



**Application Afficheur mural logiciel *ipView* de
Nortel Networks
Guide d'exploitation**

www.nortelnetworks.com

© Nortel Networks 2004
N0001209 Édition 01 (03)

Table des matières

Renseignements généraux.....	3
Introduction.....	3
Organisation de ce guide	3
Aperçu du système	4
Introduction.....	4
Aperçu	4
Langues de l'application <i>ipView</i>	4
Exigences de l'ordinateur	5
Compatibilité avec le système d'exploitation.....	5
Installation de l'application <i>ipView</i>	6
Installation de l'application Afficheur mural logiciel <i>ipView</i>	6
Installation de l'application Afficheur mural logiciel <i>ipView</i> de Nortel Networks.....	6
Utilisation de l'application <i>ipView</i>.....	9
Lancement de l'application Afficheur mural logiciel <i>ipView</i>	9
Affichage court.....	11
Affichage long.....	12
Affichage des messages	13
Affichage de paramètre	14
Affichage de l'historique	15
Affichage des sommaire.....	16
Icône Tooltray (barre d'outils).....	17
Sommaire de réécoute	18
Option Configuration (configuration de l'application <i>ipView</i>).....	18
À propos de l'application <i>ipView</i>	18
L'option Close <i>ipView</i> (fermer <i>ipView</i>)	19
Arrêt de l'application <i>ipView</i>	19
Configuration de l'application <i>ipView</i>.....	21
Introduction.....	21
Accès aux pages des propriétés de configuration	21
Affichage d'onglet.....	22
Options Affichage	22
Options Toujours visible	23
Options Dernière position.....	23
Onglet de graphique.....	25
Paramètre Trend Graph Colours (couleurs du graphique des tendances).....	25
Options Sommaire.....	26
Onglet d'écho	27
Options Renvoi en écho des données	28
Index.....	31

Renseignements généraux

1

Introduction

Le présent guide est conçu pour aider les administrateurs de système lors de l'installation, la configuration et l'exploitation de l'application Afficheur mural logiciel *ipView* de Nortel Networks.

Ayez toujours ce guide à portée de la main à titre de référence. Le présent chapitre résume le contenu de ce guide et indique de quelle façon l'information est présentée.

Organisation de ce guide

Le *Guide d'exploitation de l'application Afficheur mural logiciel ipView 2.0 de Nortel Networks* comporte les chapitres suivants :

Renseignements généraux — Ce chapitre contient un bref aperçu de l'organisation de ce guide.

Aperçu du système — Ce chapitre contient une description générale des fonctions de l'application *ipView* de Nortel Networks et des exigences minimales de l'ordinateur personnel et du système d'exploitation. Il décrit également la compatibilité de l'application *ipView* avec le système d'exploitation.

Installation de l'application *ipView* — Ce chapitre explique les conditions préalables à l'installation de l'application *ipView* de Nortel Networks et décrit la marche à suivre pour y parvenir.

Utilisation de l'application *ipView* — Ce chapitre explique comment utiliser l'application *ipView* de Nortel Networks et comment ouvrir et fermer l'application *ipView*. Vous y trouverez également une explication des divers affichages de l'application *ipView*.

Configuration de l'application *ipView* — Ce chapitre explique comment configurer l'application *ipView* avec vos paramètres d'exploitation personnalisés.

Aperçu du système

2

Introduction

L'application Afficheur mural logiciel *ipView* de Nortel Networks est une application logicielle de Windows^{MD} qui offre un afficheur mural logiciel utilisant le protocole Internet (IP) pour les ordinateurs personnels des préposés de l'application Call Center.

L'application Afficheur mural logiciel *ipView* de Nortel Networks est également appelée l'application *ipView*.

Aperçu

Les messages et les statistiques de l'application Call Center, provenant de l'application Reporting for Call Center de Nortel Networks, s'affichent en temps réel aux écrans de l'application Afficheur mural logiciel *ipView*.

Les alarmes sonores peuvent être liées à certains événements et les histogrammes s'affichent pour montrer graphiquement les changements qui se manifestent dans un paramètre précis de l'application Call Center pendant une période de 15 minutes.

L'application Afficheur mural logiciel *ipView* est entièrement compatible avec l'afficheur mural matériel *ipView*. Diverses combinaisons d'afficheurs muraux matériels *ipView* et d'afficheurs muraux logiciels *ipView* peuvent être configurées à l'aide de l'application Call Center de Nortel Networks.

De plus, les afficheurs muraux logiciels *ipView* peuvent transmettre leurs données à tout autre afficheur mural IP, que ce soit les afficheurs muraux matériels ou logiciels *ipView*.



De l'aide en contexte est disponible en ligne par le biais de l'application *ipView* en appuyant sur la touche F1.

Langues de l'application *ipView*

Veillez noter que l'application Afficheur mural logiciel *ipView* est disponible en anglais du Royaume-Uni, en anglais d'Amérique du Nord, en français, en français canadien, en espagnol, en espagnol d'Amérique latine, en italien, en allemand, en néerlandais, en portugais brésilien, en danois, en norvégien ou en suédois.

Aussi, il n'est pas obligatoire d'utiliser la même langue que l'application Reporting for Call Center de Nortel Networks. Cette option vous permet d'installer diverses versions linguistiques de l'application Afficheur mural logiciel *ipView* parmi les préposés de l'application Call Center.

Par exemple, vous pourriez installer la version française de l'application Reporting for Call Center de Nortel Networks sur les systèmes de préposés anglophones et francophones.

Vous pourriez également installer des versions anglaises et françaises de l'application Afficheur mural logiciel *ipView* sur les systèmes des préposés de l'application Call Center, le cas échéant.

L'application Reporting for Call Center de Nortel Networks transmettra les statistiques dans la langue appropriée, et ce, pour chaque application Afficheur mural logiciel *ipView*.

Exigences de l'ordinateur

Composant	Spécifications
Plateforme	Ordinateur personnel compatible IBM ^{MC}
Microprocesseur	Pentium 1 (ou l'équivalent) – minimum
Vitesse du microprocesseur	200 MHz – minimum
RAM	16 Mo – minimum
Espace de disque dur libre	2 Mo – minimum
Interface réseau	Carte d'interface réseau
Protocole réseau	Protocole TCP/IP
Type d'affichage	Écran SVGA
Carte vidéo	Carte SVGA

Compatibilité avec le système d'exploitation

L'application Afficheur mural logiciel *ipView* a été vérifiée pour assurer son bon fonctionnement sur les systèmes d'exploitation suivants :

Système d'exploitation	Version
Windows 95	4.00.950 B
Windows 98	4.10.2222 A
Windows Me	4.9.3000
Windows NT	4.00.1381
Windows 2000	5.00.2195
Windows XP Professional	Version 2002

Installation de l'application *ipView*

Installation de l'application Afficheur mural logiciel *ipView*

Vous pouvez installer l'application Afficheur mural logiciel *ipView* sur n'importe quel ordinateur qui dispose d'une connexion réseau au PC client principal de l'application Reporting for Call Center de Nortel Networks, ainsi que du protocole TCP/IP.

Veillez noter que l'application Afficheur mural logiciel *ipView* est disponible en anglais du Royaume-Uni, en anglais d'Amérique du Nord, en français, en français canadien, en espagnol, en espagnol d'Amérique latine, en italien, en allemand, en néerlandais, en portugais brésilien, en danois, en norvégien ou en suédois.

