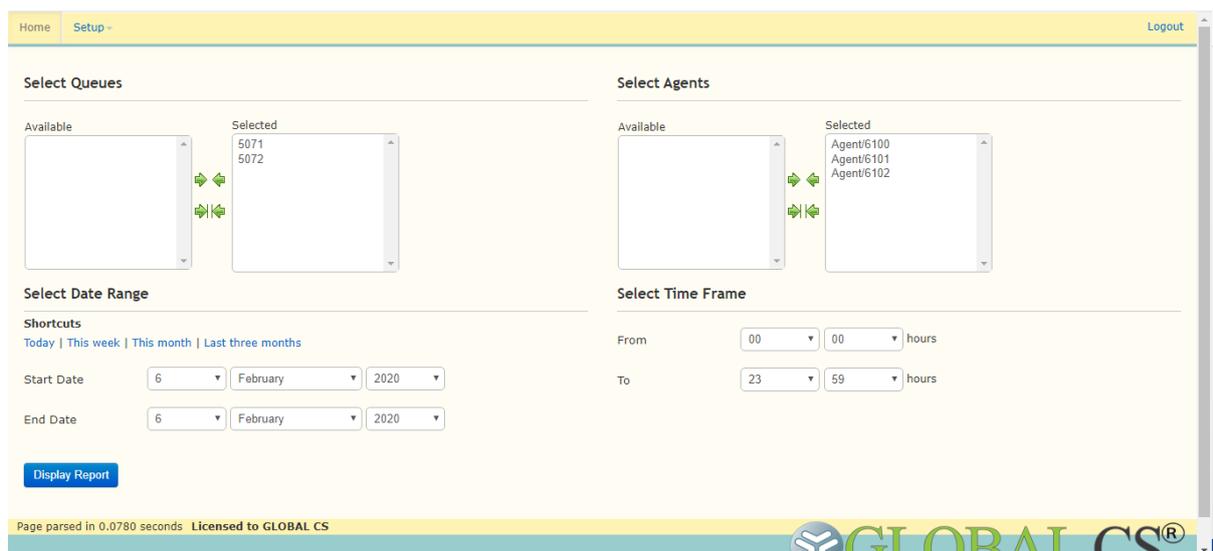
Ensuite une page de connexion s'affichera. Vous devez vous connecter avec des informations d'identification valides (USER & PASSWORD) puis cliquer sur **Login** pour valider.



The screenshot shows the login form on the GLOBAL CS web interface. The form is titled 'Login Form' and contains three input fields: 'User', 'Password', and 'Login'. The 'User' and 'Password' fields are highlighted with red boxes and labeled with the number '1'. The 'Login' button is highlighted with a red box and labeled with the number '2'. The 'Password' field is also labeled with the number '2'. The 'Login' button is labeled with the number '3'. At the bottom of the page, there is a footer with the text 'Page parsed in 0.0637 seconds Licensed to GLOBAL CS' and the GLOBAL CS logo with the tagline 'Converged Communication Systems'.

2. Selection de rapport

Dans l'onglet Accueil, vous définissez les filtres initiaux sur les rapports: vous pouvez sélectionner la plage de dates, la période, les files d'attente et les agents sur lesquels vous souhaitez créer un rapport.



_filtre des files d'attente et des agents

Vous pouvez choisir les agents ou les queues sur lesquels vous souhaitez créer un rapport parmi tous ceux disponibles pour l'utilisateur pour lequel vous êtes connecté (tel que configuré dans son profil utilisateur). Ces données sont collectées à partir du fichier journal de la file d'attente GLOBAL CS UniQPCS. Vous ne verrez donc que les files d'attente ou les agents auxquels au moins un appel a été livré. Vous pouvez choisir des files d'attente / agents ou tous.

Dans les deux sélecteurs, vous pouvez voir une zone à gauche avec les éléments disponibles et une autre à droite avec ceux qui seront inclus dans le rapport. Il est essentiel de sélectionner au moins une file d'attente et un agent pour générer des rapports.

_filtre par date et heure

Il est également possible de sélectionner la plage de dates et la période. Il y a quelques raccourcis fournis comme:

- Aujourd'hui (Today): jour actuel
- Cette semaine (This Week) : sélectionne la semaine à partir du lundi dernier
- Ce mois-ci (This Month): sélectionne du 1er au dernier jour du mois.
- 3 derniers mois (Last three Months) : sélectionne les 3 derniers mois, en prenant comme dernier jour le dernier jour du mois en cours.

Notez que la sélection d'un raccourci ne définira que les dates correspondantes dans les champs de sélection. Pour exécuter le rapport, vous devez cliquer sur le bouton Afficher le rapport.

