



## **Guide d'exploitation de l'application Reporting for Call Center**

[www.nortelnetworks.com](http://www.nortelnetworks.com)

© 2004 Nortel Networks  
N0027553 Édition 02 (09)



# Table des matières

<b>Table des figures</b> .....	<b>vi</b>
<b>Historique des modifications</b> .....	<b>x</b>
<b>Renseignements généraux</b> .....	<b>1</b>
Introduction .....	1
Organisation de ce guide .....	1
<b>Introduction</b> .....	<b>3</b>
Introduction .....	3
Interface utilisateur Web .....	3
Langues prises en charge .....	4
Coordinateurs et utilisateurs .....	4
Niveaux de compétences attribués.....	4
Base de données historiques SQL .....	5
Logiciel système .....	5
Configuration requise pour l'ordinateur.....	6
Configuration minimale requise pour l'ordinateur .....	6
Compatibilité avec le système d'exploitation .....	7
<b>Installation</b> .....	<b>8</b>
Introduction .....	8
Mise à niveau avec Reporting for Call Center .....	8
Mise à niveau d'une version antérieure de Reporting for Call Center .....	8
Suppression des fichiers temporaires Internet.....	9
Serveur Call Center Reporting.....	10
Conditions préalables à l'installation.....	12
Installation du logiciel Reporting for Call Center de Nortel Networks .....	13
Protocole TCP/IP .....	14
Vérification de l'installation du composant réseau Windows .....	14
Installation de Reporting for Call Center de Nortel Networks .....	15
Installation de l'application Business Communications Manager .....	15
Installation relative à l'application CallPilot.....	15
<b>Administration</b> .....	<b>25</b>
Ouverture de session.....	25
Modification du mot de passe par défaut .....	27
Menu Administration .....	28
Call Center Connection.....	28
Administration du système.....	33
Paramètres d'administration du système .....	34
Administration des utilisateurs.....	35
Administration et autorisations des utilisateurs .....	38
Attribution de niveaux de compétences.....	41

Production de relevés.....	45
Maintenance.....	45
État du système.....	46
Consignation.....	47
Données propres à l'entreprise.....	50
Production de relevés.....	50
<b>Utilisation de Reporting for Call Center.....</b>	<b>52</b>
Ouverture de session.....	52
Définition des intervalles.....	56
Intervalles de réponse.....	56
Intervalles d'abandon.....	56
Calendriers d'impression.....	60
Calendriers quotidiens.....	61
Méthodes de sélection dans la liste de niveaux de compétences.....	66
Ajout de sélections à la liste de favoris.....	67
Calendriers hebdomadaires.....	72
Calendriers mensuels.....	80
Real Time.....	90
Utilisation des options Real Time (temps réel).....	90
Real Time Summary.....	90
Real Time Summary (sommaire en temps réel) – Agent Summary (sommaire des préposés).....	92
Real Time Summary (sommaire en temps réel) – Call Summary (sommaire des appels)....	94
Masquage des panneaux Real Time.....	95
Real Time Detail (détails en temps réel).....	95
Détails des appels.....	96
Détails des préposés.....	98
Alertes de préposé.....	101
Configuration des afficheurs muraux.....	105
Introduction.....	105
Formats des messages.....	105
Messages de paramètres.....	105
Messages déroulants.....	106
Messages sommaires.....	108
Utilisation des options d'afficheur mural.....	108
Page Wallboard Assignment (attribution d'afficheur mural).....	109
Page Add Wallboard (ajouter un afficheur mural).....	110
Paramètres d'afficheur mural.....	112
Page Wallboard Messages (messages d'afficheur mural).....	115
Alertes.....	119
Calendriers.....	126
Messages instantanés.....	131
<b>Relevés.....</b>	<b>135</b>
Introduction aux relevés.....	135
Généralités.....	135
Périodes de relevé.....	135
Sélection de niveaux de compétences.....	135
Appels vocaux et appels multimédia.....	135
Appels directs et indirects.....	136
Appels et transactions d'appel.....	136
Transactions d'appel et appels directs et indirects.....	136

---

Appels en cours.....	137
En-têtes de relevé .....	137
Barre d'outils du visualiseur de relevés .....	138
Impression d'un relevé .....	138
Exportation d'un relevé.....	139
Agrandissement du relevé.....	141
Navigation dans le relevé .....	141
Recherche de texte dans un relevé.....	141
Utilisation des relevés.....	141
Bouton Get latest Call Center Data (obtenir les plus récentes données Call Center).....	142
Relevé sur les appels ayant obtenu une réponse.....	143
Relevé sur les appels abandonnés.....	145
Relevé sur les données d'identification du demandeur des appels abandonnés .....	148
Relevé sur la capacité des préposés.....	150
Relevé sur les demandes d'aide.....	153
Relevé sur les moyennes des appels .....	156
Relevé sur les moyennes des préposés.....	159
Relevé sur les profils des préposés.....	162
Relevé sur l'activité des préposés .....	165
Relevé sur la vérification des préposés .....	169
Relevé sur les codes d'activité par niveau de compétences .....	174
Relevé sur les codes d'activité par préposé .....	179
Relevé sur les codes d'activité par nombre de prises.....	184
Relevé sommaire.....	189
Tableau du relevé sommaire .....	192
Graphiques du relevé sommaire .....	193
Relevé sur le profil des appels.....	195
Tableau du relevé sur le profil des appels.....	196
Graphique du relevé sur le profil des appels .....	199
Relevé sur les appels d'arrivée.....	199
Tableau du relevé sur les appels d'arrivée.....	201
Graphique du relevé sur les appels d'arrivée .....	204
Relevé sur les demandes d'aide sans réponse .....	205
Relevé sur les moyennes des préposés par préposé.....	208
Relevé sur l'activité des préposés par niveau de compétences .....	210
Relevé sur la configuration du système.....	214

---

<b>Explication des relevés.....</b>	<b>216</b>
Relevé sur les appels ayant obtenu une réponse .....	216
Relevé sur les appels abandonnés .....	218
Relevé sur les données d'identification du demandeur des appels abandonnés .....	220
Relevé sur les demandes d'aide .....	224
Relevé sur les moyennes des appels.....	226
Relevé sur les moyennes des préposés.....	227
Relevé sur les profils des préposés.....	229
Relevé sur l'activité des préposés .....	231
Relevé sur la vérification des préposés.....	232
Relevé sur les codes d'activité par niveau de compétences .....	233
Relevé sur les codes d'activité par préposé .....	235
Relevé sur les codes d'activité par nombre de prises .....	237
Relevé sommaire .....	239
Relevé sur le profil des appels .....	241
Relevé sur les appels d'arrivée .....	244
Relevé sur les demandes d'aide sans réponse.....	245
Relevé sur les moyennes des préposés par préposé .....	246
Relevé sur l'activité des préposés par niveau de compétences .....	247
Relevé sur la configuration du système.....	248
<b>Mise au niveau de Reporting for Call Center .....</b>	<b>249</b>
Introduction.....	249
Que dois-je installer?.....	249
Puis-je utiliser l'ancien ordinateur maître en tant qu'ordinateur hôte d'Internet?.....	249
Pourquoi n'y a-t-il pas de logiciel multi-clients à installer? .....	249
Dois-je supprimer les versions 2.5, 3.0 ou 3.5 de l'ancienne application Call Center Reporting de Nortel Networks? .....	249
Le nouveau logiciel peut-il cohabiter avec l'ancien logiciel? .....	249
<b>Sauvegarde de la base de données MySQL .....</b>	<b>251</b>
Utilitaire mysqldump .....	251
Sauvegarde de la base de données.....	251
Restauration des données à partir du fichier de sauvegarde .....	251
<b>Dépannage de l'application Reporting for Call Center .....</b>	<b>252</b>
L'actualisation des écrans Real Time (temps réel) est trop lente .....	252
L'ordinateur hôte d'Internet exige l'ajout d'une entrée dans le fichier hôte.....	252
Le logiciel antivirus ralentit le système de fichiers.....	253
Impossible d'accéder à la page d'ouverture de session.....	254
Désactivation de l'option Script Blocking (blocage de script) de Norton AntiVirus 2001 .....	254
Désactivation de l'option Script Blocking (blocage de script) de Norton AntiVirus 2002 ou 2003 .....	255

---

Modification du nom d'un préposé .....	255
Les dossiers virtuels ne sont pas créés dans Internet Information Services .....	256
Accès aux imprimantes du réseau à partir de l'ordinateur hôte d'Internet .....	257
Cartes réseau multiples dans l'ordinateur hôte d'Internet ou dans l'ordinateur personnel d'un préposé .....	258
Sommaires d'afficheurs muraux logiciels et matériels <i>ipView</i> .....	259
Afficheur de relevés ActiveX Crystal Reports .....	259
Écrans Real Time (temps réel) sur les ordinateurs clients .....	259
<b>Glossaire .....</b>	<b>260</b>
<b>Références .....</b>	<b>265</b>
<b>Index .....</b>	<b>266</b>

## Table des figures

Figure 1 Fenêtre Internet Properties (options Internet) .....	9
Figure 2 Boîte de dialogue Delete Files (supprimer les fichiers).....	10
Figure 3 : Fenêtre de configuration du serveur Call Center Reporting de Nortel Networks .....	12
Figure 4 : Boîte de dialogue InstallShield .....	16
Figure 5 : Boîte de dialogue de sélection de la langue .....	16
Figure 6 : Boîte de dialogue de configuration du programme d'installation InstallShield de Windows.....	17
Figure 7 : Boîte de dialogue de bienvenue de l'assistant InstallShield .....	18
Figure 8 : Boîte de dialogue License Agreement (contrat de licence) .....	19
Figure 9 : Boîte de dialogue Customer Information (informations sur le client).....	20
Figure 10 : Page Choose Destination Location (sélectionner l'emplacement de destination).....	21
Figure 11 : Boîte de dialogue Setup Status (état de l'installation).....	22
Figure 12 : Message sur l'installation de la base de données.....	22
Figure 13 : Message sur l'installation de Java.....	23
Figure 14 : Boîte de dialogue Installation Complete (installation terminée) .....	23
Figure 15 Page Login (ouverture de session).....	26
Figure 16 Page Change Password (modifier mot de passe) .....	27
Figure 17 Page Administration Menu (menu Administration) .....	28
Figure 18 Page Call Center Connection (connexion à Call Center).....	29
Figure 19 Message relatif au redémarrage suite à une modification du paramètre de sécurité de la connexion.....	30
Figure 20 Message d'information sur le lancement du téléchargement de données.....	31
Figure 21 Fenêtre Download Status (état du téléchargement) .....	32
Figure 22 Page System Administration Menu (menu d'administration du système) .....	33
Figure 23 Page de détails System Administrator (coordinateur de système).....	34
Figure 24 Page User Admin (administration des utilisateurs).....	36
Figure 25 Page Add User (ajouter un utilisateur).....	37
Figure 26 Détails sur la nouvelle utilisatrice Mary Smith.....	39
Figure 27 Page Edit User (modifier un utilisateur) .....	40
Figure 28 Page Skillset Assignment (attribution de niveaux de compétences) .....	42
Figure 29 Page Assigned Skillsets (niveaux de compétences attribués).....	43
Figure 30 Niveaux de compétences attribués à l'utilisatrice Mary Smith .....	44
Figure 31 Page Maintenance Menu (menu de maintenance) .....	46
Figure 32 Page System Status (état du système) .....	47
Figure 33 Page Logging Menu (menu de consignation) .....	48
Figure 34 Page Logging Menu (menu de consignation), lorsque la consignation est arrêtée.....	49
Figure 35 Page Company Details (données propres à l'entreprise) .....	50
Figure 36 Page Main Menu (menu principal) .....	51
Figure 37 Page Login (ouverture de session).....	53
Figure 38 Page Change Password (modifier le mot de passe) .....	54
Figure 39 Page User Main Menu (menu principal de l'utilisateur) .....	55
Figure 40 Page de menu (Configuration) Time Bins Setup (définition des intervalles).....	57
Figure 41 Page de sélection des niveaux de compétences Time Bin Setup (définition des intervalles).....	58
Figure 42 Page Time Bins (intervalles).....	59
Figure 43 Page Print Schedules (calendriers d'impression).....	61
Figure 44 Page Your Daily Schedules (vos calendriers quotidiens).....	62
Figure 45 Page Add Daily Schedule (ajouter un calendrier quotidien) .....	63
Figure 46 Page Add Daily Schedule (ajouter un calendrier quotidien) – Exemple de paramètres.....	65
Figure 47 Page Daily Schedule – Skillsets (calendrier quotidien – niveaux de compétences).....	66
Figure 48 Page Save Favorites (enregistrer les favoris).....	68
Figure 49 Vos calendriers quotidiens avec un calendrier dans la liste.....	70
Figure 50 Page Edit Daily Schedule (modifier un calendrier quotidien).....	71
Figure 51 Page Your Weekly Schedules (vos calendriers hebdomadaires).....	72
Figure 52 Page Add Weekly Schedule (ajouter un calendrier hebdomadaire) .....	73

Figure 53 Calendrier du mois de septembre 2003 .....	74
Figure 54 Page Add Weekly Schedule (ajouter un calendrier hebdomadaire – Exemple de calendrier) .....	75
Figure 55 Weekly Schedule – Skillsets (calendrier hebdomadaire – niveaux de compétences) .....	76
Figure 56 Page Your Weekly Schedules (vos calendriers hebdomadaires) avec un calendrier dans la liste.....	78
Figure 57 Page Edit Weekly Schedule (modifier un calendrier hebdomadaire).....	79
Figure 58 Page Your Monthly Schedules (vos calendriers mensuels).....	81
Figure 59 Page Add Monthly Schedule (ajouter un calendrier mensuel) .....	82
Figure 60 Page Add Monthly Schedule (ajouter un calendrier mensuel) avec exemple de calendrier.....	84
Figure 61 Page Monthly Schedule – Skillsets (calendrier mensuel – niveaux de compétences).....	85
Figure 62 Page Your Monthly Schedules (vos calendriers mensuels) avec un calendrier dans la liste.....	87
Figure 63 Page Edit Monthly Schedule (modifier un calendrier mensuel).....	88
Figure 64 Page Real Time Menu (menu Temps réel) .....	90
Figure 65 Page de sélection des niveaux de compétences du sommaire en temps réel .....	91
Figure 66 Écrans Real Time du sommaire en temps réel .....	92
Figure 67 Page de sélection des niveaux de compétences Real Time Detail (détails en temps réel) .....	96
Figure 68 Page Real Time Call Detail (détails de l’appel en temps réel) .....	97
Figure 69 Page Real Time Agent Detail (détails des préposés en temps réel).....	99
Figure 70 Page de menu Agent Alarms (alertes de préposé) .....	102
Figure 71 Page Agent Alarms Setup (définition des alertes de préposé) .....	103
Figure 72 Page Agent Alarms Values (Valeurs des alertes de préposé) .....	104
Figure 73 Page Wallboard Menu (menu des afficheurs muraux).....	108
Figure 74 Page Wallboard Assignment (attribution d’afficheur mural).....	109
Figure 75 Page Add Wallboard (ajouter un afficheur mural).....	110
Figure 76 Page Wallboard Setup (Configuration des afficheurs muraux) avec un afficheur mural dans la liste .....	112
Figure 77 Page Edit Wallboard (modifier un afficheur mural) .....	113
Figure 78 Page Edit Parameters (modifier les paramètres) .....	114
Figure 79 Page Assigned Messages (messages attribués).....	116
Figure 80 Page Add Message (ajouter un message).....	117
Figure 81 Page Add Message (ajouter un message) – Exemple de texte .....	118
Figure 82 Liste des messages attribués – Exemple de messages .....	119
Figure 83 Page Assigned Alarms (alertes attribuées).....	120
Figure 84 Page Add Alarm (ajouter une alerte).....	121
Figure 85 Exemple de paramètres d’alerte comportant plusieurs périodes d’alerte .....	124
Figure 86 Page Assigned Alarms (alertes attribuées) avec une alerte configurée .....	126
Figure 87 Page Assigned Schedules (calendriers attribués).....	127
Figure 88 Page Add Schedule (ajouter un calendrier).....	128
Figure 89 Page Assigned Schedules (calendriers attribués) montrant un calendrier ajouté .....	130
Figure 90 Page Edit Schedule (modifier un calendrier) .....	131
Figure 91 Page Instant Messages (message instantanés).....	132
Figure 92 Composition d’un message instantané .....	133
Figure 93 Exemple d’en-tête de relevé.....	137
Figure 94 Barre d’outil de l’afficheur de relevés.....	138
Figure 95 Fenêtre de sélection de l’imprimante de relevé.....	138
Figure 96 Fenêtre Export Report (exporter un relevé) .....	139
Figure 97 Page Report Menu (menu des relevés).....	142
Figure 98 Page des niveaux de compétences du relevé sur les appels ayant obtenu une réponse (Answered Calls Report) .....	144
Figure 99 Relevé sur les appels ayant obtenu une réponse .....	145
Figure 100 Page des niveaux de compétences du relevé sur les appels abandonnés (Abandoned Calls Report) .....	146
Figure 101 Relevé sur les appels abandonnés .....	147
Figure 102 Page des niveaux de compétences du relevé sur les données d’identification du demandeur des appels abandonnés (Abandoned Calling Line ID Report) .....	148
Figure 103 Relevé sur les données d’identification du demandeur des appels abandonnés .....	150
Figure 104 Page des niveaux de compétences du relevé sur la capacité des préposés (Agent Capacity Report).....	151
Figure 105 Relevé sur la capacité des préposés.....	153

Figure 106 Page Help Request Report (relevé sur les demandes d'aide) .....	154
Figure 107 Relevé sur les demandes d'aide .....	155
Figure 108 Page des niveaux de compétences du relevé sur les moyennes des appels (Call Average Report) .....	156
Figure 109 Relevé sur les moyennes des appels .....	158
Figure 110 Page de sélection des niveaux de compétences du relevé sur les moyennes des préposés (Agent Average Report) .....	159
Figure 111 Relevé sur les moyennes des préposés.....	161
Figure 112 Page des niveaux de compétences du relevé sur les profils des préposés (Agent Profile Report) .....	162
Figure 113 Relevé sur les profils des préposés .....	164
Figure 114 Page des niveaux de compétences du relevé sur l'activité des préposés (Agent Activity Report) .....	166
Figure 115 Relevé sur l'activité des préposés .....	168
Figure 116 Page de sélection des niveaux de compétences du relevé sur la vérification des préposés (Agent Audit Report).....	170
Figure 117 Page Select Agents (sélectionner les préposés) .....	171
Figure 118 Page de sélection des préposés – aucun préposé n'est disponible .....	172
Figure 119 Relevé sur la vérification des préposés .....	173
Figure 120 Page des niveaux de compétences du relevé sur les codes d'activité par niveau de compétences (Activity Code Report By Skillset) .....	174
Figure 121 Page Select Activity Codes (sélectionner les codes d'activité) .....	176
Figure 122 Page Select Activity Codes (sélectionner les codes d'activité) – Sans code d'activité .....	177
Figure 123 Relevé sur les codes d'activité par niveau de compétences.....	178
Figure 124 Page des niveaux de compétences du relevé sur les codes d'activité par préposé (Activity Code Report By Agent).....	179
Figure 125 Page Select Activity Codes (sélectionner les codes d'activité) .....	181
Figure 126 Page Select Activity Codes (sélectionner les codes d'activité) – Sans code d'activité .....	182
Figure 127 Relevé sur les codes d'activité par préposé .....	183
Figure 128 Page des niveaux de compétences du relevé sur les codes d'activité par nombre de prises (Activity Code Report By # of Pegs).....	184
Figure 129 Page Select Activity Codes (sélectionner les codes d'activité) .....	186
Figure 130 Page Select Activity Codes (sélectionner les codes d'activité) – Sans code d'activité .....	187
Figure 131 Relevé sur les codes d'activité par nombre de prises .....	188
Figure 132 Page des niveaux de compétences du relevé sommaire (Summary Report).....	189
Figure 133 Summary Report (relevé sommaire).....	191
Figure 134 Graphiques du relevé sommaire.....	194
Figure 135 Page de sélection des niveaux de compétences du relevé sur le profil des appels (Call Profile Report) .....	195
Figure 136 Relevé sur le profil des appels .....	197
Figure 137 Graphique du relevé sur le profil des appels.....	199
Figure 138 Page de sélection des niveaux de compétences du relevé sur les appels d'arrivée (Incoming Call Report).....	200
Figure 139 Relevé sur les appels d'arrivée.....	201
Figure 140 Graphique du relevé sur les appels d'arrivée.....	204
Figure 141 Page de sélection de la période du relevé sur les demandes d'aide sans réponse (Unanswered Help Request Report).....	206
Figure 142 Relevé sur les demandes d'aide sans réponse.....	207
Figure 143 Page de sélection des niveaux de compétences du relevé sur les moyennes des préposés par préposé (Agent Average Report by Agent).....	208
Figure 144 Relevé sur les moyennes des préposés par préposé .....	209
Figure 145 Page de sélection des niveaux de compétences du relevé sur l'activité des préposés par niveau de compétences (Agent Activity Report by Skillset).....	211
Figure 146 Relevé sur l'activité des préposés par niveau de compétences.....	212
Figure 147 Page System Configuration (configuration du système) avec bouton Submit (soumettre).....	214
Figure 148 Relevé sur la configuration du système .....	215
Figure 149 Answered Calls Report (relevé sur les appels ayant obtenu une réponse) .....	216
Figure 150 Abandoned Call Report (relevé sur les appels abandonnés).....	218
Figure 151 Abandoned Calling Line ID Report (relevé sur les données d'identification du demandeur des appels abandonnés).....	220
Figure 152 Agent Capacity Report (relevé sur la capacité des préposés).....	222

---

Figure 153 Help Request Report (relevé sur les demandes d'aide) .....	224
Figure 154 Call Average Report (relevé sur les moyennes des appels) .....	226
Figure 155 Agent Average Report (relevé sur les moyennes des préposés) .....	227
Figure 156 Agent Profile Report (relevé sur les profils des préposés).....	229
Figure 157 Agent Activity Report (relevé sur l'activité des préposés).....	231
Figure 158 Agent Audit Report (relevé sur la vérification des préposés).....	232
Figure 159 Activity Code Report (relevé sur les codes d'activité) .....	233
Figure 160 Activity Code Report by Agent (relevé sur les codes d'activité par préposé).....	235
Figure 161 Activity Code Report by Number of Pegs (relevé sur les codes d'activité par nombre de prises).....	237
Figure 162 Summary Report (relevé sommaire) .....	239
Figure 163 Graphiques du relevé sommaire .....	240
Figure 164 Call Profile Report (relevé sur le profil des appels).....	241
Figure 165 Graphique du relevé sur le profil des appels .....	243
Figure 166 Relevé sur les appels d'arrivée (Incoming Call Report) .....	244
Figure 167 Relevé sur les demandes d'aide sans réponse (Help Request Unanswered Report).....	245
Figure 168 Relevé sur les moyennes des préposés par préposé (Agent Average Report by Agent) .....	246
Figure 169 Relevé sur l'activité des préposés par niveau de compétences (Agent Activity Report by Skillset) .....	247
Figure 170 Relevé sur la configuration du système (System Configuration Report).....	248
Figure 171 Exemple de fichier hôte.....	252
Figure 172 Écran Options for Norton AntiVirus .....	254
Figure 173 Boîte de dialogue Options for Norton AntiVirus .....	255
Figure 174 Message d'erreur indiquant l'impossibilité d'afficher la page .....	257
Figure 175 Fenêtre d'aide de <i>ipView</i> .....	258

## Historique des modifications

### Édition 01 (11) – Mars 2004

1. Première diffusion publique.

### Édition 01 (12) – Avril 2004

1. Ajout d'un nota sur la compatibilité avec Windows 2003.
2. Développement de la section relative à la page Call Center Connection (connexion à Call Center).
3. Développement de la section Dépannage.
4. Modification de la formule du % GOS (QDS) dans le glossaire.

### Édition 02 (2) – Août 2004

1. Ajout de références à CallPilot 3.0.
2. Ajout de la suppression des fichiers temporaires Internet.
3. Ajout des descriptions des nouveaux relevés.
4. Ajout de la section sur l'installation du CCRS.

### Édition 02 (3) – Août 2004

1. Modification des numéros de figures dans le corps du texte.

### Édition 02 (4) – Août 2004

1. Ajout de la plus récente procédure d'installation de SS.

### Édition 02 (5) – Septembre 2004

1. Ajout de la discussion sur les autorisations des utilisateurs et des coordinateurs.
2. Ajout d'un nota concernant le redémarrage de l'ordinateur hôte d'Internet à la suite de l'addition d'une carte d'interface réseau.

### Édition 02 (7) – Décembre 2004

1. Ajout de la section sur la sauvegarde de données.
2. Mise à jour des copies d'écran.
3. Ajout de la section sur le relevé de configuration.

### Édition 02 (9) – Décembre 2004

1. Modifications mineures du formatage.
2. Modifications grammaticales mineures.

# Renseignements généraux

# 1

## Introduction

Le présent document a pour but de permettre aux coordinateurs ou aux utilisateurs de configurer et d'utiliser l'application Reporting for Call Center de Nortel Networks.

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

## Organisation de ce guide

Le Guide d'exploitation de l'application Reporting for Call Center comporte les chapitres suivants :

<b>Consultation du document</b>	Ce chapitre donne un bref aperçu de l'organisation de ce plan de test.
<b>Introduction</b>	Ce chapitre donne un aperçu de l'organisation conceptuelle de l'application Reporting for Call Center de Nortel Networks.
<b>Installation</b>	Ce chapitre décrit les spécifications minimales requises pour que l'ordinateur puisse héberger Reporting for Call Center de Nortel Networks. Il décrit également les procédures d'installation de l'application Reporting for Call Center de Nortel Networks.
<b>Administration</b>	Ce chapitre décrit les responsabilités liées à l'administration de Reporting for Call Center de Nortel Networks, ainsi que la configuration nécessaire à son bon fonctionnement.
<b>Utilisation de Reporting for Call Center</b>	Ce chapitre décrit l'utilisation et la configuration de Reporting for Call Center de Nortel Networks du point de vue de l'utilisateur.
<b>Relevés</b>	Ce chapitre décrit les relevés que l'application Reporting for Call Center de Nortel Networks met à votre disposition.
<b>Mise à niveau avec l'application Reporting for Call Center</b>	Ce chapitre décrit comment passer d'une version antérieure de Call Center Reporting (2.5, 3.0 ou 3.5) à Reporting for Call Center de Nortel Networks.

**Glossaire**

Le glossaire définit certains termes employés dans ce guide d'utilisateur.

**Références**

Ce chapitre énumère tous les autres documents auxquels il est fait référence dans le corps de ce document.

**Index**

L'index fournit les renvois aux rubriques de ce guide d'utilisation.

# Introduction

# 2

## Introduction

Reporting for Call Center de Nortel Networks est un outil d'information et de production de relevés Real Time (en temps réel) destiné à fonctionner avec Call Center de Nortel Networks par l'intermédiaire d'un navigateur.

Reporting for Call Center de Nortel Networks met à votre disposition :

- des fenêtres Real Time (en temps réel) indiquant les activités Call Center en cours, pour les appels et pour les agents;
- des informations Real Time (en temps réel) via des afficheurs muraux IP matériels et logiciels;
- un logiciel complet de production de relevés chronologiques.



Dans le présent document, l'expression «*plate-forme Call Center*» désigne le matériel du système Business Communications Manager ou CallPilot, et l'expression «*Call Center*» désigne l'application Call Center qui est exécutée sur cette plate-forme. Les plates-formes sont désignées spécifiquement par leur nom dans certaines sections (pages 13, 14, 17, 18 et 19) de ce document qui décrit l'installation de l'application logicielle Call Center Reporting et inclut la discussion relative à la configuration de la page Call Center Connection (connexion à Call Center) (page 29).

## Interface utilisateur Web

Toutes les interactions des coordinateurs ou utilisateurs avec Reporting for Call Center de Nortel Networks se font par l'intermédiaire d'une série de pages Web accessibles lors de séances de navigation à l'aide d'Internet Explorer.

Ces pages Web sont hébergées par un ordinateur désigné à cet effet par le nom d'ordinateur hôte d'Internet, sur lequel le logiciel Reporting for Call Center de Nortel Networks est installé. Cet ordinateur communique directement avec Call Center pour extraire des mises à jour en temps réel (pour les écrans et les afficheurs muraux Real Time) et des informations chronologiques (pour les relevés).

Les autres ordinateurs qui communiquent avec l'ordinateur hôte d'Internet par l'intermédiaire du réseau peuvent également accéder à ces pages Web. Ainsi, plusieurs utilisateurs peuvent se servir de Reporting for Call Center de Nortel Networks simplement avec le logiciel Internet Explorer installé sur leur ordinateur. (Le compilateur Java, au besoin, et l'afficheur de relevés ActiveX Crystal Reports sont automatiquement téléchargés sur l'ordinateur client la première fois qu'ils sont requis).

## Langues prises en charge

Tout coordinateur ou utilisateur de Reporting for Call Center de Nortel Networks peut faire afficher les pages de l'interface utilisateur Web dans l'une des 13 langues suivantes : anglais d'Amérique du Nord, anglais du Royaume-Uni, français canadien, espagnol d'Amérique latine, portugais brésilien, espagnol, néerlandais, français, allemand, italien, norvégien, danois, suédois.

Chaque afficheur mural peut également être utilisé dans n'importe laquelle de ces langues.

## Coordinateurs et utilisateurs

On distingue deux types d'utilisateurs de l'application Reporting for Call Center de Nortel Networks : les coordinateurs et les utilisateurs.

En plus d'avoir accès à toutes les fonctions usuelles de Reporting for Call Center de Nortel Networks, les coordinateurs peuvent spécifier et modifier les paramètres de configuration fondamentaux de Reporting for Call Center de Nortel Networks.

Pour des raisons de sécurité et pour maintenir la stabilité du système, les utilisateurs ordinaires ne peuvent pas modifier ces paramètres, seuls les coordinateurs y sont autorisés. L'interaction des utilisateurs avec Reporting for Call Center de Nortel Networks est limitée à l'emploi des fonctions offertes par le logiciel.

Bien que les utilisateurs ne puissent pas modifier la configuration de base de Reporting for Call Center de Nortel Networks, ils peuvent tout de même définir et modifier quelques préférences personnelles et configurer certains aspects de Reporting for Call Center de Nortel Networks qui ne concernent qu'eux.

Lors de l'ouverture d'une session, le menu présenté aux coordinateurs est différent de celui présenté aux utilisateurs.

## Niveaux de compétences attribués

Pour créer un utilisateur, le coordinateur introduit dans Reporting for Call Center de Nortel Networks des détails tels que le nom d'utilisateur et la langue d'utilisation. Le coordinateur doit ensuite attribuer des niveaux de compétence aux utilisateurs.

Ce processus permet de définir les niveaux de compétences que chaque utilisateur peut faire afficher dans les écrans Real Time et quels relevés chronologiques correspondants il peut demander. Un même niveau de compétences peut être attribué à plus d'un utilisateur.

Les utilisateurs peuvent choisir de faire afficher les écrans Real Time ou les relevés chronologiques pour n'importe quel niveau de compétences qui leur a été attribué, pour une combinaison de ces niveaux ou pour l'ensemble des niveaux.

Les niveaux de compétences que vous sélectionnez fréquemment utilisées peuvent être enregistrés comme favoris.

Ces favoris portent un nom qui permet de les identifier. Il est ainsi possible, en un seul clic de la souris, de choisir facilement et rapidement une certaine sélection ou catégorie de niveaux de compétences. Les favoris sont propres à chaque utilisateur. Chaque utilisateur peut donc créer, modifier ou supprimer ses favoris comme bon lui semble. Ceci n'aura aucune incidence sur les favoris d'un autre utilisateur.

## Base de données historiques SQL

Les informations des relevés chronologiques sont stockées dans une base de données MySQL standard qui permet à l'utilisateur d'analyser les données à l'aide de progiciels de production de relevés tiers, lorsque les relevés de Reporting for Call Center de Nortel Networks ne répondent pas à ses besoins de production de relevés.

## Logiciel système

Le logiciel qui transmet les données à Reporting for Call Center de Nortel Networks fait partie intégrante de l'application Call Center de Nortel Networks.

Reporting for Call Center de Nortel Networks sur l'ordinateur hôte d'Internet communique directement avec l'application Call Center pour demander les données statistiques de relevés chronologiques ainsi que des données Real Time (en temps réel).

Les autres utilisateurs (sur d'autres ordinateurs), quant à eux, guident simplement leur navigateur Internet Explorer vers la page Web de Reporting for Call Center de Nortel Networks sur l'ordinateur hôte d'Internet pour accéder aux données en temps réel et aux relevés chronologiques. Seul l'ordinateur hôte d'Internet est obligé de communiquer avec l'application Call Center.



Un ordinateur de votre réseau doit être désigné comme ordinateur hôte d'Internet. Installez l'application Reporting for Call Center de Nortel Networks uniquement sur cet ordinateur.

Tous les autres ordinateurs de votre réseau dont les utilisateurs se servent pour accéder aux écrans Real Time, aux relevés chronologiques ou à l'interface utilisateur de Reporting for Call Center de Nortel Networks doivent être dotés du logiciel Internet Explorer. Aucun autre logiciel n'est requis sur ces ordinateurs.

## Configuration requise pour l'ordinateur

La configuration minimale requise pour l'ordinateur hôte d'Internet doté de Reporting for Call Center de Nortel Networks est décrite ci-dessous.

### Configuration minimale requise pour l'ordinateur

Ordinateur personnel compatible IBM<sup>MC</sup>

#### Microprocesseur

Intel<sup>®</sup> Pentium<sup>MC</sup> III (ou l'équivalent) au minimum, Intel<sup>®</sup> Pentium<sup>MC</sup> IV (ou l'équivalent) recommandé.

#### Vitesse du Microprocesseur

400 MHz au minimum, 1,0 GHz recommandé

#### Mémoire

64 Mo au minimum, 128 Mo recommandé

Carte d'interface réseau

Protocole TCP/IP

Affichage SVGA

Souris (ou tout autre dispositif de pointage compatible avec le système d'exploitation Windows<sup>®</sup>)

Microsoft Internet Explorer, version 5 ou ultérieure

#### Système d'exploitation

Microsoft Windows NT 4, service pack 6a

Microsoft Windows 2000, service pack SP2

Microsoft Windows XP Professional

Ces systèmes d'exploitation sont les SEULS pris en charge.

Nota : ***Bien que des essais de compatibilité soient en cours pour Windows 2003 Server, cette application n'est actuellement PAS prise en charge comme système d'exploitation.***

#### Serveur Internet

L'application Reporting for Call Center de Nortel Networks a été vérifiée avec Microsoft Internet Information Services, versions 4 et 5.

#### Espace nécessaire sur le disque dur

Pour l'installation de l'application sur le serveur Internet : 80 Mo

Espace disque nécessaire pour les données historiques : environ 256 octets par appel.

N'oubliez pas que, du fait que la base de données augmentera au fil du temps, les fichiers journaux nécessiteront également davantage d'espace disque si l'option de consignation diagnostique est activée.

## Compatibilité avec le système d'exploitation

L'application Reporting for Call Center de Nortel Networks a été vérifiée et fonctionne correctement avec les systèmes d'exploitation suivants :

<b>Système d'exploitation</b>	<b>Version</b>
Windows NT	4.00.1381
Windows 2000	5.00.2195
Windows XP Professional	Version 2002

# Installation

# 3

## Introduction

Ce chapitre décrit les conditions préalables requises pour l'installation du logiciel ainsi que la procédure à suivre pour installer Reporting for Call Center de Nortel Networks sur l'ordinateur Windows que vous désirez utiliser comme ordinateur hôte d'Internet. L'ordinateur hôte d'Internet est celui qui communique avec l'application Call Center de Nortel Networks. Il abrite également la base de données statistiques de Call Center et l'interface utilisateur de l'application Reporting for Call Center de Nortel Networks, qui est configurée comme un site Internet.

Les autres utilisateurs du réseau peuvent se servir d'Internet Explorer pour naviguer jusqu'au site Internet de Reporting for Call Center de Nortel Networks sur l'ordinateur hôte d'Internet, afin d'accéder aux fonctions du logiciel et de consulter des écrans et des relevés Real Time (en temps réel).

## Mise à niveau avec Reporting for Call Center

Ce chapitre décrit la procédure d'installation de Reporting for Call Center de Nortel Networks sur un ordinateur hôte d'Internet où l'application n'a jamais été installée.

Si vous mettez les versions 2.5, 3.0 ou 3.5 de Call Center Reporting à niveau, veuillez consulter le chapitre intitulé Mise à niveau avec Reporting for Call Center à la page 249.

Si vous mettez à niveau une version antérieure de Reporting for Call Center de Nortel Networks, veuillez consultez la section ci-dessous intitulée Mise à niveau d'une version antérieure de Reporting for Call Center.

## Mise à niveau d'une version antérieure de Reporting for Call Center

Pour mettre à niveau un ordinateur doté d'une version antérieure de Reporting for Call Center de Nortel Networks, procédez de la manière suivante.

1. Dans la barre de tâches Windows, cliquez sur **Start** (démarrer), placez le pointeur de la souris sur **Settings** (paramètres), puis cliquez sur **Control Panel** (panneau de configuration). La fenêtre **Control Panel** (panneau de configuration) apparaît. (Dans certaines versions de Windows, cliquez sur **Start** (démarrer), placez le pointeur de la souris sur **Settings** (paramètres), puis cliquez sur **Control Panel** (panneau de configuration).
2. Cliquez sur Add/Remove Programs (ajout/suppression de programmes).
3. Désinstallez Reporting for Call Center.

Nota : Il **N'EST PAS nécessaire** de désinstaller les *serveurs et clients MySQL version 3.23.53*, ou de désinstaller l'application *Java 2 Runtime Environment SE version 1.4.0\_03*.

Si nécessaire, vos bases de données pour Reporting for Call Center de Nortel Networks seront modifiées durant l'installation. Vous ne perdrez aucune donnée statistique, mais le module d'installation pourrait ajouter de nouvelles données, tables ou colonnes et/ou de nouveaux index.

### Suppression des fichiers temporaires Internet

Afin d'éviter qu'Internet Explorer ne stocke en cache des pages Web de versions antérieures de Reporting for Call Center de Nortel Networks, vous devez supprimer les fichiers temporaires Internet enregistrés dans votre ordinateur.

Cliquez sur Start (démarrer), puis cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'icône d'Internet Explorer, et sélectionnez Internet Properties (options Internet).



Figure 1 Fenêtre Internet Properties (options Internet)

Nota : Si cette fenêtre n'apparaît pas, vous avez cliqué sur un *raccourci* pour lancer Internet Explorer. Vous **devez** cliquer sur l'icône Internet Explorer dans le menu Start (démarrer).

Lorsque vous voyez la fenêtre montrée à la figure 1, cliquez sur le bouton Delete Files (supprimer fichiers). La boîte de dialogue Delete Files (supprimer les fichiers) montrée à la figure 2 apparaît.

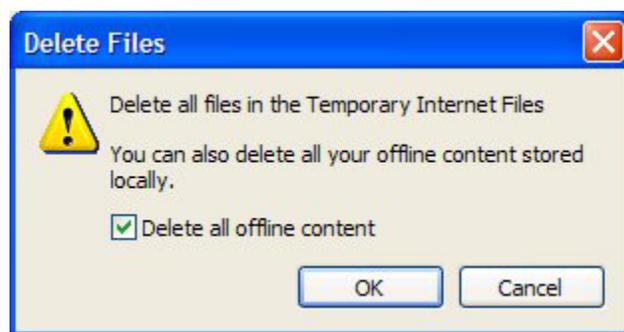


Figure 2 Boîte de dialogue Delete Files (supprimer les fichiers)

Sélectionnez l'option Delete all offline content (supprimer tout le contenu hors connexion), puis cliquez sur le bouton OK. Vous pouvez ensuite cliquer sur le bouton OK pour fermer la fenêtre Internet Properties (options Internet).

Vous pouvez maintenant procéder à l'installation de Reporting for Call Center de Nortel Networks, comme décrit dans la section intitulée Conditions préalables à l'installation, à la page 12.

	<p>Notez que si vous installez Reporting for Call Center de Nortel Networks et que votre plate-forme Call Center est un système <b>CallPilot 3.0</b>, vous <b>DEVEZ</b> installer le serveur Call Center Reporting de Nortel Networks <b>AVANT</b> d'installer Reporting for Call Center de Nortel Networks, comme décrit dans la section ci-dessous intitulée Serveur Call Center Reporting.</p> <p><b>IL S'AGIT D'UNE CONDITION PRÉALABLE À L'INSTALLATION ET AU BON FONCTIONNEMENT DE CES DEUX APPLICATIONS LOGICIELLES.</b></p> <p>Si vous installez Reporting for Call Center de Nortel Networks pour l'utiliser avec la plate-forme Business Communications Manager, vous pouvez passer directement à la section intitulée Conditions préalables à l'installation, à la page 12, sans lire la section ci-dessous intitulée Serveur Call Center Reporting.</p>
--	---

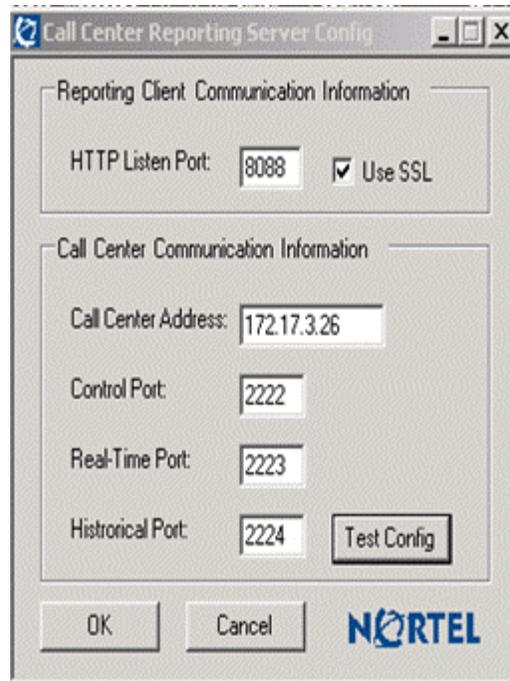
### Serveur Call Center Reporting

Si CallPilot est votre plate-forme Call Center, vous devez installer le serveur Call Center Reporting sur un ordinateur. En règle générale, il s'agit de l'ordinateur que vous utiliserez comme maître hôte d'Internet.

Nota : Il **N'EST PAS nécessaire** d'exécuter cette installation si Business Communications Manager est votre plate-forme Call Center.

1. Insérez le CD de l'application CallPilot 100/150 dans le lecteur de CD-ROM de votre ordinateur.

2. Dans le dossier du CD, cliquez deux fois sur le dossier **Optional Software** (logiciel facultatif).
3. Dans le dossier **Call Center Application Server** (serveur d'applications Call Center), cliquez deux fois sur **setup.exe**. L'écran d'accueil apparaît.
4. Cliquez sur le bouton **Next** (suivant).  
L'écran License Agreement (licence d'utilisation) apparaît.
5. Cliquez sur le bouton Yes (oui) pour accepter la licence d'utilisation.  
L'écran de sélection de dossier apparaît.
6. Nous vous recommandons d'installer le serveur de relevés dans le dossier par défaut indiqué.  
Cliquez sur le bouton **Next** (suivant).  
L'écran du dossier de la base de données apparaît.
7. Nous vous recommandons d'installer la base de données dans le dossier par défaut indiqué.  
Cliquez sur le bouton **Next** (suivant).  
Si Microsoft SQL Desktop Engine (MSDE) n'est pas installé sur votre ordinateur, un message apparaît pour vous demander si vous voulez l'installer.
8. Si MSDE est installé, passez à l'étape 9.  
Si MSDE n'est pas installé, cliquez sur OK et attendez jusqu'à ce que son installation soit terminée.  
Si Microsoft .NET Framework n'est pas installé, un message apparaît pour vous demander si vous voulez l'installer.
9. Si Microsoft .NET Framework est installé, passez à l'étape 10. Si Microsoft .NET Framework n'est pas installé, suivez les instructions des six écrans suivants pour l'installer.  
Un message signale que l'outil de configuration de l'application Call Center Reporter Server démarre.
10. Cliquez sur le bouton **OK**.
11. À l'écran de configuration du serveur d'applications Call Center Reporting :



**Figure 3 : Fenêtre de configuration du serveur Call Center Reporting de Nortel Networks**

- a) L'adresse de votre hôte local apparaît automatiquement dans la zone d'adresse de l'application CallPilot.  
Remplacez cette adresse par l'adresse IP ou le nom de domaine complet de votre application CallPilot.
- b) Si une application de production de relevés Call Center est installée sur le même ordinateur que le logiciel du serveur d'applications Call Center Reporting, remplacez la valeur par défaut (8088) de l'accès d'écoute HTTP par le numéro de l'accès à utiliser. Si votre application de production de relevés est installée sur un ordinateur différent, ne changez pas la valeur par défaut de 8088. Consultez votre installateur si vous ne savez pas quel port utiliser.
- c) Nous vous recommandons de ne pas changer la valeur des accès de commande (Control Port), en temps réel (Real-Time Port) et historique (Historical Port).

Cliquez sur le bouton **OK**.

La fenêtre Setup Complete (configuration terminée) apparaît.

12. Cliquez sur le bouton **Finish** (terminer).

## Conditions préalables à l'installation

Avant d'installer le logiciel Reporting for Call Center de Nortel Networks, vous devez :

1. Bien connaître l'application Call Center et le système d'exploitation Windows<sup>MC</sup> utilisé sur votre ordinateur hôte d'Internet.
2. Vous assurer que l'application Call Center est bien installée et bien configurée.

3. Vous assurer que la plate-forme Call Center est fonctionnelle et qu'elle est exploitée à partir du même réseau que celui de l'ordinateur hôte d'Internet sur lequel est installé Reporting for Call Center de Nortel Networks.
4. Vous assurer que Microsoft Internet Information Services est installé et fonctionnel sur l'ordinateur hôte d'Internet et que le site Web par défaut est activé.

Vous pouvez installer l'application Microsoft Internet Information Services par l'intermédiaire de la fonction Add/Remove programs (ajout/suppression de programmes), en utilisant l'icône Add/Remove Windows Components (ajout/suppression de matériel Windows). Notez que sous Windows NT vous devez effectuer une mise à niveau avec Internet Information Services, version 4. Cette application est offerte sur le CD Windows NT Options pack.

Pour assurer le bon fonctionnement de Reporting for Call Center de Nortel Networks, vous devez respecter les points suivants.

- La valeur de l'adresse IP du site Web par défaut doit être All Unassigned (toutes non attribuées), ou bien la valeur de l'adresse IP du site Web par défaut doit être 127.0.0.1 et la valeur Host Header (en-tête de l'hôte) doit être Localhost (hôte local).
- Vous devez régler le port à la valeur 80.
- Les ports 3500, 6010 et 6011 ne doivent pas être bloqués par les pare-feu informatiques locaux.

	Nous vous recommandons de vous assurer que votre installation d'Internet Information Services sur l'ordinateur hôte d'Internet est aussi sûre que possible. Pour ce faire, il est habituellement nécessaire de charger sur l'ordinateur hôte d'Internet des programmes de correction de sécurité ou des ensembles de modifications provisoires pour Internet Information Services et pour le système d'exploitation. Vous pouvez vous les procurer gratuitement chez Microsoft. Communiquez avec votre coordinateur de réseau pour en savoir plus.
---	--

Vous êtes maintenant prêt à installer le logiciel Reporting for Call Center de Nortel Networks à partir de la plate-forme Call Center.

	Vous <b>devez</b> posséder des droits de coordinateur pour que l'installation soit réussie. Si vous ne détenez pas ces droits pour l'ordinateur sur lequel vous désirez installer Reporting for Call Center de Nortel Networks, l'installation sera interrompue et vous devrez fermer cette session et en ouvrir une autre avec les droits de coordinateur de système.
---	--

## Installation du logiciel Reporting for Call Center de Nortel Networks

Par défaut, le logiciel Reporting for Call Center de Nortel Networks crée un dossier appelé **\Program Files\Reporting for Call Center de Nortel Networks** sur l'unité d'installation de l'ordinateur hôte d'Internet. Ce dossier contient les fichiers d'applications utilisés par Reporting

for Call Center de Nortel Networks. Il contient également la base de données de configuration et la base de données statistiques de Reporting for Call Center de Nortel Networks.

**Nota :** Pour que Reporting for Call Center de Nortel Networks puisse fonctionner correctement, vous devez d'abord mettre le code d'activation du logiciel Call Center Reporting en fonction. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le code d'activation, reportez-vous à la publication intitulée Guide d'installation du code d'activation de logiciel.

## Protocole TCP/IP

La plate-forme Call Center et Reporting for Call Center de Nortel Networks utilisent le protocole de communication TCP/IP standard entre Call Center et l'ordinateur hôte d'Internet de Reporting for Call Center de Nortel Networks. Cela signifie que le composant réseau Windows doit être installé sur l'ordinateur hôte d'Internet de Reporting for Call Center de Nortel Networks.

Le processus d'installation de l'application Reporting for Call Center de Nortel Networks ne comprend pas l'installation du composant réseau Windows. Pour connaître la méthode d'installation du composant réseau Windows, reportez-vous à la documentation de votre réseau ou à celle de Windows.

## Vérification de l'installation du composant réseau Windows

Pour vous assurer que le composant réseau Windows est bien configuré sur un ordinateur afin que ce dernier puisse servir d'ordinateur hôte d'Internet, procédez de la manière suivante :

**Nota :** Si votre entreprise emploie un coordinateur de réseau, communiquez avec lui avant de modifier des paramètres de configuration du réseau.

- Démarrez le système Windows sur l'ordinateur doté de l'application Reporting for Call Center de Nortel Networks.
- Dans la barre de tâches Windows, cliquez sur **Start** (démarrer), placez le pointeur de la souris sur **Settings** (paramètres), puis cliquez sur **Control Panel** (panneau de configuration). La fenêtre **Control Panel** (panneau de configuration) apparaît.

(Si vous utilisez le système d'exploitation Windows 2000, cliquez deux fois sur **Networking and Dial-up Connections** [connexions réseau et accès à distance].

La fenêtre **Networking and Dial-up Connections** apparaît.)

(Si vous utilisez le système d'exploitation Windows XP, cliquez sur Start (démarrer), Connect To (connecter à) puis sur **Show All Connections** (montrer toutes les connexions).

La fenêtre **Networking Connections** [connexions réseau] apparaît.)

- Cliquez deux fois sur l'icône  **Network** (réseau). La fenêtre **Network** (réseau) apparaît avec l'onglet **Configuration** en vue.

(Si vous utilisez le système d'exploitation Windows 2000 ou Windows XP, cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'icône **Local Area**  **Connection** [connexion au réseau local], puis cliquez sur **Properties** (propriétés.)

7. Assurez-vous que TCP/IP apparaît dans la liste des composants réseau installés. Si TCP/IP ne figure pas sur la liste, cliquez sur **Add** (ajouter) pour installer le protocole en suivant les instructions de Windows, ou communiquez avec votre coordinateur de réseau.

## Installation de Reporting for Call Center de Nortel Networks

### Installation de l'application Business Communications Manager

Quittez tous les programmes Windows ouverts.

Lancez votre navigateur Internet (tel que Internet Explorer ou Netscape) et utilisez le pour établir une connexion avec Business Communications Manager. Pour établir la connexion, entrez l'adresse IP Business Communications Manager dans la barre d'adresse du navigateur, dans le format suivant : <https://10.10.10.1/>.

(N'oubliez pas de remplacer l'adresse IP de *vo*tre système Business Communications Manager par le numéro de port 10.10.10.1 indiqué dans l'exemple précédent.)

La page **Nortel Networks Unified Manager** apparaît dans le navigateur.

Cliquez sur le lien **Install Clients** (installer les clients).

La page **Install Clients** (Installer les clients) apparaît dans le navigateur.

Cliquez sur le lien **Nortel Networks Reporting for Call Center**. Les informations relatives à l'application Reporting for Call Center de Nortel Networks apparaissent dans la fenêtre du navigateur. (Faites défiler la page pour afficher le bouton permettant d'installer l'application.)

Cliquez sur le bouton **Nortel Networks Reporting for Call Center**.

Une boîte de dialogue apparaît, à partir de laquelle vous pouvez sélectionner une des deux options suivantes : **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). L'option par défaut est **Save this program to disk** (enregistrer ce programme sur le disque). Cliquez sur **OK**.

La boîte de dialogue montrée dans la figure 4 de la page 16 apparaît. Veuillez attendre.

### Installation relative à l'application CallPilot

Quittez tous les programmes Windows ouverts.

Insérez le CD d'installation de l'application dans le lecteur de CD de l'ordinateur que vous voulez utiliser en tant qu'hôte d'Internet.

Double-cliquez sur le fichier Setup.exe.

La boîte de dialogue illustrée à la figure 5 de la page 16 apparaît. Veuillez attendre.



**Figure 4 : Boîte de dialogue InstallShield**

La boîte de dialogue d'extraction de fichiers illustrée à la figure 4 prépare les fichiers nécessaires à l'installation de Reporting for Call Center de Nortel Networks sur l'ordinateur hôte d'Internet.



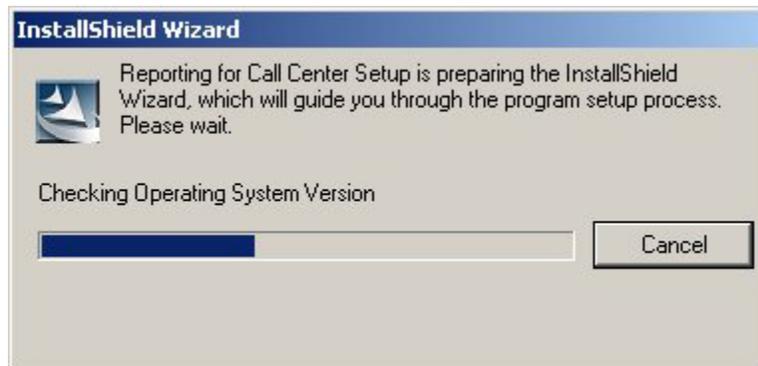
**Figure 5 : Boîte de dialogue de sélection de la langue**

La boîte de dialogue illustrée à la figure 5 vous permet de sélectionner la langue qui sera utilisée par défaut pour l'installation de Reporting for Call Center de Nortel Networks.

Notez qu'une langue est attribuée à chaque utilisateur de Reporting for Call Center de Nortel Networks, afin que plusieurs utilisateurs puissent utiliser une langue différente en même temps.

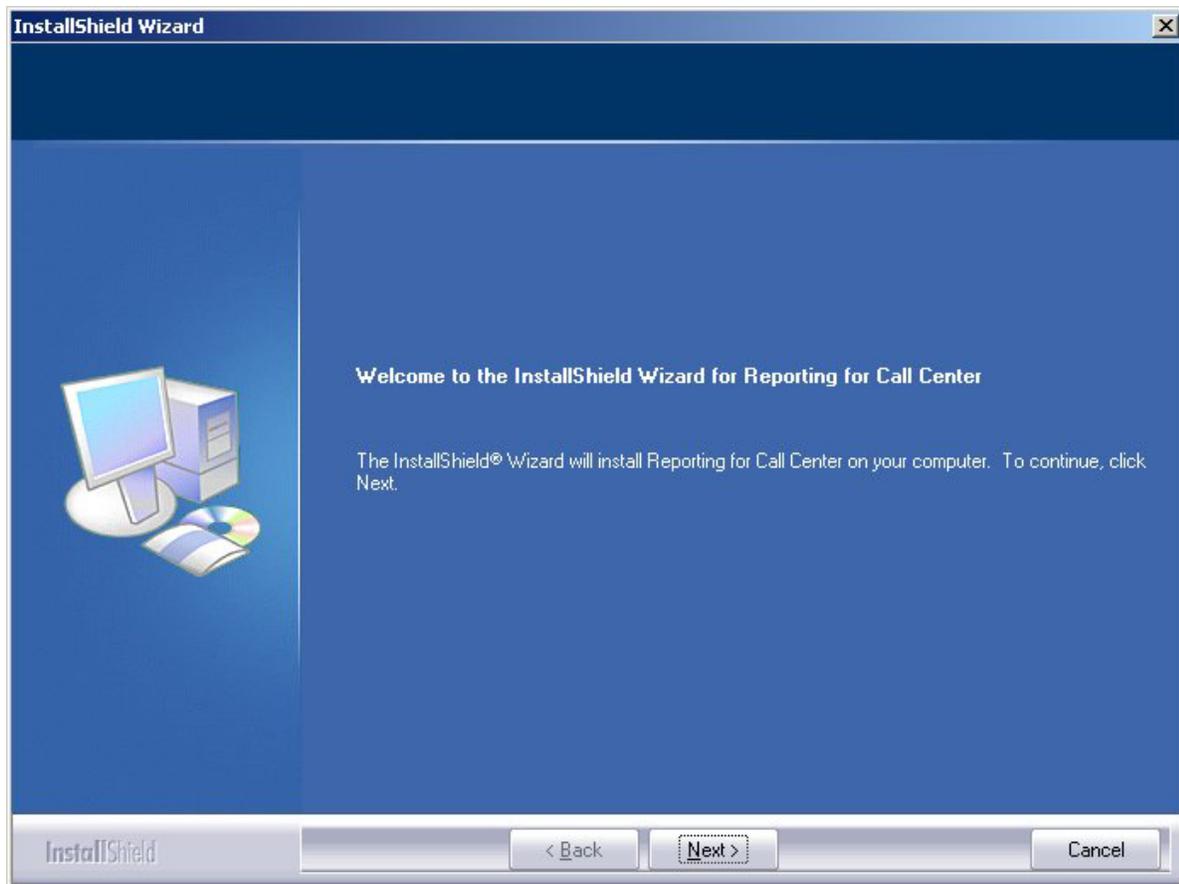
Cette boîte de dialogue vous permet de définir la langue par défaut pour la page Login (ouverture de session) et pour le coordinateur de système par défaut. Quand vous avez choisi votre langue, cliquez sur le bouton OK. Si vous désirez interrompre l'installation, cliquez sur le bouton Cancel (annuler).

La boîte de dialogue de configuration du programme d'installation InstallShield de Windows apparaît ensuite, comme illustrée à la figure 6. Cette boîte prépare l'assistant requis pour l'installation des fichiers de Reporting for Call Center de Nortel Networks sur l'ordinateur hôte d'Internet.



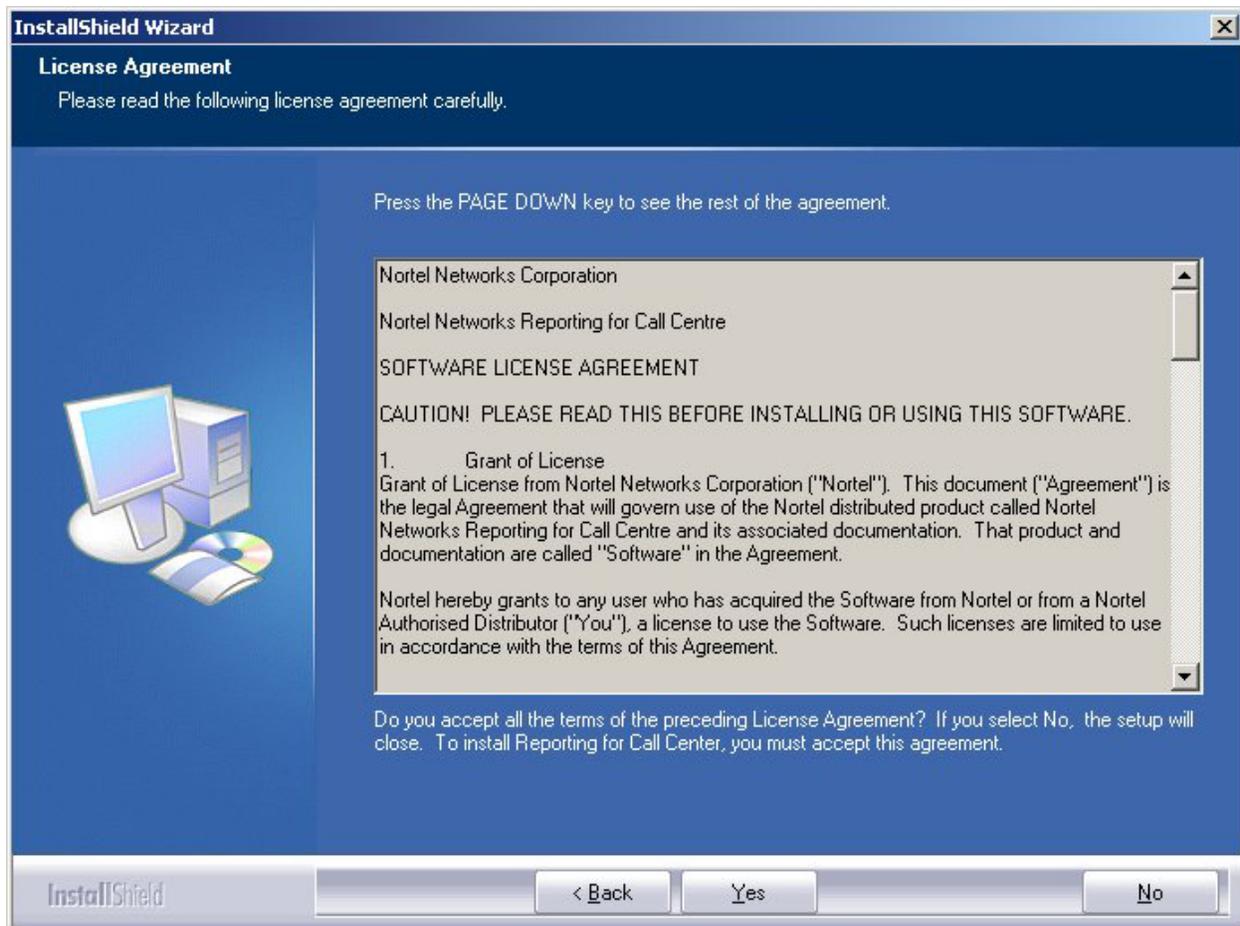
**Figure 6 : Boîte de dialogue de configuration du programme d'installation InstallShield de Windows**

Si vous cliquez sur le bouton OK, la boîte de dialogue montrée à la figure 7 apparaît.



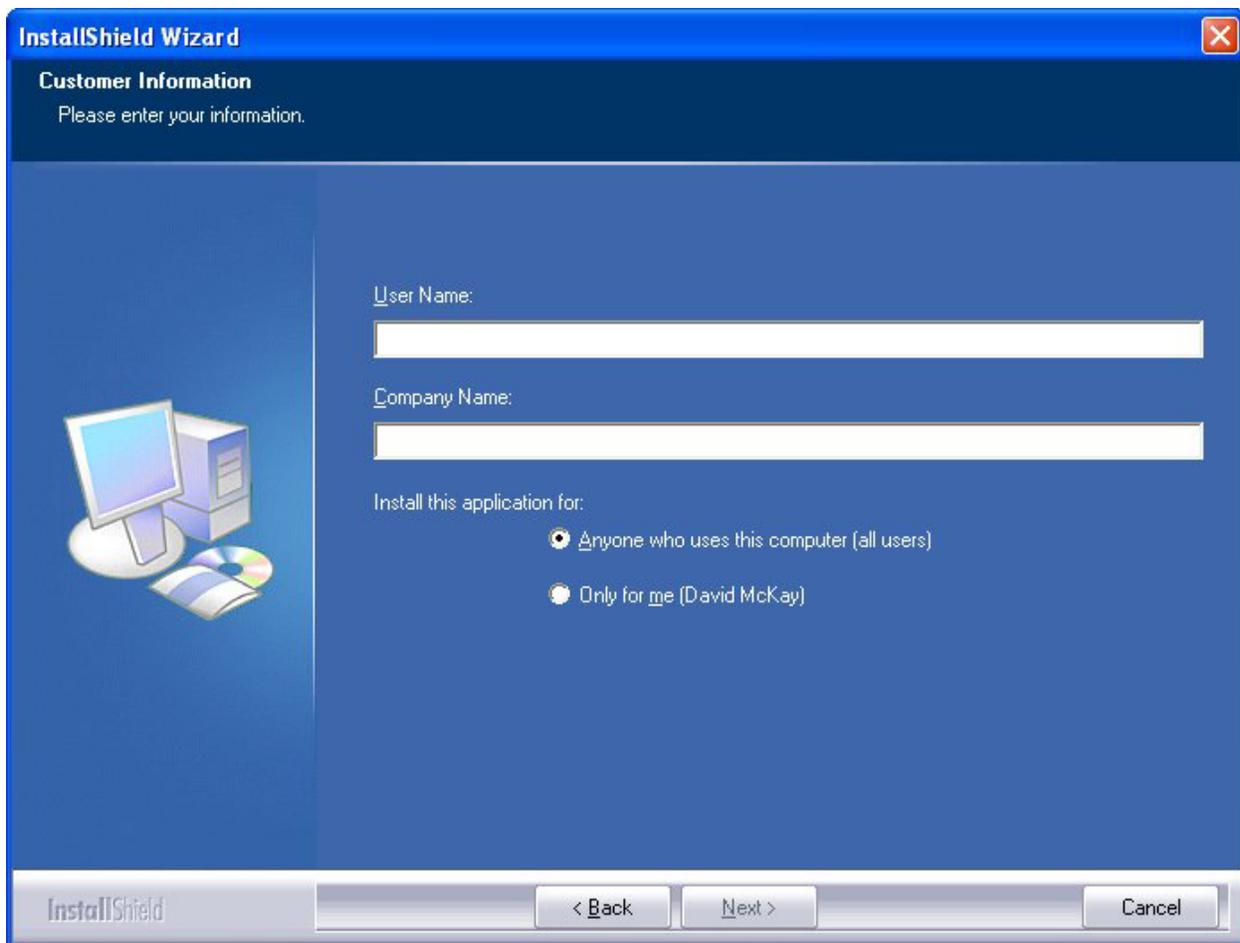
**Figure 7 : Boîte de dialogue de bienvenue de l'assistant InstallShield**

La boîte de dialogue montrée à la figure 7 représente la boîte de dialogue de bienvenue. Si vous désirez annuler la procédure d'installation, cliquez sur le bouton Cancel (annuler). Pour continuer, cliquez sur le bouton Next (suivant).



**Figure 8 : Boîte de dialogue License Agreement (contrat de licence)**

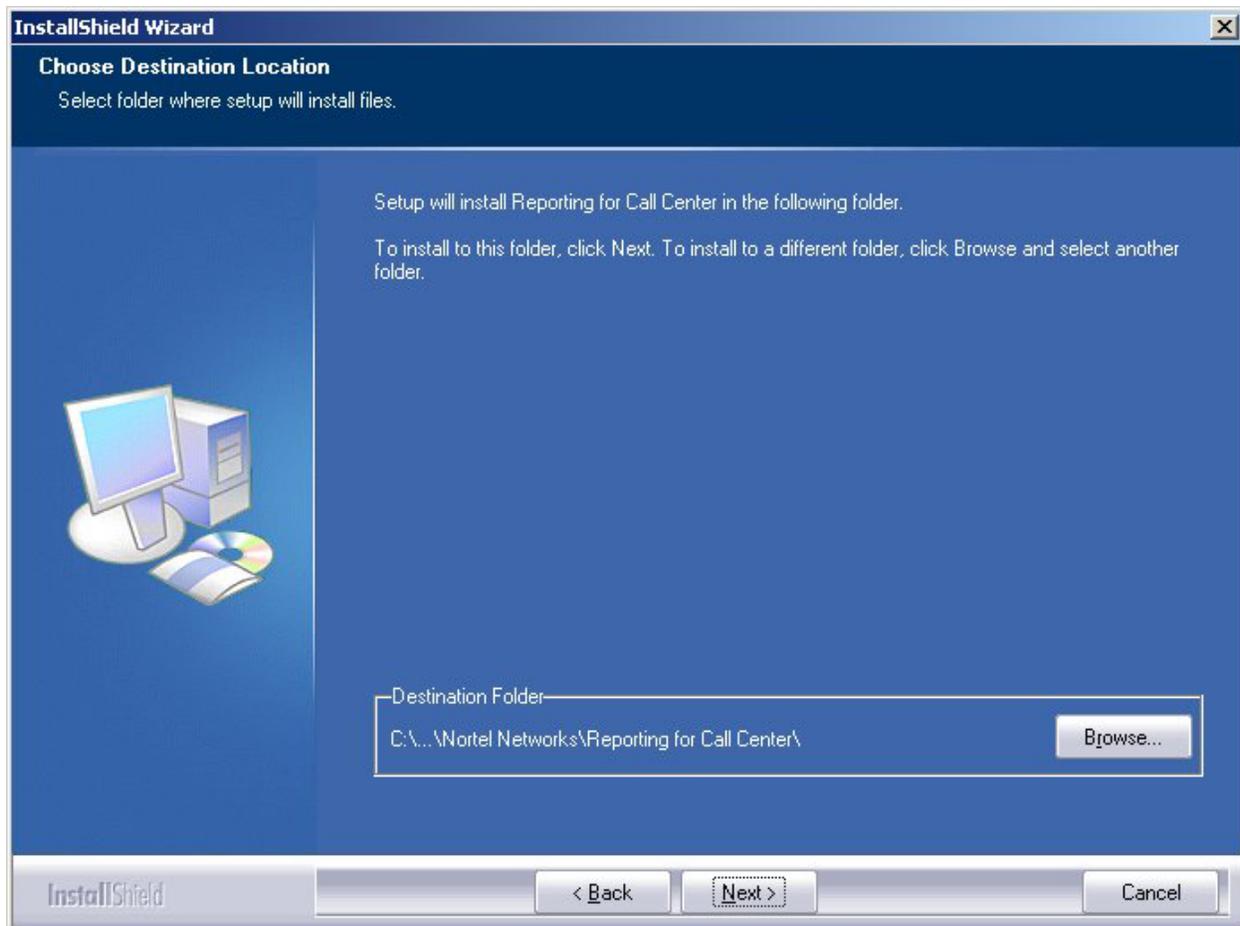
La figure 8 montre la boîte de dialogue du contrat de licence. Veuillez lire ce contrat de licence d'utilisation du logiciel avant de poursuivre. Pour procéder à l'installation, vous devez cliquer sur le bouton Yes (oui). Pour interrompre l'installation, cliquez sur le bouton No (non). Pour revenir à la page d'accueil, cliquez sur le bouton Back (retour).



**Figure 9 : Boîte de dialogue Customer Information (informations sur le client)**

Si vous avez cliqué sur le bouton **Yes** (oui) dans la boîte de dialogue License Agreement (contrat de licence) montrée à la figure 8, vous obtiendrez la page illustrée à la figure 9 : Customer Information (informations sur le client). Entrez votre nom d'utilisateur dans le champ User Name. Entrez le nom de l'entreprise dans le champ Company Name. Quand vous avez rempli ces champs, le bouton **Next** (suivant) devient accessible. Tant que vous n'avez pas rempli ces champs, le bouton **Next** (suivant) reste inaccessible (grisé).

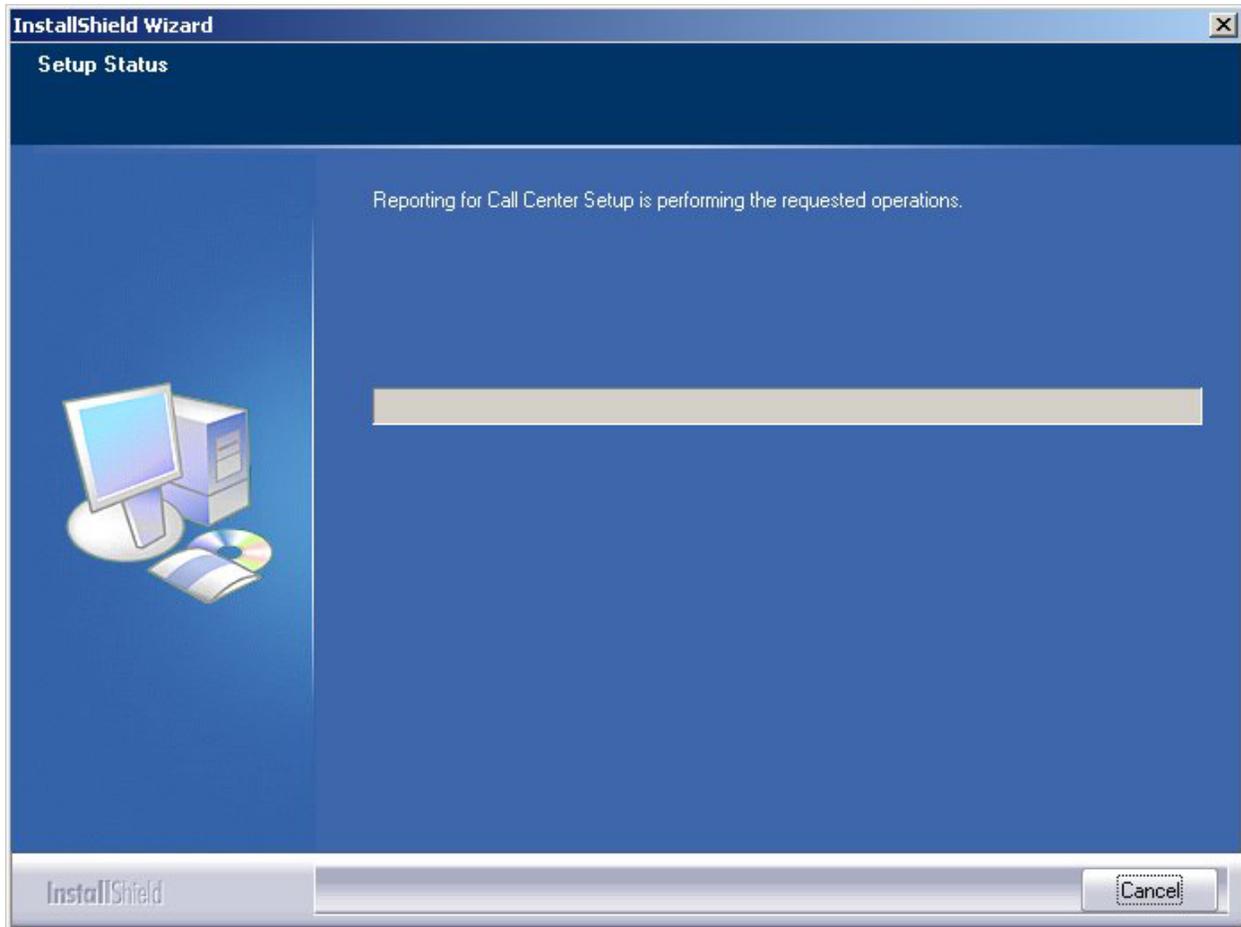
Pour procéder à l'installation, cliquez sur le bouton **Next** (suivant). Pour annuler l'installation, cliquez sur le bouton **Cancel** (annuler). Pour revenir à la page License Agreement (contrat de licence), cliquez sur le bouton **Back** (retour).



**Figure 10 : Page Choose Destination Location (sélectionner l'emplacement de destination)**

Si vous avez cliqué sur le bouton **Next** (suivant) à la page Customer Information (informations sur le client) montrée à la figure 9, vous obtiendrez la page illustrée à la figure 10 : Choose Destination Location (sélectionner l'emplacement de destination). Si vous ne désirez pas installer Reporting for Call Center de Nortel Networks sur le disque par défaut (C:), cliquez sur le bouton **Browse** (parcourir) et choisissez un nouvel emplacement.

Pour procéder à l'installation, cliquez sur le bouton **Next** (suivant). Pour annuler l'installation, cliquez sur le bouton **Cancel** (annuler). Pour revenir à la page Customer Information (informations sur le client), cliquez sur le bouton **Back** (retour).



**Figure 11 : Boîte de dialogue Setup Status (état de l'installation)**

Si vous avez cliqué sur le bouton **Next** (suivant) dans la boîte de dialogue Choose Destination Location (sélectionner l'emplacement de destination) montrée à la figure 10, vous obtiendrez la boîte de dialogue de la figure 11. Il s'agit de la boîte Setup Status (état de l'installation). Elle indique la progression de l'installation. Si vous désirez annuler l'installation, cliquez sur le bouton **Cancel** (annuler). Si vous désirez poursuivre l'installation, veuillez attendre qu'elle se termine.

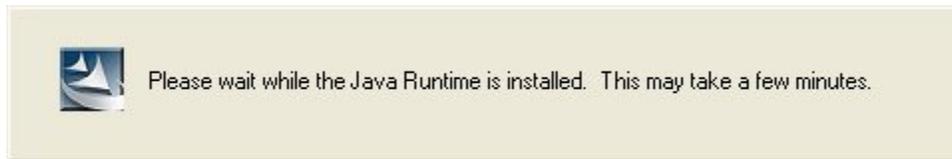
Le message ci-dessous (figure 12) apparaît.



**Figure 12 : Message sur l'installation de la base de données**

Cette boîte vous informe que l'installation de la base de données MySQL est en cours. (La base de données MySQL n'est pas installée dans les mêmes dossiers que Reporting for Call Center de Nortel Networks, elle est installée dans le dossier \mysql sur le disque dur cible.) Veuillez attendre.

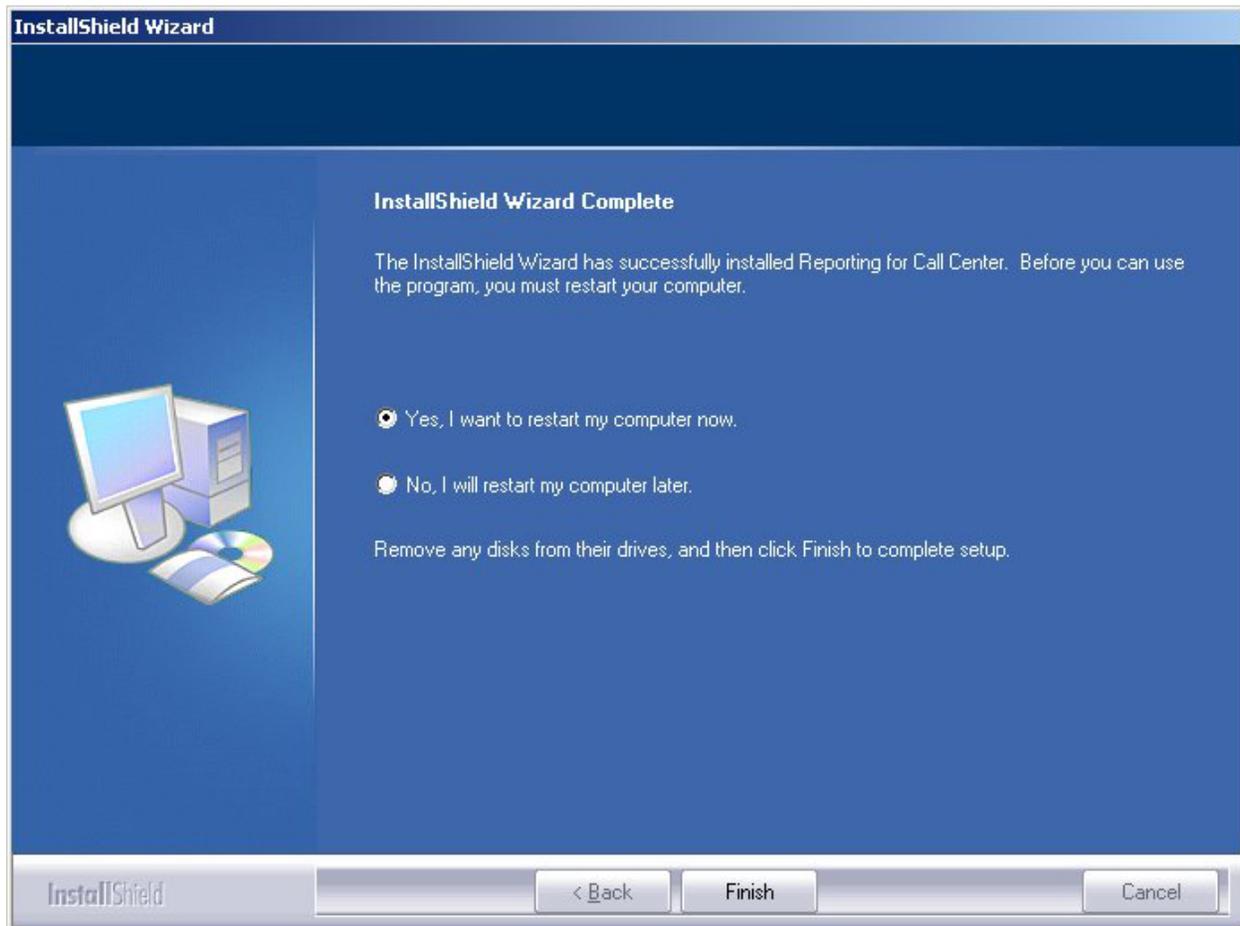
Le message suivant apparaît ensuite (figure 13).



**Figure 13 : Message sur l'installation de Java**

Cette boîte vous informe que l'installation de Java Runtime est en cours. (L'application Java Runtime n'est pas installée dans les mêmes dossiers que Reporting for Call Center de Nortel Networks; elle est installée dans le dossier \program Files\Java sur le disque dur cible. Veuillez attendre.

La boîte de dialogue Installation Complete (installation terminée) apparaît ensuite (figure 14).



**Figure 14 : Boîte de dialogue Installation Complete (installation terminée)**

Vous devez redémarrer votre ordinateur hôte d'Internet pour que Reporting for Call Center de Nortel Networks puisse fonctionner correctement.

Si vous voulez redémarrer votre ordinateur à la fin de l'installation, cliquez sur le bouton radio **Yes, I want to restart my computer now** (oui, je veux redémarrer mon ordinateur maintenant), puis cliquez sur le bouton **Finish** (terminer).

Pour terminer l'installation sans redémarrer votre ordinateur à ce moment, cliquez sur le bouton radio **No, I will reboot my computer later** (non, je redémarrerai mon ordinateur plus tard), puis cliquez sur le bouton **Finish** (terminer).

## Administration

## 4

### Ouverture de session

Dans Internet Explorer, entrez l'adresse URL pour obtenir la page Login (ouverture de session) qui permet d'accéder aux pages Web de votre application Reporting for Call Center de Nortel Networks.

L'adresse URL aura la forme suivante : <http://NameOfWebHostPC/RCC>.

*NameOfWebHostPC* doit être remplacé par le nom de réseau ou l'adresse IP de l'ordinateur hôte d'Internet.

Nota : Lorsque vous utilisez le navigateur de l'ordinateur hôte d'Internet, vous pouvez remplacer NameOfWebHostPC par «localhost».

Nota : Lorsque la page Login (ouverture de session) apparaît, vous pouvez l'ajouter à votre liste de favoris Internet. Pour ce faire, appuyez sur **Ctrl-D** dans Internet Explorer ou bien cliquez sur **Favorites** (favoris), **Add to favorites** (ajouter aux favoris).

Lorsque vous ouvrez une session, la page ci-dessous apparaît.

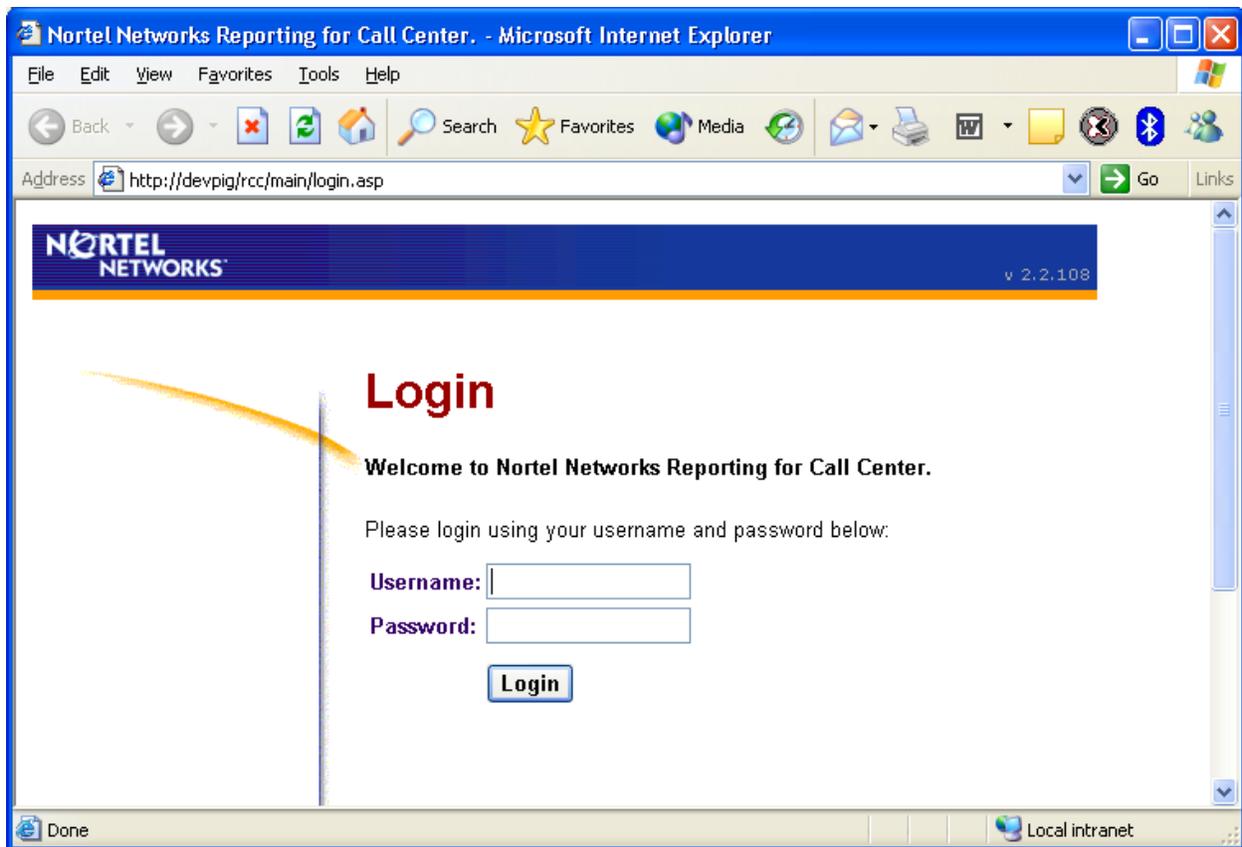
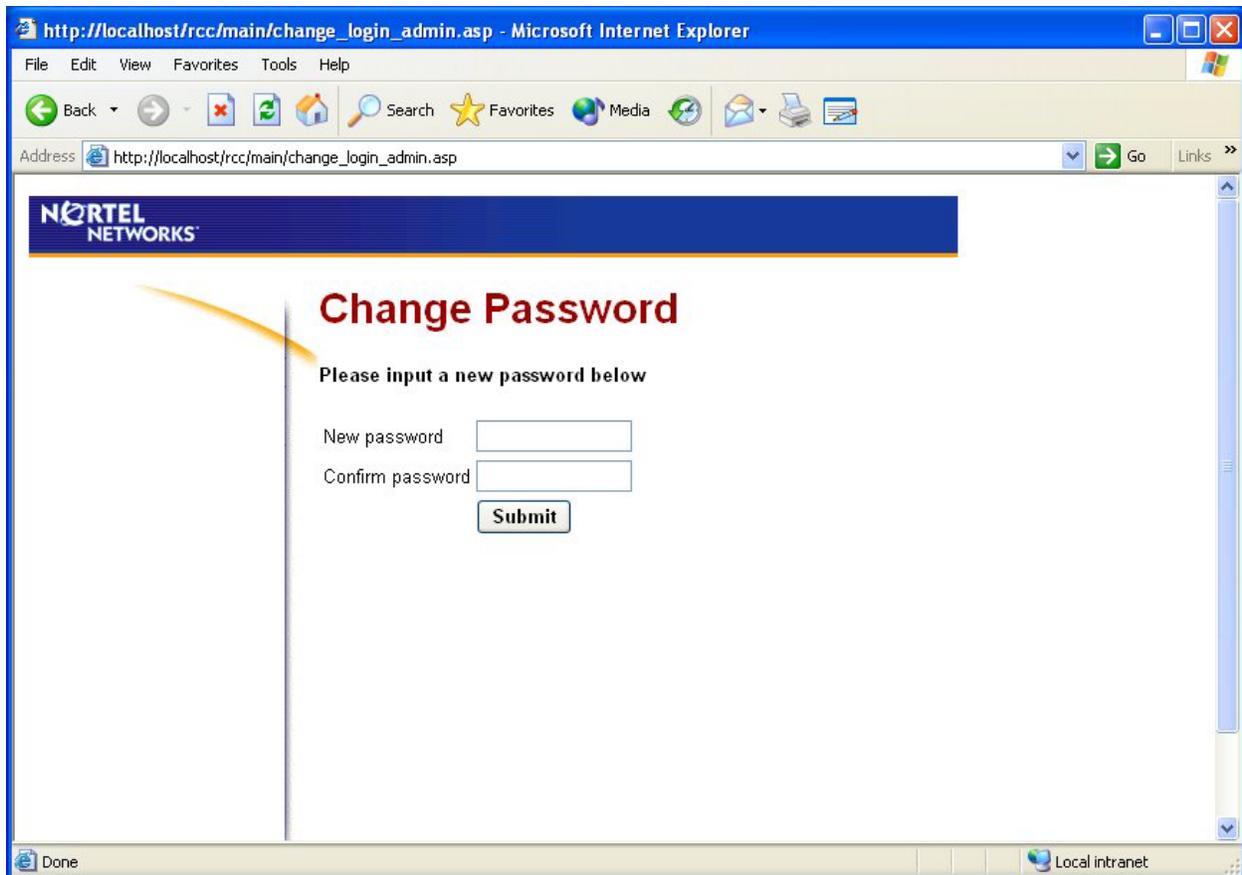


Figure 15 Page Login (ouverture de session)

Nota : Un coordinateur de système est déjà configuré pour vous, avec un mot de passe par défaut. Vous devrez changer ce mot de passe lors de votre première session.

Entrez le nom d'utilisateur **admin** et le mot de passe **0000**, puis cliquez sur le bouton Login (ouvrir une session). La page Change Password (modifier le mot de passe) apparaît, telle que montrée ci-dessous.

## Modification du mot de passe par défaut



**Figure 16 Page Change Password (modifier mot de passe)**

Choisissez un nouveau mot de passe. Il peut comporter de 1 à 10 caractères, y compris des majuscules, des minuscules et des chiffres. Choisissez n'importe quel mot de passe, excepté 0000. Entrez votre nouveau mot de passe dans le champ New Password (nouveau mot de passe), puis entrez-le à nouveau dans le champ Confirm password (confirmer le mot de passe).