Il n'est pas obligatoire d'utiliser la même langue que l'application Reporting for Call Center de Nortel Networks.

Cette option vous permet d'installer diverses versions linguistiques de l'application Afficheur mural logiciel *ipView* parmi les préposés de l'application Call Center.

Pour installer l'application Afficheur mural logiciel *ipView* dans l'ordinateur d'un préposé, respectez les étapes suivantes :

Installation de l'application Afficheur mural logiciel *ipView* de Nortel Networks

1. Quittez tous les programmes Windows en cours.
2. Lancez votre navigateur (tel que Internet Explorer ou Netscape) et servez-vous de ce dernier pour établir une connexion avec l'accès 6800 du système Business Communications Manager. Pour établir la connexion, entrez dans la barre d'adresse du navigateur l'adresse IP du système Business Communications Manager et le numéro d'accès dans le format suivant : <https://10.10.10.1/>. (N'oubliez pas de remplacer l'adresse IP de votre système Business Communications Manager par le numéro d'accès 10.10.10.1 cité dans l'exemple précédent.)
3. La page **Nortel Networks Unified Manager** s'affiche dans le navigateur.
4. Cliquez sur le lien **Install Clients** (installation de clients).
5. La page **Install Clients** (installation de clients) s'affiche dans le navigateur. Dans la liste Call Center Applications: (applications Call Center :), cliquez sur le lien *ipView* Client (client *ipView*).
6. Une nouvelle page apparaît et un bouton *ipView* Client s'affiche. Cliquez sur le lien Internet pour télécharger l'application *ipView*.

7. Cliquez sur le bouton **Install *ipView*** (installer *ipView*).
8. Une boîte de dialogue apparaît, à partir de laquelle vous pouvez sélectionner une de ces deux options : **Run this program from its current location** (exécuter ce programme à partir de son emplacement actuel) ou **Save this program to disk** (enregistrer ce programme sur le disque). Par défaut, l'option est réglée à **Save this program to disk**. Cliquez sur **OK**.
9. Plusieurs barres de progression s'affichent pendant que la procédure d'installation se met en place. Peu après, la boîte de dialogue **Nortel Networks *ipView* SoftBoard** (afficheur mural logiciel *ipView* de Nortel Networks) s'affiche pour permettre de sélectionner une langue. Sélectionnez la langue que vous voulez installer dans le menu et cliquez sur **OK**.

Nota : Pour installer l'anglais du Royaume-Uni, sélectionnez US English (anglais de l'Amérique du Nord). Vous pourrez choisir la version anglaise de votre choix plus tard.

Nota : Pour installer l'espagnol d'Amérique latine, sélectionnez Spanish Traditional Sort (espagnol traditionnel). Vous pourrez choisir la version espagnole de choix plus tard.

10. L'écran de démarrage *ipView* et l'écran Welcome (bienvenue) apparaissent.
11. Si vous avez choisi English (anglais) ou Spanish (espagnol), la boîte de dialogue **Language Dialect Selection** (choix du dialecte) apparaît. Dans le cas des autres langues, passez immédiatement à l'étape 12.

Si vous avez choisi US English, vous devrez maintenant choisir entre UK English (anglais du Royaume-Uni) ou US English (anglais de l'Amérique du Nord). Si vous avez choisi Spanish Traditional Sort, vous devrez maintenant choisir entre Spanish Traditional Sort (espagnol traditionnel) or Latin American Spanish (espagnol de l'Amérique latine).

Sélectionnez la langue que vous voulez utiliser et cliquez sur **Next** (suivant).

12. La boîte de dialogue **Skillset Name** (nom du groupe de compétences) s'affiche. Un bureau peut comporter de multiples versions actives de l'application **Afficheur mural logiciel *ipView* de Nortel Networks**, chacune affichera les statistiques d'un groupe de compétences précis. Il est possible que l'ordinateur d'un préposé à plusieurs groupes de compétences qui accède à 3 groupes de compétences dispose de 3 copies de l'application Afficheur mural logiciel *ipView* de **Nortel Networks**. Cette boîte de dialogue sert à indiquer le nom du groupe de compétences sur lequel il faut afficher les statistiques. Pour inclure tous les groupes de compétences, entrez « System » (système). Entrez le nom du groupe de compétences, puis cliquez sur **Next** (suivant).

Nota : L'application Reporting for Call Center de Nortel Networks doit être configurée de façon à envoyer les statistiques du groupe de compétences approprié pour que cette version de l'application Afficheur mural logiciel *ipView* de **Nortel Networks** les affiche.

13. La boîte de dialogue **Port Number** (numéro d'accès) s'affiche. Vous pouvez laisser la valeur par défaut, qui est 3500, à moins que vous n'exécutez plusieurs copies de l'application Afficheur mural logiciel *ipView* de **Nortel Networks** sur le même ordinateur d'un préposé.

Si vous exécutez plusieurs copies de cette application sur un seul bureau, vous devez utiliser un numéro d'accès différent pour chaque copie de l'application Afficheur mural logiciel *ipView* de **Nortel Networks**. Utilisez 3500 pour la première installation de cette application, puis utilisez 3501 pour la deuxième, 3502 pour le troisième et ainsi de suite. Vous pouvez réutiliser ces numéros sur l'ordinateur d'un autre préposé, mais les numéros d'accès utilisés sur un même ordinateur doivent être différents.

Nota : L'application Reporting for Call Center de Nortel Networks doit être configurée avec les bons accès pour chacune des installations de l'application Afficheur mural logiciel *ipView* de **Nortel Networks**.

Entrez le numéro d'accès (ou acceptez la valeur par défaut de 3500), puis cliquez sur Next (suivant).

14. La fenêtre **Choose Destination Location** (sélection du dossier d'installation) s'affiche.
15. Cliquez sur **Next** (suivant) pour accepter l'emplacement par défaut. Pour changer l'emplacement du dossier, cliquez sur **Browse** (parcourir), choisissez un autre emplacement, puis cliquez sur **Next** (suivant).
16. Une fois l'installation terminée, la fenêtre **Setup Complete** (installation terminée) s'affiche.

Utilisation de l'application *ipView*

4

Pour que la configuration de l'application Reporting for Call Center de Nortel Networks fonctionne avec *ipView*, on doit respecter les mêmes étapes que la configuration de la même application en regard d'un afficheur mural matériel. (Reportez-vous au chapitre 6 du *Guide d'exploitation de l'application Reporting for Call Center de Nortel Networks* intitulé Afficheurs muraux).

Lancement de l'application Afficheur mural logiciel *ipView*



À partir du bureau électronique, cliquez deux fois sur l'icône *ipView*. Voici un exemple type d'icône apparaissant sur le bureau.

Dans cet exemple, l'application Afficheur mural logiciel *ipView* a été installée pour afficher des informations sur le groupe de compétences Development (développement). L'icône du bureau indiquera le nom du groupe de compétences pour lequel vous avez installé l'application Afficheur mural logiciel *ipView*.

La fenêtre *ipView* s'affiche. Lorsque vous lancez l'application *ipView* pour la première fois, l'affichage par défaut, c'est-à-dire l'affichage court, apparaît (schéma 1), mais aucun paramètre ni aucune statistique ne s'affiche tant que l'application *ipView* n'a pas reçu certaines données de l'application Reporting for Call Center de Nortel Networks ou d'un autre afficheur mural logiciel *ipView* qui fait un renvoi en écho à votre système.