Vous pouvez également choisir une plage de dates manuellement du début à la fin, en choisissant la période de votre choix. Le système vérifiera

automatiquement que les dates et les plages sélectionnées sont valides. En cas d'erreur, il vous en avertira ou sélectionnera le numéro du jour approprié.

Pour que le rapport soit réellement exécuté, vous devez appuyer sur le bouton **Display Report**. Après cela, vous serez automatiquement redirigé vers l'onglet **Distribution** ou vers toute page configurée en tant que paramètre de configuration page d'accueil à partir de l'onglet Configuration.

3. A propos des résultats

Une fois les filtres et la plage de dates / heures sélectionnés, vous aurez accès aux onglets de résultats. Il existe un en-tête de résumé commun à tous les rapports, avec les informations actuelles, y compris les files d'attente analysées, les agents, la période, les dates de début et de fin et le nombre total de jours inclus dans le rapport.

À côté de cette zone de résumé, vous en trouverez une autre qui varie légèrement d'un onglet à l'autre, y compris un résumé des totaux et des informations importantes pour chaque rapport, comme le montre l'image suivante:

Answered Calls Summary		Total Answered Calls	
Queue:	5071, 5072	Answered Calls	23 calls
Start Date:	2020-02-06	Transferred Calls	0 calls
End Date:	2020-02-06	Avg Talk:	00:01:56
Hour Range:	00:00 - 23:59	Total Duration:	00:44:20
Period:	1 days	Avg Wait:	00:00:04

Après le résumé, les rapports détaillés sont affichés. Ils changent en fonction du type de rapport (onglet) affiché. Chaque rapport a la possibilité d'être exporté au format CSV, en affichant un lien vers chaque format au bas de chaque sous-section. Dans la partie supérieure de l'écran, vous verrez des onglets pour chaque type de rapport. Il y en a quatre disponibles, qui sont détaillés ensuite.

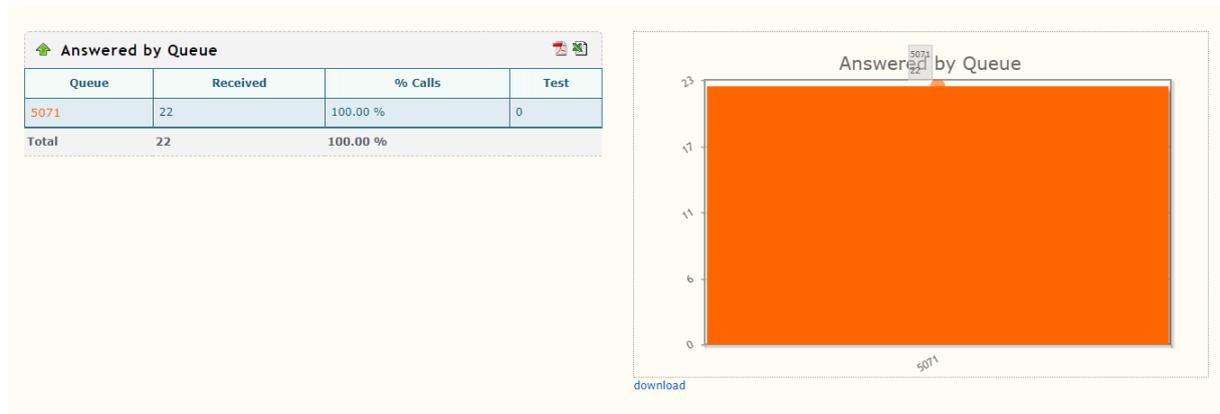
4. Appels répondus

En cliquant sur l'onglet "Answered", vous serez transféré dans un rapport contenant des informations détaillées sur tous les appels auxquels les agents ont répondu.

Cet onglet comprend plusieurs rapports sur les appels répondus, répertoriés les uns après les autres. Il y a aussi des raccourcis juste en bas des onglets de rapport pour passer au rapport approprié plus rapidement. Les sous-rapports de l'onglet Appels répondus sont les suivants:

4.1 Appels répondus par file d'attente (Answered By Queue)

Dans ce rapport, nous pouvons voir tous les appels répondus groupés par file d'attente.



Il y a 3 colonnes: la file d'attente elle-même (**Queue**), le nombre d'appels répondus (**Received**) et le pourcentage d'appels répondus (**%Calls**) pour cette file d'attente par rapport au nombre total d'appels répondus pour toutes les files d'attente sélectionnées dans le rapport. Si vous sélectionnez une seule file d'attente, le pourcentage sera toujours de 100%.

Il est possible d'analyser chaque file d'attente en cliquant sur son nom (**liens orange**). De cette façon, vous ouvrez un autre rapport avec tous les appels faisant partie de cet élément groupé, dans ce cas, tous les appels répondus pour cette file d'attente particulière.