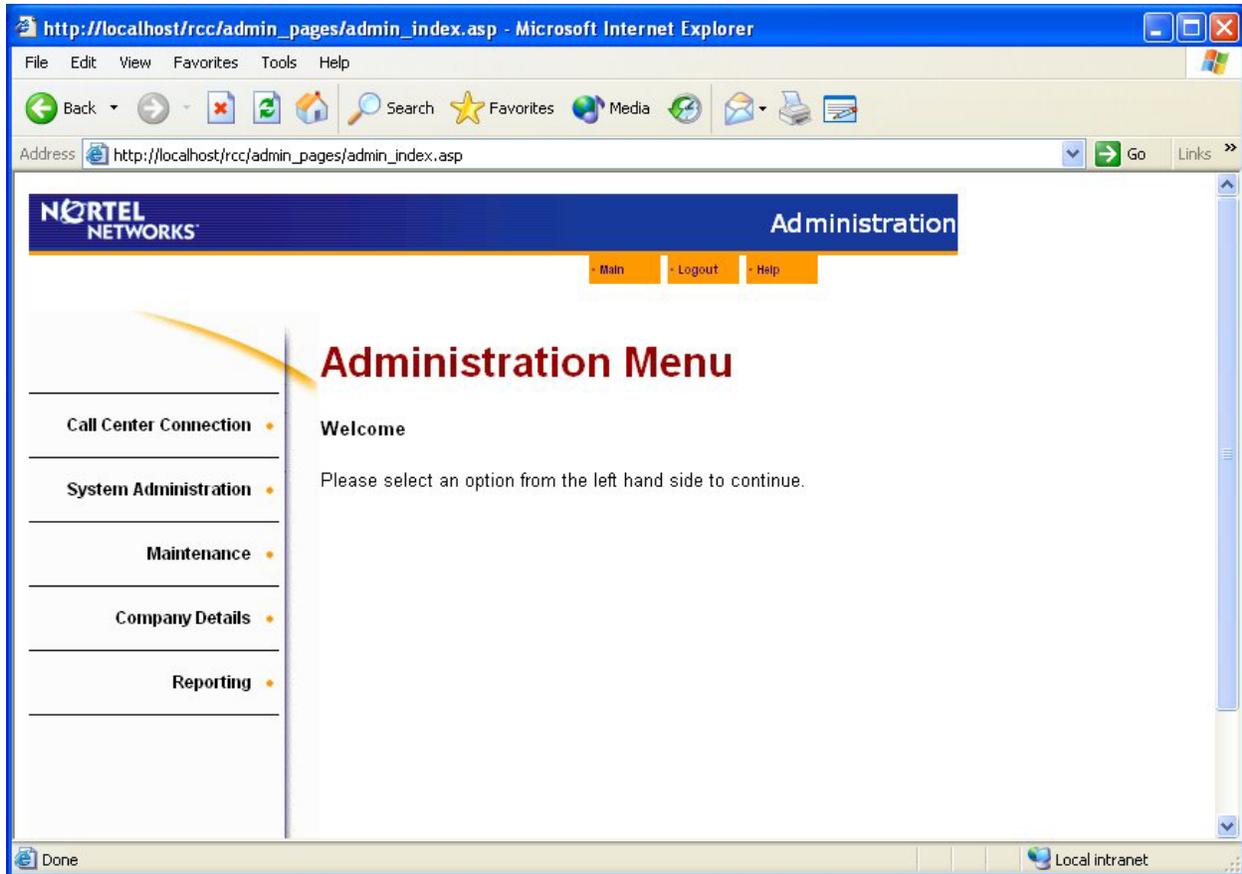
S'il y a une différence quelconque entre les deux mots de passe entrés, vous serez avisé que le mot de passe et la confirmation ne correspondent pas, et vous devrez entrer de nouveau votre mot de passe dans les deux champs.

Si vous avez entré correctement votre nouveau mot de passe dans les deux champs, la page Administration Menu (menu Administration) apparaît (voir ci-dessous).

## Menu Administration

La page Administration Menu (menu Administration) est la page qui apparaît lorsqu'un coordinateur ouvre une session (à moins qu'il n'ait ouvert la session avec le mot de passe par défaut 0000).

Nota : Pour vous rappeler que vous avez ouvert la session en tant que coordinateur, le mot «Administration» est affiché dans la partie droite de la barre bleue située en haut de chacune des pages Administration.



**Figure 17 Page Administration Menu (menu Administration)**

Les options accessibles sont affichées sur le côté gauche de la page. Elles sont décrites les unes après les autres ci-dessous.

### Call Center Connection

L'option Call Center Connection (connexion à Call Center) vous permet de préciser l'identificateur de réseau (adresse IP ou nom de réseau) de la plate-forme Call Center.

Lorsque vous sélectionnez l'option Call Center Connection (connexion à Call Center), la page Call Center Connection (connexion à Call Center) apparaît, telle que montrée ci-dessous.

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Call Center Connection' configuration page in the Nortel Networks Administration interface. The page title is 'Call Center Connection' and it includes a sub-header 'Administration v 2.2.110'. The main content area contains a form with the following fields and options:

- IP address/Network name :
- CCRS password :
- Confirm CCRS password :
- Connection Security : Use SSL
- Make historical data requests every : 5 Minutes (dropdown)
- Select an IP Address : [IP Address Not Selected] (dropdown)
- Wallboard and Real Time Refresh Interval : 1 (dropdown) Second(s)

Buttons for 'Submit' and 'Cancel' are located at the bottom of the form.

Figure 18 Page Call Center Connection (connexion à Call Center)

Entrez l'adresse IP ou le nom de réseau de la plate-forme Call Center. Si vous ne savez pas quoi entrer ici, consultez le coordinateur du réseau local de votre site.

!	<p>Lorsque vous entrez les détails de connexion pour l'ordinateur hébergeant le serveur de l'application CallPilot version 3.0, vous devez aussi spécifier le numéro de port pour lequel le serveur de l'application a été configuré. Pour cela, entrez l'adresse IP, deux-points, puis le numéro de port.</p> <p>Par exemple, si l'adresse IP est 10.1.1.150 et le numéro de port est 8079, l'entrée complète dans ce champ est 10.1.1.150:8079.</p> <p><b>Notez que le port par défaut est 8088.</b></p>
---	--

Lorsque Reporting for Call Center de Nortel Networks communique avec Call Center pour demander des données en temps réel ou des données de relevés chronologiques, il inclut un mot de passe à la demande de données. Cela permet à Call Center de vérifier si l'application qui demande les données est autorisée à les recevoir.

Ce mot de passe est défini dans Call Center, à l'aide de CallPilot Manager. Vous devez entrer ce même mot de passe dans le champ CCRS password (mot de passe du CCRS). Vous devez l'entrer ensuite dans le champ Confirm CCRS Password (confirmer le mot de passe du CCRS).

Nota : Le mot de passe du CCRS par défaut est «CCRS», mais il peut avoir été changé dans Call Center à partir de CallPilot Manager.

La case à cocher Connection Security (sécurité de la connexion) vous permet de spécifier si vous vous connectez à Call Center en utilisant SSL ou non. Par défaut, la case est cochée pour indiquer l'utilisation de SSL. Lorsque ce paramètre est modifié dans la plate-forme Call Center de manière à cesser l'utilisation de SSL, vous devez aussi décocher cette case de manière à interrompre l'utilisation de SSL. Ceci est un paramètre avancé pour lequel la valeur par défaut est habituellement conservée.

Si vous modifiez le paramètre Connection Security (sécurité de la connexion), un message contextuel apparaît pour vous indiquer qu'il est nécessaire de redémarrer votre ordinateur hôte d'Internet pour activer les paramètres.

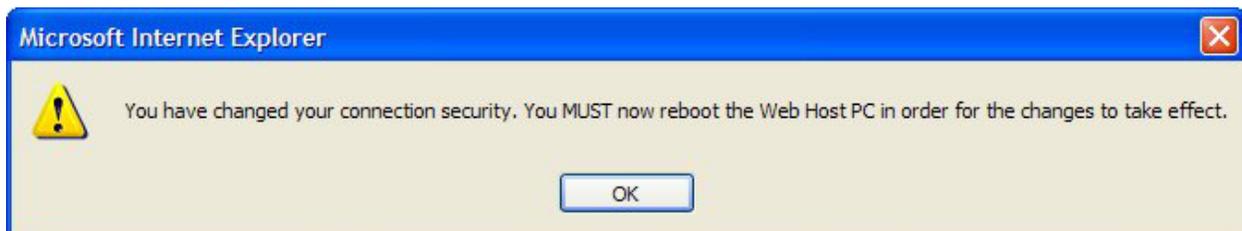


Figure 19 Message relatif au redémarrage suite à une modification du paramètre de sécurité de la connexion

Comme l'indique le message ci-dessus, vous **devez** fermer les applications ouvertes et redémarrer l'ordinateur hôte d'Internet pour permettre aux modifications effectuées de prendre effet.

Le menu déroulant Make Data Request Every (faire une demande de données toutes les) vous permet de préciser à quelle fréquence l'ordinateur hôte d'Internet doit communiquer avec Call Center pour obtenir des données de relevé. Ce paramètre est habituellement défini à 15 minutes.

Le champ Select An IP Address (sélectionner une adresse IP) vous permet de sélectionner l'adresse IP (carte d'interface réseau) à utiliser pour communiquer avec les afficheurs muraux. Lorsque l'ordinateur hôte d'Internet possède plusieurs adresses IP (parce qu'on y a configuré plusieurs cartes d'interface réseau), le menu déroulant contient toutes les adresses configurées pour cet ordinateur hôte d'Internet. Ceci vous permet de choisir la carte d'interface réseau à utiliser pour communiquer avec les afficheurs muraux. Les cartes d'interface réseau sont identifiées dans le menu déroulant par leur adresse IP de configuration.

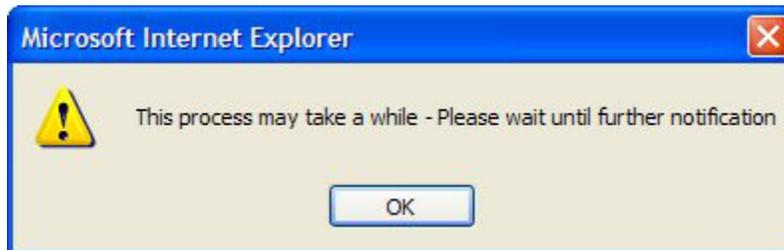
Vous devez sélectionner l'adresse IP configurée sur la carte d'interface réseau connectée au même réseau que les afficheurs muraux. Notez qu'il ne s'agit pas de l'adresse IP de l'afficheur mural – il s'agit de l'adresse IP configurée pour la carte d'interface réseau dans l'ordinateur hôte d'Internet.

	<p>Notez que lorsque vous ajoutez une nouvelle carte d'interface réseau ou tout autre type de composant de réseau, par exemple un dispositif Bluetooth USB, ou lorsque vous réactivez une carte d'interface réseau désactivée, vous devez redémarrer l'ordinateur hôte d'Internet afin de permettre la détection du nouveau dispositif et son affichage dans le menu déroulant Select An IP Address (sélectionner une adresse IP).</p>
---	--

En dernier lieu, sélectionnez l'intervalle d'actualisation des afficheurs muraux et des écrans Real Time; les deux options disponibles sont 1 seconde (valeur par défaut) et 3 secondes.

	<p>Notez que ce paramètre n'influe que sur l'intervalle d'actualisation des affichages. Les données relatives aux afficheurs muraux et aux écrans Real Time sont recalculées toutes les secondes et, si vous choisissez un intervalle d'actualisation de 3 secondes, vos affichages sont régénérés toutes les 3 secondes mais vos données sont néanmoins recalculées toutes les secondes.</p>
---	---

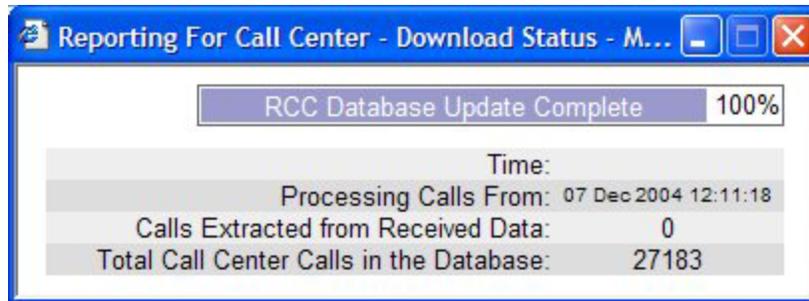
Si vous cliquez sur le bouton Submit (soumettre) de la page Call Center Connection (connexion à Call Center) (consultez la page 22 du Guide d'exploitation de l'application Reporting for Call Center), un message apparaît pour vous informer que le téléchargement des données pourrait prendre du temps, et pour vous demander de patienter jusqu'à notification.



**Figure 20** Message d'information sur le lancement du téléchargement de données

Lorsque vous cliquez sur le bouton OK, le message disparaît, et Reporting for Call Center demande de manière répétée des données historiques à l'application Call Center jusqu'à ce que la base de données de l'ordinateur hôte d'Internet soit à jour.

Une petite fenêtre apparaît ensuite pour vous permettre de suivre la progression du téléchargement auprès de Call Center.



**Figure 21 Fenêtre Download Status (état du téléchargement)**

Cette fenêtre vous informe de l'état du téléchargement en cours.

La ligne Percentage Completed (pourcentage terminé) indique la progression du téléchargement. Une fois l'application Reporting for Call Center installée, elle interroge Call Center pour obtenir les données accumulées par Call Center.

La valeur Time est la durée en heures, minutes et secondes du téléchargement en cours. Elle est actualisée à toutes les 9 ou 10 secondes.

Les données les plus anciennes qui sont stockées dans la base de données de Call Center définissent le point de départ du téléchargement, tandis que la date du jour définit son point d'arrêt. La fonction de téléchargement doit demander à Call Center des données pour chacun des jours de la période visée par le téléchargement. La ligne Percentage Completed (pourcentage terminé) indique la progression du téléchargement du point de vue de la *durée* du téléchargement, et non pas du point de vue du nombre d'appels.

Par exemple, si la valeur correspondant au pourcentage terminé est de 50 % et que le nombre Calls Extracted from Received Data (appels extraits des données reçues) est de 125, ces valeurs n'impliquent pas que le téléchargement terminé totalisera 250 appels. Ces valeurs indiquent simplement que le téléchargement est rendu à 50 % de sa durée et que les données relatives à 125 appels ont été téléchargées.

La ligne Total Call Center Calls in the Database (total des appels Call Center dans la base de données) indique le nombre total d'appels stockés dans la base de données de l'ordinateur hôte d'Internet, ce qui inclut le nombre d'appels extraits à partir des données reçues.

Nota : Le temps nécessaire au téléchargement des données historiques à partir de Call Center et à leur stockage dans la base de données de l'ordinateur hôte d'Internet dépend d'une part de la durée pendant laquelle Call Center a enregistré des données historiques avant sa connexion à l'ordinateur hôte d'Internet, et d'autre part du volume d'appels que traite l'application Call Center.

En général, 30 000 appels nécessitent de 6 à 18 heures, selon le débit de transmission de votre réseau et la vitesse de votre ordinateur hôte d'Internet.

***Vous pouvez utiliser votre ordinateur normalement pendant le téléchargement, mais vous ne pouvez pas le redémarrer ou le mettre hors tension.***

Une fois le téléchargement terminé, un message vous informera de la fin de celui-ci.

Nota : Si vous avez remplacé la page Web du navigateur par une page autre que la page Call Center Connection (connexion à Call Center), ou si vous avez fermé le navigateur, vous ne recevrez pas le message vous indiquant que le téléchargement est terminé. Le

téléchargement des données se terminera comme prévu et vous en serez informé par la fenêtre Download Status (état du téléchargement), mais le navigateur ne fera apparaître aucun message.

Nota : Si, une fois le téléchargement terminé, la page du navigateur a expiré, il ne s'agit pas d'une situation d'erreur. L'application Internet Information Services (IIS) de Microsoft est en effet configurée de telle façon que les pages Web se ferment au bout d'un certain délai prédéterminé. Le téléchargement des données se terminera comme prévu et vous en serez informé par la fenêtre Download Status (état du téléchargement), mais le navigateur ne fera apparaître aucun message.

## Administration du système

En sélectionnant l'option System Administration (administration du système) vous ferez apparaître la page System Administration Menu (menu d'administration du système) ci-dessous.

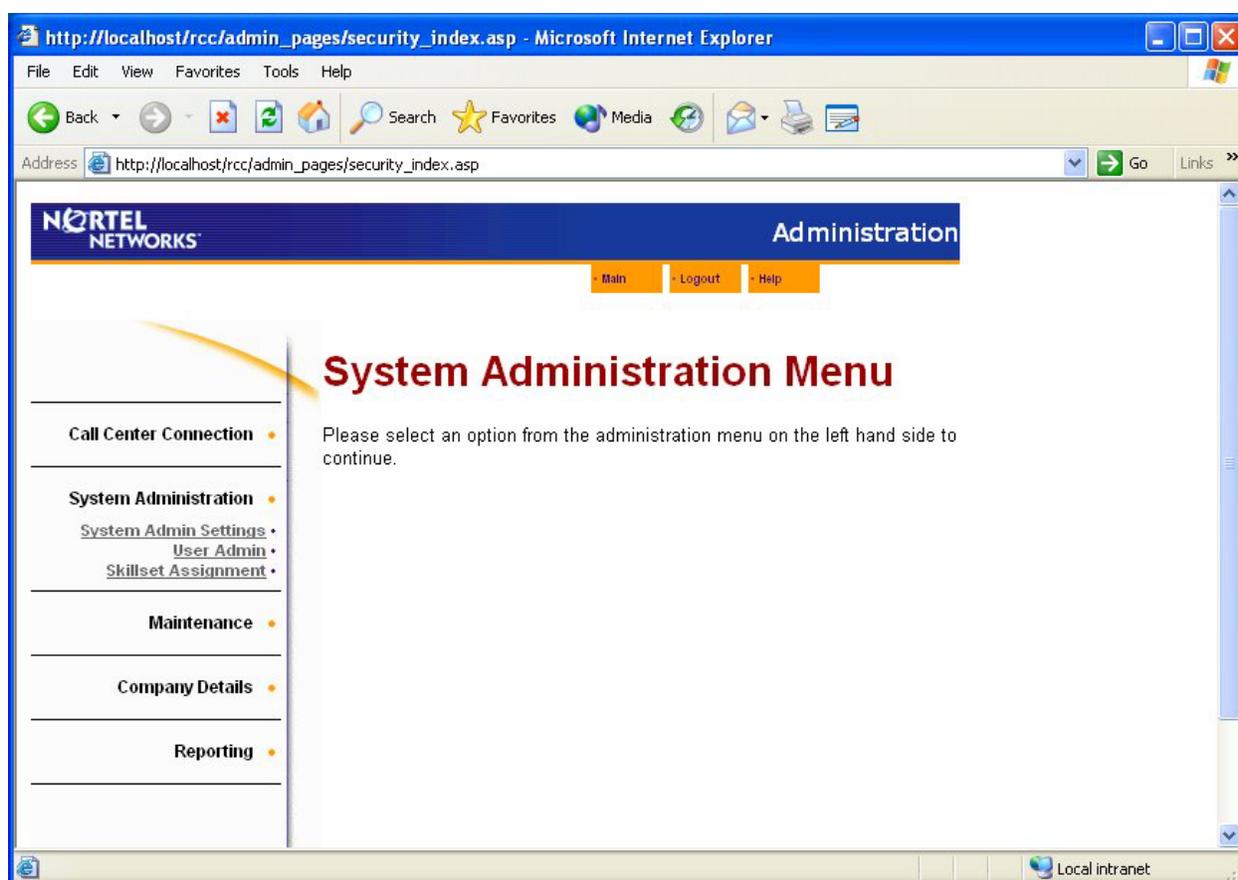


Figure 22 Page System Administration Menu (menu d'administration du système)

Le menu d'administration du système vous permet de :

- Changer le nom d'utilisateur et le mot de passe par défaut du coordinateur de Reporting for Call Center de Nortel Networks.
- Créer des utilisateurs.
- Attribuer des niveaux de compétences à ces utilisateurs.

### Paramètres d'administration du système

Nota : Cet utilitaire vous permet de modifier les paramètres qui s'appliquent au coordinateur unique déjà prédéfini dans Reporting for Call Center de Nortel Networks.

Vous NE DEVEZ PAS utiliser l'utilitaire pour modifier le nom d'utilisateur et le mot de passe des autres utilisateurs qui ont été configurés en tant que coordinateurs. Pour modifier les détails qui s'appliquent à ces coordinateurs, utilisez plutôt la fonction User Admin Edit (modifier l'administration des utilisateurs), décrite à la page 39.

À la page System Administrator (coordinateur du système), vous pouvez modifier le nom du coordinateur du système, son mot de passe ou les deux. Vous devez dans ce cas entrer le mot de passe du coordinateur actuel du système pour confirmer que vous disposez effectivement du droit d'apporter ces modifications.

En sélectionnant l'option System Admin Settings (paramètres de coordinateur du système) vous ferez apparaître la page de détails System Administrator (coordinateur du système) ci-dessous.

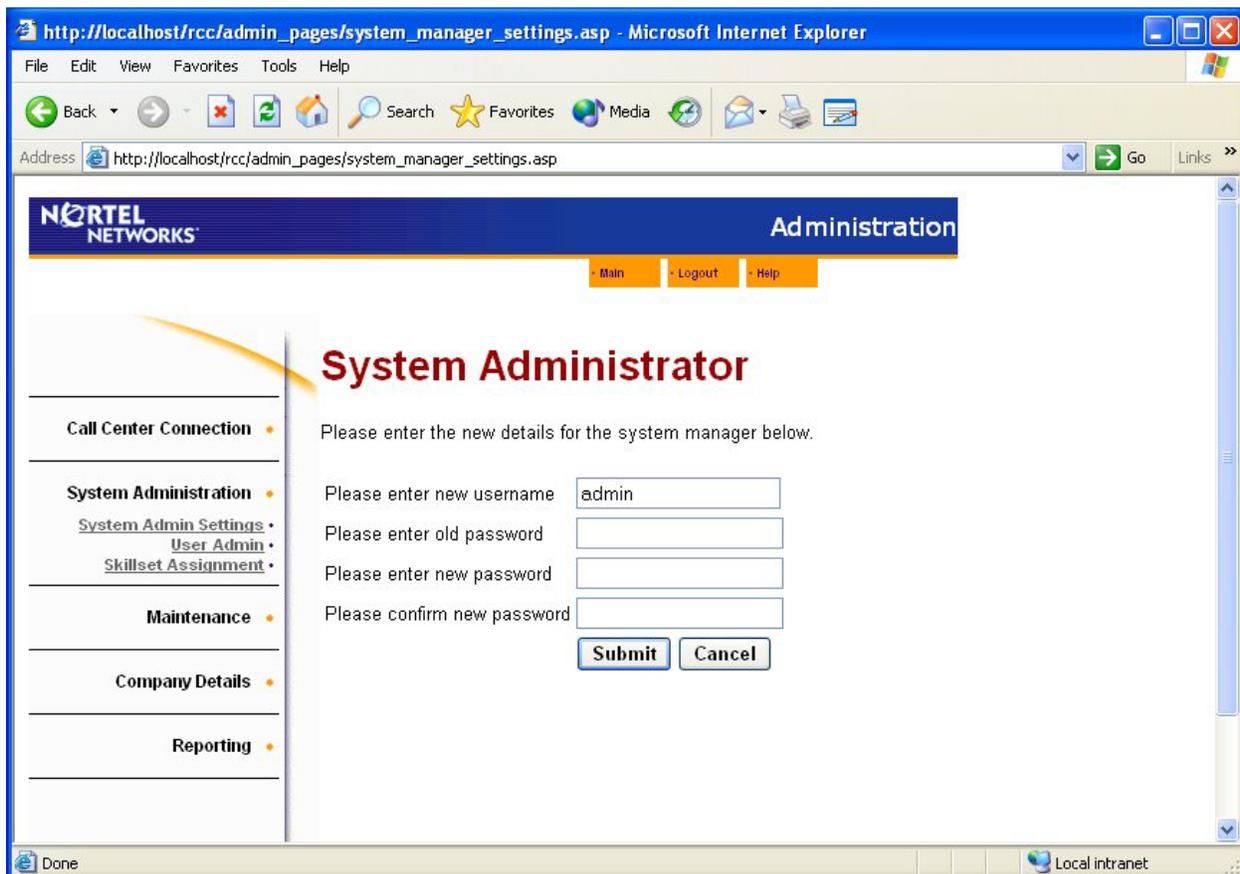


Figure 23 Page de détails System Administrator (coordinateur de système)

Pour modifier le nom du coordinateur du système, entrez le nouveau nom dans le champ Username (nom d'utilisateur), ainsi que le mot de passe actuel du coordinateur dans le champ Old password (ancien mot de passe).

Pour modifier le mot de passe, introduisez un nouveau mot de passe dans le champ New password (nouveau mot de passe), et confirmez celui-ci en l'introduisant à nouveau dans le champ Confirm new password (confirmer nouveau mot de passe). (Vous devez également entrer l'ancien mot de passe [c'est-à-dire le mot de passe actuel] dans le champ Old password [ancien mot de passe].)

Une fois les modifications souhaitées apportées, cliquez sur le bouton Submit (soumettre). Le système vous ramène alors à la page System Administration Menu (menu d'administration du système).

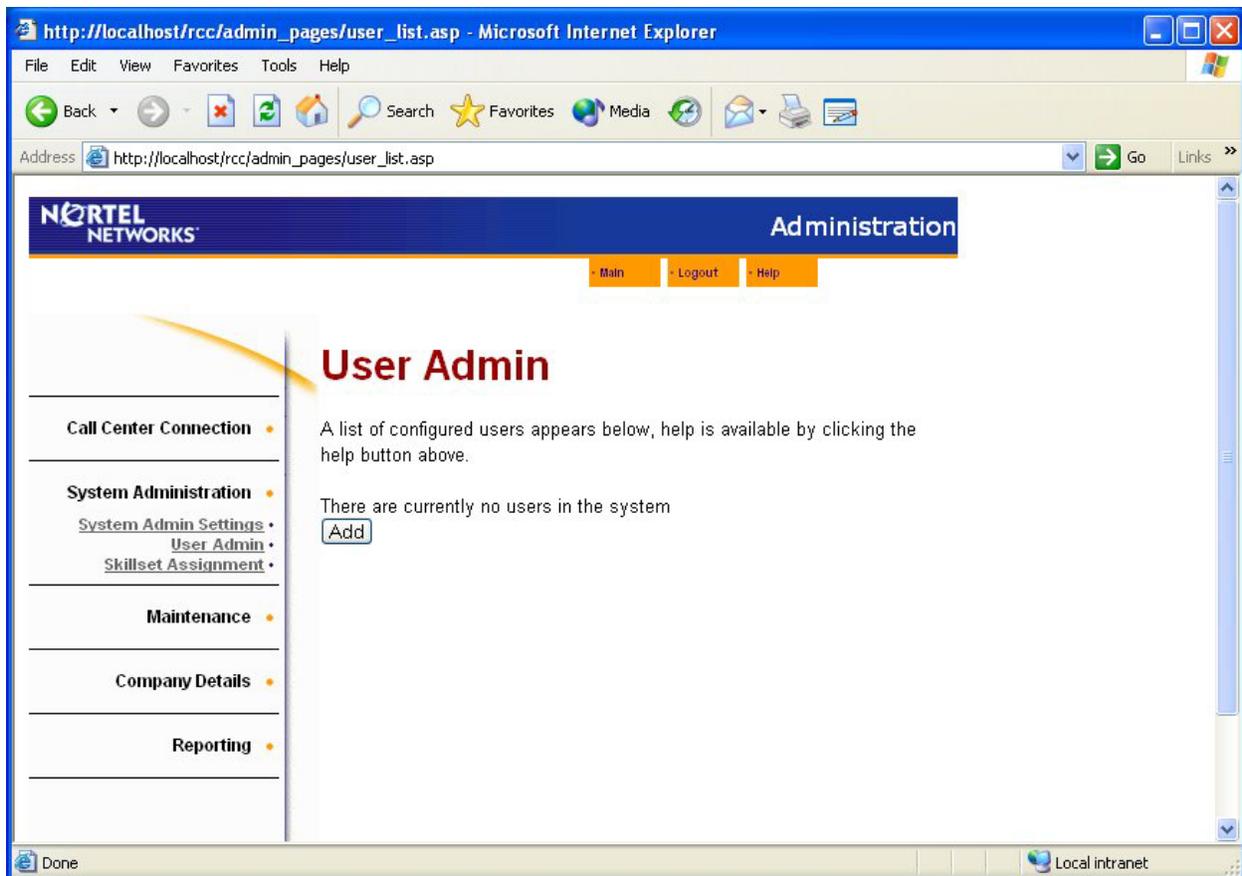
### **Administration des utilisateurs**

L'option User Admin (administration des utilisateurs) vous permet d'ajouter, de supprimer ou de modifier les paramètres d'un utilisateur ou de réinitialiser son mot de passe.

Nota : Un utilisateur n'est pas un préposé! Un utilisateur est une personne à laquelle vous voulez donner accès au système Reporting for Call Center de Nortel Networks, pour qu'il puisse surveiller les niveaux de compétences à l'aide des écrans Real Time et obtenir des relevés chronologiques sur ces niveaux de compétences.

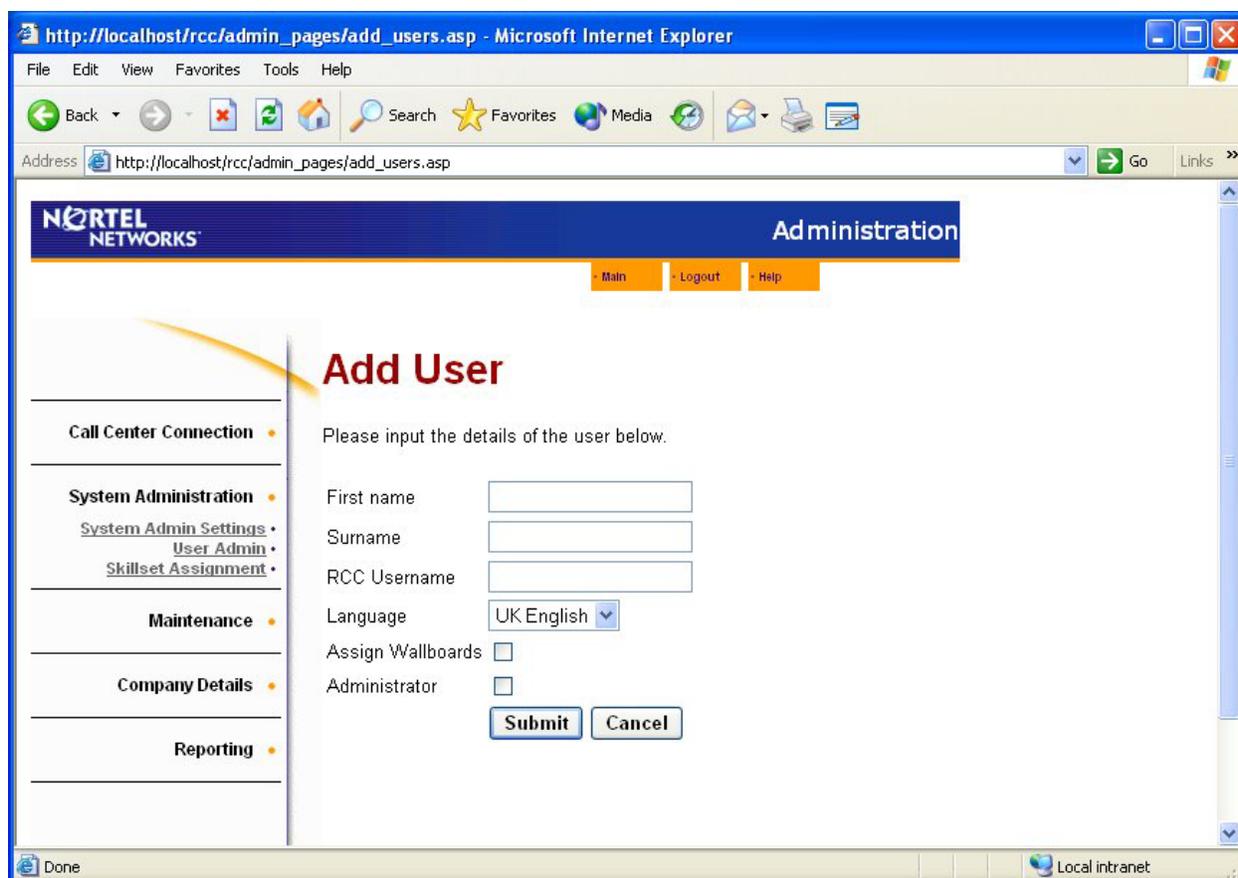
Il ne vous est pas nécessaire d'entrer tous vos préposés Call Center dans le système Reporting for Call Center de Nortel Networks (bien que vous pouvez le faire si vous le voulez). En règle générale, vous entrez les superviseurs des niveaux de compétences et d'autres membres du personnel de gestion qui doivent être informés du rendement de l'application Call Center.

Sélectionner l'option User Admin (administration des utilisateurs) fait afficher la page User Admin ci-dessous.



**Figure 24 Page User Admin (administration des utilisateurs)**

Lorsque cette page apparaît pour la première fois, aucun utilisateur n'est défini. Pour ajouter des utilisateurs, cliquez sur le bouton Add (ajouter). La page Add User (ajouter un utilisateur) apparaît, telle que montrée ci-dessous.



**Figure 25 Page Add User (ajouter un utilisateur)**

Cette page vous permet d'entrer les détails relatifs au nouvel utilisateur. Entrez le prénom et le nom de l'utilisateur, ainsi que le nom d'utilisateur dont il doit se servir pour ouvrir une session dans Reporting for Call Center de Nortel Networks. Vous pouvez également spécifier la langue préférée de l'utilisateur, qui sera la langue d'affichage des pages Web de Reporting for Call Center de Nortel Networks.

Enfin, vous pouvez spécifier si le nouvel utilisateur peut configurer des afficheurs muraux (liés aux niveaux de compétences qui lui sont attribués), et s'il est un utilisateur ordinaire ou un coordinateur.

Nota 1 : Un utilisateur ne doit être défini comme coordinateur que s'il devra définir et modifier des paramètres de configuration fondamentaux de Reporting for Call Center de Nortel Networks.

Nota 2 : Le mot de passe de tout nouvel utilisateur est défini par défaut comme étant 0000. Lors de sa première session sous Reporting for Call Center de Nortel Networks, le système lui demande de changer ce mot de passe.

Dans l'exemple donné ci-dessous, la nouvelle utilisatrice Mary Smith est ajoutée. Son nom d'utilisateur est MaryS, ses pages Web seront affichées en anglais et, bien qu'elle puisse configurer des afficheurs muraux correspondant aux niveaux de compétences qui lui ont été attribués, elle n'a pas le rôle de coordinateur à part entière.

### **Administration et autorisations des utilisateurs**

Le coordinateur du système, les utilisateurs ayant le rôle de coordinateurs, les utilisateurs responsables des attributions relatives aux afficheurs muraux et aux utilisateurs ordinaires possèdent des capacités d'administration différentes en ce qui concerne les autres utilisateurs, l'attribution de niveaux de compétences et l'attribution d'afficheurs muraux.

#### Utilisateurs ordinaires (utilisateurs standard)

Il s'agit des utilisateurs créés sans que les cases Administrator (Coordinateur) ou Assign Wallboards (attribuer afficheurs muraux) ne soient cochées. Ces utilisateurs ne peuvent pas configurer les paramètres d'autres utilisateurs ni modifier leurs propres paramètres. Ils ne peuvent pas attribuer d'afficheurs muraux ni travailler avec ceux-ci. Les utilisateurs ordinaires ont accès uniquement aux niveaux de compétences qui leur ont été attribués par le coordinateur du système.

#### Utilisateurs pour lesquels la case Assign Wallboard (attribuer afficheurs muraux) est cochée (utilisateurs d'afficheurs muraux)

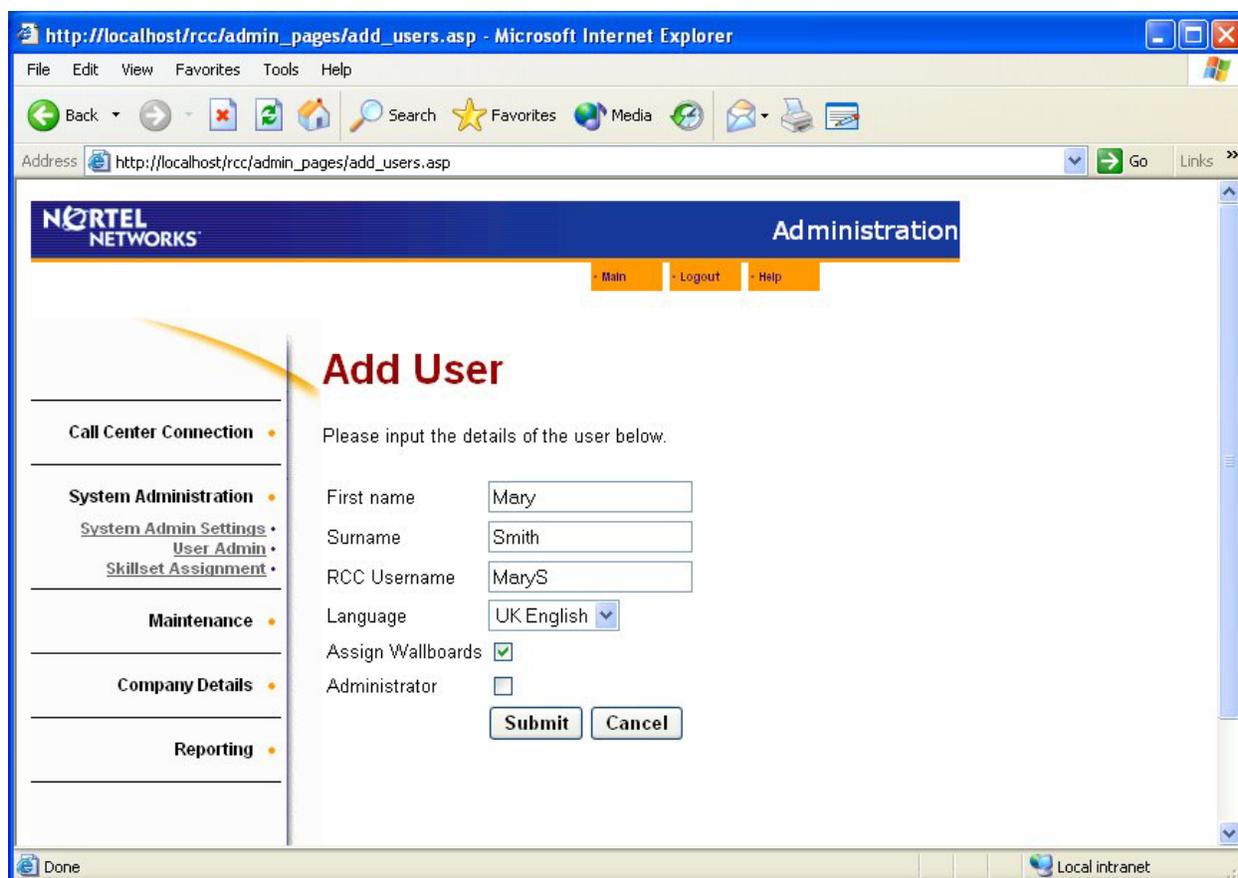
Il s'agit des utilisateurs créés sans que la case Administrator (coordinateur) ne soit cochée. Ces utilisateurs ne peuvent pas configurer les paramètres d'autres utilisateurs ni modifier leurs propres paramètres. Ils peuvent attribuer des afficheurs muraux et travailler avec ceux-ci. Les utilisateurs d'afficheurs muraux ont accès uniquement aux niveaux de compétences qui leur ont été attribués par le coordinateur du système.

#### Utilisateurs pour lesquels la case Administrator (coordinateur) est cochée (utilisateurs coordinateurs)

Il s'agit des utilisateurs créés avec la case Administrator (coordinateur) cochée. Ces utilisateurs peuvent exécuter des opérations de configuration et modifier les paramètres des autres utilisateurs, y compris créer des utilisateurs et leur attribuer des niveaux de compétences. Toutefois, ils ne peuvent pas modifier leurs propres paramètres, sauf pour ce qui est de la réinitialisation de leur mot de passe. Si la case Wallboard (afficheurs muraux) a été cochée lors de la création initiale de leur compte, ils peuvent aussi attribuer des afficheurs muraux et travailler avec ceux-ci. Les utilisateurs coordinateurs ont accès uniquement aux niveaux de compétences qui leur ont été attribués par le coordinateur du système.

#### Coordinateur du système

Il s'agit du compte du coordinateur par défaut créé lors de l'installation de Reporting for Call Center de Nortel Networks. Cet utilisateur jouit d'un plein accès au système et à toutes les options de configuration. Il peut créer, modifier et supprimer les paramètres des utilisateurs et il peut leur attribuer des niveaux de compétences. Il peut aussi réinitialiser le mot de passe des utilisateurs, y compris celui du coordinateur du système. Notez qu'il s'agit du seul utilisateur pouvant le faire. Le coordinateur du système a accès à tous les niveaux de compétences.



**Figure 26 Détails sur la nouvelle utilisatrice Mary Smith**

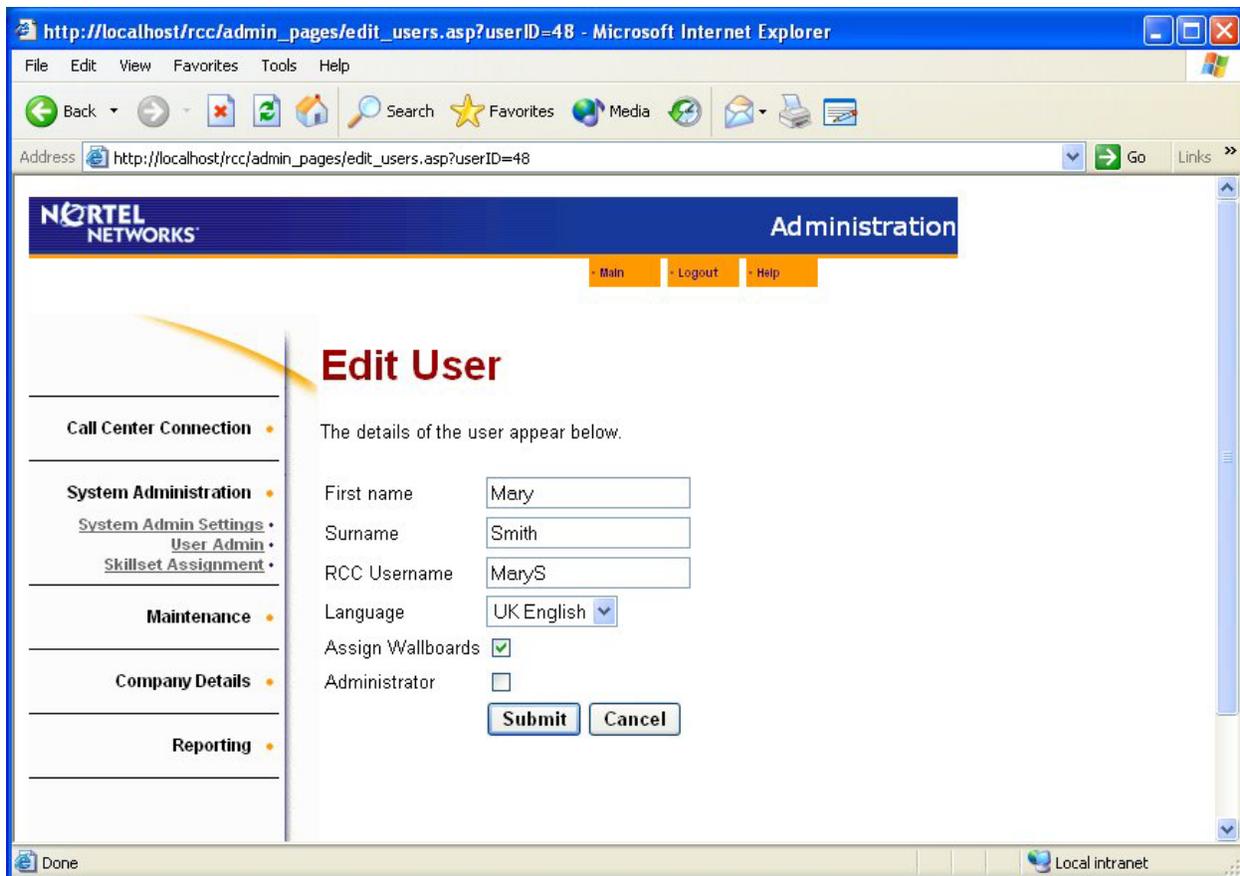
Lorsque vous avez terminé l'entrée des détails sur le nouvel utilisateur, cliquez sur le bouton Submit (soumettre), vous enregistrez ainsi les détails sur l'utilisateur nouvellement créé.

Une petite boîte de dialogue apparaît ensuite pour vous demander si vous désirez ajouter d'autres utilisateurs. Si vous choisissez d'ajouter d'autres utilisateurs, les champs de la page Add User (ajouter un utilisateur) se vident, et vous pouvez alors entrer les détails relatifs au nouvel utilisateur suivant. Si vous décidez de ne plus ajouter d'utilisateurs pour l'instant, le système vous ramène à la page User Admin (administration des utilisateurs).

L'utilisateur que vous venez d'ajouter figure maintenant dans la page User Admin (administration des utilisateurs). Des boutons sont affichés à côté des détails sur l'utilisateur. Ces boutons vous permettent de modifier les détails sur l'utilisateur, de supprimer complètement l'utilisateur, ou de réinitialiser son mot de passe à 0000, au cas où il l'aurait oublié.

Edit (modifier)

Ce bouton permet d'afficher la page Edit user (modifier un utilisateur), montrée ci-dessous.



**Figure 27 Page Edit User (modifier un utilisateur)**

Bien que cette page soit similaire à la page Add User (ajouter un utilisateur), les champs des détails sur l'utilisateur sont déjà remplis avec les données déjà enregistrées pour cet utilisateur.

Delete (supprimer)

Utilisez cette option pour supprimer complètement les détails sur un utilisateur.

Nota : Si vous supprimez un utilisateur et que vous changez d'avis par la suite, vous devrez rajouter cet utilisateur en vous servant de la page Add User (ajouter un utilisateur) et en entrant à nouveau les détails qui le concernent.

Lorsque vous cliquez sur le bouton Delete (supprimer), le système vous demande de confirmer que vous voulez effectivement supprimer cet utilisateur. Si vous ne désirez pas le supprimer, cliquez sur le bouton Cancel (annuler), et si vous voulez effectivement le supprimer, cliquez sur le bouton OK.

Dans les deux cas, le système vous ramène à la page User Admin (administration des utilisateurs). Cependant, les utilisateurs supprimés ne figurent plus dans la liste des utilisateurs configurés.

### Reset Password (réinitialiser mot de passe)

Grâce à ce bouton, vous pouvez réinitialiser le mot de passe d'un utilisateur pour le faire revenir à 0000. L'utilisateur doit donc, lors de sa prochaine ouverture de session, utiliser le mot de passe 0000, et il doit ensuite en définir un nouveau. Utilisez cette option dans le cas où un utilisateur modifie son mot de passe, puis l'oublie.

Lorsque vous cliquez sur le bouton Reset Password (réinitialiser mot de passe), le système vous demande de confirmer que vous voulez effectivement le réinitialiser pour cet utilisateur. Si vous ne désirez pas le réinitialiser, cliquez sur le bouton Cancel (annuler), et si vous voulez effectivement le réinitialiser, cliquez sur le bouton OK.

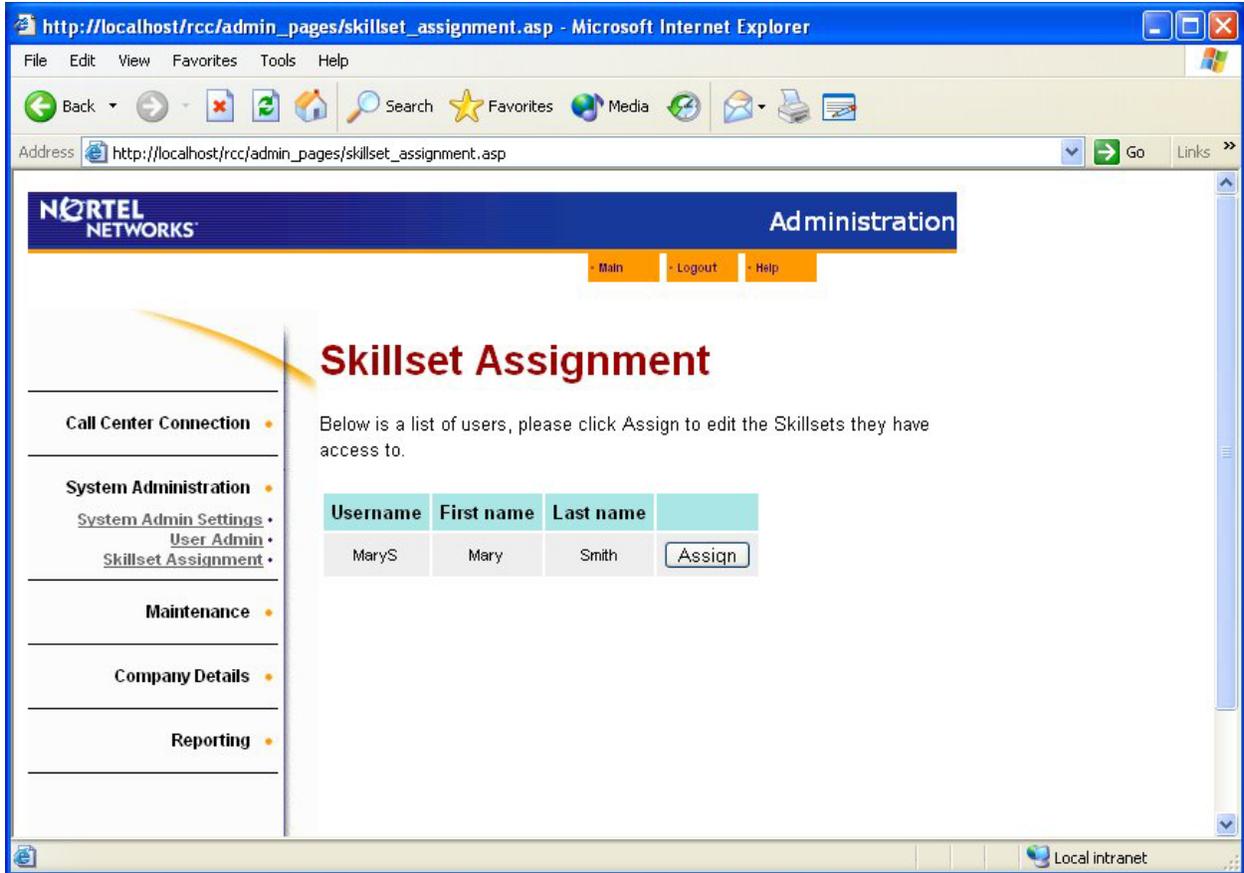
Dans les deux cas, le système vous ramène à la page User Admin (administration des utilisateurs). Notez que si vous avez décidé de réinitialiser le mot de passe d'un utilisateur donné, celui-ci doit utiliser 0000 en guise de mot de passe la prochaine fois qu'il ouvre une session. Le système l'invitera ensuite à entrer un nouveau mot de passe.

### **Attribution de niveaux de compétences**

Cette option vous permet d'attribuer des niveaux de compétences aux utilisateurs. En attribuant des niveaux de compétences à un utilisateur, vous lui permettez de consulter les données relatives à ceux-ci dans les écrans Real Time ainsi que d'obtenir des relevés chronologiques relatifs à ceux-ci.

Plusieurs niveaux de compétences peuvent être attribués à un même utilisateur, et un niveau de compétences en particulier peut être attribué à plusieurs utilisateurs.

L'option Skillset Assignment (attribution de niveaux de compétences) vous permet d'afficher la page Skillset Assignment, telle que montrée ci-dessous.



**Figure 28 Page Skillset Assignment (attribution de niveaux de compétences)**

Tous les utilisateurs configurés sont répertoriés dans cette page. Dans notre exemple, nous avons configuré une seule utilisatrice, Mary Smith. Un bouton Assign (attribuer) est affiché à côté de son nom. Le bouton Assign vous permet d'afficher la page Assigned Skillsets (niveaux de compétences attribués), telle que montrée ci-dessous.

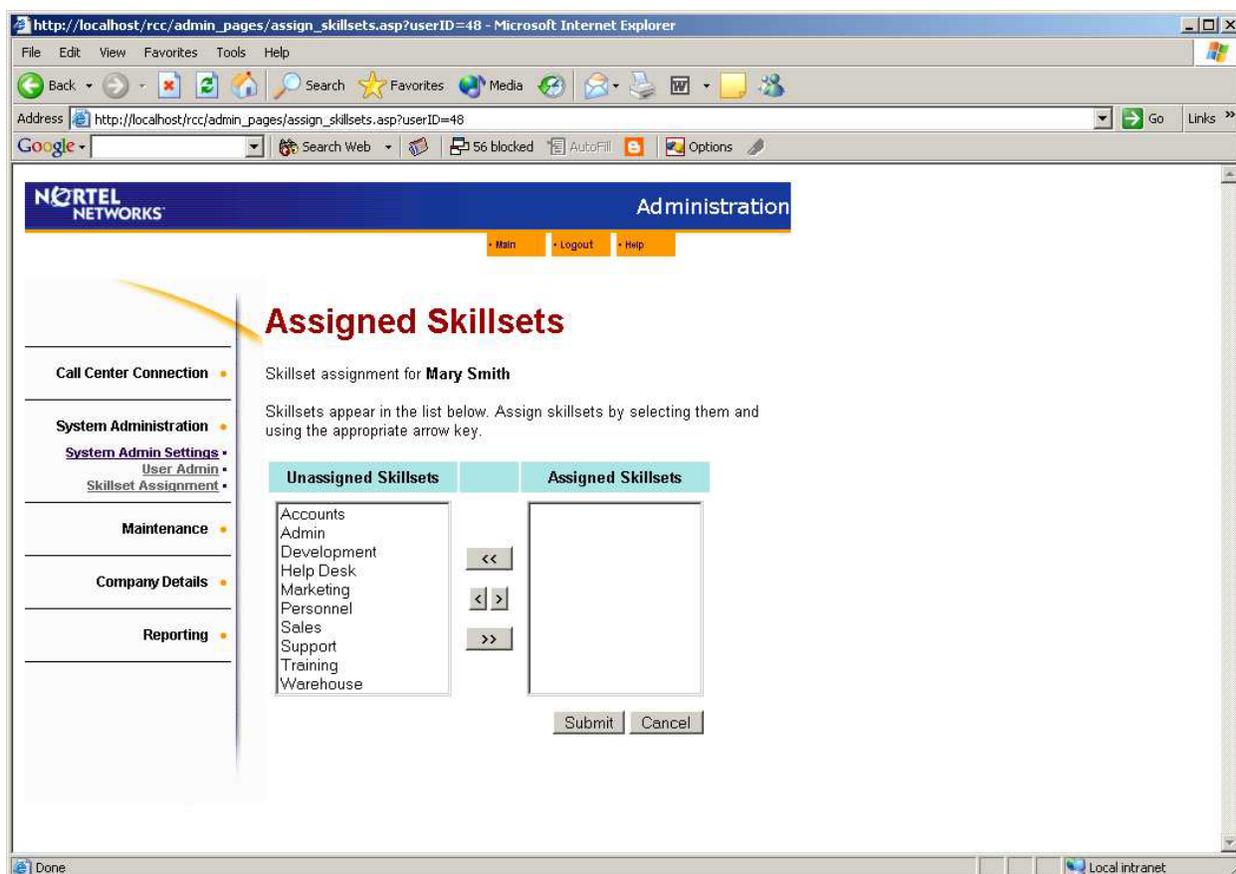


Figure 29 Page Assigned Skillsets (niveaux de compétences attribués)

Nota 1 : Les noms de niveaux de compétences affichés ne sont donnés qu'à titre d'exemple. Votre exemplaire de Reporting for Call Center de Nortel Networks affichera les noms de niveaux de compétences que vous avez définis dans Call Center à l'aide de Call Pilot Manager.

Nota 2 : Les noms des niveaux de compétences sont automatiquement obtenus auprès de Call Center. Pour que ces noms puissent être affichés ici, votre exemplaire de Reporting for Call Center de Nortel Networks doit avoir préalablement établi une brève connexion avec Call Center.

Pour attribuer des niveaux de compétences, déplacez-les de la liste Unassigned Skillsets (niveaux de compétences non attribués) à la liste Assigned Skillsets (niveaux de compétences attribués).

Pour ce faire, mettez en surbrillance le nom du niveau de compétences que vous voulez attribuer (dans la liste Unassigned Skillsets [niveaux de compétences non attribués]) et cliquez sur le bouton >. Cela fait passer le niveau de compétences de la liste Unassigned Skillsets à la liste Assigned Skillsets (niveaux de compétences attribués).

Répétez cette action jusqu'à ce que vous ayez attribué tous les niveaux de compétences que vous voulez attribuer à cet utilisateur. Dans l'exemple ci-dessous, trois niveaux de compétences ont été attribués à l'utilisatrice Mary Smith : Development (développement), Sales (ventes) et Training (formation).

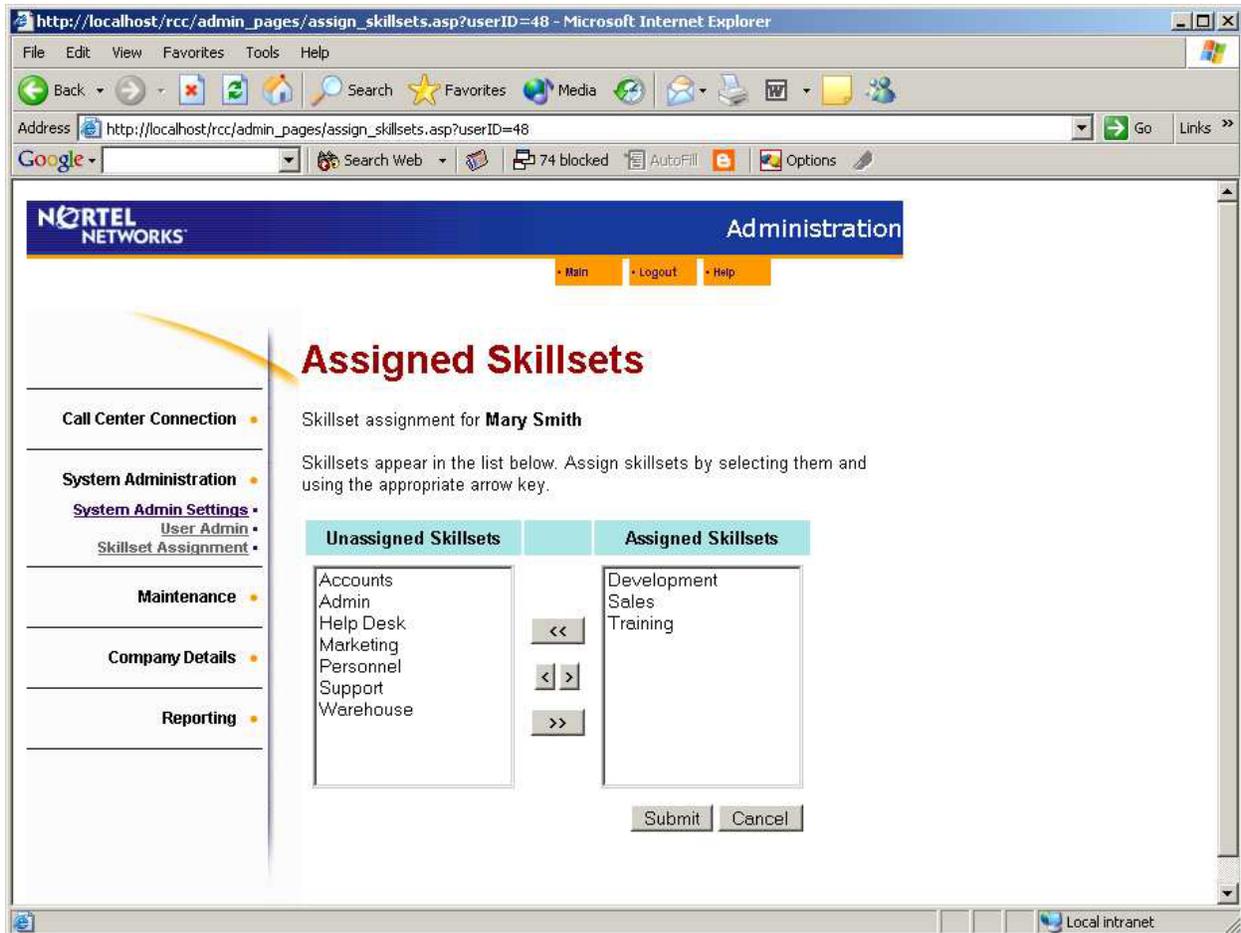


Figure 30 Niveaux de compétences attribués à l'utilisatrice Mary Smith

Pour retirer un niveau de compétences, mettez-le en surbrillance dans la liste Assigned Skillset (niveaux de compétences attribués) et cliquez sur le bouton < pour ramener le niveau de compétences en surbrillance dans la liste Unassigned Skillsets (niveaux de compétences non attribués).

Les boutons >> et << permettent d'attribuer ou de retirer tous les niveaux de compétences avec un seul clic de la souris.

Si vous maintenez la touche CTRL enfoncée et que vous cliquez sur plusieurs noms de niveaux de compétences, vous pouvez sélectionner plusieurs niveaux de compétences dans la liste Unassigned Skillsets (niveaux de compétences non attribués). Cliquez une seule fois sur le bouton > pour attribuer en une seule action tous les niveaux de compétences sélectionnés.

De la même manière, si vous maintenez la touche CTRL enfoncée et que vous cliquez sur plusieurs noms de niveaux de compétences, vous pouvez sélectionner plusieurs niveaux de compétences dans la liste Assigned Skillsets (niveaux de compétences attribués). Cliquez une seule fois sur le bouton > pour retirer en une seule action tous les niveaux de compétences sélectionnés.

Lorsque vous avez attribué à l'utilisateur les niveaux de compétences auxquels vous voulez qu'il ait accès, cliquez sur le bouton Submit (soumettre). Le système vous ramène à la page Skillset Assignment (attribution de niveaux de compétences).

### **Production de relevés**

L'option Reporting (production de relevés) vous permet d'afficher la page Main Menu (menu principal).

Cette page est celle que tous les utilisateurs ordinaires (c'est-à-dire ceux qui ne sont pas des utilisateurs coordinateurs) voient lorsqu'ils ouvrent une session.

Cette option permet à un coordinateur d'utiliser Reporting for Call Center de Nortel Networks comme s'il était un simple utilisateur, afin de consulter les écrans Real Time et d'accéder aux relevés chronologiques.

### **Maintenance**

L'option Maintenance (maintenance) vous permet de vérifier l'état du système et de lancer ou d'arrêter la consignment de la source des données XML.

Sélectionnez l'option Maintenance pour afficher la page Maintenance Menu (menu de maintenance), avec des options figurant sous l'en-tête principal (voir la figure ci-dessous).

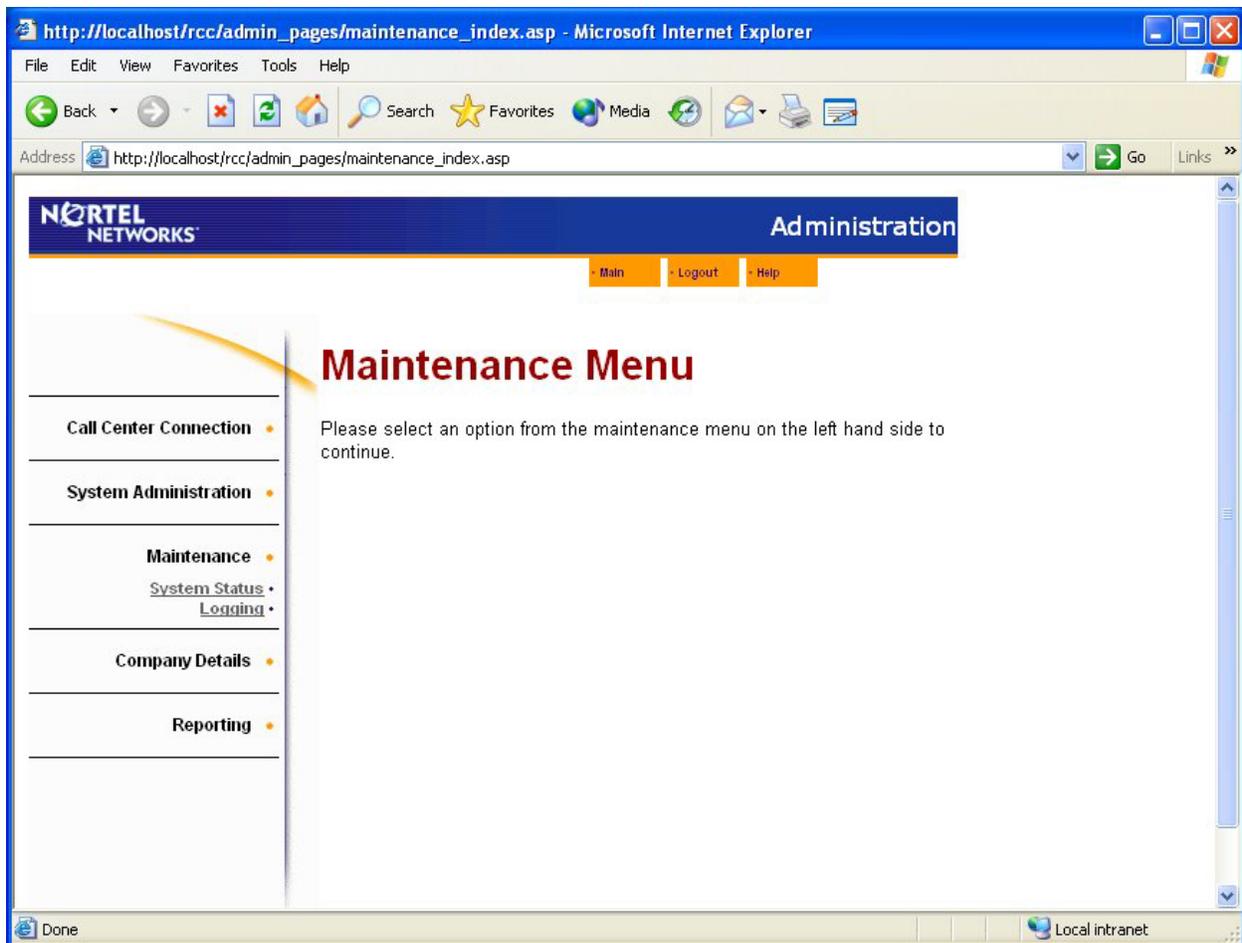


Figure 31 Page Maintenance Menu (menu de maintenance)

### État du système

L'option System Status (état du système) vous permet d'afficher la page System Status, telle que montrée ci-dessous.

The screenshot shows the 'System Status' page in the Nortel Networks Reporting for Call Centre Administration v 2.2.108. The page is viewed in Microsoft Internet Explorer. The address bar shows the URL: http://devpig/rcc/admin\_pages/system\_status.asp. The page features a navigation menu with 'Main', 'Logout', and 'Help' links. The main content area is titled 'System Status' and is divided into three sections:

- Web Server Details:** A table listing server information.
 

SERVER_NAME	devpig
SERVER_PORT	80
SERVER_PROTOCOL	HTTP/1.1
SERVER_SOFTWARE	Microsoft-IIS/5.1
HTTP_USER_AGENT	Mozilla/4.0 (compatible; MSIE 6.0; Windows NT 5.1; .NET CLR 1.0.3705; .NET CLR 1.1.4322)
PATH_TRANSLATED	C:\Program Files\Nortel Networks\Reporting for Call Center\Website\rcc\admin_pages\system_status.asp
REMOTE_ADDR	10.1.1.17
REMOTE_HOST	10.1.1.17
- RCC Database connection status:** A status box indicating 'Connection successful'.
- System Info:** A table listing system and application details.
 

Schema Version	1.1.1697.1
App Server Platform	Windows
App Server Version	0.0.1728.25557
Call Center Platform	CPL
Call Center Version	CPL_CC_30.00.58.16_09_23_2004

The left sidebar contains a navigation menu with the following items: Call Center Connection, System Administration, Maintenance (with sub-items System Status and Logging), Company Details, and Reporting.

Figure 32 Page System Status (état du système)

La page System Status (état du système) affiche diverses informations relatives à l'état courant de Reporting for Call Center de Nortel Networks.

En règle générale, vous n'aurez à consulter cette page que si le personnel de soutien vous le demande.

### Consignation

L'option Logging (consignation) vous permet d'afficher la page Logging Menu (menu de consignation), montrée ci-dessous.

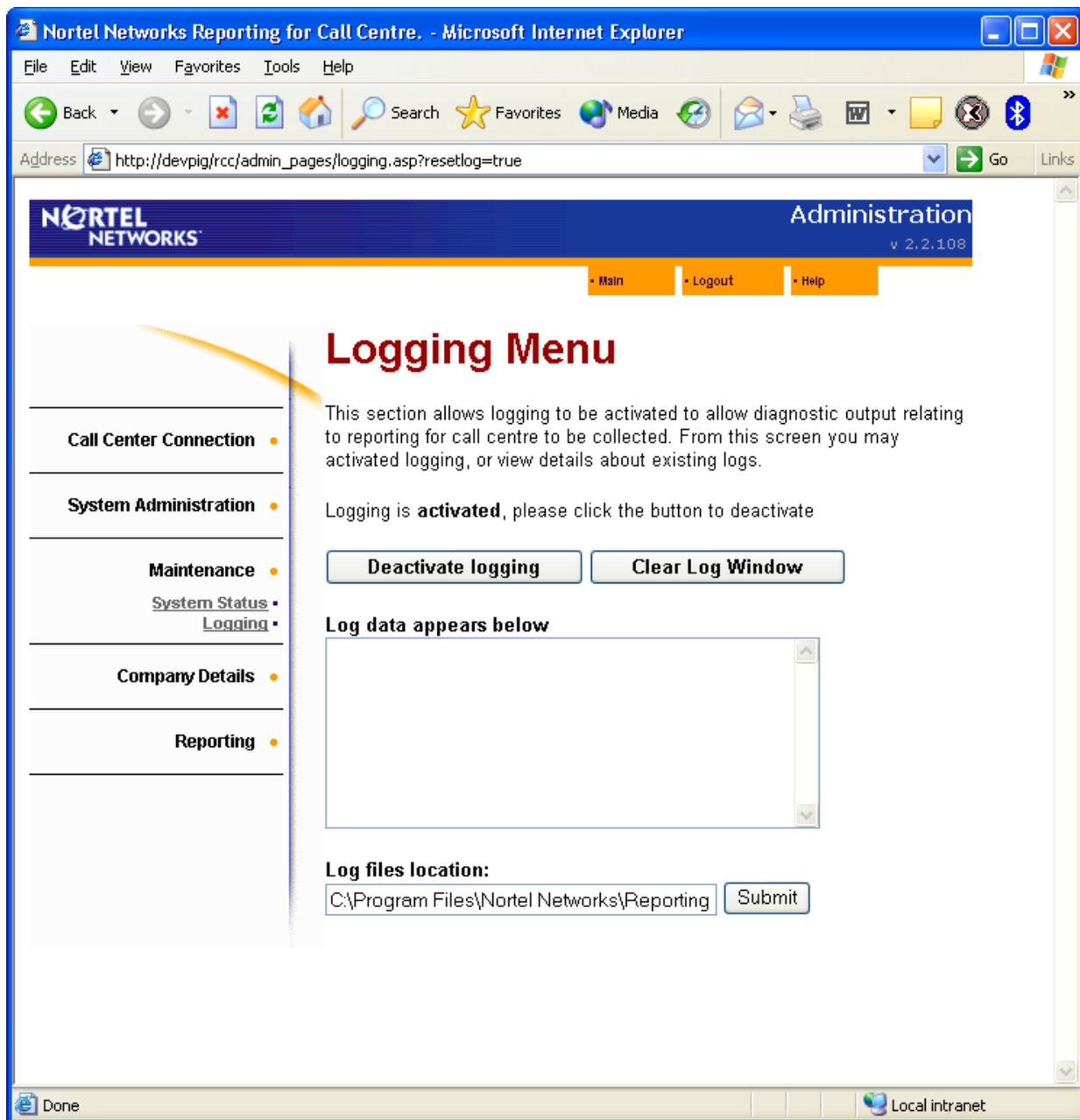


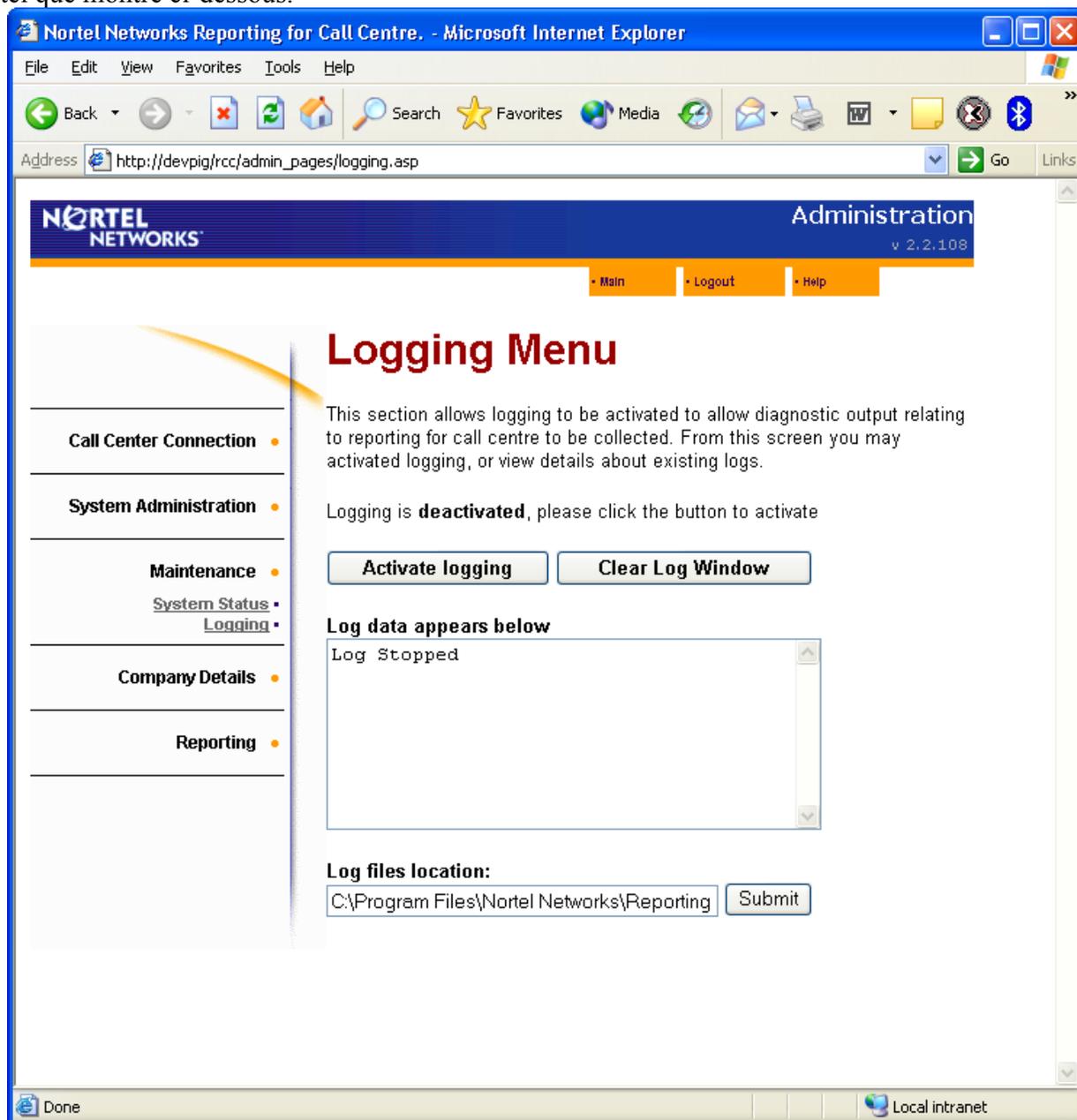
Figure 33 Page Logging Menu (menu de consignation)

La page Logging Menu (menu de consignation) comprend une fenêtre qui montre les informations relatives aux activités de consignation, ainsi que deux boutons. Lorsque l'application Reporting for Call Center de Nortel Networks fonctionne, elle compile continuellement des journaux de diagnostic.

La fenêtre Logging Menu (menu de consignation) vous permet de lancer ou d'arrêter l'élaboration d'un journal de diagnostic. Ce journal enregistre les données XML envoyées de Call Center à Reporting for Call Center de Nortel Networks. En règle générale, vous devez interrompre l'élaboration d'un journal que si le personnel de soutien vous le demande.

Le bouton Clear Log Window (vider la fenêtre de journal) efface tout le texte qui se trouve dans la fenêtre Log Data Window (fenêtre de consignation des données). Son utilisation n'a aucune incidence sur la consignation en cours.

Si la consignation des données XML est activée, le premier bouton est le bouton Deactivate Logging (désactiver la consignation). Si vous cliquez sur ce bouton, vous arrêtez la consignation, tel que montré ci-dessous.

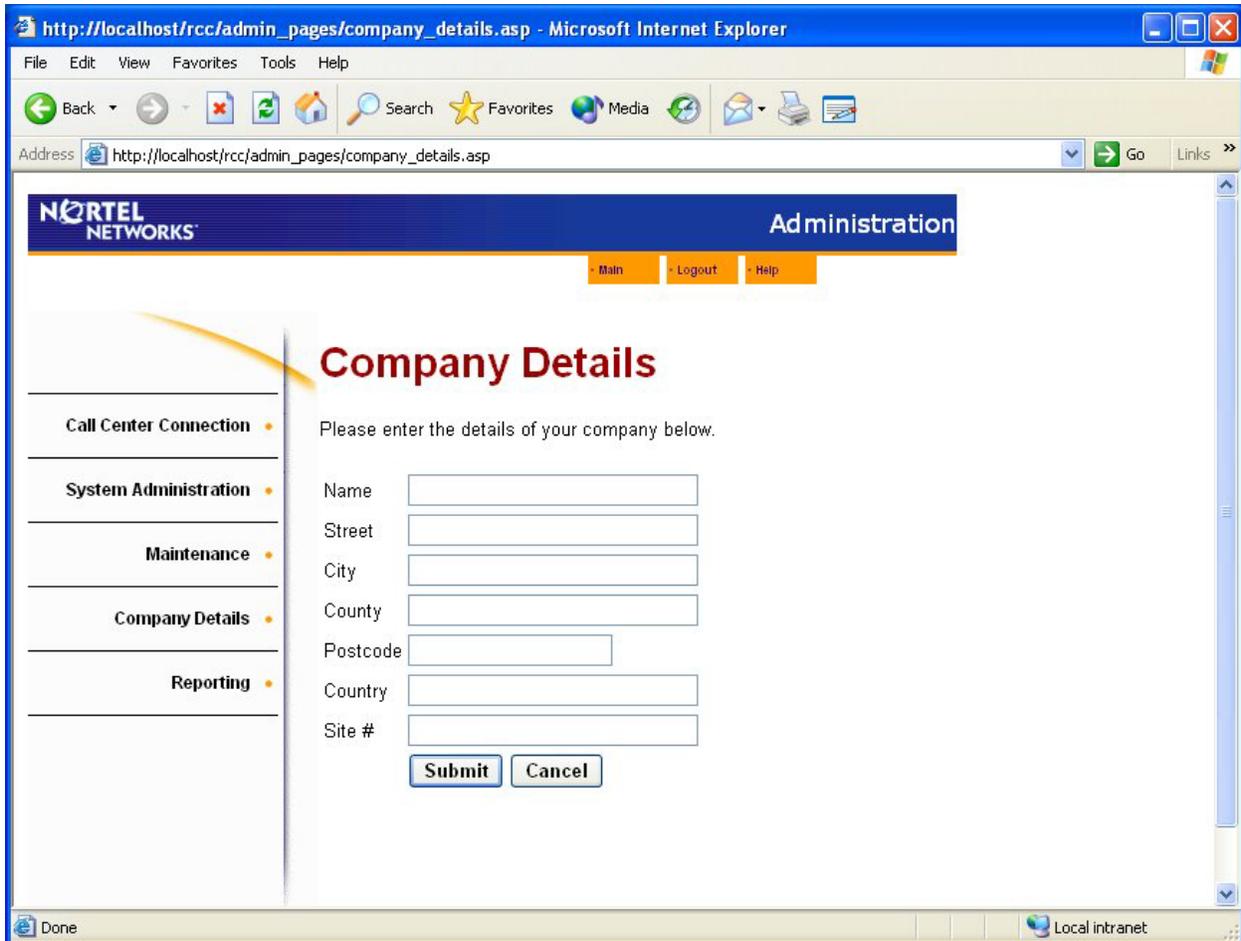


**Figure 34 Page Logging Menu (menu de consignation), lorsque la consignation est arrêtée**

Lorsque la consignation est arrêtée, ce bouton est renommé à Activate Logging (activer la consignation). Si vous cliquez sur ce bouton, vous lancez la consignation.

## Données propres à l'entreprise

L'option Company Details (données propres à l'entreprise) vous permet d'afficher la page Company Details, telle que montrée ci-dessous.



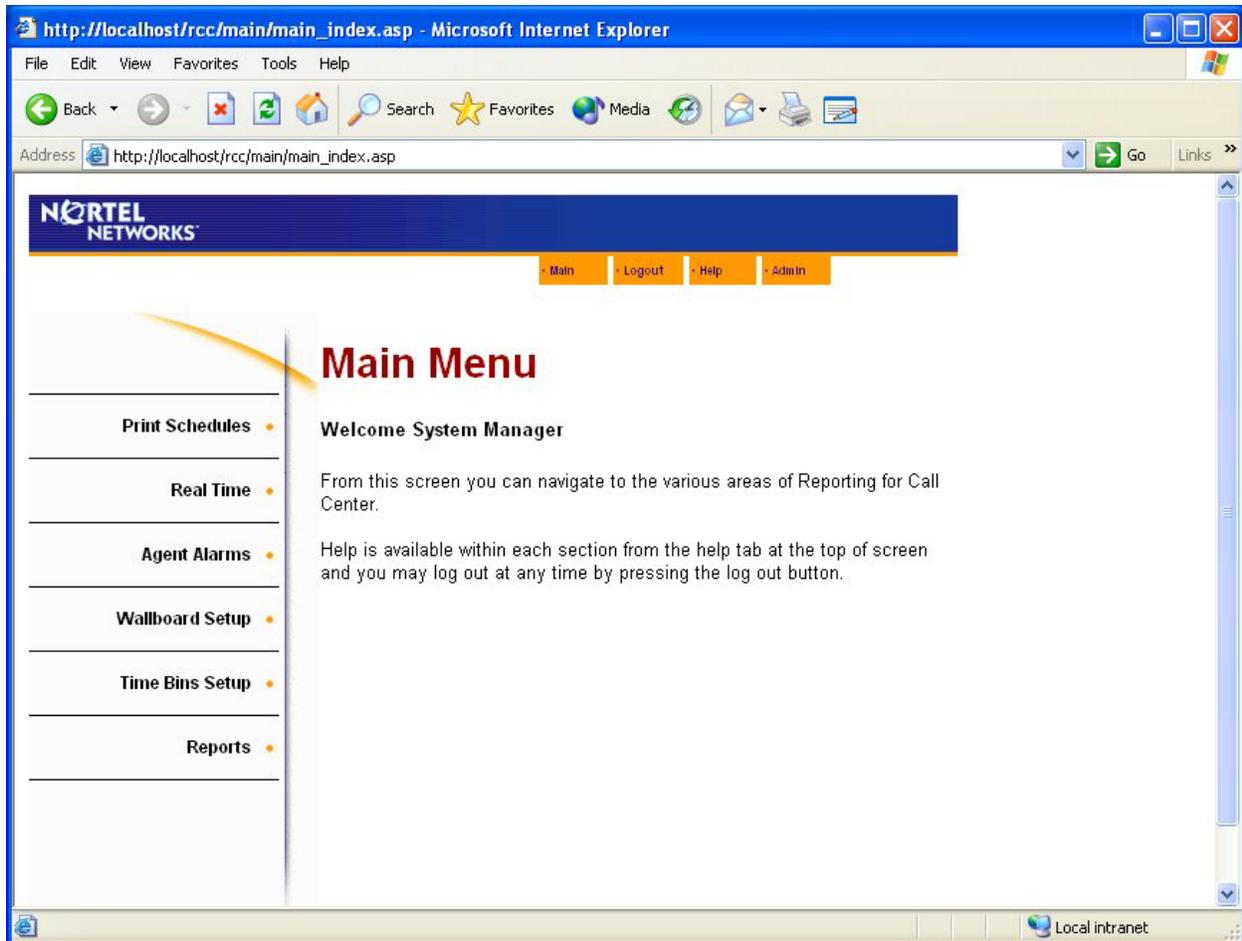
**Figure 35 Page Company Details (données propres à l'entreprise)**

Cette page vous permet d'entrer les données propres à votre entreprise ou à votre site.

Il n'est pas nécessaire de remplir cette page pour assurer le bon fonctionnement de Reporting for Call Center de Nortel Networks; elle permet tout simplement d'enregistrer le lieu où le logiciel est installé.

## Production de relevés

L'option Reporting (production de relevés) vous permet d'afficher la page Main Menu (menu principal), montrée ci-dessous.



**Figure 36 Page Main Menu (menu principal)**

Cette option vous permet d'utiliser l'application comme si vous aviez ouvert la session en tant qu'utilisateur. (Pour les utilisateurs qui ne sont pas coordinateurs, cette page est la première affichée lorsqu'ils ouvrent une session).

## Utilisation de Reporting for Call Center

## 5

### Ouverture de session

Dans Internet Explorer, entrez l'adresse URL pour obtenir la page Login (ouverture de session) qui permet d'accéder aux pages Web de votre application Reporting for Call Center de Nortel Networks.

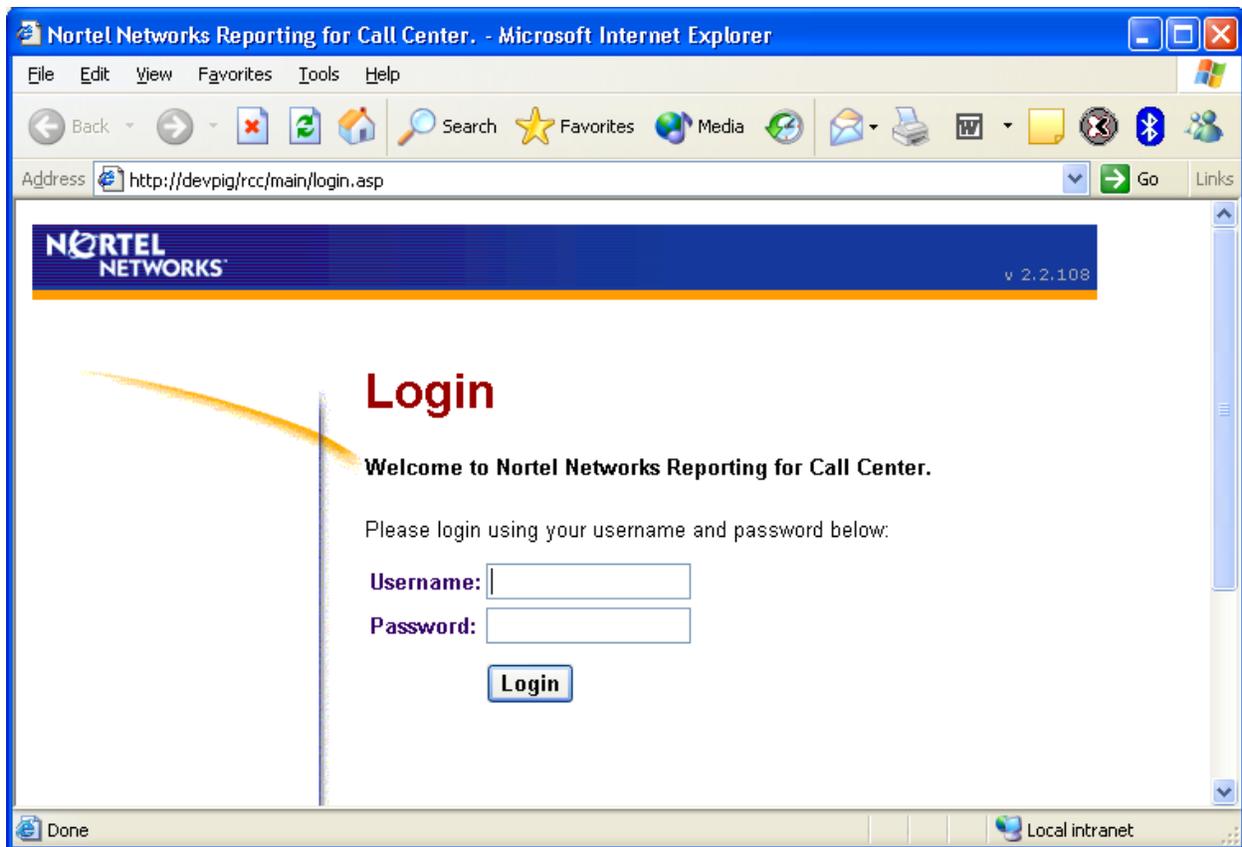
L'adresse URL aura le format suivant : <http://NameOfWebHostPC/RCC>.

*NameOfWebHostPC* doit être remplacé par le nom de réseau ou l'adresse IP de l'ordinateur hôte d'Internet.

Nota : Lorsque vous utilisez le navigateur de l'ordinateur hôte d'Internet, vous pouvez remplacer *NameOfWebHostPC* par «localhost».

Nota : Lorsque vous parvenez à la page Login (ouverture de session), vous pouvez ajouter ce site à votre liste de favoris Internet. Pour ce faire, une fois la page Login (ouverture de session) affichée, appuyez sur **Ctrl-D** dans Internet Explorer ou bien cliquez sur **Favorites** (favoris), **Add to favorites** (ajouter aux favoris).

Lorsque vous ouvrez une session, la page ci-dessous apparaît.