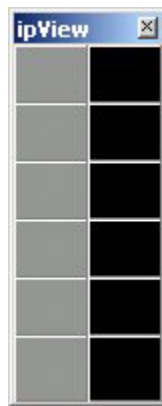


Schéma 1 : Lancement initial de l'application *ipView*

	<p>Chaque fois que vous lancerez l'application <i>ipView</i>, les valeurs de paramètre seront vides jusqu'à ce que l'application <i>ipView</i> ait reçu des données de l'application Reporting for Call Center de Nortel Networks ou d'un autre afficheur mural <i>ipView</i> qui transmet des échos à votre système. (Pour obtenir une description du renvoi en écho, reportez-vous à la page 27.)</p>
--	---

Si l'adresse IP de votre copie de l'application *ipView* a été configurée dans l'onglet Wallboards (afficheurs muraux) lors de la configuration de l'application Reporting for Call Center de Nortel

Networks, et que cette dernière fonctionne, l'application *ipView* commencera à afficher les renseignements.

Les données reçues dépendent de la configuration effectuée par l'administrateur de système de l'application Reporting for Call Center de Nortel Networks. Le schéma 2 présente un affichage type de l'application *ipView*.

Affichage court

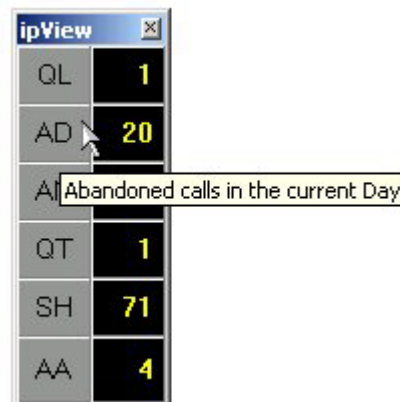
Lors du lancement initial de l'application *ipView*, les paramètres sont affichés sous forme d'abréviations de deux lettres appelées Short View (affichage court).



ipView	
QL	3
AD	20
AN	1
QT	2
SH	79
AA	5

Schéma 2 : Affichage *ipView* type

Pour mieux comprendre les abréviations, placez le curseur sur l'une d'elles pour faire apparaître une explication. Reportez-vous au schéma 3.



ipView	
QL	1
AD	20
AD	Abandoned calls in the current Day
QT	1
SH	71
AA	4

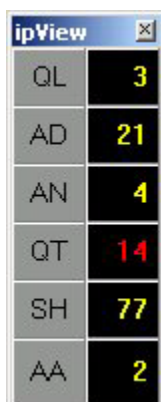
Schéma 3 : Affichage court avec explication

Si l'administrateur de système de l'application Reporting for Call Center de Nortel Networks a fixé un seuil pour l'un ou l'autre des paramètres de votre copie de l'application *ipView* et que l'un d'eux dépasse ce seuil, la valeur du paramètre s'affiche en rouge et clignote.

Dans le schéma 4, la période d'attente d'un appel placé dans la file d'attente dépasse le seuil fixé par l'administrateur de système.

Ainsi, le paramètre est à l'état d'alarme.

De plus, si l'administrateur de système l'a configurée, une alarme sonore pourrait être liée.



ipView	
QL	3
AD	21
AN	4
QT	14
SH	77
AA	2

Schéma 4 : Affichage court indiquant une valeur de paramètre à l'état d'alarme

Affichage long

Dans l'affichage long, les abréviations de deux lettres des paramètres sont remplacées par des descriptions plus détaillées. Lorsque vous commencez à utiliser l'application *ipView*, l'affichage long peut vous être utile jusqu'à ce que vous soyez familier avec les paramètres transmis de l'application Reporting for Call Center de Nortel Networks.

Pour sélectionner l'affichage long, cliquez sur le bouton droit de la souris dans la fenêtre *ipView* et un petit menu s'affichera. Reportez-vous au schéma 5.

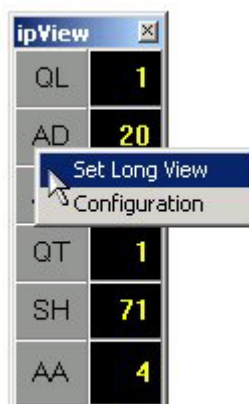


Schéma 5 : Le menu du bouton droit de la souris, avec l'option Set Long View mise en évidence.

La première option est **Set Long View** (appliquer l'affichage long). La sélection de cette option permettra à l'application *ipView* de passer à l'affichage long. Reportez-vous au schéma 6 ci-dessous.

ipView	
Number of calls in the queue	1
Abandoned calls in the current Day	20
Agents in the Not Ready State	2
Queue Time for the oldest call (secs.)	1
Grade of Service for the current Hour	71
Agents Available to receive calls	4

Schéma 6 : Affichage long

Dans le schéma 6, les abréviations ont été remplacées par des titres plus longs qui décrivent la nature exacte de la valeur affichée.

Les valeurs de paramètre à l'état d'alarme sont affichées de la même façon dans les affichages long et court. Reportez-vous au schéma 7.

ipView	
Number of calls in the queue	2
Abandoned calls in the current Day	21
Agents in the Not Ready State	2
Queue Time for the oldest call (secs.)	5
Grade of Service for the current Hour	73
Agents Available to receive calls	4

Schéma 7 : Affichage long affichant une valeur de paramètre à l'état d'alarme

Affichage des messages

Si l'application Reporting for Call Center de Nortel Networks transmet un message à l'application Afficheur mural logiciel *ipView*, il s'affiche dans la fenêtre Message View (affichage des messages). Reportez-vous au schéma 8. (Les fenêtres Message View (affichage des messages) s'affichent toujours, que l'application *ipView* soit réglée à l'affichage court ou à l'affichage long.)



The screenshot shows two windows. The 'ipView' window on the left contains a table with the following data:

QL	1
AD	24
AN	5
QT	2
SH	70
AA	1

The 'Message View' window on the right displays the word 'Message' in red at the top, and the text 'There are 5 calls in the Queue...' in yellow below it.

Schéma 8 : Affichage court avec la fenêtre Message View (affichage des messages)

L'application Reporting for Call Center de Nortel Networks peut transmettre des messages si :

- un paramètre passe à l'état d'alarme et un message y est lié;
- la transmission d'un message est prévue à ce moment;
- l'administrateur du système ou le surveillant du niveau de compétences décide d'envoyer un message manuellement.

Les messages seront affichés dans la fenêtre Message View (affichage des messages).

La fenêtre Message View (affichage des messages) se fermera automatiquement après que le message aura été affiché pendant une courte période.

Notez que chaque fois que l'afficheur mural reçoit un message, qu'il s'agisse d'un message d'alerte, d'un message prévu ou d'un message transmis manuellement, les valeurs de paramètre NE seront PAS affichées tant que le message n'est pas effacé de la fenêtre de message. Pour obtenir de plus amples renseignements sur ces types de message, reportez-vous au Guide d'exploitation de l'application Reporting for Call Center de Nortel Networks.