4.2 Appels répondus par agent



Ce rapport affiche un résumé de tous les appels répondus regroupés par agent. En cliquant sur chaque agent (**liens orange**), vous pouvez explorer et voir la liste des appels individuels pour cet agent.

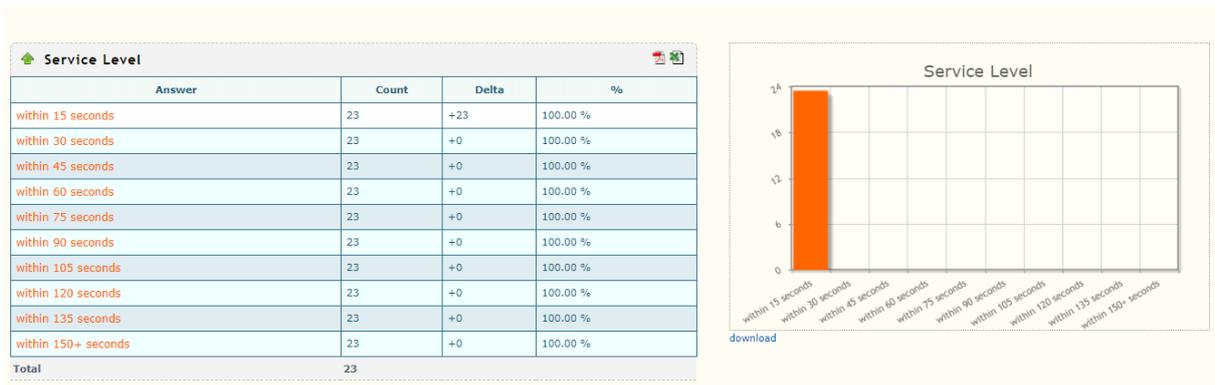
Les colonnes sont les suivantes:

- Agent: nom du canal / de l'agent. Si vous cliquez dessus, un rapport (analyse en aval) sera ouvert avec tous les appels répondus pour cet agent.
- Appels reçus (**Received**): nombre d'appels reçus par cet agent.
- Appels terminés (**Completed**): nombre d'appels répondus et raccrocher par soit cet agent (**Complete By Agent**) ou l'appelant (**Complete By Caller**).
- Appels Transférés (**Transferred**): nombre d'appels transférés par cet agent.
- % appels (**% Calls**): pourcentage des appels répondus dans la sélection en cours. (Appels répondus à l'agent % du nombre total d'appels répondus)
- Durée de l'appel (**Talk Time**): durée totale (en minutes) de tous les appels auxquels l'agent a répondu.
- % Durée d'appel (**% Talk Time**): pourcentage du temps de conversation dans la sélection en cours. (Durée d'appel de l'agent % du nombre total d'appels répondus)
- Durée d'appel moyenne (**Avg Talk Time**): durée d'appel moyenne pour cet agent. (Temps d'appel de l'agent % appels répondus à l'agent)
- Temps d'attente (**Wait Time**): temps d'attente cumulé pour tous les appels traités par cet agent.
- Temps d'attente moyen (**Avg Wait Time**): temps d'attente moyen pour tous les appels traités par cet agent (Temps d'attente de l'agent % des appels traités par l'agent)
- Temps d'attente maximal (**Max Wait Time**): temps d'attente maximal pour cet agent.

Il existe également des diagrammes à barres interactifs indiquant le temps accumulé des appels répondus par agent, le nombre d'appels, etc. Si vous passez la souris sur les colonnes, vous pouvez voir quelques détails sur le nombre d'appels.

4.3 Niveau du service

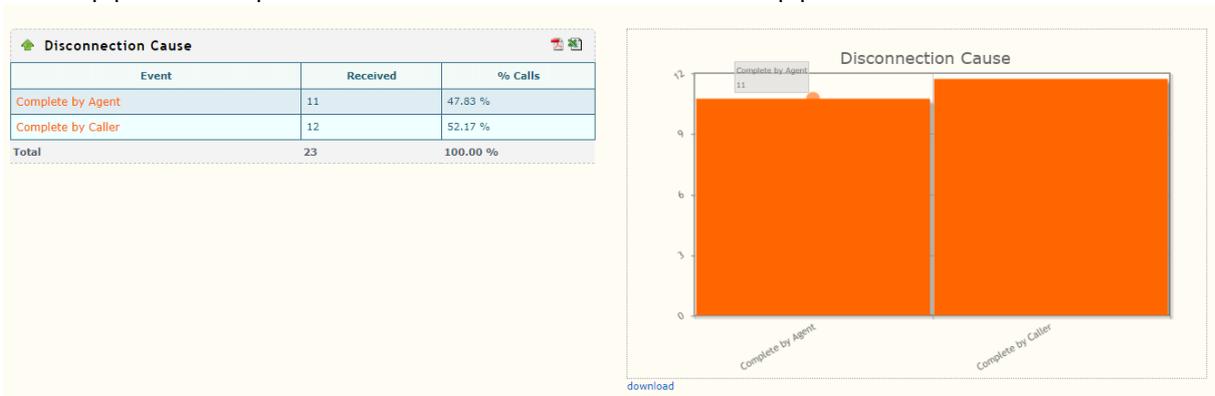
Ce rapport affiche la répartition des appels en fonction des temps d'attente, avec des coupures de temps toutes les 15 secondes.