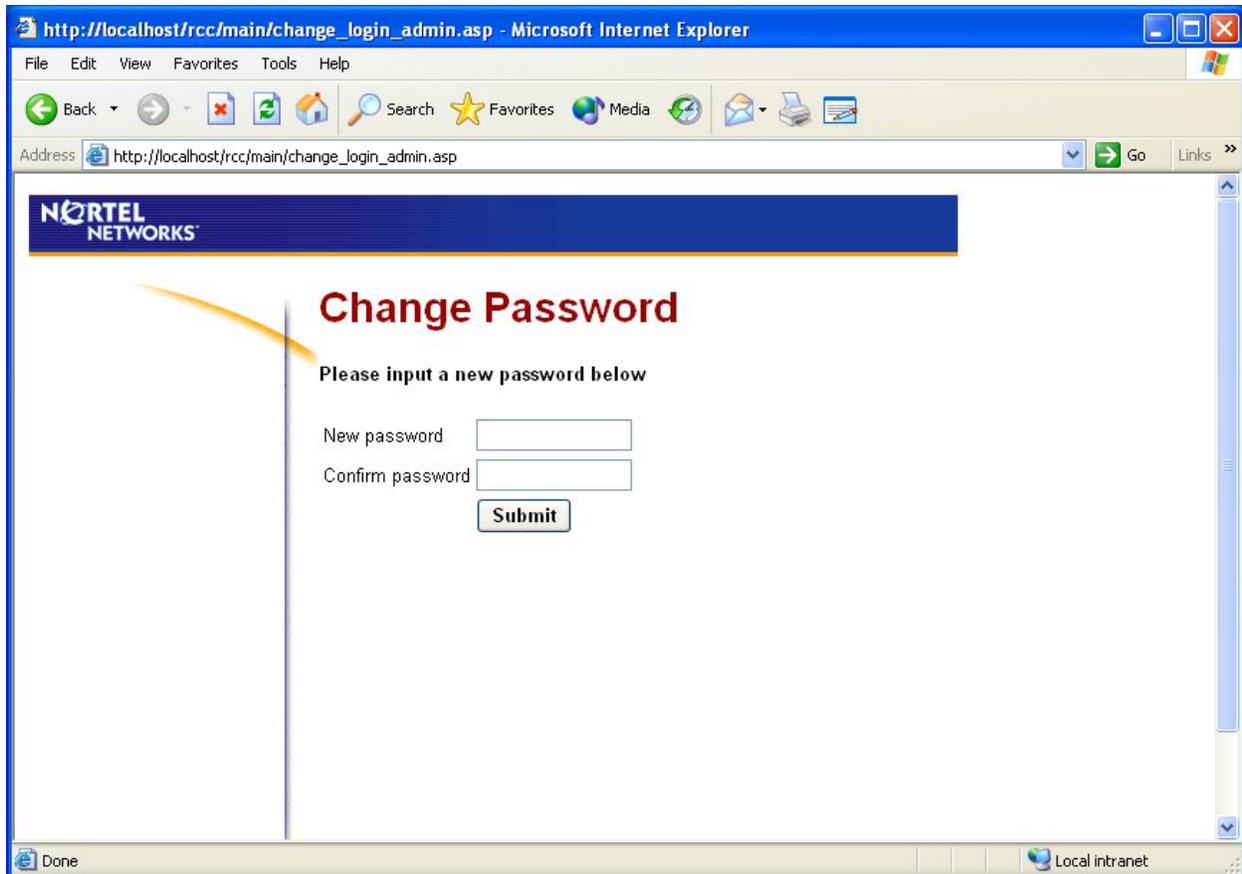
**Figure 37 Page Login (ouverture de session)**

Pour accéder aux fonctions de Reporting for Call Center de Nortel Networks, vous devez fournir un nom d'utilisateur et un mot de passe valides. Avant de tenter une ouverture de session, assurez-vous qu'un coordinateur a créé un nom d'utilisateur pour vous.

Lors de votre première ouverture de session, votre mot de passe aura la valeur par défaut 0000.

Dans le champ Username (nom d'utilisateur), tapez le nom qui vous a été attribué, et dans le champ Password (mot de passe), entrez le mot de passe par défaut, soit 0000.

Lors de votre première session, vous devez changer votre mot de passe. La page Change Password (modifier mot de passe) montrée ci-dessous apparaît.



**Figure 38 Page Change Password (modifier le mot de passe)**

Choisissez un nouveau mot de passe. Il peut comporter de 1 à 10 caractères, y compris des majuscules, des minuscules et des chiffres. Choisissez n'importe quel mot de passe, excepté 0000. Entrez votre nouveau mot de passe dans le champ New Password (nouveau mot de passe), puis entrez-le à nouveau dans le champ Confirm password (confirmer mot de passe).

S'il y a une différence quelconque entre les deux mots de passe entrés, vous serez avisé que le mot de passe et la confirmation ne correspondent pas, et vous devrez entrer de nouveau votre mot de passe dans les deux champs.

Si vous avez entré correctement le nouveau mot de passe dans les deux champs, la page Main Menu (menu principal) montrée ci-dessous apparaît.

Il s'agit de la page qui sera affichée lors de toutes vos ouvertures de session subséquentes.

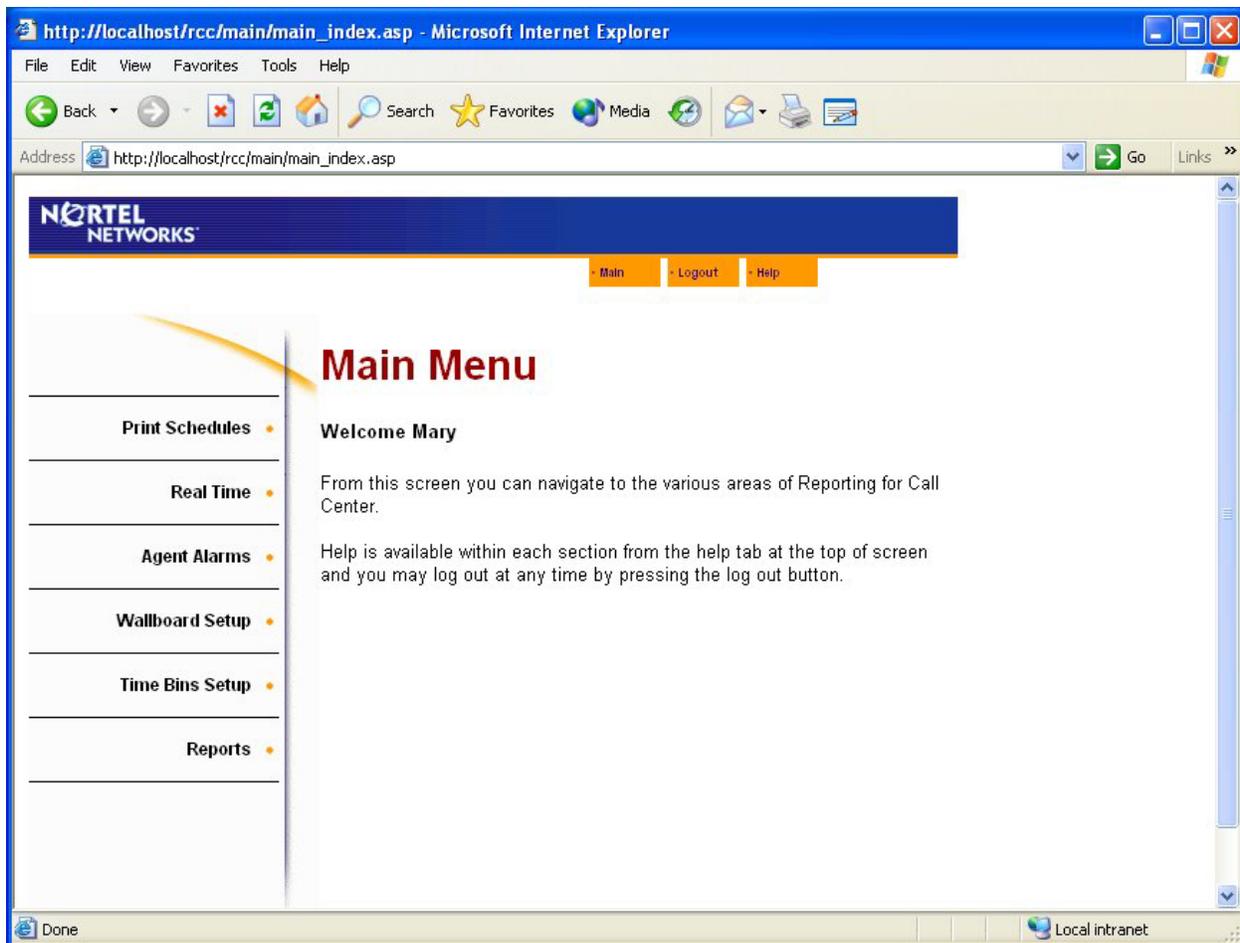


Figure 39 Page User Main Menu (menu principal de l'utilisateur)

Cette page est le menu principal de tous les utilisateurs ordinaires (*non-coordonateurs*). Notez que le mot «Administration» n'est pas affiché dans la partie droite de la barre bleue qui figure en haut de chacune des pages.

Notez aussi que Reporting for Call Center de Nortel Networks reconnaît la personne qui vient d'ouvrir la session et lui présente la page d'accueil appropriée. Dans notre exemple ci-dessus, l'utilisatrice Mary Smith a ouvert une session, et la page affiche le message «Welcome Mary» («Bienvenue Mary»).

Les options accessibles aux utilisateurs sont affichées du côté gauche de la page Main Menu (menu principal).

## Définition des intervalles

Cette option vous permet de définir les paramètres qui s'appliquent aux intervalles de réponse et d'abandon pour les niveaux de compétences qui vous ont été attribués. Les intervalles de réponse et d'abandon sont collectivement appelés «intervalles».

### Intervalles de réponse

Les intervalles de réponse sont une série de six intervalles de temps employés dans l'analyse statistique des appels ayant obtenu une réponse. Reporting for Call Center de Nortel Networks fournit des relevés statistiques sur le pourcentage d'appels d'arrivée ayant obtenu une réponse au cours de chaque intervalle de réponse sélectionné.

Un septième intervalle de réponse est également utilisé dans les relevés pour recueillir l'information sur tous les appels ayant obtenu une réponse *après* la période définie par le sixième intervalle de réponse.

### Intervalles d'abandon

Les intervalles d'abandon sont six intervalles employés dans l'analyse statistique des appels abandonnés. Reporting for Call Center de Nortel Networks fournit des relevés statistiques sur le pourcentage d'appels d'arrivée abandonnés au cours de chaque intervalle d'abandon spécifié.

Un septième intervalle d'abandon est également utilisé dans les relevés pour recueillir l'information sur tous les appels abandonnés *après* la période définie par le sixième intervalle d'abandon.

Nota : Si ces niveaux de compétences ont également été attribués à d'autres utilisateurs, ceux-ci peuvent aussi modifier ces paramètres.

L'option Time Bins Setup (définition des intervalles) permet d'afficher une option de menu unique (Time Bins Setup [définition des intervalles]), et la page de menu Time Bins Setup (définition des intervalles) apparaît, telle que montrée ci-dessous.

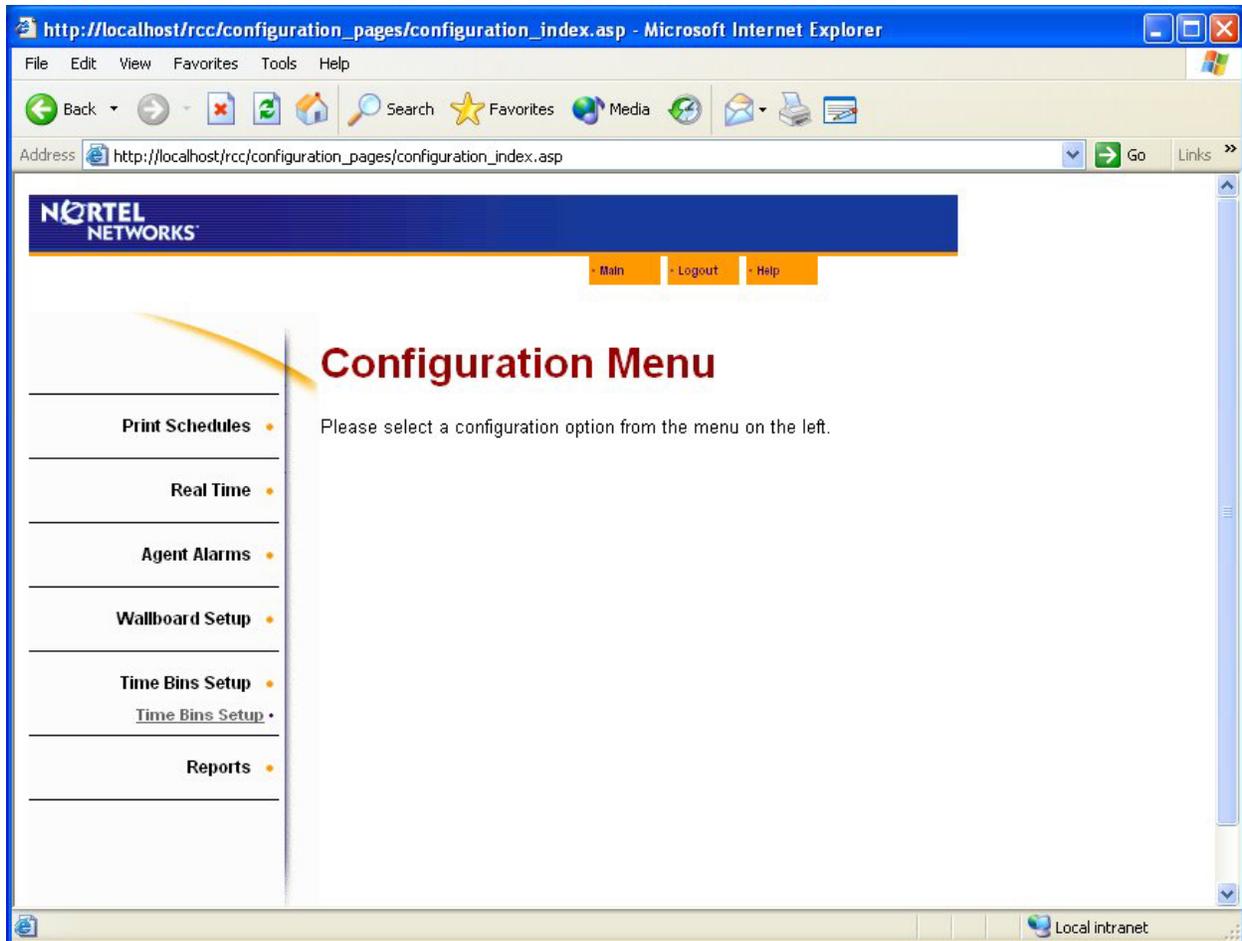
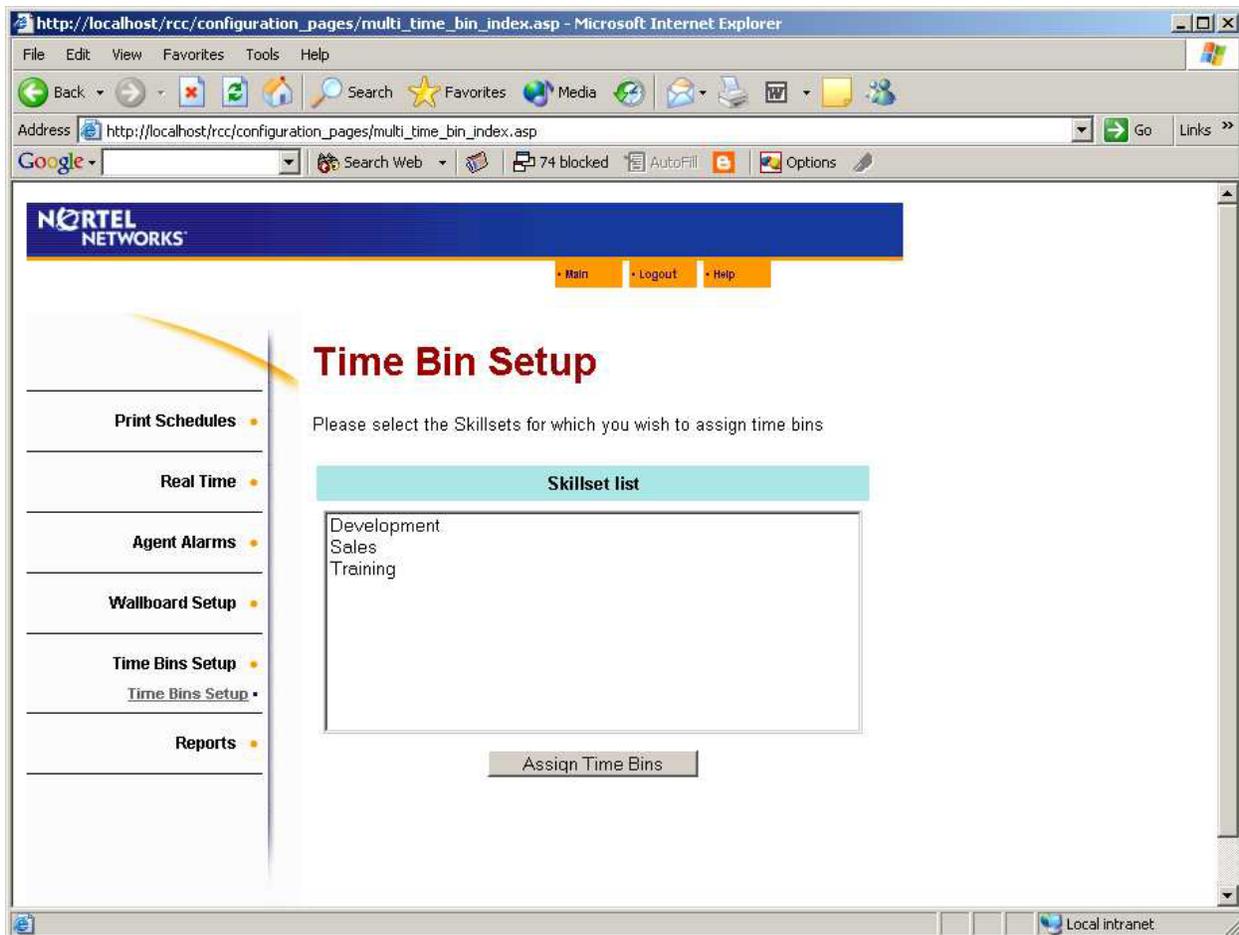


Figure 40 Page de menu (Configuration) Time Bins Setup (définition des intervalles)

L'option Time Bins Setup (définition des intervalles) permet d'afficher la page Time Bin Setup (définition des intervalles), telle que montrée ci-dessous.



**Figure 41** Page de sélection des niveaux de compétences Time Bin Setup (définition des intervalles)

La page de sélection des niveaux de compétences Time Bin Setup (définition des intervalles) vous permet de sélectionner un niveau de compétences pour lequel vous désirez définir des valeurs d'intervalles. Notez que la liste des niveaux de compétences disponibles pour l'utilisatrice de notre exemple, Mary Smith, comprend uniquement les niveaux qui lui ont été attribués par le coordinateur.

Cliquez sur le niveau de compétences pour le mettre en surbrillance et lui définir des valeurs d'intervalles, puis cliquez sur le bouton Assign Time Bins (attribuer des intervalles). La page des valeurs Time Bins (intervalles) apparaît, telle que montrée ci-dessous.

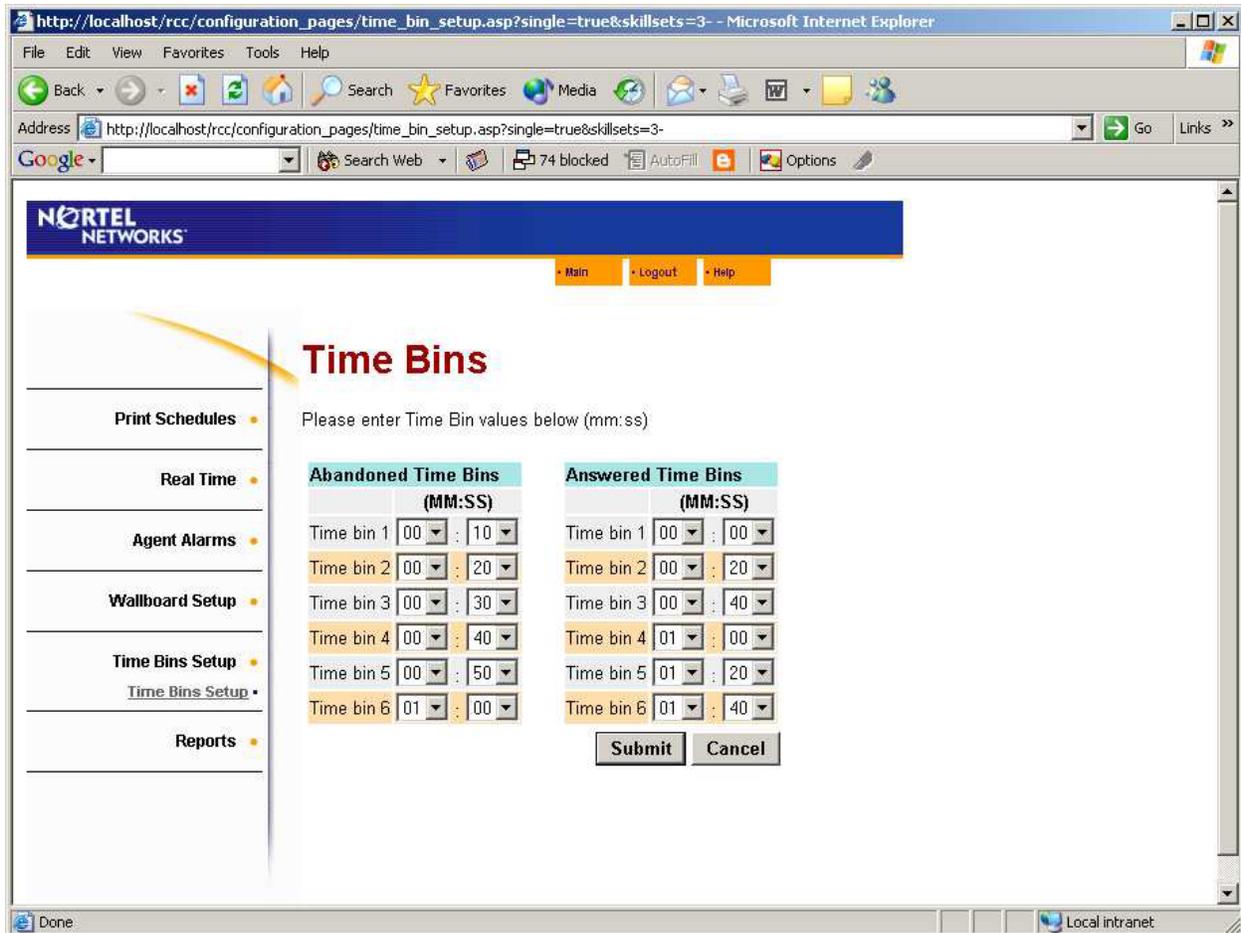


Figure 42 Page Time Bins (intervalles)

Dans cette page, vous pouvez entrer les étapes nécessaires pour définir les périodes durant lesquelles vous voulez classer les appels ayant obtenu une réponse ou les appels abandonnés de ces niveaux de compétences.

Les étapes utilisées dans les intervalles ne doivent pas nécessairement être identiques, mais les intervalles doivent être configurés dans l'ordre ascendant.

Par exemple, si vous voulez que Reporting for Call Center de Nortel Networks établisse un relevé sur les appels ayant obtenu une réponse, ce qui regroupe les appels ayant obtenu une réponse dans les 10 secondes, entre 10 et 20 secondes, entre 20 et 30 secondes, entre 30 et 40 secondes, entre 40 et 50 secondes, entre 50 secondes et une minute, configurez les intervalles de la façon suivante : 00:10, 00:20, 00:30, 00:40, 00:50 et 01:00.

Notez que Reporting for Call Center de Nortel Networks comprend également une catégorie pour tout ce qui dépasse le dernier intervalle temps qui, dans cet exemple, serait «tous les appels ayant obtenu une réponse après 01:00 minute».

Pour enregistrer les paramètres définis, cliquez sur le bouton Submit (soumettre). Le système vous ramène alors à la page de menu Time Bin Setup (définition des intervalles).

Pour quitter la page Time Bins (intervalles) sans enregistrer les modifications apportées, cliquez sur le bouton Cancel (annuler). Le système vous demande alors de confirmer que vous ne voulez pas enregistrer vos modifications, puis vous ramène à la page de menu Time Bin Setup (définition des intervalles).

## Calendriers d'impression

L'option Print Schedules (calendriers d'impression) permet de configurer Reporting for Call Center de Nortel Networks de telle sorte que l'ensemble des relevés demandés soient automatiquement imprimés à des moments spécifiés. Vous pouvez choisir d'imprimer les relevés tous les jours, toutes les semaines ou tous les mois.

Vous pouvez aussi configurer plusieurs calendriers quotidiens, hebdomadaires et mensuels.

Vous pouvez, par exemple, faire imprimer un ensemble de relevés relatifs aux informations sur les appels tous les jours, avant votre arrivée. Pour ce faire, configurez un calendrier quotidien permettant d'exécuter une impression à 8 h 00, par exemple.

Vous pouvez aussi définir un autre calendrier quotidien pour imprimer les relevés sur les activités des préposés, puis configurer Reporting for Call Center de Nortel Networks pour que le système imprime ces relevés à 16 h 30, par exemple, pour vous laisser le temps de les consulter avant la fin de la journée et le départ de vos préposés.

Nota : L'impression planifiée n'aura pas lieu si votre ordinateur hôte d'Internet est hors tension au moment prévu. Vous pouvez tout aussi facilement obtenir les mêmes relevés en utilisant les options Reports (relevés) (consultez la section Relevés, à la page 135).

Nota : Si vous avez sélectionné les relevés suivants : Agent Audit Report (relevé de vérification de préposé), Activity Code Report by Skillset (relevé de codes d'activité par niveau de compétences), Agent Activity Code Report by Agent (relevé de codes d'activité de préposé par préposé) ou Activity Code Report by # of Pegs (relevé de codes d'activité par nombre de prises) pour les inclure dans votre calendrier d'impression, le système vous demandera les codes de préposé ou d'activité que vous voulez traiter dans ces relevés. Ces étapes supplémentaires sont décrites aux pages 169 (Agent Audit Report [relevé de vérification de préposé]), 173 (Activity Code Report by Skillset [relevé de codes d'activité par niveau de compétences]), 179 (Activity Code Report by Agents [relevé de codes d'activité par préposé]) et 183 (Activity Code report by # of Pegs [relevé de codes d'activité par nombre de prises]).

L'option Print Schedules (calendriers d'impression) permet d'afficher la page Print Schedules, telle que montrée ci-dessous. Ses diverses options figurent dans la partie gauche, sous l'en-tête principal.

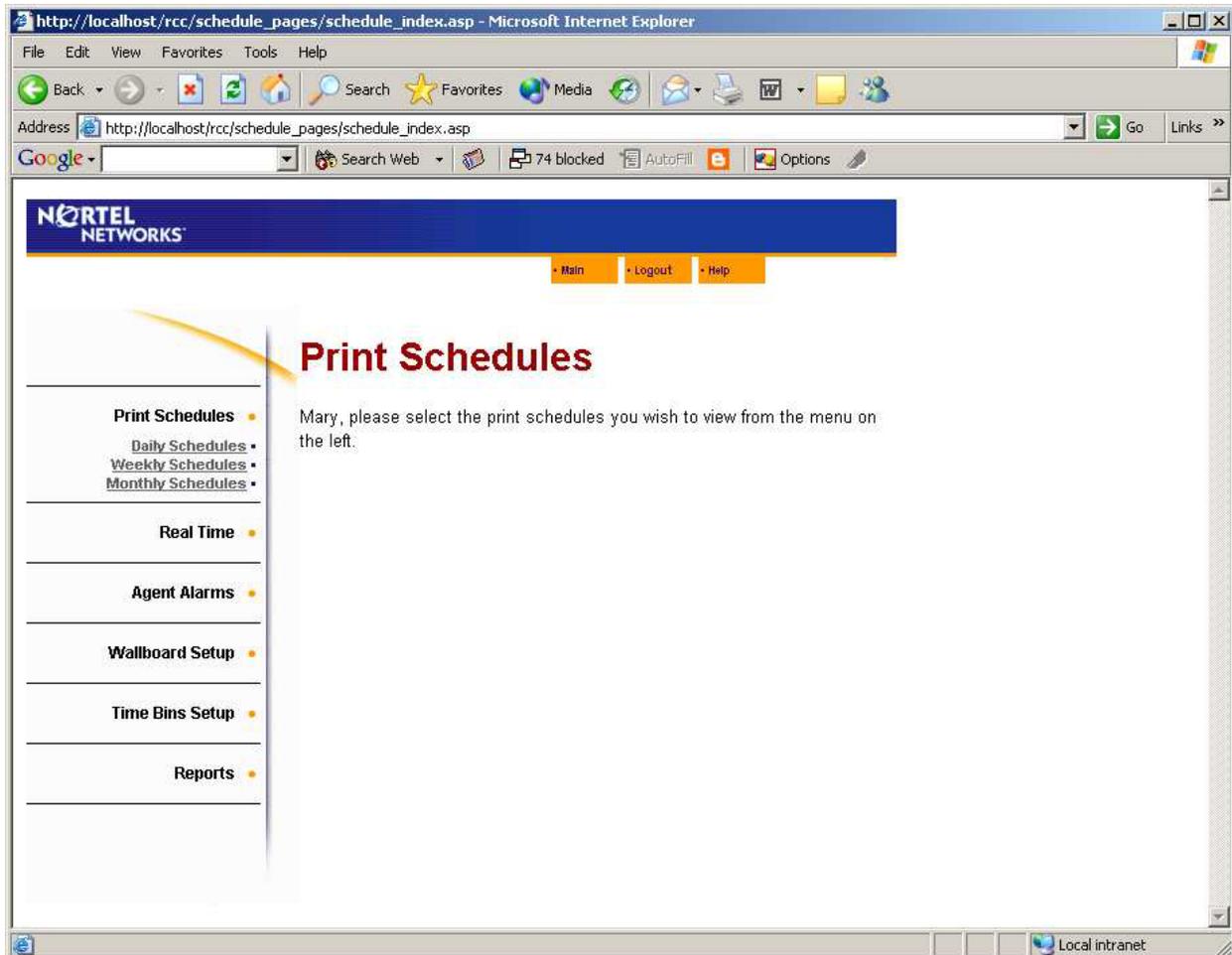


Figure 43 Page Print Schedules (calendriers d'impression)

### Calendriers quotidiens

L'option Daily Schedules (calendriers quotidiens) permet d'afficher la page Your Daily Schedules (vos calendriers quotidiens), telle que montrée ci-dessous. Cette page est initialement vide.

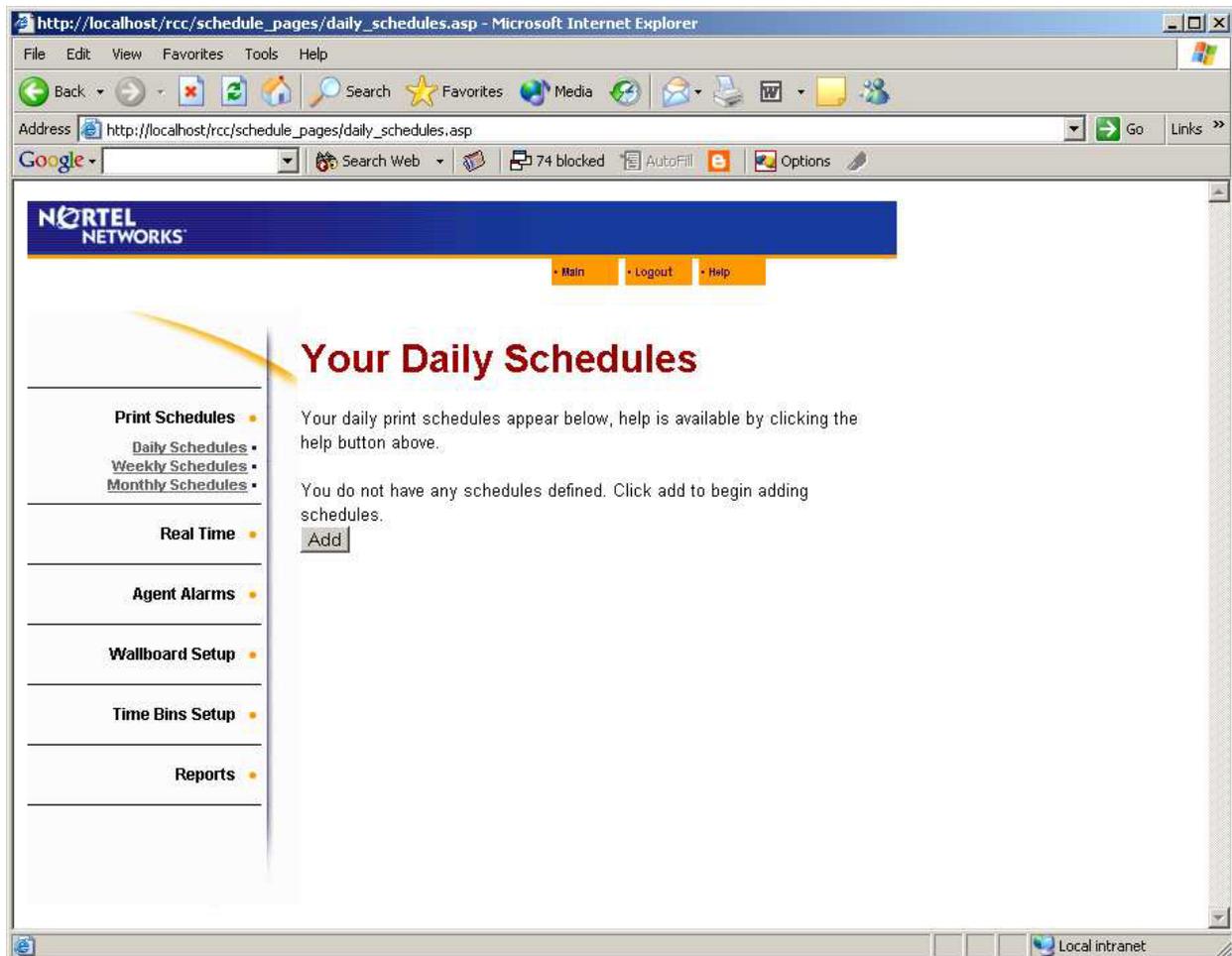


Figure 44 Page Your Daily Schedules (vos calendriers quotidiens)

Pour ajouter un calendrier quotidien, cliquez sur le bouton Add (ajouter).

Le bouton Add (ajouter) permet d'afficher la page Add Daily Schedule (ajouter un calendrier quotidien), telle que montrée ci-dessous.

Figure 45 Page Add Daily Schedule (ajouter un calendrier quotidien)

La page Add Daily Schedule (ajouter un calendrier quotidien) vous permet de spécifier les relevés et les jours que vous désirez inclure dans le calendrier, ainsi que la date d'impression.

Vous pouvez aussi spécifier la partie de la journée visée par les relevés. Vous devez aussi donner un nom à votre calendrier et spécifier l'imprimante qui servira à la production des relevés.

Pour sélectionner un relevé à inclure dans le calendrier, cliquez sur la case à cocher située à côté du nom du relevé. Une coche apparaît dans la case à côté des noms des relevés sélectionnés. Naturellement, vous pouvez choisir plusieurs relevés.

Pour inclure les relevés d'un jour en particulier dans le calendrier, cochez la case située à côté du jour correspondant. Naturellement, vous pouvez choisir plusieurs jours.

Nota : Les relevés quotidiens sont imprimés le lendemain du jour auquel ils se rapportent. C'est-à-dire que, si vous sélectionnez un calendrier de relevé quotidien pour le lundi, il sera imprimé le mardi. Ainsi, le jour qui fait l'objet d'un relevé est entièrement écoulé quand le relevé est produit.

Pour nommer votre calendrier, tapez son nom dans le champ Schedule Name (nom du calendrier). Vous pouvez ainsi identifier et distinguer vos divers calendriers.

Les valeurs Report Period Start Time (heure de début de période de relevé) et Report Period End Time (heure de fin de période de relevé) déterminent la période quotidienne couverte par les relevés. Par exemple, si le jour ouvrable de votre application Call Center commence à 8 h 30 et se termine à 17 h 30, vous pouvez décider de débiter la journée à 8 h 00 (pour voir si vous avez manqué des appels tôt le matin parce que votre centre d'appels n'était pas en activité) et terminer la journée à 18 h 00 (pour voir s'il y a un flux d'appels tardifs).

Pour spécifier l'imprimante utilisée pour les relevés, sélectionnez une des options du menu déroulant Select printer (sélectionner une imprimante). Ce menu déroulant répertorie toutes les imprimantes qui sont accessibles à partir de l'ordinateur hôte de l'Internet. (Les relevés sont générés à partir des bases de données qui sont hébergées dans l'ordinateur hôte d'Internet.)

Notre utilisatrice Mary Smith a configuré son calendrier quotidien de la manière illustrée ci-dessous.

Figure 46 Page Add Daily Schedule (ajouter un calendrier quotidien) – Exemple de paramètres

Mary Smith a choisi d'imprimer les relevés Answered Calls (appels ayant obtenu une réponse), Abandoned Calls (appels abandonnés) et CLID à 8 h 30 tous les matins du lundi au vendredi. (Ainsi, ses relevés se rapportant au lundi seront imprimés le mardi, ceux se rapportant au mardi le mercredi, et ainsi de suite jusqu'aux relevés du vendredi, qui seront imprimés le samedi matin.)

Son calendrier porte le nom de AnswAband et l'impression des relevés débutera à 8 h 30 sur l'imprimante 840C DeskJet HP. Ces relevés couvriront la période allant de minuit à minuit, pour chaque jour.

Pour enregistrer votre calendrier quotidien, cliquez sur le bouton Submit (soumettre). La page Daily Schedule – Skillsets (calendrier quotidien – niveaux de compétences) apparaît, telle que montrée ci-dessous.

Pour quitter la page Add Daily Schedule (ajouter un calendrier quotidien) sans enregistrer les modifications apportées, cliquez sur le bouton Cancel (annuler).

La page Your Daily Schedules (vos calendriers quotidiens) apparaît ensuite.

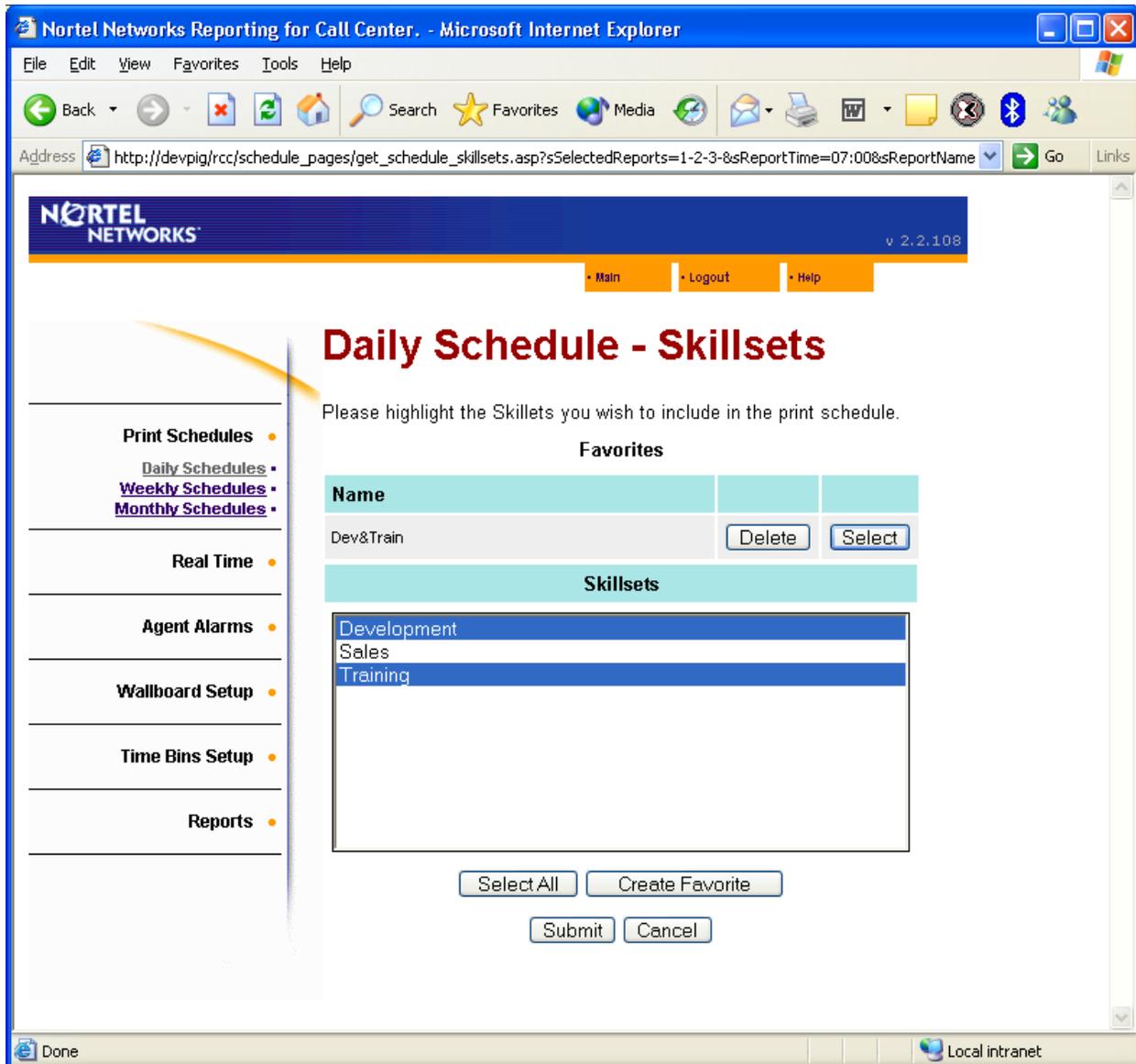


Figure 47 Page Daily Schedule – Skillsets (calendrier quotidien – niveaux de compétences)

Dans la page Daily Schedule – Skillsets (calendrier quotidien – niveaux de compétences), vous pouvez sélectionner les niveaux de compétences que vous désirez inclure dans les relevés générés par l'intermédiaire du calendrier quotidien.

### Méthodes de sélection dans la liste de niveaux de compétences

Vous pouvez utiliser les techniques suivantes pour sélectionner des niveaux de compétences dans la liste de niveaux de compétences.

Cliquez une fois sur un niveau de compétences pour le sélectionner (il est mis en surbrillance) et pour éliminer la surbrillance de tous les autres niveaux de compétences sélectionnés.

Cliquez une fois sur le nom d'un niveau de compétences en surbrillance pour le désélectionner. Prenez cependant note que, si d'autres niveaux de compétences sont sélectionnés et que vous cliquez sur le nom d'un niveau de compétences, vous désélectionnez tous les autres niveaux et vous sélectionnez uniquement celui sur lequel vous avez cliqué.

Cliquez en appuyant en même temps sur la touche Ctrl pour sélectionner plusieurs niveaux de compétences à la fois et les mettre en surbrillance.

Cliquez sur un niveau de compétences, tout en appuyant sur la touche de majuscules (Shift), pour mettre en surbrillance tous les niveaux de compétences entre le premier niveau en surbrillance et le niveau sur lequel vous avez cliqué.

Vous pouvez cliquer sur le bouton Select All (tout sélectionner) pour sélectionner en une seule action tous les niveaux de compétences et les mettre en surbrillance.

### **Ajout de sélections à la liste de favoris**

Si vous avez des ensembles de niveaux de compétences attribués dont vous devez souvent passer en revue les calendriers quotidiens, vous pouvez ajouter ces ensembles de niveaux de compétences à la liste Favorites (favoris).

Ainsi, au lieu de devoir sélectionner et mettre en surbrillance un ensemble donné de niveaux de compétences chaque fois que vous en avez besoin, il vous suffira de cliquer sur le bouton Select (sélectionner) correspondant au favori désiré, et l'ensemble des niveaux de compétences sera mis en surbrillance automatiquement.

Pour ajouter un favori à la liste Favorites (favoris), mettez en surbrillance les niveaux de compétences que vous désirez inclure dans ce favori, puis cliquez sur le bouton Create Favorite (créer un favori). La page Save Favorites (enregistrer les favoris) est affichée, telle que montrée ci-dessous.

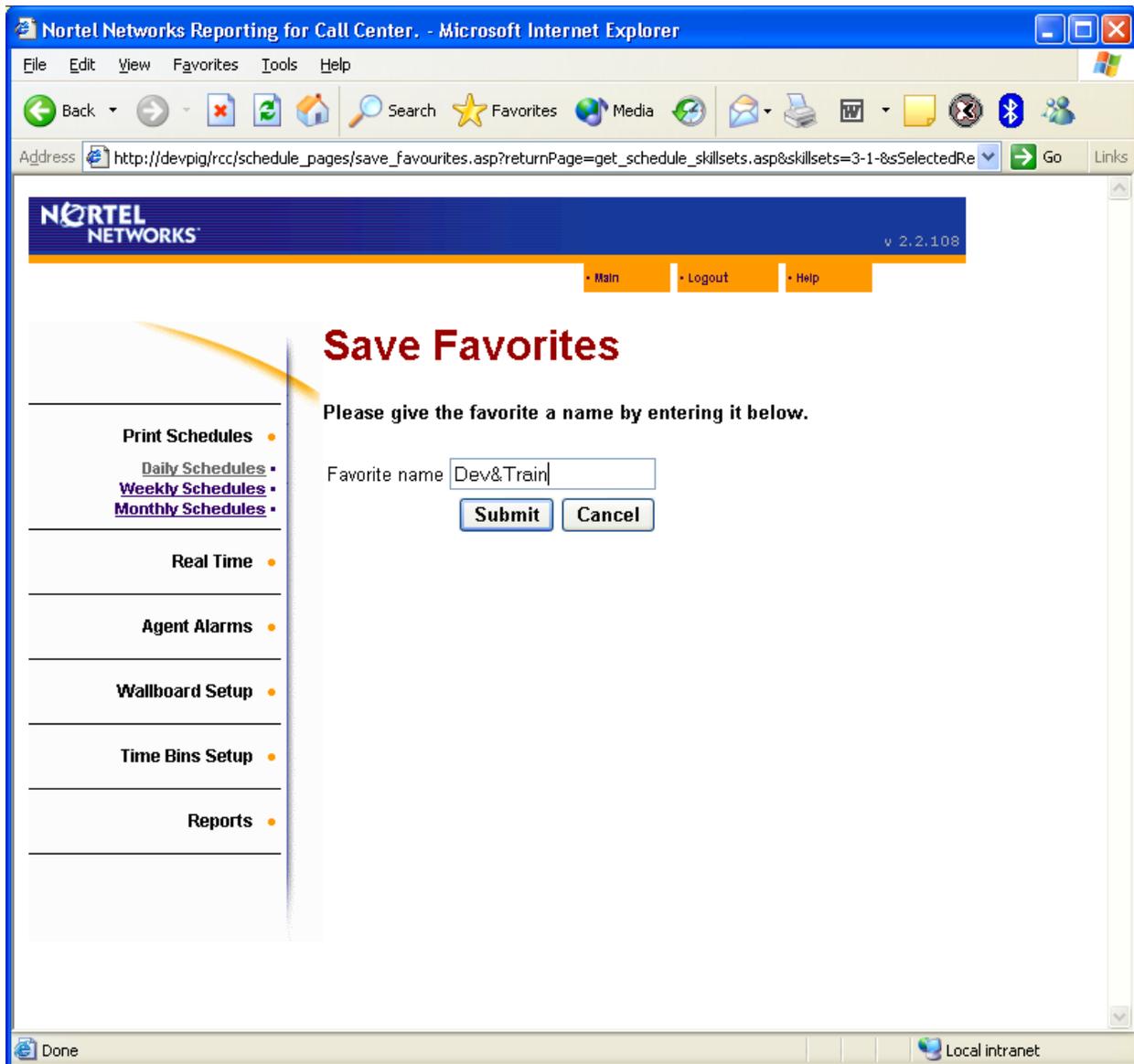


Figure 48 Page Save Favorites (enregistrer les favoris)

Entrez un nom dans le champ Favorite Name (nom du favori), puis cliquez sur le bouton Submit (soumettre) pour l'enregistrer. (Pour revenir en arrière sans enregistrer le favori, cliquez sur le bouton Cancel [annuler].)

Mary Smith a créé un favori qui inclut les niveaux de compétences Training (formation) et Development (développement), puis l'a nommé Dev&Train. Lorsque vous créez un favori, il apparaît dans la liste Favorites (favoris) en haut de la page, tel que montré ci-dessus.

Nota : De nombreuses pages de Reporting for Call Center de Nortel Networks vous permettent d'utiliser des listes de sélections de niveaux de compétences et les favoris. De plus, les techniques décrites ici s'appliquent aussi à toutes ces autres pages. Vous pouvez accéder à tous vos favoris de n'importe quel point dans Reporting for Call Center de Nortel Networks qui vous permet d'utiliser des favoris.

Mary Smith a cliqué sur le bouton Select (sélectionner) situé à côté de son nouveau favori (Dev&Train), et les deux niveaux de compétences correspondants ont été mis en surbrillance et sélectionnés.

Pour enregistrer votre calendrier quotidien, cliquez sur le bouton Submit (soumettre). La page Your Daily Schedules (vos calendriers quotidiens), est affichée, telle que montrée ci-dessous.

Pour quitter la page Daily Schedule – Skillsets (calendriers quotidiens – niveaux de compétences) sans enregistrer les modifications apportées, cliquez sur le bouton Cancel (annuler).

Le système vous ramène à la page Your Daily Schedules (vos calendriers quotidiens).

Lorsque vous avez créé un calendrier quotidien, il apparaît dans la page Your Daily Schedule (votre calendrier quotidien), telle que montrée ci-dessous.

Nota : Si vous avez sélectionné les relevés suivants : Agent Audit Report (relevé de vérification de préposé), Activity Code Report by Skillset (relevé de codes d'activité par niveau de compétences), Agent Activity Code Report by Agent (relevé de codes d'activité de préposé par préposé) ou Activity Code Report by # of Pegs (relevé de codes d'activité par nombre de prises) pour les inclure dans votre calendrier d'impression, le système vous demandera les codes de préposé ou d'activité que vous voulez traiter dans ces relevés. Ces étapes supplémentaires sont décrites aux pages 169 (Agent Audit Report [relevé de vérification de préposé]), 173 (Activity Code Report by Skillset [relevé de codes d'activité par niveau de compétences]), 179 (Activity Code Report by Agents [relevé de codes d'activité par préposé]) et 183 (Activity Code report by # of Pegs [relevé de codes d'activité par nombre de prises]).

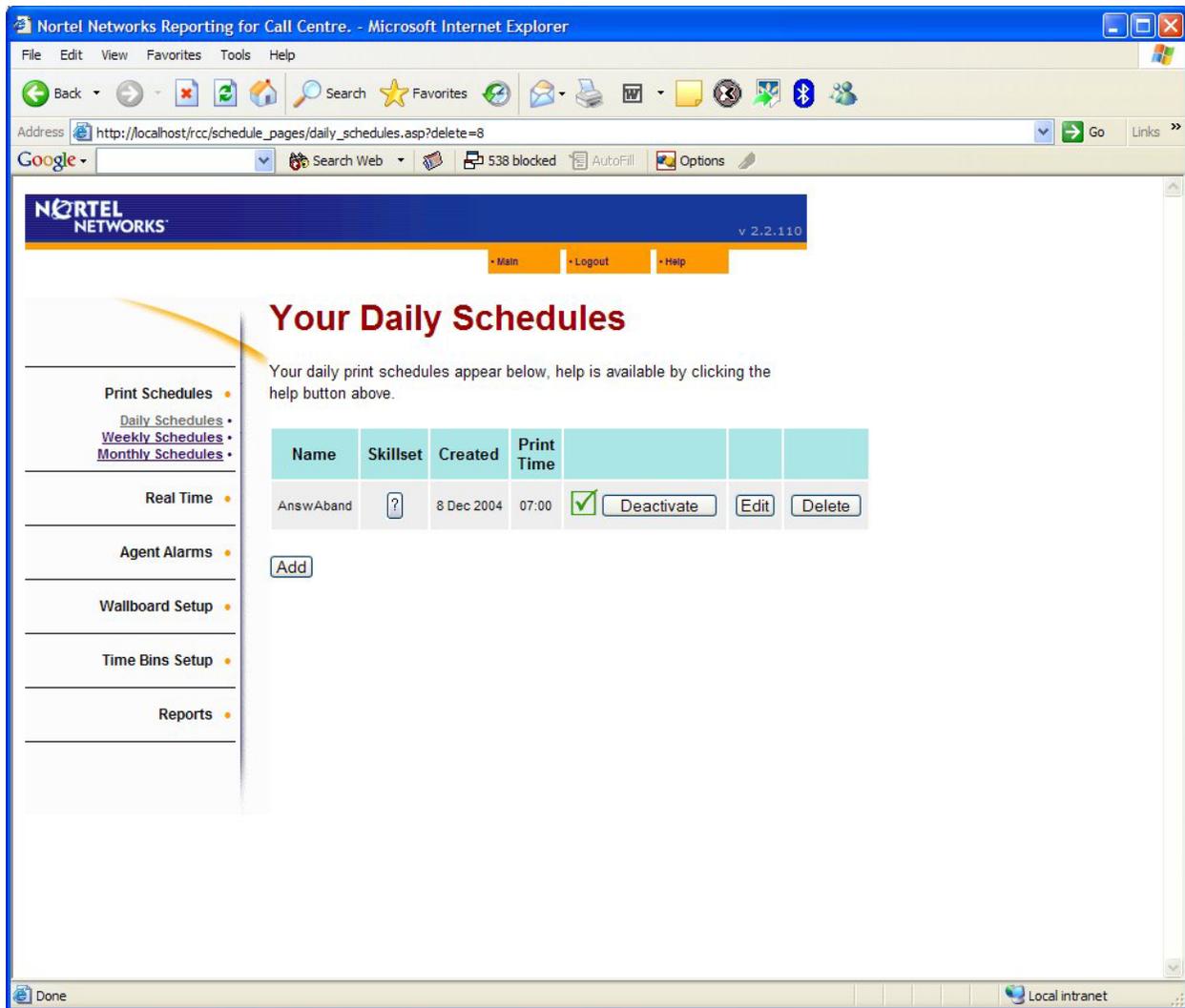


Figure 49 Vos calendriers quotidiens avec un calendrier dans la liste

Notez que chacun des calendriers peut être identifié par le nom qui lui a été donné à sa création.

Deux boutons figurent à côté de chaque calendrier de la liste. Le bouton Edit (modifier) vous permet de changer les paramètres d'un calendrier donné. Le bouton Delete (supprimer) vous permet de supprimer le calendrier.

Deactivate (désactiver)

Le bouton Deactivate (désactiver) vous permet de désactiver le calendrier d'impression et d'annuler toutes les impressions prévues dans celui-ci. Lorsque vous désactivez un calendrier, le nom du bouton passe de Deactivate (désactiver) à Activate (activer), et la coche verte à l'intérieur de la case est remplacée par une croix rouge, comme le montre l'illustration ci-dessous :



Edit (modifier)

Le bouton Edit (modifier) permet d'afficher la page Edit Daily Schedule (modifier un calendrier quotidien), telle que montrée ci-dessous.

The screenshot shows the 'Edit Daily Schedule' page in a Microsoft Internet Explorer browser. The page title is 'Edit Daily Schedule' and the schedule name is 'AnswAband'. The page contains a list of reports with checkboxes, a section for selecting days for reports (Monday, Tuesday, Wednesday, Friday are selected), a printer selection dropdown (Canon iR5000-6000 PCL5e), and report period start/end times (00:00 to 23:59) and print time (07:00). Buttons for 'Submit' and 'Cancel' are visible at the bottom right.

**Figure 50 Page Edit Daily Schedule (modifier un calendrier quotidien)**

Cette page fonctionne exactement de la même façon que la page Add Daily Schedule (ajouter un calendrier quotidien), excepté que les champs de données et les cases à cocher sont déjà remplis avec les paramètres du calendrier que vous voulez modifier.

Pour enregistrer les modifications apportées au calendrier quotidien, cliquez sur le bouton Submit (soumettre). Le système vous ramène à la page Your Daily Schedules (vos calendriers quotidiens).

Pour quitter la page Edit Daily Schedule (modifier un calendrier quotidien) sans enregistrer les modifications apportées, cliquez sur le bouton Cancel (annuler).

Le système vous ramène à la page Your Daily Schedules (vos calendriers quotidiens).

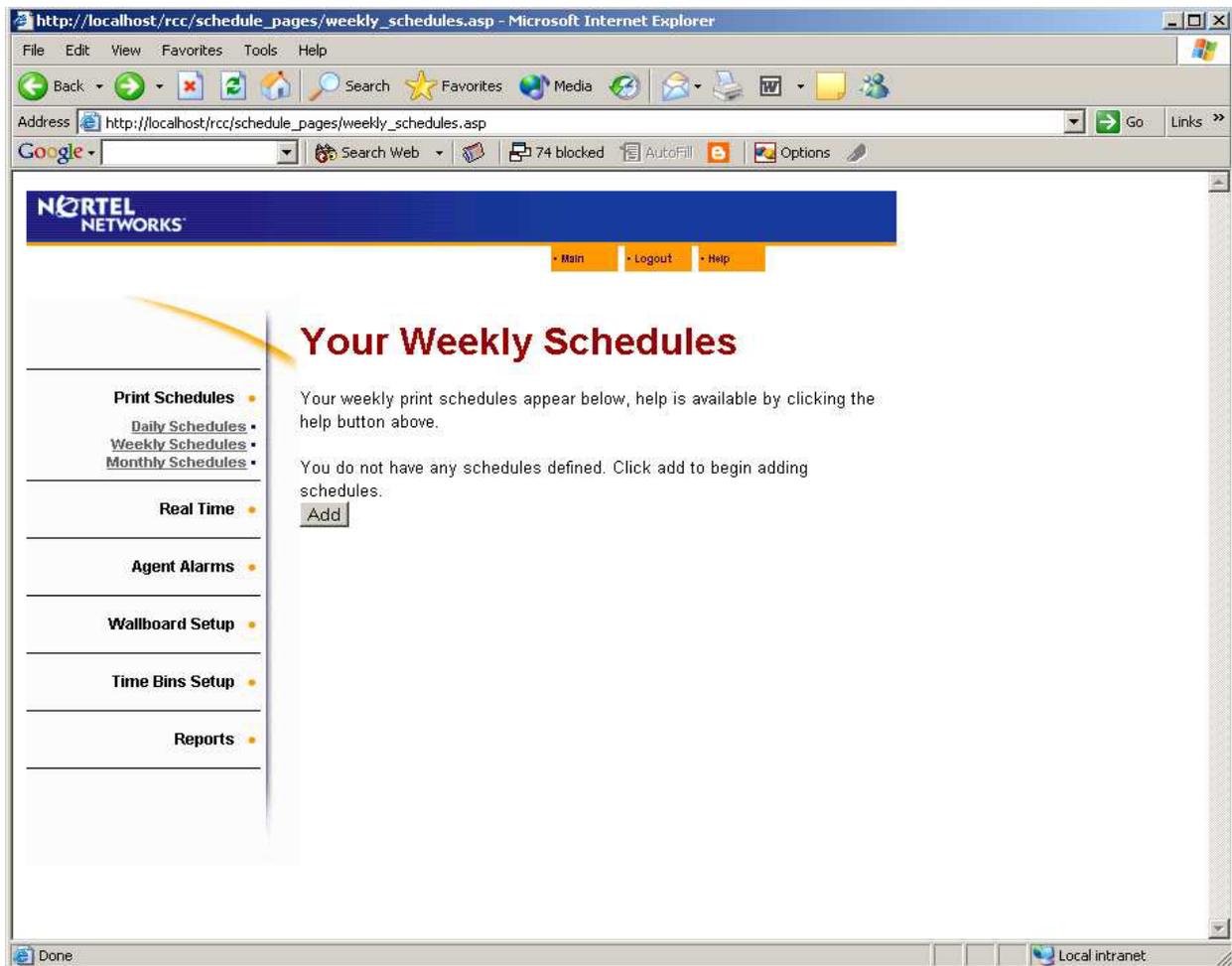
Delete (supprimer)

Le bouton Delete (supprimer) vous permet de supprimer complètement un calendrier du système; il est alors enlevé de la liste qui figure à la page Your Daily Schedules (vos calendriers quotidiens).

Le système vous demande de confirmer la suppression, et il vous ramène à la page Your Daily Schedules (vos calendriers quotidiens).

## Calendriers hebdomadaires

L'option Weekly Schedules (calendriers hebdomadaires) permet d'afficher la page Your Weekly Schedules (vos calendriers hebdomadaires), telle que montrée ci-dessous. Cette page est initialement vide.



**Figure 51 Page Your Weekly Schedules (vos calendriers hebdomadaires)**

Le bouton Add (ajouter) permet d'afficher la page Add Weekly Schedule (ajouter un calendrier hebdomadaire), telle que montrée ci-dessous.

Figure 52 Page Add Weekly Schedule (ajouter un calendrier hebdomadaire)

La page Add Weekly Schedule (ajouter un calendrier hebdomadaire) vous permet de spécifier les relevés à inclure dans le calendrier, ainsi que les heures d'impression.

Vous pouvez aussi spécifier la période de la journée visée par les relevés. Vous devez aussi donner un nom à votre calendrier et spécifier l'imprimante qui servira à produire les relevés.

Pour sélectionner un relevé à inclure dans le calendrier, cochez la case à côté du nom du relevé. Il y a maintenant une coche dans la case à côté du nom des relevés sélectionnés. Naturellement, vous pouvez choisir plusieurs relevés.

Les relevés seront générés pour une semaine civile. Vous devez spécifier le jour et l'heure auxquels vous voulez que les relevés du calendrier hebdomadaire soient générés.

Nota : Les calendriers hebdomadaires génèrent des relevés le jour et à l'heure choisie. Toutefois, les relevés générés contiennent des renseignements se rapportant à la semaine *civile* précédente. Voici un exemple pour clarifier ceci : supposons qu'un utilisateur crée un calendrier hebdomadaire qui doit être imprimé le samedi. Il crée ce calendrier le 10 septembre 2003. Le samedi 13 septembre, le calendrier hebdomadaire déclenche la production des relevés hebdomadaires. Ces relevés contiennent des données relatives à la semaine allant du 1<sup>er</sup> au 7 septembre. Les relevés contenant des données relatives à la semaine allant du 8 au 14 septembre sont imprimés le 20 septembre, et ainsi de suite.

Septembre 2003						
Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven	Sam	Dim
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

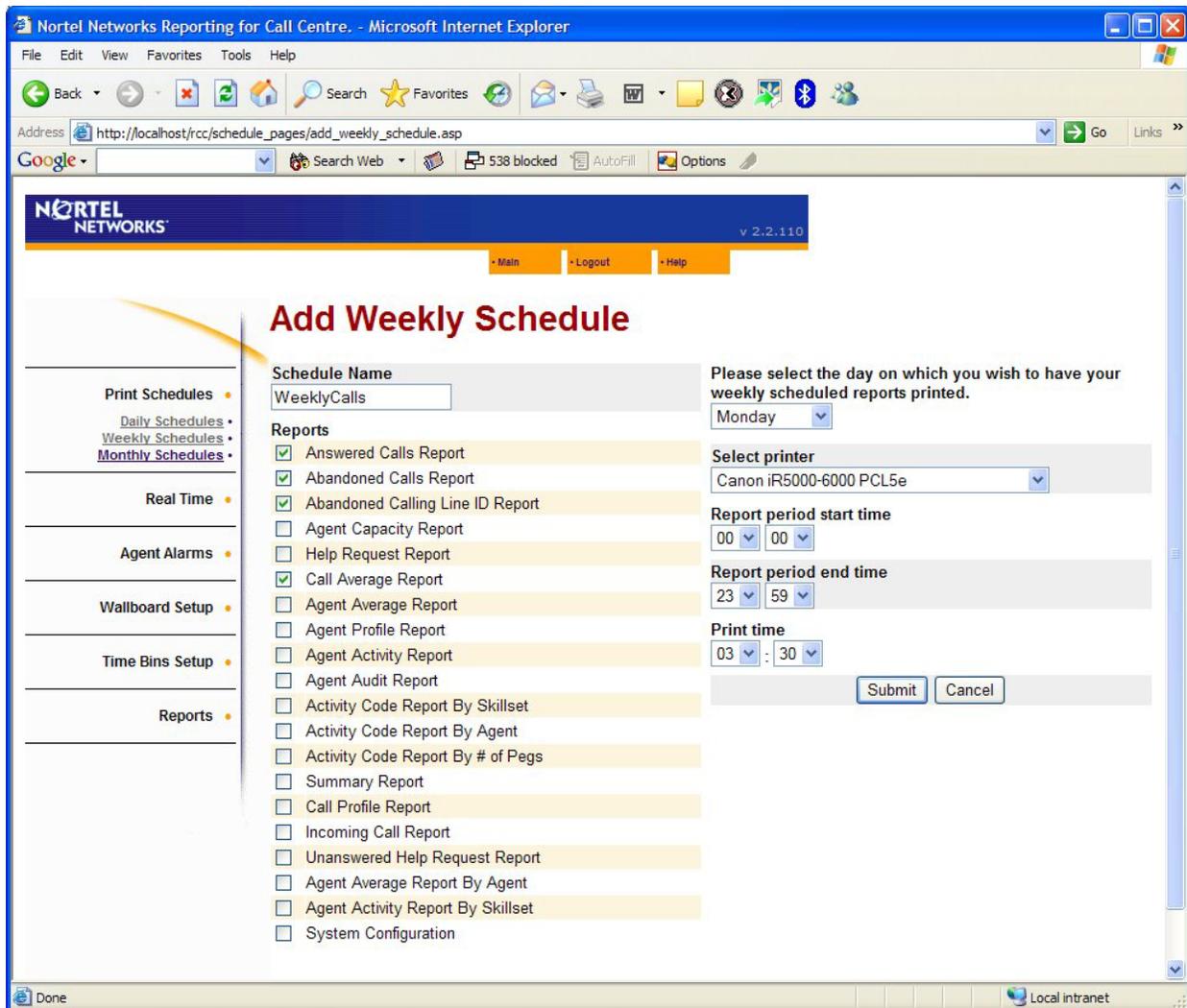
**Figure 53 Calendrier du mois de septembre 2003**

Pour nommer votre calendrier, tapez un nom dans le champ Schedule Name (nom du calendrier). Vous pouvez ainsi identifier et distinguer vos divers calendriers.

Les valeurs Report Period Start Time (heure de début de période de relevé) et Report Period End Time (heure de fin de période de relevé) déterminent la période de chaque jour couverte par les relevés. Par exemple, si le jour ouvrable de votre application Call Center commence à 8 h 30 et se termine à 17 h 30, vous pouvez décider de débiter la journée à 8 h 00 (pour voir si vous avez manqué des appels tôt le matin parce que centre d'appels n'était pas en activité) et terminer la journée à 18 h 00 (pour voir s'il y a un flux d'appels tardifs).

Pour spécifier l'imprimante qui doit produire les relevés, sélectionnez une des options du menu déroulant Select printer (sélectionner une imprimante). Ce menu déroulant répertorie toutes les imprimantes accessibles à partir de l'ordinateur hôte de l'Internet. (Les relevés sont générés à partir des bases de données qui sont hébergées dans l'ordinateur hôte d'Internet.)

Dans notre exemple, l'utilisatrice Mary Smith a configuré son calendrier hebdomadaire, de la manière illustrée ci-dessous.



**Figure 54 Page Add Weekly Schedule (ajouter un calendrier hebdomadaire – Exemple de calendrier)**

Mary Smith a choisi d'imprimer les relevés Answered Calls (appels ayant obtenu une réponse), Abandoned Calls (appels abandonnés), CLID et Call Average (moyennes des appels) à 8 h 30 tous les lundis.

Son calendrier porte le nom de WeeklyCalls. L'impression des relevés doit débuter à 8 h 30 sur l'imprimante 840C DeskJet HP. Ces relevés couvrent la période allant de minuit à minuit, chaque jour.

Pour enregistrer votre calendrier hebdomadaire, cliquez sur le bouton Submit (soumettre). La page Weekly Schedule – Skillsets (calendrier hebdomadaire – niveaux de compétences) apparaît, telle que montrée ci-dessous.

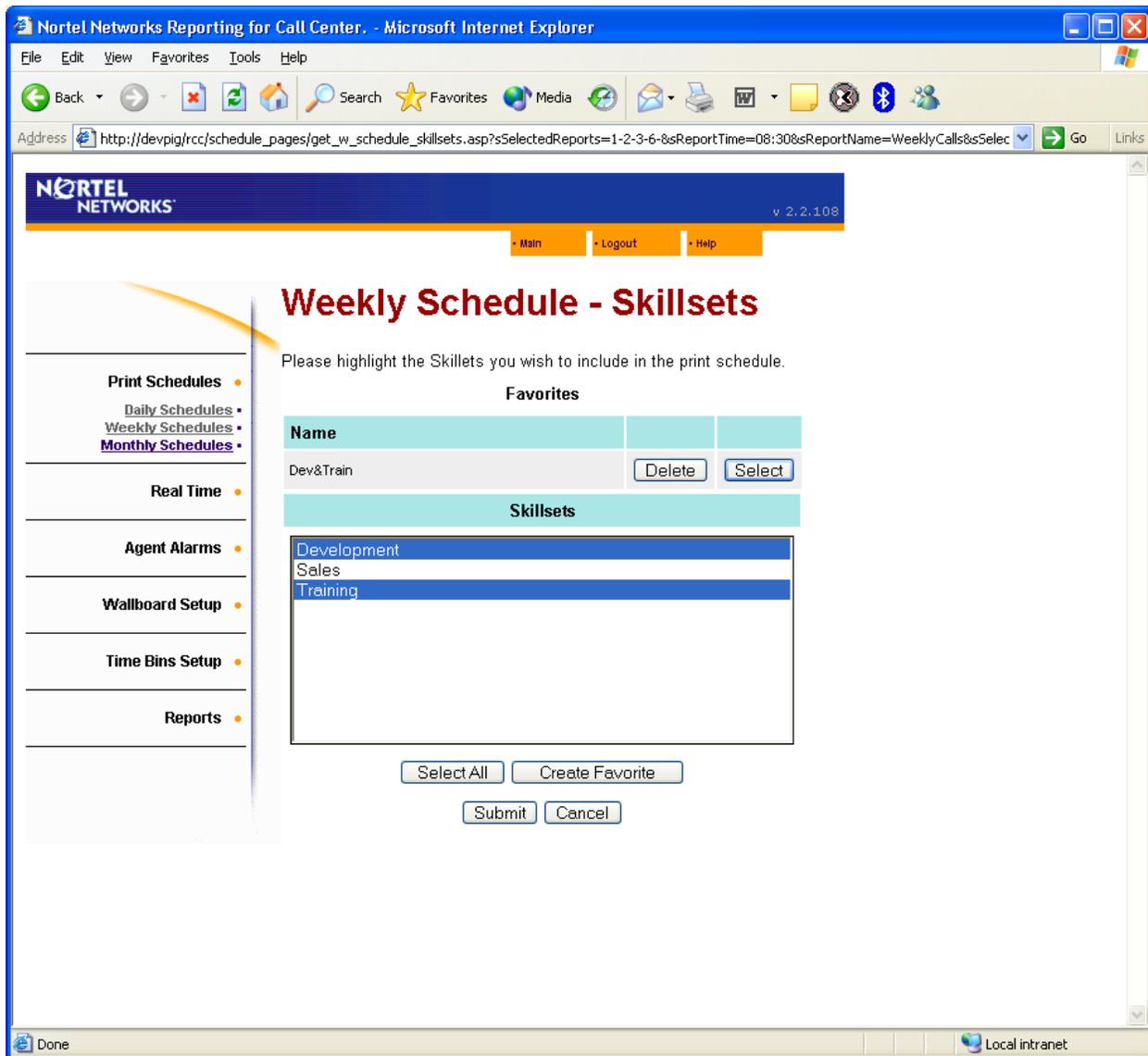


Figure 55 Weekly Schedule – Skillsets (calendrier hebdomadaire – niveaux de compétences)

À la page Weekly Schedule – Skillsets (calendrier hebdomadaire – niveaux de compétences), vous pouvez sélectionner les niveaux de compétences que vous désirez inclure dans les relevés produits par l’intermédiaire du calendrier hebdomadaire.

- Pour obtenir une description de l’utilisation des listes de sélection de niveaux de compétences, reportez-vous à la page 66.
- Pour obtenir une description de l’utilisation des favoris, reportez-vous à la page 67.

Dans notre exemple, l’utilisatrice Mary Smith utilise son favori Dev&Train pour mettre en surbrillance et sélectionner les niveaux de compétences Development (développement) et Training (formation).

Pour enregistrer votre calendrier hebdomadaire, cliquez sur le bouton Submit (soumettre). La page Your Weekly Schedules (vos calendriers hebdomadaires) comme ci-dessous apparaît.

Pour quitter la page Weekly Schedule – Skillsets (calendrier hebdomadaire – niveaux de compétences) sans enregistrer les modifications apportées, cliquez sur le bouton Cancel (annuler).

Le système vous ramène à la page Your Weekly Schedules (vos calendriers hebdomadaires).

Lorsque vous créez un calendrier hebdomadaire, il apparaît dans la page Your Weekly Schedules (vos calendriers hebdomadaires) (voir ci-dessous).

Pour quitter la page Add Weekly Schedule (ajouter un calendrier hebdomadaire) sans enregistrer les modifications apportées, cliquez sur le bouton Cancel (annuler).

Le système vous demande alors de confirmer que vous ne voulez pas enregistrer vos modifications. Le système vous ramène à la page Your Weekly Schedules (vos calendriers hebdomadaires).

Nota : Si vous avez sélectionné les relevés suivants : Agent Audit Report (relevé de vérification de préposé), Activity Code Report by Skillset (relevé de codes d'activité par niveau de compétences), Agent Activity Code Report by Agent (relevé de codes d'activité de préposé par préposé) ou Activity Code Report by # of Pegs (relevé de codes d'activité par nombre de prises) pour les inclure dans votre calendrier d'impression, le système vous demandera les codes de préposé ou d'activité que vous voulez traiter dans ces relevés. Ces étapes supplémentaires sont décrites aux pages 169 (Agent Audit Report [relevé de vérification de préposé]), 173 (Activity Code Report by Skillset [relevé de codes d'activité par niveau de compétences]), 179 (Activity Code Report by Agents [relevé de codes d'activité par préposé]) et 183 (Activity Code report by # of Pegs [relevé de codes d'activité par nombre de prises]).

Lorsque vous créez un calendrier hebdomadaire, il apparaît dans la page Your Weekly Schedules (vos calendriers hebdomadaires), telle que montrée ci-dessous.

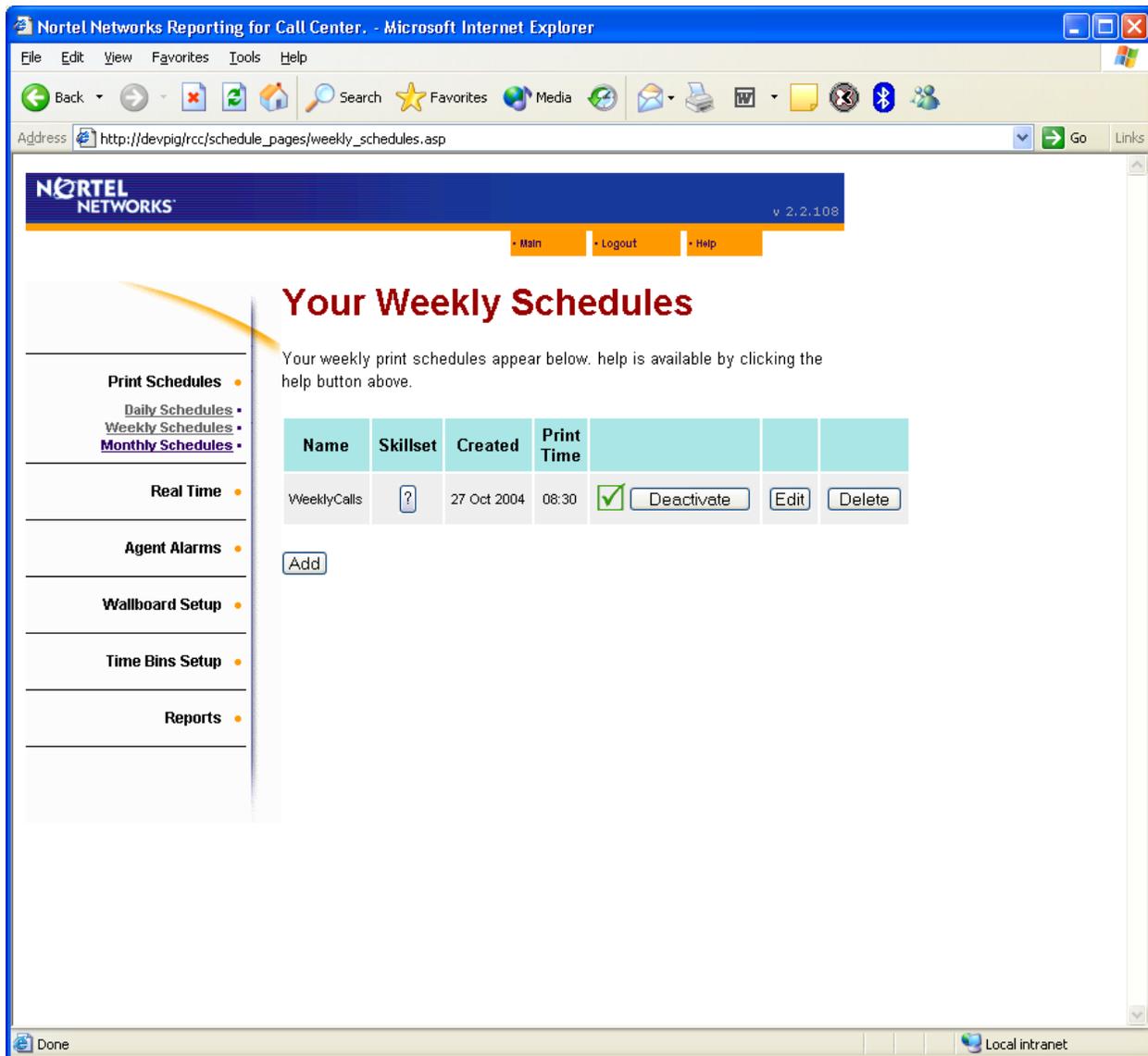


Figure 56 Page Your Weekly Schedules (vos calendriers hebdomadaires) avec un calendrier dans la liste

Notez que chacun des calendriers peut être identifié par le nom qui lui a été donné à sa création.

Deux boutons figurent à côté de chaque calendrier de la liste. Le bouton Edit (modifier) vous permet de changer les paramètres d'un calendrier donné. Le bouton Delete (supprimer) vous permet de supprimer le calendrier.

Deactivate (désactiver)

Le bouton Deactivate (désactiver) vous permet de désactiver le calendrier d'impression et d'annuler toutes les impressions prévues dans celui-ci. Lorsque vous désactivez un calendrier, le nom du bouton passe de Deactivate (désactiver) à Activate (activer), et la coche verte à l'intérieur de la case est remplacée par une croix rouge, comme le montre l'illustration ci-dessous :



Edit (modifier)

Le bouton Edit (modifier) permet d'afficher la page Edit Weekly Schedule (modifier un calendrier hebdomadaire), telle que montrée ci-dessous.

Figure 57 Page Edit Weekly Schedule (modifier un calendrier hebdomadaire)

Cette page fonctionne exactement de la même façon que la page Add Weekly Schedule (ajouter un calendrier hebdomadaire), excepté que les champs de données et les cases à cocher sont déjà remplis avec les paramètres du calendrier que vous êtes en train de modifier.

Pour enregistrer les modifications apportées au calendrier hebdomadaire, cliquez sur le bouton Submit (soumettre). Le système vous ramène à la page Your Weekly Schedules (vos calendriers hebdomadaires).

Pour quitter la page Edit Weekly Schedule (modifier un calendrier hebdomadaire) sans enregistrer les modifications apportées, cliquez sur le bouton Cancel (annuler).

Le système vous ramène à la page Your Weekly Schedules (vos calendriers hebdomadaires).

Delete (supprimer)

Le bouton Delete (supprimer) vous permet de supprimer complètement le calendrier du système; il est alors enlevé de la liste qui figure à la page Your Weekly Schedules (vos calendriers hebdomadaires).

Le système vous demande ensuite de confirmer la suppression, et il vous ramène à la page Your Weekly Schedules (vos calendriers hebdomadaires).

### **Calendriers mensuels**

L'option Monthly Schedules (calendriers mensuels) permet d'afficher la page Your Monthly Schedules (vos calendriers mensuels), telle que montrée ci-dessous. Cette page est initialement vide.

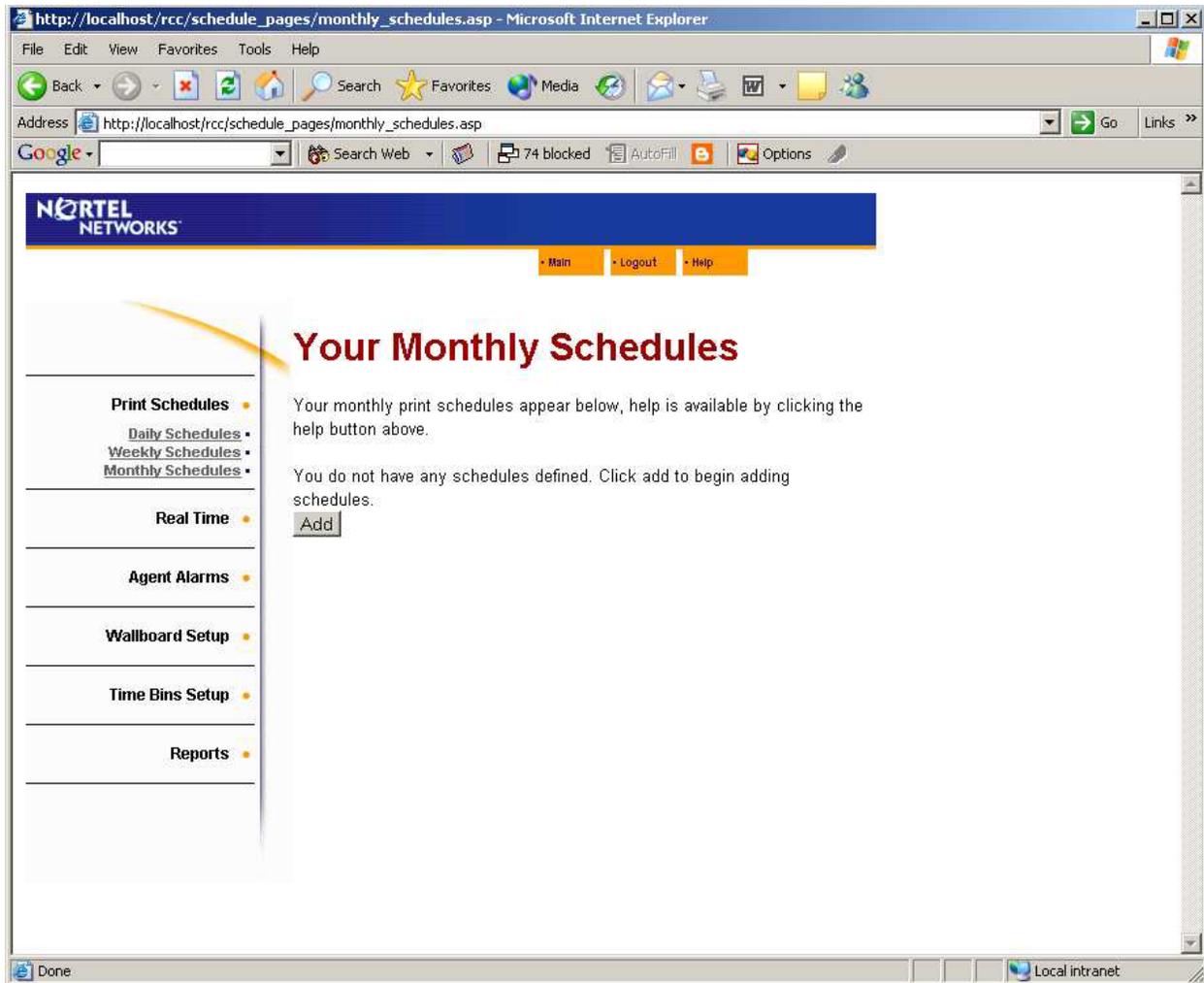


Figure 58 Page Your Monthly Schedules (vos calendriers mensuels)

Le bouton Add (ajouter) permet d'afficher la page Add Monthly Schedule (ajouter un calendrier mensuel), telle que montrée ci-dessous.

The screenshot shows the 'Add Monthly Schedule' page in the Nortel Networks Reporting for Call Centre application. The page is accessed via a Microsoft Internet Explorer browser. The address bar shows the URL: http://localhost/rcc/schedule\_pages/add\_monthly\_schedule.asp. The page features a sidebar with navigation links: Print Schedules (Daily Schedules, Weekly Schedules, Monthly Schedules), Real Time, Agent Alarms, Wallboard Setup, Time Bins Setup, and Reports. The main content area is titled 'Add Monthly Schedule' and contains the following form elements:

- Schedule Name:** An empty text input field.
- Select printer:** A dropdown menu currently showing 'Canon iR5000-6000 PCL5e'.
- Report period start time:** Two dropdown menus showing '00' and '00'.
- Report period end time:** Two dropdown menus showing '23' and '59'.
- Print time:** Two dropdown menus showing '07' and '00'.
- Please select a report:** A list of 20 reports, each with an unchecked checkbox. The reports are: Answered Calls Report, Abandoned Calls Report, Abandoned Calling Line ID Report, Agent Capacity Report, Help Request Report, Call Average Report, Agent Average Report, Agent Profile Report, Agent Activity Report, Agent Audit Report, Activity Code Report By Skillset, Activity Code Report By Agent, Activity Code Report By # of Pegs, Summary Report, Call Profile Report, Incoming Call Report, Unanswered Help Request Report, Agent Average Report By Agent, Agent Activity Report By Skillset, and System Configuration.
- Submit and Cancel buttons:** Located at the bottom right of the form area.

Figure 59 Page Add Monthly Schedule (ajouter un calendrier mensuel)

La page Add Monthly Schedule (ajouter un calendrier mensuel) vous permet de spécifier les relevés que vous désirez inclure dans le calendrier, ainsi que les heures d'impression.

Vous pouvez aussi spécifier la période de la journée visée par les relevés. Vous devez aussi donner un nom à votre calendrier et spécifier l'imprimante qui servira à produire les relevés.

Pour sélectionner un relevé à inclure dans le calendrier, cochez la case à côté du nom du relevé. Il y a maintenant une coche dans la case à côté du nom des relevés sélectionnés. Naturellement, vous pouvez choisir plusieurs relevés.

Les relevés seront générés pour un mois civil. Vous devez spécifier l'heure à laquelle vous voulez générer les relevés du calendrier mensuel. Ils sont alors générés le 1er jour du mois, à l'heure spécifiée.

Pour nommer votre calendrier, tapez un nom dans le champ Schedule Name (nom du calendrier). Vous pouvez ainsi identifier et distinguer vos divers calendriers.

Les valeurs Report Period Start Time (heure de début de période de relevé) et Report Period End Time (heure de fin de période de relevé) déterminent la période de chaque jour couverte par les relevés. Par exemple, si le jour ouvrable de votre application Call Center commence à 8 h 30 et se termine à 17 h 30, vous pouvez décider de débiter la journée à 8 h 00 (pour voir si vous avez manqué des appels tôt le matin parce que centre d'appels n'était pas en activité) et terminer la journée à 18 h 00 (pour voir s'il y a un flux d'appels tardifs).

Pour spécifier l'imprimante qui doit produire les relevés, sélectionnez une des options du menu déroulant Select printer (sélectionner une imprimante). Ce menu déroulant répertorie toutes les imprimantes accessibles à partir de l'ordinateur hôte de l'Internet. (Les relevés sont générés à partir des bases de données qui sont hébergées dans l'ordinateur hôte d'Internet.)

Dans notre exemple, l'utilisatrice Mary Smith a configuré son calendrier mensuel, de la manière illustrée ci-dessous.

Figure 60 Page Add Monthly Schedule (ajouter un calendrier mensuel) avec exemple de calendrier

Mary Smith a choisi d'imprimer les relevés Answered Calls (appels ayant obtenu une réponse), Abandoned Calls (appels abandonnés), CLID et Call Average (moyennes des appels) à 8 h 30 (le 1<sup>er</sup> du mois).

Son calendrier porte le nom de MonthlyCalls. L'impression des relevés doit débuter à 8 h 30 sur l'imprimante de réseau 840C DeskJet HP. Ces relevés couvrent la période allant de minuit à minuit, pour chaque jour.

Pour enregistrer votre calendrier mensuel, cliquez sur le bouton Submit (soumettre). La page Monthly Schedules – Skillsets (calendrier mensuel – niveaux de compétences) apparaît, telle que montrée ci-dessous.

Pour quitter la page Add Monthly Schedule (ajouter un calendrier mensuel) sans enregistrer les modifications apportées, cliquez sur le bouton Cancel (annuler).

Le système vous ramène à la page Your Monthly Schedules (vos calendriers mensuels).

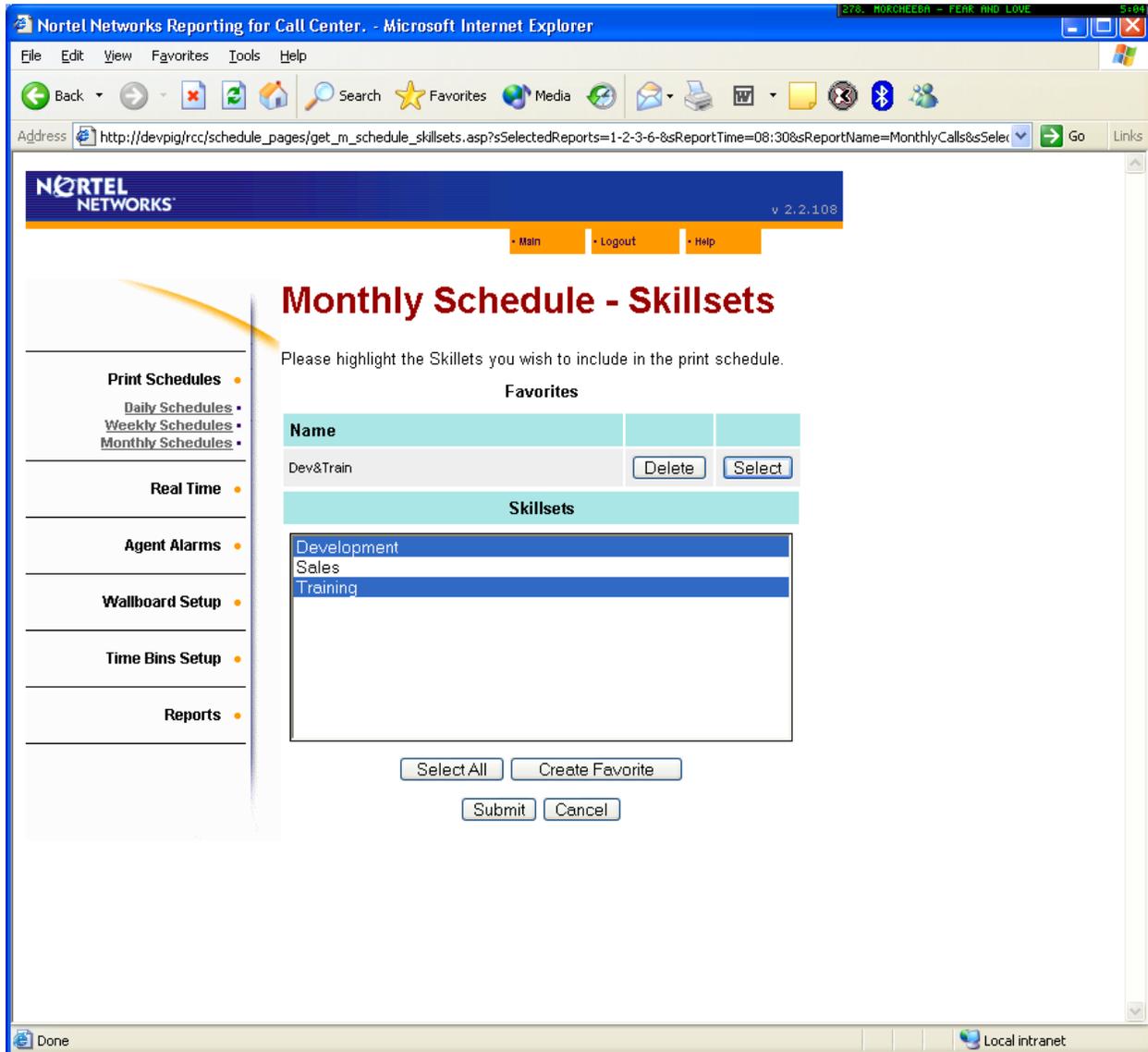


Figure 61 Page Monthly Schedule – Skillsets (calendrier mensuel – niveaux de compétences)

À la page Monthly Schedule – Skillsets (calendrier mensuel – niveaux de compétences), vous pouvez sélectionner les niveaux de compétences que vous désirez inclure dans les relevés produits par l’intermédiaire du calendrier mensuel.