Affichage de paramètre

La fenêtre Parameter View (affichage des paramètres) est activée lorsqu'on clique sur une valeur de paramètre (autre qu'une abréviation ou une description). La valeur de paramètre choisie s'affiche dans une grande police de caractère pour permettre au préposé occupé de surveiller un paramètre important avec plus de facilité. Il lui suffit de jeter un coup d'œil à l'application *ipView* pour connaître la valeur actuelle du paramètre important.

Le schéma 9 présente la fenêtre Parameter View (affichage des paramètres) de l'application *ipView* en affichage long. (La fenêtre Parameter View [affichage des paramètres] peut être activée en affichage long ou en affichage court.)

ipView		Parameter View
Number of calls in the queue	2	Agents in the Not Ready State
Abandoned calls in the current Day	21	3
Agents in the Not Ready State	3	
Queue Time for the oldest call (secs.)	3	
Grade of Service for the current Hour	78	
Agents Available to receive calls	3	

Schéma 9 : Fenêtre Parameter View (affichage des paramètres) en affichage long

Pour fermer la fenêtre Parameter View (affichage des paramètres), il suffit de cliquer une fois sur la valeur de paramètre.

Il n'est pas nécessaire de fermer la fenêtre Parameter View (affichage des paramètres) pour afficher un autre paramètre. Pour afficher un autre paramètre dans la fenêtre Parameter View (affichage des paramètres), cliquez sur la nouvelle valeur de paramètre.

!	Il est à noter que lorsque vous ouvrez la fenêtre Parameter View (affichage des paramètres), celle-ci reste vide jusqu'à la mise à jour de la valeur de paramètre sélectionnée.
---	---

Affichage de l'historique

La fenêtre History View (affichage de l'historique) est activée lorsque l'on clique sur l'une des abréviations ou descriptions de paramètre.

Un histogramme s'affiche, doté de colonnes qui représentent les valeurs minimales et maximales du paramètre choisi pour chaque minute, pour une période maximale de 15 minutes.

Cette option permet au préposé de constater la tendance actuelle d'un paramètre donné.

Chaque minute, une nouvelle colonne représentant la minute qui vient de passer s'ajoutera au côté droit du graphique. Les colonnes précédentes se déplaceront vers la gauche pour faire place à la nouvelle colonne.

Le schéma 10 présente le graphique History View (affichage de l'historique) de l'application *ipView* en affichage court. (La fenêtre History View [affichage de l'historique] peut être activée en affichage long ou en affichage court.)

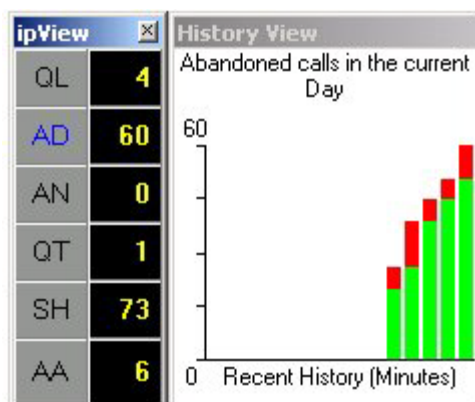


Schéma 10 : History View (affichage de l'historique) de l'application *ipView* en affichage court

Pour fermer la fenêtre History View (affichage de l'historique), il suffit de cliquer une fois sur l'abréviation ou la description du paramètre.

Il n'est pas nécessaire de fermer la fenêtre History View (affichage de l'historique) pour afficher la tendance d'un autre paramètre. Pour afficher un autre paramètre dans la fenêtre History View (affichage de l'historique), cliquez sur la nouvelle abréviation ou description de paramètre.

Affichage des sommaires

Lorsque l'application Reporting for Call Center de Nortel Networks envoie un sommaire aux afficheurs muraux, elle transmet les totaux quotidiens et les horaires des paramètres suivants :

- les appels d'arrivée;
- les appels de départ;
- les appels abandonnés;
- la qualité du service.

Lorsque l'application *ipView* reçoit un sommaire, elle enregistre les valeurs horaires afin que l'affichage de sommaires subséquents affiche une série de quatre graphiques présentant, à tour de rôle, la tendance des valeurs quotidiennes pour chacun de ces paramètres.

Le schéma 11 présente un montage des divers graphiques pouvant être affichés. (Un seul graphique est affiché à la fois. Après une courte période, le graphique affiché est remplacé par le suivant.)

La fenêtre Summary View (affichage des sommaires) s'affiche chaque fois qu'un sommaire est transmis par l'application Reporting for Call Center de Nortel Networks, que l'application *ipView* soit en affichage long ou en affichage court.

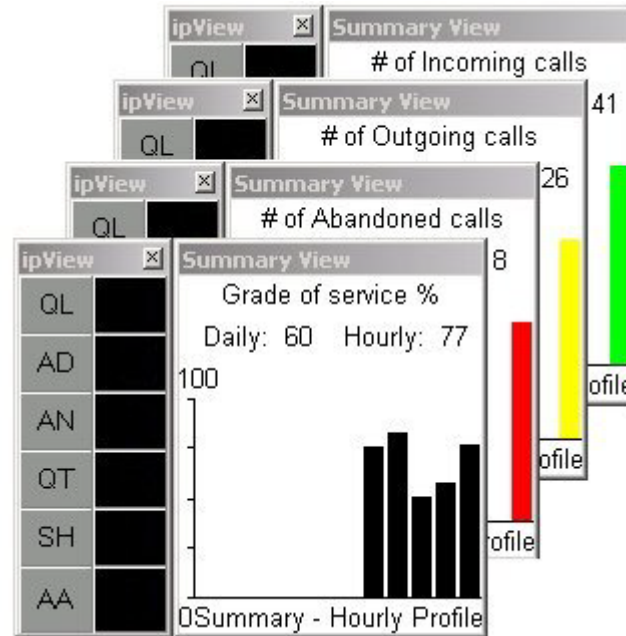


Schéma 11 : Montage des graphiques sommaires de l'application *ipView* en affichage court

Lorsque le dernier graphique a été affiché pendant une courte période, la fenêtre Summary View (affichage des sommaires) est automatiquement fermée.

!	Les valeurs de paramètres disparaissent pour la durée du sommaire. Elles seront affichées de nouveau au terme du sommaire.
---	--

Icône Tooltray (barre d'outils)

Lorsque l'application *ipView* est activée, une petite icône s'affiche dans la barre d'outils située dans le coin inférieur droit de l'écran de l'ordinateur, comme l'indique le schéma 12.



Schéma 12 : Barre d'outils type, où l'icône de l'application *ipView* est adjacente à l'horloge numérique

À l'aide du bouton droit de la souris, cliquez sur l'icône *ipView* dans la barre d'outils pour afficher le menu présenté dans le schéma 13.

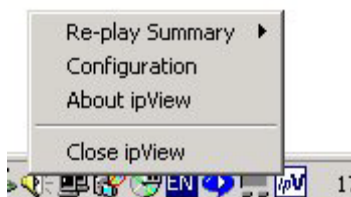


Schéma 13 : Menu de la barre d'outils

Sommaire de réécoute

La sélection de cette option affiche le sous-menu Re-play Summary (réaffichage des sommaires), comme l'indique le schéma 14.