Vous verrez le nombre et le pourcentage d'appels répondus dans chaque période. La colonne Delta indique la différence de nombre d'appels par rapport à la période précédente. Chaque période suivante additionne les précédentes, de sorte que vous atteignez enfin 100% pour tous les appels. Donc, les chiffres vont augmenter progressivement. Ainsi, dans la colonne delta, vous verrez le nombre exact d'appels pour cette période (par exemple, entre 15 et 30 secondes d'attente), tandis que dans les colonnes de pourcentage et de nombre, vous verrez le total jusqu'à cette période, y compris tous les précédents.

4.4 Cause de déconnexion

Ce rapport indique la cause de déconnexion d'appel.



En gros, il nous indique combien d'appels ont été terminés par l'agent, et combien par l'appelant.

4.5 Détails des appels répondus

Ce rapport affiche en détail tous les appels répondus pour la période sélectionnée, sans regroupement de données. Vous pouvez également explorer un appel individuel pour voir le flux d'appels complet.

Answered Calls Detail							
Date	Queue	Agent	Number	Event	Wait Time	Talk Time	Actions
06-02-2020 08:26:04	5071	Agent/6100	22526200	Complete by Caller	00:00:04	00:01:08	
06-02-2020 08:51:17	5071	Agent/6100	58329715	Complete by Agent	00:00:08	00:03:01	
06-02-2020 09:02:51	5071	Agent/6100	57477325	Complete by Agent	00:00:02	00:10:59	
06-02-2020 09:13:38	5071	Agent/6102	44185655	Complete by Caller	00:00:07	00:02:22	
06-02-2020 09:14:05	5071	Agent/6100	47636315	Complete by Caller	00:00:06	00:02:46	
06-02-2020 09:24:41	5071	Agent/6100	22428080	Complete by Caller	00:00:03	00:01:15	
06-02-2020 09:30:11	5071	Agent/6100	59098730	Complete by Agent	00:00:04	00:01:10	
06-02-2020 09:44:07	5071	Agent/6102	49553620	Complete by Caller	00:00:02	00:03:03	
06-02-2020 09:44:26	5071	Agent/6100	48702222	Complete by Agent	00:00:02	00:02:38	
06-02-2020 10:07:25	5071	Agent/6100	20217342	Complete by Caller	00:00:02	00:01:59	
06-02-2020 10:21:39	5071	Agent/6101	07605557	Complete by Caller	00:00:06	00:02:40	
06-02-2020 10:24:38	5071	Agent/6101	08000040	Complete by Agent	00:00:05	00:02:07	
06-02-2020 10:24:44	5071	Agent/6102	22501126467	Complete by Agent	00:00:07	00:00:24	
06-02-2020 10:25:31	5071	Agent/6102	22501126467	Complete by Agent	00:00:02	00:00:09	
06-02-2020 10:26:18	5071	Agent/6102	22501126467	Complete by Agent	00:00:06	00:00:12	
06-02-2020 10:33:09	5071	Agent/6100	21253456	Complete by Caller	00:00:04	00:00:03	
06-02-2020 10:36:43	5071	Agent/6100	22501029419	Complete by Caller	00:00:03	00:02:43	

4.6 Transfert

Ce rapport indique le nombre d'appels transférés vers chaque poste dans l'intervalle de temps sélectionné. Cela vous permet de visualiser qui répond aux appels d'exception. Remarque: lorsqu'un appel est transféré, le système n'enregistre pas la durée totale de l'appel, mais seulement jusqu'au moment où le transfert a eu lieu.

Transfers		
Agent	To:	Count
SIP/2014	46733351@from-internal	1
SIP/2014	2005@from-internal	2
SIP/2011	86285602@from-internal	1
SIP/2014	2012@from-internal	3
SIP/2011	41228411@from-internal	1
SIP/2009	2010@from-internal	1
SIP/2011	813@from-internal	1
SIP/2009	541@from-internal	3
SIP/2014	813@from-internal	2
SIP/2010	313@from-internal	1
SIP/2011	2010@from-internal	8

5. Appels sans réponse

Les appels sans réponse sont ceux qui entrent et sortent de la file sans être remis à un agent.