- Pour obtenir une description de l’utilisation des listes de sélection de niveaux de compétences, reportez-vous à la page 66.
- Pour obtenir une explication sur l’utilisation des favoris, reportez-vous à la page 67.

Dans notre exemple, l'utilisatrice Mary Smith utilise son favori Dev&Train pour mettre en surbrillance et sélectionner les niveaux de compétences Development (développement) et Training (formation).

Nota : Si vous avez sélectionné les relevés suivants : Agent Audit Report (relevé de vérification de préposé), Activity Code Report by Skillset (relevé de codes d'activité par niveau de compétences), Agent Activity Code Report by Agent (relevé de codes d'activité de préposé par préposé) ou Activity Code Report by # of Pegs (relevé de codes d'activité par nombre de prises) pour les inclure dans votre calendrier d'impression, le système vous demandera les codes de préposé ou d'activité que vous voulez traiter dans ces relevés. Ces étapes supplémentaires sont décrites aux pages 169 (Agent Audit Report [relevé de vérification de préposé]), 173 (Activity Code Report by Skillset [relevé de codes d'activité par niveau de compétences]), 179 (Activity Code Report by Agents [relevé de codes d'activité par préposé]) et 183 (Activity Code report by # of Pegs [relevé de codes d'activité par nombre de prises]).

Pour enregistrer votre calendrier mensuel, cliquez sur le bouton Submit (soumettre). La page Your Monthly Schedules (vos calendriers mensuels) apparaît comme dans la figure ci-dessous.

Pour quitter la page Monthly Schedule – Skillsets (calendriers mensuels – niveaux de compétences) sans enregistrer les modifications apportées, cliquez sur le bouton Cancel (annuler).

Le système vous ramène à la page Your Monthly Schedules (vos calendriers mensuels).

Lorsque vous créez un calendrier mensuel, il apparaît dans la page Your Monthly Schedules (vos calendriers mensuels), comme dans la figure ci-dessous.

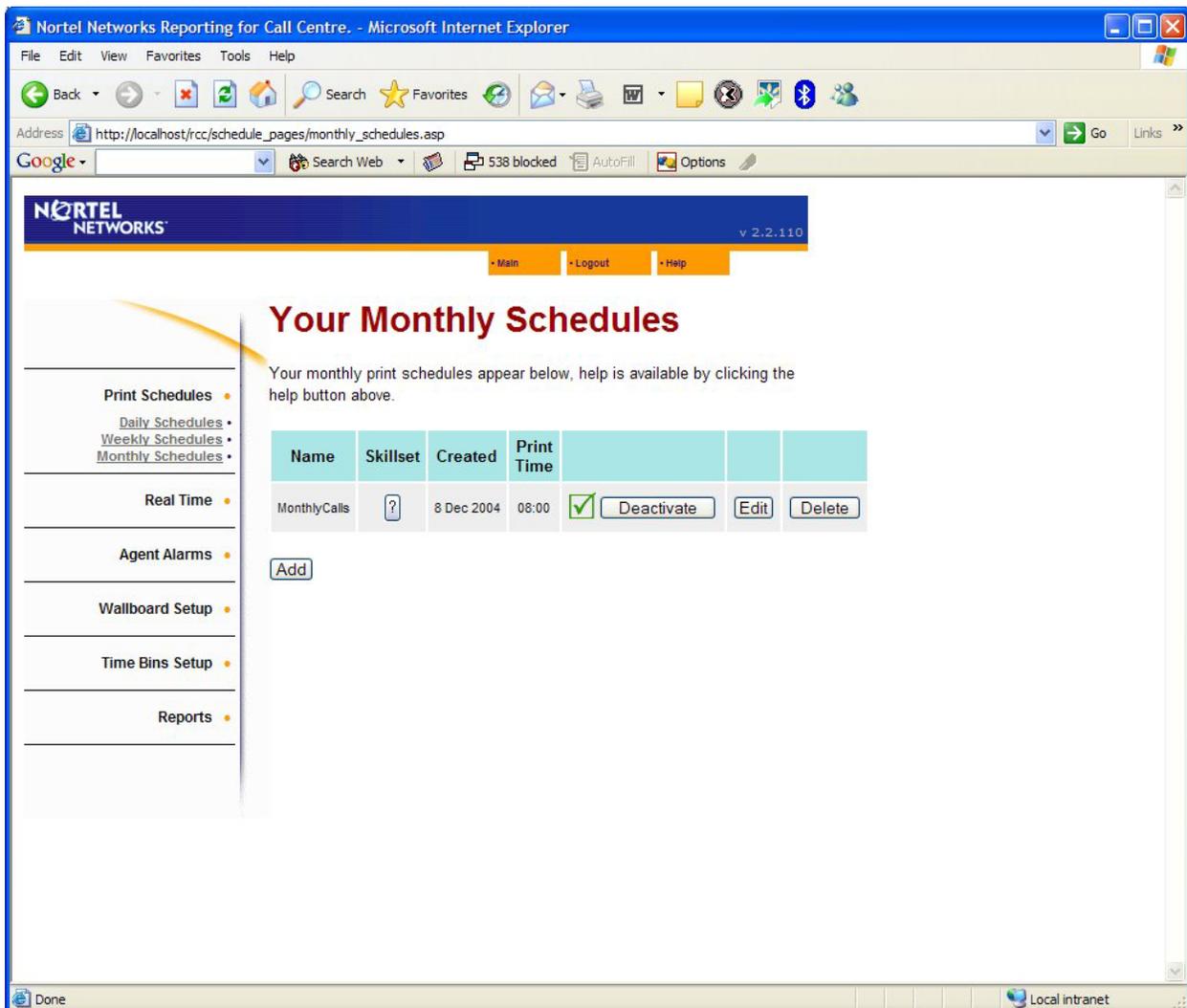


Figure 62 Page Your Monthly Schedules (vos calendriers mensuels) avec un calendrier dans la liste

Notez que chacun des calendriers peut être identifié par le nom qui lui a été donné à sa création.

Deux boutons figurent à côté de chaque calendrier listé. Le bouton Edit (modifier) vous permet de changer les paramètres d'un calendrier donné. Le bouton Delete (supprimer) vous permet de supprimer complètement le calendrier.

Deactivate (désactiver)

Le bouton Deactivate (désactiver) vous permet de désactiver le calendrier d'impression et d'annuler toutes les impressions prévues dans celui-ci. Lorsque vous désactivez un calendrier, le nom du bouton passe de Deactivate (désactiver) à Activate (activer), et la coche verte à l'intérieur de la case est remplacée par une croix rouge, comme le montre l'illustration ci-dessous :



Edit (modifier)

Le bouton Edit (modifier) permet d'afficher la page Edit Monthly Schedule (modifier un calendrier mensuel), comme dans la figure ci-dessous.

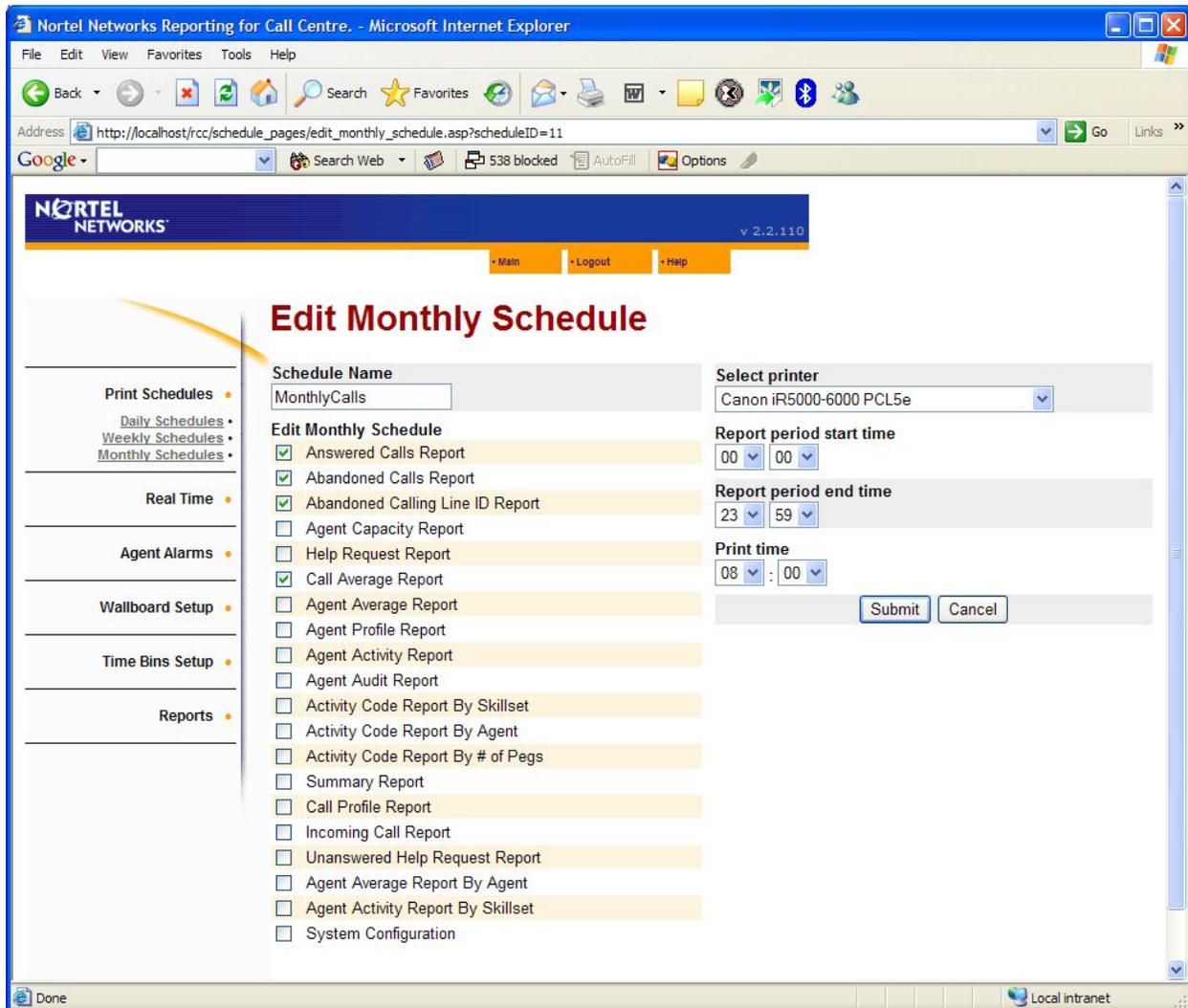


Figure 63 Page Edit Monthly Schedule (modifier un calendrier mensuel)

Cette page fonctionne exactement de la même façon que la page Add Monthly Schedule (ajouter un calendrier mensuel), excepté que les champs de données et les cases à cocher sont déjà remplis avec les paramètres du calendrier que vous êtes en train de modifier.

Pour enregistrer les modifications apportées au calendrier mensuel, cliquez sur le bouton Submit (soumettre). Le système vous ramène à la page Your Monthly Schedules (vos calendriers mensuels).

Pour quitter la page Edit Monthly Schedule (modifier un calendrier mensuel) sans enregistrer les modifications apportées, cliquez sur le bouton Cancel (annuler).

Le système vous ramène à la page Your Monthly Schedules (vos calendriers mensuels).

Delete (supprimer)

Le bouton Delete (supprimer) permet de supprimer complètement le calendrier du système; il est alors enlevé de la liste qui figure à la page Your Monthly Schedules (vos calendriers mensuels).

Le système vous demande ensuite de confirmer la suppression, et il vous ramène à la page Your Monthly Schedules (vos calendriers mensuels).

## Real Time

### Utilisation des options Real Time (temps réel)

L'option Real Time (temps réel) vous permet d'afficher la page Real Time Menu (menu Temps réel). Les options Real Time (temps réel) sont affichées à gauche de la page, comme dans la figure ci-dessous.

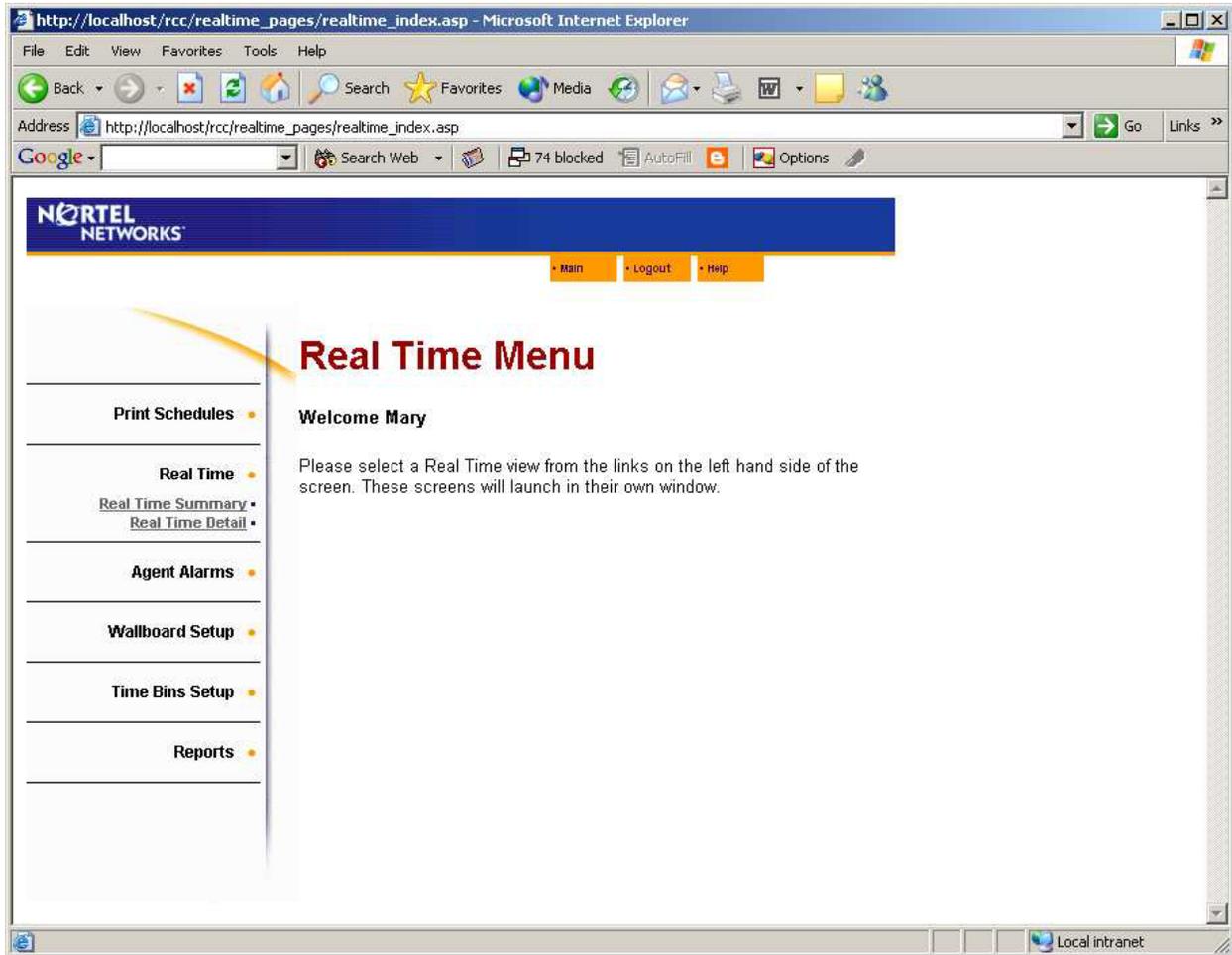
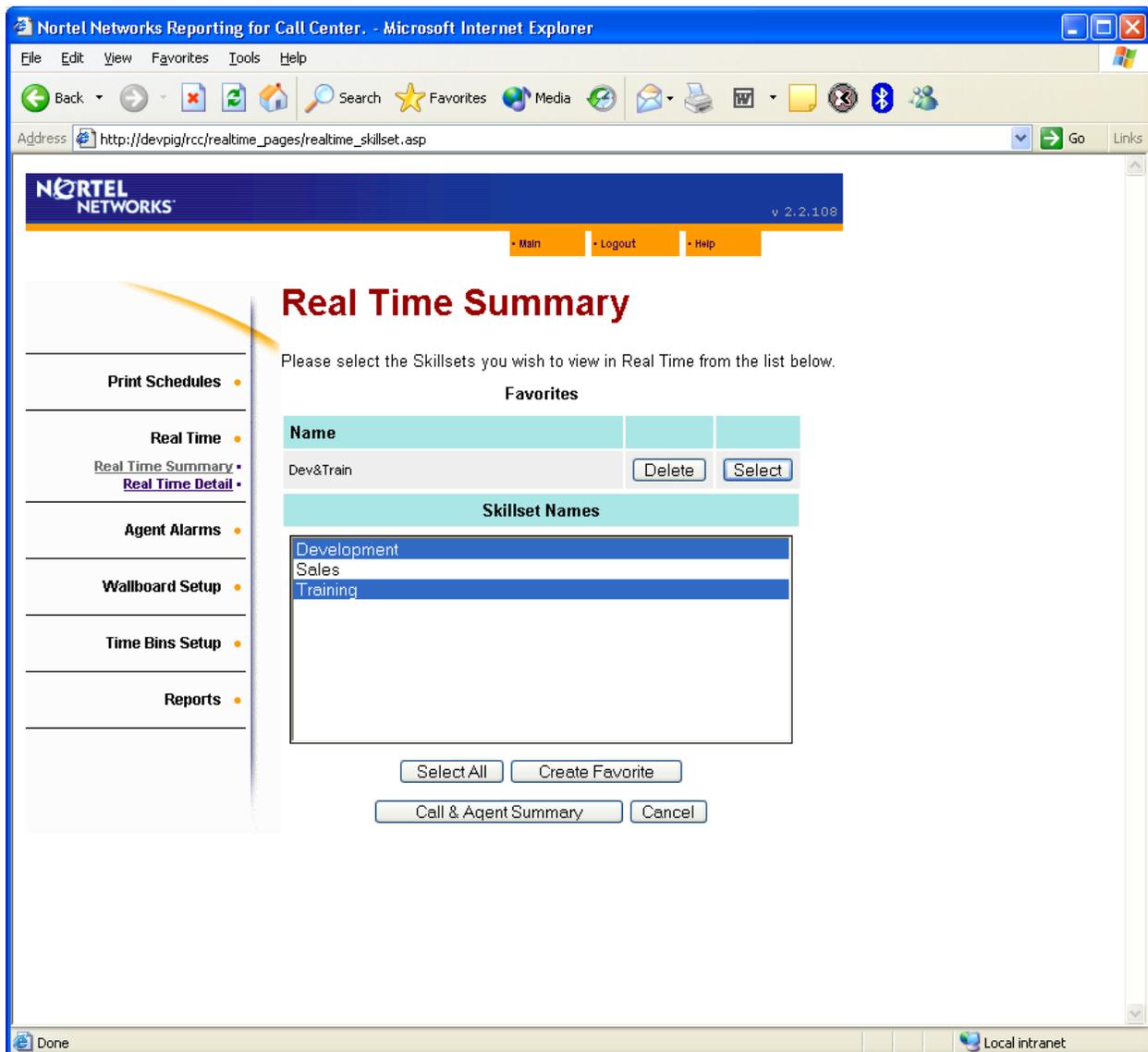


Figure 64 Page Real Time Menu (menu Temps réel)

L'option Real Time Summary (sommaire en Temps réel) permet d'afficher la page Real Time Summary, comme dans la figure ci-dessous.

### Real Time Summary

Cette page vous permet de spécifier les niveaux de compétences que vous désirez inclure dans les écrans Real Time.



**Figure 65 Page de sélection des niveaux de compétences du sommaire en temps réel**

- Pour obtenir une description de l'utilisation des listes de sélection de niveaux de compétences, reportez-vous à la page 66.
- Pour obtenir une description de l'utilisation des favoris, reportez-vous à la page 67.

Dans notre exemple, l'utilisatrice Mary Smith utilise son favori Dev&Train pour mettre en surbrillance et sélectionner les niveaux de compétences Development (développement) et Training (formation).

Le bouton Call Summary (sommaire des appels) permet d'afficher la page Summary Real Time (sommaire en temps réel), telle que montrée ci-dessous.

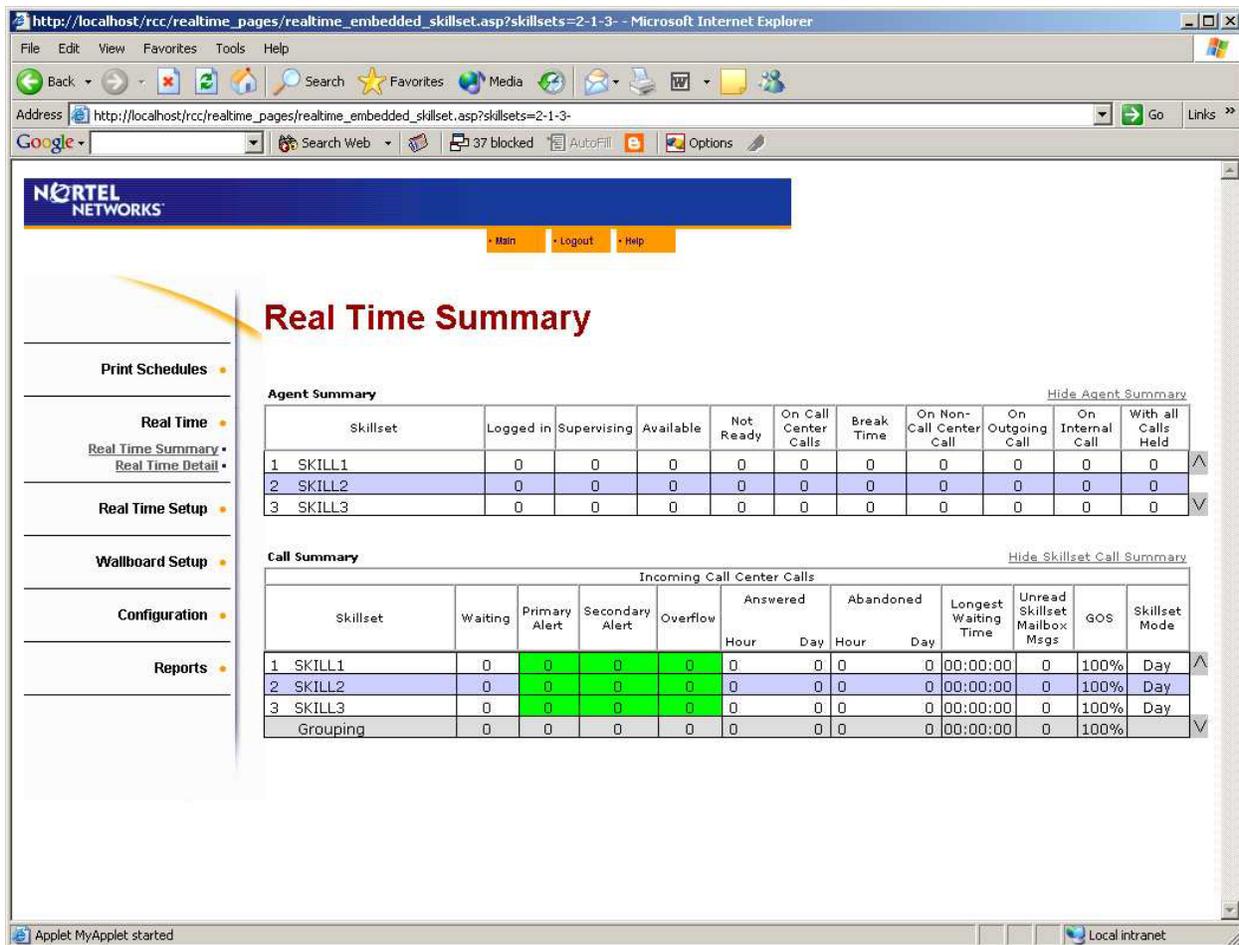


Figure 66 Écrans Real Time du sommaire en temps réel

L'écran affiche les panneaux en temps réel Agent Summary (sommaire de préposé) et Call Summary (sommaire d'appels)

Les renseignements affichés seront mis à jour en fonction des changements d'activité relatifs aux préposés et aux appels affectés dans Call Center. Chaque rangée de chaque tableau représente un seul niveau de compétences. Les niveaux de compétences contenus dans les tableaux sont ceux qui ont été préalablement choisis à la page de sélection des niveaux de compétences Real Time Summary (sommaire en temps réel) (voir page 91).

#### Real Time Summary (sommaire en temps réel) – Agent Summary (sommaire des préposés)

Ce panneau en temps réel montre les nombres et les états (activités en cours) relatifs aux préposés en session, pour chaque niveau de compétences sélectionné.

Veillez noter que l'état d'un préposé qui reçoit plusieurs appels sur son combiné est établi selon son appel en cours. Par exemple, lorsqu'un préposé a un appel d'arrivée en garde dans Call Center alors qu'il fait un appel de départ, son état est déterminé par l'appel de départ.

Skillset (niveau de compétences)

Ce paramètre indique le niveau de compétences correspondant à l'information de cette rangée.

Logged In (en session)

Ce paramètre indique le nombre de préposés en session pour ce niveau de compétences.

Supervising (supervision)

Ce paramètre indique le nombre de préposés (superviseurs) qui supervisent actuellement d'autres préposés.

Available (disponible)

Ce paramètre indique le nombre de préposés disponibles pour répondre aux appels d'arrivée Call Center.

Not Ready (pas libre)

Ce paramètre indique le nombre de préposés dont l'état est Not Ready (pas libre). Il est possible qu'ils aient eu recours à la fonction Make Not Ready (mettre en mode pas libre) ou qu'ils aient été placés en mode Not Ready (pas libre) parce qu'un appel Call Center a sonné à leur combiné, mais qu'ils n'ont pas répondu. Dans un tel cas, Reporting for Call Center de Nortel Networks remet automatiquement l'appel dans la file d'attente du niveau de compétences et règle l'état des préposés à Not Ready (pas libre).

On Call Center Calls(appels Call Center en cours)

Ce paramètre indique le nombre de préposés qui traitent actuellement des appels d'arrivée Call Center.

Break Time (pause)

Ce paramètre indique le nombre de préposés qui sont en mode Break Time (pause) à la suite de la fin d'un appel d'arrivée Call Center.

On Non-Call Center Calls (sur appels hors Call Center)

Ce paramètre indique le nombre de préposés qui traitent actuellement des appels qui n'ont pas été reçus par l'intermédiaire de Call Center. Ce sont des appels qui pourraient être arrivés directement à leur combiné parce que quelqu'un a appelé leur ligne DDI, par exemple, ou un appel hors Call Center qui leur a été transféré à partir d'un autre combiné.

On Outgoing Calls (sur appels de départ)

Ce paramètre indique le nombre de préposés qui effectuent actuellement des appels de départ.

On Internal Calls (sur appels internes)

Ce paramètre indique le nombre de préposés qui exécutent un appel interne ou qui y ont répondu (intercom).

With All Calls Held (avec tous les appels en attente)

Ce paramètre indique le nombre de préposés dont tous les appels courants sont en garde.

**Real Time Summary (sommaire en temps réel) – Call Summary (sommaire des appels)**

Ce panneau en temps réel donne des renseignements sur les appels qui sont dans les files d'attente des niveaux de compétences et sur ceux en attente d'une réponse, ainsi que certaines statistiques concernant les appels terminés. Ces statistiques sont mises à jour en temps réel. Ces renseignements sont affichés pour chaque niveau de compétences.

**Waiting (en attente)**

Ce paramètre indique le nombre d'appels actuellement en attente d'une réponse dans les files d'attente des niveaux de compétences.

**Primary Alert (signal principal)**

Ce paramètre indique le nombre d'appels actuellement en attente au-delà du signal principal de Call Center. (Veuillez noter que ceci est mutuellement exclusif avec le signal secondaire.) Si des appels quelconques ont été en attente au-delà de l'envoi du signal principal, le fond de cette cellule passe au jaune.

**Secondary Alert (signal secondaire)**

Ce paramètre indique le nombre d'appels actuellement en attente au-delà du signal secondaire de Call Center. (Veuillez noter que ceci est mutuellement exclusif avec le signal principal.) Si des appels quelconques ont été en attente au-delà de l'envoi du signal secondaire, le fond de cette cellule passe au rouge.

**Overflow (débordement)**

Ce paramètre indique le nombre d'appels actuellement en attente au-delà du seuil de débordement de Call Center. Veuillez noter que ceci ne signifie pas que l'appel est en situation de débordement, mais que Call Center scrute activement les règles de débordement qui ont été définies pour ce niveau de compétences, afin de trouver un moyen qu'on réponde à l'appel. C'est-à-dire que cet appel pourrait bientôt être en situation de débordement. Si des appels quelconques ont été en attente au-delà du seuil de débordement, le fond de cette cellule passe au rouge.

Veuillez noter que si un appel a dépassé le seuil de débordement d'un niveau de compétences et qu'il a ensuite été acheminé vers un autre niveau de compétences en raison de la façon dont le routage d'appels a été configuré, le fond de la cellule de ce niveau est rouge, du fait que l'appel a déjà dépassé le seuil de débordement du niveau de compétences concerné à l'origine.

**Abandoned Hour / Day (abandonnés – heure / jour)**

Ce paramètre indique le nombre d'appels qui sont restés sans réponse dans les niveaux de compétences, pour l'heure et le jour en cours.

**Answered Hour / Day (répondus – heure / jour)**

Ce paramètre indique le nombre d'appels auxquels les préposés ont répondu pour ce qui est des niveaux de compétences, durant l'heure en cours et le jour en cours.

**Longest Waiting Time (durée d'attente la plus longue)**

Ce paramètre indique la durée d'attente la plus longue de la liste d'appels actuellement en attente.

Unread Skillset Messages (messages non écoutés pour un niveau de compétences)

Ce paramètre indique le nombre de messages non écoutés se trouvant dans la boîte vocale d'un niveau de compétences. Si des messages qui n'ont pas été écoutés, le fond de la cellule passe au rouge.

GOS (qualité de service)

Ce paramètre indique la qualité du service offerte actuellement pour les appels d'arrivée.

Skillset Mode (mode niveau de compétences)

Ce paramètre indique le mode de fonctionnement du niveau de compétences.

### **Masquage des panneaux Real Time**

Add Agent Summary (masquer le sommaire des préposés)

Le lien Hide Agent Summary (masquer le sommaire des préposés) se trouve au-dessus du panneau Agent Summary (sommaire des préposés). En cliquant sur ce lien, vous masquez le panneau du sommaire des préposés tout en laissant le panneau du sommaire des appels visible. Ce lien est alors renommé Show Agent Summary (montrer le sommaire des préposés). Si vous cliquez dessus, le panneau Agent Summary (sommaire des préposés) apparaît à nouveau dans l'écran Real Time (temps réel).

Hide Skillset Call Summary (masquer le sommaire des appels du niveau de compétences)

Le lien Hide Call Summary (masquer le sommaire des appels) se trouve au-dessus du panneau Call Summary (sommaire des appels). En cliquant sur ce lien, vous cachez le panneau Call Summary (sommaire des appels) et vous laissez le panneau Agent Summary (sommaire des préposés) visible. Ce lien est alors renommé à Show Call Summary (montrer le sommaire des appels.) Si vous cliquez sur ce lien, le panneau Call Summary (sommaire des appels) apparaît à nouveau dans l'écran Real Time (temps réel).

### **Real Time Detail (détails en temps réel)**

Cette page vous permet de spécifier les niveaux de compétences que vous désirez inclure dans les écrans Real Time.

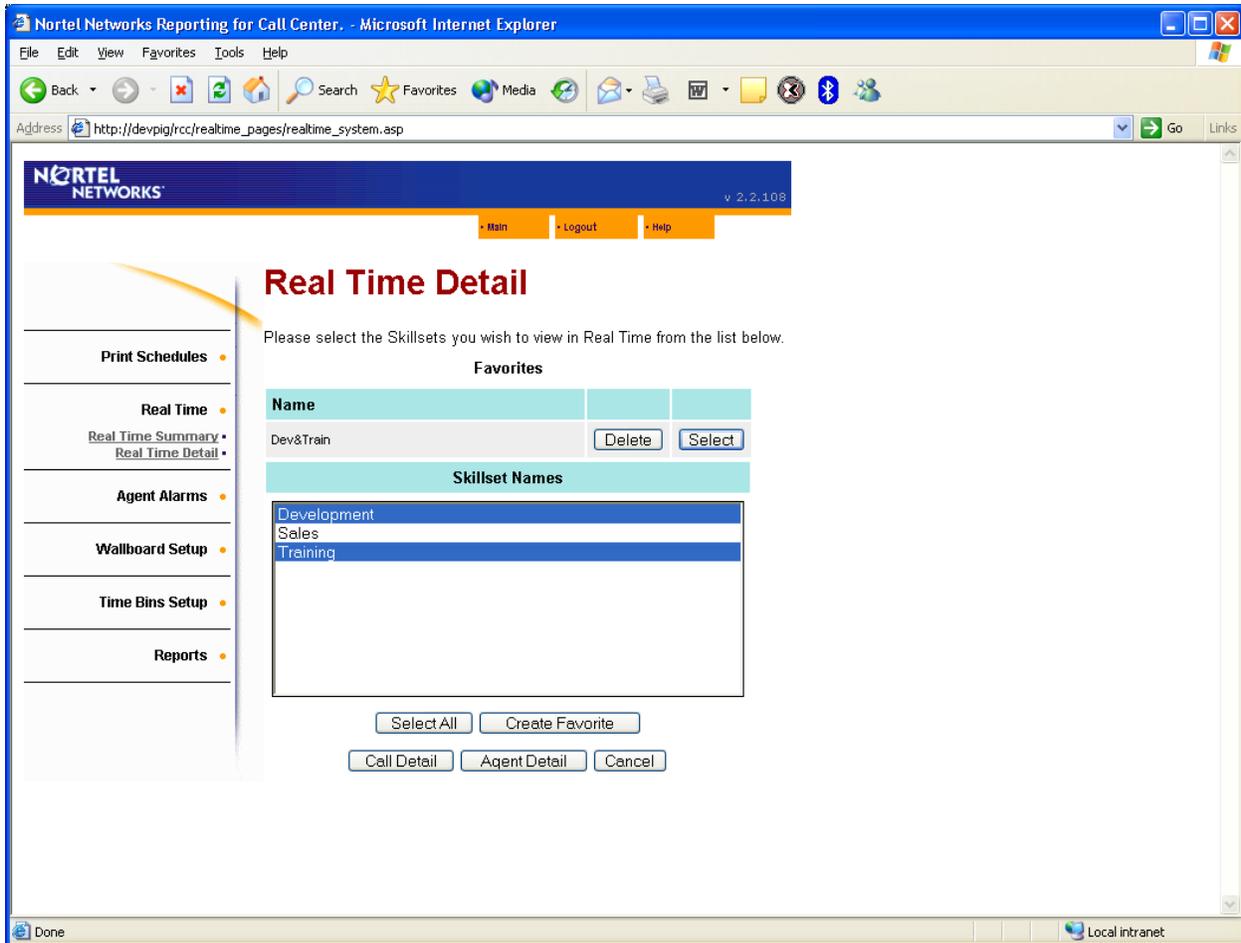


Figure 67 Page de sélection des niveaux de compétences Real Time Detail (détails en temps réel)

### Détails des appels

L'écran Real Time Call Detail (détail des appels) affiche des détails sur l'état des appels en attente, ainsi que certaines statistiques concernant les appels terminés. Ces statistiques sont mises à jour en temps réel.

L'écran Real Time Call Detail (détail des appels) affiche les renseignements pour les appels multimédias et pour les appels vocaux (RTPC) sur deux lignes différentes, ainsi qu'un total pour les deux types d'appels.

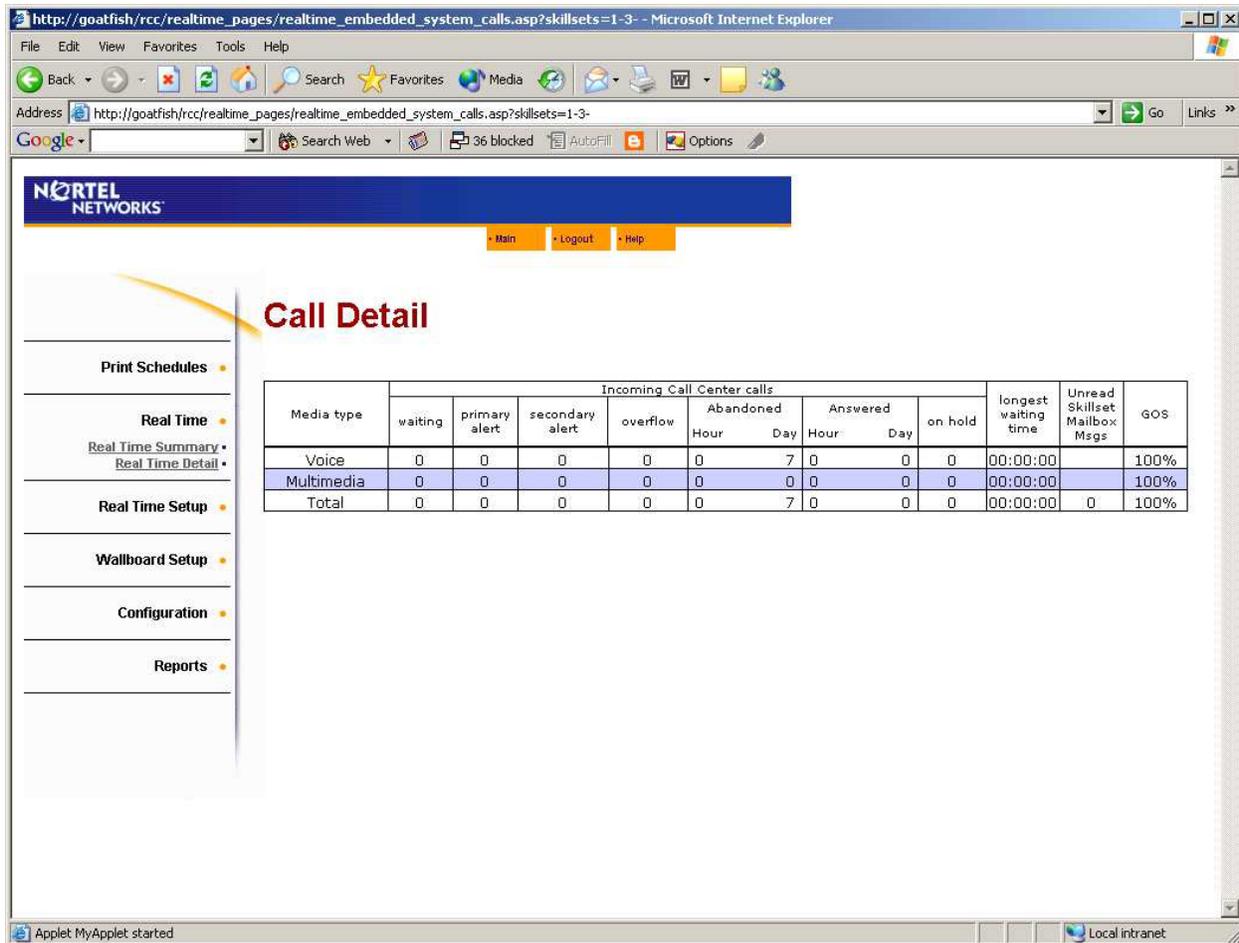


Figure 68 Page Real Time Call Detail (détails de l'appel en temps réel)

Media Type (type de support)

Ce paramètre indique si la ligne de statistiques concerne les appels multimédias, les appels vocaux (RTPC), ou le total des deux types d'appels.

Waiting (en attente)

Ce paramètre indique le nombre d'appels qui sont actuellement en attente d'une réponse dans les files d'attente des niveaux de compétences.

Primary Alert (signal principal)

Ce paramètre indique le nombre d'appels actuellement en attente au-delà du signal principal de Call Center. (Veuillez noter que ceci est mutuellement exclusif avec le signal secondaire.) Si des appels quelconques ont été en attente au-delà de l'envoi du signal principal, le fond de cette cellule passe au jaune.

Secondary Alert (signal secondaire)

Ce paramètre indique le nombre d'appels actuellement en attente au-delà du signal secondaire de Call Center. (Veuillez noter que ceci est mutuellement exclusif avec le signal principal.) Si des appels quelconques ont été en attente au-delà de l'envoi du signal secondaire, le fond de cette cellule passe au rouge.

**Overflow (débordement)**

Ce paramètre indique le nombre d'appels actuellement en attente et dont l'attente s'est prolongée au-delà du seuil de débordement de Call Center. Veuillez noter que ceci ne signifie pas que l'appel est en situation de débordement, mais que Call Center scrute activement les règles de débordement qui ont été définies pour ce niveau de compétences, afin de trouver un moyen qu'on réponde à l'appel. C'est-à-dire que cet appel pourrait bientôt être en situation de débordement. Si des appels quelconques ont été en attente au-delà du seuil de débordement, le fond de cette cellule passe au rouge.

Veuillez noter que si un appel a dépassé le seuil de débordement d'un niveau de compétences et qu'il a ensuite été acheminé vers un autre niveau de compétences en raison de la façon dont le routage d'appels a été configuré, le fond de la cellule de ce niveau est rouge, car l'appel a déjà dépassé le seuil de débordement du niveau de compétences concerné à l'origine.

**Abandoned Hour / Day (abandonnés – heure / jour)**

Ce paramètre indique le nombre d'appels qui sont restés sans réponse dans les niveaux de compétences, pour l'heure et le jour en cours.

**Answered Hour / Day (répondus – heure / jour)**

Ce paramètre indique le nombre d'appels auxquels les préposés ont répondu dans les niveaux de compétences, pour l'heure et le jour en cours.

**On Hold (en attente)**

Ce paramètre indique le nombre d'appels mis en garde.

**Longest Waiting Time (durée d'attente la plus longue)**

Ce paramètre indique la durée d'attente la plus longue de la liste d'appels actuellement en attente.

**Unread Skillset Mailbox Msgs (messages de boîtes vocale non écoutés selon le niveau de compétences)**

Ce paramètre indique le nombre de messages non écoutés se trouvant dans la boîte vocale d'un niveau de compétences. Si des messages n'ont pas été écoutés, le fond de la cellule passe au rouge.

**GOS (qualité de service)**

Ce paramètre indique la qualité de service offerte actuellement pour les appels d'arrivée.

**Détails des préposés**

L'écran Real Time Agent Detail (détails des préposés) affiche les détails sur l'état des préposés en session, ainsi que certaines statistiques relatives aux appels ayant obtenu une réponse et aux appels effectués par les préposés. Ces statistiques sont mises à jour en temps réel.

Chaque ligne de l'écran Real Time Agent Detail (détails des préposés) ne concerne qu'un seul préposé.

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Agent Detail' page. The page title is 'Agent Detail'. The table below shows the following data:

ID	Agent	Logged into SS	Status	Duration	Answered Call Center Calls		Outgoing Calls		Answered Non-Call Center Calls	
					Hour	Day	Hour	Day	Hour	Day
3	harry	3	Available	02:33:29	0	3	0	0	0	0
4	sally2	3	Available	03:25:57	0	9	0	1	0	3

Figure 69 Page Real Time Agent Detail (détails des préposés en temps réel)

ID

Ce paramètre indique l'ID Call Center du préposé.

Agent (préposé)

Ce paramètre indique le nom du préposé et son état grâce à la couleur du fond de la cellule. L'état du préposé dépend de son activité en cours. Vous pouvez obtenir plus de détails sur l'état du préposé dans la colonne Status (état).

Incoming (appel d'arrivée)

L'état du préposé est Incoming (appel d'arrivée) quand celui-ci a répondu à un appel Call Center. L'information dans la colonne d'état indique le type d'appel. L'état Incoming (appel d'arrivée) est représenté par le vert pâle.

Break Time (pause)

Le terme Break Time (pause) est utilisé pour décrire la période de temps allouée à chaque préposé pour le temps de traitement post-appel, également appelé récapitulation. L'état Break Time (pause) est représenté par le vert foncé.

### Outgoing (appel de départ)

Lorsqu'un préposé effectue un appel de départ, il passe à l'état Outgoing (appel de départ). L'état Outgoing (appel de départ) est représenté par le jaune.

### Supervisory Monitoring (surveillance par le superviseur)

Lorsqu'un préposé qui a été créé dans Call Center à titre de superviseur entreprend une session de surveillance d'un autre préposé, son état est représenté dans l'écran Real Time (temps réel) par la couleur or. La colonne Status (état) affiche «Monitoring» (surveillance).

### Non-Call Call Center Call (appel hors Call Center)

Lorsqu'un préposé répond à un appel hors Call Center, l'état est représenté par le gris.

### Available (disponible)

Le bleu sert à représenter l'état des préposés disponibles. Ce sont les préposés qui sont disponibles pour répondre aux appels d'arrivée Call Center.

### All Calls Held (tous les appels en garde)

Le magenta sert à indiquer qu'un préposé a placé tous ses appels en garde.

### Not Ready (pas libre)

Le gris foncé sert à indiquer que les préposés ne sont pas libres.

### Logged Into SS (niveaux de compétences de session)

Ce paramètre indique les niveaux de compétences pour la session en cours du préposé.

### Status (état)

Cette colonne sert à donner davantage de détails sur l'état du préposé.

Une icône de téléphone avec le mot Multimedia (multimédia) indique un appel vocal multimédia.

Une icône de téléphone avec le mot Voice (voix) indique un appel vocal normal.

Une icône de téléphone avec le mot Outgoing (départ) indique un appel de départ.

Une icône de téléphone avec le mot Intercom indique un appel interne.

Le mot Available (disponible) indique que le préposé est disponible.

L'expression Break Time (pause) indique que le préposé est en pause.

Les mots Calls Held (appels en garde) indiquent que le préposé a mis tous ses appels courants en garde.

Les mots Not Ready (pas libre) indiquent que le préposé n'est pas libre.

Le mot Monitoring (surveillance) indique un préposé qui agit en qualité de superviseur durant une session de surveillance d'un autre préposé, ou bien durant une session d'aide.

Une icône de sourire indique une session de clavardage multimédia.

Une icône en forme de globe indique une session de recherche de renvoi multimédia.

Un numéro dont le format est SSx accompagne la description de l'état. Il indique le niveau de compétences associé à l'appel en question. Par exemple, SS2 représente Skillset 2 (niveau de compétences 2).

#### Duration (durée)

Cette colonne affiche une minuterie qui représente le temps que le préposé a déjà passé dans son état courant. Si le préposé a été dans son état courant pendant une période qui dépasse l'alerte de préposé correspondante, le fond de cette cellule passe au rouge. Consultez la section Agent Alarms (alertes de préposé), ci-dessous.

#### Answered Call Center Calls Hour / Day (appels Call Center ayant obtenu une réponse – heure / jour)

Ce paramètre indique le nombre d'appels Center Call auxquels ce préposé a répondu durant l'heure et le jour en cours.

#### Outgoing Calls Hour / Day (appels de départ – heure/jour)

Ce paramètre indique le nombre d'appels que ce préposé a effectué durant l'heure et le jour en cours.

#### Answered Non-Call Center Calls Hour / Day (appels hors Call Centre ayant obtenu une réponse – heure/jour)

Ce paramètre indique le nombre d'appels hors Call Center auxquels ce préposé a répondu durant l'heure en cours et le jour en cours.

## **Alertes de préposé**

L'option Agent Alarms (alertes de préposé) vous permet de définir des seuils en temps réel applicables aux activités Call Center des préposés.

Par exemple, vous pouvez spécifier la durée moyenne des appels d'arrivée ou de départ, et Reporting for Call Center de Nortel Networks mettra en surbrillance les préposés dont un appel donné a dépassé le seuil défini.

L'option Agent Alarms (alertes de préposé) permet d'afficher la page Agent Alarms (alertes de préposé), montrée ci-dessous. L'option de menu Agents Alarms est affichée dans la partie gauche de la page.

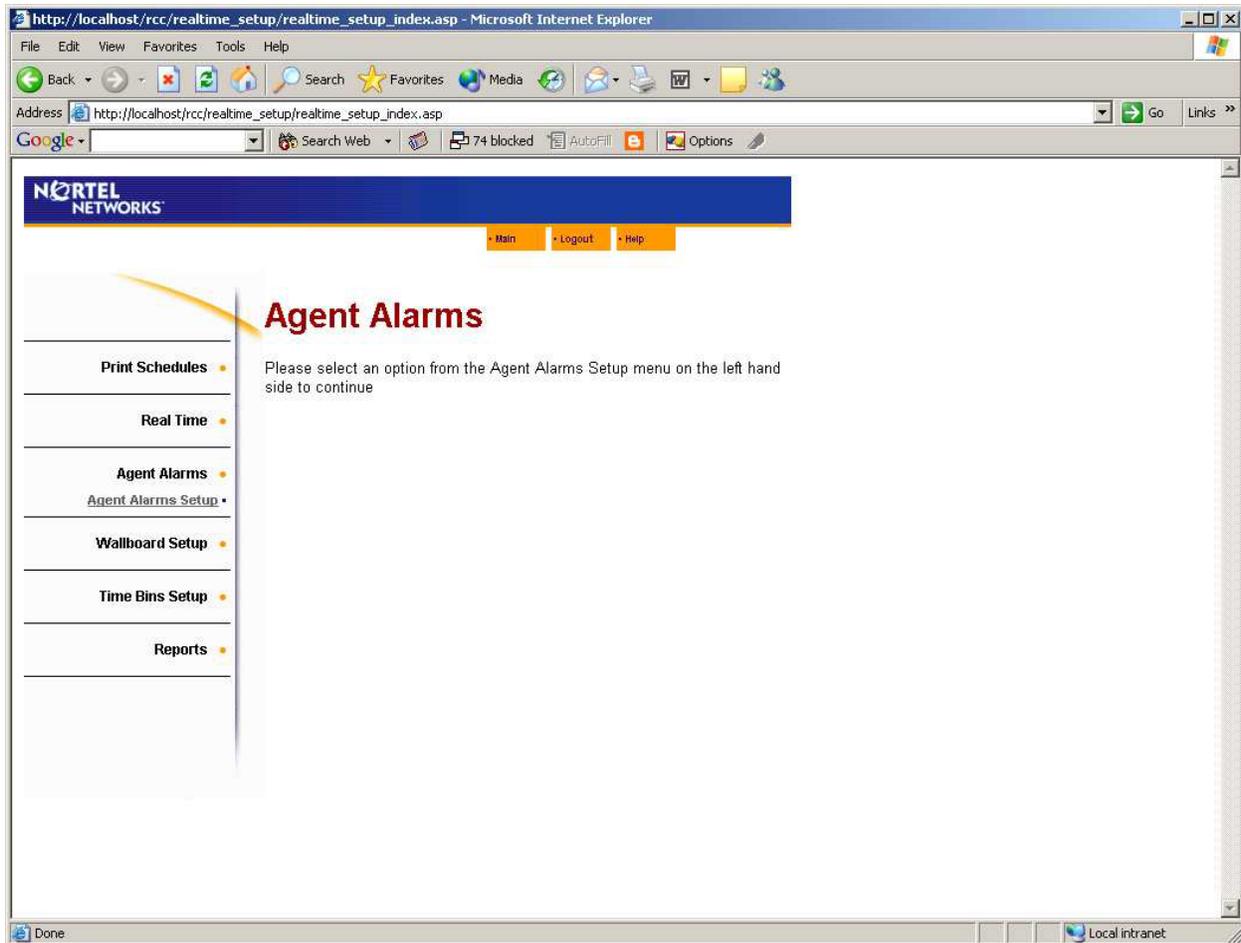


Figure 70 Page de menu Agent Alarms (alertes de préposé)

L'option Agent Alarm Setup (définition des alertes de préposé) permet d'afficher la page de sélection des niveaux de compétences Agent Alarm Setup (définition des alertes de préposé), telle que montrée ci-dessous.

Cette page permet à l'utilisateur de sélectionner, parmi les niveaux de compétences qui lui ont été attribués, les niveaux pour lesquels il désire définir des paramètres d'alertes de préposé).

Dans l'exemple montré ci-dessous, la liste Favourites (favoris) comporte le favori) précédemment créé par l'utilisatrice Mary Smith. Elle a ensuite cliqué sur le bouton Select (sélectionner), puis Reporting for Call Center de Nortel Networks a automatiquement mis en surbrillance et sélectionné les deux niveaux de compétences Development (développement) et Training (formation).

- Pour obtenir une explication sur l'utilisation des listes de sélection de niveaux de compétences, reportez-vous à la page 66.
- Pour obtenir une explication sur l'utilisation des favoris, reportez-vous à la page 67.

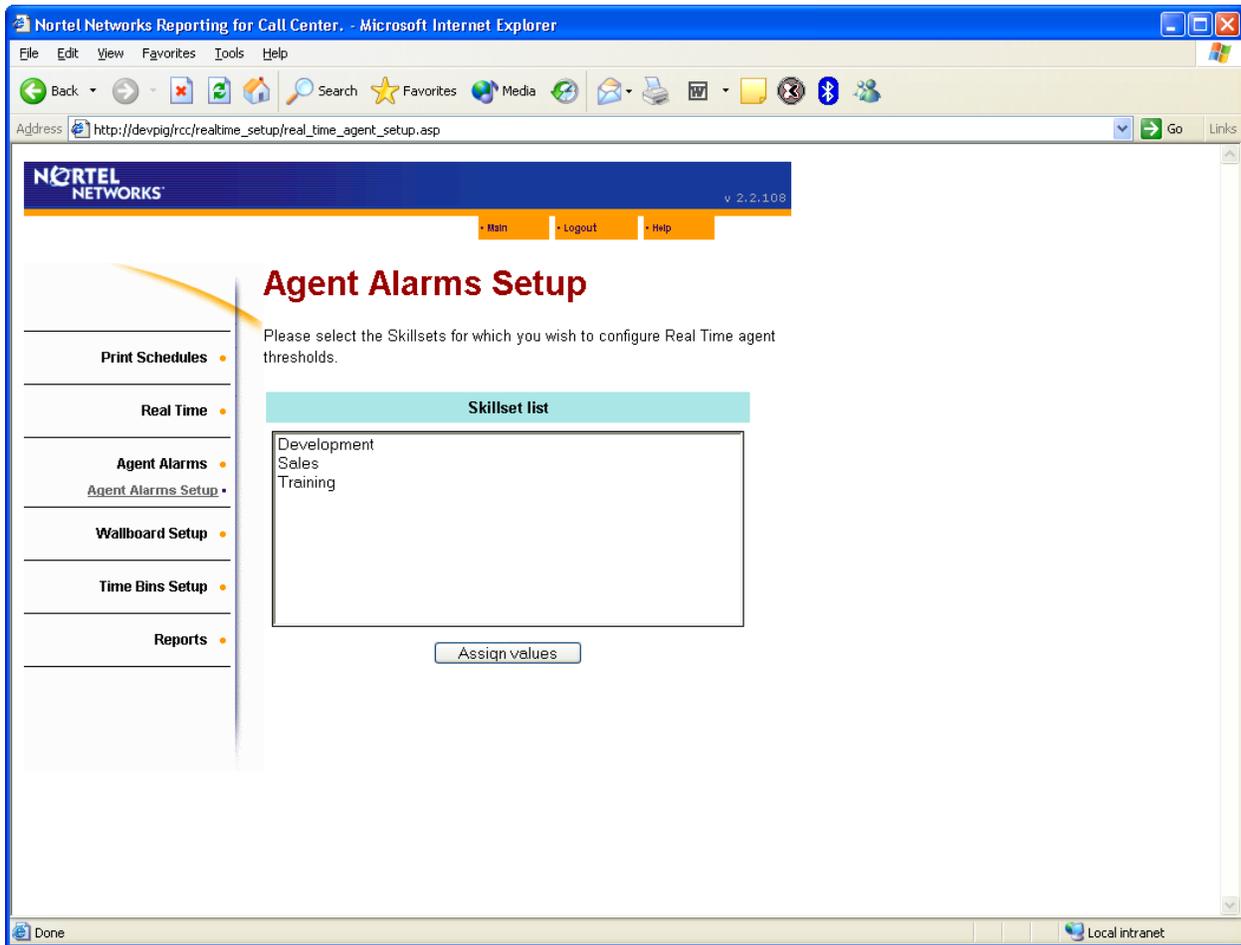


Figure 71 Page Agent Alarms Setup (définition des alertes de préposé)

Lorsque vous avez sélectionné un niveau de compétences, cliquez sur le bouton Assign values (attribuer des valeurs) pour faire afficher la page Agent Alarms Values (valeurs d'alertes de préposé), montrée ci-dessous.

Vous pouvez définir des paramètres d'alerte de préposé pour les activités de préposé suivantes (également appelées états de préposé) :

Available (disponible)	Le préposé est disponible pour répondre à un appel.
Internal Call (appel interne)	Le préposé effectue un appel interne.
Outgoing Call (appel de départ)	Le préposé a appelé un correspondant extérieur.
Incoming Call Center Call (appel d'arrivée Call Center)	Le préposé a répondu à un appel Call Center.
Incoming Multimedia Call (appel d'arrivée multimédia)	Le préposé a répondu à un appel multimédia Call Center.
Incoming Chat (clavardage entrant)	Le préposé est en session de clavardage multimédia Call Center.
Incoming Non-Call Center (appel d'arrivée hors Call Center)	Le préposé a répondu à un appel hors Call Center provenant d'un correspondant extérieur.

Not Ready (pas libre)

Le préposé est dans l'état Not Ready (pas libre).

Dans notre exemple, l'utilisatrice Mary Smith a entré plusieurs valeurs comme vous pouvez le constater ci-dessous.

Agent State	Threshold (MM:SS)
Available	15 : 00
Internal Call	00 : 30
Outgoing Call	03 : 00
Incoming CC	03 : 00
Incoming MMCC	03 : 00
Incoming Chat	08 : 00
Incoming non CC	02 : 00
Not Ready	10 : 00

Figure 72 Page Agent Alarms Values (Valeurs des alertes de préposé)

Pour enregistrer les paramètres Agent Alarms Values (valeurs des alertes de préposé) que vous avez entrés, cliquez sur le bouton Submit (soumettre). Une fois l'opération terminée, le système vous ramène à la page Agent Alarms Setup (définition des alertes de préposé).

Pour quitter la page Agent Alarms Values (valeurs des alertes de préposé) sans enregistrer les modifications apportées, cliquez sur le bouton Cancel (annuler). Une fois l'opération terminée, le système vous ramène à la page Agent Alarms Setup (définition des alertes de préposé).

## Configuration des afficheurs muraux

### Introduction

Si votre coordinateur (voir la description de la page Add User [ajouter un utilisateur] à la page 37) vous a accordé les droits d'accès à l'option Wallboard Setup (configuration des afficheurs muraux), vous pouvez utiliser cette option pour attribuer des afficheurs muraux aux niveaux de compétences qui vous ont été attribués. Vous pouvez de plus configurer les caractéristiques de ces afficheurs muraux (alertes, messages, calendriers et sommaires).

Si votre coordinateur ne vous a pas attribué le droit de configurer des afficheurs muraux, l'option Wallboard Setup (configuration des afficheurs muraux) est grisée.

Reporting for Call Center de Nortel Networks peut exploiter les afficheurs muraux IP matériels et logiciels. Les afficheurs muraux pris en charge sont l'afficheur mural matériel *ipView* WallBoard (afficheur mural matériel tricolore) et l'afficheur mural logiciel *ipView* SoftBoard (afficheur mural personnel logiciel). Ils sont mis à jour à toutes les 3 secondes environ.

### Formats des messages

Les informations envoyées aux afficheurs muraux se présentent dans l'un de trois formats possibles.

#### Messages de paramètres

Les messages de paramètres sont des messages ordinaires envoyés à l'afficheur mural.

Ils comportent 6 paramètres statistiques, chacun étant affiché avec une abréviation mnémotechnique de deux lettres. (Si l'afficheur mural est configuré de façon à avoir un titre, le nombre de paramètres pouvant être affichés est alors limité à 3.)

Les paramètres pouvant apparaître sur les afficheurs muraux sont les suivants :

ID	Nombre d'appels d'arrivée reçus pendant la journée en cours
IH (AH)	Nombre d'appels d'arrivée reçus pendant l'heure en cours
AD (BJ)	Nombre d'appels abandonnés pendant la journée en cours
AH (BH)	Nombre d'appels abandonnés pendant l'heure en cours
OD (DJ)	Nombre d'appels de départ faits pendant la journée en cours
OH (DH)	Nombre d'appels de départ faits pendant l'heure en cours
SD (SJ)	Qualité du service offerte pendant la journée en cours (%)
SH (SH)	Qualité du service offerte pendant l'heure en cours (%)
AO (PD)	Nombre de préposés effectuant des appels de départ
AI (PA)	Nombre de préposés traitant des appels d'arrivée
RA	Nombre de préposés disponibles pour recevoir des appels
AN (PP)	Nombre de préposés pas libre (Not Ready))
AL (PC)	Nombre de préposés en session
QL (LF)	Longueur de la file d'attente actuelle – nombre d'appels dans la file d'attente de ce niveau de compétences

QT (DA) Durée actuelle dans la file d'attente pour l'appel en attente depuis le plus longtemps pour ce niveau de compétences (en secondes)

Les valeurs numériques sont affichées en jaune et les abréviations en vert.

Si un seuil d'alerte est associé à une des valeurs de paramètre, cette valeur est affichée en rouge quand le seuil est franchi. Une alerte sonore optionnelle peut également être associée aux alertes.

### **Messages déroulants**

Les messages déroulants sont également pris en charge par les afficheurs muraux. Il s'agit de messages envoyés manuellement, de messages d'alerte ou de messages planifiés. Ces trois types de messages sont décrits ci-dessous.

Les messages déroulants défilent de droite à gauche dans l'afficheur mural jusqu'à ce que tout le message ait été affiché au moins deux fois. Une alerte sonore optionnelle peut également être associée aux messages déroulants.

Nota : Sur les afficheurs muraux logiciels *ipView*, les messages déroulants ne défilent pas; ils sont plutôt entièrement affichés dans une fenêtre pendant la même période de temps que celle qui serait nécessaire à leur défilement au moins deux fois sur l'afficheur mural matériel. Prenez aussi note que l'affichage du paramètre numérique est enlevé des afficheurs muraux logiciels *ipView* lorsque le message est affiché.

Les messages déroulants apparaissent sur les afficheurs muraux dans trois cas. Ils peuvent être déclenchés par les événements suivants :

- Une statistique Call Center a introduit un état d'alerte (générant ainsi un message d'alerte).
- Une heure prédéfinie a été atteinte (générant ainsi un message planifié).
- Un utilisateur a généré et envoyé un message (message manuel instantané).

Reporting for Call Center de Nortel Networks peut être configuré pour produire une alerte sonore pour n'importe lequel de ces messages déroulants.

Les messages déroulants peuvent comporter jusqu'à 64 caractères et contenir des valeurs de paramètres qui sont automatiquement remplacées par leur équivalent numérique à l'affichage.

Par exemple, si un message contient le texte :

QL (LF) appels sont en attente...

et que la statistique QL (LF) Call Center a actuellement une valeur de 4, le message suivant est affiché :

Il y a 4 appels en attente...

### **Messages d'alerte**

Reporting for Call Center de Nortel Networks peut être configuré de telle sorte à fournir automatiquement un message textuel déroulant lorsqu'un paramètre atteint une condition d'alerte, dépassant ainsi un seuil d'alerte prédéfini.

Un profil de six seuils d'alerte distincts peut être défini par jour pour une seule alerte.

Par exemple, le message d'alerte d'un centre d'appel 24 heures sur 24 avec 25 préposés actifs de jour peut être défini de telle sorte qu'il est déclenché lorsque 6 préposés sont dans l'état Not Ready (pas libres en même temps, tandis que, la nuit, si le personnel est limité à 4 préposés, ce message peut être défini de façon à être déclenché si seulement deux préposés ne sont pas libres.

Les messages d'alerte défilent au moins deux fois sur les afficheurs muraux. Si l'alerte est toujours valide après au moins deux défilements du message, l'affichage normal numérique est visible pendant cinq secondes avant que le message d'alerte ne défile à nouveau.

Si plusieurs alertes sont déclenchées en même temps, elles défilent dans l'afficheur mural comme suit.

Supposons que trois alertes sont déclenchées en même temps. Le premier message d'alerte défile au moins deux fois, puis l'affichage numérique normal est visible pendant cinq secondes. Le deuxième message d'alerte défile ensuite au moins deux fois, puis l'affichage numérique normal est à nouveau visible pendant cinq secondes.

Si la troisième alerte est toujours valide, le troisième message d'alerte défile au moins deux fois, et l'affichage numérique habituel est visible pendant cinq secondes.

Si la première alerte est toujours valide, elle défile à nouveau. Si elle n'est plus valide, le système vérifie la deuxième alerte pour voir si elle est valide. Si la deuxième alerte est toujours valide, elle défile à nouveau.

Si elle n'est plus valide, le système vérifie la troisième alerte pour voir si elle est valide. Le système alterne donc entre les diverses alertes, qui sont affichées puis séparées par l'affichage numérique pendant cinq secondes.

#### Messages instantanés

Les coordinateurs du système ou les utilisateurs peuvent entrer manuellement des messages instantanés et les envoyer aux afficheurs muraux. Ces messages sont prioritaires sur les messages d'alerte.

#### Messages planifiés

Les messages d'afficheurs muraux qui doivent être envoyés à tous les jours à la même heure, ou bien à un jour donné, peuvent être associés à un calendrier.

Par exemple, les vérifications hebdomadaires d'alertes d'incendie, le début d'une annonce pour les quarts de travail ou la fin d'un message pour quart de travail peuvent être configurés de façon à être automatiquement déclenchés à une heure prédéfinie.

Le déclenchement des calendriers peut être configuré pour un seul jour à la fois, pour plusieurs jours à la fois ou pour chaque jour.

Les messages planifiés ont priorité sur les messages d'alerte.

## Messages sommaires

Reporting for Call Center de Nortel Networks peut être configuré de façon à afficher sur les afficheurs muraux des sommaires prédéfinis à toutes les heures. Les sommaires peuvent être configurés afin d'être accompagnés d'une alerte sonore.

Les valeurs affichées dans les messages sommaires sont les suivantes :

Appels d'arrivée pour l'heure précédente et pour la journée en cours, jusqu'à ce point

Appels pour l'heure précédente et pour la journée en cours, jusqu'à ce point

Appels ayant obtenu une réponse pour l'heure précédente et pour la journée en cours, jusqu'à ce point

Qualité du service pour l'heure précédente et pour la journée en cours, jusqu'à ce point

## Utilisation des options d'afficheur mural

Sélectionner l'option Wallboard Setup (configuration des afficheurs muraux) fait afficher la page Wallboard Menu (menu d'afficheur mural), comme dans la figure ci-dessous. Les options d'afficheur mural sont affichées dans la liste qui figure du côté gauche de la page.

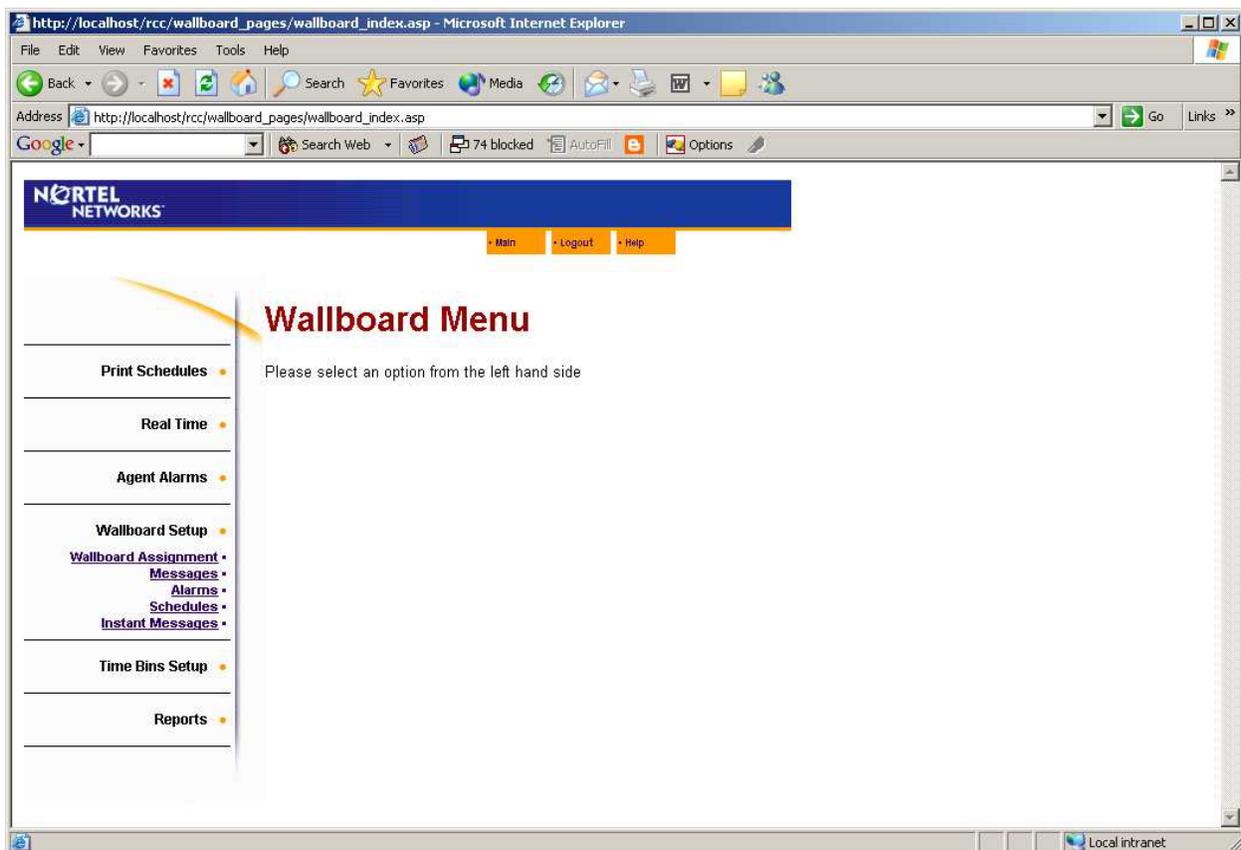


Figure 73 Page Wallboard Menu (menu des afficheurs muraux)

L'option Wallboard Assignment (attribution d'afficheur mural) permet d'afficher la page Wallboard Assignment montrée ci-dessous.

### Page Wallboard Assignment (attribution d'afficheur mural)

Cette page liste les afficheurs muraux configurés. Elle affiche ceux pour chacun des niveaux de compétences qui vous ont été attribués, ainsi que ceux qui ont été configurés en tant qu'afficheurs muraux du système.

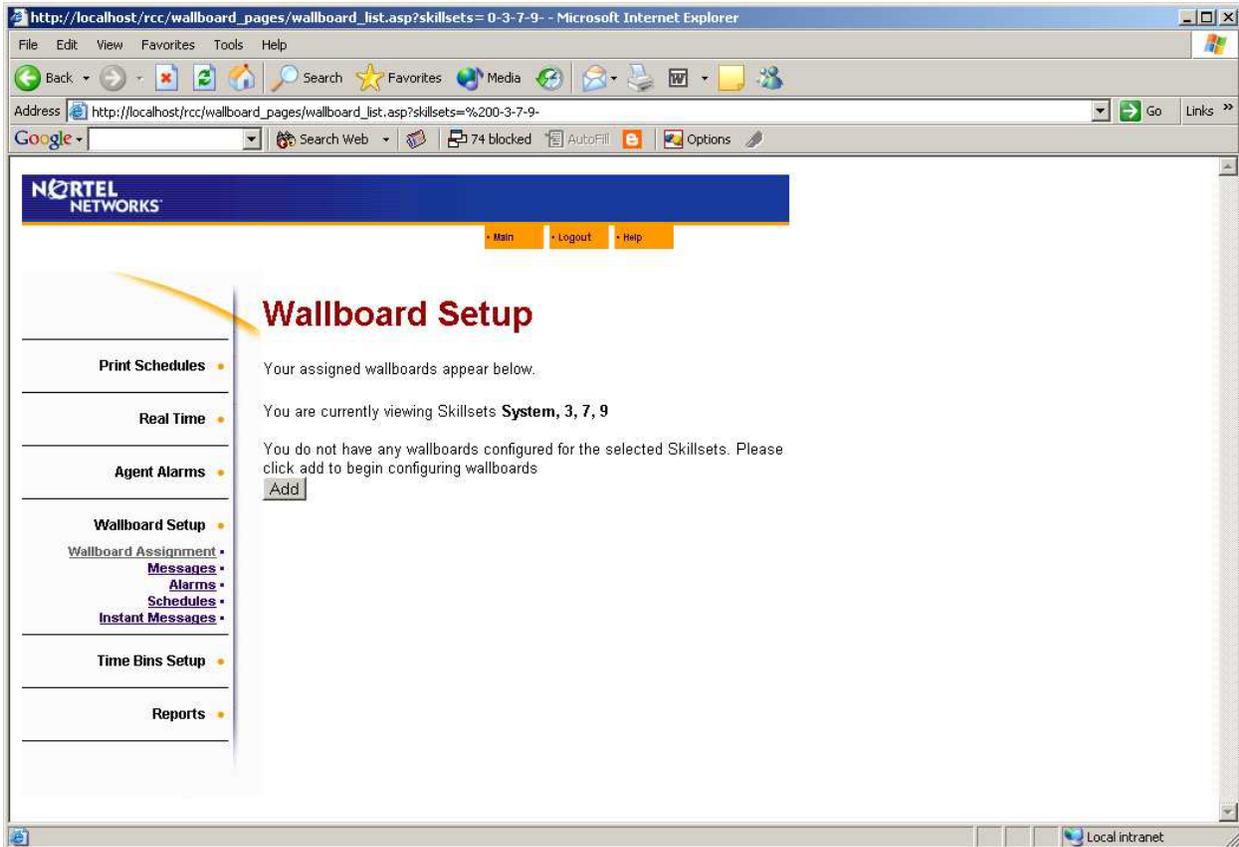


Figure 74 Page Wallboard Assignment (attribution d'afficheur mural)

La page Wallboard Setup (configuration des afficheurs muraux) affiche la liste des afficheurs muraux attribués. Vous pouvez supprimer des afficheurs muraux ou en modifier les paramètres.

Dans cet exemple, aucun afficheur mural n'a été attribué aux niveaux de compétences sélectionnés (dans l'exemple, afficheurs muraux du système et afficheurs muraux pour les niveaux de compétences 3, 7 et 9). Par conséquent, l'utilisatrice Mary Smith peut uniquement ajouter des afficheurs muraux.

Pour attribuer des afficheurs muraux, cliquez sur le bouton Add (ajouter). La page Add Wallboard (ajouter un afficheur mural) apparaît, telle que montrée ci-dessous.

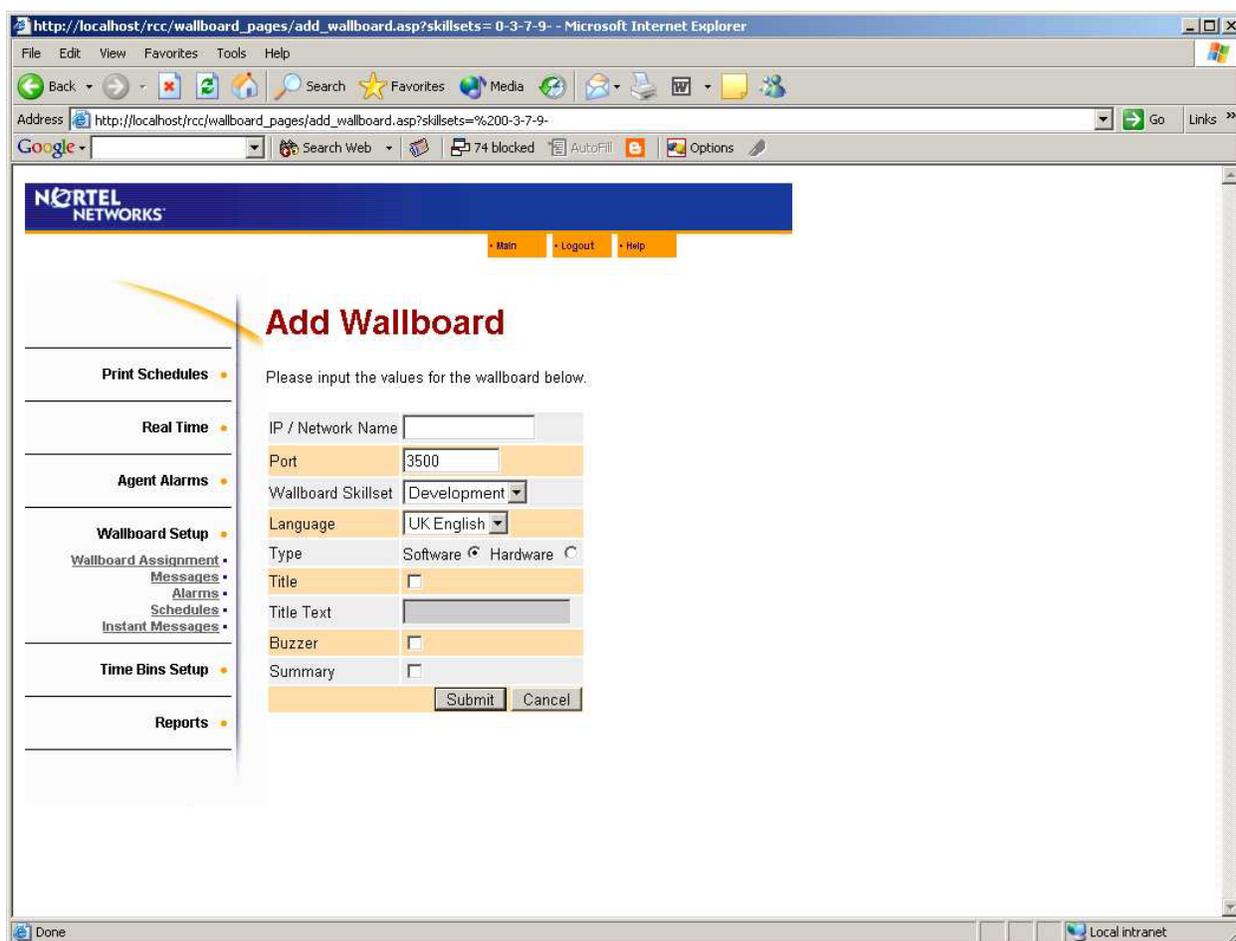


Figure 75 Page Add Wallboard (ajouter un afficheur mural)

#### Page Add Wallboard (ajouter un afficheur mural)

Les détails relatifs au nouvel afficheur mural doivent être spécifiés comme suit :

**IP Address (adresse IP) ou Network Name (nom du réseau).** (Si l’afficheur mural est du type logiciel *ipView SoftBoard*, les détails à ajouter sont l’adresse IP ou le nom du réseau de l’ordinateur sur lequel l’afficheur mural logiciel est exploité.)

**Port (port).** La valeur implicite 3500 est en général conservée. Ce réglage peut être changé pour une application *ipView SoftBoard* d’afficheur mural si un préposé souhaite utiliser plusieurs copies de l’application *ipView SoftBoard* sur le même ordinateur. Cela peut permettre d’afficher des statistiques sur divers niveaux de compétences pour un préposé ayant plusieurs niveaux de compétences, par exemple. Chaque copie de l’application *ipView SoftBoard* doit être installée dans l’ordinateur du préposé et configurée avec un numéro de port différent. Dans un tel cas, l’entrée correspondante de l’afficheur mural dans Reporting for Call Center de Nortel Networks doit être configurée avec le numéro de port approprié.

**Wallboard Skillset (niveau de compétences d’afficheur mural).** Ceci indique le niveau de compétences dont l’afficheur doit faire état. En d’autres termes, le niveau de compétences indiqué est celui pour lequel Reporting for Call Center de Nortel Networks doit extraire des informations statistiques à afficher dans l’afficheur mural. Si vous désirez afficher les totaux du système dans son ensemble (c’est-à-dire que les renseignements affichés représentent les totaux de tous les niveaux de compétences), sélectionnez System (système) dans le menu déroulant. En d’autres termes, si un afficheur est désigné comme étant un afficheur mural de système, Reporting for Call Center de Nortel Networks envoie des statistiques à cet afficheur qui concernent les totaux pour tout le système. Par exemple, le paramètre AN (préposé pas libre) dans un afficheur mural de système indique le nombre total des valeurs AN pour tous les niveaux de compétences additionnés ensemble.

Remarquez que les seuls niveaux de compétences visibles dans ce menu déroulant sont ceux que le coordinateur a attribués à l’utilisatrice Mary Smith.

**Language (langue).** Ce menu déroulant permet à l’utilisateur de préciser dans quelle langue l’afficheur mural doit fonctionner. Chaque afficheur mural peut fonctionner dans n’importe laquelle des langues prises en charge, telle que sélectionnée à partir de la liste.

**Type (type).** Ce paramètre indique si l’afficheur mural est matériel ou logiciel. N’importe lequel des paramètres disponibles peut être utilisé pour les afficheurs muraux matériels ou logiciels.

Dans l’afficheur mural matériel, l’espacement des paramètres est tel qu’il est possible d’afficher deux paramètres de trois chiffres et un paramètre de quatre chiffres par ligne, pour un total de 6 paramètres. Les deux paramètres qui figurent à l’extrémité droite de l’afficheur mural peuvent afficher jusqu’à quatre chiffres à la fois.

Les paramètres pouvant comporter jusqu’à quatre chiffres, ne peuvent pas être configurés pour les positions ne pouvant en afficher que trois chiffres. Consulter Wallboard Parameters (paramètres d’afficheur mural), ci-dessous.

**Title (titre).** Cette case à cocher indique si l’afficheur mural doit être configuré avec un titre. Un titre est un texte d’une longueur maximale de 16 caractères qui est affiché sur la ligne du haut d’un d’afficheur mural matériel, et au-dessus de la liste de paramètres d’un afficheur mural logiciel. Dans les deux cas, il réduit à trois le nombre de paramètres que l’afficheur mural peut afficher.

**Title (titre).** Lorsque la case à cocher Title (titre) est sélectionnée, ce champ est modifiable, et vous pouvez spécifier le texte qui doit servir de titre.

**Buzzer (ronfleur).** Lorsque cette case à cocher est sélectionnée, l’afficheur mural émet un court bip quand un message sommaire ou un message déroulant lui est transmis. Il émet également un bip quand un paramètre passe en alerte, même s’il n’y a pas de message d’alerte relié à l’alerte (une alerte statique).

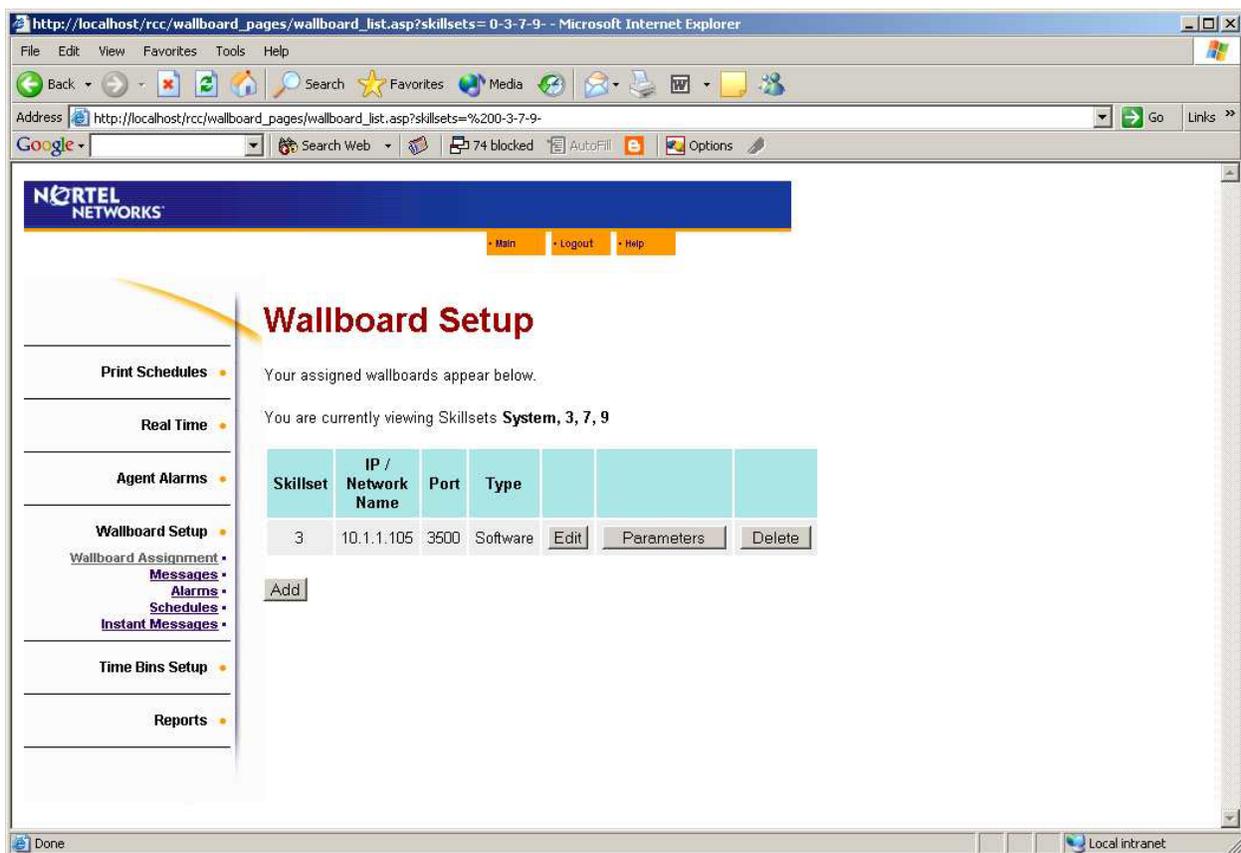
**Summary (sommaire).** Lorsque cette case à cocher est sélectionnée, des sommaires horaires sont transmis à l’afficheur mural quand chaque heure se termine et quand le niveau de compétences entre en Out Mode (mode sortie) (c’est-à-dire quand aucun préposé n’est en session pour ce niveau de compétences.)

Pour enregistrer les modifications apportées, cliquez sur le bouton Submit (soumettre). Le système vous ramène à la page Wallboard Setup (Configuration des afficheurs muraux).

Pour quitter la page Add Wallboard (ajouter afficheur mural) sans enregistrer les modifications apportées, cliquez sur le bouton Cancel (annuler). Le système vous ramène à la page Wallboard Setup (Configuration des afficheurs muraux).

### Paramètres d’afficheur mural

Lorsque vous attribuez un afficheur mural, il est listé dans la page Wallboard Setup (Configuration des afficheurs muraux). Ceci est montré ci-dessous.

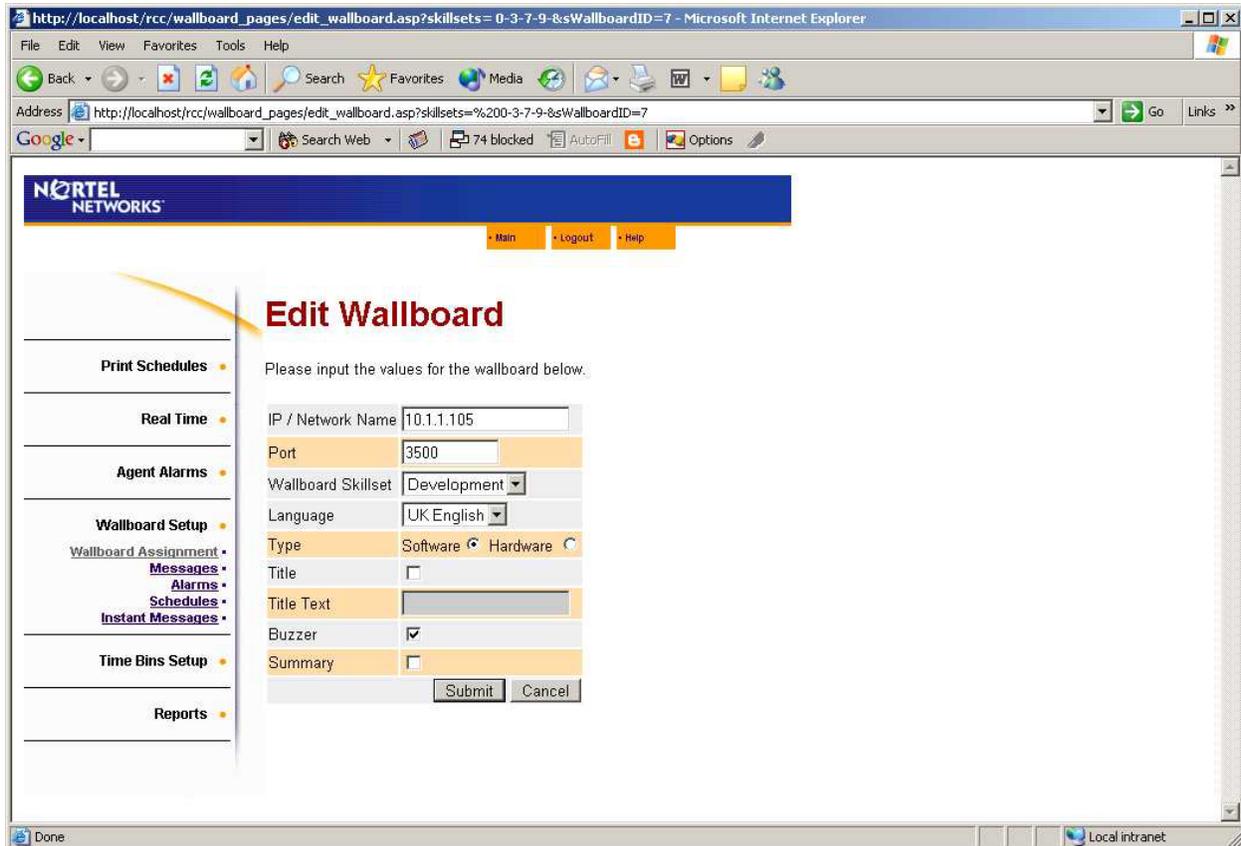


**Figure 76** Page Wallboard Setup (Configuration des afficheurs muraux) avec un afficheur mural dans la liste

À côté des entrées des afficheurs muraux, il y a des boutons qui vous permettent de modifier les paramètres de l’afficheur mural (bouton Edit [modifier]), de spécifier les paramètres que vous désirez afficher dans l’afficheur (bouton Parameter [paramètre]) et de supprimer complètement l’afficheur de la liste (bouton Delete [supprimer]).

### Bouton Edit (modifier)

Cliquer sur le bouton Edit (modifier) fait afficher la page Edit Wallboard (modifier un afficheur mural), telle que montrée ci-dessous.