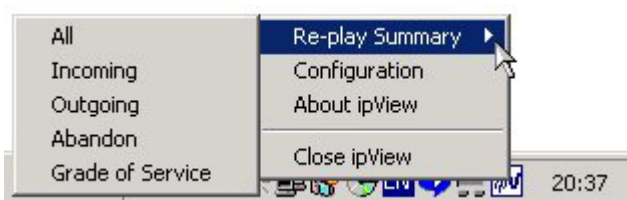


Schéma 14 : Sous-menu Re-play Summary (réaffichage des sommaires)

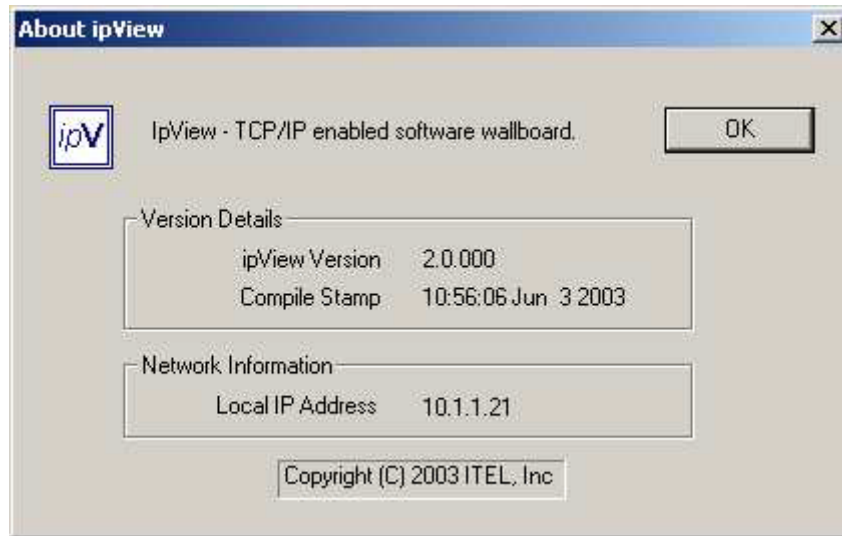
Ces options vous permettent de réafficher le sommaire le plus récent. Vous pouvez opter d'afficher de nouveau tous (**All**) les graphiques ou de réafficher un seul graphique parmi les options suivantes : **Incoming** (arrivée), **Outgoing** (départ), **Abandoned** (abandonnés) ou **Grade of Service** (qualité du service).

Option Configuration (configuration de l'application ipView)

La sélection de cette option vous permet d'accéder aux pages des propriétés de configuration de l'application *ipView*. La configuration est décrite à la section intitulée Configuration de l'application *ipView* à la page 21.

À propos de l'application ipView

La sélection de cette option affiche la boîte de dialogue présentée au schéma 15. Les détails relatifs à votre version de l'application *ipView* pourraient différer légèrement de ceux présentés dans cet exemple.

Schéma 15 : Boîte **About ipView** (à propos de l'application *ipView*)

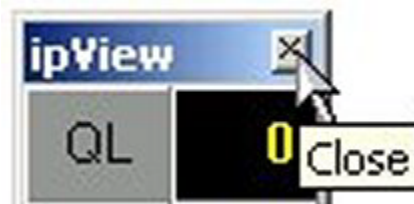
La boîte de dialogue **About ipView** (à propos de l'application *ipView*) offre un moyen simple et rapide de trouver votre adresse IP.

L'option **Close ipView** (fermer *ipView*)

La sélection de cette option lance le procédé d'arrêt de la même façon que si vous aviez cliqué sur le bouton dans le coin supérieur droit de la fenêtre *ipView*.

Arrêt de l'application *ipView*

Pour arrêter l'application *ipView*, cliquez, avec le bouton gauche de la souris, sur le bouton situé dans le coin supérieur droit de la fenêtre *ipView*, comme l'indique le schéma 16.

Schéma 16 : Bouton **Close** (fermer) de l'application *ipView*

Une petite boîte de dialogue s'affiche, vous demandant de confirmer que vous voulez fermer l'application *ipView*, comme l'indique le schéma 17.

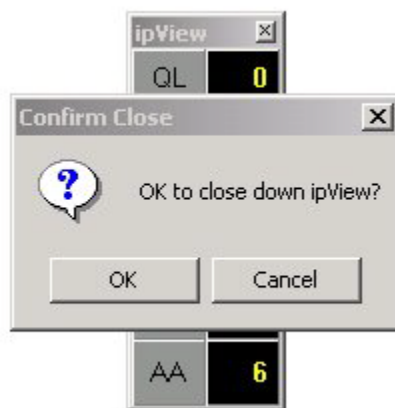


Schéma 17 : Boîte de dialogue **Confirm Close** (confirmer la fermeture)

Cliquez sur **OK** pour fermer l'application *ipView* ou cliquez sur **Cancel** (annuler) pour annuler la fermeture de l'application *ipView*.

Configuration de l'application *ipView*

Introduction

Bon nombre des propriétés de l'application *ipView* peuvent être modifiées ou personnalisées; l'application *ipView* enregistre les paramètres sélectionnés et utilise ceux-ci lorsqu'elle est lancée la fois suivante.

Les paramètres et les options se trouvent tous dans les pages des propriétés de configuration de l'application *ipView*.

Accès aux pages des propriétés de configuration

Pour accéder aux pages des propriétés de configuration, cliquez sur le bouton droit de la souris dans la fenêtre *ipView* et un petit menu s'affichera. Reportez-vous au schéma 18.

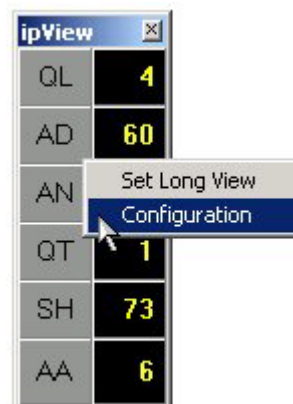


Schéma 18 : Le menu du bouton droit de la souris, avec l'option **Configuration** mise en évidence

La deuxième option est **Configuration**. La sélection de cette dernière permet l'affichage des pages des propriétés de configuration de l'application *ipView*. (Reportez-vous au schéma 19.) Les pages des propriétés de configuration disposent de trois onglets. Ces options se regroupent sous les en-têtes suivants :

- View (affichage);
- Graphing (graphiques);
- Echoing (renvoi en écho).

Affichage d'onglet

L'onglet View (onglet) regroupe les options qui traitent de l'apparence et de la position de l'application *ipView* à l'écran. L'onglet View (affichage) est présenté ci-après, dans le schéma 19.