Cela peut arriver lorsqu'un utilisateur décide de se déconnecter parce qu'il ne veut plus attendre dans la file d'attente (ABANDON), lorsque le système de file d'attente décide de le déconnecter pour avoir atteint le délai d'attente maximum défini pour cette file d'attente (EXITWITHTIMEOUT), ou lorsque l'utilisateur quitte la file d'attente en appuyant sur un chiffre (EXITWITHKEY). Les deux dernières options doivent être configurées dans GLOBAL CS UniQPCS (délai d'attente maximal ou option pour quitter une file d'attente en appuyant sur un chiffre).

5.1 Niveau du service

Ce rapport est la contrepartie du rapport de niveau de service pour les appels non répondus. Il coupera le rapport toutes les 15 secondes, en affichant tous les appels sortis de la file d'attente à chaque intervalle de temps.



La valeur delta indiquera le nombre d'appels non traités dans cet intervalle de temps particulier, tandis que le nombre et le pourcentage augmenteront dans chaque intervalle pour atteindre 100% dans le dernier intervalle. Comme avec tout autre rapport, vous pouvez explorer et voir des appels individuels en cliquant sur la colonne Abandoned. Lors de l'exploration, vous verrez également la disposition réelle de chaque appel, que ce soit ABANDON, TIMEOUT ou EXIT WITH KEY.

5.2 Cause de déconnexion

Ce rapport montre les appels sans réponse groupés par cause de déconnexion.



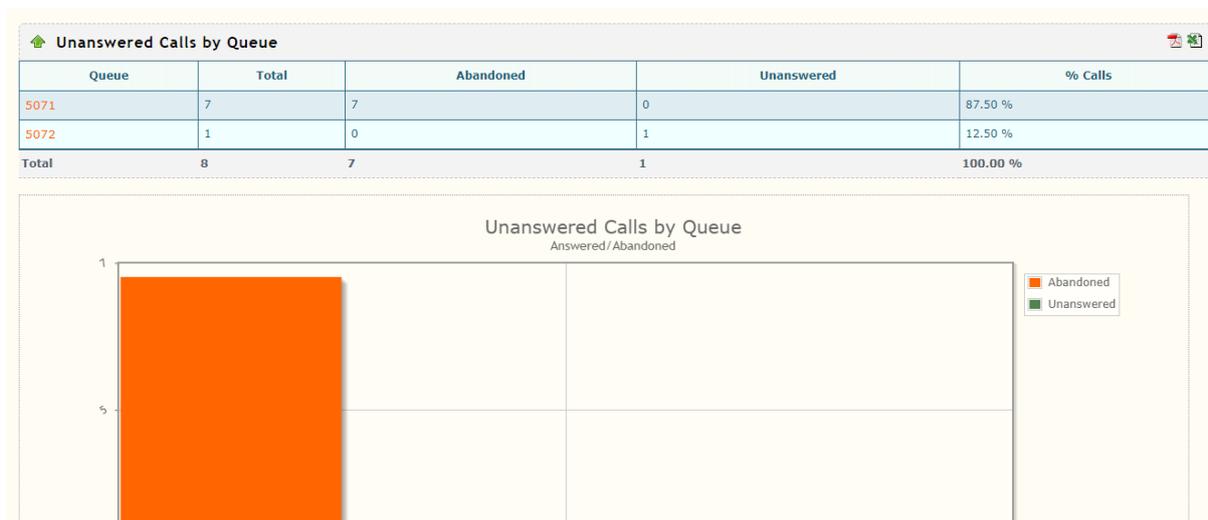
Comme mentionné précédemment, il existe 3 dispositions possibles pour les appels non desservis. DISPOSITIONS DES APPELS NON TRAITÉES

- Abandon (**Abandoned**) : l'utilisateur raccroche
- Quitter avec délai d'attente (**Timed Out**) : Le temps d'attente maximum a été atteint (comme configuré dans GLOBAL CS UniQPCS).

- Quitter avec clé (**Exit With Key**) : L'utilisateur a quitté la file d'attente en appuyant sur un chiffre (comme configuré dans GLOBAL CS UniQPCS)

5.3 Appels sans réponse par file d'attente

Dans ce rapport, nous pouvons voir un détail des appels incomplets regroupés par file d'attente.



Si le rapport comprend plus d'une file d'attente, il sera possible de voir le nombre et le pourcentage d'appels sans réponse par file d'attente, accompagnés d'un graphique illustratif.

5.4 Détails des appels sans réponse

Ce rapport montrera en détail chaque appel sans réponse. Il est possible d'explorer chacun d'eux pour voir le flux d'appels actuel.