**Figure 77 Page Edit Wallboard (modifier un afficheur mural)**

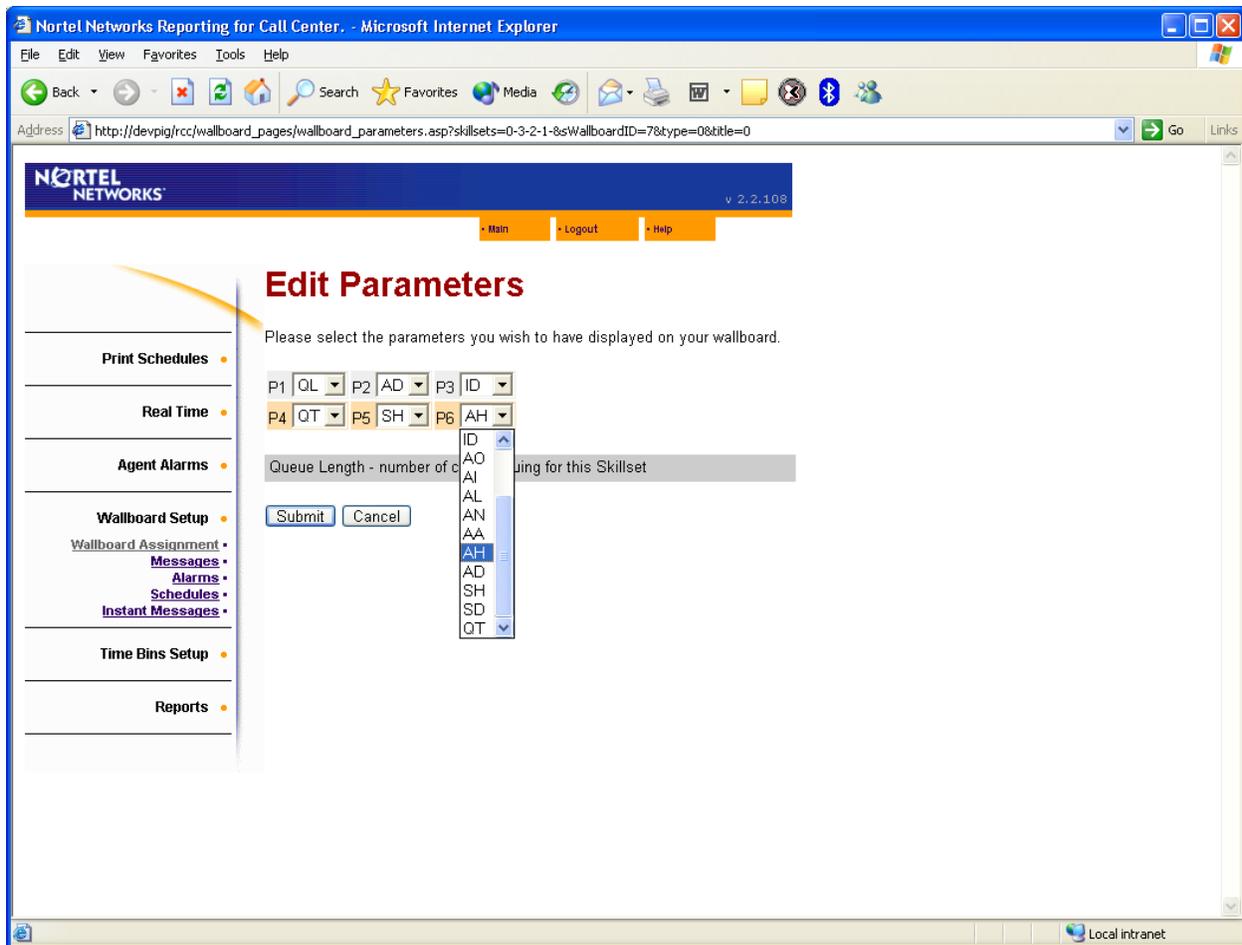
La page Edit Wallboard (modifier un afficheur mural) fonctionne exactement de la même façon que la page Add Wallboard (ajouter afficheur mural), sauf que les champs de données sont déjà remplis avec les valeurs de l'afficheur mural que vous avez sélectionné pour être modifié.

Pour enregistrer les modifications apportées, cliquez sur le bouton Submit (soumettre). Le système vous ramène à la page Wallboard Setup (configuration des afficheurs muraux).

Pour quitter la page Add Wallboard (ajouter afficheur mural) sans enregistrer les modifications apportées, cliquez sur le bouton Cancel (annuler). Le système vous ramène à la page Wallboard Setup (configuration des afficheurs muraux).

### Bouton Parameters (paramètres)

Le bouton Parameters (paramètres) permet d'afficher la page Edit Parameters (modifier les paramètres) montrée ci-dessous.



**Figure 78 Page Edit Parameters (modifier les paramètres)**

La page Edit Parameters (modifier les paramètres) vous permet de préciser les six (ou trois, si vous avez précisé que l’afficheur mural doit comporter un titre, consultez la page 111) paramètres qui doivent être affichés dans l’afficheur mural.

Vous trouverez à la page 105 la liste des paramètres disponibles. Sélectionnez les paramètres voulus dans les menus déroulants.

Nota : Si l’afficheur mural dont vous précisez les paramètres est un afficheur mural matériel, certains paramètres paraissent uniquement dans les positions 3 et 6. Les menus déroulants des positions 1, 2, 4 et 5 ne peuvent pas comporter ces paramètres. Cela est dû au fait que les paramètres qui sont limités aux positions 3 et 6 sont capables d’afficher jusqu’à 4 chiffres. Les positions 3 et 6 d’un afficheur mural matériel sont plus grandes que les positions 1, 2, 4 et 5. Un paramètre quelconque peut occuper n’importe quelle position dans un afficheur mural logiciel.

Lorsque vous avez sélectionné vos paramètres, cliquez sur le bouton Submit (soumettre). Le système vous ramène à la page Wallboard Setup (configuration des afficheurs muraux).

Pour retourner à la page Wallboard Setup (configuration des afficheurs muraux) sans enregistrer les modifications apportées, cliquez sur le bouton Cancel (annuler). Le système vous demande alors de confirmer que vous ne voulez pas enregistrer vos modifications.

Bouton Delete (supprimer)

Cliquer sur le bouton Delete (supprimer) vous permet de supprimer complètement du système la définition d'un afficheur mural; il est alors enlevé de la liste qui figure à la page Wallboard Setup (configuration des afficheurs muraux).

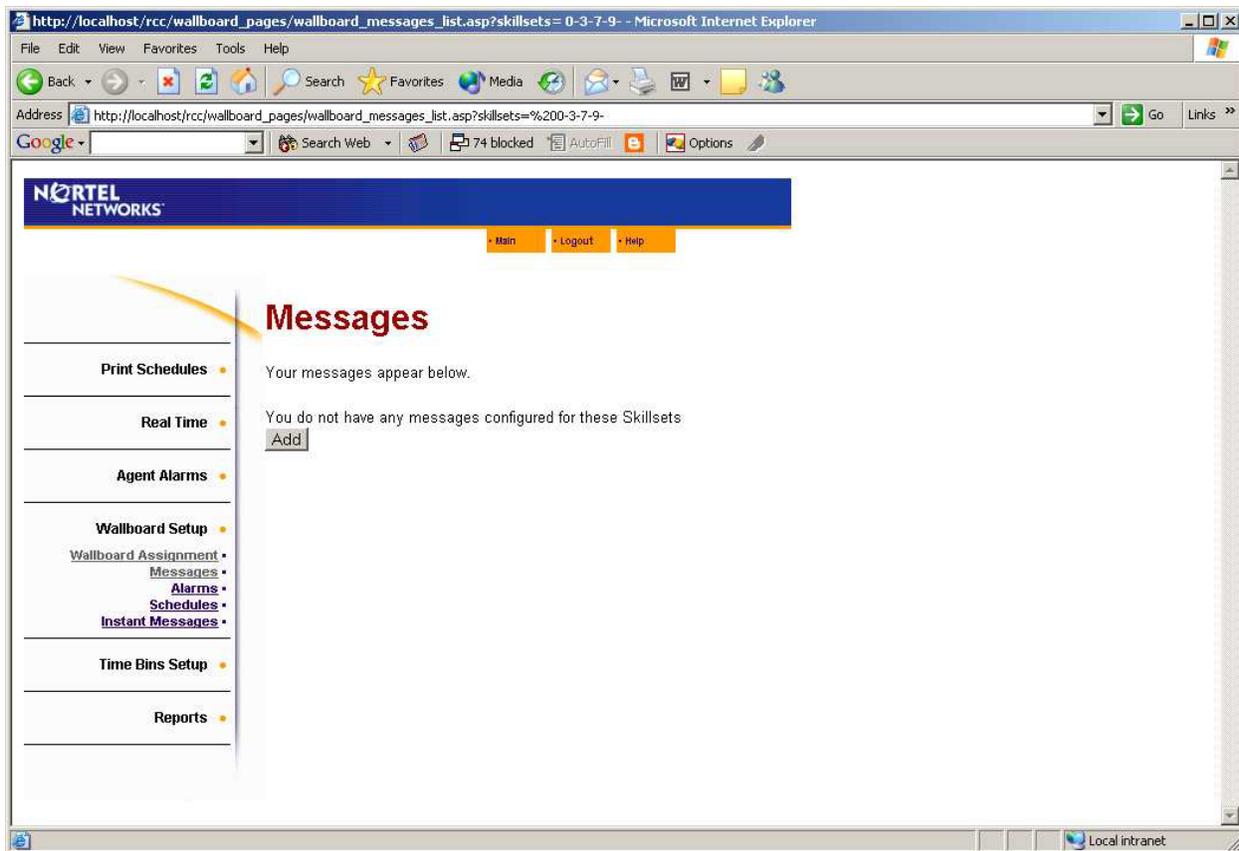
Le système vous demande ensuite de confirmer la suppression, et vous ramène à la page Wallboard Setup (configuration des afficheurs muraux).

**Page Wallboard Messages (messages d'afficheur mural)**

L'option Messages vous permet de créer et de stocker des messages d'alerte ou des messages planifiés.

L'option Messages permet d'afficher la page Assigned Messages (messages attribués), telle que montrée ci-dessous. Cette page liste tous les messages qui ont été configurés. Chaque niveau de compétences peut utiliser n'importe lequel des messages.

La liste des messages attribués est initialement vide (voir ci-dessous).



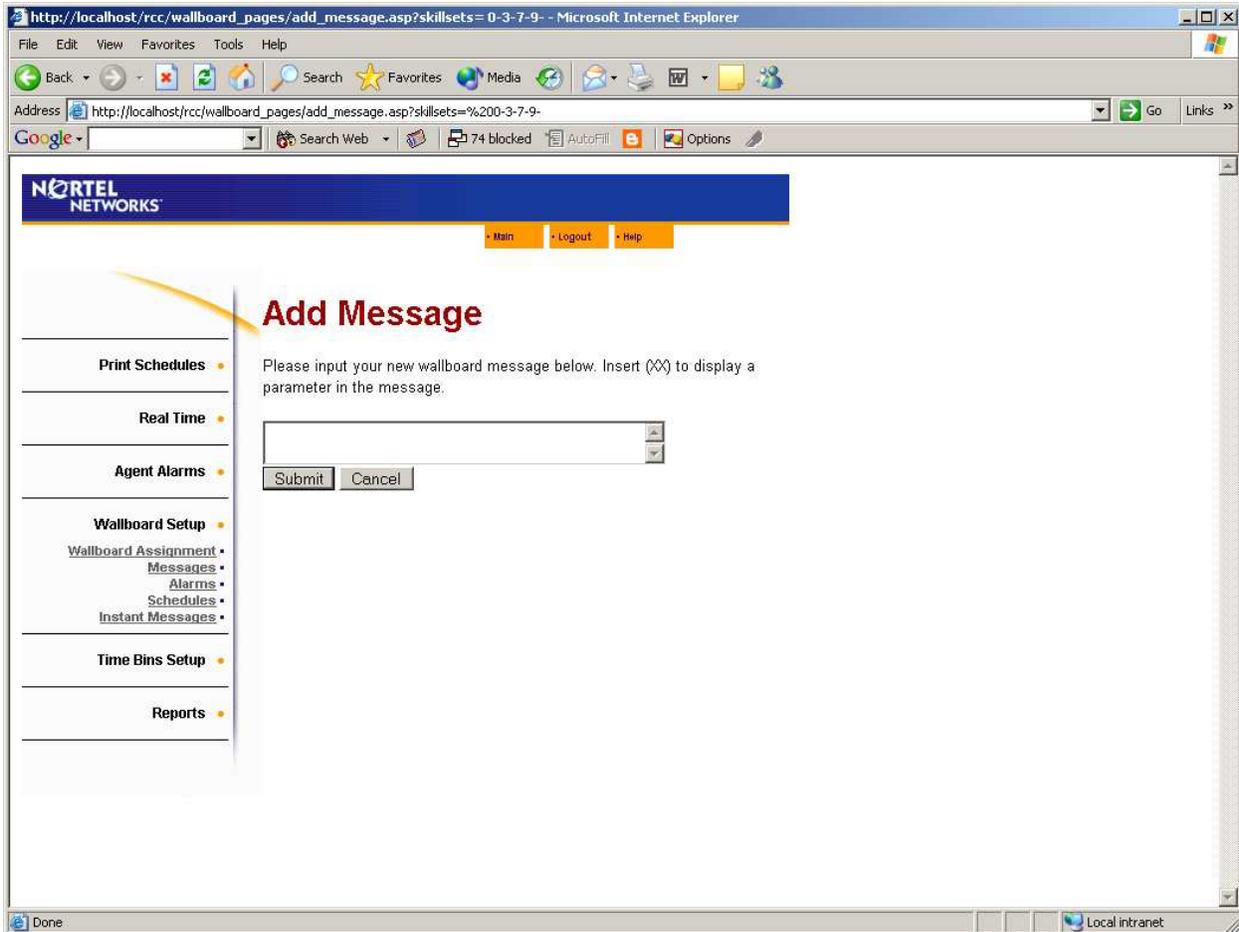
**Figure 79 Page Assigned Messages (messages attribués)**

Cliquer sur le bouton Add (ajouter) fait afficher la page Add Message (ajouter un message), telle que montrée ci-dessous.

Vous pouvez alors taper dans le champ le texte de votre message.

Veillez noter que, si vous ajoutez une abréviation de paramètre entre parenthèses ( et ) dans le texte du message, cette abréviation de paramètre est remplacée par la valeur numérique appropriée de la statistique Call Center quand le message est affiché.

Vous pouvez consulter à la page 105 la liste des paramètres disponibles et, à la page 106, l'explication des abréviations des paramètres et de leur remplacement par des valeurs numériques.



**Figure 80 Page Add Message (ajouter un message)**

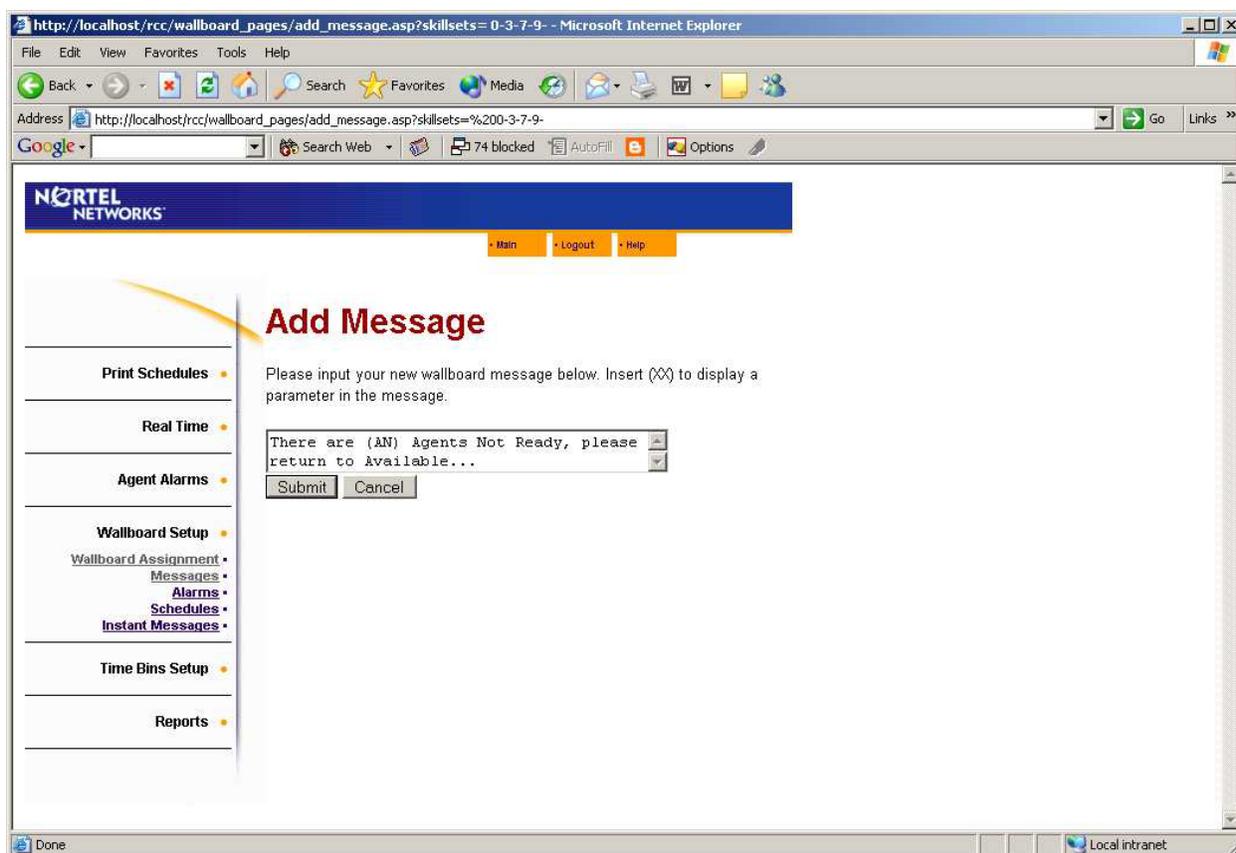
Dans notre exemple, l'utilisatrice Mary Smith a entré le message suivant dans le champ de texte Add Message (ajouter un message), comme dans la figure ci-dessous :

There are (AN) Agents Not Ready please return to available (il y a (AN) préposés qui ne sont pas libres, veuillez retourner aux préposés disponibles...)

L'abréviation de paramètre AN représente «Agents Not Ready» (préposés pas libres). Quand ce message est affiché sur les afficheurs muraux, la valeur numérique courante de AN est insérée dans le message, au lieu du symbole AN.

Par exemple, si six préposés ne sont pas libres au moment où le message est affiché dans l'afficheur mural, le texte suivant est affiché :

There are 6 Agents Not Ready please return to available (il y a six préposés qui ne sont pas libres, veuillez retourner aux préposés disponibles...)



**Figure 81 Page Add Message (ajouter un message) – Exemple de texte**

Lorsque vous avez entré le message que vous voulez utiliser, cliquez sur le bouton Submit (soumettre) pour l'enregistrer. Le système vous ramène à la page Assigned Messages (messages attribués), montrée ci-dessous.

Pour quitter la page Add Message (ajouter un message) sans enregistrer les modifications apportées, cliquez sur le bouton Cancel (annuler). Le système vous retourne à la page Assigned Messages (messages attribués), telle que ci-dessous.

Dans notre exemple, l'utilisatrice Mary Smith a cliqué sur le bouton Submit (soumettre) pour enregistrer son nouveau message. Sa liste de messages attribués inclut maintenant le message qu'elle vient d'enregistrer (voir ci-dessous).

Mary Smith a également entré un message qui doit être utilisé dans un calendrier. Ce message, qui est entièrement textuel, il n'inclut pas d'abréviation de paramètre. Il sera employé plus tard dans un calendrier.

Le texte de cet autre message est le suivant :

Morning Shift Log out, Afternoon shift Log In (Fermeture de session du quart de travail du matin, ouverture de session du quart de travail de l'après-midi)

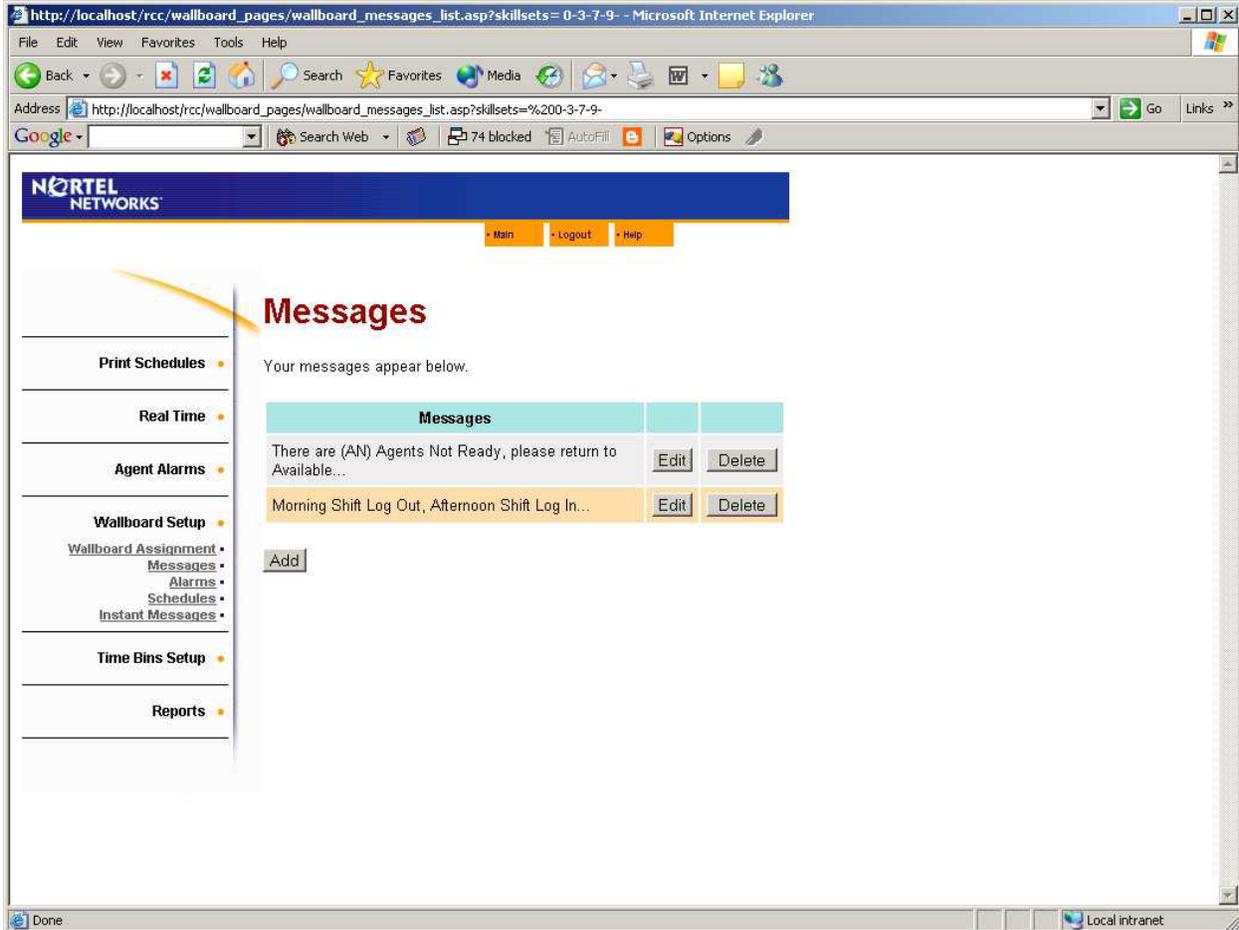


Figure 82 Liste des messages attribués – Exemple de messages

Lorsque des messages ont été attribués à ces niveaux de compétences, ils peuvent être utilisés en tant que messages d’alerte ou que messages de calendrier.

Pour modifier les détails d’un message, cliquez sur le bouton Edit (modifier), et pour supprimer complètement un message de la liste, cliquez sur le bouton Delete (supprimer).

### Alertes

L’option Alarm (alerte) permet d’afficher la page Assigned Alarms (alertes attribuées) montrée ci-dessous.

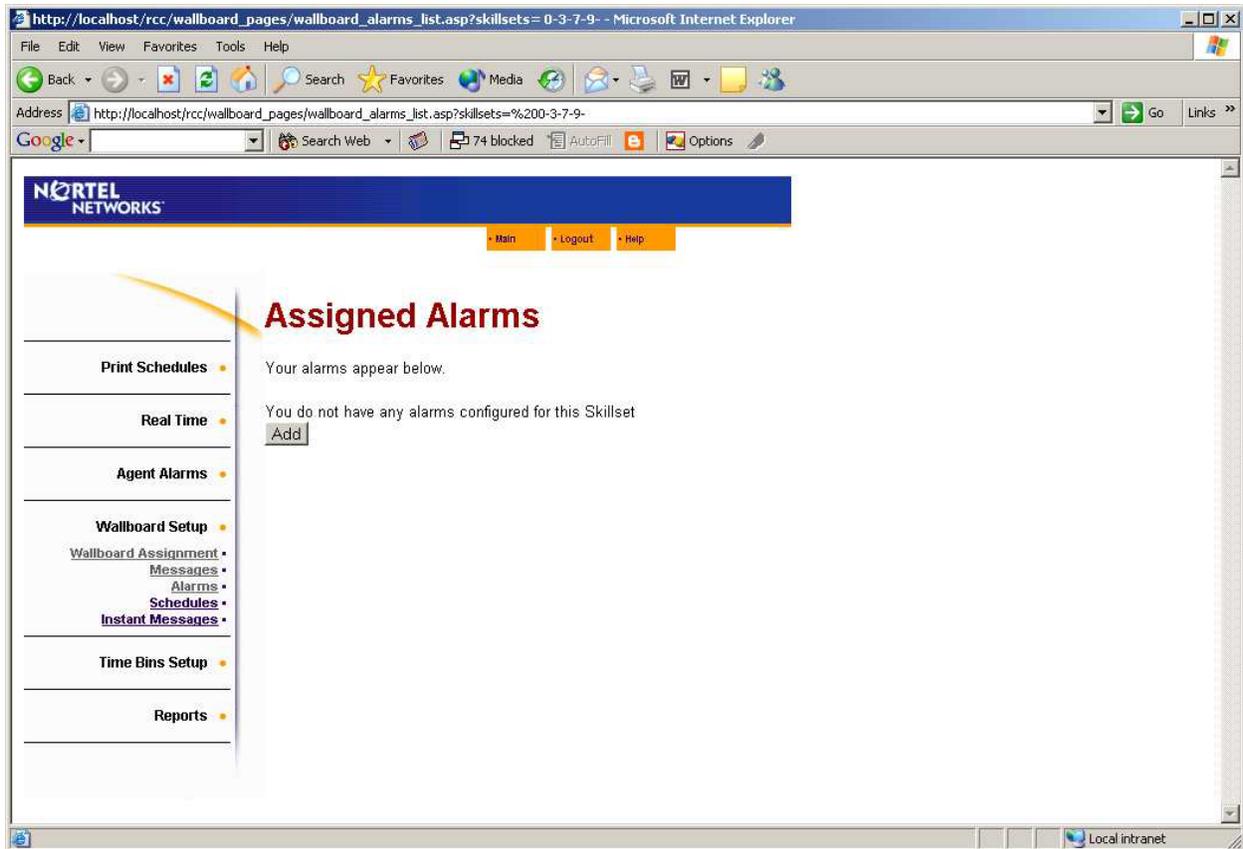


Figure 83 Page Assigned Alarms (alertes attribuées)

La liste Assigned Alarms (alertes attribuées) est initialement vide.

Pour créer une alerte, cliquez sur le bouton Add (ajouter). La page Add Alarm (ajouter une alerte) apparaît, comme dans la figure ci-dessous.

Figure 84 Page Add Alarm (ajouter une alerte)

Quand vous attribuez une alerte, elle est spécifique à un niveau de compétences en particulier (ou au système, si vous avez sélectionné l'article System list (liste de système)). Bien qu'un *message d'alerte* puisse être utilisé par de nombreux niveaux de compétences, une *alerte* est spécifique à un seul niveau de compétences.

Le paramètre d'alerte du niveau de compétences concerné doit être l'objet d'une surveillance afin de permettre à Reporting for Call Center de Nortel Networks de déterminer si la condition de déclenchement d'alerte a été remplie.

Nota : Vous pouvez spécifier les mêmes conditions d'alerte pour plusieurs niveaux de compétences, et ces alertes différentes peuvent utiliser le même message d'alerte, mais ce sont en fait des alertes qui sont toutes séparées et distinctes, et il faut les créer séparément.

Nota : Si vous configurez une alerte pour qu'elle soit une alerte de système, celle-ci apparaîtra sur les afficheurs muraux configurés comme afficheurs de système. Vous pouvez spécifier les mêmes conditions d'alerte pour plusieurs niveaux de compétences, et ces diverses alertes peuvent utiliser le même message d'alerte, mais ce sont en fait des alertes qui sont toutes séparées et distinctes, et qui fonctionnent de façon indépendante.

Cette page vous permet de spécifier le paramètre déclencheur de l'alerte (voir la liste de paramètres disponibles à la page 105).

Le message d'alerte est transmis aux afficheurs muraux quand l'alerte est déclenchée. Vous précisez les conditions qui déclenchent l'alerte en fournissant un seuil auquel le paramètre est comparé.

Vous devez également préciser le type de comparaison que fait Reporting for Call Center de Nortel Networks pour décider si l'alerte doit être déclenchée ou non.

Le seuil est précisé par un nombre. Reporting for Call Center de Nortel Networks détecte automatiquement si le nombre que vous fournissez a trait aux :

- Préposés (pour les paramètres tels que AN et AO)
- Appels (pour les paramètres tels que ID et OD)
- Secondes (pour les paramètres tels que QT)
- Pourcentages (pour les paramètres tels que SD)

Vous spécifiez la comparaison en sélectionnant dans un menu déroulant l'une des options suivantes :

- <= Inférieur ou égal à. Ce type de comparaison est utilisé quand vous voulez surveiller un paramètre par rapport à une limite inférieure. C'est-à-dire que vous voulez être informé si la valeur du paramètre est égale au seuil ou baisse sous le seuil que vous fournissez. Par exemple, si vous voulez déclencher une alerte quand la qualité du service pour l'heure en cours (SH) passe en dessous de 50, vous utilisez SH <= 50.
- = Égal à. Ce type de comparaison est utilisé quand vous voulez surveiller un paramètre par rapport à un nombre exact. C'est-à-dire que vous voulez être informé si la valeur du paramètre correspond exactement à un certain nombre, par exemple un objectif. Veuillez noter que, dans ce type de comparaison, si la valeur du paramètre est supérieure au nombre seuil, la condition d'alerte n'est pas déclenchée. Le paramètre doit être exactement égal au nombre seuil pour déclencher l'alerte. Par exemple, vous voulez peut-être envoyer un message de félicitations au moyen des afficheurs muraux si vous surpassez le nombre maximal déjà atteint d'appels d'arrivée en un jour. Si votre nombre d'appels d'arrivée le plus élevé pour un jour est de 1200, vous pouvez régler l'alerte pour le paramètre ID. Toutefois, si vous utilisez >=, l'alerte est déclenchée pour chaque appel à partir de 1200 et ainsi de suite. Vous avez avantage à utiliser plutôt le format ID = 1201. Cela signifie que le message d'alerte est transmis *uniquement* quand le nombre d'appels d'arrivée dans la journée est égal à

1201 (un de plus que l'ancien total le plus élevé.) Cela évite l'envoi répétitif du même message quand les appels continuent à entrer et que le nombre ID augmente en valeur. (À la fin de cette journée, vous notez votre nouvelle valeur ID la plus élevée, et vous modifiez l'alerte pour tenir compte de votre nouveau nombre record d'appels d'arrivée dans une journée.)

- >= Supérieur à ou égal à. Ce type de comparaison est utilisé quand vous voulez surveiller un paramètre par rapport à une limite supérieure. C'est-à-dire que vous voulez être informé si la valeur du paramètre devient égale au seuil que vous fournissez. Par exemple, si vous voulez déclencher une alerte si le nombre de préposés ayant le statut Not Ready (pas libre) va au-delà de 4, vous utilisez AN >= 4.

Pour finaliser les spécifications de l'alerte, vous devez indiquer quel message vous voulez envoyer quand l'alerte est déclenchée. Les messages disponibles sont affichés dans un menu déroulant.

Nota : Il y a également un type d'alerte qui ne comporte pas de message d'alerte. Cela s'appelle une alerte statique. Dans le cas d'une alerte statique, la valeur du paramètre est affichée en rouge clignotant dans l'afficheur mural. Pour que ce type d'alerte soit effectif, le paramètre doit être un de ceux que vous avez choisis d'afficher dans votre afficheur mural (consultez la section intitulée Bouton Parameters (paramètres), à la page 113). Pour spécifier une alerte statique, sélectionnez l'option No Message (aucun message) dans le menu déroulant Message (message).

#### Alarm Periods (périodes d'alerte)

Vous pouvez spécifier plusieurs conditions d'alerte pour une seule alerte et jusqu'à 6 périodes d'alertes pour une seule journée. Vous définissez les périodes d'alerte en spécifiant les heures de début pour chaque période.

Les périodes d'alerte vous permettent de préciser les divers seuils, comparaisons et messages pour les différentes périodes de la journée, pour une seule alerte. Une période d'alerte est en vigueur quand l'heure de son début est passée et avant que l'heure du début de la période suivante soit atteinte.

Nota : Si une seule période d'alerte est configurée, elle est alors fonctionnelle 24 heures par jour.

Dans notre exemple, l'utilisatrice Mary Smith a configuré l'alerte suivante à l'aide de trois périodes de temps pour l'un de ses niveaux de compétences.

**ADD ALARM**

Please input the details of the alarm below. An alarm will only be saved if a threshold value has been entered.

Wallboard Skillset: Development

Parameter name: AN  
Number of Agents in the Not Ready state

Period Start Time	Comparison	Threshold
08 30	>=	5
17 30	>=	3
22 30	>=	2
00 00	<=	

Message: There are (AN) Agents Not Ready, please return to Available...

Message: There are (AN) Agents Not Ready, please return to Available...

Message: There are (AN) Agents Not Ready, please return to Available...

Message: No Message

Figure 85 Exemple de paramètres d'alerte comportant plusieurs périodes d'alerte

L'alerte est déclenchée lorsque le paramètre AN (nombre de préposés Not Ready [pas libre]) dépasse les seuils.

Le niveau de compétences concerné couvre trois quarts de travail de préposés. Un quart du matin, un quart d'après-midi, qui comprend un plus grand nombre de préposés, et un quart de nuit, qui comporte un effectif réduit de préposés qui exploitent l'application Call Center durant la nuit.

Du fait que, pour ce niveau de compétences, un nombre différent de préposés sont en session durant le matin, le soir et la nuit, toute alerte fondée sur le nombre de préposés Not Ready (pas libre) doit avoir des seuils adaptés aux différents nombres de préposés en session durant les diverses périodes du cycle de 24 heures.

#### Période d'alerte 1

La première période d'alerte commence à 8 h 30. La comparaison utilisée est  $\geq$ , de telle sorte que l'alerte est déclenchée lorsque le paramètre AN est supérieur ou égal au seuil. Le seuil est 5, ce qui signifie que toutes les fois que le paramètre AN atteint 5 ou plus, le message sélectionné est envoyé aux afficheurs muraux attribués à ce niveau de compétences.

#### Période d'alerte 2

La deuxième période d'alerte commence à 17 h 30 le soir. La comparaison utilisée est  $\geq$ , de telle sorte que l'alerte est déclenchée lorsque le paramètre AN est supérieur ou égal au seuil. Le seuil est 3, ce qui signifie que toutes les fois que le paramètre AN atteint 3 ou plus, le message sélectionné est envoyé aux afficheurs muraux attribués à ce niveau de compétences. Du fait qu'il y a moins de préposés durant le quart d'après-midi, le seuil a été abaissé à 3.

#### Période d'alerte 3

La troisième période d'alerte commence à 22 h 30. Notez qu'elle est en vigueur jusqu'au début de la période d'alerte suivante qui, dans cet exemple, est la période d'alerte 1, qui débute à 8 h 30 le matin suivant. Du fait que l'effectif est réduit pour le niveau de compétences de Mary Smith durant le quart de nuit, le seuil a été abaissé à 2.

Dans tous ces cas, c'est le même message d'alerte qui est utilisé. Du fait que le symbole (AN) doit être remplacé par la valeur appropriée du paramètre AN lorsque le message est affiché (c'est-à-dire, lorsque l'alerte est déclenchée), le message unique est suffisamment souple pour pouvoir être utilisé dans diverses situations.

Cependant, si Mary Smith l'avait voulu, elle aurait pu utiliser un message différent pour chacune des périodes d'alerte, ou configurer n'importe laquelle des périodes d'alerte pour utiliser une alerte statique.

Cliquer sur le bouton Submit (soumettre) vous permet d'enregistrer vos paramètres et vous ramène à la page Assigned Alarms (alertes attribuées), telle que montrée ci-dessous. Cliquer sur le bouton Cancel (annuler) vous ramène à la page Assigned Alarms (alertes attribuées) sans faire enregistrer les modifications quelconques que vous avez apportées.

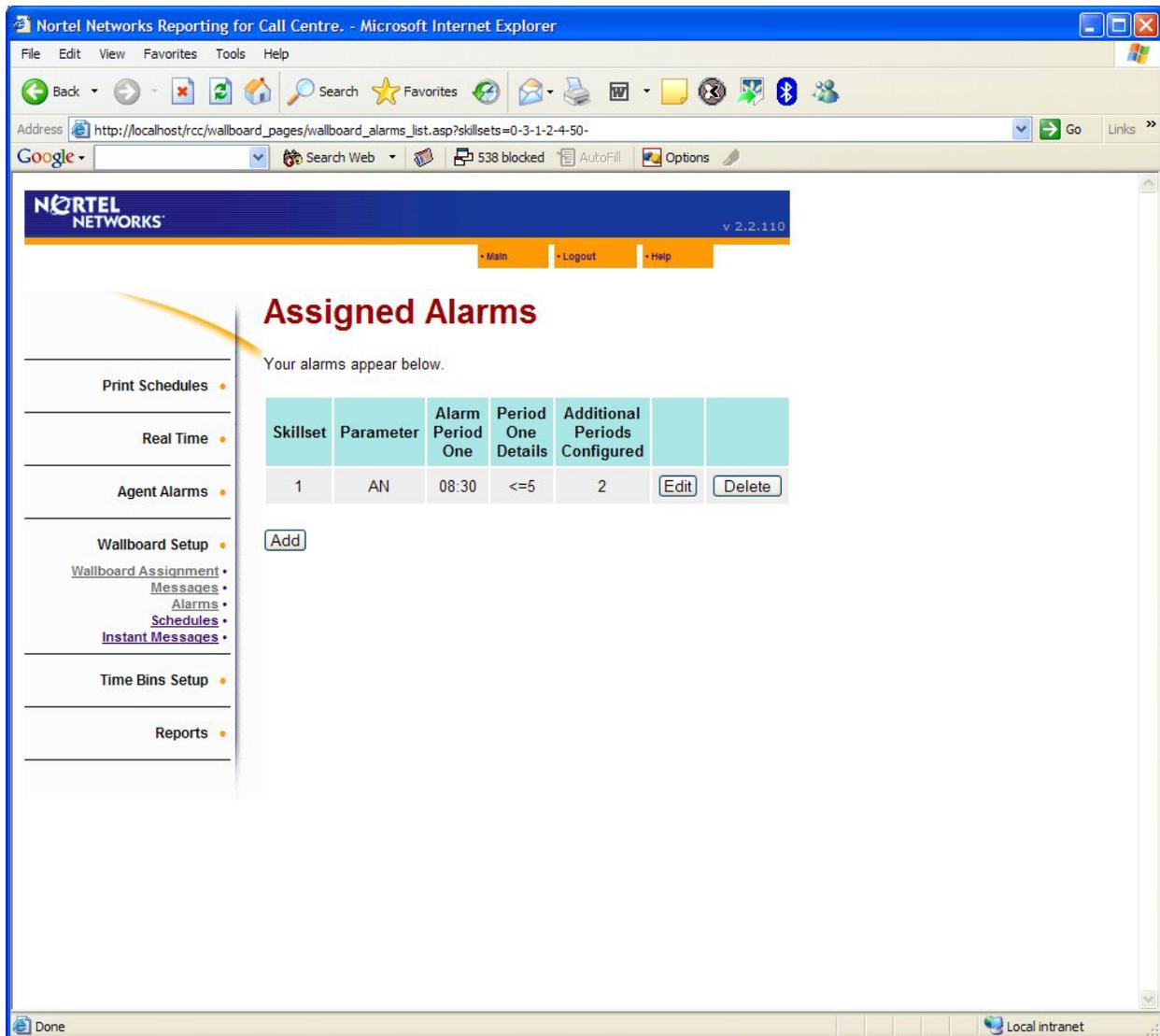


Figure 86 Page Assigned Alarms (alertes attribuées) avec une alerte configurée

### Calendriers

Avec les calendriers, vous pouvez envoyer automatiquement un message aux afficheurs muraux d'un niveau de compétences (ou du système) à une heure prédéterminée, à la date ou aux dates spécifiées.

L'option Schedule (calendrier) permet d'afficher la page Assigned Schedules (calendriers attribués), comme dans la figure ci-dessous.

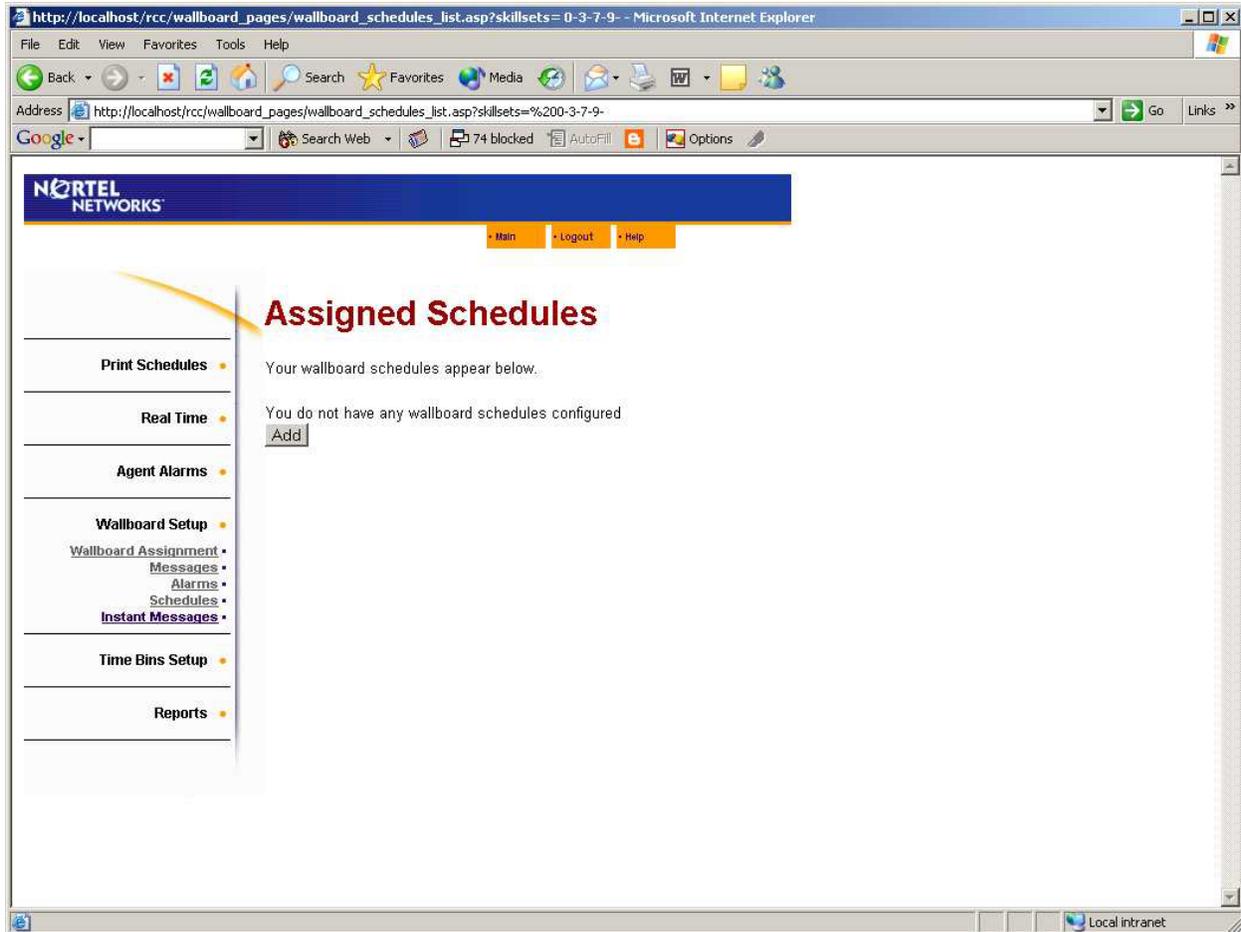


Figure 87 Page Assigned Schedules (calendriers attribués)

La page Assigned Schedules (calendriers attribués) affiche la liste de calendriers attribués. Initialement, cette liste est vide.

Le bouton Add (ajouter) pour créer un nouveau calendrier. Cliquer sur le bouton Add fait afficher la page Add Schedule (ajouter un calendrier), comme dans la figure ci-dessous.

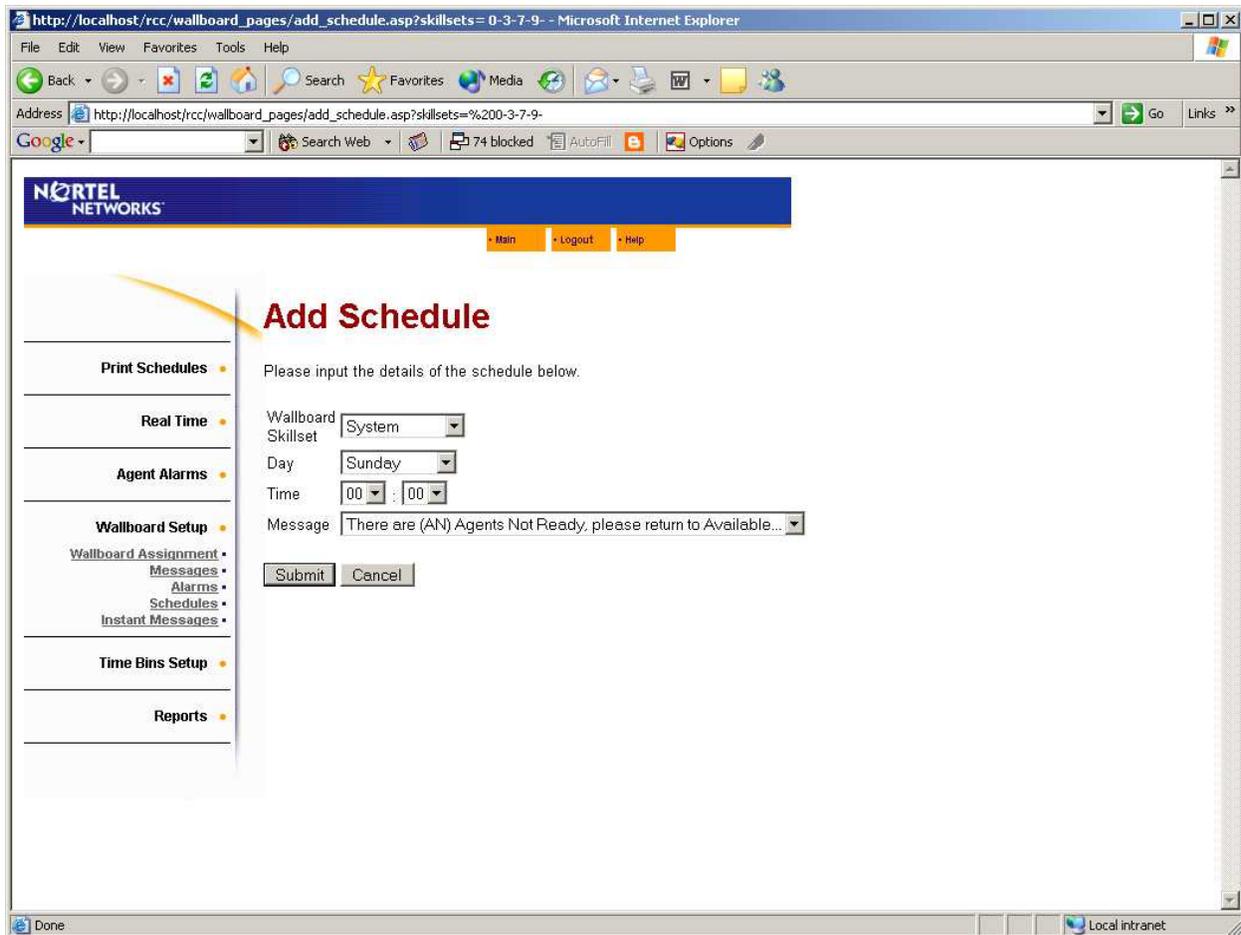


Figure 88 Page Add Schedule (ajouter un calendrier)

La page Add Schedule (ajouter un calendrier) vous permet de configurer le calendrier.

Lorsque vous attribuez une alarme, elle est spécifique à un niveau de compétences en particulier (ou au système, si vous avez sélectionné l'article System list (liste de système)). Un *message de calendrier* peut servir pour plusieurs niveaux de compétences, mais un *calendrier* est spécifique à un seul niveau de compétences. Sélectionnez le niveau de compétences auquel vous voulez attribuer le calendrier dans le menu déroulant Wallboard Skillset (niveau de compétences de panneau d'affichage).

Nota : Lorsque vous configurez un calendrier pour qu'il soit un calendrier de système, celui-ci est affiché sur tous les afficheurs muraux configurés comme afficheurs muraux de système.

Nota : Vous pouvez spécifier les mêmes paramètres de calendrier pour plusieurs niveaux de compétences, et ces calendriers différents peuvent utiliser le même message de calendrier, mais ce sont en fait des calendriers qui sont tous séparés et distincts, et il faut les créer séparément.

Vous pouvez décider qu'un calendrier est applicable pour un jour de la semaine en particulier, pour tous les jours du lundi au vendredi, pour tous les jours du lundi au samedi, ou pour tous les jours (chaque jour).

Dans notre exemple, l'utilisatrice Mary Smith a créé un calendrier applicable pour tous les jours de la semaine de travail, soit du lundi au vendredi. L'heure de déclenchement associée au calendrier est spécifiée à l'aide d'une horloge de 24 heures, et l'heure est réglée en sélectionnant les heures et les minutes dans les menus déroulants.

Le message qui doit être envoyé à l'heure spécifiée et durant l'intervalle de jours spécifié est sélectionné dans le menu déroulant qui liste les messages qui ont été attribués à ce niveau de compétences.

Mary Smith désire que le message suivant :

Morning Shift Log out, Afternoon shift Log In (fermeture de session du quart de travail du matin, ouverture de session du quart de travail d'après-midi)

soit envoyé aux afficheurs muraux du niveau de compétences 3 à 13 h 00 à tous les jours de sa semaine de travail, soit du lundi au vendredi. Lorsque vous avez configuré le calendrier, cliquez sur le bouton Submit (soumettre) pour l'enregistrer. Le système vous ramène ensuite à la page Assigned Schedules (calendriers attribués) montrée ci-dessous.

Pour quitter la page Add Schedules (ajouter un calendrier) sans enregistrer les modifications apportées, cliquez sur le bouton Cancel (annuler). Le système vous ramène ensuite à la page Assigned Schedules (calendriers attribués) montrée ci-dessous.

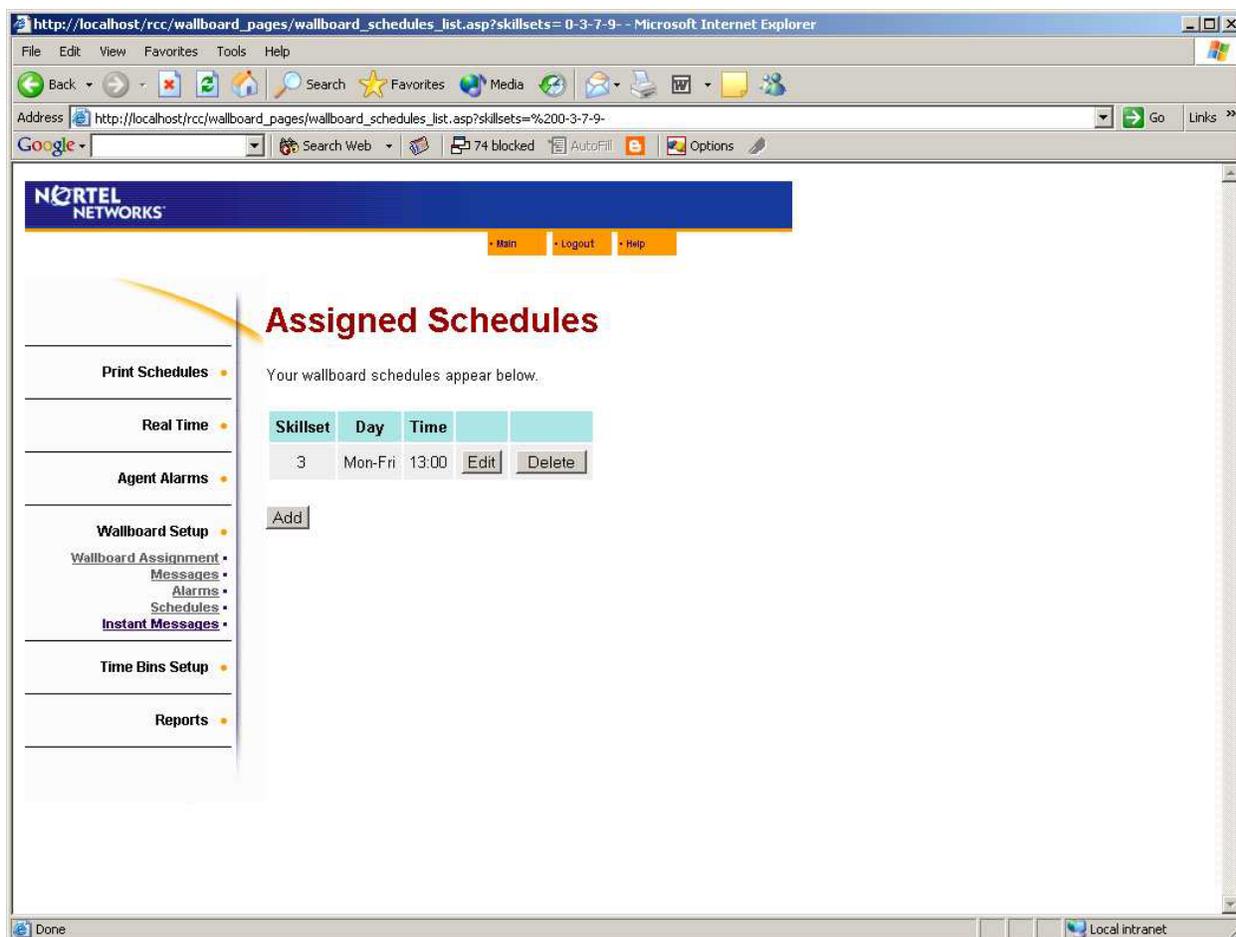


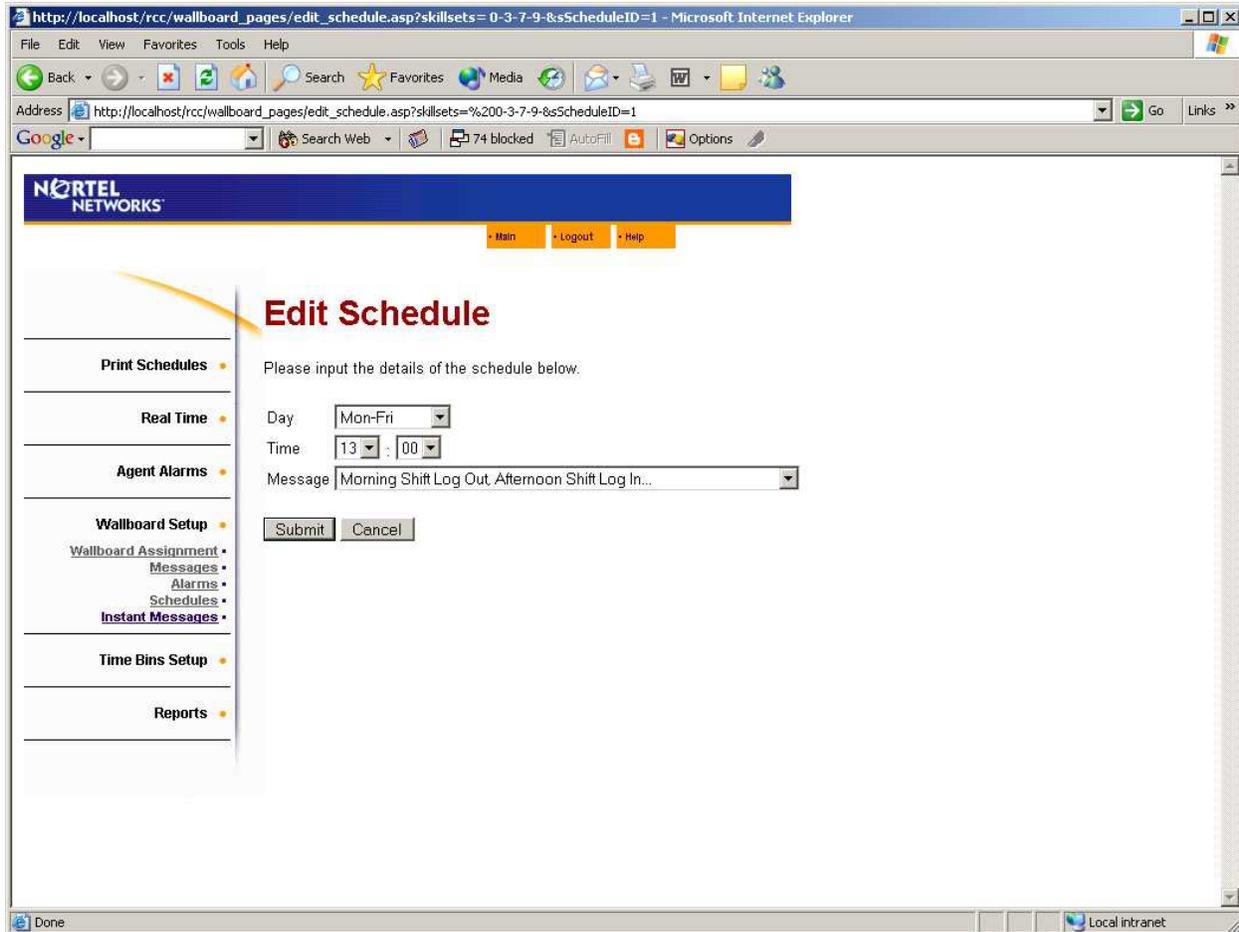
Figure 89 Page Assigned Schedules (calendriers attribués) montrant un calendrier ajouté

La page Assigned Schedules (calendriers attribués) est montrée ci-dessus avec le nouveau calendrier.

Pour modifier les détails d'un calendrier, cliquez sur le bouton Edit (modifier).

Le bouton Edit (modifier) permet d'afficher la page Edit Schedule (modifier un calendrier), telle que montrée ci-dessous.

Cette page fonctionne exactement de la même façon que la page Add Schedule (ajouter un calendrier), excepté que les champs d'entrée de données sont déjà remplis avec les paramètres actuels du calendrier lorsque la page apparaît.



**Figure 90 Page Edit Schedule (modifier un calendrier)**

Lorsque vous avez modifié le calendrier, cliquez sur le bouton Submit (soumettre) pour l'enregistrer. Le système vous ramène ensuite à la page Assigned Schedules (calendriers attribués).

Pour quitter la page Edit Schedules (modifier un calendrier) sans enregistrer les modifications apportées, cliquez sur le bouton Cancel (annuler). Le système vous ramène ensuite à la page Assigned Schedules (calendriers attribués).

### Messages instantanés

Les messages instantanés permettent aux utilisateurs de sélectionner manuellement n'importe quel message enregistré d'afficheur mural et de l'envoyer n'importe quand aux afficheurs muraux.

Les utilisateurs peuvent également taper un texte quelconque et l'envoyer aux afficheurs muraux, dans les cas où un message unique est requis. Une fois de tels messages envoyés aux afficheurs muraux, ils sont éliminés et le système ne les enregistre pas. Si vous voulez enregistrer un message, utilisez les options Wallboard Message (message d'afficheur mural), décrites à la page 115, pour ajouter ce message à la liste de messages enregistrés.

L'option Instant Messages (messages instantanés) permet d'afficher la page Instant Messages, comme dans la figure ci-dessous.

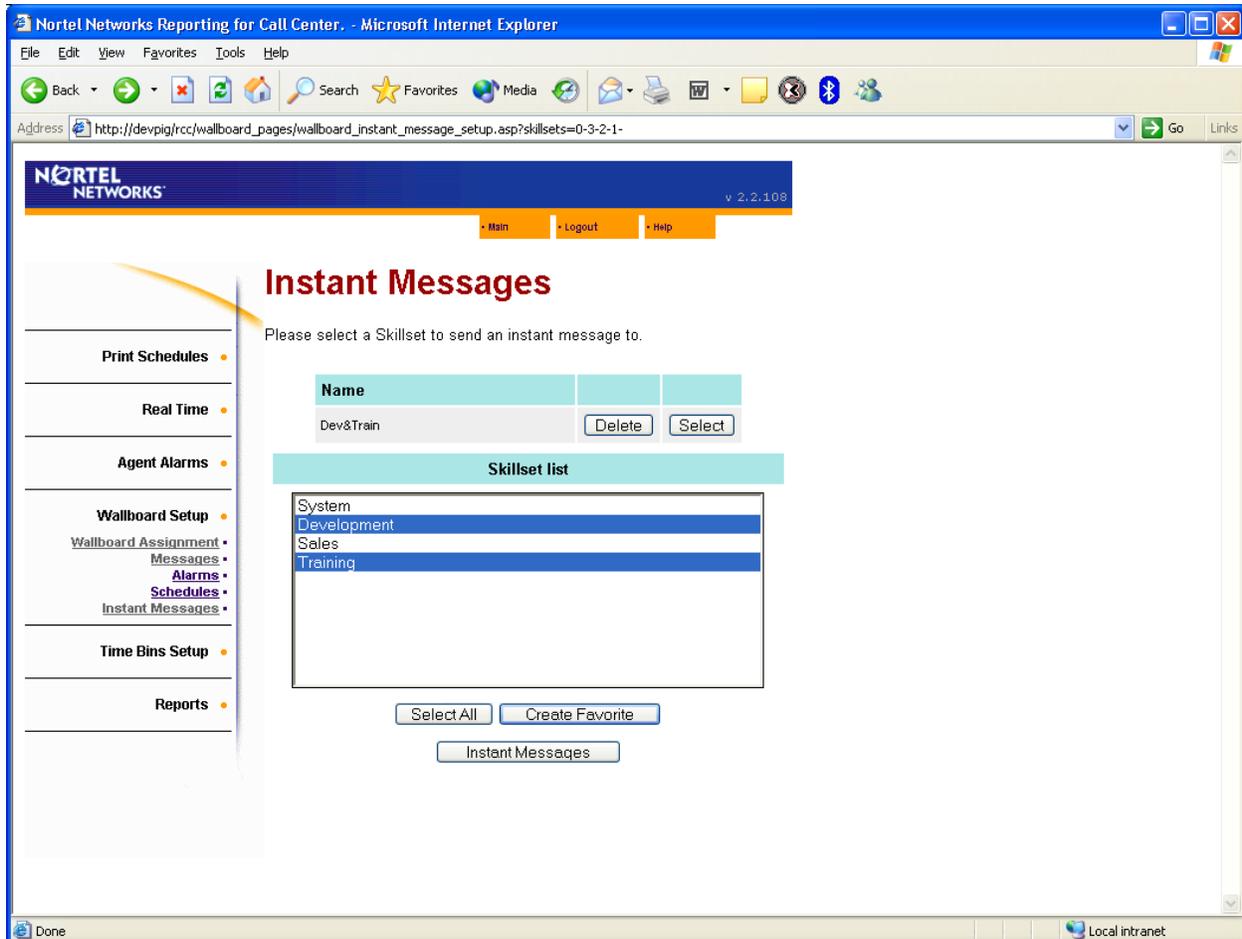


Figure 91 Page Instant Messages (message instantanés)

La page Instant Messages (messages instantanés) vous permet de sélectionner, dans la liste des niveaux de compétences qui vous ont été attribués par votre coordinateur, ceux pour lesquels vous désirez envoyer un message instantané.

- Pour obtenir une explication de l'utilisation des listes de sélection de niveaux de compétences, reportez-vous à la page 66.
- Pour obtenir une explication de l'utilisation des favoris, reportez-vous à la page 67.

Dans notre exemple, l'utilisatrice Mary Smith utilise son favori Dev&Train pour mettre en surbrillance et sélectionner les niveaux de compétences Development (développement) et Training (formation).

Le bouton Instant Messages (messages instantanés) permet d'afficher la page Instant Messages montrée ci-dessous.

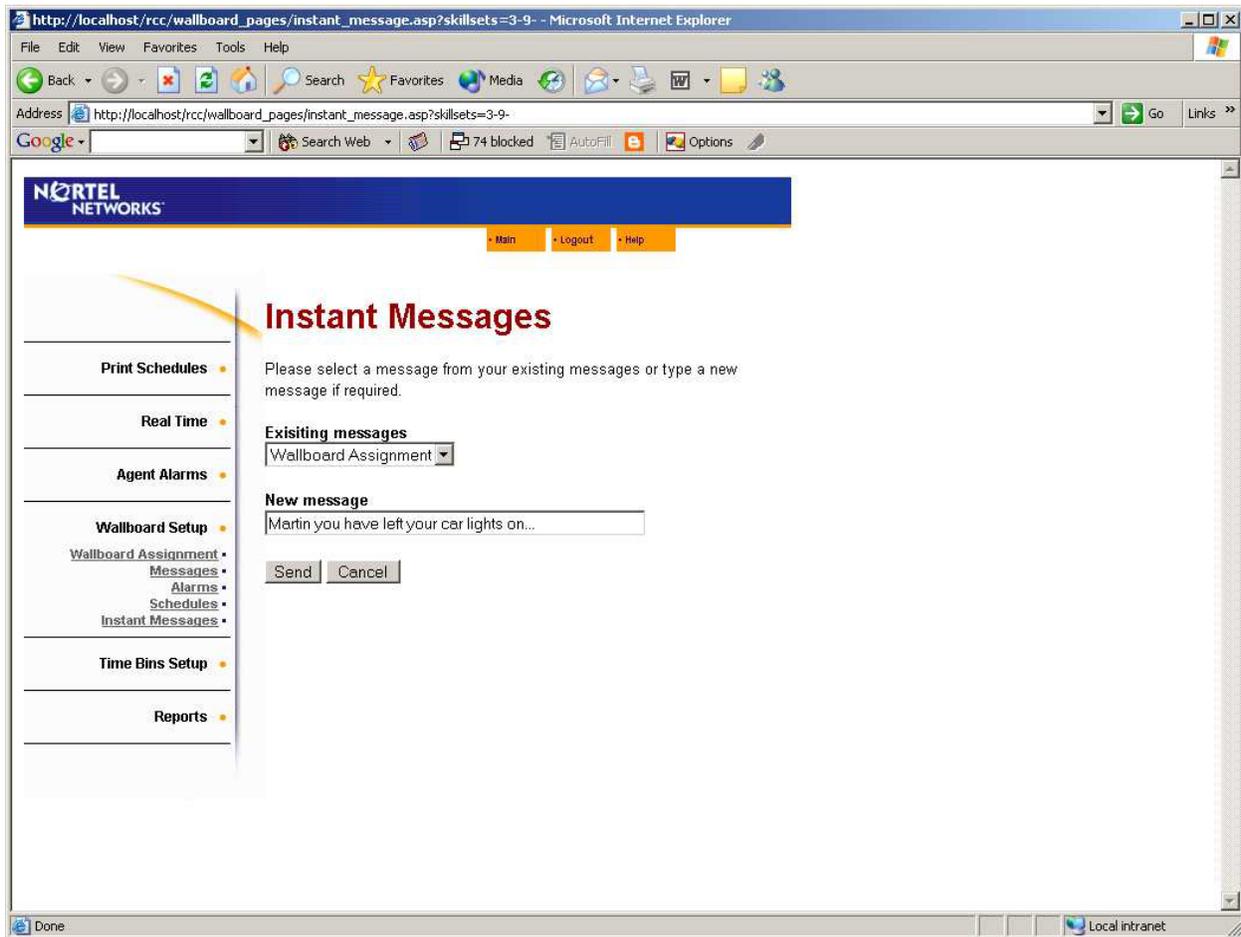


Figure 92 Composition d'un message instantané

La page Instant Messages (messages instantanés) permet à un utilisateur de sélectionner un message enregistré quelconque dans le menu déroulant Existing messages (messages existants).

Il peut aussi taper un message *ad hoc* quelconque dans le champ New message (nouveau message).

Cliquez sur le bouton Send (envoyer) pour envoyer le message aux afficheurs muraux.

- S'il n'y a pas de texte dans le champ New message (nouveau message), le message affiché dans le menu déroulant des messages existants est envoyé aux afficheurs muraux.
- S'il y a un texte dans ce champ, ce texte est envoyé aux afficheurs muraux.

Dans les deux cas, le système vous ramène à la page Instant Messages (messages instantanés).

Pour retourner à la page Instant Messages (messages instantanés) sans envoyer un tel message, cliquez sur le bouton Cancel (annuler).

Nota : Vous pouvez, comme d'habitude, inclure entre parenthèses dans le texte du nouveau message des abréviations de paramètre afin que Reporting for Call Center de Nortel Networks puisse les remplacer automatiquement par la valeur numérique correcte correspondant au paramètre, lorsque le message est affiché. (Reportez-vous à la section de la page 106 qui décrit la substitution de paramètres.)

# Relevés

# 6

## Introduction aux relevés

### Généralités

Reporting for Call Center de Nortel Networks met à votre disposition un ensemble de relevés souples et faciles à comprendre. Ces relevés vous fournissent des informations sur le trafic d'appels d'arrivée et de départ Call Center, ainsi que sur les activités de vos préposés Call Center.

### Périodes de relevé

L'application peut générer des relevés pour n'importe quelle période de temps écoulée. Vous pouvez donc facilement obtenir, par exemple, un relevé comprenant des informations pour la période allant de mardi à 12 h 00 jusqu'à jeudi à 16 h 30. La période de temps visée par un relevé n'est pas limitée.

### Sélection de niveaux de compétences

Dans un grand nombre de cas, l'utilisateur peut choisir de générer un relevé pour n'importe quelle combinaison de niveaux de compétences qui lui ont été attribués.

Il peut établir un relevé pour un seul niveau de compétences, pour une combinaison de niveaux de compétences qui lui ont été attribués, ou pour tous ses niveaux de compétence.

Notez, cependant, qu'il est possible que certains relevés ne donnent pas les résultats initialement attendus. Si, par exemple, vous demandez un relevé Agent Profile (profil de préposé) pour le niveau de compétences 1, vous obtenez un relevé donnant la liste de tous les préposés qui étaient en cours de session pour ce niveau de compétences, y compris les préposés ayant plusieurs niveaux de compétences. Ce relevé inclut en outre toutes les activités de ces préposés, peu importe le niveau de compétences relatif à l'appel traité.

Cependant, si ce n'était pas le cas et que le relevé était limité à l'activité des préposés uniquement pour le niveau de compétences demandé, il vous faudrait exécuter ce même relevé pour chaque niveau de compétences attribué aux préposés en session ouverte qui ont plusieurs niveaux de compétences, pour obtenir les informations complètes concernant leurs activités.

### Appels vocaux et appels multimédia

Reporting for Call Center de Nortel Networks permet d'établir des relevés à la fois pour les appels «ordinaires» vocaux et les appels effectués à l'aide de Multimedia Call Center de Nortel Networks.

**Appels directs et indirects**

Du point de vue d'un niveau de compétences quelconque, un appel direct est un appel qui arrive directement pour ce niveau de compétences. En d'autres termes, l'appel d'arrivée est traité par la Sélection de service (routage d'appels), qui l'achemine directement vers le niveau de compétences en cause. Un appel indirect, quant à lui, parvient au niveau de compétences d'une autre façon, par exemple à la suite d'un réacheminement sur débordement dans un autre niveau de compétences ou d'un transfert manuel, par un préposé d'un autre niveau de compétence, vers la file d'attente du niveau de compétences en cause.

En d'autres termes, tout appel qui ne parvient pas à un niveau de compétences en tant qu'appel ordinaire Call Center directement vers ce niveau de compétences (tel que décrit ci-dessus) est considéré comme étant un appel indirect.

Si l'appel a été réacheminé sur débordement vers le niveau de compétences en cause, s'il y est parvenu à l'aide de la fonction Sélection de service Move to Queue (déplacer vers la file d'attente), ou s'il a été manuellement transféré au NA d'aiguillage du niveau de compétences, il est compté comme étant un appel indirect.

Le total des appels directs correspond au nombre d'appels qui ont déclenché la sonnerie pour ce niveau de compétences (nombre d'appels d'arrivée).

Le total des appels indirects correspond au nombre d'appels qui ont été traités par le niveau de compétences et qui se trouvaient à l'origine ailleurs dans le système avant d'être acheminés vers ce niveau de compétences.

**Appels et transactions d'appel**

Les appels traités par votre application Call Center sont parfois transférés d'un niveau de compétences à un autre en raison des activités des préposés, par exemple un transfert d'appel au NA d'aiguillage d'un autre niveau de compétences ou un transfert directement au préposé d'un autre niveau de compétences.

Dans un tel cas, l'appel comporte plusieurs phases. Le traitement de l'appel par le premier préposé et son traitement subséquent par d'autres préposés ou d'autres composants de votre application Call Center (par exemple la messagerie vocale) sont considérés tous deux comme étant une phase distincte de l'appel.

Du fait qu'un appel puisse être transféré plusieurs fois entre des niveaux de compétences et des préposés, il est possible qu'il comprenne plusieurs phases de traitement. Chacune de ces phases est appelée une transaction. Lorsqu'au moins deux préposés traitent un même appel, les diverses portions de cet appel sont appelées des transactions d'appel.

Le suivi des diverses transactions d'un appel de cette façon permet une représentation plus exacte et plus claire de l'activité au sein de votre centre d'appels.

**Transactions d'appel et appels directs et indirects**

Si un appel d'arrivée Call Center est traité au moyen d'une seule transaction, celle-ci fait référence à un appel direct ou à un appel indirect, et cette situation est reflétée dans les colonnes Direct et Indirect des relevés.

Cependant, si un appel d'arrivée Call Center est traité à l'aide d'une série de transactions, les transactions qui suivent la première n'ont pas d'incidence sur les colonnes Direct Call (appel direct) et Indirect Call (appel indirect), étant donné que ces transactions subséquentes ne se rapportent pas à de nouveaux appels d'arrivée pour ce niveau de compétences. De cette façon, les transferts d'appels ne faussent pas les statistiques qui se rapportent notamment au nombre d'appels d'arrivée pour le niveau de compétences ou à la durée d'attente moyenne.

Par contre, si l'une des transactions secondaires se rapporte à un transfert d'appel au NA d'aiguillage d'un niveau de compétences, cet appel figure en tant que nouvel appel d'arrivée dans la colonne Indirect de ce groupe, du fait qu'il s'agit d'un appel mis en file d'attente devant être acheminé à un préposé, qui doit y répondre.

### Appels en cours

Les appels en cours ne sont pas inclus dans les relevés. En effet, les relevés n'affichent que les informations relatives aux appels terminés au moment de la demande de relevé.

### En-têtes de relevé

Chaque relevé comporte un en-tête d'information qui comprend les éléments suivants :

- Le nom de l'entreprise (qui provient de la page Company Details [données propres à l'entreprise]; consultez la page 50)
- Le titre du relevé
- La période visée par le relevé (heure et date de début et heure et date de fin)
- L'heure et la date auxquelles le relevé a été créé
- L'heure et la date auxquelles les données du relevé ont été obtenues auprès de Call Center
- Les niveaux de compétences inclus dans le relevé



**Figure 93 Exemple d'en-tête de relevé**

## Barre d'outils du visualiseur de relevés

Lorsque les relevés sont affichés à l'écran, ils apparaissent dans la fenêtre du visualiseur de relevés.

Ce visualiseur comporte une barre d'outils, montrée ci-dessous. Cette barre d'outils vous permet de :

- Imprimer le relevé
- Exporter le relevé
- Préciser l'agrandissement voulu pour le relevé à l'écran
- Parcourir le relevé, s'il comporte plus d'une page

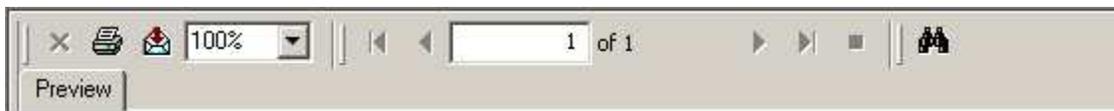


Figure 94 Barre d'outil de l'afficheur de relevés

Nota : L'onglet Preview (aperçu) est une étiquette qui vous informe du fait que ce que vous voyez est un aperçu avant impression du relevé. Il ne s'agit pas d'un bouton. Cliquer sur celui-ci n'a aucun effet. Sa fonction est uniquement descriptive.

## Impression d'un relevé

L'icône d'imprimante permet d'afficher la fenêtre d'imprimantes montrée ci-dessous.

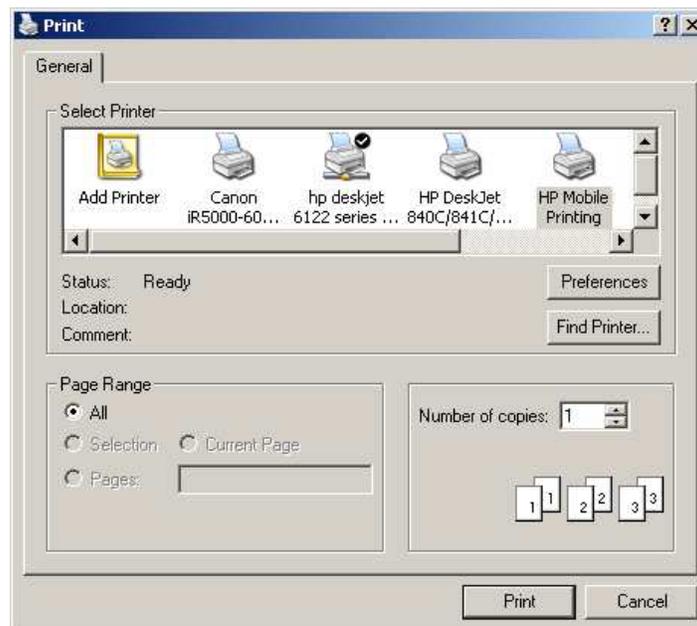


Figure 95 Fenêtre de sélection de l'imprimante de relevé

Vous pouvez, depuis cette fenêtre, sélectionner une imprimante dans la liste d'imprimantes disponibles. Cette imprimante sert alors à imprimer le relevé.

Vous pouvez spécifier le nombre d'exemplaires à imprimer et, si le relevé comporte plusieurs pages, choisir de l'imprimer en entier, d'imprimer la page affichée ou d'imprimer certaines pages que vous sélectionnez.

Le bouton Preferences (préférences) vous permet de spécifier certains paramètres tels que l'orientation et les dimensions du papier.

Pour vous assurer que les dimensions du relevé imprimé correspondent bien au papier utilisé, vous devez vérifier que les dimensions du papier sélectionné soient les bonnes et que l'agrandissement choisi pour le relevé corresponde à la largeur de page (voir page 140).

### Exportation d'un relevé

Cliquer sur l'icône d'exportation de relevé fait afficher la fenêtre Export Report (exporter un relevé), telle que montrée ci-dessous.

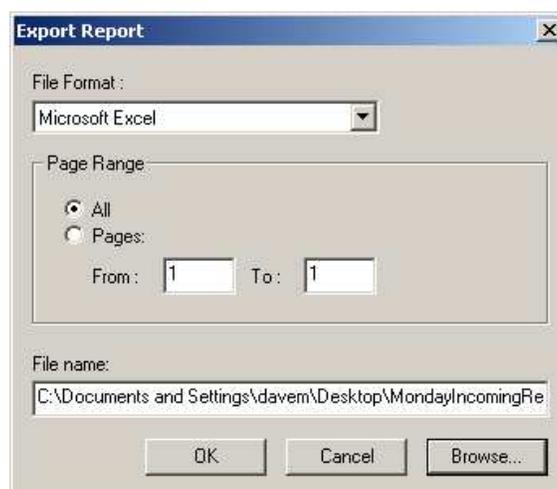


Figure 96 Fenêtre Export Report (exporter un relevé)

File Format (format de fichier)

Sélectionnez le format désiré dans le menu déroulant File Format (format de fichier).

Les formats disponibles sont les suivants :

Nom du format d'exportation	Extension	Afficheur requis
Format natif Crystal Reports	.rpt	Crystal Reports
Microsoft Excel	.xls	Microsoft Excel Afficheur Microsoft Excel

Nom du format d'exportation	Extension	Afficheur requis
Microsoft Excel (données seulement)	.xls	Microsoft Excel Afficheur Microsoft Excel  (identique au format Microsoft Excel ci-dessus, mais sous un format dépouillé sans l'estompage, la surbrillance et les autres éléments de formatage de relevé)
Microsoft Word	.doc	Microsoft Word ou Afficheur de documents Word
Format RTF	.rtf	Tout éditeur ou afficheur compatible RTF
Adobe Acrobat	.pdf	Adobe Acrobat

**Tableau des formats d'exportation de relevés disponibles**

Exported File and Name Location (nom et emplacement du fichier exporté)

Vous devez fournir un nom de fichier pour le relevé exporté. Vous pouvez également, si vous le voulez, fournir un chemin pour le fichier. Si vous n'en spécifiez pas, le fichier sera placé sur votre bureau.

Nota : Si vous ne spécifiez pas l'extension correcte pour votre type de fichier, Windows ne peut pas identifier le format de fichier du relevé exporté, ni l'application à utiliser pour l'afficher. Par conséquent, sélectionnez l'extension correcte dans le tableau ci-dessus.

Si vous cliquez sur le bouton Browse (parcourir), un outil de style explorateur vous permet de naviguer jusqu'à l'emplacement désiré d'exportation de votre relevé.

Nota : Si vous utilisez l'outil Browse (parcourir), il inscrit automatiquement l'extension correcte pour le type de fichier, à moins que vous n'entriez votre propre extension.

Page Range (plage de pages)

Vous pouvez choisir d'exporter l'ensemble du relevé ou une plage de pages. Pour exporter tout le relevé, cliquez sur le bouton radio All (toutes) et mettez-le en surbrillance. Pour spécifier une plage de pages, cliquez sur le bouton radio Pages et mettez-le en surbrillance, puis indiquez la première et la dernière pages de la section que vous désirez exporter, dans les champs From (de) et To (à).

Veillez noter que le bouton radio All (toutes) et les champs From (de) et To (à) sont estompés si le relevé ne comporte qu'une seule page.

Exporting the Report (exportation du relevé)

Une fois les paramètres à utiliser spécifiés, par exemple le nom et le format du fichier, cliquez sur le bouton OK pour exporter le relevé. Lorsque vous avez fini d'exporter le relevé, Reporting for Call Center de Nortel Networks vous propose de l'ouvrir pour vous permettre de le consulter.

Nota : Lorsque vous ne disposez pas sur votre ordinateur de l'afficheur requis, Reporting for Call Center de Nortel Networks ne peut pas ouvrir le fichier pour vous permettre de le consulter. L'extension du fichier doit également correspondre au format de fichier sélectionné.

### **Agrandissement du relevé**

Sélectionnez l'agrandissement désiré pour le relevé dans le menu déroulant.

Nota : Pour vous assurer que votre relevé imprimé correspond au papier qui se trouve dans votre imprimante : vous devez sélectionner Page Width (largeur de page) dans ce menu, puis vous assurer que vous avez choisi les bonnes dimensions de papier dans la fenêtre de sélection de l'imprimante de relevé (voir page 138).

Notez que lorsque vous avez sélectionné la largeur de page, la valeur affichée reflète l'agrandissement réel et non la largeur de page du texte.

### **Navigation dans le relevé**

Pour passer à la page suivante ou à la page précédente, directement à la première ou à la dernière page, ou encore à une page donnée, utilisez les icônes de pointe de flèche et le champ de page. Pour passer directement à un champ donné, tapez un numéro de page dans le champ de page et appuyez sur la touche Enter (retour). Lorsque vous placez le pointeur de la souris sur une icône de navigation, une description de la fonction de cette icône apparaît après quelques instants.

### **Recherche de texte dans un relevé**

Pour localiser une chaîne de caractères ou une expression dans un relevé, cliquez sur l'icône Search Text (recherche de texte) (représentée par des jumelles). Vous pouvez ensuite taper le texte recherché.

Cette fonction peut s'avérer utile pour la recherche d'un préposé donné dans un relevé volumineux Agent Activity (activité des préposés), ou bien pour trouver, par exemple, les données d'identification du demandeur en particulier dans le relevé Abandoned Calling Line ID (données d'identification du demandeur des appels abandonnés).

## **Utilisation des relevés**

Sélectionner l'option Reports (relevés) fait afficher la page Report Menu (menu des relevés), telle que montrée ci-dessous.

Tous les relevés sont répertoriés les uns à la suite des autres. Pour obtenir un relevé, cliquez sur le bouton qui porte son nom.

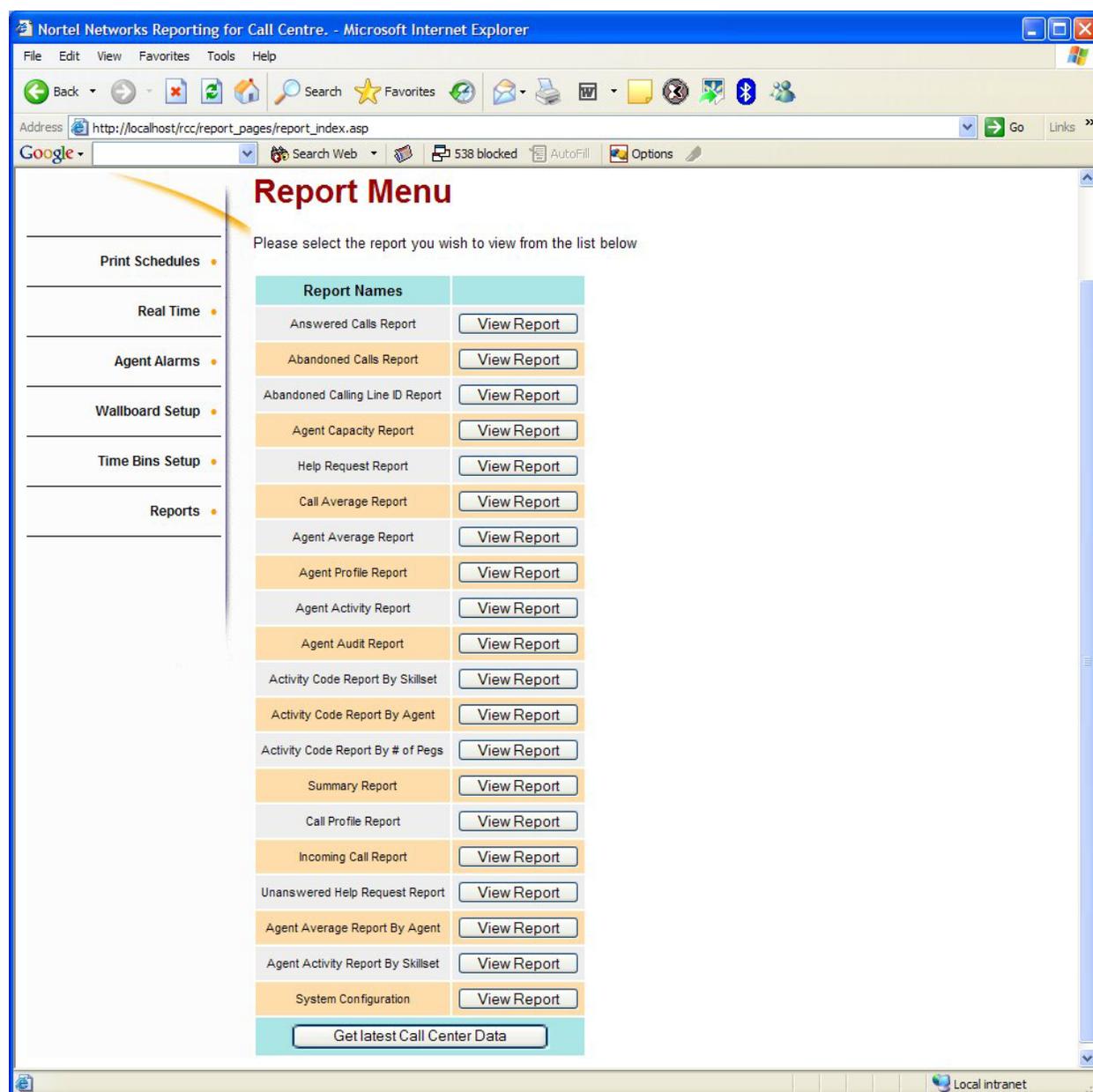


Figure 97 Page Report Menu (menu des relevés)

### Bouton Get latest Call Center Data (obtenir les plus récentes données Call Center)

Utiliser ce bouton pour commander à l'application Reporting for Call Center de Nortel Networks de récupérer les données de relevé les plus récentes dans Call Center.

Par exemple, si vous avez spécifié que Reporting for Call Center de Nortel Networks devant interroger l'application Call Center toutes les 30 minutes pour obtenir des données de relevé, cliquez sur le bouton Get Latest Call Center Data (obtenir les plus récentes données Call Center) avant la génération des relevés pour vous assurer d'obtenir les plus récentes données Call Center.

Ainsi, toute activité Call Center survenue depuis la dernière mise à jour des données de relevés est incluse dans les relevés.

Lorsque la page des relevés est initialement affichée ou lorsque vous cliquez sur le bouton, ce dernier est désactivé, et un bref compte à rebours indique les secondes qui restent avant que le bouton ne soit à nouveau activé. Cette action permet de prévenir les demandes trop répétées et rapprochées.

### **Relevé sur les appels ayant obtenu une réponse**

Le bouton Answered Calls Report (relevé sur les appels ayant obtenu une réponse) permet d'afficher la page des niveaux de compétences de ce relevé montrée ci-dessous.

Cette page vous permet de sélectionner les niveaux de compétences à inclure dans le relevé et de préciser la période de temps visée par le relevé. Pour définir cette période, remplissez les champs From date (date de début) et To date (date de fin), ainsi que From time (heure de début) et To time (heure de fin).