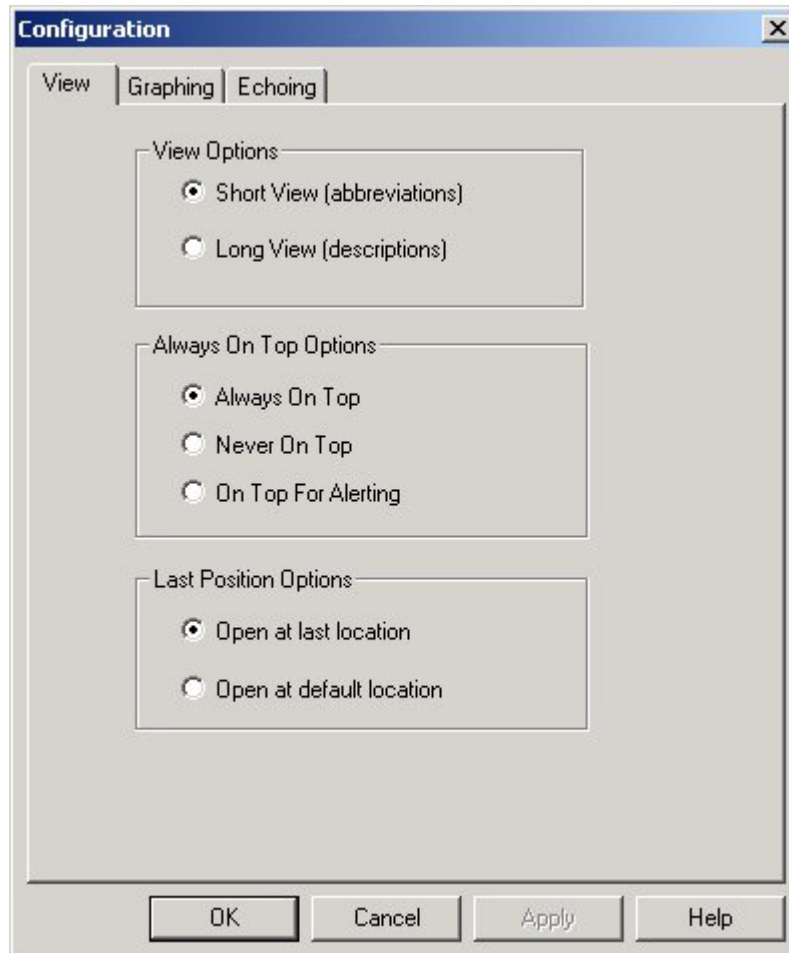


Schéma 19 : Onglet View (affichage) – Configuration

Options Affichage

L'application *ipView* dispose de deux affichages : l'affichage court et l'affichage long.

Dans l'affichage court, le système utilise des abréviations pour repérer les paramètres, alors que dans l'affichage long, des descriptions plus détaillées permettent de repérer les paramètres.

La plupart des utilisateurs consultent d'abord l'affichage long pendant quelques jours jusqu'à ce qu'ils apprennent à connaître les paramètres qui leur sont transmis. Ils passent ensuite à l'affichage court, puisque celui-ci occupe moins d'espace à l'écran.

Vous pouvez sélectionner l'une ou l'autre des options à titre d'affichage initial chaque fois que l'application *ipView* est lancée.

Pour que l'application *ipView* s'ouvre en affichage court, cliquez sur le bouton radio **Short View** (affichage court).

Pour que l'application *ipView* s'ouvre en affichage long, cliquez sur le bouton radio **Long View** (affichage long).

Options Toujours visible

Lorsque plusieurs programmes sont ouverts, leurs fenêtres sont superposées et seule une partie de certaines fenêtres est visible, car les autres fenêtres sont " devant " ou " au-dessus ".

Certains programmes plus petits pourraient même être complètement masqués par d'autres fenêtres plus grandes.

Il est possible de définir le positionnement de l'application *ipView* par rapport aux fenêtres des autres programmes. Les options sont :

Toujours visible

La fenêtre de l'application *ipView* est toujours visible, puisqu'elle reste " devant " les fenêtres de toute autre application, même lorsque les autres applications sont actives.

Cette option vous permet ainsi d'utiliser une application en mode plein écran et de voir tout de même la fenêtre de l'application *ipView*.

Jamais visible

La fenêtre de l'application *ipView* n'est visible que lorsque aucune autre application ou fenêtre n'est ouverte.

Visible pour avertissement

Cette option fonctionne comme l'option Never On Top, (toujours en arrière-plan) mais si l'application *ipView* reçoit un message ou un sommaire, ou si un paramètre passe à l'état d'alarme, la fenêtre de l'application *ipView* s'affichera devant les autres fenêtres.

L'utilisation d'une fenêtre de toute autre application la replacera devant la fenêtre *ipView*.

Options Dernière position

L'application *ipView* peut être configurée pour s'ouvrir à l'endroit par défaut (c'est-à-dire dans le coin supérieur droit de l'écran) ou à l'endroit où elle se trouvait précédemment avant d'être fermée.

Pour que l'application *ipView* s'ouvre au dernier endroit, cliquez sur le bouton radio **Open at last location** (ouvrir au dernier emplacement).

Pour que l'application *ipView* s'ouvre à l'endroit par défaut, cliquez sur le bouton radio **Open at default location** (ouvrir à l'emplacement par défaut).

Onglet de graphique

L'onglet Graphing (graphiques) regroupe les options qui traitent des graphiques et des sons de l'application *ipView*. L'onglet Graphing (graphiques) est présenté ci-après, dans le schéma 20.

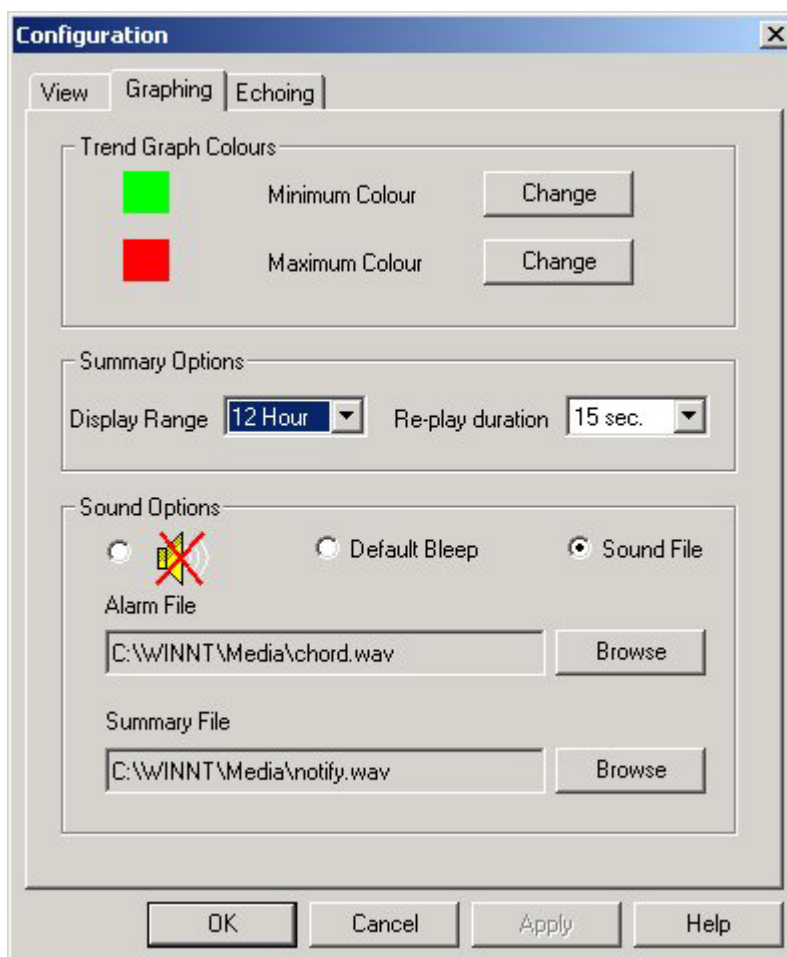


Schéma 20 : Onglet Graphing (graphiques) – Configuration

Paramètre Trend Graph Colours (couleurs du graphique des tendances)

Les couleurs utilisées dans le graphique des tendances de la fenêtre History View (affichage de l'historique) des parties maximales et minimales des histogrammes peuvent être définies.