Date	Queue	Number	Event	Start Position	End Position	Wait Time
06-02-2020 00:48:51	5072	87022222	Timed Out	1	1	00:00:10
06-02-2020 08:07:57	5071	22526200	Abandoned	1	1	00:00:52
06-02-2020 08:11:43	5071	22526200	Abandoned	1	1	00:00:51
06-02-2020 08:17:34	5071	22526200	Abandoned	1	1	00:00:59
06-02-2020 09:09:52	5071	44185655	Abandoned	1	1	00:00:09
06-02-2020 09:29:46	5071	59098730	Abandoned	1	1	00:00:04
06-02-2020 09:43:28	5071	49553620	Abandoned	1	1	00:00:02
06-02-2020 11:08:31	5071	22540439756	Abandoned	1	1	00:00:05

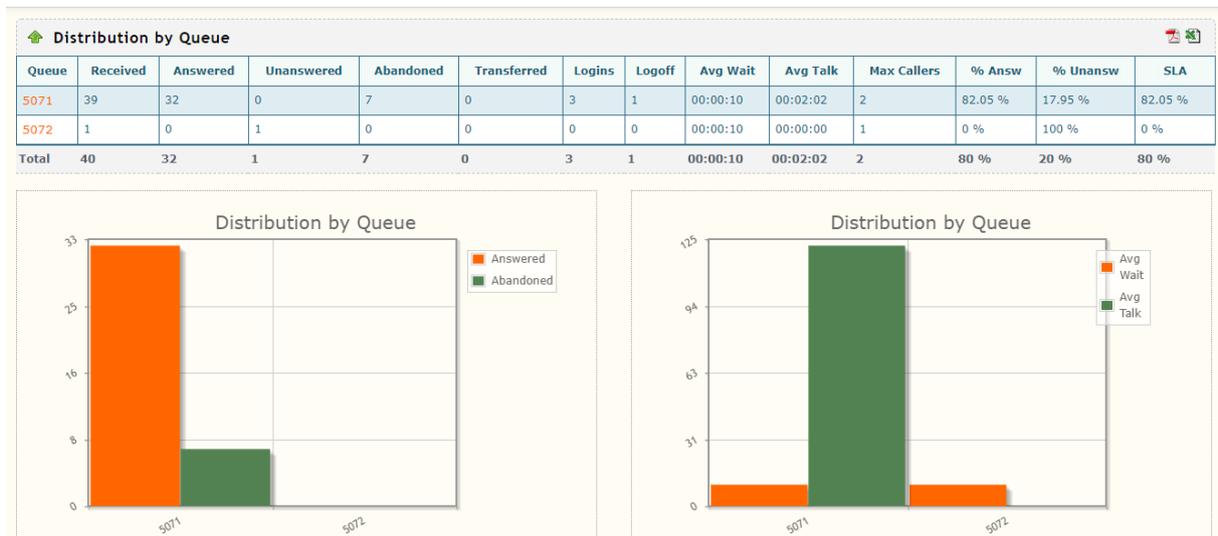
6. Distribution

Ici, nous pouvons voir la répartition des appels par différentes périodes ou métriques. La répartition des appels inclut les appels avec réponse et sans réponse dans ses rapports.

Si vous utilisez un système dans GLOBAL CS UniQPCS pour vous connecter à des agents de notre système, vous verrez également le nombre de connexions / déconnexions par agent.

6.1 Distribution par file d'attente

Rapport indiquant la répartition des appels (avec réponse et sans réponse) pour chacune des files d'attente sélectionnées.



Les colonnes sont les suivantes:

- File d'attente (**Queue**): nom de la file d'attente. Si l'utilisateur clique dessus, il ouvrira un rapport (analyse) avec tous les appels de cette file d'attente.
- Reçu (**Received**): nombre d'appels reçus dans la file d'attente, il comptera les appels traités, les appels sans réponse et les appels transférés.
- Répondu (**Answered**): nombre d'appels auxquels vous avez répondu, y compris les dispositions COMPLETECALLER et COMPLETEAGENT.
- Sans réponse (**Unanswered**): nombre d'appels non traités, y compris toutes les dispositions possibles (ABANDON, EXITWITHKEY et EX-ITWITHTIMEOUT).
- Transferts (**Transferred**): nombre d'appels transférés.
- % de réponses: pourcentage d'appels répondus pour cette file d'attente particulière. (% de réponses +% de réponses dans la ligne devraient totaliser 100%)
- % sans réponse: pourcentage d'appels sans réponse pour cette file d'attente particulière. (% de réponses +% de réponses dans la ligne devraient totaliser 100%)
- Durée moyenne: durée moyenne des appels dans cette file d'attente.
- Temps d'attente moyen: temps d'attente moyen pour cette file d'attente particulière

Par défaut, les transferts ne sont pas comptés comme des appels auxquels vous avez répondu.