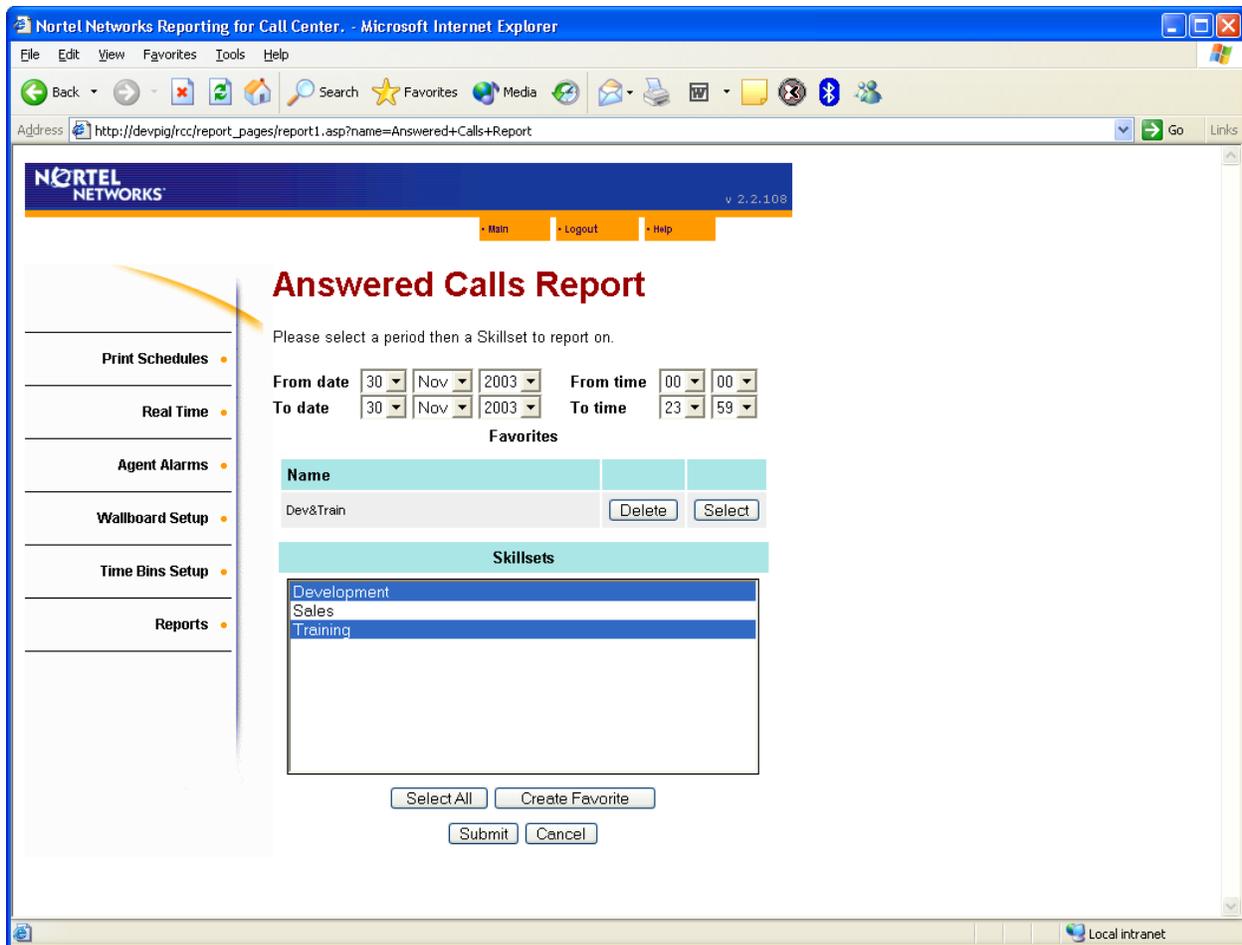
Le champ From date vous permet de définir la première date que vous voulez inclure dans le relevé. Les renseignements sur les jours qui précèdent cette date ne sont pas inclus dans le relevé. Le champ From time permet de définir l'heure du jour à partir de laquelle vous voulez inclure des données dans le relevé. Les renseignements sur les heures qui précèdent l'heure du jour indiquée ne sont pas inclus dans le relevé.

Le champ To date permet de définir la dernière date que vous voulez inclure dans le relevé. Les renseignements sur les jours qui suivent cette date ne sont pas inclus dans le relevé. Le champ To time permet de définir l'heure du jour après laquelle les données ne sont plus incluses dans le relevé. Les renseignements sur les heures qui suivent l'heure du jour indiquée ne sont pas inclus dans le relevé.

Des menus déroulants vous permettent de choisir ces dates et ces heures. La page des niveaux de compétences du relevé sur les appels ayant obtenu une réponse (Answered Calls Report) vous permet de sélectionner les niveaux de compétences à inclure dans le relevé.

- Pour obtenir une explication sur l'utilisation des listes de sélection de niveaux de compétences, reportez-vous à la page 66.
- Pour obtenir une explication sur l'utilisation des favoris, reportez-vous à la page 67.

Dans notre exemple, l'utilisatrice Mary Smith utilise son favori Dev&Train pour mettre en surbrillance et sélectionner les niveaux de compétences Development (développement) et Training (formation).



**Figure 98** Page des niveaux de compétences du relevé sur les appels ayant obtenu une réponse (Answered Calls Report)

Mary Smith a spécifié que son relevé doit couvrir la période de temps allant du début de la journée (00:00), le 30 novembre 2003, jusqu'à 23 h 59 le même jour, et qu'il doit inclure les informations relatives aux niveaux de compétences Development (développement) et Training (formation).

Pour générer le relevé, cliquez sur le bouton Submit (soumettre). Ce relevé est illustré ci-dessous.

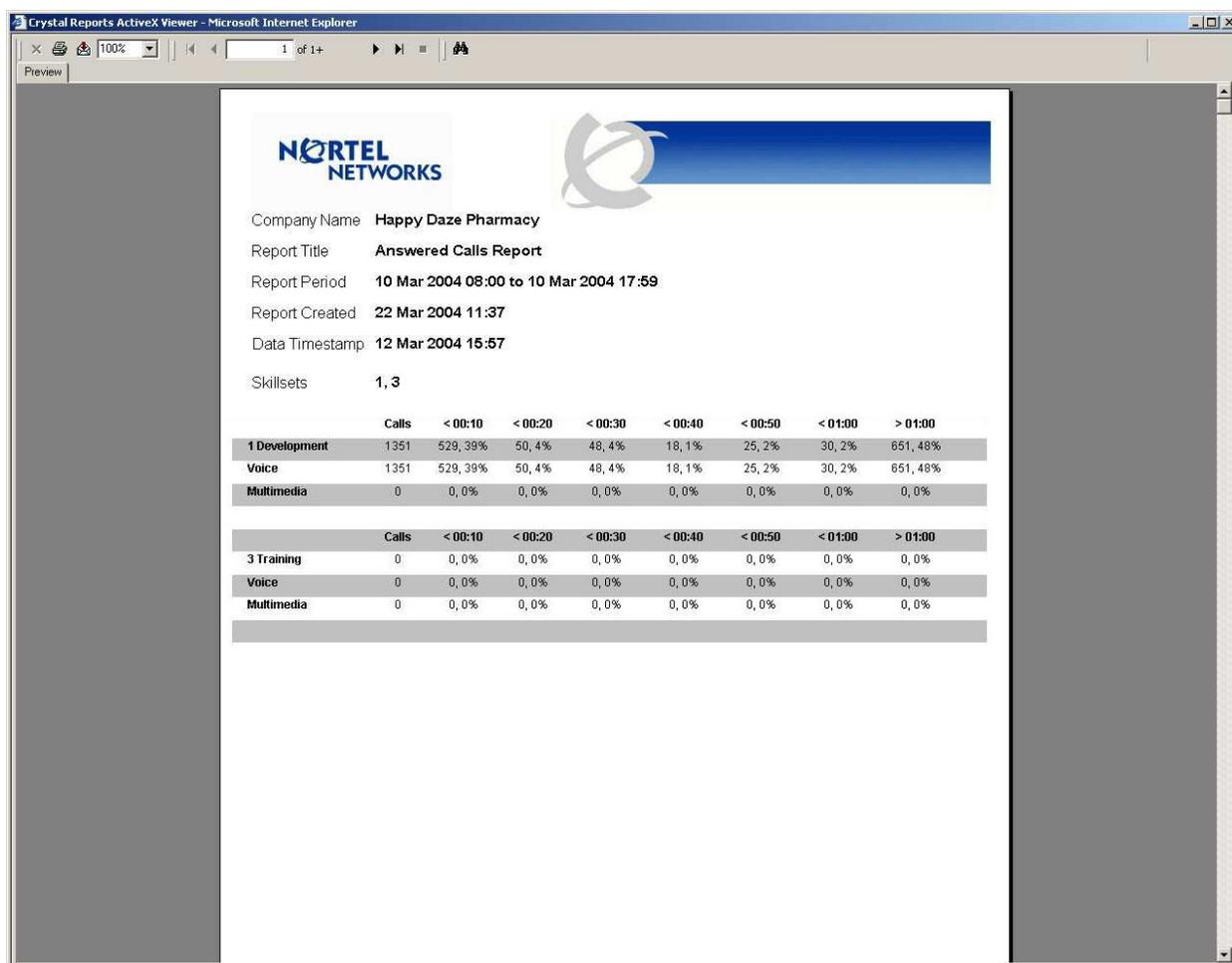


Figure 99 Relevé sur les appels ayant obtenu une réponse

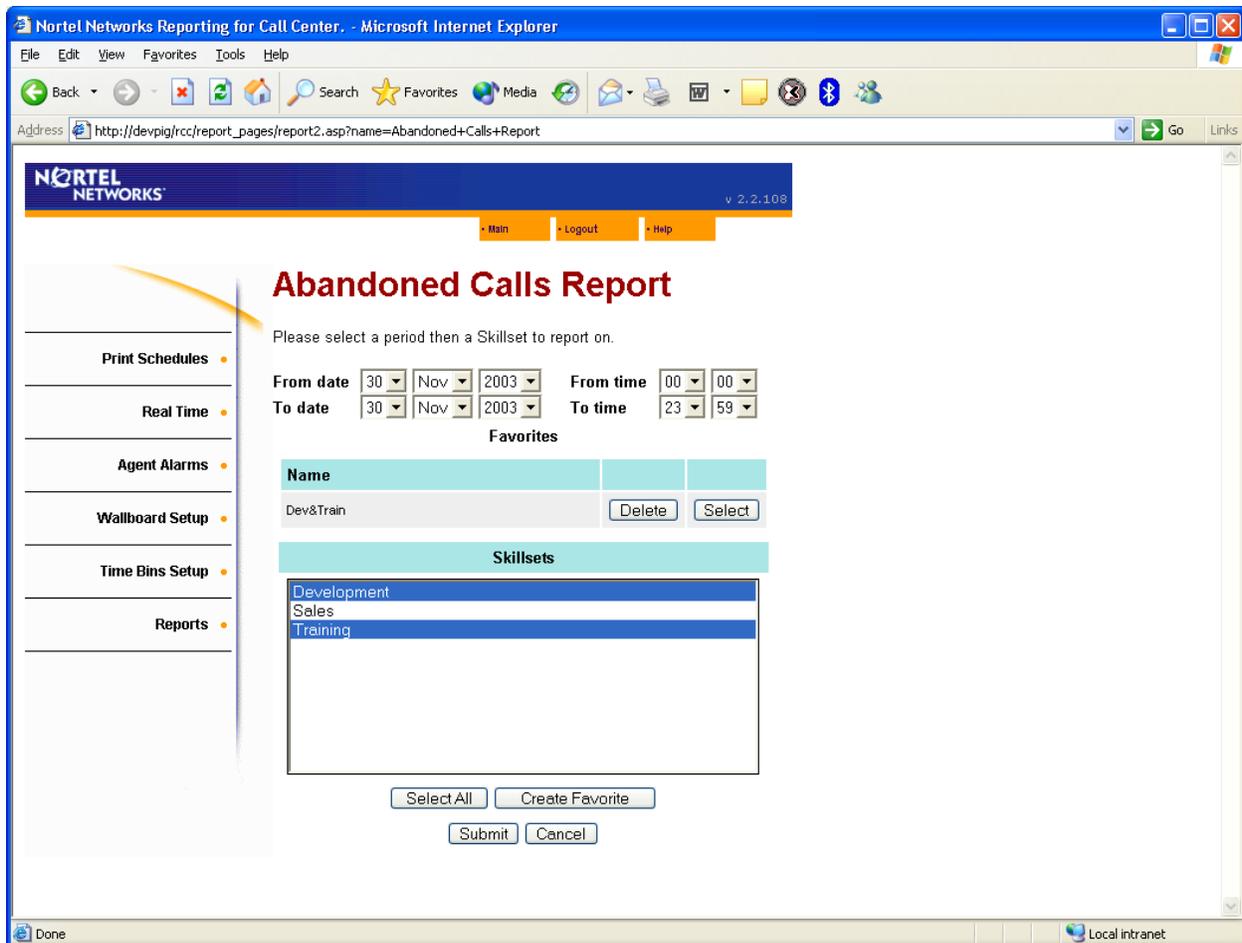
Le nombre total d'appels est affiché pour chaque niveau de compétences, ainsi que la répartition du nombre et du pourcentage d'appels auxquels les préposés ont répondu pour chacun des intervalles de réponse. Pour obtenir la description des intervalles, reportez-vous à la page 56.

Ce relevé indique la durée d'attente des appels Call Center reçus avant que ceux-ci obtiennent une connexion à un préposé.

Les appels vocaux et les appels multimédias sont répertoriés séparément et additionnés pour chaque niveau de compétences, ainsi que pour le relevé dans son ensemble.

### Relevé sur les appels abandonnés

Le bouton Abandoned Calls Report (relevé sur les appels abandonnés) permet d'afficher la page des niveaux de compétences de ce relevé, comme dans la figure ci-dessous.



**Figure 100** Page des niveaux de compétences du relevé sur les appels abandonnés (Abandoned Calls Report)

Cette page vous permet de sélectionner les niveaux de compétences à inclure dans le relevé et de préciser la période de temps visée par le relevé. Pour définir cette période, remplissez les champs From date (date de début) et To date (date de fin), ainsi que From time (heure de début) et To time (heure de fin).

Le champ From date vous permet de définir la première date que vous voulez inclure dans le relevé. Les renseignements sur les jours qui précèdent cette date ne sont pas inclus dans le relevé. Le champ From time permet de définir l'heure du jour à partir de laquelle vous voulez inclure des données dans le relevé. Les renseignements sur les heures qui précèdent l'heure du jour indiquée ne sont pas inclus dans le relevé.

Le champ To date permet de définir la dernière date que vous voulez inclure dans le relevé. Les renseignements sur les jours qui suivent cette date ne sont pas inclus dans le relevé. Le champ To time permet de définir l'heure du jour après laquelle les données ne sont plus incluses dans le relevé. Les renseignements sur les heures qui suivent l'heure du jour indiquée ne sont pas inclus dans le relevé.

Des menus déroulants vous permettent de choisir ces dates et ces heures. La page des niveaux de compétences du relevé sur les appels abandonnés (Abandoned Calls Report) vous permet de sélectionner les niveaux de compétences à inclure dans le relevé.

- Pour obtenir une explication sur l'utilisation des listes de sélection de niveaux de compétences, reportez-vous à la page 66.
- Pour obtenir une explication sur l'utilisation des favoris, reportez-vous à la page 67.

Dans notre exemple, l'utilisatrice Mary Smith utilise son favori Dev&Train pour mettre en surbrillance et sélectionner les niveaux de compétences Development (développement) et Training (formation).

Pour générer le relevé, cliquez sur le bouton Submit (soumettre). Le relevé est illustré ci-dessous.

Crystal Reports ActiveX Viewer - Microsoft Internet Explorer

Company Name: Happy Daze Pharmacy  
 Report Title: Abandoned Call Report  
 Report Period: 10 Mar 2004 08:00 to 10 Mar 2004 17:59  
 Report Created: 22 Mar 2004 12:21  
 Data Timestamp: 12 Mar 2004 15:57  
 Skillsets: 1, 3

	Calls	< 00:10	< 00:20	< 00:40	< 01:00	< 01:20	< 01:40	> 01:40
<b>1 Development</b>	238	17,7%	52,22%	39,16%	23,10%	13,5%	13,5%	81,34%
<b>Voice</b>	238	17,7%	52,22%	39,16%	23,10%	13,5%	13,5%	81,34%
<b>Multimedia</b>	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>3 Training</b>	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Voice</b>	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Multimedia</b>	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

**Figure 101 Relevé sur les appels abandonnés**

Le nombre total d'appels est affiché pour chaque niveau de compétences, ainsi que la répartition du nombre et du pourcentage d'appels abandonnés pour chacun des intervalles d'abandon. Pour obtenir la description des intervalles, reportez-vous à la page 56.

Ce relevé indique la durée d'attente des demandeurs avant que ceux-ci raccrochent et abandonnent l'appel. Un appel abandonné est un appel qui ne reçoit aucune réponse. Dans un tel cas, le demandeur a mis fin à son appel avant d'entrer en connexion avec un préposé.

Les appels vocaux et les appels multimédias sont listés séparément et additionnés pour chacun des niveaux de compétences, ainsi que pour le relevé dans son ensemble.

### Relevé sur les données d'identification du demandeur des appels abandonnés

Le bouton Abandoned Calling Line ID Report (relevé sur les données d'identification du demandeur des appels abandonnés) permet d'afficher la page des niveaux de compétences de ce relevé montrée ci-dessous.

The screenshot shows a web browser window titled "Nortel Networks Reporting for Call Center. - Microsoft Internet Explorer". The address bar shows the URL: `http://devpig/rcc/report_pages/report3.asp?name=Abandoned+Calling+Line+ID+Report`. The page content includes:

- Navigation:** Print Schedules, Real Time, Agent Alarms, Wallboard Setup, Time Bins Setup, Reports.
- Title:** Abandoned Calling Line ID Report
- Instructions:** Please select a period then a Skillset to report on.
- Date/Time Selection:**
  - From date: 30 Nov 2003, From time: 00:00
  - To date: 29 Nov 2003, To time: 23:59
- Favorites Table:**

Name	Delete	Select
Dev&Train	<input type="button" value="Delete"/>	<input type="button" value="Select"/>
- Skillsets Table:**

Development
Sales
Training
- Buttons:** Select All, Create Favorite, Submit, Cancel.

**Figure 102** Page des niveaux de compétences du relevé sur les données d'identification du demandeur des appels abandonnés (Abandoned Calling Line ID Report)

Cette page vous permet de sélectionner les niveaux de compétences à inclure dans le relevé et de préciser la période de temps visée par le relevé. Pour définir cette période, remplissez les champs From date (date de début) et To date (date de fin), ainsi que From time (heure de début) et To time (heure de fin).

Le champ From date vous permet de définir la première date que vous voulez inclure dans le relevé. Les renseignements sur les jours qui précèdent cette date ne sont pas inclus dans le relevé. Le champ From time permet de définir l'heure du jour à partir de laquelle vous voulez inclure des données dans le relevé. Les renseignements sur les heures qui précèdent l'heure du jour indiquée ne sont pas inclus dans le relevé.

Le champ To date permet de définir la dernière date que vous voulez inclure dans le relevé. Les renseignements sur les jours qui suivent cette date ne sont pas inclus dans le relevé. Le champ To time permet de définir l'heure du jour après laquelle les données ne sont plus incluses dans le relevé. Les renseignements sur les heures qui suivent l'heure du jour indiquée ne sont pas inclus dans le relevé.

Des menus déroulants vous permettent de choisir ces dates et ces heures. La page des niveaux de compétences du relevé sur les données d'identification du demandeur des appels abandonnés (Abandoned Calling Line ID Report) vous permet de sélectionner les niveaux de compétences à inclure dans le relevé.

- Pour obtenir une explication sur l'utilisation des listes de sélection de niveaux de compétences, reportez-vous à la page 66.
- Pour obtenir une explication sur l'utilisation des favoris, reportez-vous à la page 67.

Dans notre exemple, l'utilisatrice Mary Smith utilise son favori Dev&Train pour mettre en surbrillance et sélectionner les niveaux de compétences Development (développement) et Training (formation).

Pour générer le relevé, cliquez sur le bouton Submit (soumettre). Le relevé est illustré ci-dessous.

Crystal Reports ActiveX Viewer - Microsoft Internet Explorer

100% 1 of 1+

Preview

**NORTEL NETWORKS**

Company Name **Happy Daze Pharmacy**  
 Report Title **Abandoned Calling Line ID**  
 Report Period **10 Mar 2004 08:00 to 10 Mar 2004 17:59**  
 Report Created **20 Mar 2004 12:50**  
 Data Timestamp **12 Mar 2004 15:57**  
 Skillssets **1, 3**

Date	Time	Calling Line Identity	Abandoned Time
10 Mar 2004	08:31	555123321	00:00:01
10 Mar 2004	08:36	L100	00:00:10
10 Mar 2004	08:38	555369963	00:00:05
10 Mar 2004	08:40	L108	00:03:09
10 Mar 2004	08:45	L102	00:00:50
10 Mar 2004	08:49	555789987	00:00:14
10 Mar 2004	08:50	L109	00:01:09
10 Mar 2004	08:50	L109	00:01:09
10 Mar 2004	08:54	555345543	00:00:13
10 Mar 2004	08:55	L109	00:00:07
10 Mar 2004	08:57	L100	00:00:12
10 Mar 2004	09:06	555567765	00:00:45
10 Mar 2004	09:16	L94	00:00:12
10 Mar 2004	09:25	L102	00:00:10
10 Mar 2004	09:26	L108	00:00:21
10 Mar 2004	09:40	L110	00:00:09
10 Mar 2004	09:42	L101	00:00:06
10 Mar 2004	09:44	555890098	00:00:10
10 Mar 2004	09:44	L118	00:01:00
10 Mar 2004	09:46	L100	00:00:12
10 Mar 2004	10:06	L101	00:00:12
10 Mar 2004	10:12	L117	00:00:45
10 Mar 2004	10:13	555246642	00:04:22
10 Mar 2004	10:13	L112	00:00:22

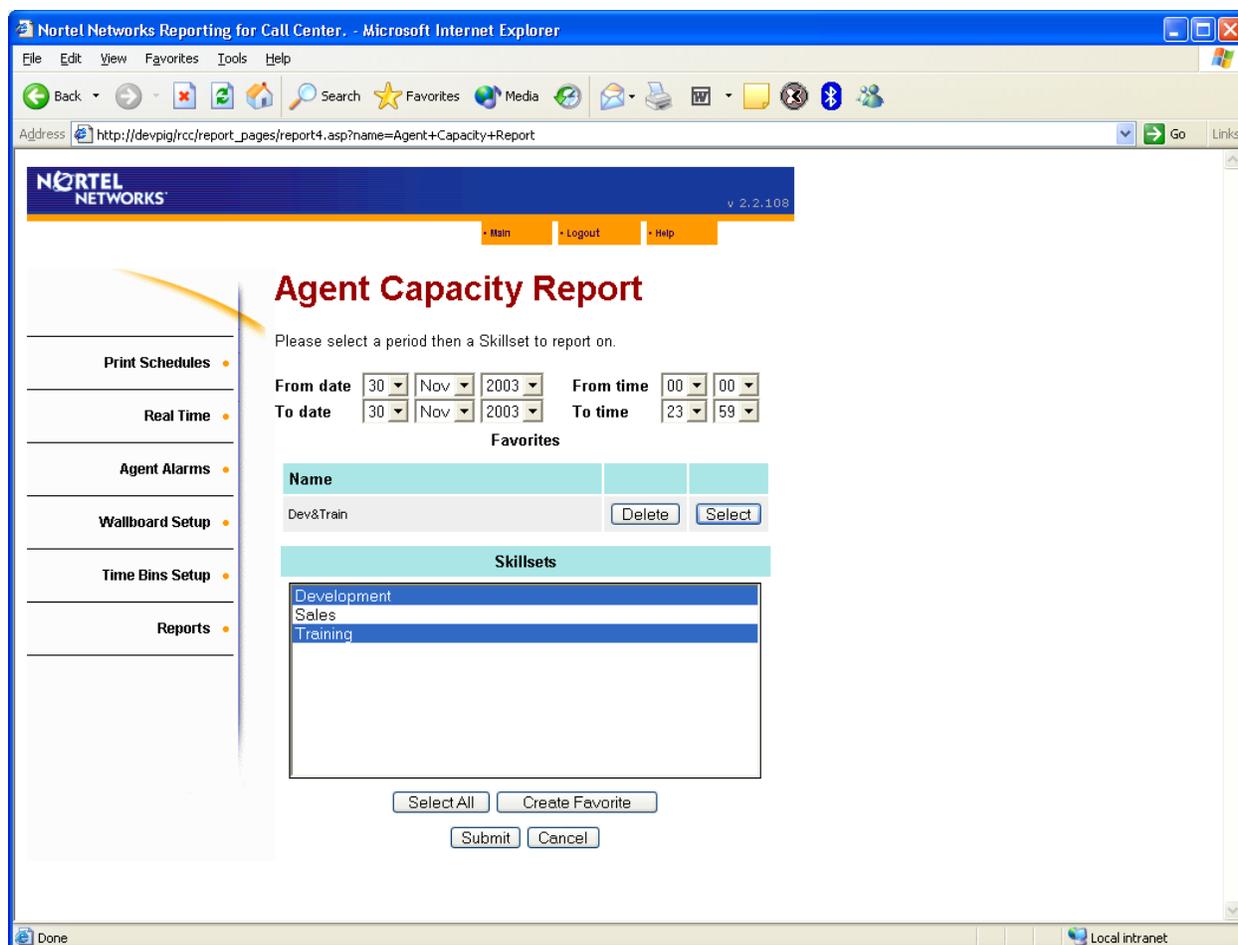
**Figure 103 Relevé sur les données d'identification du demandeur des appels abandonnés**

Les appels abandonnés sont affichés pour chaque niveau de compétences et pour le relevé dans son ensemble.

La date et l'heure sont indiquées pour chaque appel abandonné, ainsi que les données d'identification du demandeur et la durée d'attente avant que l'appel soit abandonné.

### **Relevé sur la capacité des préposés**

Le bouton Agent Capacity Report (relevé sur la capacité des préposés) permet d'afficher la page des niveaux de compétences de ce relevé, comme dans la figure ci-dessous.



**Figure 104** Page des niveaux de compétences du relevé sur la capacité des préposés (Agent Capacity Report)

Cette page vous permet de sélectionner les niveaux de compétences à inclure dans le relevé et de préciser la période de temps visée par le relevé. Pour définir cette période, remplissez les champs From date (date de début) et To date (date de fin), ainsi que From time (heure de début) et To time (heure de fin).

Notez que ce relevé se rapporte aux préposés et non aux niveaux de compétences. Donc, lorsque vous demandez un relevé pour un niveau de compétences, ce relevé inclut tous les préposés en session pour ce niveau de compétences durant la période qui est l'objet de la demande. Dans le cas de préposés ayant plusieurs niveaux de compétences, le relevé inclut toute l'activité de ces préposés, pour tous les niveaux de compétences auxquels ils ont accédé pendant la période de relevé.

Si ce n'était pas le cas et que le relevé était limité à l'activité des préposés pour le niveau de compétences demandé uniquement, il vous faudrait exécuter ce même relevé pour chaque niveau de compétences attribué aux préposés en session dans plusieurs niveaux de compétences, pour avoir une vue d'ensemble de leurs activités

Notez que ce relevé se rapporte aux préposés et non aux niveaux de compétences. Donc, lorsque vous demandez un relevé pour un niveau de compétences, ce relevé inclut tous les préposés en session pour ce niveau de compétences durant la période qui est l'objet de la demande. Dans le cas de préposés ayant plusieurs niveaux de compétences, le relevé inclut toute l'activité de ces préposés, pour tous les niveaux de compétences auxquels ils ont accédé pendant la période de relevé.

Si ce n'était pas le cas et que le relevé était limité à l'activité des préposés pour le niveau de compétences demandé uniquement, il vous faudrait exécuter ce même relevé pour chaque niveau de compétences attribué aux préposés en session dans plusieurs niveaux de compétences, pour avoir une vue d'ensemble de leurs activités

Le champ From date vous permet de définir la première date que vous voulez inclure dans le relevé. Les renseignements sur les jours qui précèdent cette date ne sont pas inclus dans le relevé. Le champ From time permet de définir l'heure du jour à partir de laquelle vous voulez inclure des données dans le relevé. Les renseignements sur les heures qui précèdent l'heure du jour indiquée ne sont pas inclus dans le relevé.

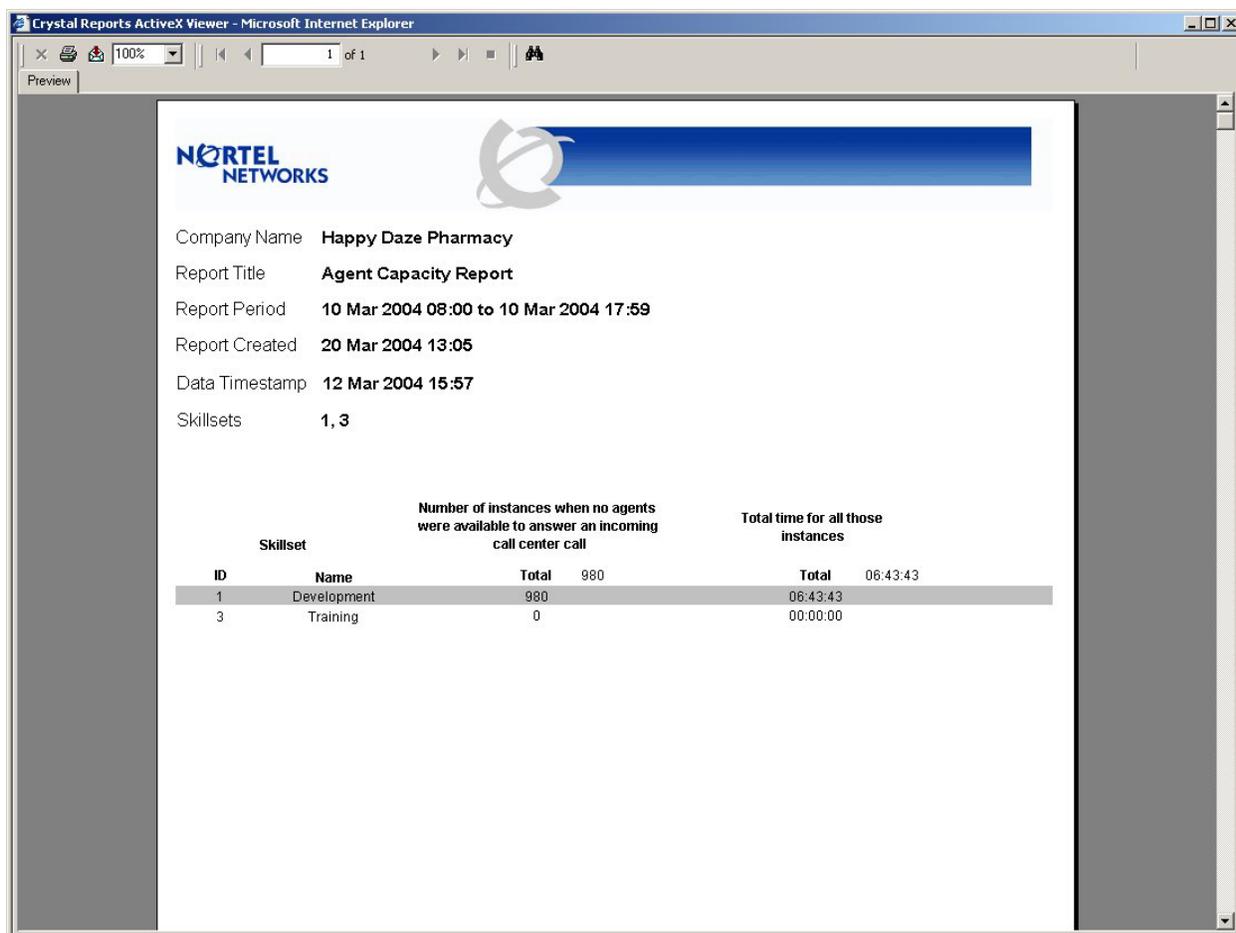
Le champ To date permet de définir la dernière date que vous voulez inclure dans le relevé. Les renseignements sur les jours qui suivent cette date ne sont pas inclus dans le relevé. Le champ To time permet de définir l'heure du jour après laquelle les données ne sont plus incluses dans le relevé. Les renseignements sur les heures qui suivent l'heure du jour indiquée ne sont pas inclus dans le relevé.

Des menus déroulants vous permettent de choisir ces dates et ces heures. La page des niveaux de compétences du relevé sur la capacité des préposés (Agent Capacity Report) vous permet de sélectionner les niveaux de compétences à inclure dans le relevé.

- Pour obtenir une explication sur l'utilisation des listes de sélection de niveaux de compétences, reportez-vous à la page 66.
- Pour obtenir une explication sur l'utilisation des favoris, reportez-vous à la page 67.

Dans notre exemple, l'utilisatrice Mary Smith utilise son favori Dev&Train pour mettre en surbrillance et sélectionner les niveaux de compétences Development (développement) et Training (formation).

Pour générer le relevé, cliquez sur le bouton Submit (soumettre). Le relevé est illustré ci-dessous.



Crystal Reports ActiveX Viewer - Microsoft Internet Explorer

100% 1 of 1

Preview

**NORTEL NETWORKS**

Company Name **Happy Daze Pharmacy**  
 Report Title **Agent Capacity Report**  
 Report Period **10 Mar 2004 08:00 to 10 Mar 2004 17:59**  
 Report Created **20 Mar 2004 13:05**  
 Data Timestamp **12 Mar 2004 15:57**  
 Skillsets **1, 3**

Skillset		Number of instances when no agents were available to answer an incoming call center call		Total time for all those instances	
ID	Name	Total	980	Total	06:43:43
1	Development	980		06:43:43	
3	Training	0		00:00:00	

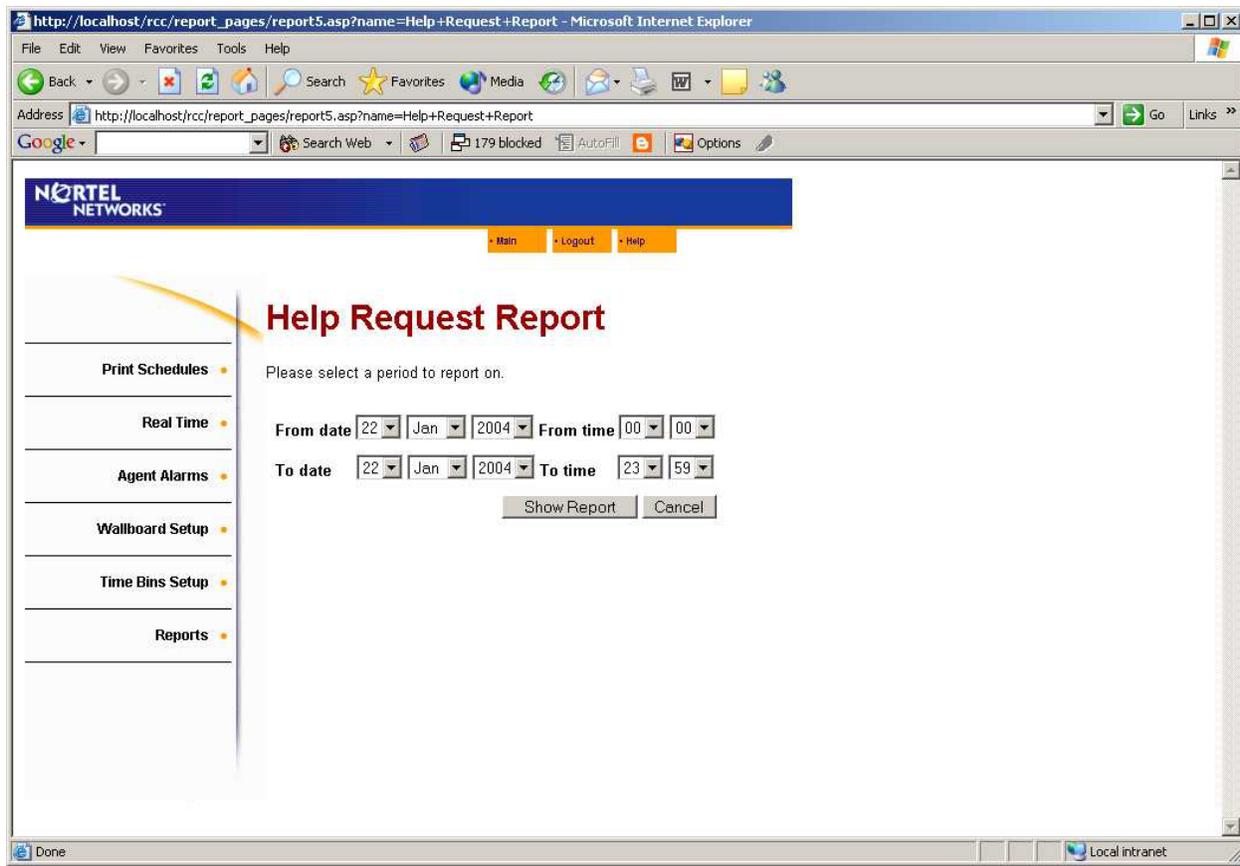
**Figure 105 Relevé sur la capacité des préposés**

Lorsque des préposés ont ouvert une session pour un niveau de compétences donné mais qu'aucun d'entre eux n'est disponible pour répondre aux appels d'arrivée Call Center, Reporting for Call Center de Nortel Networks enregistre la durée de cette situation. Il enregistre la durée de temps qui s'écoule avant qu'un préposé devienne disponible pour répondre à un appel d'arrivée Call Center. Notez que cette durée de temps est enregistrée, qu'il y ait ou non des appels d'arrivée Call Center.

Ce relevé indique le nombre total de fois où aucun préposé n'était disponible pour répondre à un appel d'arrivée Call Center, ainsi que la durée totale de toutes ces occurrences pour chaque niveau de compétences sélectionné.

### **Relevé sur les demandes d'aide**

Le bouton Help Request Report (relevé sur les demandes d'aide) permet d'afficher la page des niveaux de compétences de ce relevé montrée ci-dessous.



**Figure 106 Page Help Request Report (relevé sur les demandes d'aide)**

Cette page vous permet de préciser la période de temps que le relevé doit couvrir. Pour définir cette période, remplissez les champs From date (date de début) et To date (date de fin), ainsi que From time (heure de début) et To time (heure de fin).

Le champ From date vous permet de définir la première date que vous voulez inclure dans le relevé. Les renseignements sur les jours qui précèdent cette date ne sont pas inclus dans le relevé. Le champ From time permet de définir l'heure du jour à partir de laquelle vous voulez inclure des données dans le relevé. Les renseignements sur les heures qui précèdent l'heure du jour indiquée ne sont pas inclus dans le relevé.

Le champ To date permet de définir la dernière date que vous voulez inclure dans le relevé. Les renseignements sur les jours qui suivent cette date ne sont pas inclus dans le relevé. Le champ To time permet de définir l'heure du jour après laquelle les données ne sont plus incluses dans le relevé. Les renseignements sur les heures qui suivent l'heure du jour indiquée ne sont pas inclus dans le relevé.

Des menus déroulants vous permettent de choisir ces dates et ces heures.

Pour afficher le relevé, cliquez sur le bouton Submit (soumettre). Cliquez sur le bouton Cancel (annuler) pour revenir à la page Report Menu (menu des relevés).

Le Help Request Report (relevé sur les demandes d'aide) est montré ci-dessous.

Crystal Reports ActiveX Viewer - Microsoft Internet Explorer

89%

1 of 1

Preview

**NORTEL NETWORKS**

Company Name: **Happy Daze Drug Store**

Report Title: **Help Request Report**

Report Period: **22 Jan 2004 00:00:00 to 22 Jan 2004 23:59:00**

Report Created: **22 Jan 2004 19:24:47**

Data Timestamp: **22 Jan 2004 19:23:47**

Supervisor ID	Supervisor Name	Time	Date	CLID	Agent ID	Agent Name
---------------	-----------------	------	------	------	----------	------------

**Figure 107 Relevé sur les demandes d'aide**

Ce relevé donne la liste de tous les superviseurs (qui ont répondu à une demande d'aide) et fournit les détails de ces demandes d'aide.

Supervisor ID (ID du superviseur)

Ce paramètre donne l'ID Call Center du superviseur qui a répondu à la demande d'aide.

Supervisor Name (nom du superviseur)

Ce paramètre donne le nom du superviseur qui a répondu à la demande d'aide.

Time (heure)

Ce paramètre indique l'heure à laquelle la demande d'aide a reçu une réponse.

Date

Ce paramètre indique la date à laquelle la demande d'aide a reçu une réponse.

CLID

Ce paramètre indique la CLID de l'appel d'arrivée que traitait le préposé au moment de la demande d'aide.

Agent ID (ID du préposé)

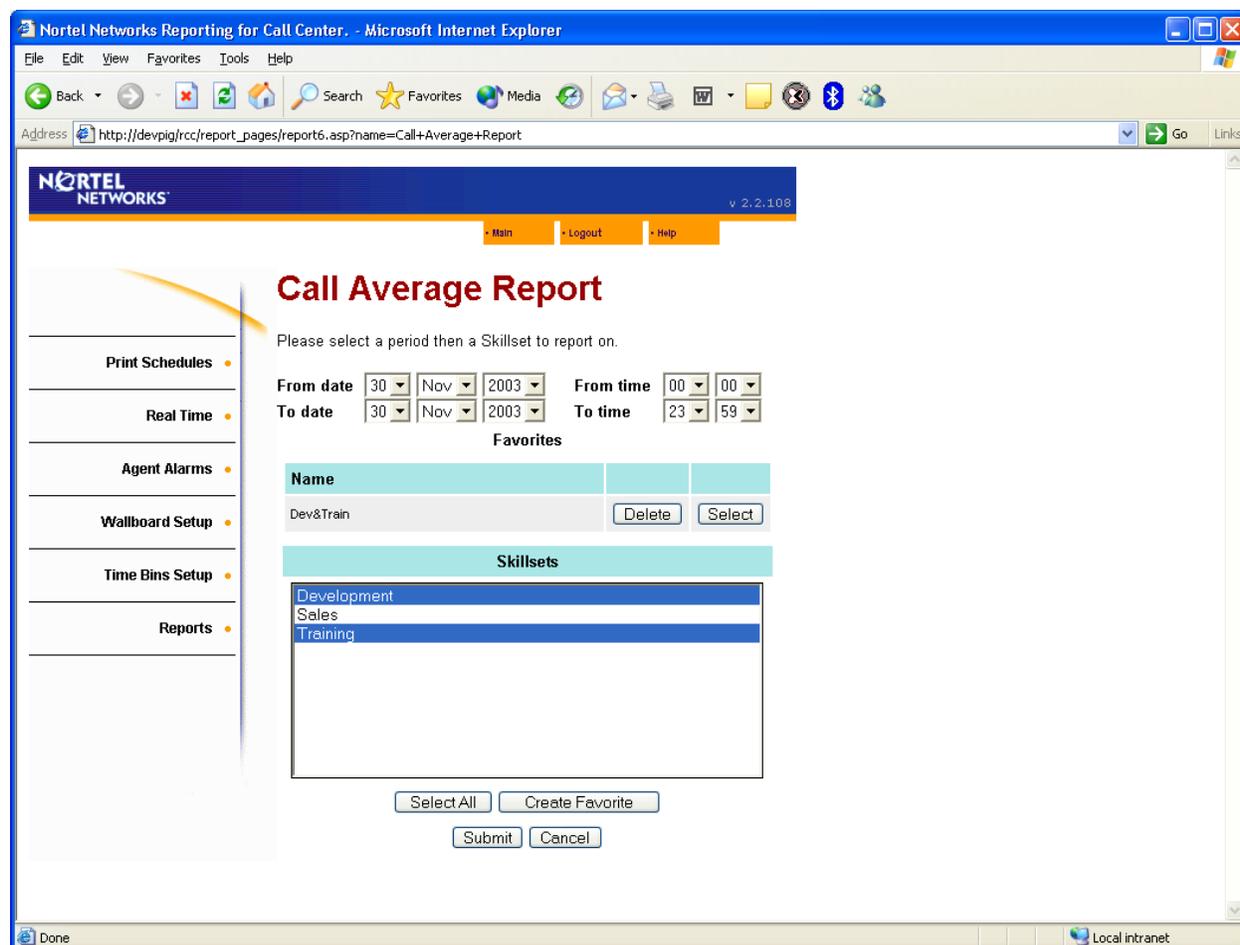
Ce paramètre donne l'ID Call Center du préposé qui a fait la demande d'aide.

Agent Name (nom du préposé)

Ce paramètre donne le nom du préposé qui a fait la demande d'aide.

## Relevé sur les moyennes des appels

Le bouton Call Average Report (relevé sur les moyennes des appels) permet d'afficher la page des niveaux de compétences de ce relevé montrée ci-dessous.



**Figure 108** Page des niveaux de compétences du relevé sur les moyennes des appels (Call Average Report)

Cette page vous permet de sélectionner les niveaux de compétences à inclure dans le relevé et de préciser la période de temps visée par le relevé. Pour définir cette période, remplissez les champs From date (date de début) et To date (date de fin), ainsi que From time (heure de début) et To time (heure de fin).

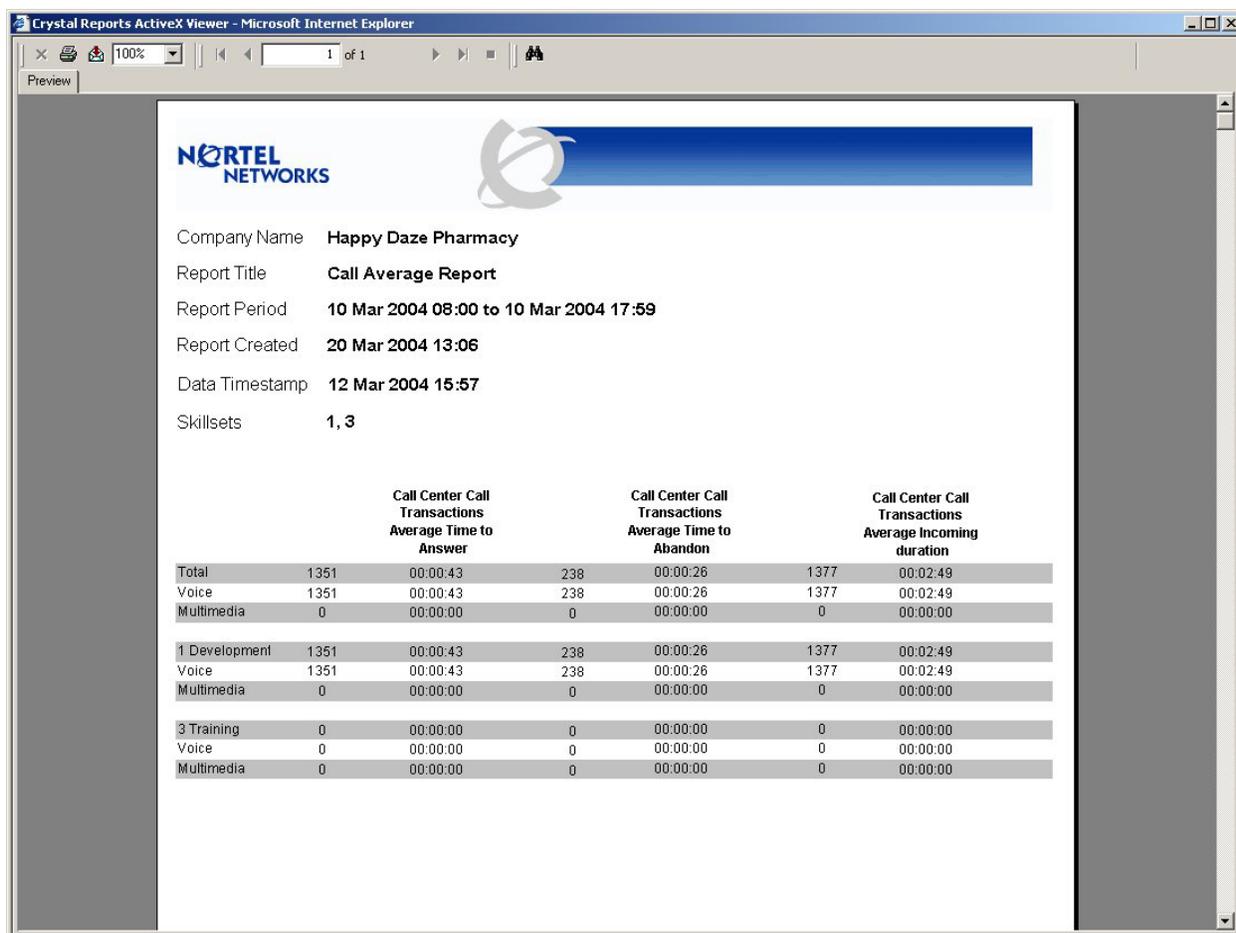
Le champ From date vous permet de définir la première date que vous voulez inclure dans le relevé. Les renseignements sur les jours qui précèdent cette date ne sont pas inclus dans le relevé. Le champ From time permet de définir l'heure du jour à partir de laquelle vous voulez inclure des données dans le relevé. Les renseignements sur les heures qui précèdent l'heure du jour indiquée ne sont pas inclus dans le relevé.

Le champ To date permet de définir la dernière date que vous voulez inclure dans le relevé. Les renseignements sur les jours qui suivent cette date ne sont pas inclus dans le relevé. Le champ To time permet de définir l'heure du jour après laquelle les données ne sont plus incluses dans le relevé. Les renseignements sur les heures qui suivent l'heure du jour indiquée ne sont pas inclus dans le relevé.

Des menus déroulants vous permettent de choisir ces dates et ces heures. La page des niveaux de compétences du relevé sur les moyennes des appels (Call Average Report) vous permet de sélectionner les niveaux de compétences à inclure dans le relevé.

- Pour obtenir une explication sur l'utilisation des listes de sélection de niveaux de compétences, reportez-vous à la page 66.
- Pour obtenir une explication sur l'utilisation des favoris, reportez-vous à la page 67.

Dans notre exemple, l'utilisatrice Mary Smith utilise son favori Dev&Train pour mettre en surbrillance et sélectionner les niveaux de compétences Development (développement) et Training (formation). Pour générer le relevé, cliquez sur le bouton Submit (soumettre).



Crystal Reports ActiveX Viewer - Microsoft Internet Explorer

100% 1 of 1

Preview

**NORTEL NETWORKS**

Company Name **Happy Daze Pharmacy**  
 Report Title **Call Average Report**  
 Report Period **10 Mar 2004 08:00 to 10 Mar 2004 17:59**  
 Report Created **20 Mar 2004 13:06**  
 Data Timestamp **12 Mar 2004 15:57**  
 Skillsets **1, 3**

		Call Center Call Transactions Average Time to Answer		Call Center Call Transactions Average Time to Abandon		Call Center Call Transactions Average Incoming duration
Total	1351	00:00:43	238	00:00:26	1377	00:02:49
Voice	1351	00:00:43	238	00:00:26	1377	00:02:49
Multimedia	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
1 Development	1351	00:00:43	238	00:00:26	1377	00:02:49
Voice	1351	00:00:43	238	00:00:26	1377	00:02:49
Multimedia	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
3 Training	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
Voice	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
Multimedia	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00

Figure 109 Relevé sur les moyennes des appels

L'application indique le nombre d'appels et les moyennes correspondantes pour trois statistiques pour chaque niveau de compétences et pour le relevé dans son ensemble.

Les appels vocaux et les appels multimédias sont répertoriés séparément et additionnés pour chaque niveau de compétences, ainsi que pour le relevé dans son ensemble.

Call Center Call Average Time To Answer (délai moyen de réponse des appels Call Center)

La colonne Call Center Call Average Time To Answer (délai moyen de réponse des appels Call Center) indique le délai moyen d'attente avant qu'un préposé réponde à un appel. Cette statistique fait le suivi des appels directs et indirects, et *non pas* des transactions d'appels. Elle peut servir à déterminer la durée moyenne d'attente avant que les demandeurs obtiennent une réponse.

Call Center Call Average Time To Abandon (délai moyen avant l'abandon des appels Call Center)

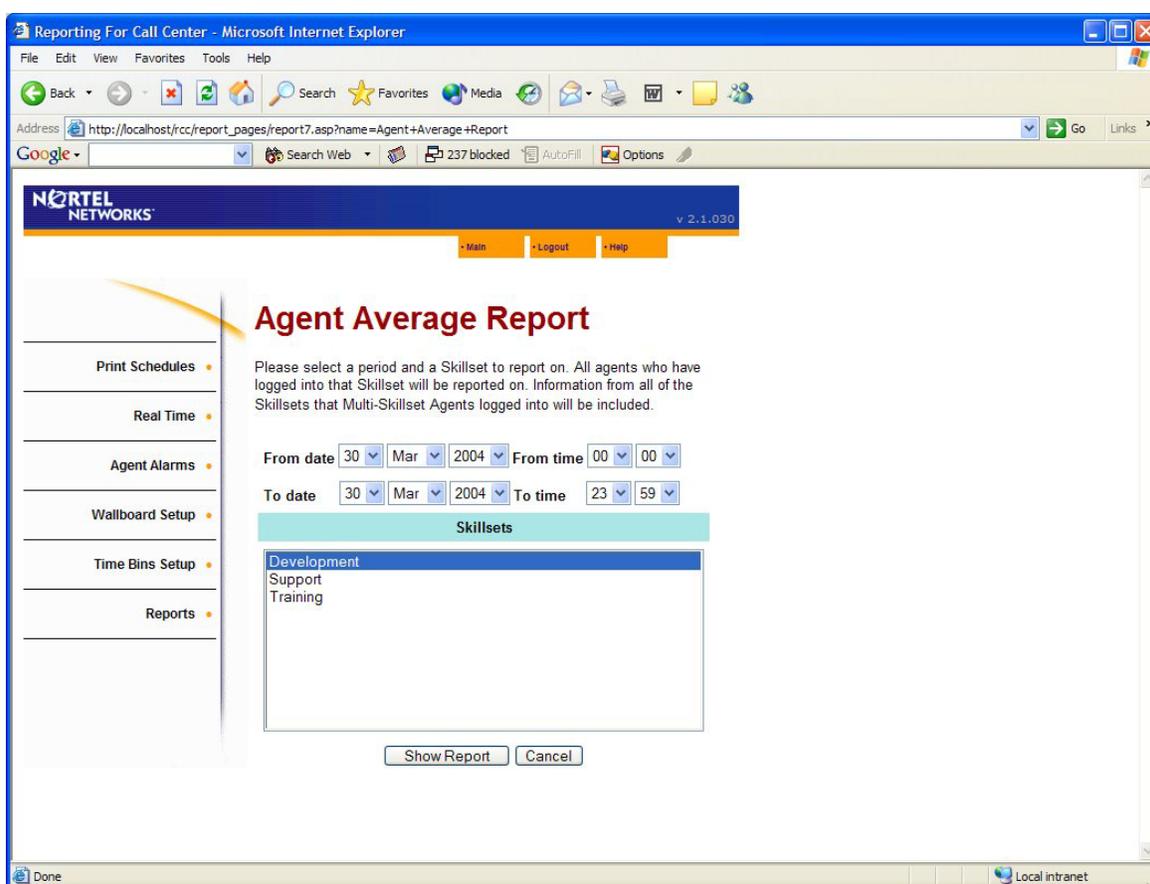
La colonne Call Center Call Average Time To Abandon (délai moyen avant l'abandon des appels Call Center) indique le délai moyen d'attente avant qu'un appel soit abandonné. Cette statistique fait le suivi des appels directs et indirects, et *non pas* des transactions d'appels. Elle peut servir à déterminer la durée moyenne d'attente avant que les appels soient abandonnés.

Call Center Call Transactions Average Incoming Duration (durée moyenne des transactions d'appels entrants Call Center)

La colonne Call Center Call Transactions Average Incoming Duration (durée moyenne des transactions d'appels d'arrivée Call Center) indique la durée moyenne de chacune des transactions d'appels. Cette statistique fait le suivi des transactions d'appels, et non pas des appels eux-mêmes, afin de s'assurer qu'un appel qui reçoit une réponse sous un niveau de compétences et qui est ensuite transféré au NA d'aiguillage d'un autre niveau (ou qui revient même au NA d'aiguillage du même niveau de compétences) aura une durée indiquée pour chacune de ses portions. Les deux portions sont incluses dans les relevés.

## Relevé sur les moyennes des préposés

Le bouton Agent Average Report (relevé sur les moyennes des préposés) permet d'afficher la page des niveaux de compétences de ce relevé, comme dans la figure ci-dessous.



**Figure 110** Page de sélection des niveaux de compétences du relevé sur les moyennes des préposés (Agent Average Report)

Cette page vous permet de sélectionner le niveau de compétences que vous voulez inclure dans le relevé et de préciser la période de temps visée par le relevé.

Notez que ce relevé se rapporte aux préposés et non aux niveaux de compétences. Donc, lorsque vous demandez un relevé pour un niveau de compétences, ce relevé inclut tous les préposés en session pour ce niveau de compétences durant la période qui est l'objet de la demande. Dans le cas de préposés ayant plusieurs niveaux de compétences, le relevé inclut toute l'activité de ces préposés, pour tous les niveaux de compétences auxquels ils ont accédé pendant la période de relevé.

Si ce n'était pas le cas et que le relevé était limité à l'activité des préposés pour le niveau de compétences demandé uniquement, il vous faudrait exécuter ce même relevé pour chaque niveau de compétences attribué aux préposés en session dans plusieurs niveaux de compétences, pour avoir une vue d'ensemble de leurs activités

Pour définir cette période, remplissez les champs From date (date de début) et To date (date de fin), ainsi que From time (heure de début) et To time (heure de fin).

Le champ From date vous permet de définir la première date que vous voulez inclure dans le relevé. Les renseignements sur les jours qui précèdent cette date ne sont pas inclus dans le relevé. Le champ From time permet de définir l'heure du jour à partir de laquelle vous voulez inclure des données dans le relevé. Les renseignements sur les heures qui précèdent l'heure du jour indiquée ne sont pas inclus dans le relevé.

Le champ To date permet de définir la dernière date que vous voulez inclure dans le relevé. Les renseignements sur les jours qui suivent cette date ne sont pas inclus dans le relevé. Le champ To time permet de définir l'heure du jour après laquelle les données ne sont plus incluses dans le relevé. Les renseignements sur les heures qui suivent l'heure du jour indiquée ne sont pas inclus dans le relevé.

Des menus déroulants vous permettent de choisir ces dates et ces heures.

Nota : Vous pouvez sélectionner un seul niveau de compétences pour ce relevé.

Le relevé inclut tous les préposés qui ont accédé au niveau de compétences sélectionné, durant la période de temps visée par la demande. Il inclut cependant TOUTES les informations relatives à ces préposés pour cette période de temps, même s'ils ont accédé à plusieurs niveaux de compétences et qu'ils ont traité des appels d'autres niveaux de compétences.

Ainsi, il ne vous est pas nécessaire de demander une combinaison de relevés pour obtenir une vue d'ensemble des préposés ayant plusieurs niveaux de compétences qui ont accédé au niveau de compétences que vous avez sélectionné. Supposons, par exemple, que vous avez un préposé en session dans le niveau de compétences 1, un autre dans les niveaux de compétences 1 et 2, et un autre dans les niveaux 1 et 3. Si vous choisissez le niveau de compétences 1 en tant que niveau visé par le relevé, ces trois préposés figureront dans le relevé, et les données montrées pour ceux-ci correspondront à toutes leurs activités dans tous leurs niveaux de compétences pendant la période visée.

Pour obtenir une version de ce relevé catégorisée par préposé, consulter Agent Average Report by Skillset (relevé sur les moyennes des préposés par niveau de compétences) à la page 208.

Pour générer le relevé, cliquez sur le bouton Show Report (afficher le relevé). Le relevé est illustré ci-dessous.

Crystal Reports ActiveX Viewer - Microsoft Internet Explorer

100% 1 of 2

Preview

**NORTEL NETWORKS**

Company Name **Happy Daze Pharmacy**  
 Report Title **Agent Average Report**  
 Report Period **10 Mar 2004 08:00 to 10 Mar 2004 17:59**  
 Report Created **20 Mar 2004 13:07**  
 Data Timestamp **12 Mar 2004 15:57**  
 Skillsets **1**

	Call Center Call Transactions	Average Incoming Duration	Average Outgoing Calls Duration	Average Break Time Duration
1 Development	967	00:02:34	86	00:02:16
Voice	967	00:02:34	86	00:02:16
Multimedia	0	0		
Alison	50	00:02:46	0	0
Voice	50	00:02:46	0	0
Multimedia	0	0		
Brenda	30	00:03:28	0	0
Voice	30	00:03:28	0	0
Multimedia	0	0		
Carol	91	00:02:31	2	00:00:29
Voice	91	00:02:31	2	00:00:29
Multimedia	0	0		
Delia	85	00:02:57	6	00:05:27
Voice	85	00:02:57	6	00:05:27
Multimedia	0	0		

Figure 111 Relevé sur les moyennes des préposés

Le relevé indique les durées moyennes de trois activités Call Center pour chaque préposé.

Ces activités sont les suivantes : Call Center Call Transactions Average Incoming Duration (durée moyenne des appels d'arrivée pour les transactions d'appel Call Center), Average Outgoing Call Duration (durée moyenne des appels de départ) et Average Break Time Duration (durée moyenne des pauses).

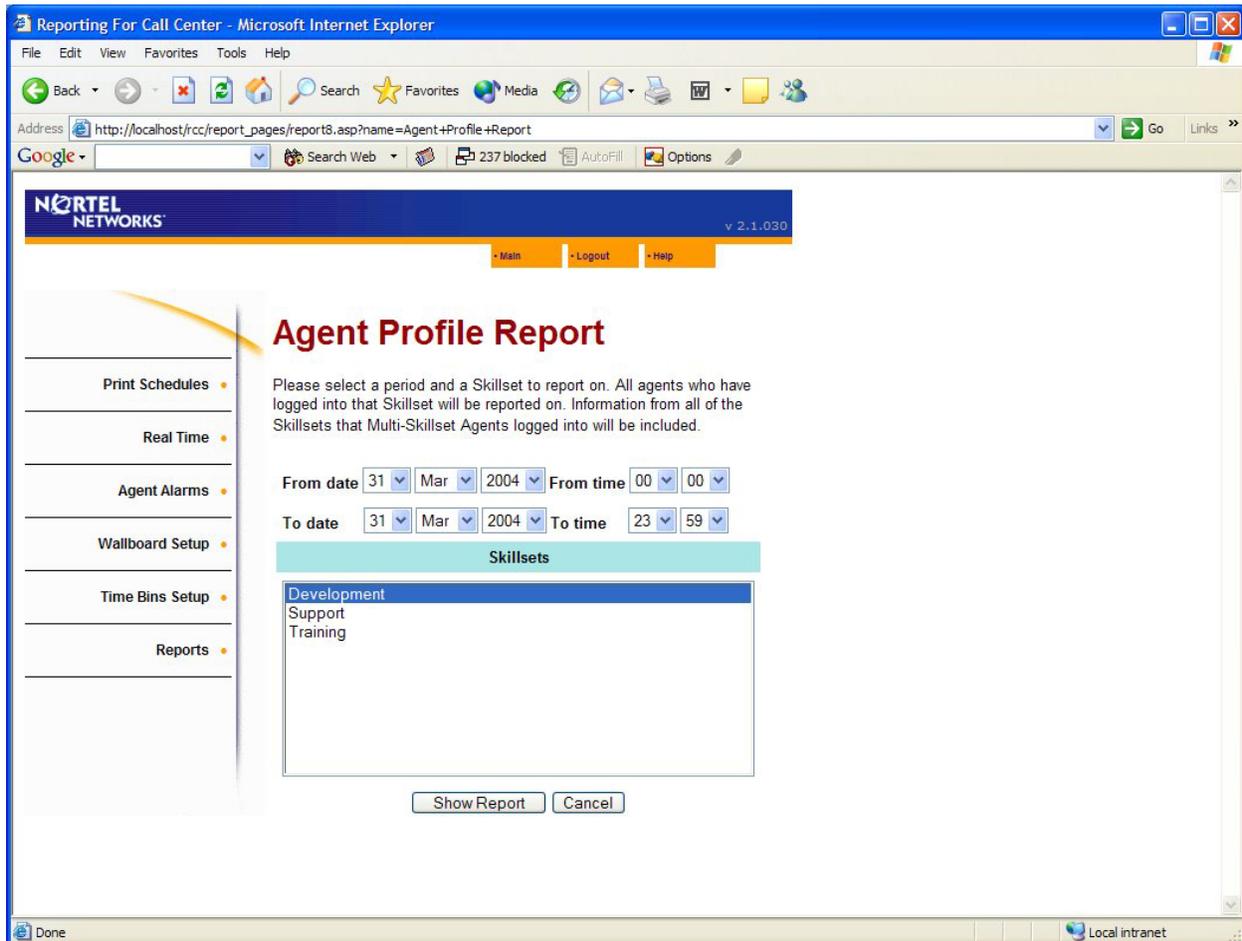
Le nombre d'appels est également fourni pour ce qui est des durées des appels d'arrivée et de départ.

Ce relevé facilite la comparaison des durées moyennes pour les divers préposés. Ainsi, si la durée des appels d'arrivée pour un préposé donné est sensiblement plus longue que celle d'autres préposés, ce relevé vous permet d'identifier cette anomalie.

Cette différence indique peut-être, par exemple, que le préposé en question a besoin de formation, ou qu'il porte beaucoup d'attention à ses demandeurs.

## Relevé sur les profils des préposés

Cliquer sur le bouton Agent Profile Report (relevé sur les profils des préposés) permet d'afficher la page des niveaux de compétences de ce relevé, telle que montrée ci-dessous.



**Figure 112 Page des niveaux de compétences du relevé sur les profils des préposés (Agent Profile Report)**

Cette page vous permet de sélectionner le niveau de compétences que vous voulez inclure dans le relevé et de préciser la période de temps visée par le relevé. Pour définir cette période, remplissez les champs From date (date de début) et To date (date de fin), ainsi que From time (heure de début) et To time (heure de fin).

Notez que ce relevé se rapporte aux préposés et non aux niveaux de compétences. Donc, lorsque vous demandez un relevé pour un niveau de compétences, ce relevé inclut tous les préposés en session pour ce niveau de compétences durant la période qui est l'objet de la demande. Dans le cas de préposés ayant plusieurs niveaux de compétences, le relevé inclut toute l'activité de ces préposés, pour tous les niveaux de compétences auxquels ils ont accédé pendant la période de relevé.

Si ce n'était pas le cas et que le relevé était limité à l'activité des préposés pour le niveau de compétences demandé uniquement, il vous faudrait exécuter ce même relevé pour chaque niveau de compétences attribué aux préposés en session dans plusieurs niveaux de compétences, pour avoir une vue d'ensemble de leurs activités

Le champ From date vous permet de définir la première date que vous voulez inclure dans le relevé. Les renseignements sur les jours qui précèdent cette date ne sont pas inclus dans le relevé. Le champ From time permet de définir l'heure du jour à partir de laquelle vous voulez inclure des données dans le relevé. Les renseignements sur les heures qui précèdent l'heure du jour indiquée ne sont pas inclus dans le relevé.

Le champ To date permet de définir la dernière date que vous voulez inclure dans le relevé. Les renseignements sur les jours qui suivent cette date ne sont pas inclus dans le relevé. Le champ To time permet de définir l'heure du jour après laquelle les données ne sont plus incluses dans le relevé. Les renseignements sur les heures qui suivent l'heure du jour indiquée ne sont pas inclus dans le relevé.

Des menus déroulants vous permettent de choisir ces dates et ces heures.

Nota : Vous pouvez sélectionner un seul niveau de compétences pour ce relevé.

Le relevé inclut tous les préposés qui ont accédé au niveau de compétences sélectionné, durant la période de temps visée par la demande. Il inclut cependant TOUTES les informations relatives à ces préposés pour cette période de temps, même s'ils ont accédé à plusieurs niveaux de compétences et qu'ils ont traité des appels d'autres niveaux de compétences.

Ainsi, il ne vous est pas nécessaire de demander une combinaison de relevés pour obtenir une vue d'ensemble des préposés ayant plusieurs niveaux de compétences qui ont accédé au niveau de compétences que vous avez sélectionné. Supposons, par exemple, que vous avez un préposé en session dans le niveau de compétences 1, un autre dans les niveaux de compétences 1 et 2, et un autre dans les niveaux 1 et 3. Si vous choisissez le niveau de compétences 1 en tant que niveau visé par le relevé, ces trois préposés figureront dans le relevé, et les données montrées pour ceux-ci correspondront à toutes leurs activités pour tous leurs niveaux de compétences pendant la période visée.

Pour générer le relevé, cliquez sur le bouton Show Report (afficher le relevé). Le relevé est illustré ci-dessous.

Crystal Reports ActiveX Viewer - Microsoft Internet Explorer

Preview

**NORTEL NETWORKS**

Company Name **Happy Daze Pharmacy**  
 Report Title **Agent Profile Report**  
 Report Period **10 Mar 2004 08:00 to 10 Mar 2004 17:59**  
 Report Created **20 Mar 2004 14:29**  
 Data Timestamp **12 Mar 2004 15:57**  
 Skillsets **1**

	Logged in Time	Available Time	Not Ready Time	Break Time	Answered Incoming Call Center	Incoming Time	Outgoing Calls	Outgoing Time
<b>1 Allison</b>								
08:50 - 10:19 (10 Mar)	01:28:19	00:07:09	00:20:45	00:04:47	19	00:51:22	0	00:00:00
11:05 - 16:00 (10 Mar)	04:55:30	00:06:49	03:12:18	00:07:39	31	01:27:21	0	00:00:00
<b>2 Brenda</b>								
08:46 - 10:19 (10 Mar)	01:32:35	00:01:59	00:55:20	00:10:31	7	00:32:40	0	00:00:00
11:20 - 16:01 (10 Mar)	04:40:35	00:08:13	03:03:07	00:05:42	23	01:11:26	0	00:00:00
<b>3 Carol</b>								
08:57 - 10:19 (10 Mar)	01:21:15	00:04:57	00:19:09	00:04:15	17	00:51:21	0	00:00:00
10:57 - 16:02 (10 Mar)	05:05:12	00:10:56	01:41:28	00:17:44	71	02:49:38	2	00:00:58
16:28 - 16:52 (10 Mar)	00:23:38	00:00:04	00:14:46	00:00:45	3	00:07:36	0	00:00:00
<b>4 Delia</b>								
09:11 - 10:19 (10 Mar)	01:07:26	00:04:00	00:13:23	00:08:32	17	00:37:10	1	00:00:43
10:58 - 16:00 (10 Mar)	05:01:53	00:09:05	01:26:35	00:12:17	55	03:03:10	3	00:21:12

**Figure 113 Relevé sur les profils des préposés**

Les informations suivantes sont affichées pour chaque préposé.

**Logged In Time (durée de session)**

Ce paramètre correspond à la durée cumulée de toutes les sessions du préposé au cours de la période visée par le relevé.

**Available Time (durée de disponibilité)**

Ce paramètre correspond à la durée de disponibilité cumulée du préposé au cours de la période visée par le relevé. Un préposé est disponible lorsqu'il est libre pour prendre un appel d'arrivée Call Center.

**Not ReadyTime (durée des pauses Pas libre)**

Ce paramètre correspond à la durée cumulée des pauses avec la fonction Pas libre du préposé au cours de la période visée par le relevé. Un préposé n'est pas libre lorsqu'il a invoqué la fonction Mettre à l'état pas libre.

**Break Time (pause)**

Ce paramètre correspond à la durée cumulée des pauses du préposé au cours de la période visée par le relevé. Un préposé est en pause après un appel d'arrivée Call Center. Cet état porte également le nom de Wrap-Up (récapitulation). Le superviseur du niveau de compétences décide de la durée de pause des préposés.

Answered Incoming Call Center Calls (appels d'arrivée Call Center ayant obtenu une réponse)

Ce paramètre correspond au nombre d'appels d'arrivée Call Center traités par le préposé au cours de la période visée par le relevé. La durée cumulée de ces appels est donnée dans la colonne suivante.

Incoming Time (durée des appels d'arrivée)

Ce paramètre correspond à la durée cumulée des appels d'arrivée Call Center traités par le préposé au cours de la période visée par le relevé. Le nombre d'appels correspondant à cette durée est indiqué dans la colonne précédente.

Outgoing Calls (appels de départ)

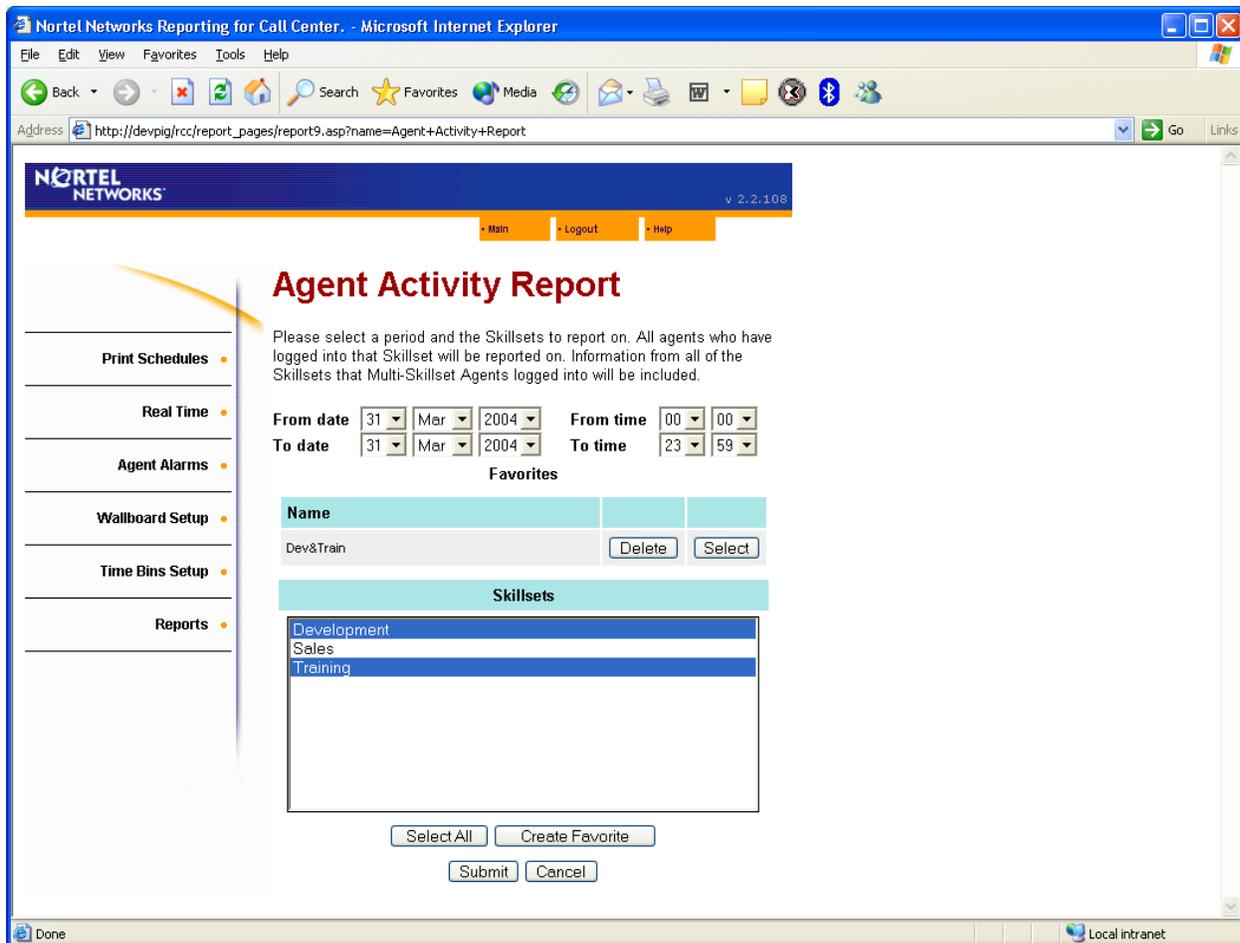
Ce paramètre correspond au nombre d'appels de départ faits par le préposé au cours de la période visée par le relevé. La durée cumulée de ces appels est donnée dans la colonne suivante.

Outgoing time (durée des appels de départ)

Ce paramètre correspond à la durée cumulée des appels de départ traités par le préposé au cours de la période visée par le relevé. Le nombre d'appels correspondant à cette durée est indiqué dans la colonne précédente.

### **Relevé sur l'activité des préposés**

Le bouton Agent Activity Report (relevé sur l'activité des préposés) permet d'afficher la page des niveaux de compétences de ce relevé, telle que montrée ci-dessous.



**Figure 114** Page des niveaux de compétences du relevé sur l'activité des préposés (Agent Activity Report)

Cette page vous permet de sélectionner les niveaux de compétences à inclure dans le relevé et de préciser la période de temps visée par le relevé. Pour définir cette période, remplissez les champs From date (date de début) et To date (date de fin), ainsi que From time (heure de début) et To time (heure de fin).

Notez que ce relevé se rapporte aux préposés et non aux niveaux de compétences. Donc, lorsque vous demandez un relevé pour un niveau de compétences, ce relevé inclut tous les préposés en session pour ce niveau de compétences durant la période qui est l'objet de la demande. Dans le cas de préposés ayant plusieurs niveaux de compétences, le relevé inclut toute l'activité de ces préposés, pour tous les niveaux de compétences auxquels ils ont accédé pendant la période de relevé.

Si ce n'était pas le cas et que le relevé était limité à l'activité des préposés pour le niveau de compétences demandé uniquement, il vous faudrait exécuter ce même relevé pour chaque niveau de compétences attribué aux préposés en session dans plusieurs niveaux de compétences, pour avoir une vue d'ensemble de leurs activités

Pour obtenir une version de ce relevé catégorisée par niveau de compétences, consulter Agent Activity Report by Skillset (relevé sur l'activité des préposés par niveau de compétences) à la page 210.

Le champ From date vous permet de définir la première date que vous voulez inclure dans le relevé. Les renseignements sur les jours qui précèdent cette date ne sont pas inclus dans le relevé. Le champ From time permet de définir l'heure du jour à partir de laquelle vous voulez inclure des données dans le relevé. Les renseignements sur les heures qui précèdent l'heure du jour indiquée ne sont pas inclus dans le relevé.

Le champ To date permet de définir la dernière date que vous voulez inclure dans le relevé. Les renseignements sur les jours qui suivent cette date ne sont pas inclus dans le relevé. Le champ To time permet de définir l'heure du jour après laquelle les données ne sont plus incluses dans le relevé. Les renseignements sur les heures qui suivent l'heure du jour indiquée ne sont pas inclus dans le relevé.

Des menus déroulants vous permettent de choisir ces dates et ces heures. La page des niveaux de compétences du relevé sur l'activité des préposés (Agent Activity Report)() vous permet de sélectionner les niveaux de compétences à inclure dans le relevé.

- Pour obtenir une explication sur l'utilisation des listes de sélection de niveaux de compétences, reportez-vous à la page 66.
- Pour obtenir une explication sur l'utilisation des favoris, reportez-vous à la page 67.

Dans notre exemple, l'utilisatrice Mary Smith utilise son favori Dev&Train pour mettre en surbrillance et sélectionner les niveaux de compétences Development (développement) et Training (formation).

Pour générer le relevé, cliquez sur le bouton Submit (soumettre). Le relevé est illustré ci-dessous.

	Logged in Time	Incoming Call Center Time	Incoming Non-Call Center Time	Outgoing Call Time	Break Time	Not Ready Time	Supervisory Monitoring Time	Internal Call Time
<b>Total</b>	1:12:10:32	01:04:42	01:12:13	01:42:05	02:46:29	15:04:22	00:00:00	00:25:16
1 Admin								
1 Alison	08:53:21	00:32:07	00:11:33	00:26:27	00:01:05	00:55:40	00:00:00	00:07:46
1 Admin								
9 Debbie	09:09:43	00:00:45	00:38:23	00:45:40	00:00:10	04:41:54	00:00:00	00:08:35
2 Support								
5 Stuart	09:05:07	00:21:04	00:22:09	00:12:06	00:00:05	04:53:49	00:00:00	00:07:57
2 Support								
15 Craig	09:02:21	00:10:46	00:00:08	00:17:52	02:45:09	04:32:59	00:00:00	00:02:58

**Figure 115 Relevé sur l'activité des préposés**

Les statistiques suivantes sont affichées pour chaque préposé dans le relevé.

**Logged In Time** (durée de session)

Ce paramètre correspond à la durée cumulée de toutes les sessions du préposé au cours de la période visée par le relevé.

**Incoming Call Center** (appels d'arrivée Call Center)

Ce paramètre correspond à la durée cumulée des appels d'arrivée Call Center traités par le préposé au cours de la période visée par le relevé.

**Incoming Non-Call Center** (appels d'arrivée hors Call Center)

Ce paramètre correspond à la durée cumulée de tous les appels d'arrivée hors Call Center traités par le préposé au cours de la période visée par le relevé. Il s'agit des appels qui n'ont pas transité par Call Center, notamment les appels directs au préposé sur sa ligne DDI.

**Outgoing Call Time** (durée des appels de départ)

Ce paramètre correspond au nombre d'appels de départ faits par le préposé au cours de la période visée par le relevé.

**Break Time (pause)**

Ce paramètre correspond à la durée cumulée des pauses du préposé au cours de la période visée par le relevé. Un préposé est en pause après un appel d'arrivée Call Center. Cet état porte également le nom de Wrap-Up (récapitulation). Le superviseur du niveau de compétences décide de la durée de pause des préposés.

**Not ReadyTime (durée des pauses Pas libre)**

Ce paramètre correspond à la durée cumulée des pauses avec la fonction Pas libre du préposé au cours de la période visée par le relevé. Un préposé n'est pas libre lorsqu'il a invoqué la fonction Mettre à l'état pas libre.

**Supervisory Monitoring (surveillance par le superviseur)**

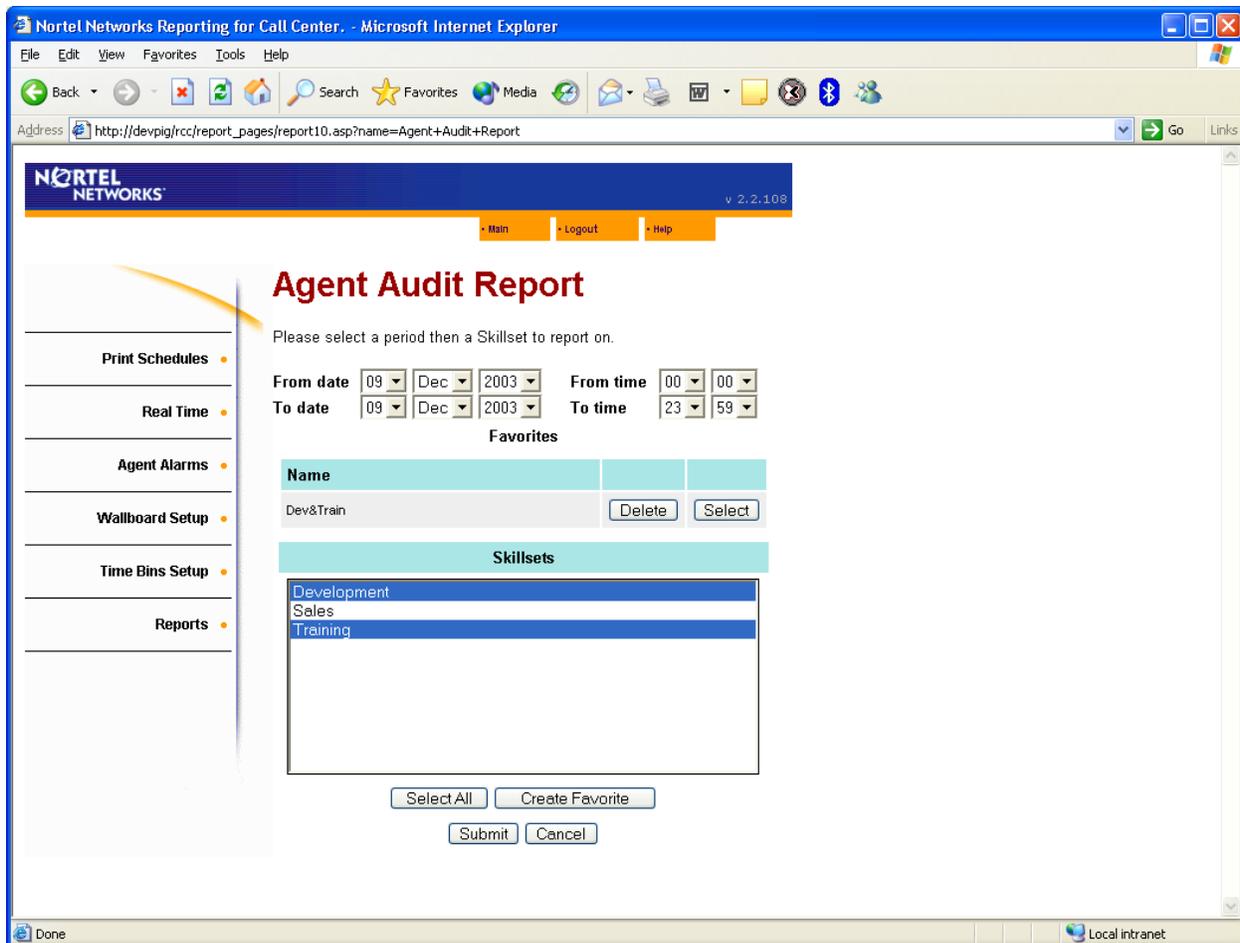
Ce paramètre correspond à la durée cumulée de toutes les sessions de surveillance effectuées par le préposé au cours de la période visée par le relevé. Les préposés ne peuvent effectuer de surveillance que s'ils ont été créés en tant que superviseur d'un niveau de compétences dans Call Center.

**Internal Call Time (durée des appels internes)**

Ce paramètre correspond à la durée cumulée de tous les appels internes que le préposé a fait ou auxquels il a répondu au cours de la période visée par le relevé. Les appels internes sont aussi appelés appels intercommunication.

**Relevé sur la vérification des préposés**

Le bouton Agent Audit Report (relevé sur la vérification des préposés) permet d'afficher la page des niveaux de compétences de ce relevé montrée ci-dessous.



**Figure 116** Page de sélection des niveaux de compétences du relevé sur la vérification des préposés (Agent Audit Report)

Cette page vous permet de sélectionner les niveaux de compétences à inclure dans le relevé et de préciser la période de temps visée par le relevé. Pour définir cette période, remplissez les champs From date (date de début) et To date (date de fin), ainsi que From time (heure de début) et To time (heure de fin).

Le champ From date vous permet de définir la première date que vous voulez inclure dans le relevé. Les renseignements sur les jours qui précèdent cette date ne sont pas inclus dans le relevé. Le champ From time permet de définir l'heure du jour à partir de laquelle vous voulez inclure des données dans le relevé. Les renseignements sur les heures qui précèdent l'heure du jour indiquée ne sont pas inclus dans le relevé.

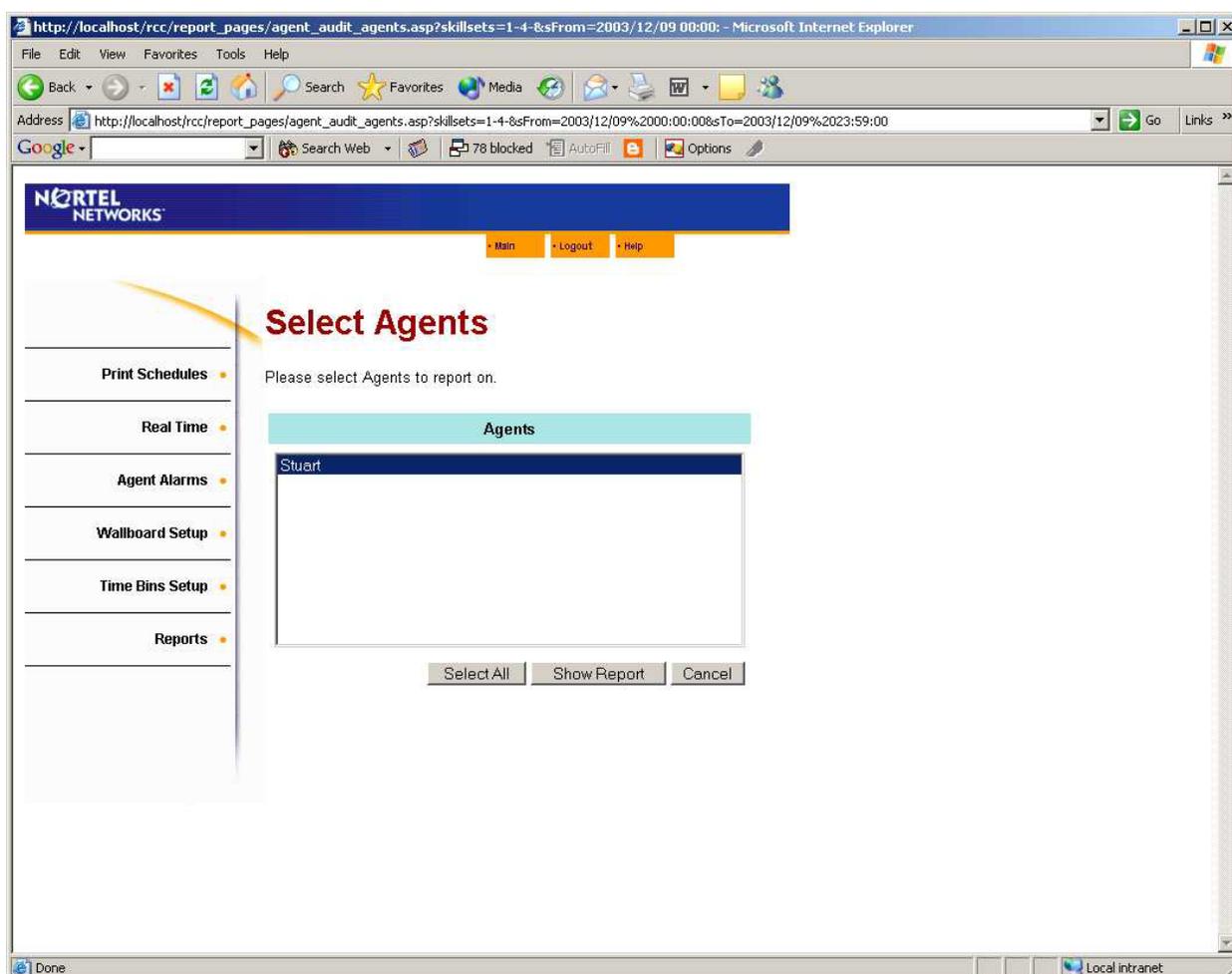
Le champ To date permet de définir la dernière date que vous voulez inclure dans le relevé. Les renseignements sur les jours qui suivent cette date ne sont pas inclus dans le relevé. Le champ To time permet de définir l'heure du jour après laquelle les données ne sont plus incluses dans le relevé. Les renseignements sur les heures qui suivent l'heure du jour indiquée ne sont pas inclus dans le relevé.

Des menus déroulants vous permettent de choisir ces dates et ces heures. La page des niveaux de compétences du relevé sur la vérification des préposés (Agent Audit Report) vous permet de sélectionner les niveaux de compétences à inclure dans le relevé.

- Pour obtenir une explication sur l'utilisation des listes de sélection de niveaux de compétences, reportez-vous à la page 66.
- Pour obtenir une explication sur l'utilisation des favoris, reportez-vous à la page 67.

Dans notre exemple, l'utilisatrice Mary Smith utilise son favori Dev&Train pour mettre en surbrillance et sélectionner les niveaux de compétences Development (développement) et Training (formation).

Le bouton Submit (soumettre) permet d'afficher la page Select Agents (sélectionner les préposés) montrée ci-dessous.