Les couleurs utilisées à l'heure actuelle sont affichées.

Pour modifier la couleur définissant la partie minimale des colonnes dans le graphique des tendances, cliquez sur le bouton **Change** (modifier) situé vis-à-vis de l'option Minimum Colour (couleur minimale).

Pour modifier la couleur définissant la partie maximale des colonnes dans le graphique des tendances, cliquez sur le bouton **Change** (modifier) situé à côté de l'option **Maximum Colour** (couleur maximale).

Options Sommaire

Plage d'affichage

Les sommaires peuvent être configurés pour afficher les 12 dernières heures ou les 24 dernières heures.

Sélectionnez l'option **12 Hour** (12 heures) ou **24 Hour** (24 heures) à partir de la liste déroulante **Display Range** (plage d'affichage).

Durée du réaffichage


Le sommaire le plus récent peut être réaffiché en cliquant, à l'aide du bouton droit de la souris, sur l'icône *ipView* dans la barre d'outils, puis en sélectionnant l'option **Re-play Summary** (réaffichage des sommaires).

Lorsque vous sélectionnez l'option **Re-play All** (réafficher tous), les sommaires **Incoming** (sommaire des appels d'arrivée), **Outgoing** (sommaire des appels de départ), **Abandoned** (sommaire des appels abandonnés) et **Grade of Service** (sommaire de la qualité de service) s'affichent à tour de rôle.

Vous pouvez préciser la période d'affichage des sommaires en sélectionnant l'option **10 sec** (10 s), **15 sec** (15 s), **20 sec** (20 s), **25 sec** (25 s) ou **30 sec** (30 s) à partir de la liste déroulante **Re-play Duration** (durée du réaffichage).

Options Son

Lorsqu'un paramètre passe à l'état d'alarme ou qu'un sommaire est reçu, l'application *ipView* émet une alarme sonore.


	Cette option dépend de la configuration de l'application Reporting for Call Center de Nortel Networks précisée par l'administrateur de système, permettant à votre afficheur mural de recevoir des alarmes sonores.
---	---

L'alarme sonore peut être configurée pour qu'il s'agisse d'un simple " bip " ou d'un fichier son (.WAV). Des fichiers son différents (ou identiques) peuvent être utilisés pour les alertes d'alarmes et de sommaires.

L'alarme sonore peut également être désactivée. Pour désactiver l'alarme sonore, cliquez sur le bouton radio situé à côté de l'icône du haut-parleur biffé.



Pour sélectionner le "bip" par défaut ou un fichier sonore, cliquez sur le bouton radio **Default Bleep** (bip par défaut) ou le bouton radio **Sound File** (fichier sonore).

	<p>La façon dont votre ordinateur réagit au " bip " par défaut dépend du mappage des sons dans votre ordinateur. Par exemple, l'application Microsoft Themes pourrait redéfinir les sons de manière à rendre le " bip " par défaut inaudible. Si vous n'entendez pas le " bip ", l'option Sounds (sons) dans le panneau de configuration (Control Panel) vous permet de sélectionner un son audible sur votre ordinateur.</p> <p>Le son du " bip " par défaut varie également selon que votre ordinateur est muni d'un haut-parleur interne ou d'un ronfleur en céramique. Sur certains ordinateurs, le " bip " par défaut est un clic. Dans ce cas, il est préférable de faire jouer un fichier sonore.</p>
---	--

Si vous sélectionnez l'option **Sound File** (fichier son), les boutons **Alarm File** (fichier d'alarme) et **Summary File Browse** (parcourir fichier sommaire) deviennent actifs. Ils sont toutefois désactivés si l'option **Default Bleep** (bip par défaut) est sélectionnée.

Lorsque l'option Sound File (fichier son) est sélectionnée, les boutons **Browse** (parcourir) peuvent servir à naviguer dans la mémoire de l'ordinateur pour sélectionner un fichier son (.WAV) qui servira d'avertissement pour les alarmes ou les sommaires.

Onglet d'écho

L'onglet Echoing (renvoi en écho) regroupe les options qui contrôlent le renvoi en écho, à d'autres afficheurs muraux, des données reçues. L'onglet Echoing (renvoi en écho) est présenté ci-après, dans le schéma 21.

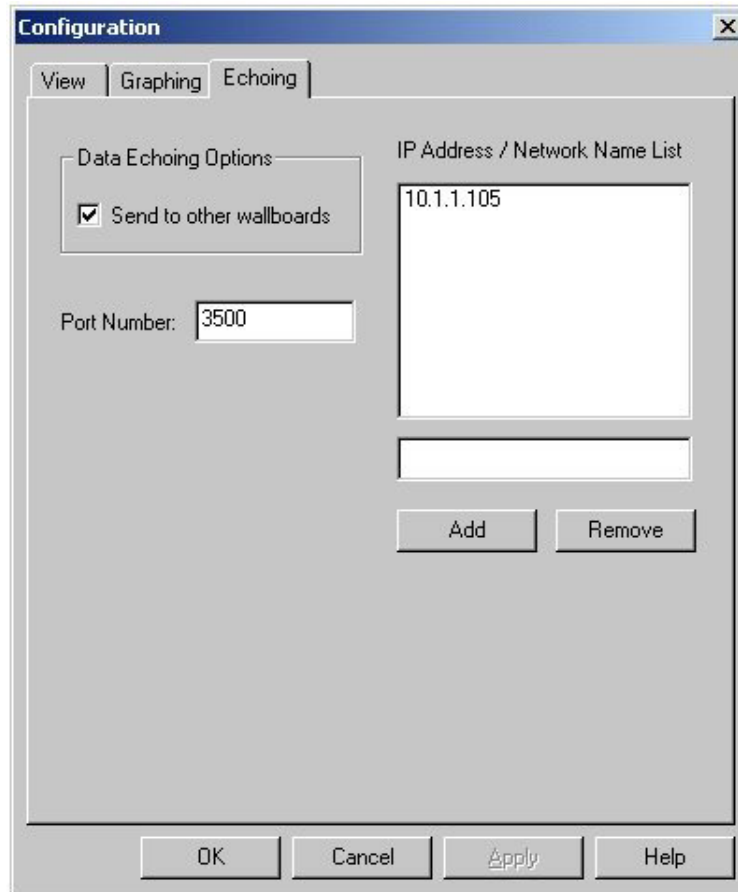


Schéma 21 : Onglet Echoing (renvoi en écho) – Configuration

Options Renvoi en écho des données

L'application *ipView* peut transmettre tout renseignement reçu à d'autres ordinateurs ou aux afficheurs muraux matériels *ipView*.

Il s'agit de ce que l'on appelle le renvoi en écho.

Il n'y a aucune limite au nombre d'applications ou d'afficheurs muraux matériels *ipView* pouvant recevoir des données.

Pour que l'application *ipView* renvoie les données en écho aux autres afficheurs muraux, cochez la case **Send to other wallboards** (transmettre à d'autres afficheurs muraux). (Lorsque cette option est cochée, la zone **Data Echoing IP Address List** [liste d'adresses IP pour le renvoi en écho des données] et les boutons **Add** [ajouter] et **Remove** [supprimer] sont activés.)

