**National Client Contact Network Queue Contact User Time Report / Rapport sur le temps d’attente des utilisateurs du Réseau national des centres d’appels**

**Data Dictionary / Dictionnaire de données**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Value (EN)** | **Description (EN)** | **Valeur (FR)** | **Description (FR)** |
| Month | This field identifies the calendar month relative to the data found in that row | mois | Ce champ indique le mois civil en fonction des données figurant sur cette ligne. |
| Contacts Offered | This field is populated by the number of calls that that came into the National Contact Centre Network (NCCN) | Contacts  offerts | Ce champ affiche le nombre d’appels reçus par le Réseau national des centres de contacts (RNCC). |
| Handled This Queue | This field is populated by the number of calls that were answered by NCCN analysts. | Traités, cette  file | Ce champ affiche le nombre d’appels auxquels ont répondu les analystes du RNCC. |
| Handled Other Queue | This field is populated by the number of calls that are routed to an overflow queue when wait times are long. The NCCN does not have an overflow queue, so the number in this field will always be 0. | Traités  autre file | Ce champ affiche le nombre d’appels qui sont acheminés vers une file d’appels en débordement lorsque les temps d’attente sont longs. Le RNCC n’a pas de file d’appels en débordement, donc ce champ affichera toujours 0. |
| Queue Time | These fields are populated by the average time a person waited on hold in the queue, and the longest time a person waited on hold in the queue | Temps  en file | Ces champs affichent la durée moyenne d’attente d’une personne dans la file d’appels ainsi que la durée la plus longue de mise en attente d’une personne dans la file d’appels. |
| Amount | These fields are populated by the number of abandoned and short abandoned calls. | Quantité | Ces champs affichent le nombre d’appels abandonnés et les appels abandonnés après un court temps d’attente. |
| Abandoned | This field is populated by the number of calls that were ended before an NCCN Analyst was available to answer the call. | Abandons | Ce champ affiche le nombre d’appels auxquels les appelants ont mis fin avant qu’un analyste du RNCC ne soit disponible pour répondre à l’appel. |
| Short Abandoned | This field is populated by the number of calls that were ended within 2 minutes of waiting for an NCCN Analyst to be available to answer the call. | Court abandons | Ce champ affiche le nombre d’appels auxquels les appelants ont mis fin en moins de deux minutes alors qu’ils attendaient qu’un analyste du RNCC réponde à l’appel. |
| Handled | This field is populated by the percentage of calls that were answered by the NCCN. | Traités | Ce champ affiche le pourcentage d’appels auxquels ont répondu les analystes du RNCC. |
| Average Time – Talk | This field is populated by the average amount of time an analyst spends on the phone with a caller. | Temps moyen – Appel en cours | Ce champ affiche le temps moyen qu’un analyste passe au téléphone avec un appelant. |
| Average Time – Wrap | This field is populated by the average amount of time an analyst spends finalizing a call, after a call has ended. This time might be spent making requested changes to the file, forwarding requests to other areas of VAC and/or documenting details of the call. | Temps moyen – Post- traitement | Ce champ affiche le temps moyen qu’un analyste passe à régler un appel, après la fin de cet appel. Ce temps peut être consacré à apporter les modifications demandées au dossier, à transmettre les demandes à d’autres secteurs d’Anciens Combattants Canada (ACC) ou à étayer les détails de l’appel. |
| GOS1 | This field is populated by the 1st Grade of Service, which is the percentage of calls that were answered within 2 minutes. | NDS1 | Ce champ affiche le 1er niveau de service, c’est-à-dire le pourcentage d’appels auxquels on a répondu en moins de deux minutes. |
| GOS2 | This field is populated by the 2nd Grade of Service, which is the percentage of calls that were answered within 5 minutes. | NDS2 | Ce champ affiche le 2e niveau de service, c’est-à-dire le pourcentage d’appels auxquels on a répondu en moins de cinq minutes. |
| Logged On Users | This field is populated with the number of NCCN staff logged into the telephone system. | Utilisateurs  connectés | Ce champ affiche le nombre d’employés du RNCC connectés au système téléphonique. |