6.2 Distribution par mois

Rapport indiquant la répartition des appels (réponses, réponses sans réponse et transferts) groupés par mois.

Distribution per Month													
Month	Received	Answered	Unanswered	Abandoned	Transferred	Logins	Logoff	Avg Wait	Avg Talk	Max Callers	% Answ	% Unansw	SLA
2020-02 (partial)	40	32	1	7	0	3	1	00:00:10	00:02:02	2	80 %	20 %	80 %
Total	40	32	1	7	0	3	1	00:00:10	00:02:02	2	80 %	20 %	80 %

Tous les rapports de distribution par intervalle de temps ont les mêmes colonnes que le rapport de distribution par file d'attente avec la différence sur la 1ère colonne qui affichera l'intervalle de temps au lieu du nom de la file d'attente, avec l'ajout de deux nouvelles colonnes à la fin:

- Login: nombre d'agents connectés au système
- Déconnexion: nombre d'agents se déconnectant du système.

Ces deux colonnes affichent des informations uniquement si vous utilisez un type de membres de la file d'attente dynamique sur votre système GLOBAL CS UniQPCS. Si vous utilisez une appartenance à une file d'attente statique, elles seront toujours égales à zéro.

6.3 Distribution par jour

Ce rapport indiquera le groupe de distribution des appels par jour

Distribution per Day													
Date	Received	Answered	Unanswered	Abandoned	Transferred	Logins	Logoff	Avg Wait	Avg Talk	Max Callers	% Answ	% Unansw	SLA
06-02-2020	40	32	1	7	0	3	1	00:00:10	00:02:02	2	80 %	20 %	80 %
Total	40	32	1	7	0	3	1	00:00:10	00:02:02	2	80 %	20 %	80 %

6.4 Distribution par heure

Ce rapport effectue une analyse heure par heure en regroupant les données par heure du jour.

Le nom du rapport n'est pas totalement correct car l'intervalle de temps peut être spécifié dans l'onglet Configuration (Section 3.6). Si le paramètre `distribution_interval` est configuré sur 60 minutes, la coupure sera effectuée toutes les heures, mais il est possible de spécifier des intervalles de 15 ou 30 minutes ou toute autre valeur à prendre en compte (toujours en minutes). Le système utilisera ces intervalles pour effectuer le regroupement et la présentation de ce rapport.

Distribution per Hour													
Hour	Received	Answered	Unanswered	Abandoned	Transferred	Logins	Logoff	Avg Wait	Avg Talk	Max Callers	% Answ	% Unansw	SLA
00:00 - 00:59	1	0	1	0	0	0	0	00:00:10	00:00:00	1	0 %	100 %	0 %
01:00 - 01:59	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	0 %	0 %
02:00 - 02:59	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	0 %	0 %
03:00 - 03:59	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	0 %	0 %
04:00 - 04:59	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	0 %	0 %
05:00 - 05:59	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	0 %	0 %
06:00 - 06:59	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	0 %	0 %
07:00 - 07:59	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	0 %	0 %
08:00 - 08:59	5	2	0	3	0	1	0	00:00:34	00:02:04	1	40 %	60 %	40 %
09:00 - 09:59	10	7	0	3	0	1	0	00:00:04	00:03:27	1	70 %	30 %	70 %
10:00 - 10:59	9	9	0	0	0	1	1	00:00:04	00:01:29	2	100 %	0 %	100 %
11:00 - 11:59	6	5	0	1	0	0	0	00:00:04	00:00:31	1	83.33 %	16.67 %	83.33 %
12:00 - 12:59	4	4	0	0	0	0	0	00:00:10	00:00:58	1	100 %	0 %	100 %
13:00 - 13:59	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	0 %	0 %
14:00 - 14:59	5	5	0	0	0	0	0	00:00:14	00:03:27	1	100 %	0 %	100 %
15:00 - 15:59	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	0 %	0 %
16:00 - 16:59	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	0 %	0 %
17:00 - 17:59	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	0 %	0 %
18:00 - 18:59	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	0 %	0 %
19:00 - 19:59	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	0 %	0 %
20:00 - 20:59	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	0 %	0 %
21:00 - 21:59	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	0 %	0 %
22:00 - 22:59	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	0 %	0 %
23:00 - 23:59	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	0 %	0 %
Total	40	32	1	7	0	3	1	00:00:10	00:02:02	2	80 %	20 %	80 %

Les champs de ce rapport sont:

- Heure: heure du jour
- Répondu: nombre d'appels répondus cette heure
- % de réponses: pourcentage d'appels répondus par rapport à la journée (24h).
- Sans réponse: nombre d'appels sans réponse cette heure-là.
- % de réponses sans appel: pourcentage d'appels sans réponse par rapport à la journée entière (24h)
- Durée moyenne: durée moyenne des appels répondus.
- Durée moyenne: durée moyenne des appels
- Temps d'attente moyen: temps d'attente moyen pour tous les appels.
- Login: nombre de connexions d'agents
- Déconnexion: nombre de déconnexions d'agents

Ce rapport comprend plusieurs diagrammes à barres illustrant toutes ces informations, avec la durée moyenne des appels, le temps d'attente moyen et la relation entre les appels répondus et les appels non répondus.

