

Élaboration des fichiers de rapport de l'iQueue

Les fichiers rapports tirés de l'iQueue (voir aussi « [Configurer l'analyse pour l'iQueue](#) ») ont tous la structure suivante.

Structure du fichier de rapport « cdr.csv »

Le premier fichier de rapport nommé « cdr.csv » contient un aperçu de tous les appels entrants dans l'iQueue et des informations sur le nombre d'appels acceptés par chaque agent. Les différentes zones sont :

Nom du champ	Description
callId	Identifiant unique de l'appel dans la base de données
callerNumber:	Identifiant unique de l'appel dans la base de données
agentLogin	Identifiant de connexion de l'agent qui a répondu à l'appel
startDateString	Heure à laquelle l'appel a été reçu dans l'iQueue
waitingTimeSec	Temps dans la boucle d'attente (en secondes)
talkTimeSec	Durée de l'appel avec l'agent (en secondes)
callerExtern	Élément qui indique si l'appel était externe ou non
answered	Élément qui indique si l'appel entrant a été répondu ou non
to	Indication si un appel dans l'iQueue doit être terminé ou renvoyé
from	Indication de la source si un appel est renvoyé vers l'iQueue
lineName	Nom de la ligne par laquelle un appel externe a été reçu
ringingAgents	Identifiants de connexion de tous les clients concernés par la sonnerie des appels

Au bas des ensembles de données ci-dessus, vous trouverez un bref aperçu du nombre d'appels internes et externes auquel chaque agent a répondu. Vous pouvez également lire la durée moyenne des appels et le nombre d'appels transférés.

[Exemple pour les données cdr d'une iQueue](#)

Structure du fichier de rapport « cdrFax.csv »

Le deuxième fichier de rapport « cdrFax.csv » contient un aperçu des fax envoyés à l'iQueue et des informations importantes sur les fax respectifs. Les différentes zones sont :

Nom du champ	Description
faxid	Identifiant unique du fax dans la base de données STARFACE
faxend	Heure à laquelle le traitement du fax a été terminé
file	Chemin absolu sur STARFACE vers le fichier fax correspondant
pages	Renseignements RÉELS sur les pages reçues/envoyées
folder	Champ de bases de données
totpages	Renseignements CIBLES sur les pages reçues/envoyées
successfull	Indication de si l'envoi/la réception a réussi ou non
errorcode	Code d'erreur Hylafax pour les envois/réceptions infructueux
tottries	Nombre de nouvelles tentatives
hylajobid	Identifiant unique du fax dans Hylafax
faxname	Nom du fax
cdrid	Identifiant unique du fax dans la table de la base de données du CDR
starttime	Heure de début du fax
ringingtime	Heure de début de la sonnerie

linktime	Heure de démarrage du succès de la connexion
calledcallerid	Résolution du nom du numéro appelé à partir du carnet d'adresses
callercallerid	Résolution du nom du numéro appelé à partir du carnet d'adresses
cdraccountid	Affectation de possession de l'entrée de la base de données
calleraccountid	Indication de l'identifiant de compte interne de l'émetteur (appel externe = 0)
calledaccountid	Indication de l'identifiant du compte sur lequel le fax a été reçu
incomming	Élément qui indique s'il s'agissait d'un fax sortant ou entrant
callbacknumber	Indication du numéro de rappel qui a été transmis
Connexion	Identifiant de connexion de l'utilisateur

Structure du fichier de rapport « cdrMonitor.csv »

Le troisième fichier de rapport « cdrMonitor.csv » contient une vue d'ensemble des enregistrements audio effectués dans l'iQueue et diverses informations importantes sur les enregistrements respectifs.

Nom du champ	Description
monitorid	Identifiant unique de l'enregistrement dans la base de données STARFACE
monitortimestart	Heure de début de l'enregistrement
monitortimeend	Heure de fin de l'enregistrement
duration	Durée de l'enregistrement (en secondes)
file	Chemin absolu sur STARFACE jusqu'à l'enregistrement correspondant
cdrid	Identifiant unique de l'enregistrement dans la table de la base de données du CDR
starttime	Heure de début de l'enregistrement
ringingtime	Heure de début de la sonnerie
linktime	Heure de démarrage du succès de la connexion
calledcallerid	Résolution du nom du numéro appelé à partir du carnet d'adresses
callercallerid	Résolution du nom du numéro appelé à partir du carnet d'adresses
cdraccountid	Affectation de possession de l'entrée de la base de données
calleraccountid	Indication de l'identifiant de compte interne de l'émetteur (appel externe = 0)
calledaccountid	Indication de l'identifiant de compte qui a reçu l'enregistrement
callbacknumber	Indication du numéro de rappel qui a été transmis
Connexion	Identifiant de connexion de l'utilisateur

Structure du fichier de rapport « cdrVoicemail.csv »

Le quatrième fichier de rapport « cdrVoicemail.csv » contient un aperçu des messages vocaux qui ont été attribués à l'iQueue et diverses informations importantes sur les messages vocaux respectifs.

Nom du champ	Description
id	Identifiant unique du message vocal dans le tableau de la base de données
voicemailend	Heure de fin du message vocal
duration	Durée du message vocal (en secondes)
file	Chemin d'accès absolu au message vocal correspondant

mailbox	Identifiant de la boîte vocale
exten	Numéro de l'appelant
cdrid	Identifiant unique du message vocal dans le tableau de la base de données du CDR
starttime	Heure de début du message vocal
ringingtime	Heure de début de la sonnerie
linktime	Heure de démarrage du succès de la connexion
calledcallerid	Résolution du nom du numéro appelé à partir du carnet d'adresses
callercallerid	Résolution du nom du numéro appelé à partir du carnet d'adresses
cdraccountid	Affectation de possession de l'entrée de la base de données
calleraccountid	Indication de l'identifiant de compte interne de l'émetteur (appel externe = 0)
calledaccountid	Indication de l'identifiant du compte qui a reçu le message vocal
callbacknumber	Indication du numéro de rappel qui a été transmis
Connexion	Identifiant de connexion de l'utilisateur