Numéro de port d'accès

En général, vous n'avez pas à changer cette valeur.

Il s'agit du numéro d'accès à partir duquel l'application *ipView* reçoit des données et les renvoie en écho aux autres affichages muraux. Il faudra le modifier si vous devez transmettre des données à des afficheurs muraux se trouvant de l'autre côté d'un coupe-feu et que les

administrateurs du réseau ont déterminé une plage précise de numéros d'accès que l'application doit utiliser pour contourner le coupe-feu.

Si l'administrateur du réseau vous avise de modifier le numéro d'accès à une nouvelle valeur, écrasez l'ancienne valeur, puis cliquez sur le bouton **Apply** (appliquer).


Vous devez fermer l'application *ipView* et la relancer pour activer le nouveau paramètre.

Nota : Si vous exécutez plusieurs copies de l'application Afficheur mural logiciel *ipView* sur un seul bureau, vous devez utiliser un numéro d'accès différent pour chaque copie de l'application Afficheur mural logiciel *ipView*. Vous pouvez réutiliser ces numéros sur l'ordinateur d'un autre préposé, mais les numéros d'accès utilisés sur un seul ordinateur doivent être différents.

Liste d'adresses IP pour le renvoi en écho des données


Cette liste sert à enregistrer la liste des adresses IP ou des noms des machines en réseau (noms des ordinateurs) auxquelles l'application *ipView* doit renvoyer des données en écho.

Pour ajouter une entrée à la liste, saisissez-la dans le champ d'édition situé au-dessus des boutons **Add** (ajouter) et **Remove** (supprimer), puis cliquez sur le bouton **Add** (ajouter). Pour supprimer une entrée de la liste, mettez-la en surbrillance et cliquez sur le bouton **Remove** (supprimer.)

	Si vous désirez désactiver la fonction de renvoi en écho des données, vous n'avez pas besoin de supprimer toutes les entrées dans la liste. Il suffit simplement d'effacer la coche dans la case Send to other wallboards (transmettre à d'autres afficheurs muraux.)
--	--

L'application *ipView* s'attend à ce que les adresses IP dans la liste d'adresses IP pour le renvoi en écho des données soient uniformes. Si elles sont modifiées, la liste doit également être modifiée pour qu'elle y corresponde. Cela ne se produira pas sans intervention manuelle sur un afficheur mural physique. Toutefois, si l'afficheur mural est une application *ipView* lancée sur l'ordinateur qui utilise le protocole DHCP pour obtenir son adresse IP, l'adresse IP de l'ordinateur pourrait devoir être modifiée. Les ordinateurs utilisant le protocole DHCP reçoivent habituellement la même adresse IP chaque fois qu'ils sont réinitialisés. Toutefois, si l'ordinateur a été fermé pendant une période excédant la durée de la location de l'adresse IP pour votre réseau et que l'adresse IP a été attribuée à un autre ordinateur, il recevra une nouvelle adresse IP.

Il est recommandé d'utiliser le nom de machine réseau au lieu de l'adresse IP des ordinateurs qui utilisent le protocole DHCP pour obtenir leurs adresses IP.

	Si l'adresse IP d'un afficheur mural matériel ou d'un afficheur mural logiciel <i>ipView</i> est modifiée, la liste des adresses IP pour le renvoi des données en écho doit également être modifiée pour indiquer la nouvelle adresse IP de l'afficheur mural.
---	--

Consignation des données

Il est possible que le personnel de soutien vous demande d'ajouter une adresse IP, du type 127.0.0.1, à la liste des adresses IP pour le renvoi des données en écho. Grâce à cet ajout, votre copie de l'application *ipView* stockera une copie de toutes les données qu'elle reçoit dans un fichier journal. Le nom du fichier journal sera formé de la façon suivante DDMMhhmm.log, où DD correspond au jour (day), MM au mois, hh à l'heure et mm aux minutes.

Index

- .
- .WAV sound files, 26, 27
- A**
- À propos de l'application ipView, 19
- Abréviations de paramètres, 13
- Abréviations des paramètres, 11
- Abréviations des paramètres, 11, 12, 15, 22
- Adresse IP, 10, 19, 28, 29
- Affichage court, 9, 11, 13, 14, 15, 16, 17, 22, 23
- Affichage d'onglet, 21, 22
- Affichage de l'historique, 16
- Affichage de l'historique, 15, 16, 25
- Affichage des messages, 14
- Affichage des Messages, 14
- Affichage des paramètres, 15
- Affichage des paramètres, 15
- Affichage des paramètres, 14, 15
- Affichage des sommaires, 16, 17
- affichage long, 15
- Affichage long, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 22, 23
- Affichage Long, 12, 22
- Aide en ligne, 4
- Alarme sonore, 26, 27
- Alarme sonore, 4, 12, 26, 27
- Alarmes sonores – mise hors tension, 27
- Aperçu du système, 3, 4
- B**
- Barre d'outils, 18, 26
- Bip par défaut, 26
- Bip par défaut, 27
- C**
- Call Center Reporting de Nortel Networks, 4, 5, 6, 9, 10, 11, 12, 14, 16, 17, 26
- Compatibilité avec le système d'exploitation, 5
- Configuration de l'application Call Center Reporting de Nortel Networks, 9, 10, 26
- Configuration de l'application ipView, 3, 19, 21, 22, 24
- Configuration des pages des propriétés, 19
- Configuration des pages des propriétés, 21
- Configuration des pages des propriétés, 21
- Confirmer la fermeture, 20
- Conseil, 11
- Couleur maximale, 26
- Couleur minimale, 25
- D**
- Data Echoing, 27
- Descriptions des paramètres, 12, 15, 22
- DHCP, 29
- Durée du réaffichage, 26
- E**
- État d'alarme, 12, 13, 14, 23, 26
- Exigences de l'ordinateur, 5
- F**
- Fichier d'alarmes sonores, 27
- Fichier d'alarmes sonores, 27
- fichier son sommaire, 27
- Fichier son sommaire, 27
- G**
- Graphiques, 17, 18, 25
- Guide d'exploitation de l'application Reporting for Call Center de Nortel Networks*, 9
- I**
- Icône de la barre d'outils, 18
- Icône ipView, 9
- Installation de l'application ipView, 3, 4, 5, 6
- J**
- Jamais visible, 23

L

Lancement de l'application *ipView*, 9
Langues, 4, 5, 6

M

Menu contextuel, 12, 21
Menu de la barre d'outils, 18
Menu de la barre d'outils, 18
Mise hors tension de l'application *ipView*,
19
Mise hors tension de l'application *ipView*,
19

O

Onglet affichage, 22
Onglet d'écho, 21, 27, 28
Onglet de graphique, 25
Onglet de graphiques, 25
Onglet de graphiques, 21, 25
Organisation de ce guide, 3
Ouvrir à l'emplacement par défaut, 24

Ouvrir au dernier emplacement, 24

P

Plage d'affichage, 26
Protocole TCP/IP, 5, 6

R

Réaffichage des sommaires, 26
Renseignements généraux, 3
Renvoi en écho, 28, 29

S

Sommaire de réécoute, 18

T

Toujours en arrière-plan, 23
Toujours visible, 23

V

Visible pour avertissement, 23
Vue Message, 13