6.5 Distribution par jour de la semaine

Ce rapport regroupera les appels par jour de la semaine, ce qui vous permettra de voir le nombre d'appels traités pour chaque jour de la semaine (du lundi au dimanche).

Distribution per Day of Week													
Day	Received	Answered	Unanswered	Abandoned	Transferred	Logins	Logoff	Avg Wait	Avg Talk	Max Callers	% Answ	% Unansw	SLA
Sunday	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	0 %	0 %
Monday	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	0 %	0 %
Tuesday	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	0 %	0 %
Wednesday	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	0 %	0 %
Thursday	40	32	1	7	0	3	1	00:00:10	00:02:02	2	80 %	20 %	80 %
Friday	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	0 %	0 %
Saturday	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	0 %	0 %
Total	40	32	1	7	0	3	1	00:00:10	00:02:02	2	80 %	20 %	80 %

7. Agent

Si votre système GLOBAL CS UniQPCS est configuré de manière à vous permettre de connecter des agents (appartenance à une file d'attente dynamique, ou au moyen d'applications Agentlogin ou AgentCallbackLogin), vous pourrez alors afficher des informations sur la durée de chaque session d'agent. Le nombre et la durée des pauses prises par l'agent. Vous pouvez explorer un agent pour voir les détails de la session. Si show_agent_call est défini dans l'onglet Configuration, les détails incluront tous les appels passés pour l'agent.

7.1 Disponibilité de l'agent

Ce rapport indique la durée totale des sessions et la durée totale des pauses des agents pour la période sélectionnée. Tenez compte du fait que si vous sélectionnez plus d'un jour, les heures de tous les jours sélectionnés seront ajoutées.

Agent Session and Pause Durations						
Agent	Sessions	Avg. Session	Pauses	Avg. Paused	% Paused	Pauses per Session
Agent/6100	1	07:43:32	1	01:29:21	19	1
Agent/6101	1	05:53:16	1	01:17:43	22	1
Agent/6102	1	06:54:29	0	00:00:00	0	0

7.2 Durée de la session et de la pause de l'agent

Ce rapport présente une réduction plus détaillée des durées de session et des pauses, y compris le nombre de sessions et le nombre de pauses avec leurs durées moyennes respectives.

Agent Availability								
Agent	Session Time	Pause Time	Talk Time	Idle Time	Avg. Session Time	Calls	Fails	AHT
Agent/6100	07:43:32	01:29:21	00:47:30	06:56:02	37 %	21	3	144
Agent/6101	05:53:16	01:17:43	00:22:53	05:30:23	28 %	11	4	136
Agent/6102	06:54:29	00:00:00	00:06:39	06:47:50	33 %	6	5	72

7.3 Dispositions d'agent

Ce rapport affiche un résumé des dispositions d'appel regroupées par agent.

Agent	Complete by Caller	Complete by Agent	Transfer	Failed to Answer Call
Agent/6100	10	11	0	3
Agent/6101	7	4	0	4
Agent/6102	2	4	0	5

Raccrochage de l'appelant : L'appelant raccroche à l'appel (COMPLETE BY CALLER)

Raccrochage à l'agent : L'agent raccroche à l'appel (COMPLETE BY AGENT)

Transfert : L'agent a transféré l'appel (TRANSFER)

Sonnerie non réponse : L'agent a raté une sonnerie sur son téléphone (RINGNOANSWER). Comme les appels abandonnés ne peuvent pas être "imputés" à un agent particulier, mais à l'ensemble de la file d'attente, cette métrique peut être utilisée pour mesurer le nombre de fois qu'un agent ne parvient pas à intercepter un appel envoyé par le système de file d'attente. Ce n'est pas une disposition "finale", mais un statut intermédiaire. Alors que les 3 autres dispositions mentionnées sont finales. C'est pourquoi vous pourriez avoir beaucoup plus d'événements sonnés sans réponse que d'appels, puisqu'un même appel peut être tenté plusieurs fois par plusieurs agents avant d'être répondu ou d'être abandonné.

GLOBAL CS CANADA
CP 32062, Succ Saint-André
Montréal, Québec, H2L 4Y5
Canada

Tel: 1-514-429-1357

