



Statistiques CDS



Chargement des données

Les fichiers doivent garder les mêmes formats bruts et être dans le même répertoire.

1. Sauvegarde des données

Accès au répertoire : \\Bi-lake-sq\data\CTI

Vous êtes autorisé à modifier **uniquement** le fichier Excel « ccd » et « svi » afin d’y ajouter les nouvelles données.

2. Préparation des nouvelles données

Premièrement, dans votre fichier extrait :

Les données du fichier initial doivent être modifiées auparavant en sélectionnant uniquement **toutes** les variables **sans** les totaux, moyenne, maximum et minimum.

	Appels reçus en état ouvert	Appels reçus en état bloqué	Appels reçus en état renvoi général	Appels reçus par transfert	Appels reçus par entraine	Nombre maximum d'appels simultanés	Débordements pendant parage	Débordements pendant sonnerie	Appels servis sans attente	Appels servis avec attente	Appels envoyés en entraine	Appels redirigés hors ACD	Appels dissuadés	Appels dissuadés sur entraine	Appels traités par un GT Guidé	Appels envoyés à un GT remota	Appels rejetés pour manque de ressources	Appels servis par un agent	Service par un agent conformément à la CS	Appels servis par un agent libérés avant seuil	Appels servis sans code de transaction	Appels servis avec code de transaction
Le 1 Juin	52					4			46	4								50	35			50
Le 2 Juin	27					3			24	1								25	15			25
Le 3 Juin	26		3			2		1	16	1			6		6			17	11			17
Le 4 Juin																						
Le 5 Juin																						
Le 6 Juin						4			43	11								54	32			54
Le 7 Juin	56					3			48	1								49	39			49
Le 8 Juin	49																					

Ensuite, renommer manuellement la date puisqu'Excel et Power BI la considère comme texte.

	A	B	C	D
1		Appels reçus en état ouvert	Appels reçus en état bloqué	Appels reçus en état renvoi général
2	27/04/22	15		
3	28/04/22	26		
4	29/04/22	9		5
5	30/04/22			
6	01/05/22			
7	02/05/22	37		
8	03/05/22	39		
9				

Tirer vers le bas

Deuxièmement, copiez les données et collez-les dans le fichier « ccd » et assurez-vous d’avoir la continuité des dates et enregistrez le fichier. Incrémentez les données chaque semaine afin d’avoir le total du mois N.

Pour le chargement des données vers la base de données « svi », un tutoriel est disponible [ici](#).

Ne pas oublier d’ajouter les données au plus tard le jeudi 9h30 car le rapport actualisera les données chaque jeudi à 10h00.