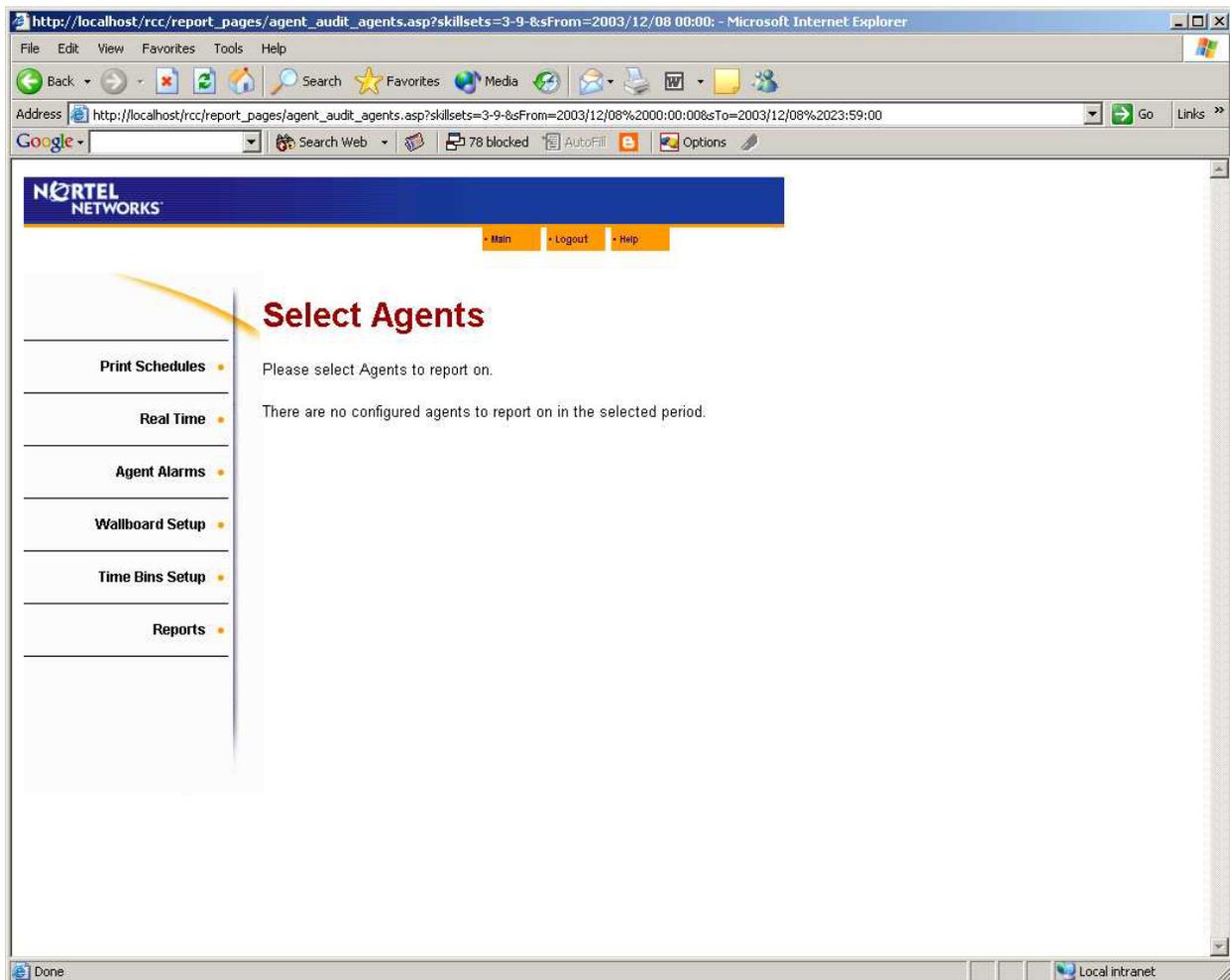


**Figure 117 Page Select Agents (sélectionner les préposés)**

Cette page vous permet de spécifier les préposés que vous voulez inclure dans le relevé.

Vous pouvez cliquer sur un seul préposé pour le mettre en surbrillance et le sélectionner, vous pouvez cliquer sur le bouton Select All (sélectionner tous) pour mettre en surbrillance et sélectionner tous les préposés, et vous pouvez maintenir la touche Ctrl enfoncée et cliquer sur des préposés en particulier pour mettre en surbrillance et sélectionner plusieurs préposés pour lesquels vous voulez produire un relevé.

Veillez noter que lorsque vous n'avez créé aucun préposé dans Call Center ou qu'aucun préposé n'a accédé aux niveaux de compétences sélectionnés et exécuté les fonctions pour lesquelles vous voulez produire un relevé, la page de sélection des préposés apparaît avec un message vous informant que vous ne pouvez sélectionner aucun préposé. Ceci est montré ci-dessous.



**Figure 118 Page de sélection des préposés – aucun préposé n'est disponible**

Le bouton Show Report (afficher le relevé) (qui est visible dans la page de sélection des préposés quand certains préposés peuvent être sélectionnés) permet d'afficher le relevé sur la vérification des préposés (Agent Audit Report), tel que montré ci-dessous.

Ce relevé fournit une répartition détaillée des activités des préposés spécifiés au cours de la période visée par le relevé.

Veillez noter que ce relevé fournit une image très détaillée des activités des préposés et qu'il ne doit être utilisé que pour produire des relevés qui couvrent une courte période de temps. Si la période est longue (plus d'une heure) ou si plusieurs préposés sont inclus dans le relevé, celui-ci pourrait être très long.

Crystal Reports ActiveX Viewer - Microsoft Internet Explorer

Preview

**NORTEL NETWORKS**

Company Name **Happy Daze Pharmacy**  
 Report Title **Agent Audit Report**  
 Report Period **10 Mar 2004 08:00 to 10 Mar 2004 17:59**  
 Report Created **20 Mar 2004 14:50**  
 Data Timestamp **12 Mar 2004 15:57**  
 Skillsets **1**

Agent ID	Agent Name	Time and Date	Activity	Activity Duration
1	Alison			
		10 Mar 2004 08:50:51	Available time	00:00:01
		10 Mar 2004 08:50:53	Not Ready	00:07:41
		10 Mar 2004 08:58:34	Available time	00:00:01
		10 Mar 2004 08:58:37	Incoming Call	00:00:51
		10 Mar 2004 08:59:28	Break Time	00:00:15
		10 Mar 2004 08:59:43	Available time	00:00:52
		10 Mar 2004 09:00:38	Break Time	00:00:15
		10 Mar 2004 09:00:38	Incoming Call	00:00:01
		10 Mar 2004 09:00:53	Available time	00:00:20
		10 Mar 2004 09:01:17	Incoming Call	00:05:08
		10 Mar 2004 09:06:25	Break Time	00:00:15
		10 Mar 2004 09:06:40	Available time	00:00:01
		10 Mar 2004 09:06:41	Not Ready	00:01:05
		10 Mar 2004 09:07:46	Available time	00:00:01
		10 Mar 2004 09:07:50	Incoming Call	00:03:42
		10 Mar 2004 09:11:32	Break Time	00:00:15
		10 Mar 2004 09:11:47	Available time	00:00:48
		10 Mar 2004 09:12:38	Incoming Call	00:03:45
		10 Mar 2004 09:16:23	Break Time	00:00:15

**Figure 119 Relevé sur la vérification des préposés**

Agent ID (ID du préposé)

Ce paramètre indique l'ID d'ouverture de session Call Center du préposé.

Agent Name (nom du préposé)

Ce paramètre indique le nom Call Center du préposé.

Time and Date (heure et date)

Ce paramètre donne l'heure et la date de début d'une activité donnée.

Activity (activité)

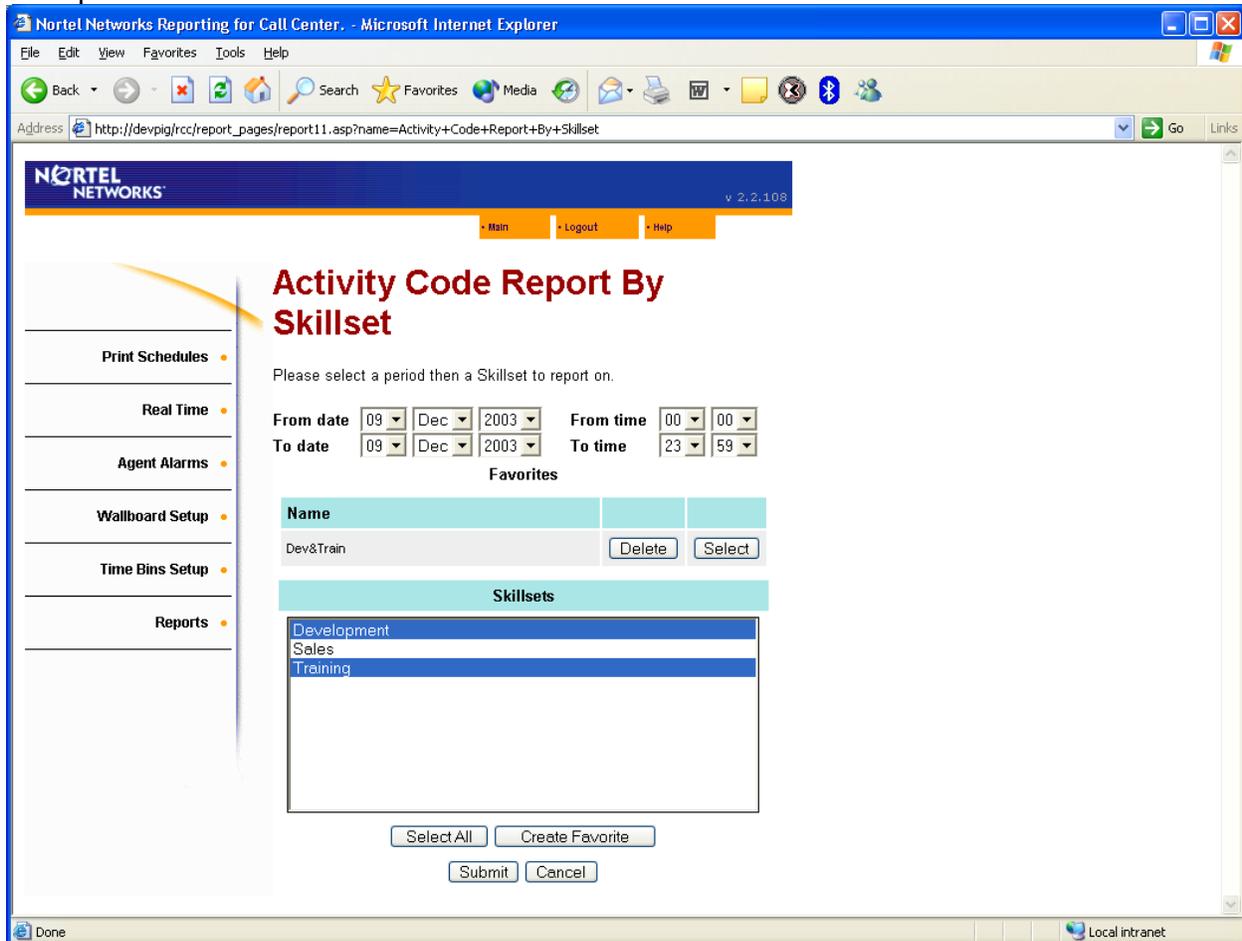
Ce paramètre décrit l'activité du préposé à l'heure et à la date spécifiées.

Activity Duration (durée d'activité)

Temps que le préposé a consacré à l'activité spécifiée.

## Relevé sur les codes d'activité par niveau de compétences

Le bouton Activity Code Report by Skillset (relevé sur les codes d'activité par niveau de compétences) permet d'afficher la page de sélection des niveaux de compétences de ce relevé, telle que montrée ci-dessous.



**Figure 120 Page des niveaux de compétences du relevé sur les codes d'activité par niveau de compétences (Activity Code Report By Skillset)**

Cette page vous permet de sélectionner les niveaux de compétences à inclure dans le relevé et de préciser la période de temps visée par le relevé. Pour définir cette période, remplissez les champs From date (date de début) et To date (date de fin), ainsi que From time (heure de début) et To time (heure de fin).

Le champ From date vous permet de définir la première date que vous voulez inclure dans le relevé. Les renseignements sur les jours qui précèdent cette date ne sont pas inclus dans le relevé. Le champ From time permet de définir l'heure du jour à partir de laquelle vous voulez inclure des données dans le relevé. Les renseignements sur les heures qui précèdent l'heure du jour indiquée ne sont pas inclus dans le relevé.

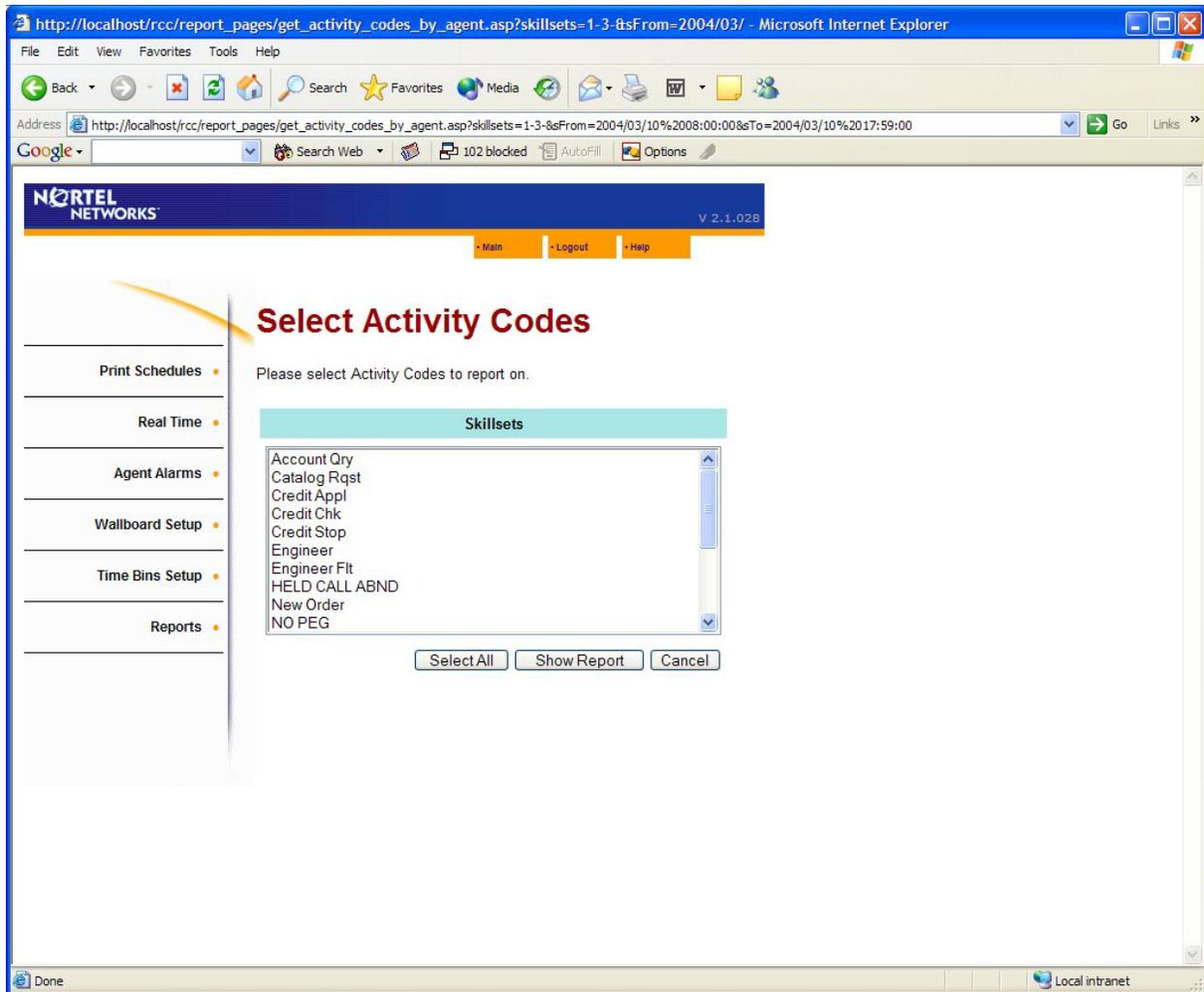
Le champ To date permet de définir la dernière date que vous voulez inclure dans le relevé. Les renseignements sur les jours qui suivent cette date ne sont pas inclus dans le relevé. Le champ To time permet de définir l'heure du jour après laquelle les données ne sont plus incluses dans le relevé. Les renseignements sur les heures qui suivent l'heure du jour indiquée ne sont pas inclus dans le relevé.

Des menus déroulants vous permettent de choisir ces dates et ces heures. La page des niveaux de compétences du relevé sur les codes d'activité par niveau de compétences (Activity Code Report by Skillset) vous permet de sélectionner les niveaux de compétences à inclure dans le relevé.

- Pour obtenir une explication sur l'utilisation des listes de sélection de niveaux de compétences, reportez-vous à la page 66.
- Pour obtenir une explication sur l'utilisation des favoris, reportez-vous à la page 67.

Dans notre exemple, l'utilisatrice Mary Smith utilise son favori Dev&Train pour mettre en surbrillance et sélectionner les niveaux de compétences Development (développement) et Training (formation).

Le bouton Submit (soumettre) permet d'afficher la page de sélection des codes d'activité, telle que montrée ci-dessous.

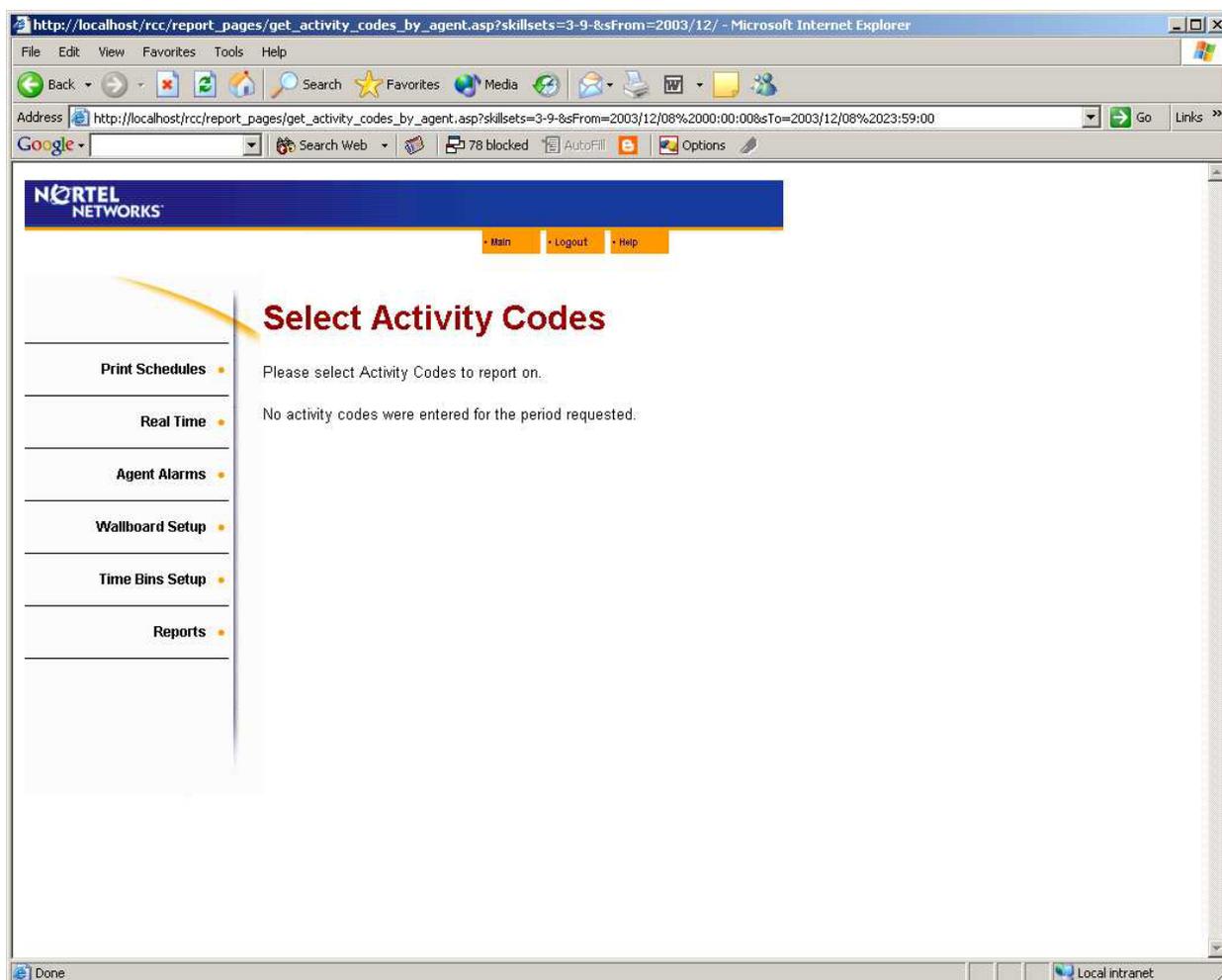


**Figure 121 Page Select Activity Codes (sélectionner les codes d'activité)**

Cette page vous permet de préciser les codes d'activité que vous voulez inclure dans le relevé.

Vous pouvez cliquer sur un seul code d'activité pour mettre en surbrillance et sélectionner un seul code d'activité, vous pouvez cliquer sur le bouton Select All (sélectionner tous) pour mettre en surbrillance et sélectionner tous les codes d'activité, et vous pouvez maintenir la touche Ctrl enfoncée et cliquer sur des codes d'activité en particulier pour mettre en surbrillance et sélectionner plusieurs codes d'activités pour lesquels vous voulez produire un relevé.

Veillez noter que si vous n'avez créé aucune activité dans Call Center ou que si aucun préposé n'a entré de code d'activité, la page Select Activity Codes (sélectionner les codes d'activité) apparaît avec un message vous informant qu'aucun code d'activité n'est disponible. Cette page est illustrée ci-dessous.



**Figure 122 Page Select Activity Codes (sélectionner les codes d'activité) – Sans code d'activité**

Le bouton Show Report (afficher le relevé) (qui est visible dans la page Select Activity Codes [sélectionner les codes d'activité] quand certains codes d'activité peuvent être sélectionnés) permet d'afficher le relevé sur les codes d'activité par niveau de compétences (Activity Code Report by Skillset), tel que montré ci-dessous.

Crystal Reports ActiveX Viewer - Microsoft Internet Explorer

100% 1 of 2

Preview

**NORTEL NETWORKS**

Company Name **Happy Daze Pharmacy**

Report Title **Activity Code Report By Skillset**

Report Period **10 Mar 2004 08:00 to 10 Mar 2004 17:59**

Report Created **20 Mar 2004 14:53**

Data Timestamp **12 Mar 2004 15:57**

Skills **1, 3**

Activity Code	Skillset	Activity Time	Number of Pegs	Average Time
<b>4 Account Qry</b>		01:08:28	38	00:01:48
	1 Development	01:08:28	38	00:01:48
<b>10 Catalog Rqst</b>		01:13:26	55	00:01:20
	1 Development	01:13:26	55	00:01:20
<b>7 Credit Appl</b>		00:40:39	28	00:01:27
	1 Development	00:40:39	28	00:01:27
<b>9 Credit Chk</b>		00:27:24	9	00:03:03
	1 Development	00:27:24	9	00:03:03
<b>9 Credit Stop</b>		00:26:59	13	00:02:05
	1 Development	00:26:59	13	00:02:05
<b>13 Engineer</b>		00:07:29	6	00:01:15
	1 Development	00:07:29	6	00:01:15
<b>14 Engineer FR</b>		01:29:01	33	00:02:42
	1 Development	01:29:01	33	00:02:42

**Figure 123 Relevé sur les codes d'activité par niveau de compétences**

Ce relevé montre les préposés qui ont entré un code d'activité pour chaque niveau de compétences.

Le relevé montre, pour chaque code d'activité, la durée totale d'exécution de cette activité, le nombre de prises, ainsi que le temps moyen consacré à l'activité.

**Activity Code (code d'activité)**

Ce paramètre indique le code d'activité qui a été entré.

**Skillset (niveau de compétences)**

Ce paramètre indique le niveau de compétences de l'appel lorsque le code d'activité a été entré.

**Activity Time (durée d'activité)**

Ce paramètre indique la durée totale de toutes les activités pour lesquelles ce code d'activité a été entré.

**Number of Pegs (nombre de prises)**

Ce paramètre indique le nombre de fois que le code d'activité a été entré.

Average Time (temps moyen)

Ce paramètre indique le temps moyen consacré à cette activité.

## Relevé sur les codes d'activité par préposé

Le bouton Activity Code Report by Agent (relevé sur les codes d'activité par préposé) permet d'afficher la page de sélection des niveaux de compétences de ce relevé, telle que montrée ci-dessous.

**Figure 124 Page des niveaux de compétences du relevé sur les codes d'activité par préposé (Activity Code Report By Agent)**

Cette page vous permet de sélectionner les niveaux de compétences à inclure dans le relevé et de préciser la période de temps visée par le relevé. Pour définir cette période, remplissez les champs From date (date de début) et To date (date de fin), ainsi que From time (heure de début) et To time (heure de fin).

Le champ From date vous permet de définir la première date que vous voulez inclure dans le relevé. Les renseignements sur les jours qui précèdent cette date ne sont pas inclus dans le relevé. Le champ From time permet de définir l'heure du jour à partir de laquelle vous voulez inclure des données dans le relevé. Les renseignements sur les heures qui précèdent l'heure du jour indiquée ne sont pas inclus dans le relevé.

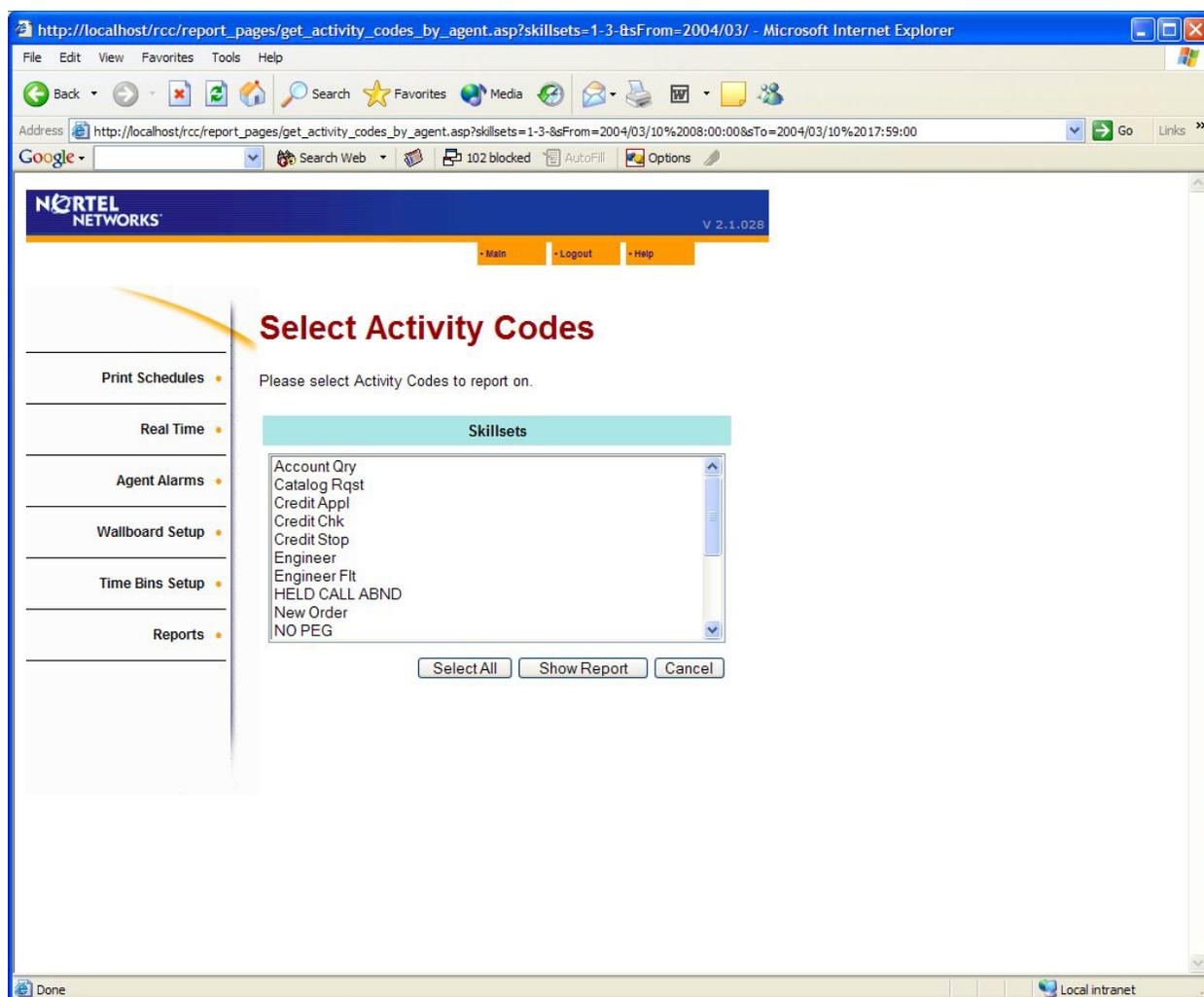
Le champ To date permet de définir la dernière date que vous voulez inclure dans le relevé. Les renseignements sur les jours qui suivent cette date ne sont pas inclus dans le relevé. Le champ To time permet de définir l'heure du jour après laquelle les données ne sont plus incluses dans le relevé. Les renseignements sur les heures qui suivent l'heure du jour indiquée ne sont pas inclus dans le relevé.

Des menus déroulants vous permettent de choisir ces dates et ces heures. La page de sélection des niveaux de compétences du relevé sur les codes d'activité par préposé (Activity Code Report by Agent) vous permet de sélectionner les niveaux de compétences à inclure dans le relevé.

- Pour obtenir une explication sur l'utilisation des listes de sélection de niveaux de compétences, reportez-vous à la page 66.
- Pour obtenir une explication sur l'utilisation des favoris, reportez-vous à la page 67.

Dans notre exemple, l'utilisatrice Mary Smith utilise son favori Dev&Train pour mettre en surbrillance et sélectionner les niveaux de compétences Development (développement) et Training (formation).

Le bouton Submit (soumettre) permet d'afficher la page de sélection des codes d'activité, telle que montrée ci-dessous.

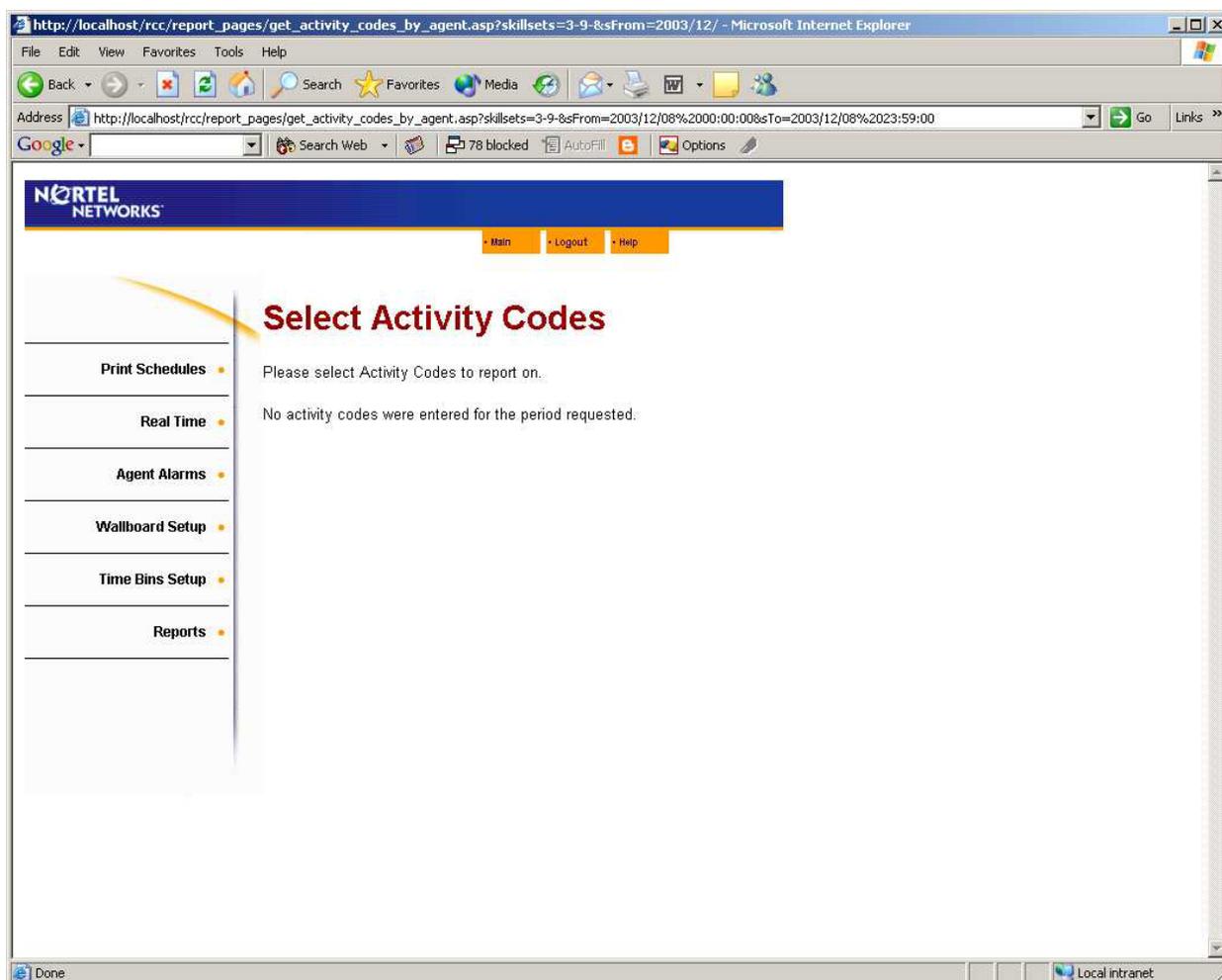


**Figure 125 Page Select Activity Codes (sélectionner les codes d'activité)**

Cette page vous permet de spécifier les codes d'activité que vous voulez inclure dans le relevé.

Vous pouvez cliquer sur un seul code d'activité pour mettre en surbrillance et sélectionner un seul code d'activité, vous pouvez cliquer sur le bouton Select All (sélectionner tous) pour mettre en surbrillance et sélectionner tous les codes d'activité, et vous pouvez maintenir la touche Ctrl enfoncée et cliquer sur des codes d'activité en particulier pour mettre en surbrillance et sélectionner plusieurs codes d'activités pour lesquels vous voulez produire un relevé.

Veillez noter que si vous n'avez créé aucune activité dans Call Center ou que si aucun préposé n'a entré de code d'activité, la page Select Activity Codes (sélectionner les codes d'activité) apparaît avec un message vous informant qu'aucun code d'activité n'est disponible. Cette page est illustrée ci-dessous.



**Figure 126 Page Select Activity Codes (sélectionner les codes d'activité) – Sans code d'activité**

Le bouton Show Report (afficher le relevé) (qui est visible dans la page Select Activity Codes [sélectionner les codes d'activité] quand certains codes d'activités peuvent être sélectionnés) permet d'afficher le relevé sur les codes d'activité par préposé (Activity Code Report by Agent), tel que montré ci-dessous.

Crystal Reports ActiveX Viewer - Microsoft Internet Explorer

100% 1 of 1+

Preview

**NORTEL NETWORKS**

Company Name **Happy Daze Pharmacy**  
 Report Title **Activity Code Report By Agents**  
 Report Period **10 Mar 2004 08:00 to 10 Mar 2004 17:59**  
 Report Created **20 Mar 2004 14:55**  
 Data Timestamp **12 Mar 2004 15:57**  
 Skillsets **1, 3**

Activity Code	Agent	Activity Time	Number of Pings	Average Time
<b>4 Account Qry</b>		01:08:28	38	00:01:48
	1 Alison	00:02:18	2	
	4 Delia	00:10:23	7	
	5 Erica	00:02:12	2	
	6 Faith	00:02:40	2	
	8 Greta	00:19:22	7	
	9 Gloria	00:00:35	2	
	10 Hilary	00:00:36	2	
	13 Kathy	00:07:45	3	
	14 Liza	00:05:49	3	
	16 Nora	00:10:29	4	
	17 Olga	00:01:20	2	
	19 Rita	00:04:59	2	
<b>10 Catalog Rqst</b>		01:13:26	55	00:01:20
	1 Alison	00:19:13	6	
	5 Erica	00:02:39	3	
	6 Faith	00:09:03	5	
	8 Greta	00:02:22	6	

**Figure 127 Relevé sur les codes d'activité par préposé**

Ce relevé montre les codes d'activité qui ont été entrés par préposé.

Le relevé montre un total pour chaque code d'activité par préposé et il indique la durée totale d'exécution de l'activité, le nombre de prises individuels ainsi que la durée moyenne consacrée à l'activité.

**Activity Code (code d'activité)**

Ce paramètre indique le code d'activité qui a été entré.

**Agent (préposé)**

Ce paramètre indique le nom et l'ID du préposé qui a entré le code d'activité.

**Activity Time (durée d'activité)**

Ce paramètre indique la durée totale pour tous les cas où ce code d'activité a été entré.

**Number of Pings (nombre de prises)**

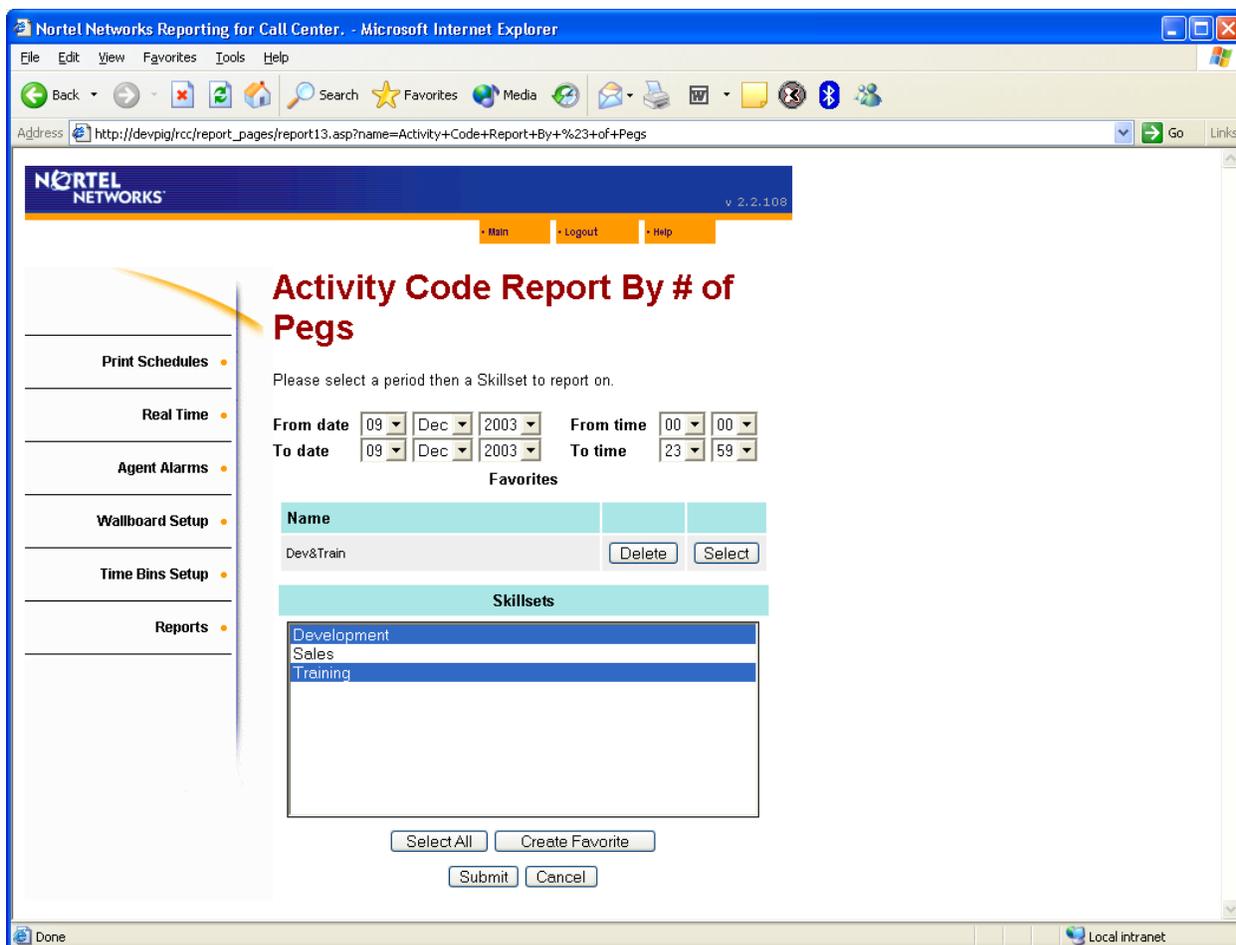
Ce paramètre indique le nombre de fois que le code d'activité a été entré.

**Average Time (durée moyenne)**

Ce paramètre indique la durée moyenne consacrée à cette activité.

## Relevé sur les codes d'activité par nombre de prises

Cliquer sur le bouton Activity Code Report by # of Pegs (relevé sur les codes d'activité par nombre de prises) fait afficher la page de sélection des niveaux de compétences de ce relevé montrée ci-dessous.



**Figure 128** Page des niveaux de compétences du relevé sur les codes d'activité par nombre de prises (Activity Code Report By # of Pegs)

Cette page vous permet de sélectionner les niveaux de compétences à inclure dans le relevé et de préciser la période de temps visée par le relevé. Pour définir cette période, remplissez les champs From date (date de début) et To date (date de fin), ainsi que From time (heure de début) et To time (heure de fin).

Le champ From date vous permet de définir la première date que vous voulez inclure dans le relevé. Les renseignements sur les jours qui précèdent cette date ne sont pas inclus dans le relevé. Le champ From time permet de définir l'heure du jour à partir de laquelle vous voulez inclure des données dans le relevé. Les renseignements sur les heures qui précèdent l'heure du jour indiquée ne sont pas inclus dans le relevé.

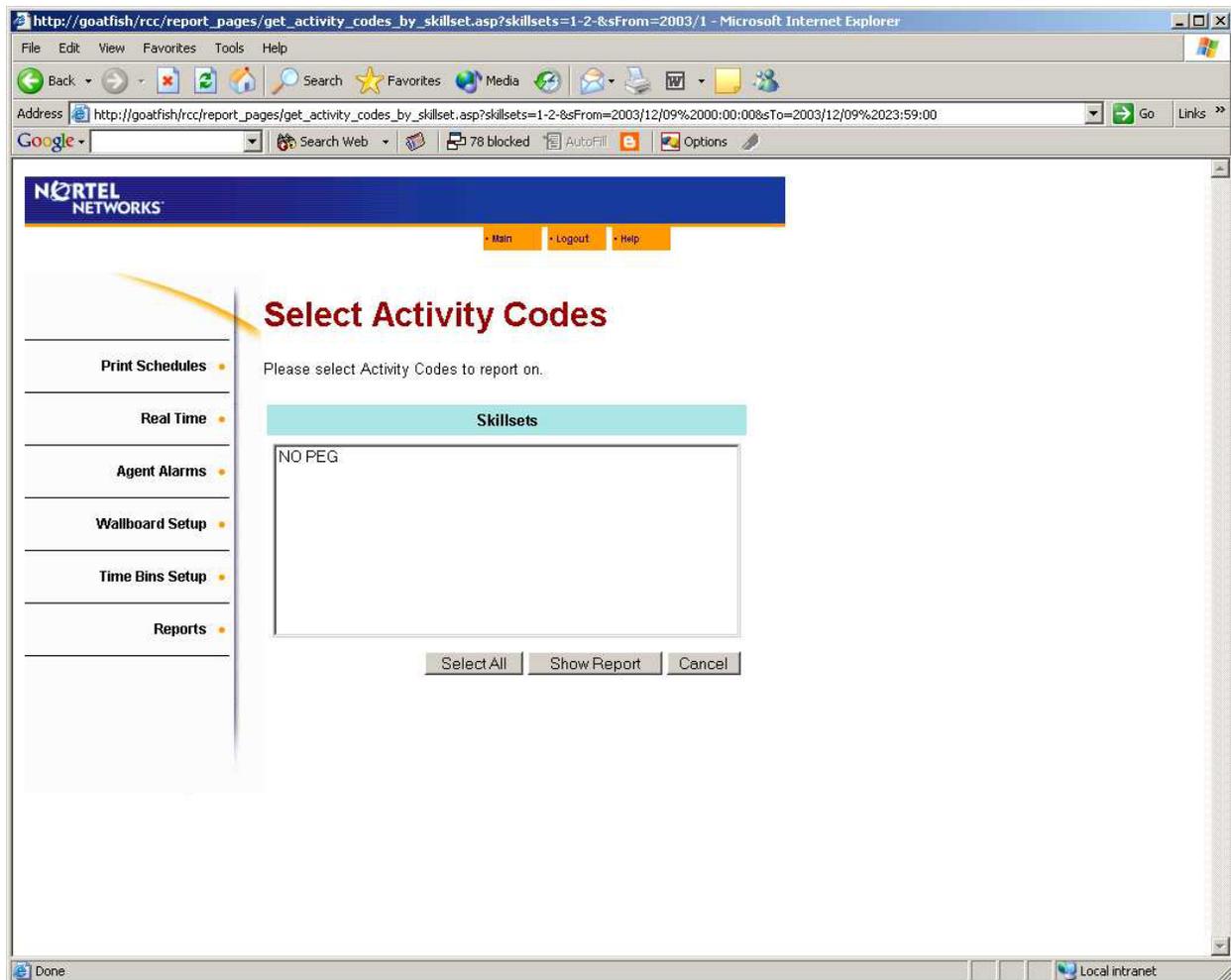
Le champ To date permet de définir la dernière date que vous voulez inclure dans le relevé. Les renseignements sur les jours qui suivent cette date ne sont pas inclus dans le relevé. Le champ To time permet de définir l'heure du jour après laquelle les données ne sont plus incluses dans le relevé. Les renseignements sur les heures qui suivent l'heure du jour indiquée ne sont pas inclus dans le relevé.

Des menus déroulants vous permettent de choisir ces dates et ces heures. La page des niveaux de compétences du relevé sur les codes d'activité par nombre de prises (Activity Code Report by # of Pegs) vous permet de sélectionner les niveaux de compétences à inclure dans le relevé.

- Pour obtenir une explication sur l'utilisation des listes de sélection de niveaux de compétences, reportez-vous à la page 66.
- Pour obtenir une explication sur l'utilisation des favoris, reportez-vous à la page 67.

Dans notre exemple, l'utilisatrice Mary Smith utilise son favori Dev&Train pour mettre en surbrillance et sélectionner les niveaux de compétences Development (développement) et Training (formation).

Le bouton Submit (soumettre) permet d'afficher la page de sélection des codes d'activité, telle que montrée ci-dessous.

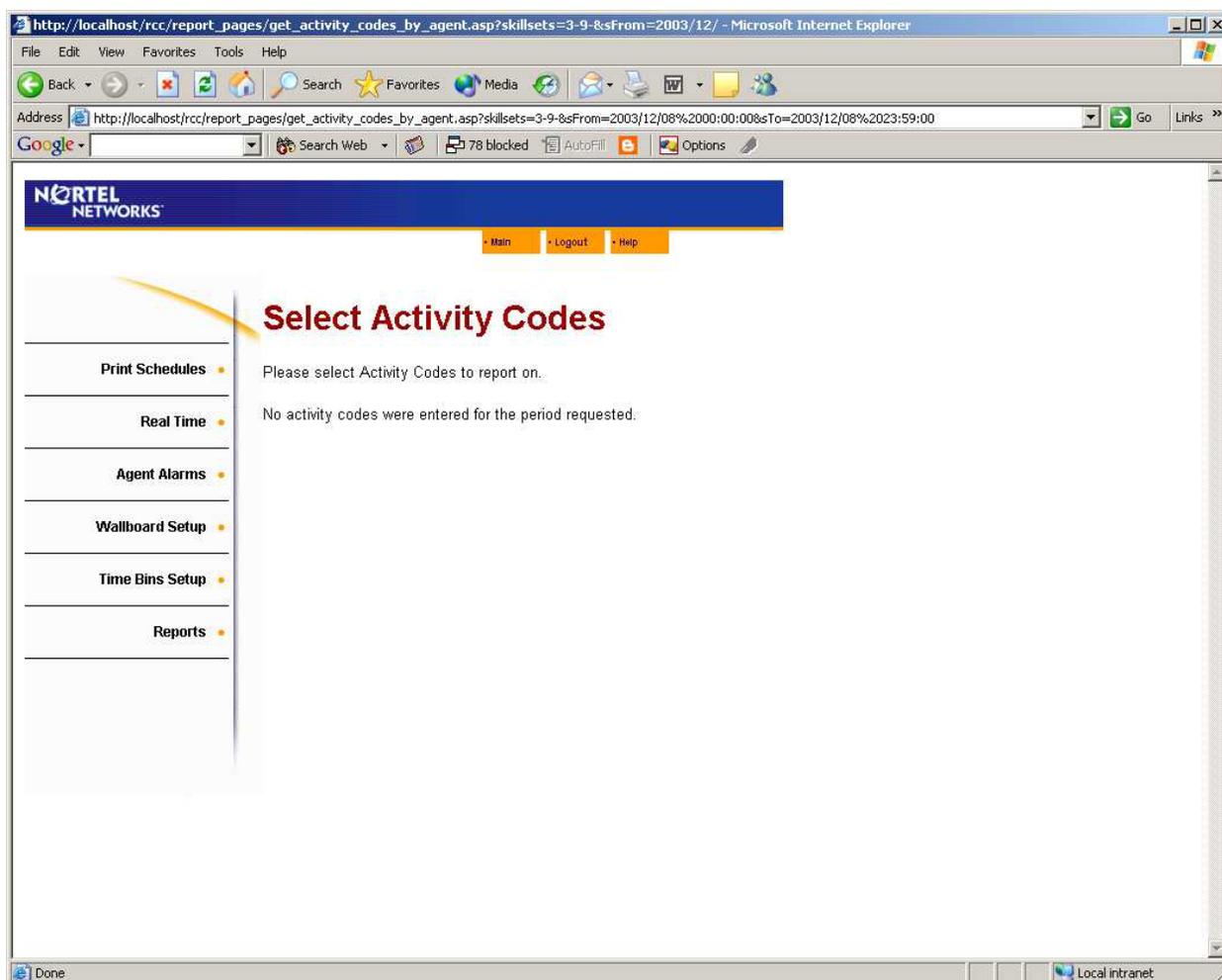


**Figure 129 Page Select Activity Codes (sélectionner les codes d'activité)**

Cette page vous permet de préciser les codes d'activité que vous voulez inclure dans le relevé.

Vous pouvez cliquer sur un seul code d'activité pour mettre en surbrillance et sélectionner un seul code d'activité, vous pouvez cliquer sur le bouton Select All (sélectionner tous) pour mettre en surbrillance et sélectionner tous les codes d'activité, et vous pouvez maintenir la touche Ctrl enfoncée et cliquer sur des codes d'activité en particulier pour mettre en surbrillance et sélectionner plusieurs codes d'activités pour lesquels vous voulez produire un relevé.

Veillez noter que si vous n'avez créé aucune activité dans Call Center ou que si aucun préposé n'a entré un code d'activité, la page Select Activity Code (sélectionner les codes d'activité) apparaît avec un message vous informant qu'aucun code d'activité n'est disponible. Ceci est montré ci-dessous.



**Figure 130 Page Select Activity Codes (sélectionner les codes d'activité) – Sans code d'activité**

Le bouton Show Report (afficher le relevé) (qui est visible dans la page Select Activity Codes [sélectionner les codes d'activité] quand certains codes d'activités peuvent être sélectionnés), permet d'afficher le relevé sur les codes d'activité par nombre de prises (Activity Code Report by # of Pegs), tel que montré ci-dessous.

Crystal Reports ActiveX Viewer - Microsoft Internet Explorer

100% 1 of 1

Preview

**NORTEL NETWORKS**

Company Name **Happy Daze Pharmacy**

Report Title **Activity Code Report By # Of Pegs**

Report Period **01 Mar 2004 08:00 to 21 Mar 2004 17:59**

Report Created **21 Mar 2004 20:54**

Data Timestamp **19 Mar 2004 10:56**

Skillsets **1, 3**

Agent	Activity	Activity Time	Number of Pegs	Average Time
<b>1 Agent1 Total</b>		00:21:56	62	00:00:21
	Selling	00:00:50	8	00:00:06
	Support	00:00:49	10	00:00:05
	Fishing	00:00:29	6	00:00:05
	Climbing	00:00:14	5	00:00:03
	HELD CALL ABND	00:00:10	2	00:00:05
	NO PEG	00:19:24	31	00:00:38
<b>2 Agent2 Total</b>		00:04:31	13	00:00:21
	Selling	00:01:06	3	00:00:22
	HELD CALL ABND	00:00:29	1	00:00:29
	NO PEG	00:02:56	9	00:00:20
<b>3 Agent3 Total</b>		00:01:27	6	00:00:14
	Selling	00:00:02	1	00:00:02
	Fishing	00:00:17	1	00:00:17
	NO PEG	00:01:08	4	00:00:17
<b>4 Agent4 Total</b>		00:03:22	2	00:01:41
	Selling	00:01:41	1	00:01:41
	NO PEG	00:01:41	1	00:01:41

**Figure 131 Relevé sur les codes d'activité par nombre de prises**

Ce relevé montre les codes d'activité qui ont été entrés pour chaque préposé.

Le relevé montre, pour chaque code d'activité et chaque préposé, la durée totale d'exécution de l'activité, le nombre de prises, ainsi que le temps moyen consacré à l'activité.

Agent (préposé)

Ce paramètre indique le nom et l'ID du préposé qui a entré le code d'activité.

Activity (activité)

Ce paramètre indique le code d'activité qui a été entré.

Activity Time (durée d'activité)

Ce paramètre indique la durée totale de toutes les activités pour lesquelles ce code d'activité a été entré.

Number of Pegs (nombre de prises)

Ce paramètre indique le nombre de fois que le code d'activité a été entré.

Average Time (temps moyen)

Ce paramètre indique le temps moyen consacré à cette activité.

## Relevé sommaire

Le bouton Summary Report (relevé sommaire) permet d'afficher la page des niveaux de compétences de ce relevé, telle que montrée ci-dessous.

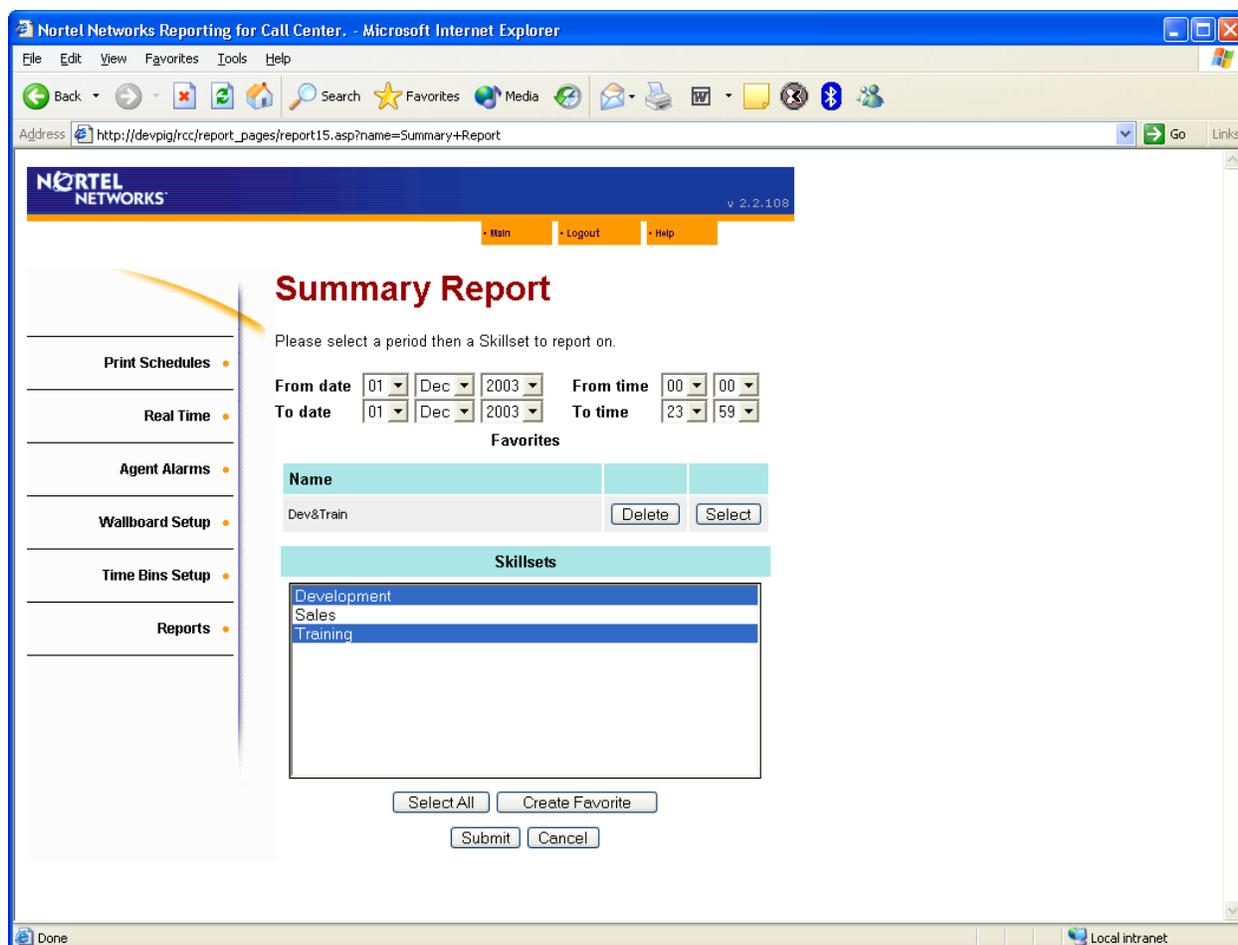


Figure 132 Page des niveaux de compétences du relevé sommaire (Summary Report)

Cette page vous permet de sélectionner les niveaux de compétences à inclure dans le relevé et de préciser la période de temps visée par le relevé. Pour définir cette période, remplissez les champs From date (date de début) et To date (date de fin), ainsi que From time (heure de début) et To time (heure de fin).

Le champ From date vous permet de définir la première date que vous voulez inclure dans le relevé. Les renseignements sur les jours qui précèdent cette date ne sont pas inclus dans le relevé. Le champ From time permet de définir l'heure du jour à partir de laquelle vous voulez inclure des données dans le relevé. Les renseignements sur les heures qui précèdent l'heure du jour indiquée ne sont pas inclus dans le relevé.

Le champ To date permet de définir la dernière date que vous voulez inclure dans le relevé. Les renseignements sur les jours qui suivent cette date ne sont pas inclus dans le relevé. Le champ To time permet de définir l'heure du jour après laquelle les données ne sont plus incluses dans le relevé. Les renseignements sur les heures qui suivent l'heure du jour indiquée ne sont pas inclus dans le relevé.

Des menus déroulants vous permettent de choisir ces dates et ces heures. La page des niveaux de compétences du relevé sommaire (Summary Report) vous permet de sélectionner les niveaux de compétences à inclure dans le relevé.

- Pour obtenir une explication sur l'utilisation des listes de sélection de niveaux de compétences, reportez-vous à la page 66.
- Pour obtenir une explication sur l'utilisation des favoris, reportez-vous à la page 67.

Dans notre exemple, l'utilisatrice Mary Smith utilise son favori Dev&Train pour mettre en surbrillance et sélectionner les niveaux de compétences Development (développement) et Training (formation).

Pour générer le relevé, cliquez sur le bouton Submit (soumettre). Le relevé est illustré ci-dessous.

Crystal Reports ActiveX Viewer - Microsoft Internet Explorer

Company Name **Happy Daze Pharmacy**

Report Title **Summary Report**

Report Period **10 Mar 2004 08:00 to 10 Mar 2004 17:59**

Report Created **20 Mar 2004 15:06**

Data Timestamp **12 Mar 2004 15:57**

Skillssets **1, 3**

Summary Category	Total for Period
Number of Presented Calls	1615
No. of Answered Call Transactions	1673
Number of Outgoing Calls	140
Number of Abandoned Calls	238
Number of Unstaffed Calls	2

Summary Category	Average for Period
Average Time to Answer	00:01:58
Average Time to Abandon	00:00:21
Average Grade of Service %	88
Average Outgoing Duration	00:01:26

Hour	Presented Calls (Direct and Indirect)	Answered Call Transactions	Abandoned Calls	Calls Handled in another Skillset	Outgoing Calls	Unstaffed Calls	GOS %
8	81	70	11	0	0	0	86
9	190	184	9	0	2	0	95
10	66	45	16	0	2	2	74
11	193	180	16	0	10	0	92
12	263	199	60	0	28	0	77
13	216	296	24	0	19	0	92
14	236	252	21	0	26	0	92
15	201	281	12	0	25	0	96

**Figure 133 Summary Report (relevé sommaire)**

Les statistiques suivantes sont affichées.

Number of presented Calls (nombre d'appels reçus)

Ce paramètre correspond au nombre total d'appels reçus pour chaque niveau de compétences dans ce relevé. Ce nombre inclut les appels ayant obtenu une réponse et ceux restés sans réponse. Il s'agit donc du total des appels auxquels les préposés auraient pu répondre.

No. of Answered Call Transactions (nombre de transactions d'appels ayant obtenu une réponse)

Ce paramètre correspond au nombre total des transactions d'appels ayant obtenu une réponse. Lorsqu'un préposé répond à un appel et qu'il le transfère à un autre préposé, chacun de ces préposés effectue une transaction d'appel distincte.

Number of Outgoing Calls (nombre d'appels de départ)

Ce paramètre correspond au nombre d'appels de départ faits par les préposés pour chaque niveau de compétences dans le relevé.

Number of Abandoned Calls (nombre d'appels abandonnés)

Ce paramètre correspond au nombre total d'appels reçus pour chaque niveau de compétences où le demandeur a abandonné l'appel avant d'obtenir une réponse.

**Number of Unstaffed Calls (nombre d'appels sans personnel)**

Ce paramètre correspond au nombre d'appels reçus pour chaque niveau de compétences inclus dans ce relevé durant les périodes où aucun préposé n'était en session pour répondre aux appels.

**Average Time To Answer (durée moyenne d'attente d'une réponse)**

Ce paramètre correspond à la durée moyenne d'attente d'une réponse pour les appels ayant obtenu une réponse.

**Average Time To Abandon (durée moyenne d'attente avant l'abandon)**

Ce paramètre correspond à la durée moyenne d'attente avant la déconnexion pour ce qui est des appels abandonnés.

**Average Outgoing Duration (durée moyenne des appels de départ)**

Ce paramètre correspond à la durée moyenne des appels de départ faits par les préposés pour chaque niveau de compétences inclus dans ce relevé.

**Average Grade of Service % (pourcentage moyen de la qualité du service)**

Ce paramètre correspond à la qualité du service moyenne offerte aux demandeurs pour chaque niveau de compétences inclus dans le relevé, au cours de la période visée par le relevé.

**Tableau du relevé sommaire**

Les statistiques suivantes sont présentées sur une base horaire ou quotidienne, selon la période couverte par le relevé. Dans l'exemple illustré, le relevé couvre une seule journée, le temps est donc divisé en heures.

**Time (temps)**

Le tableau est divisé en intervalles de temps, qui sont des jours ou des heures, selon la période couverte par le relevé. Puisque, dans notre exemple, le relevé couvre une seule journée, les intervalles de temps sont des heures.

**Presented Calls (Direct and Indirect) (appels reçus, directs et indirects)**

Nombre total d'appels reçus durant cet intervalle de temps. Les appels directs sont ceux qui sont reçus directement par le niveau de compétences. Les appels indirects sont ceux qui ont été traités à l'aide de la fonction Sélection de service d'un autre niveau de compétences ou bien, par exemple, qui ont été réacheminés sur débordement ou ont été transférés manuellement à ce niveau de compétences.

**Answered Call Transactions (transactions d'appels ayant obtenu une réponse)**

Ce paramètre correspond au nombre de transactions d'appels ayant obtenu une réponse durant cet intervalle de temps.

**Abandoned Calls (appels abandonnés)**

Ce paramètre correspond au nombre d'appels abandonnés durant cet intervalle de temps.

**Calls Handled in Another Skillset (appels traités par un autre niveau de compétences)**

Ce paramètre correspond au nombre d'appels qui étaient destinés à ce niveau de compétences mais qui ont obtenu une réponse d'un préposé d'un autre niveau de compétences en raison d'un réacheminement sur débordement, d'un déplacement vers la file d'attente ou d'une autre option d'acheminement d'appel.

**Outgoing Calls (appels de départ)**

Ce paramètre correspond au nombre d'appels de départ effectués par les préposés de ce niveau de compétences durant cet intervalle de temps.

**Unstaffed Calls (appels sans personnel disponible)**

Ce paramètre correspond au nombre d'appels dirigés vers ce niveau de compétences durant cet intervalle de temps alors qu'aucun préposé n'était en session.

**Grade of Service % (pourcentage de la qualité du service)**

Ce paramètre correspond à une valeur de qualité du service offerte aux demandeurs durant cet intervalle de temps.

**Graphiques du relevé sommaire**

Le relevé sommaire offre divers graphiques sommaires, chacun d'entre eux illustrant le profil d'une seule statistique pour les intervalles de temps qui composent la période visée par le relevé. Ces graphiques sont montrés ci-dessous.

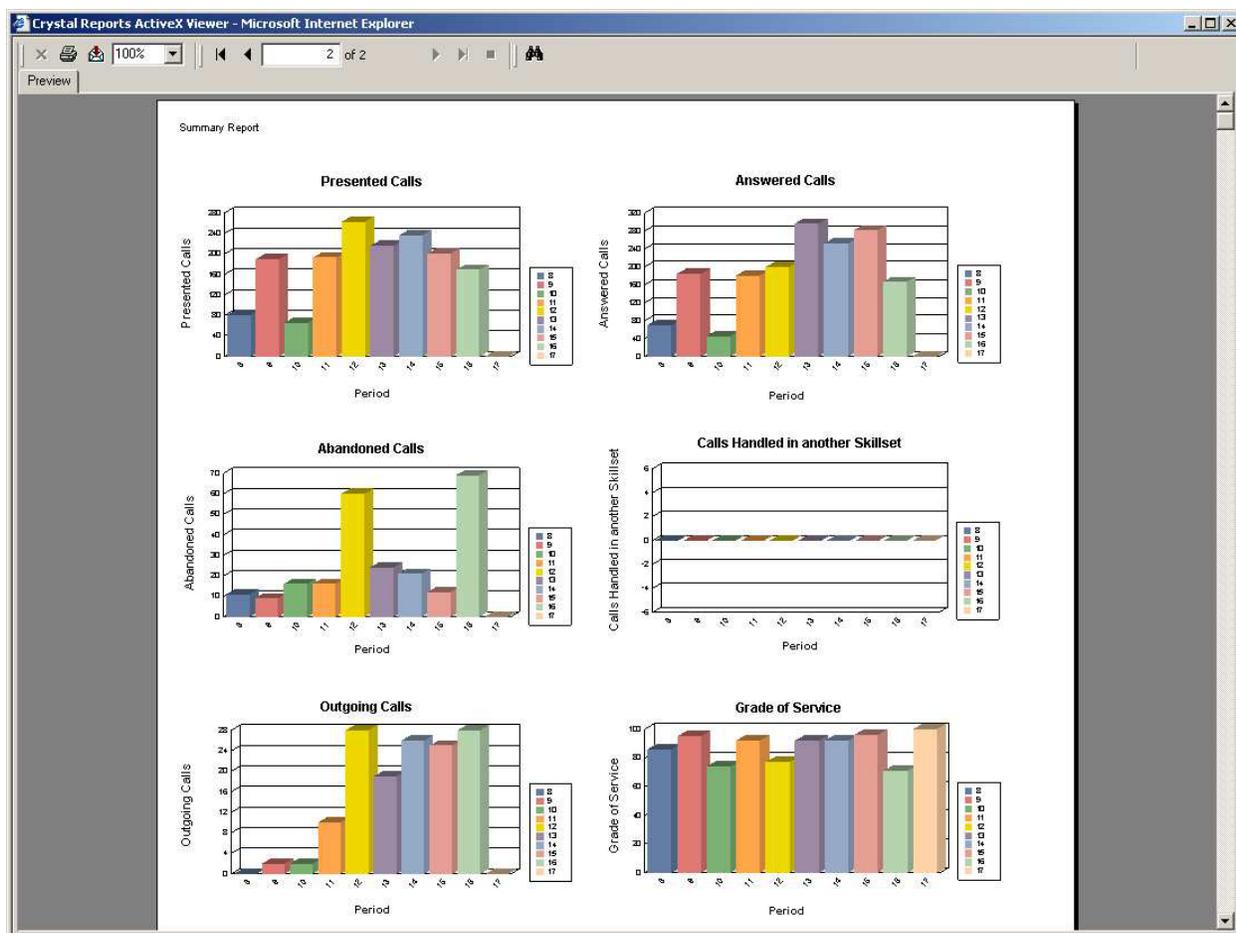


Figure 134 Graphiques du relevé sommaire

#### Presented Calls (appels reçus)

Ce graphique illustre le profil du nombre d'appels reçus durant chaque intervalle de temps de la période visée par le relevé.

#### Answered Calls (appels ayant obtenu une réponse)

Ce graphique illustre le profil du nombre d'appels ayant obtenu une réponse durant chaque intervalle de temps de la période visée par le relevé.

#### Abandoned Calls (appels abandonnés)

Ce graphique illustre le profil du nombre d'appels abandonnés durant chaque intervalle de temps de la période visée par le relevé.

#### Outgoing Calls (appels de départ)

Ce graphique illustre le profil du nombre d'appels de départ effectués par les préposés des niveaux de compétences inclus dans le relevé, durant chaque intervalle de temps de la période visée par le relevé.

Calls Handled In Another Skillset (appels traités par un autre niveau de compétences)

Ce graphique illustre le profil du nombre d'appels dirigés vers les niveaux de compétences inclus dans ce relevé mais qui ont obtenu une réponse d'un préposé d'un autre niveau de compétences en raison d'une action d'acheminement d'appel, durant chaque intervalle de temps de la période visée par le relevé.

Grade of Service (qualité du service)

Ce graphique illustre le profil de la qualité du service offerte pour les appels d'arrivée durant chaque intervalle de temps de la période visée par le relevé.

## Relevé sur le profil des appels

Le bouton Call Profile Report (relevé sur le profil des appels) permet d'afficher la page des niveaux de compétences de ce relevé, telle que montrée ci-dessous.

The screenshot shows a web browser window titled "Nortel Networks Reporting for Call Center. - Microsoft Internet Explorer". The address bar shows the URL "http://devpig/rcc/report\_pages/report16.asp?name=Call+Profile+Report". The page content includes a header with the "NORTEL NETWORKS" logo and version "v 2.2.108". A navigation bar contains "Main", "Logout", and "Help" buttons. The main content area is titled "Call Profile Report" and contains the following elements:

- A prompt: "Please select a period then a Skillset to report on."
- Date and time selection fields:
 

From date	08	Dec	2003	From time	00	00
To date	08	Dec	2003	To time	23	59
- A "Favorites" section with a table:
 

Name		
Dev&Train	Delete	Select
- A "Skillsets" section with a list box containing:
  - Development
  - Sales
  - Training
- Buttons at the bottom: "Select All", "Create Favorite", "Submit", and "Cancel".

**Figure 135** Page de sélection des niveaux de compétences du relevé sur le profil des appels (Call Profile Report)

Cette page vous permet de sélectionner les niveaux de compétences à inclure dans le relevé et de préciser la période de temps visée par le relevé. Pour définir cette période, remplissez les champs From date (date de début) et To date (date de fin), ainsi que From time (heure de début) et To time (heure de fin).

Le champ From date vous permet de définir la première date que vous voulez inclure dans le relevé. Les renseignements sur les jours qui précèdent cette date ne sont pas inclus dans le relevé. Le champ From time permet de définir l'heure du jour à partir de laquelle vous voulez inclure des données dans le relevé. Les renseignements sur les heures qui précèdent l'heure du jour indiquée ne sont pas inclus dans le relevé.

Le champ To date permet de définir la dernière date que vous voulez inclure dans le relevé. Les renseignements sur les jours qui suivent cette date ne sont pas inclus dans le relevé. Le champ To time permet de définir l'heure du jour après laquelle les données ne sont plus incluses dans le relevé. Les renseignements sur les heures qui suivent l'heure du jour indiquée ne sont pas inclus dans le relevé.

Des menus déroulants vous permettent de choisir ces dates et ces heures. La page des niveaux de compétences du relevé sur le profil des appels (Call Profile Report) vous permet de sélectionner les niveaux de compétences à inclure dans le relevé.

- Pour obtenir une explication sur l'utilisation des listes de sélection de niveaux de compétences, reportez-vous à la page 66.
- Pour obtenir une explication sur l'utilisation des favoris, reportez-vous à la page 67.

Dans notre exemple, l'utilisatrice Mary Smith utilise son favori Dev&Train pour mettre en surbrillance et sélectionner les niveaux de compétences Development (développement) et Training (formation).

Pour générer le relevé, cliquez sur le bouton Submit (soumettre). Le relevé est illustré ci-dessous. Ce relevé présente des valeurs pour les intervalles de temps de la période visée par le relevé. Ces intervalles de temps sont soit des heures soit des jours, selon la longueur de la période de relevé.

Le profil de la période ressort des comparaisons de valeurs pour les intervalles de temps de la période visée par le relevé. Un graphique accompagne ce relevé pour faciliter la compréhension du profil de la période.

#### **Tableau du relevé sur le profil des appels**

Les statistiques suivantes sont fournies dans le relevé sur le profil des appels (Call Profile Report).

Crystal Reports ActiveX Viewer - Microsoft Internet Explorer

100% 1 of 3

Preview

**NORTEL NETWORKS**

Company Name: **Happy Daze Pharmacy**  
 Report Title: **Call Profile Report**  
 Report Period: **10 Mar 2004 08:00 to 10 Mar 2004 17:59**  
 Report Created: **20 Mar 2004 15:07**  
 Data Timestamp: **12 Mar 2004 15:57**  
 Skillsets: **1, 3**

	Presented Call Center Calls	Number Answered	Number Abandoned	Answered By Agents	Answered By VoiceMail	Answered By Operator	Answered By Overflow Agent	Answered By Non-Agent	Calls Handled in Another Skillset	GOS %
<b>Report Time Periods</b>										
1 Development	1,615	1,377	238	1,371	0	0	0	6	0	85
<b>08:00 (10 Mar)</b>										
Voice	81	70	11	70	0	0	0	0	0	86
Multimedia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>09:00 (10 Mar)</b>										
Voice	190	184	9	184	0	0	0	0	0	95
Multimedia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>10:00 (10 Mar)</b>										
Voice	66	43	16	43	0	0	0	0	0	73
Multimedia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>11:00 (10 Mar)</b>										
Voice	208	198	16	197	0	0	0	1	0	93

Figure 136 Relevé sur le profil des appels

Presented Call Center (appels reçus Call Center)

Ce paramètre inclut le nombre d'appels reçus pour chaque niveau de compétences durant chaque intervalle de temps, ainsi qu'une répartition entre le nombre d'appels vocaux ordinaires et le nombre d'appels traités à l'aide de Multimedia Call Center de Nortel Networks (appels multimédias).

Number answered (nombre d'appels ayant obtenu une réponse)

Ce paramètre inclut le nombre d'appels ayant obtenu une réponse durant chaque intervalle de temps, ainsi qu'une répartition entre le nombre d'appels vocaux ordinaires et le nombre d'appels traités à l'aide de Multimedia Call Center de Nortel Networks (appels multimédias).

Number Abandoned (nombre d'appels abandonnés)

Ce paramètre inclut le nombre d'appels abandonnés durant chaque intervalle de temps, ainsi qu'une répartition entre le nombre d'appels vocaux ordinaires et le nombre d'appels traités à l'aide de Multimedia Call Center de Nortel Networks (appels multimédias).

**Answered by Agents (appels ayant obtenu une réponse d'un préposé)**

Ce paramètre inclut le nombre d'appels ayant obtenu une réponse d'un préposé durant chaque intervalle de temps, ainsi qu'une répartition entre le nombre d'appels vocaux ordinaires et le nombre d'appels traités à l'aide de Multimedia Call Center de Nortel Networks (appels multimédias).

**Answered by Voice Mail (appels ayant obtenu une réponse de la messagerie vocale)**

Ce paramètre inclut le nombre d'appels ayant obtenu une réponse de la messagerie vocale durant chaque intervalle de temps, ainsi qu'une répartition entre le nombre d'appels vocaux ordinaires et le nombre d'appels traités à l'aide de Multimedia Call Center de Nortel Networks (appels multimédias).

**Answered by Operator (appels ayant obtenu une réponse d'un téléphoniste)**

Ce paramètre inclut le nombre d'appels ayant obtenu une réponse d'un téléphoniste durant chaque intervalle de temps, ainsi qu'une répartition entre le nombre d'appels vocaux ordinaires et le nombre d'appels traités à l'aide de Multimedia Call Center de Nortel Networks (appels multimédias).

**Answered by Overflow Agent (appels ayant obtenu une réponse d'un préposé au débordement)**

Ce paramètre indique le nombre d'appels ayant obtenu une réponse d'un préposé au débordement durant chaque intervalle de temps. Les préposés au débordement sont des préposés qui ont accédé à un autre niveau de compétences, mais qui sont considérés comme étant en session temporaire dans le niveau de compétences auquel était destiné l'appel qui a été réacheminé sur débordement. Ce nombre est réparti entre le nombre d'appels vocaux ordinaires et le nombre d'appels traités à l'aide de Multimedia Call Center de Nortel Networks (appels multimédias).

**Answered by Non-Agent (appels ayant obtenu une réponse d'un intervenant autre qu'un préposé)**

Ce paramètre inclut le nombre d'appels ayant obtenu une réponse d'un intervenant autre qu'un préposé durant chaque intervalle de temps, ainsi qu'une répartition entre le nombre d'appels vocaux ordinaires et le nombre d'appels traités à l'aide de Multimedia Call Center de Nortel Networks (appels multimédias).

**Calls Handled in Another Skillset (appels traités par un autre niveau de compétences)**

Ce paramètre inclut le nombre d'appels ayant obtenu une réponse de préposés d'autres niveaux de compétences durant chaque intervalle de temps, ainsi qu'une répartition entre le nombre d'appels vocaux ordinaires et le nombre d'appels traités à l'aide de Multimedia Call Center de Nortel Networks (appels multimédias). (Les appels peuvent obtenir une réponse de la part d'un autre niveau de compétences en raison d'une action d'acheminement d'appel, comme un déplacement vers la file d'attente.)

**Grade of Service (qualité du service)**

Ce paramètre inclut la qualité du service offerte pour les appels d'arrivée durant chaque intervalle de temps, ainsi qu'une répartition entre le nombre d'appels vocaux ordinaires et le nombre d'appels traités à l'aide de Multimedia Call Center de Nortel Networks (appels multimédias).

## Graphique du relevé sur le profil des appels

Un graphique, montré ci-dessous, est inclus à la dernière page du relevé sur le profil des appels (Call Profile Report).

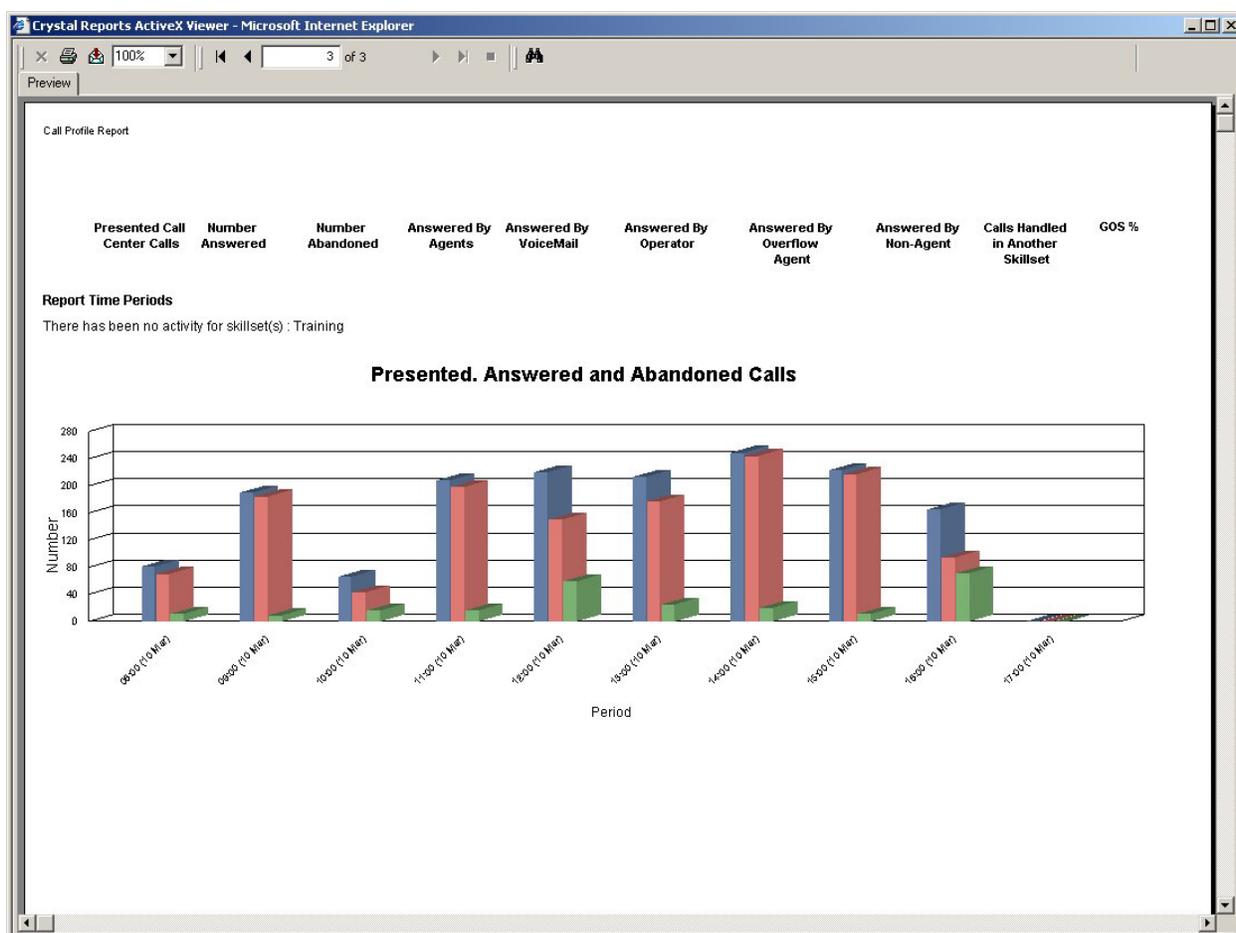
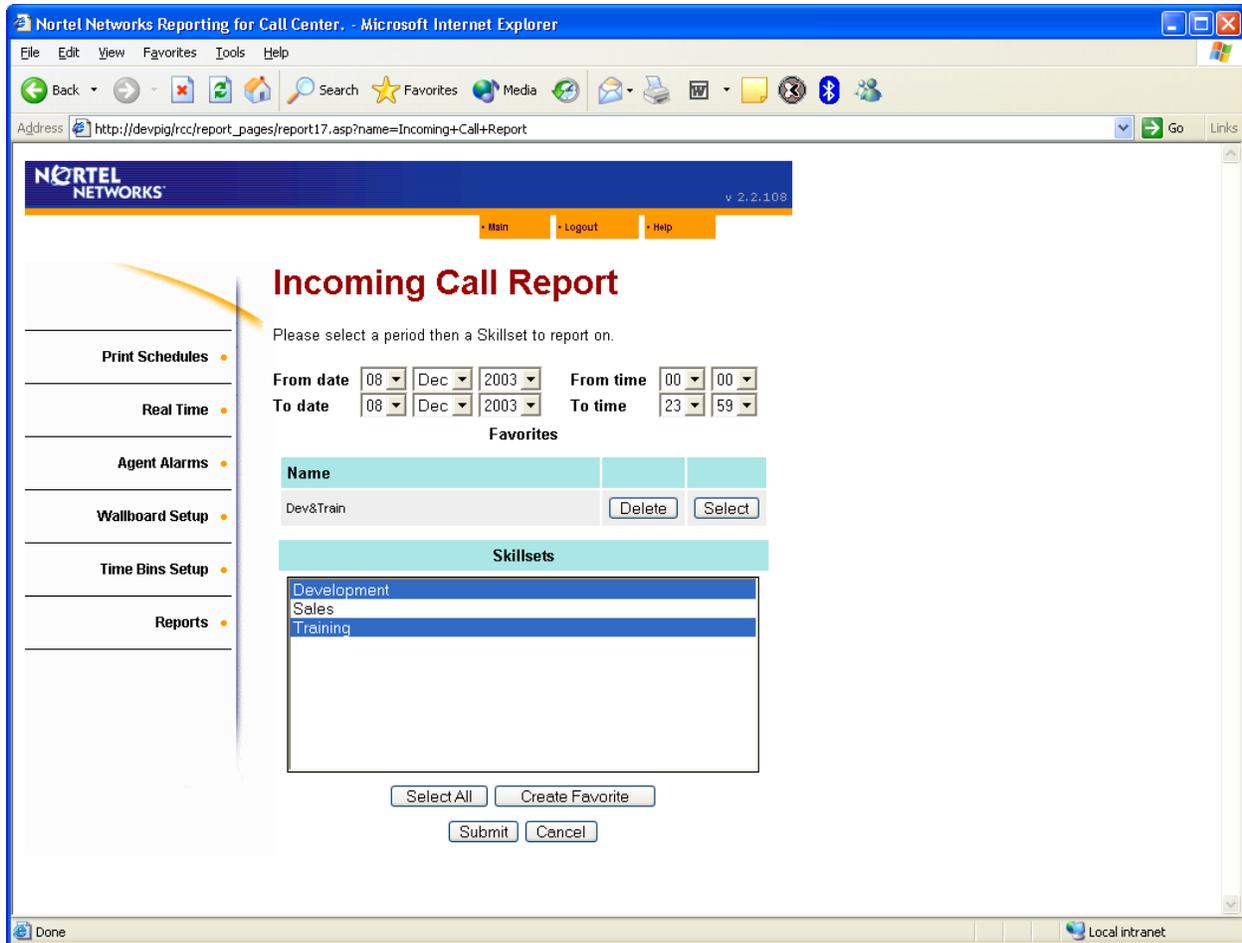


Figure 137 Graphique du relevé sur le profil des appels

Ce graphique montre le nombre d'appels Call Center qui ont été reçus, le nombre de ceux qui ont obtenu une réponse et le nombre de ceux qui ont été abandonnés durant chaque intervalle de temps de la période visée par le relevé.

## Relevé sur les appels d'arrivée

Le bouton Incoming Call Report (relevé sur les appels d'arrivée) permet d'afficher la page des niveaux de compétences de ce relevé, telle que montrée ci-dessous.



**Figure 138** Page de sélection des niveaux de compétences du relevé sur les appels d'arrivée (Incoming Call Report)

Cette page vous permet de sélectionner les niveaux de compétences à inclure dans le relevé et de préciser la période de temps visée par le relevé. Pour définir cette période, remplissez les champs From date (date de début) et To date (date de fin), ainsi que From time (heure de début) et To time (heure de fin).

Le champ From date vous permet de définir la première date que vous voulez inclure dans le relevé. Les renseignements sur les jours qui précèdent cette date ne sont pas inclus dans le relevé. Le champ From time permet de définir l'heure du jour à partir de laquelle vous voulez inclure des données dans le relevé. Les renseignements sur les heures qui précèdent l'heure du jour indiquée ne sont pas inclus dans le relevé.

Le champ To date permet de définir la dernière date que vous voulez inclure dans le relevé. Les renseignements sur les jours qui suivent cette date ne sont pas inclus dans le relevé. Le champ To time permet de définir l'heure du jour après laquelle les données ne sont plus incluses dans le relevé. Les renseignements sur les heures qui suivent l'heure du jour indiquée ne sont pas inclus dans le relevé.

Des menus déroulants vous permettent de choisir ces dates et ces heures. La page des niveaux de compétences du relevé sur les appels d'arrivée (Incoming Call Report) vous permet de sélectionner les niveaux de compétences à inclure dans le relevé.

- Pour obtenir une explication sur l'utilisation des listes de sélection de niveaux de compétences, reportez-vous à la page 66.
- Pour obtenir une explication sur l'utilisation des favoris, reportez-vous à la page 67.

Dans notre exemple, l'utilisatrice Mary Smith utilise son favori Dev&Train pour mettre en surbrillance et sélectionner les niveaux de compétences Development (développement) et Training (formation).

Pour générer le relevé, cliquez sur le bouton Submit (soumettre). Le relevé est illustré ci-dessous.

### Tableau du relevé sur les appels d'arrivée

Les statistiques suivantes sont présentées dans le tableau du relevé sur les appels d'arrivée (Incoming Call Report).

	Direct	Indirect	Agnt	VM	Oper	Overflow Agnt	Non Agnt	Calls Abandoned	Left Skillset via Overflow Table	Left Skillset via Routing Table	Unstaffed Calls	< P	> P	> S	GOS
<b>Total</b>	1,615	0	1,431	0	0	0	148	238	0	0	2	1,615	0	0	87
Voice	1,615	0	1,431	0	0	0	148	238	0	0	2	1,615	0	0	87
Multimedia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>1 Development</b>	1,615	0	1,431	0	0	0	148	238	0	0	2	1,615	0	0	87
Voice	1,615	0	1,431	0	0	0	148	238	0	0	2	1,615	0	0	87
Multimedia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>3 Training</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Voice	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Multimedia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Figure 139 Relevé sur les appels d'arrivée

**Direct (appels directs)**

Ce paramètre indique le nombre d'appels directs ayant obtenu une réponse pour ce niveau de compétences. Les appels directs sont ceux qui n'ont pas été traités par la Sélection de service d'un autre niveau de compétences ni par des préposés d'un autre niveau de compétences. Ils sont donc arrivés «directement» au niveau de compétences en question par l'intermédiaire de la Sélection de service. Le relevé comporte des statistiques distinctes pour les appels vocaux ordinaires et les appels traités à l'aide de Multimedia Call Center de Nortel Networks (appels multimédias).

**Indirect (appels indirects)**

Ce paramètre indique le nombre d'appels indirects ayant obtenu une réponse pour ce niveau de compétences. Les appels indirects sont ceux qui ont été traités par la Sélection de service d'un autre niveau de compétences ou par des préposés d'un autre niveau de compétences, avant d'arriver au niveau de compétences en cause. Le relevé comporte des statistiques distinctes pour les appels vocaux ordinaires et les appels traités à l'aide de Multimedia Call Center de Nortel Networks (appels multimédias).

**Agent (préposé)**

Ce paramètre indique le nombre d'appels ayant obtenu une réponse des préposés de ce niveau de compétences. Le relevé comporte des statistiques distinctes pour les appels vocaux ordinaires et les appels traités à l'aide de Multimedia Call Center de Nortel Networks (appels multimédias).

**VM (messagerie vocale)**

Ce paramètre indique le nombre d'appels ayant obtenu une réponse de la messagerie vocale de ce niveau de compétences. Le relevé comporte des statistiques distinctes pour les appels vocaux ordinaires et les appels traités à l'aide de Multimedia Call Center de Nortel Networks (appels multimédias).

**Oper (téléphoniste)**

Ce paramètre indique le nombre d'appels reçus pour ce niveau de compétences qui ont ultimement obtenu une réponse du téléphoniste. Le relevé comporte des statistiques distinctes pour les appels vocaux ordinaires et les appels traités à l'aide de Multimedia Call Center de Nortel Networks (appels multimédias).

**Overflow Agent (préposé au débordement)**

Ce paramètre indique le nombre d'appels reçus pour ce niveau de compétences qui ont obtenu une réponse d'un préposé au débordement. Les préposés au débordement sont des préposés d'un autre niveau de compétences qui sont automatiquement et temporairement considérés comme étant en session temporaire dans le niveau de compétences auquel était destiné l'appel d'origine. Le relevé comporte des statistiques distinctes pour les appels vocaux ordinaires et les appels traités à l'aide de Multimedia Call Center de Nortel Networks (appels multimédias).

**Non-Agent (appels ayant obtenu une réponse d'un intervenant autre qu'un préposé)**

Ce paramètre indique le nombre d'appels reçus pour ce niveau de compétences qui ont ultimement obtenu une réponse d'un intervenant autre qu'un préposé. Le relevé comporte des statistiques distinctes pour les appels vocaux ordinaires et les appels traités à l'aide de Multimedia Call Center de Nortel Networks (appels multimédias).

#### Calls Abandoned (appels abandonnés)

Ce paramètre indique le nombre d'appels reçus pour ce niveau de compétences et qui sont restés sans réponse du fait que le demandeur a abandonné l'appel avant d'obtenir une réponse. Le relevé comporte des statistiques distinctes pour les appels vocaux ordinaires et les appels traités à l'aide de Multimedia Call Center de Nortel Networks (appels multimédias).

Left Skillsset via Overflow table (appels acheminés hors du niveau de compétences par l'intermédiaire de la table de débordement)

Ce paramètre indique le nombre d'appels qui ont été acheminés hors du niveau de compétences par la fonction Sélection de service telle que programmée dans la table de débordement. (Ces appels ont été acheminés hors du niveau de compétences et ils sont différents des appels ayant obtenu une réponse d'un des préposés au débordement de ce niveau de compétences.) Le relevé comporte des statistiques distinctes pour les appels vocaux ordinaires et les appels traités à l'aide de Multimedia Call Center de Nortel Networks (appels multimédias).

Left Skillsset via Routing Table (appels acheminés hors du niveau de compétences par l'intermédiaire de la table d'acheminement)

Ce paramètre indique le nombre d'appels qui ont été acheminés hors du niveau de compétences par la fonction Sélection de service telle que programmée dans la table d'acheminement. Le relevé comporte des statistiques distinctes pour les appels vocaux ordinaires et les appels traités à l'aide de Multimedia Call Center de Nortel Networks (appels multimédias).

Unstaffed Calls (appels sans personnel disponible)

Ce paramètre indique le nombre d'appels reçus pour le niveau de compétences durant les périodes où il n'y avait aucun préposé en session ouverte. Le relevé comporte des statistiques distinctes pour les appels vocaux ordinaires et les appels traités à l'aide de Multimedia Call Center de Nortel Networks (appels multimédias).

< P

Ce paramètre indique le nombre d'appels ayant obtenu une réponse avant que le seuil du signal principal n'ait été atteint. (Ce paramètre et les paramètres >P et >S s'excluent mutuellement.) Le relevé comporte des statistiques distinctes pour les appels vocaux ordinaires et les appels traités à l'aide de Multimedia Call Center de Nortel Networks (appels multimédias).

> P

Ce paramètre indique le nombre d'appels ayant obtenu une réponse après le dépassement du seuil de signal principal, mais avant que le seuil de signal secondaire n'ait été atteint. (Ce paramètre et les paramètres <P et >S s'excluent mutuellement.) Le relevé comporte des statistiques distinctes pour les appels vocaux ordinaires et les appels traités à l'aide de Multimedia Call Center de Nortel Networks (appels multimédias).

> S

Ce paramètre indique le nombre d'appels ayant obtenu une réponse après le dépassement du seuil de signal secondaire. (Ce paramètre et les paramètres <P et >P s'excluent mutuellement.) Le relevé comporte des statistiques distinctes pour les appels vocaux ordinaires et les appels traités à l'aide de Multimedia Call Center de Nortel Networks (appels multimédias).

### GOS (qualité du service)

Ce paramètre indique la qualité du service offerte pour les appels d'arrivée durant la période visée par le relevé. Le relevé comporte des statistiques distinctes pour les appels vocaux ordinaires et les appels traités à l'aide de Multimedia Call Center de Nortel Networks (appels multimédias).

### Graphique du relevé sur les appels d'arrivée

Le graphique suivant figure à la dernière page du relevé.

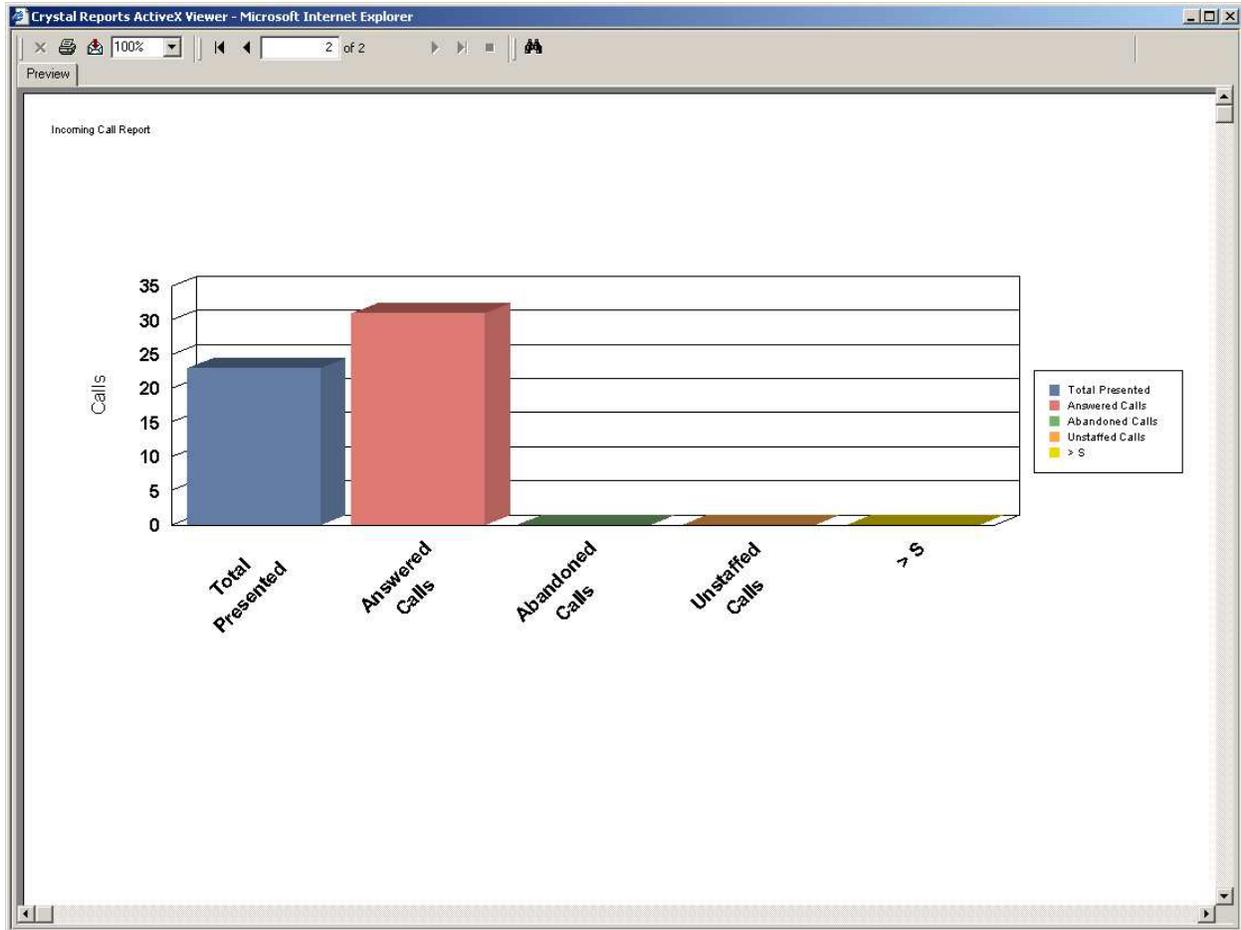


Figure 140 Graphique du relevé sur les appels d'arrivée

### Total Presented (total des appels reçus)

Ce paramètre indique le nombre total d'appels reçus (appels vocaux et appels multimédias) pour le niveau de compétences.

### Answered Calls (appels ayant obtenu une réponse)

Ce paramètre indique le nombre total d'appels ayant obtenu une réponse (appels vocaux et appels multimédias) pour le niveau de compétences.

**Abandoned Calls (appels abandonnés)**

Ce paramètre indique le nombre total d'appels abandonnés (appels vocaux et appels multimédias) pour le niveau de compétences.

**Unstaffed Calls (appels sans personnel disponible)**

Ce paramètre indique le nombre total d'appels reçus (appels vocaux et appels multimédias) pour le niveau de compétences durant les périodes où il n'y avait aucun préposé en session.

> S

Ce paramètre indique le nombre total d'appels (appels vocaux et appels multimédias) ayant obtenu une réponse après le dépassement du seuil du signal secondaire.

**Relevé sur les demandes d'aide sans réponse**

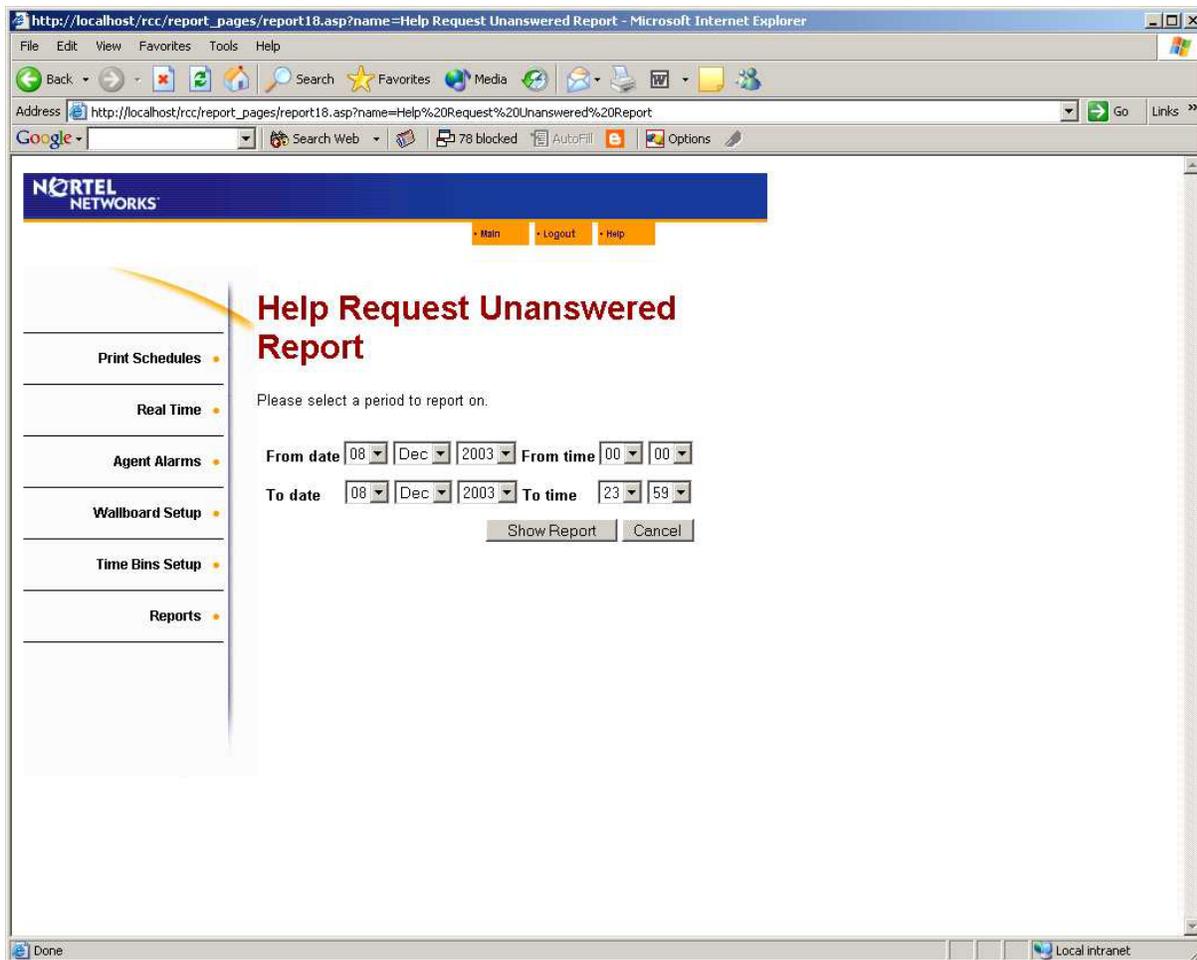
Le bouton Unanswered Help Request Report (relevé sur les demandes d'aide sans réponse) permet d'afficher la page de sélection de la période de temps visée par ce relevé, telle que montrée ci-dessous.

Cette page vous permet de préciser la période de temps que le relevé doit couvrir. Pour définir cette période, remplissez les champs From date (date de début) et To date (date de fin), ainsi que From time (heure de début) et To time (heure de fin).

Le champ From date vous permet de définir la première date que vous voulez inclure dans le relevé. Les renseignements sur les jours qui précèdent cette date ne sont pas inclus dans le relevé. Le champ From time permet de définir l'heure du jour à partir de laquelle vous voulez inclure des données dans le relevé. Les renseignements sur les heures qui précèdent l'heure du jour indiquée ne sont pas inclus dans le relevé.

Le champ To date permet de définir la dernière date que vous voulez inclure dans le relevé. Les renseignements sur les jours qui suivent cette date ne sont pas inclus dans le relevé. Le champ To time permet de définir l'heure du jour après laquelle les données ne sont plus incluses dans le relevé. Les renseignements sur les heures qui suivent l'heure du jour indiquée ne sont pas inclus dans le relevé.

Des menus déroulants vous permettent de choisir ces dates et ces heures.



**Figure 141** Page de sélection de la période du relevé sur les demandes d'aide sans réponse (Unanswered Help Request Report)

Pour afficher le relevé, cliquez sur le bouton Show Report (afficher le relevé). Le relevé est illustré ci-dessous.

Crystal Reports ActiveX Viewer - Microsoft Internet Explorer

100% 1 of 1

Preview

**NORTEL NETWORKS**

Company Name: **Happy Daze Pharmacy**

Report Title: **Unanswered Help Request Report**

Report Period: **01 Mar 2004 08:00 to 21 Mar 2004 17:59**

Report Created: **21 Mar 2004 22:08**

Data Timestamp: **19 Mar 2004 10:56**

Agent ID	Agent Name	Time	Date	CLID
1	Agent1	12:16	12/03/2004	217
1	Agent1	15:32	15/03/2004	217
1	Agent1	12:54	14/03/2004	217
1	Agent1	15:44	15/03/2004	217
1	Agent1	14:45	14/03/2004	217
1	Agent1	14:30	15/03/2004	217

**Figure 142 Relevé sur les demandes d'aide sans réponse**

Agent ID (ID du préposé)

Ce paramètre indique l'ID d'ouverture de session du préposé (tel que spécifié dans Call Center).

Agent Name (nom du préposé)

Ce paramètre indique le nom du préposé (tel que spécifié dans Call Center).

Time (heure)

Ce paramètre indique l'heure à laquelle la demande d'aide a été faite.

Date

Ce paramètre indique la date à laquelle la demande d'aide a été faite.

CLID (identification du demandeur)

Ce paramètre indique les données d'identification du demandeur de l'appel que traitait le préposé au moment de la demande d'aide.

## Relevé sur les moyennes des préposés par préposé

Le bouton Agent Average Report by Agent (relevé sur les moyennes des préposés par préposé) permet d'afficher la page des niveaux de compétences de ce relevé, telle que montrée ci-dessous.

**Agent Average Report By Agent**

Please select a period and a Skillset to report on. All agents who have logged into that Skillset will be reported on. Information from all of the Skillsets that Multi-Skillset Agents logged into will be included.

From date: 03 Aug 2004 From time: 00:00  
 To date: 03 Aug 2004 To time: 23:59

**Favorites**

Name		
Dev&Train	Delete	Select

**Skillsets**

- Development
- Sales
- Training

Select All Create Favorite

Submit Cancel

**Figure 143 Page de sélection des niveaux de compétences du relevé sur les moyennes des préposés par préposé (Agent Average Report by Agent)**

Cette page vous permet de sélectionner les niveaux de compétences à inclure dans le relevé et de préciser la période de temps visée par le relevé. Pour définir cette période, remplissez les champs From date (date de début) et To date (date de fin), ainsi que From time (heure de début) et To time (heure de fin).

Le champ From date vous permet de définir la première date que vous voulez inclure dans le relevé. Les renseignements sur les jours qui précèdent cette date ne sont pas inclus dans le relevé. Le champ From time permet de définir l'heure du jour à partir de laquelle vous voulez inclure des données dans le relevé. Les renseignements sur les heures qui précèdent l'heure du jour indiquée ne sont pas inclus dans le relevé.

Le champ To date permet de définir la dernière date que vous voulez inclure dans le relevé. Les renseignements sur les jours qui suivent cette date ne sont pas inclus dans le relevé. Le champ To time permet de définir l'heure du jour après laquelle les données ne sont plus incluses dans le relevé. Les renseignements sur les heures qui suivent l'heure du jour indiquée ne sont pas inclus dans le relevé.

Des menus déroulants vous permettent de choisir ces dates et ces heures. La page des niveaux de compétences du relevé sur les moyennes des appels (Call Average Report) vous permet de sélectionner les niveaux de compétences à inclure dans le relevé.

- Pour obtenir une explication sur l'utilisation des listes de sélection de niveaux de compétences, reportez-vous à la page 66.
- Pour obtenir une explication sur l'utilisation des favoris, reportez-vous à la page 67.

Dans notre exemple, l'utilisatrice Mary Smith utilise son favori Dev&Train pour mettre en surbrillance et sélectionner les niveaux de compétences Development (développement) et Training (formation).

Pour générer le relevé, cliquez sur le bouton Submit (soumettre).

	No. of Answered Call Transactions	Call Center Call Transactions	Average Incoming Duration	No. of Break Time Instances	Average Break Time Duration	No. of Outgoing Calls	Average Outgoing Calls Duration
<b>Alison</b>	178	00:00:28	0	00:00:00	4	00:00:11	
SKILL1	140	00:00:32	0	00:00:00	-	-	
Voice	140	00:00:32	0	00:00:00	-	-	
Multimedia	0	00:00:00	0	00:00:00	-	-	
<b>(Overflow)</b>							
SKILL1	10	00:00:18	0	00:00:00	-	-	
Voice	10	00:00:18	0	00:00:00	-	-	
Multimedia	0	00:00:00	0	00:00:00	-	-	
<b>(Transfer)</b>							
SKILL1	13	00:00:08	0	00:00:00	-	-	
Voice	13	00:00:08	0	00:00:00	-	-	
Multimedia	0	00:00:00	0	00:00:00	-	-	

Figure 144 Relevé sur les moyennes des préposés par préposé

Le relevé montre pour chaque niveau de compétences, six statistiques Call Center, présentées préposé par préposé. Dans le cas d'appels qui ont été transférés vers le préposé, le mot Transferred (transféré) apparaît au début de la ligne correspondant à ce préposé. De la même façon, lorsque la transaction d'appel se rapporte à un appel réacheminé sur débordement, le mot Overflow (débordement) apparaît au début de la ligne correspondant à ce préposé.

Par conséquent, il peut y avoir jusqu'à trois lignes pour un préposé, afin de séparer les transactions d'appels directs Call Center des transactions d'appels transférés et d'appels réacheminés sur débordement.

No. of Answered Call Transactions (nombre de transactions d'appels ayant obtenu une réponse)

Ce paramètre correspond au nombre de transactions Call Center où ce préposé a répondu à l'appel.

Call Center Call Transactions Average Incoming Duration (durée moyenne des transactions d'appels d'arrivée Call Center)

Ce paramètre correspond à la durée moyenne des transactions d'appels Call Center auxquels ce préposé a répondu.

No. of Break Time Instances (nombre de pauses)

Ce paramètre indique le nombre de pauses attribuées au préposé par l'application Call Center.

Average Break Time Duration (durée moyenne des pauses)

Ce paramètre indique la durée moyenne des pauses qu'a prises ce préposé.

No. Of Outgoing Calls (nombre d'appels de départ)

Ce paramètre indique le nombre d'appels de départ effectués par ce préposé. Ce nombre n'inclut pas les appels internes, seulement les appels externes.

Average Outgoing Calls Duration (durée moyenne des appels de départ)

Ce paramètre indique la durée moyenne des appels de départ effectués par ce préposé.

### **Relevé sur l'activité des préposés par niveau de compétences**

Le bouton Agent Activity Report by Skillset (relevé sur l'activité des préposés par niveau de compétences) permet d'afficher la page de sélection des niveaux de compétences de ce relevé, telle que montrée ci-dessous.

**Agent Activity Report By Skillset**

Please select a period and the Skillsets to report on. All agents who have logged into that Skillset will be reported on. Information from all of the Skillsets that Multi-Skillset Agents logged into will be included.

From date: 06 Aug 2004 From time: 00 00  
 To date: 06 Aug 2004 To time: 23 59

**Favorites**

Name		
Dev&Train	Delete	Select

**Skillsets**

- Development
- Sales
- Training

Select All Create Favorite  
 Submit Cancel

**Figure 145 Page de sélection des niveaux de compétences du relevé sur l'activité des préposés par niveau de compétences (Agent Activity Report by Skillset)**

Cette page vous permet de sélectionner les niveaux de compétences à inclure dans le relevé et de préciser la période de temps visée par le relevé. Pour définir cette période, remplissez les champs From date (date de début) et To date (date de fin), ainsi que From time (heure de début) et To time (heure de fin).

Le champ From date vous permet de définir la première date que vous voulez inclure dans le relevé. Les renseignements sur les jours qui précèdent cette date ne sont pas inclus dans le relevé. Le champ From time permet de définir l'heure du jour à partir de laquelle vous voulez inclure des données dans le relevé. Les renseignements sur les heures qui précèdent l'heure du jour indiquée ne sont pas inclus dans le relevé.

Le champ To date permet de définir la dernière date que vous voulez inclure dans le relevé. Les renseignements sur les jours qui suivent cette date ne sont pas inclus dans le relevé. Le champ To time permet de définir l'heure du jour après laquelle les données ne sont plus incluses dans le relevé. Les renseignements sur les heures qui suivent l'heure du jour indiquée ne sont pas inclus dans le relevé.

Des menus déroulants vous permettent de choisir ces dates et ces heures. La page des niveaux de compétences du relevé sur les moyennes des appels (Call Average Report) vous permet de sélectionner les niveaux de compétences à inclure dans le relevé.

- Pour obtenir une explication sur l'utilisation des listes de sélection de niveaux de compétences, reportez-vous à la page 66.
- Pour obtenir une explication sur l'utilisation des favoris, reportez-vous à la page 67.

Dans notre exemple, l'utilisatrice Mary Smith utilise son favori Dev&Train pour mettre en surbrillance et sélectionner les niveaux de compétences Development (développement) et Training (formation).

Pour générer le relevé, cliquez sur le bouton Submit (soumettre).

	Logged in Time	No. of Answered Call Transactions	Incoming Call Center Time	No. of Break Time Instances	Break Time
<b>SKILL1</b>	00:00:00	265	01:56:48	0	00:00:00
Alison	-	10	00:02:56	0	00:00:00
<b>(Overflow)</b>					
Alison	-	10	00:09:21	0	00:00:00
<b>(Transfer)</b>					
Alison	-	168	01:19:24	0	00:00:00
Deborah	-	72	00:22:14	0	00:00:00
Zoe	-	5	00:02:53	0	00:00:00
<b>SKILL3</b>	00:00:00	3	00:06:32	0	00:00:00
Kirsty	-	2	00:03:26	0	00:00:00
Zoe	-	1	00:03:06	0	00:00:00

Figure 146 Relevé sur l'activité des préposés par niveau de compétences

Le relevé montre, pour chaque niveau de compétences, cinq statistiques Call Center, présentées préposés par préposé. Dans le cas d'appels qui ont été transférés vers le préposé, le mot Transferred (transféré) apparaît au début de la ligne correspondant à ce préposé. De la même façon, lorsque la transaction d'appel se rapporte à un appel réacheminé sur débordement, le mot Overflow (débordement) apparaît au début de la ligne correspondant à ce préposé.

Par conséquent, il peut y avoir jusqu'à trois lignes pour un préposé, afin de séparer les transactions d'appels directs Call Center des transactions d'appels transférés et d'appels réacheminés sur débordement.

Logged In Time (durée de session)

Ce paramètre correspond à la durée totale des sessions Call Center ouvertes par le préposé. Ce nombre peut correspondre à un petit ou un grand nombre de sessions selon la période visée par le relevé.

No. of Answered Call Center Transactions (nombre de transactions d'appels Call Center ayant obtenu une réponse)

Ce paramètre correspond au nombre de transactions Call Center où ce préposé a répondu à l'appel.

Incoming Call Center Time (durée des appels d'arrivée Call Center)

Ce paramètre correspond à la durée totale des transactions d'appels Call Center auxquels ce préposé a répondu.

No. of Break Time Instances (nombre de pauses)

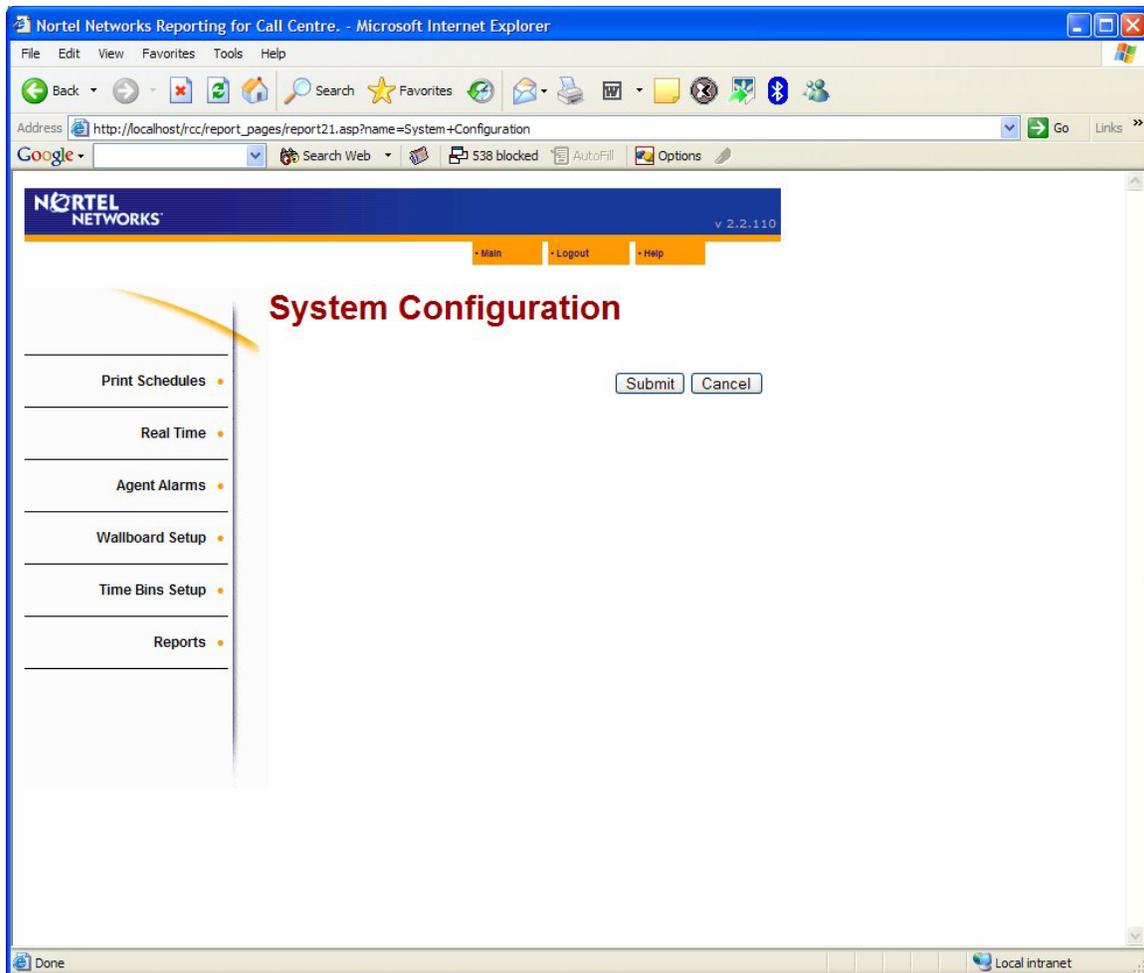
Ce paramètre indique le nombre de pauses attribuées au préposé par l'application Call Center.

Break Time (pause)

Ce paramètre indique la durée totale des pauses qu'a prises ce préposé.

## Relevé sur la configuration du système

Le bouton Configuration Report (relevé sur la configuration) permet d'afficher la page des niveaux de compétences de ce relevé, telle que montrée ci-dessous.



**Figure 147** Page System Configuration (configuration du système) avec bouton Submit (soumettre)

Pour générer le relevé, cliquez sur le bouton Submit (soumettre). Le bouton Cancel (annuler) vous ramène à la page du menu des relevés.

**Report Viewer - Microsoft Internet Explorer**

100% 1 of 1+

**NORTEL NETWORKS**

Company Name: Happy Daze Drug Store  
 Report Title: System Configuration Report  
 Report Created: 08 Dec 2004 15:11

**Schema Version**

Schema Version	1.1.1697.1
App Server Platform	Windows
App Server Version	0.0.1791.15026
Call Center Platform	CPL
Call Center Version	CPL_CC_30.00.67.16_11_18_2004

**Call Center Connection**

IP address/Network name	10.1.1.47:8088
Make historical data requests every	5 Minutes
Connection Security	HTTPS
Select an IP Address	10.1.1.15
Wallboard and Real Time Refresh Interval	1 Second(s)

**Logging**

Status	Log Stopped
Log files location	C:\Program Files\Nortel Networks\Reporting for Call Center\LOGS\

**User Admin**

First name	System Manager
Surname	Admin
RCC Username	admin
Language	United Kingdom English
Assign Wallboards	Yes
Administrator	No
First name	Dave
Surname	Test
RCC Username	Test
Language	North American English
Assign Wallboards	Yes
Administrator	No

**Figure 148 Relevé sur la configuration du système**

Le relevé sur la configuration du système (System Configuration Report) constitue un moyen d'afficher et d'imprimer les paramètres qui ont été définis pour votre système, ainsi que pour obtenir d'autres informations qui peuvent être utiles au personnel de soutien.

## Explication des relevés

# 7

### Relevé sur les appels ayant obtenu une réponse

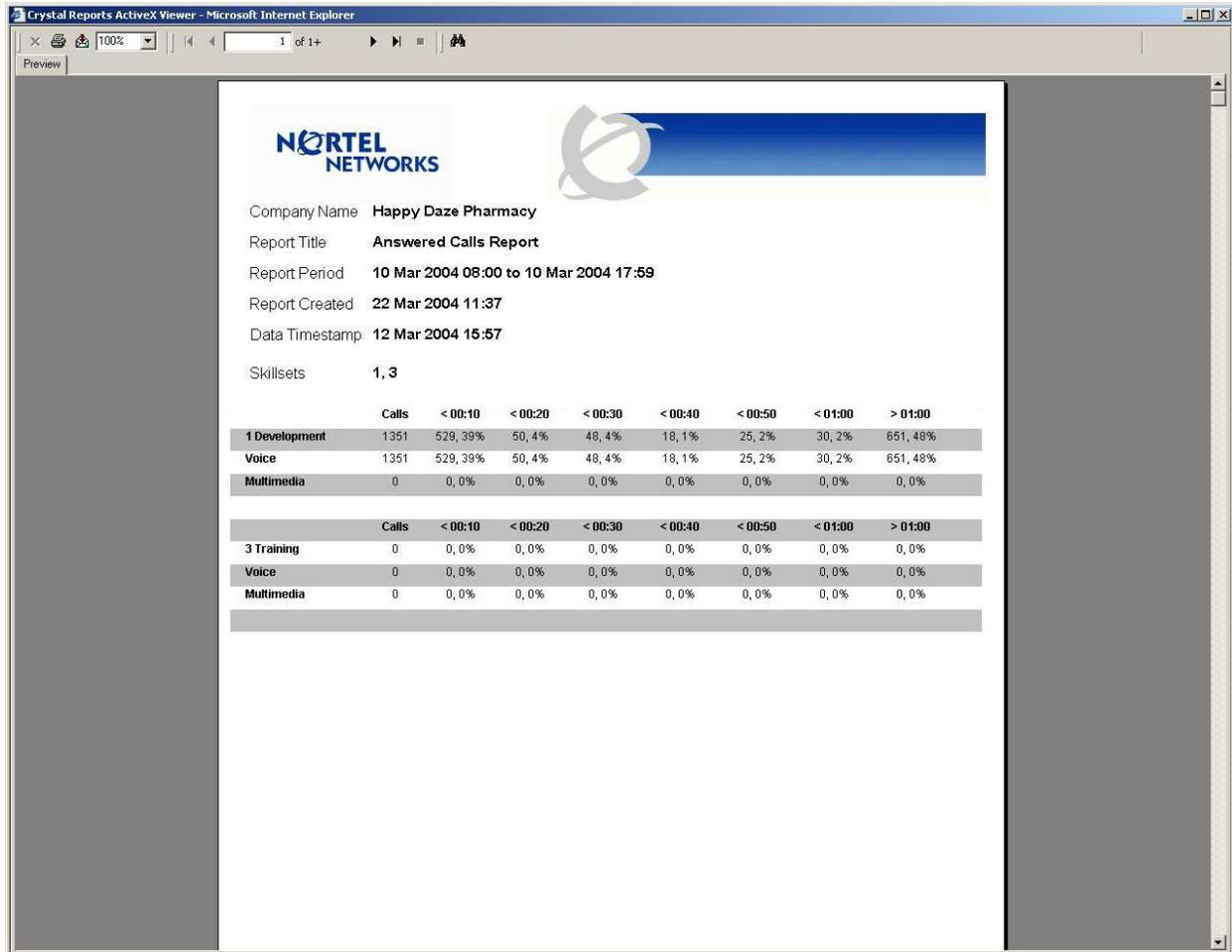


Figure 149 Answered Calls Report (relevé sur les appels ayant obtenu une réponse)

Le relevé sur les appels ayant obtenu une réponse (Answered Calls Report) indique le nombre total d'appels ayant obtenu une réponse pour les niveaux de compétences inclus dans le relevé.

Ce relevé est fondé sur les appels et non sur les transactions d'appel. (Les transactions d'appel sont décrites à la page 136.)

Les appels vocaux (RTPC) et les appels multimédias sont listés séparément et totalisés pour chaque niveau de compétences, ainsi que pour le relevé dans son ensemble. Les valeurs sont présentées sous forme numérique et sous forme de pourcentage.

Ce relevé montre la durée d'attente avant réponse pour les appels Call Center qui ont obtenu une réponse. La répartition est faite selon les valeurs Answer Time Bins (intervalles de réponse) (consultez la page 59).

Six intervalles sont spécifiés, et un septième est automatiquement ajouté à la fin. Ce dernier capte toute valeur supérieure à celle du sixième intervalle.

Dans l'exemple fourni, les intervalles ont été définis en incréments de 10 secondes jusqu'à une minute. Le septième intervalle capte tout appel ayant obtenu une réponse à la suite d'une attente de plus d'une minute.

Le superviseur d'un niveau de compétences peut donc, en s'appuyant sur les valeurs du relevé sur les appels ayant obtenu une réponse, constater la durée d'attente des appels pris par son propre niveau de compétences.

Dans l'exemple fourni, les valeurs élevées qui figurent pour le premier intervalle et le dernier intervalle indiquent que, en règle générale, les demandeurs obtiennent une réponse en 10 secondes ou moins ou ils attendent plus d'une minute. Très peu d'appels n'ayant pas obtenu de réponse dans les 10 premières secondes obtiennent une réponse avant moins d'une minute.

Ce fait résulte probablement de la durée moyenne des appels et du nombre d'appels que doit traiter Call Center.

- La durée moyenne des appels peut être vérifiée dans le relevé Call Average Report (relevé sur les moyennes des appels) (consultez la page 225).

## Relevé sur les appels abandonnés

Company Name **Happy Daze Pharmacy**  
 Report Title **Abandoned Call Report**  
 Report Period **10 Mar 2004 08:00 to 10 Mar 2004 17:59**  
 Report Created **22 Mar 2004 12:21**  
 Data Timestamp **12 Mar 2004 15:57**  
 Skillsets **1, 3**

	Calls	< 00:10	< 00:20	< 00:40	< 01:00	< 01:20	< 01:40	> 01:40
<b>1 Development</b>	238	17, 7%	52, 22%	39, 16%	23, 10%	13, 5%	13, 5%	81, 34%
<b>Voice</b>	238	17, 7%	52, 22%	39, 16%	23, 10%	13, 5%	13, 5%	81, 34%
<b>Multimedia</b>	0	0, 0%	0, 0%	0, 0%	0, 0%	0, 0%	0, 0%	0, 0%
<b>3 Training</b>	0	0, 0%	0, 0%	0, 0%	0, 0%	0, 0%	0, 0%	0, 0%
<b>Voice</b>	0	0, 0%	0, 0%	0, 0%	0, 0%	0, 0%	0, 0%	0, 0%
<b>Multimedia</b>	0	0, 0%	0, 0%	0, 0%	0, 0%	0, 0%	0, 0%	0, 0%

**Figure 150 Abandoned Call Report (relevé sur les appels abandonnés)**

Le relevé sur les appels abandonnés (Abandoned Call Report) indique, pour chaque niveau de compétences inclus dans le relevé, le nombre total d'appels qui ont été abandonnés (interrompus par le demandeur) du fait que le demandeur ne désirait pas attendre plus longtemps.

Les appels vocaux et les appels multimédias sont listés séparément et totalisés pour chaque niveau de compétences, ainsi que pour le relevé dans son ensemble. Les valeurs sont présentées sous forme numérique et sous forme de pourcentage.

Les relevés indiquent la durée d'attente pour les appels avant leur abandon. La répartition est faite selon les valeurs Abandoned Time Bins (intervalles d'abandon) (consultez la page 59).

Six intervalles sont spécifiés, et un septième est automatiquement ajouté à la fin. Ce dernier capte toute valeur supérieure à celle du sixième intervalle.

Dans l'exemple fourni, les intervalles ont été définis en incréments de 10 secondes jusqu'à une minute. Le septième intervalle capte tout appel abandonné à la suite d'une attente de plus d'une minute.

Si vous examinez le relevé, vous remarquerez un profil décroissant entre 10 secondes et une minute, et une valeur élevée pour le septième intervalle.

Ces valeurs suggèrent que les demandeurs pour cette application Call Center en particulier se répartissent en deux catégories principales : ceux qui se rendent compte qu'ils vont être mis en garde et qui raccrochent immédiatement afin de pouvoir rappeler plus tard (c'est-à-dire ceux qui raccrochent dans les 10 premières secondes) et les demandeurs qui sont prêts à attendre longtemps avant d'abandonner (c'est-à-dire ceux qui raccrochent après une minute).

- L'identificateur de certains appels abandonnés peut être contenu dans le relevé Abandoned Calling Line ID Report (relevé sur les données d'identification du demandeur des appels abandonnés) (consultez la page 220).
- Si vous examinez le relevé sur le profil des appels (Call Profile Report) (consultez la page 241), vous pouvez obtenir la répartition des appels abandonnés tout au long de la journée. Ces informations vous permettent de planifier le nombre de préposés nécessaires.

## Relevé sur les données d'identification du demandeur des appels abandonnés

Crystal Reports ActiveX Viewer - Microsoft Internet Explorer

Preview

**NORTEL NETWORKS**

Company Name **Happy Daze Pharmacy**  
 Report Title **Abandoned Calling Line ID**  
 Report Period **10 Mar 2004 08:00 to 10 Mar 2004 17:59**  
 Report Created **20 Mar 2004 12:50**  
 Data Timestamp **12 Mar 2004 15:57**  
 Skillssets **1, 3**

Date	Time	Calling Line Identity	Abandoned Time
10 Mar 2004	08:31	555123321	00:00:01
10 Mar 2004	08:36	L100	00:00:10
10 Mar 2004	08:38	555369963	00:00:05
10 Mar 2004	08:40	L108	00:03:09
10 Mar 2004	08:45	L102	00:00:50
10 Mar 2004	08:49	555789987	00:00:14
10 Mar 2004	08:50	L109	00:01:09
10 Mar 2004	08:50	L109	00:01:09
10 Mar 2004	08:54	555345543	00:00:13
10 Mar 2004	08:55	L109	00:00:07
10 Mar 2004	08:57	L100	00:00:12
10 Mar 2004	09:06	555567765	00:00:45
10 Mar 2004	09:16	L94	00:00:12
10 Mar 2004	09:25	L102	00:00:10
10 Mar 2004	09:26	L108	00:00:21
10 Mar 2004	09:40	L110	00:00:09
10 Mar 2004	09:42	L101	00:00:06
10 Mar 2004	09:44	555890098	00:00:10
10 Mar 2004	09:44	L118	00:01:00
10 Mar 2004	09:46	L100	00:00:12
10 Mar 2004	10:06	L101	00:00:12
10 Mar 2004	10:12	L117	00:00:45
10 Mar 2004	10:13	555246642	00:04:22
10 Mar 2004	10:13	L100	00:00:00

**Figure 151 Abandoned Calling Line ID Report (relevé sur les données d'identification du demandeur des appels abandonnés)**

Le relevé sur les données d'identification du demandeur des appels abandonnés (Abandoned Calling Line ID Report) donne plusieurs éléments d'information relatifs aux appels abandonnés pour les niveaux de compétences inclus dans le relevé.

La date et l'heure auxquelles chaque appel a été abandonné sont indiquées, ainsi que les données d'identification du demandeur (lorsque cette identification est connue) et la durée d'attente du demandeur avant l'abandon de l'appel.

Certains demandeurs ne diffusent pas leur identification de demandeur lors d'un appel. Dans les cas où Reporting for Call Center de Nortel Networks ne peut pas capter les données d'identification du demandeur, il affiche le numéro de la voie ou de la ligne ayant servi pour l'appel d'arrivée.

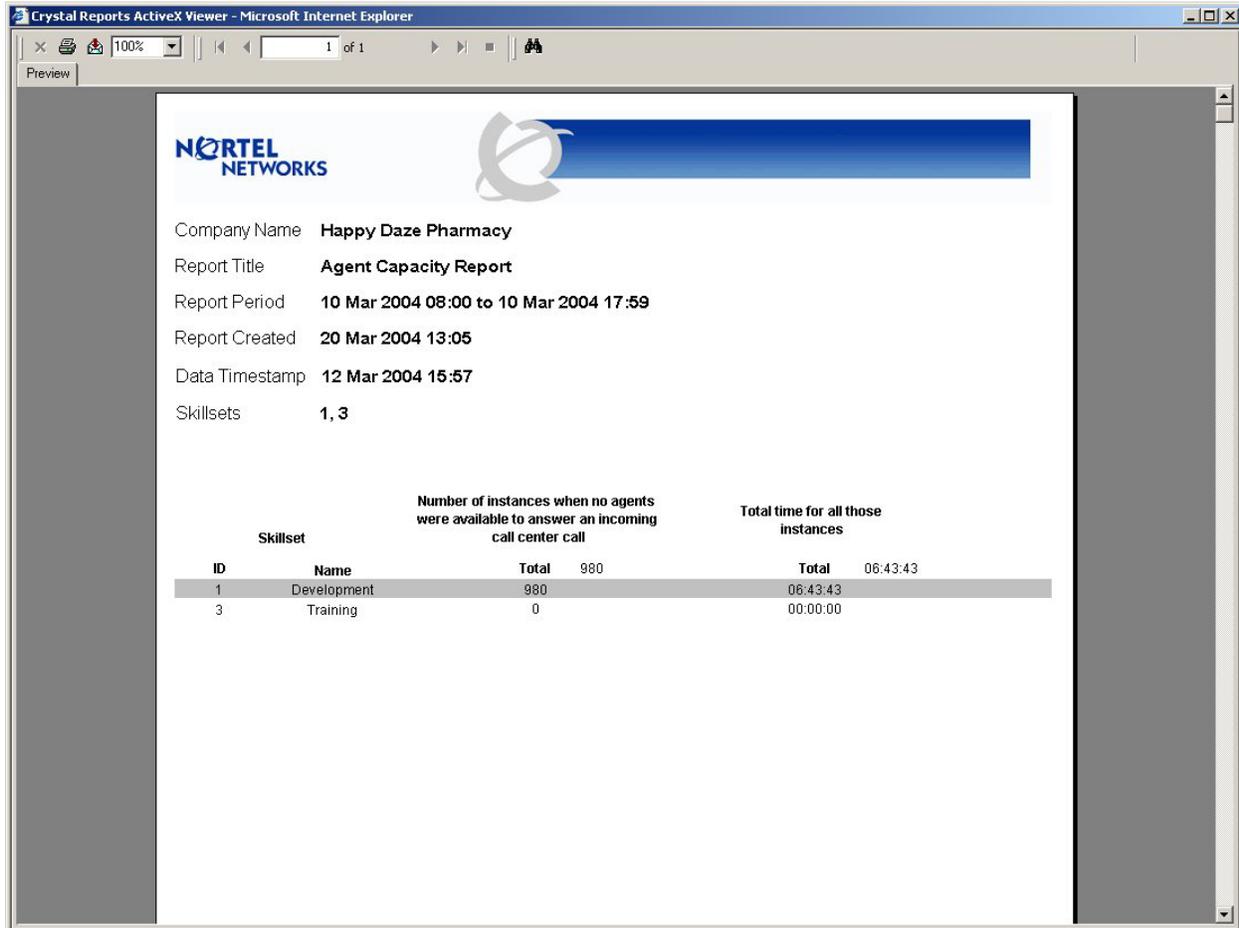
Au besoin, ce relevé peut servir si l'on a une politique de rappel des demandeurs ayant abandonné leur appel à titre de suivi de courtoisie.

Ce suivi peut être fait de façon sélective, de telle sorte que seuls les demandeurs qui ont attendu le plus longtemps avant d'abandonner sont rappelés (puisque'ils étaient les plus déterminés à obtenir une réponse et vos services). Vous pouvez également consulter le relevé pour y rechercher les données d'identification des clients privilégiés ou de classe Or (n'oubliez pas que vous pouvez effectuer une recherche dans les relevés affichés à l'écran, consultez la page 136).

Ce relevé peut aussi servir à déterminer s'il y a une pointe d'appels abandonnés avant et après la fermeture du centre d'appels, ce qui permet d'établir si le centre d'appels doit être doté en personnel pendant plus longtemps, peut-être par un effectif réduit travaillant en rotation. En revanche, vous pouvez rappeler les demandeurs qui ont appelé trop tôt ou trop tard pour les aviser de vos heures de bureau.

Le relevé sur le profil des appels (Call Profile Report) (consultez la page 241) montre également les heures de pointe des appels abandonnés tout au long de la journée, alors que le relevé sur les données d'identification du demandeur des appels abandonnés (Abandoned Calling Line ID Report) peut aussi vous donner l'*identité* des demandeurs.

## Relevé sur la capacité des préposés



**Figure 152 Agent Capacity Report (relevé sur la capacité des préposés)**

Le relevé sur la capacité des préposés (Agent Capacity Report) montre la fréquence et la durée d'utilisation de Call Center au maximum de la capacité des préposés.

Il montre le nombre de fois où il n'y avait pas de préposés disponibles pour prendre un appel (parce qu'ils avaient reçu un autre appel, qu'ils faisaient un appel de départ, qu'ils étaient à l'état Not Ready (pas libre), etc.). Le relevé donne également la durée totale de toutes ces périodes. En d'autres termes, le relevé présente en détail le nombre et la durée des moments où tous les préposés étaient simultanément dans une situation qui les empêchait de répondre à un appel d'arrivée Call Center.

Le relevé sur la capacité des préposés (Agent Capacity Report) ne compte pas les cas où il n'y avait aucun préposé en session; il ne couvre que les périodes où il y avait des préposés en poste.

Veillez noter que si le relevé inclut plus d'un niveau de compétences, les totaux représentent la durée cumulative des périodes au cours desquelles tous les préposés étaient indisponibles, pour l'ensemble des niveaux de compétences.

Ces résultats ne sont pas identiques à ceux obtenus à la suite d'une addition de toutes les valeurs pour tous les niveaux de compétences. Le total qui figure dans le relevé montre le nombre de cas où l'utilisation de la capacité maximale d'un niveau de compétences en particulier chevauchait l'utilisation de la capacité maximale de tous les autres niveaux.

Par exemple, la section suivante d'un relevé traite de deux niveaux de compétences :

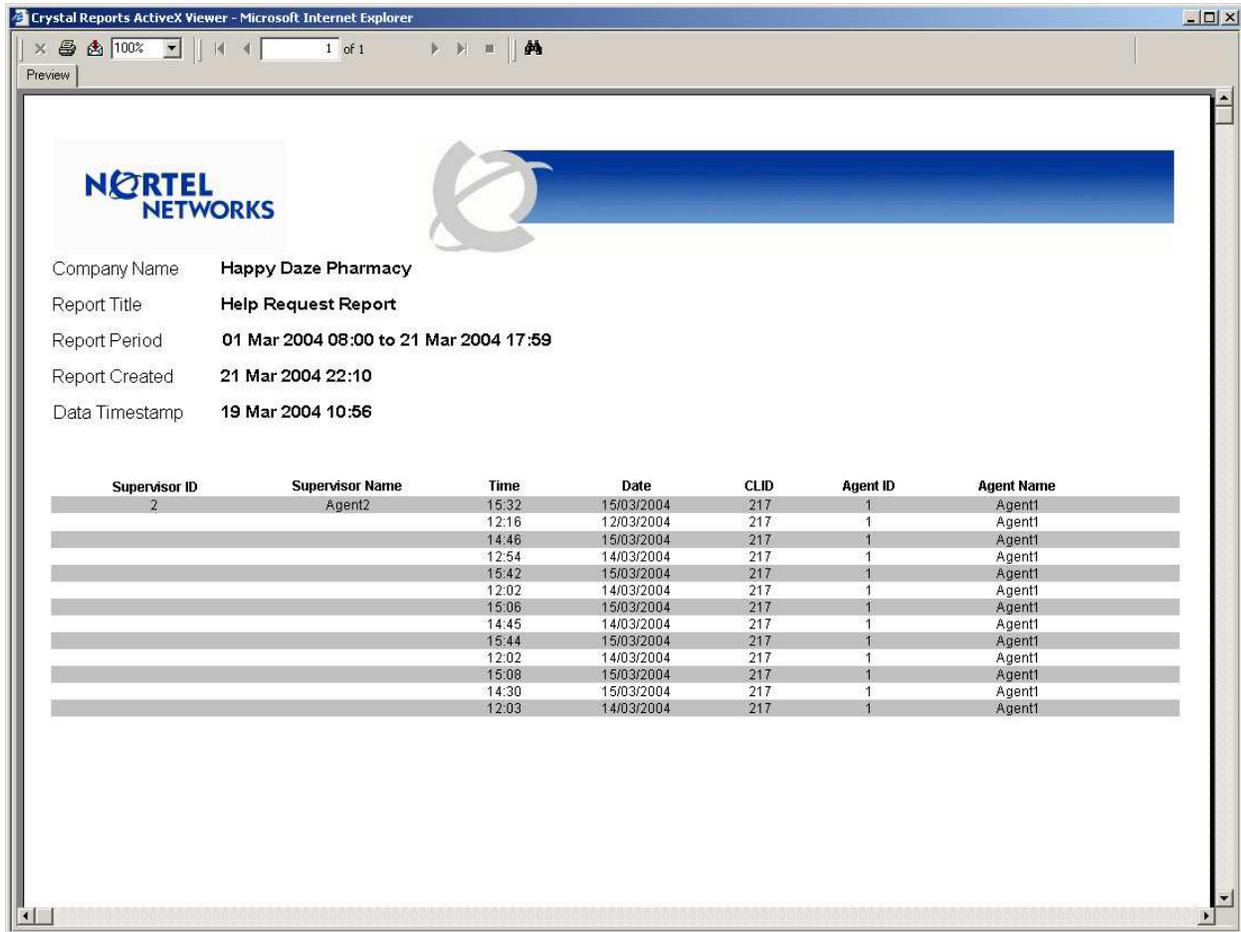
ID	Name (nom)	Number of instances when no agents were available to answer an incoming call center call (nombre de fois où aucun préposé n'était disponible pour répondre à un appel d'arrivée Call Center)		Total time for all these instances (durée totale de tous ces moments)	
		Total		Total	
		Total	7	Total	05:43
1	Développement		30		41:28
3	Formation		15		22:37

Ces données indiquent qu'à 30 occasions aucun préposé du niveau de compétences Développement n'était disponible pour les nouveaux appels et que la durée totale de ces trente périodes était de 41 minutes et 28 secondes.

De même, tous les préposés du niveau de compétences Formation étaient simultanément occupés en 15 occasions, pour un total de 22 minutes et 37 secondes.

Les totaux indiquent cependant qu'en seulement 7 occasions, d'une durée totale de 5 minutes et 43 secondes, les préposés des niveaux de compétences Développement et Formation étaient *tous occupés en même temps*.

## Relevé sur les demandes d'aide



Crystal Reports ActiveX Viewer - Microsoft Internet Explorer

Preview

**NORTEL NETWORKS**

Company Name: **Happy Daze Pharmacy**

Report Title: **Help Request Report**

Report Period: **01 Mar 2004 08:00 to 21 Mar 2004 17:59**

Report Created: **21 Mar 2004 22:10**

Data Timestamp: **19 Mar 2004 10:56**

Supervisor ID	Supervisor Name	Time	Date	CLID	Agent ID	Agent Name
2	Agent2	15:32	15/03/2004	217	1	Agent1
		12:16	12/03/2004	217	1	Agent1
		14:46	15/03/2004	217	1	Agent1
		12:54	14/03/2004	217	1	Agent1
		15:42	15/03/2004	217	1	Agent1
		12:02	14/03/2004	217	1	Agent1
		15:06	15/03/2004	217	1	Agent1
		14:45	14/03/2004	217	1	Agent1
		15:44	15/03/2004	217	1	Agent1
		12:02	14/03/2004	217	1	Agent1
		15:08	15/03/2004	217	1	Agent1
		14:30	15/03/2004	217	1	Agent1
		12:03	14/03/2004	217	1	Agent1

**Figure 153 Help Request Report (relevé sur les demandes d'aide)**

La fonction Aide du superviseur de Call Center est prévue pour les situations d'urgence où un préposé traite un appel et où il veut obtenir l'aide d'un superviseur à l'insu du demandeur. Elle n'est pas prévue pour les consultations de routine ou pour les situations où un préposé n'est pas en train de traiter un appel Call Center.

Cependant, il est fort probable que les nouveaux préposés Call Center seront enclins à utiliser cette fonction plus souvent durant de leur période de familiarisation. Ce relevé peut donc servir à surveiller les progrès des nouveaux préposés qui, au fil du temps, devraient faire de moins en moins de demandes d'aide.

Il peut également servir à déterminer si un client en particulier a des besoins complexes ou difficiles à satisfaire.

Du fait que les données d'identification du demandeur (quand elles sont connues) sont affichées pour chaque demande d'aide, il est facile de repérer tout client «difficile». Lorsqu'un grand nombre de préposés font des demandes d'aide relativement à un demandeur en particulier, vous pouvez éventuellement décider de dire à tous les préposés de transférer ce client au superviseur dès qu'ils ont répondu à l'appel.

Lorsque les données d'identification du demandeur ne sont pas affichées, c'est le numéro de la ligne qui l'est.

## Relevé sur les moyennes des appels

Crystal Reports ActiveX Viewer - Microsoft Internet Explorer

100% 1 of 1

Preview

**NORTEL NETWORKS**

Company Name **Happy Daze Pharmacy**  
 Report Title **Call Average Report**  
 Report Period **10 Mar 2004 08:00 to 10 Mar 2004 17:59**  
 Report Created **20 Mar 2004 13:06**  
 Data Timestamp **12 Mar 2004 15:57**  
 Skillsets **1, 3**

		Call Center Call Transactions Average Time to Answer		Call Center Call Transactions Average Time to Abandon		Call Center Call Transactions Average Incoming duration
Total	1351	00:00:43	238	00:00:26	1377	00:02:49
Voice	1351	00:00:43	238	00:00:26	1377	00:02:49
Multimedia	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
<b>1 Development</b>	1351	00:00:43	238	00:00:26	1377	00:02:49
Voice	1351	00:00:43	238	00:00:26	1377	00:02:49
Multimedia	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
<b>3 Training</b>	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
Voice	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
Multimedia	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00

**Figure 154 Call Average Report (relevé sur les moyennes des appels)**

Vous pouvez utiliser ce relevé pour définir des paramètres appropriés pour le signal principal, le signal secondaire ou les alertes d'afficheur mural en examinant les valeurs des paramètres Average Time to Answer (délai moyen de réponse) et Average Time to Abandon (délai moyen d'abandon).

Ce relevé montre que le délai moyen d'abandon est plus court que le délai moyen de réponse. Dans un tel cas, il est donc approprié d'établir des alertes d'afficheur mural lorsqu'un appel a été en attente pendant (disons) 1 cinq secondes dans la file d'attente du niveau de compétences, de façon à alerter les préposés qu'un appel dans la file d'attente du niveau de compétences approche de la «durée critique», qui est de 26 secondes dans le cas de ce centre d'appels.

Vous pouvez également utiliser ce relevé pour déterminer la durée moyenne des appels d'arrivée. Vous pouvez ensuite utiliser cette valeur pour établir une alerte de préposé adéquate pour les appels d'arrivée, de telle sorte que le préposé qui traite un appel durant plus longtemps que la moyenne soit mis en surbrillance dans l'écran Real Time (temps réel) Agent Details (détails des préposés). La durée moyenne des appels d'arrivée peut également servir à établir des comparaisons avec les valeurs du relevé sur les moyennes des préposés (Agent Average Report) (consultez la page 208).

## Relevé sur les moyennes des préposés

Crystal Reports ActiveX Viewer - Microsoft Internet Explorer

100% 1 of 2

Preview

**NORTEL NETWORKS**

Company Name **Happy Daze Pharmacy**  
 Report Title **Agent Average Report**  
 Report Period **10 Mar 2004 08:00 to 10 Mar 2004 17:59**  
 Report Created **20 Mar 2004 13:07**  
 Data Timestamp **12 Mar 2004 15:57**  
 Skillsets **1**

	Transactions	Call Center Call Incoming Duration	Average Outgoing Calls Duration	Average Break Time Duration
1 Development	967	00:02:34	86	00:02:16
Voice	967	00:02:34	86	00:02:16
Multimedia	0	0		
Alison	50	00:02:46	0	0
Voice	50	00:02:46	0	0
Multimedia	0	0		
Brenda	30	00:03:28	0	0
Voice	30	00:03:28	0	0
Multimedia	0	0		
Carol	91	00:02:31	2	00:00:29
Voice	91	00:02:31	2	00:00:29
Multimedia	0	0		
Della	85	00:02:57	6	00:05:27
Voice	85	00:02:57	6	00:05:27
Multimedia	0	0		

**Figure 155 Agent Average Report (relevé sur les moyennes des préposés)**

Le relevé Agent Average Report (relevé sur les moyennes des préposés) vous permet de comparer les activités de vos préposés.

La durée moyenne des transactions d'appels d'arrivée est indiquée pour chaque préposé. Notez que ce relevé traite les transactions d'appels d'arrivée, et non seulement les appels d'arrivée directs et indirects (consultez la page 136).

Le fait qu'un préposé prend en moyenne beaucoup plus de temps pour traiter ses appels d'arrivée que les autres préposés peut avoir plusieurs explications.

Il se peut qu'il éprouve certaines difficultés et ait besoin d'une formation supplémentaire. Une autre possibilité est que ce préposé est meilleur que les autres pour traiter certains types d'appels difficiles ou complexes, et que les autres préposés lui transfèrent ce type d'appel du fait qu'il commence à être connu en tant qu'«expert» en la matière. Ou bien il porte tout simplement une plus grande attention à ses demandeurs.

Lorsqu'un préposé prend beaucoup moins de temps que les autres pour traiter ses appels d'arrivée, il se peut qu'il soit tout simplement plus rapide, qu'il porte moins attention aux demandeurs, ou qu'il transfère ses appels vers d'autres afin qu'ils les traitent.

La durée moyenne des pauses vous permet d'identifier les préposés qui prennent toute la pause et ceux qui ne le font pas. Lorsque certains préposés prennent une pause moyenne de 30 secondes alors que tous les autres prennent 1 cinq secondes, il est possible de réduire à 20 secondes la pause pour tout le monde puis, après une période d'adaptation, de la faire passer à 1 cinq secondes.

	<p>Notez que si vous demandez ce relevé pour le niveau de compétences 1, par exemple, vous obtenez un relevé énumérant tous les préposés qui étaient en session pour ce niveau de compétences, y compris les préposés appartenant à plusieurs niveaux de compétences. Ce relevé montre en outre toutes les activités de ces préposés, peu importe le niveau de compétences de l'appel traité.</p> <p>Si ce n'était pas le cas et que le relevé était limité à l'activité des préposés uniquement pour le niveau de compétences demandé, il vous faudrait exécuter ce même relevé pour chaque niveau de compétences attribué aux préposés à plusieurs niveaux de compétences en session, pour avoir une vue d'ensemble de leurs activités.</p>
---	---

## Relevé sur les profils des préposés

Crystal Reports ActiveX Viewer - Microsoft Internet Explorer

Preview

**NORTEL NETWORKS**

Company Name **Happy Daze Pharmacy**  
 Report Title **Agent Profile Report**  
 Report Period **10 Mar 2004 08:00 to 10 Mar 2004 17:59**  
 Report Created **20 Mar 2004 14:29**  
 Data Timestamp **12 Mar 2004 15:57**  
 Skillsets **1**

	Logged in Time	Available Time	Not Ready Time	Break Time	Answered Incoming Call Center	Incoming Time	Outgoing Calls	Outgoing Time
<b>1 Alison</b>								
08:50 - 10:19 (10 Mar)	01:28:19	00:07:09	00:20:45	00:04:47	19	00:51:22	0	00:00:00
11:05 - 16:00 (10 Mar)	04:55:30	00:06:49	03:12:18	00:07:39	31	01:27:21	0	00:00:00
<b>2 Brenda</b>								
08:46 - 10:19 (10 Mar)	01:32:35	00:01:59	00:55:20	00:10:31	7	00:32:40	0	00:00:00
11:20 - 16:01 (10 Mar)	04:40:35	00:08:13	03:03:07	00:05:42	23	01:11:26	0	00:00:00
<b>3 Carol</b>								
08:57 - 10:19 (10 Mar)	01:21:15	00:04:57	00:19:09	00:04:15	17	00:51:21	0	00:00:00
10:57 - 16:02 (10 Mar)	05:05:12	00:10:56	01:41:28	00:17:44	71	02:49:38	2	00:00:58
16:28 - 16:52 (10 Mar)	00:23:38	00:00:04	00:14:46	00:00:45	3	00:07:36	0	00:00:00
<b>4 Delia</b>								
09:11 - 10:19 (10 Mar)	01:07:26	00:04:00	00:13:23	00:08:32	17	00:37:10	1	00:00:43
10:58 - 16:00 (10 Mar)	05:01:53	00:09:05	01:26:35	00:12:17	55	03:03:10	3	00:21:12

**Figure 156 Agent Profile Report (relevé sur les profils des préposés)**

Ce relevé donne les valeurs et les durées réelles (et non pas les moyennes) pour les diverses activités exécutées par les préposés, pour chaque session de la période visée par le relevé.

Le relevé ci-dessus montre que Alison a ouvert une session qui a duré 1 heure 28 minutes le matin et une autre qui a duré 4 heures 55 minutes l'après-midi. Pour chaque session ouverte, la durée totale est décomposée en états Available (disponible), Not Ready (pas libre) et Break Time (pause), ainsi qu'en durée des appels d'arrivée et en durée des appels de départ. Le nombre d'appels de départ et entrants est également présenté.

Nous pouvons voir dans l'exemple que Alison a traité 50 appels d'arrivée (19 le matin et 31 l'après-midi). Pour ce faire, elle a pris un total de 2 heures 18 minutes et 43 secondes. Ce nombre de 50 concorde avec le 50 qui figure dans le relevé sur les moyennes des préposés (Agent Average Report) (consultez la page 208), dans lequel nous pouvons constater que pour chacun de ces 50 appels, Alison a passé en moyenne 2 minutes 46 secondes à parler au demandeur.

	<p>Notez que si vous demandez ce relevé pour le niveau de compétences 1, par exemple, vous obtenez un relevé énumérant tous les préposés qui étaient en session pour ce niveau de compétences, y compris les préposés appartenant à plusieurs niveaux de compétences. Ce relevé montre en outre toutes les activités de ces préposés, peu importe le niveau de compétences de l'appel traité.</p> <p>Si ce n'était pas le cas et que le relevé était limité à l'activité des préposés uniquement pour le niveau de compétences demandé, il vous faudrait exécuter ce même relevé pour chaque niveau de compétences attribué aux préposés à plusieurs niveaux de compétences en session pour avoir une vue d'ensemble de leurs activités.</p>
---	--

## Relevé sur l'activité des préposés

Crystal Reports ActiveX Viewer - Microsoft Internet Explorer

Preview

100%

1 of 1

**NORTEL NETWORKS**

Company Name: **Happy Daze Drug Store**  
 Report Title: **Agent Activity Report**  
 Report Period: **19 Mar 2004 08:00 to 19 Mar 2004 17:59**  
 Report Created: **21 Mar 2004 20:15**  
 Data Timestamp: **21 Mar 2004 20:08**  
 Skillsets: **1, 2**

	Logged in Time	Incoming Call Center Time	Incoming Non-Call Center Time	Outgoing Call Time	Break Time	Not Ready Time	Supervisory Monitoring Time	Internal Call Time
Total	1:12:10.32	01:04:42	01:12:13	01:42:05	02:46:29	15:04:22	00:00:00	00:25:16
1 Admin								
1 Alison	08:53:21	00:32:07	00:11:33	00:26:27	00:01:05	00:55:40	00:00:00	00:07:46
1 Admin								
9 Debbie	09:09:43	00:00:45	00:38:23	00:45:40	00:00:10	04:41:54	00:00:00	00:06:35
2 Support								
5 Stuart	09:05:07	00:21:04	00:22:09	00:12:06	00:00:05	04:53:49	00:00:00	00:07:57
2 Support								
15 Craig	09:02:21	00:10:46	00:00:08	00:17:52	02:45:09	04:32:59	00:00:00	00:02:58

**Figure 157 Agent Activity Report (relevé sur l'activité des préposés)**

Ce relevé montre les durées d'une gamme d'activités effectuées par les préposés durant la période visée par le relevé. (Cette liste d'activités diffère de celle qui figure dans le relevé sur les profils des préposés [Agent Profile Report]; consultez la page 229.)



Notez que si vous demandez ce relevé pour le niveau de compétences 1, par exemple, vous obtenez un relevé énumérant tous les préposés qui étaient en session pour ce niveau de compétences, y compris les préposés appartenant à plusieurs niveaux de compétences. Ce relevé montre en outre toutes les activités de ces préposés, peu importe le niveau de compétences de l'appel traité.

Si ce n'était pas le cas et que le relevé était limité à l'activité des préposés uniquement pour le niveau de compétences demandé, il vous faudrait exécuter ce même relevé pour chaque niveau de compétences attribué aux préposés à plusieurs niveaux de compétences en session pour avoir une vue d'ensemble de leurs activités.

## Relevé sur la vérification des préposés

Crystal Reports ActiveX Viewer - Microsoft Internet Explorer

Preview

**NORTEL NETWORKS**

Company Name **Happy Daze Pharmacy**  
 Report Title **Agent Audit Report**  
 Report Period **10 Mar 2004 08:00 to 10 Mar 2004 17:59**  
 Report Created **20 Mar 2004 14:50**  
 Data Timestamp **12 Mar 2004 15:57**  
 Skillsets **1**

Agent ID	Agent Name	Activity	Activity Duration
1	Allison		
		<b>Time and Date</b>	
		10 Mar 2004 08:50:51	Available time 00:00:01
		10 Mar 2004 08:50:53	Not Ready 00:07:41
		10 Mar 2004 08:58:34	Available time 00:00:01
		10 Mar 2004 08:58:37	Incoming Call 00:00:51
		10 Mar 2004 08:59:28	Break Time 00:00:15
		10 Mar 2004 08:59:43	Available time 00:00:52
		10 Mar 2004 09:00:38	Break Time 00:00:15
		10 Mar 2004 09:00:38	Incoming Call 00:00:01
		10 Mar 2004 09:00:53	Available time 00:00:20
		10 Mar 2004 09:01:17	Incoming Call 00:05:08
		10 Mar 2004 09:06:25	Break Time 00:00:15
		10 Mar 2004 09:06:40	Available time 00:00:01
		10 Mar 2004 09:06:41	Not Ready 00:01:05
		10 Mar 2004 09:07:46	Available time 00:00:01
		10 Mar 2004 09:07:50	Incoming Call 00:03:42
		10 Mar 2004 09:11:32	Break Time 00:00:15
		10 Mar 2004 09:11:47	Available time 00:00:48
		10 Mar 2004 09:12:38	Incoming Call 00:03:45
		10 Mar 2004 09:16:23	Break Time 00:00:15

**Figure 158 Agent Audit Report (relevé sur la vérification des préposés)**

Ce relevé fournit une répartition détaillée des diverses activités d'un préposé durant la période visée par le relevé.

Notez que si le préposé appartient à plusieurs niveaux de compétences, toutes ses activités sont incluses pour tous les niveaux de compétences pour lesquels il était en session durant la période visée par le relevé.

Veillez également noter que, du fait que ce relevé est très détaillé, il peut devenir TRÈS volumineux TRÈS rapidement. Il convient tout particulièrement à un examen détaillé à l'écran de brèves périodes d'activité d'un préposé en particulier.

## Relevé sur les codes d'activité par niveau de compétences

Crystal Reports ActiveX Viewer - Microsoft Internet Explorer

Preview

**NORTEL NETWORKS**

Company Name **Happy Daze Pharmacy**  
 Report Title **Activity Code Report By Skillset**  
 Report Period **10 Mar 2004 08:00 to 10 Mar 2004 17:59**  
 Report Created **20 Mar 2004 14:53**  
 Data Timestamp **12 Mar 2004 15:57**  
 Skillsets **1, 3**

Activity Code	Skillset	Activity Time	Number of Pegs	Average Time
<b>4 Account Ory</b>		01:08:28	38	00:01:48
	1 Development	01:08:28	38	00:01:48
<b>10 Catalog Rqst</b>		01:13:26	55	00:01:20
	1 Development	01:13:26	55	00:01:20
<b>7 Credit Appl</b>		00:40:39	28	00:01:27
	1 Development	00:40:39	28	00:01:27
<b>8 Credit Chk</b>		00:27:24	9	00:03:03
	1 Development	00:27:24	9	00:03:03
<b>9 Credit Stop</b>		00:26:59	13	00:02:05
	1 Development	00:26:59	13	00:02:05
<b>13 Engineer</b>		00:07:29	6	00:01:15
	1 Development	00:07:29	6	00:01:15
<b>14 Engineer Ftt</b>		01:29:01	33	00:02:42
	1 Development	01:29:01	33	00:02:42

**Figure 159 Activity Code Report (relevé sur les codes d'activité)**

Ce relevé montre les codes d'activité qui ont été entrés pour les appels de chaque niveau de compétences inclus dans le relevé.

Le relevé présente, pour chaque niveau de compétences, les codes d'activité par ordre alphabétique, ainsi que la durée moyenne des appels, le nombre de prises et la durée cumulative réelle de tous les appels associés à chaque code d'activité.

Les codes d'activité peuvent vous fournir divers renseignements. Si un code d'activité, par exemple, représente chaque magazine ou publication dans lesquels figuraient des publicités, et que le préposé demande à chaque demandeur de dire où il a vu la publicité en cause, il est facile de déterminer quelles publications ont été les instruments les plus efficaces pour vos publicités.

Les codes d'activité peuvent aussi servir à identifier divers types d'appels. Par exemple, vous pouvez attribuer, pour votre service de dépannage, divers codes d'activité correspondant aux produits pour lesquels vos préposés offrent du soutien. Vous pouvez alors facilement identifier les produits qui génèrent le plus d'appels, ou encore les produits qui engendrent les durées d'appel les plus longues.

Vous pouvez aussi utiliser les codes d'activité pour catégoriser les activités d'un préposé à la suite d'un appel, en créant notamment des codes d'activité correspondant à l'expédition d'une lettre pour une demande de compte de crédit, à l'envoi postal d'un catalogue, etc.

## Relevé sur les codes d'activité par préposé

Activity Code	Agent	Activity Time	Number of Pegs	Average Time
<b>4 Account Qry</b>				
	1 Alison	00:02:18	2	
	4 Della	00:10:23	7	
	5 Erica	00:02:12	2	
	6 Faith	00:02:40	2	
	8 Greta	00:19:22	7	
	9 Gloria	00:00:35	2	
	10 Hilary	00:00:36	2	
	13 Kathy	00:07:45	3	
	14 Liza	00:05:49	3	
	16 Nora	00:10:29	4	
	17 Olga	00:01:20	2	
	19 Rita	00:04:59	2	
<b>10 Catalog Rqst</b>				
	1 Alison	00:19:13	6	
	5 Erica	00:02:39	3	
	6 Faith	00:09:03	5	
	8 Greta	00:02:22	6	

**Figure 160 Activity Code Report by Agent (relevé sur les codes d'activité par préposé)**

Ce relevé montre les préposés qui ont entré chacun des codes d'activité relatifs aux appels durant la période visée par le relevé.

Le relevé montre, pour chaque code d'activité, les préposés qui ont entré ce code, ainsi que la durée moyenne des appels, le nombre de prises que chaque préposé a entré, ainsi que la durée cumulative de tous les appels associés à chaque code d'activité, par préposé.

Vous pouvez ainsi identifier rapidement et facilement les préposés qui ont traité certains appels en particulier, ou qui ont exécuté certaines activités relatives aux appels, comme une recherche de cote de solvabilité ou une demande d'envoi de catalogue.

Les codes d'activité peuvent vous fournir divers renseignements. Si un code d'activité, par exemple, représente chaque magazine ou publication dans lesquels figuraient des publicités, et que le préposé demande à chaque demandeur de dire où il a vu la publicité en cause, il est facile de déterminer quelles publications ont été les instruments les plus efficaces pour vos publicités.

Les codes d'activité peuvent aussi servir à identifier divers types d'appels. Par exemple, vous pouvez attribuer, pour votre service de dépannage, divers codes d'activité correspondant aux produits pour lesquels vos préposés offrent du soutien. Vous pouvez alors facilement identifier les produits qui génèrent le plus d'appels, ou encore les produits qui engendrent les durées d'appel les plus longues.

Vous pouvez aussi utiliser les codes d'activité pour catégoriser les activités d'un préposé à la suite d'un appel, en créant notamment des codes d'activité correspondant à l'expédition d'une lettre pour une demande de compte de crédit, à l'envoi postal d'un catalogue, etc.

## Relevé sur les codes d'activité par nombre de prises

Crystal Reports ActiveX Viewer - Microsoft Internet Explorer

Preview

**NORTEL NETWORKS**

Company Name **Happy Daze Pharmacy**

Report Title **Activity Code Report By # Of Pegs**

Report Period **01 Mar 2004 08:00 to 21 Mar 2004 17:59**

Report Created **21 Mar 2004 20:54**

Data Timestamp **19 Mar 2004 10:56**

Skillssets **1, 3**

Agent	Activity	Activity Time	Number of Pegs	Average Time
<b>1 Agent1 Total</b>		00:21:56	62	00:00:21
	Selling	00:00:50	8	00:00:06
	Support	00:00:49	10	00:00:05
	Fishing	00:00:29	6	00:00:05
	Climbing	00:00:14	5	00:00:03
	HELD CALL ABND	00:00:10	2	00:00:05
	NO PEG	00:19:24	31	00:00:38
<b>2 Agent2 Total</b>		00:04:31	13	00:00:21
	Selling	00:01:06	3	00:00:22
	HELD CALL ABND	00:00:29	1	00:00:29
	NO PEG	00:02:56	9	00:00:20
<b>3 Agent3 Total</b>		00:01:27	6	00:00:14
	Selling	00:00:02	1	00:00:02
	Fishing	00:00:17	1	00:00:17
	NO PEG	00:01:08	4	00:00:17
<b>4 Agent4 Total</b>		00:03:22	2	00:01:41
	Selling	00:01:41	1	00:01:41
	NO PEG	00:01:41	1	00:01:41

**Figure 161 Activity Code Report by Number of Pegs (relevé sur les codes d'activité par nombre de prises)**

Ce relevé montre les codes d'activité qui ont été entrés pour les appels de chaque niveau de compétences inclus dans le relevé.

Le relevé montre, pour chaque préposé, les codes d'activité qu'il a entrés, en ordre décroissant d'utilisation, ainsi que la durée moyenne des appels, le nombre de prises entrés et la durée cumulative de tous les appels associés à chaque code d'activité.

Vous pouvez ainsi identifier rapidement et facilement les activités ou les types d'appel ayant nécessité le plus de temps ou étant survenus le plus souvent pour chaque préposé (ce qui n'est pas forcément la même chose).

Les codes d'activité peuvent vous fournir divers renseignements. Si un code d'activité, par exemple, représente chaque magazine ou publication dans lesquels figuraient des publicités, et que le préposé demande à chaque demandeur de dire où il a vu la publicité en cause, il est facile de déterminer quelles publications ont été les instruments les plus efficaces pour vos publicités.

Les codes d'activité peuvent aussi servir à identifier divers types d'appels. Par exemple, vous pouvez attribuer, pour votre service de dépannage, divers codes d'activité correspondant aux produits pour lesquels vos préposés offrent du soutien. Vous pouvez alors facilement identifier les produits qui génèrent le plus d'appels, ou encore les produits qui engendrent les durées d'appel les plus longues.

Vous pouvez aussi utiliser les codes d'activité pour catégoriser les activités d'un préposé à la suite d'un appel, en créant notamment des codes d'activité correspondant à l'expédition d'une lettre pour une demande de compte de crédit, à l'envoi postal d'un catalogue, etc.

## Relevé sommaire

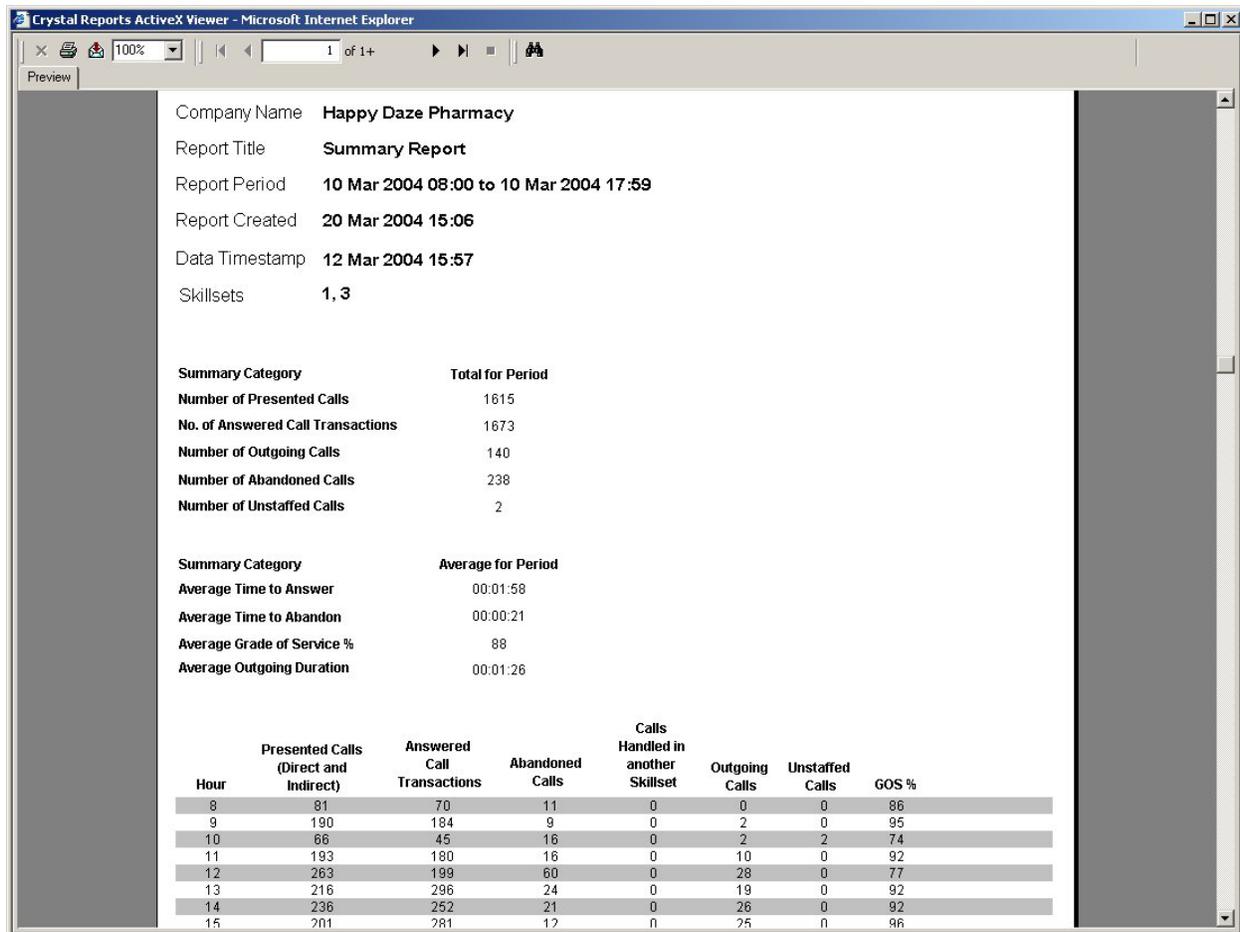
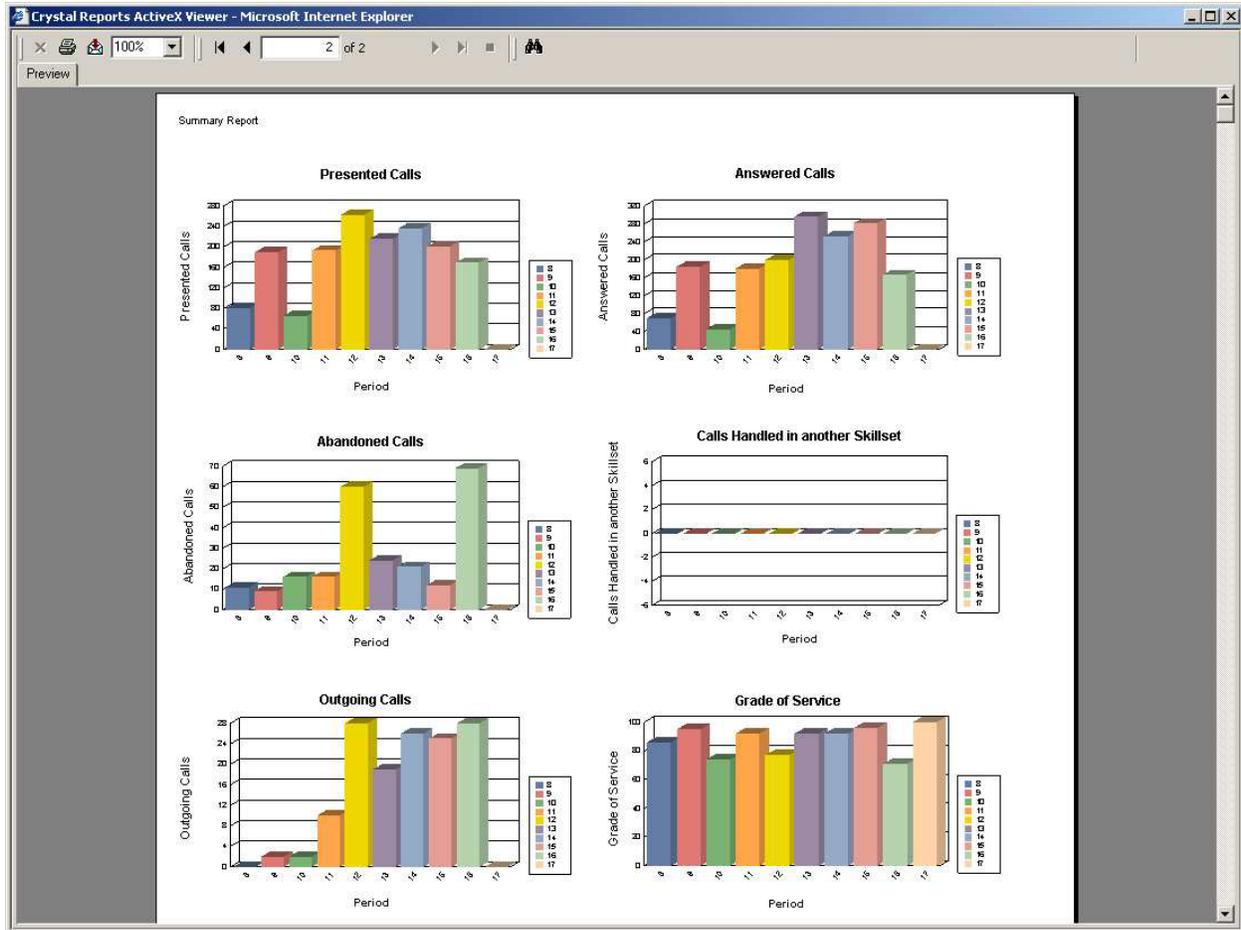


Figure 162 Summary Report (relevé sommaire)

Le relevé sommaire (Summary Report) constitue un compte rendu bref et unique sur le rendement et les activités des divers niveaux de compétences inclus dans le relevé.

Le relevé inclut un tableau contenant des valeurs totales et un autre contenant des valeurs moyennes, qui précèdent un profil de la période visée par le relevé. Le relevé montre, pour chaque élément du profil, le nombre d'appels d'arrivée, d'appels ayant obtenu une réponse, d'appels abandonnés, d'appels traités par un autre niveau de compétences, d'appels de départ et d'appels sans personnel disponible, ainsi que la qualité du service exprimée en pourcentage.

Le relevé sommaire comprend six graphiques, montrés ci-dessous.



**Figure 163 Graphiques du relevé sommaire**

Chaque graphique est constitué d'un diagramme à bâtons qui couvre la période visée par le relevé.

Ceci permet la mise en évidence de certaines corrélations, qui peuvent être explorées à l'aide d'autres relevés plus détaillés.

Ce relevé indique ainsi qu'il pourrait être bon de trouver la raison pour laquelle les deux plus grands nombres d'appels de départ coïncident dans le temps avec les deux plus grands nombres d'appels abandonnés.

Présenter les données de cette façon permet de déceler facilement de telles anomalies, et le superviseur peut alors enquêter sur la question.

## Relevé sur le profil des appels

Crystal Reports ActiveX Viewer - Microsoft Internet Explorer

Preview

**NORTEL NETWORKS**

Company Name: **Happy Daze Pharmacy**  
 Report Title: **Call Profile Report**  
 Report Period: **10 Mar 2004 08:00 to 10 Mar 2004 17:59**  
 Report Created: **20 Mar 2004 15:07**  
 Data Timestamp: **12 Mar 2004 15:57**  
 Skillssets: **1, 3**

	Presented Call Center Calls	Number Answered	Number Abandoned	Answered By Agents	Answered By VoiceMail	Answered By Operator	Answered By Overflow Agent	Answered By Non-Agent	Calls Handled in Another Skillset	GOS %
<b>Report Time Periods</b>										
1 Development	1,615	1,377	238	1,371	0	0	0	6	0	85
<b>08:00 (10 Mar)</b>	81	70	11	70	0	0	0	0	0	86
Voice	81	70	11	70	0	0	0	0	0	86
Multimedia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>09:00 (10 Mar)</b>	190	184	9	184	0	0	0	0	0	95
Voice	190	184	9	184	0	0	0	0	0	95
Multimedia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>10:00 (10 Mar)</b>	66	43	16	43	0	0	0	0	0	73
Voice	66	43	16	43	0	0	0	0	0	73
Multimedia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>11:00 (10 Mar)</b>	208	198	16	197	0	0	0	1	0	93

Figure 164 Call Profile Report (relevé sur le profil des appels)

Ce relevé fournit un profil de la période visée et il inclut le nombre d'appels reçus pour chaque niveau de compétences inclus dans le relevé, le nombre d'appels ayant obtenu une réponse, le nombre d'appels abandonnés, ainsi que le nombre d'appels ayant obtenu une réponse d'un préposé, de la messagerie vocale, d'un téléphoniste, d'un préposé au débordement, d'une personne autre qu'un préposé ou d'un préposé d'un autre niveau de compétences. Il présente aussi la qualité du service exprimée sous forme de pourcentage.

Vous pouvez utiliser ce relevé pour examiner le nombre d'appels constituant le profil du relevé et voir la façon dont ils ont été traités. Combien d'appels sont arrivés au cours des intervalles de temps du relevé? Ont-ils obtenu une réponse et, si oui, d'où est venue cette réponse, des préposés du niveau de compétences ou d'un autre intervenant? Vous pouvez obtenir des réponses à ces questions en passant en revue le relevé sur le profil des appels.

Il vous permet également d'évaluer divers facteurs tels que le nombre de préposés en poste. Ainsi, le profil d'une semaine peut indiquer une pointe d'appels le mercredi.

Lorsque vous générez un relevé sur le profil des appels pour plusieurs semaines avant le premier relevé, vous pouvez voir s'il existe une tendance générale pour une semaine «normale». Peut-être avez-vous besoin d'un plus grand nombre de préposés le mercredi pour une raison quelconque? Se peut-il qu'une publicité hebdomadaire paraisse dans un magazine diffusé tous les mercredis?

Si vous utilisez des codes d'activité pour faire le suivi des demandeurs qui répondent à une publicité, vous pouvez facilement mettre en relief la raison de cette pointe d'appels. Les codes d'activité vous permettent également de déterminer si la pointe d'appels observée tous les mercredis était constituée d'appels du même type chaque semaine, ou bien si les appels étaient différents d'une semaine à l'autre et que le mercredi est tout simplement une journée occupée pour quelque autre raison.

Vous pouvez vérifier l'efficacité (ou l'inefficacité) d'une campagne de marketing en générant un relevé sur le profil des appels (Call Profile Report) pour la même période de plusieurs années précédentes, en produisant un autre relevé pour l'année où a lieu la campagne de marketing, puis en comparant les valeurs obtenues, qui sont automatiquement désaisonnalisées du fait que les relevés couvrent la même période.

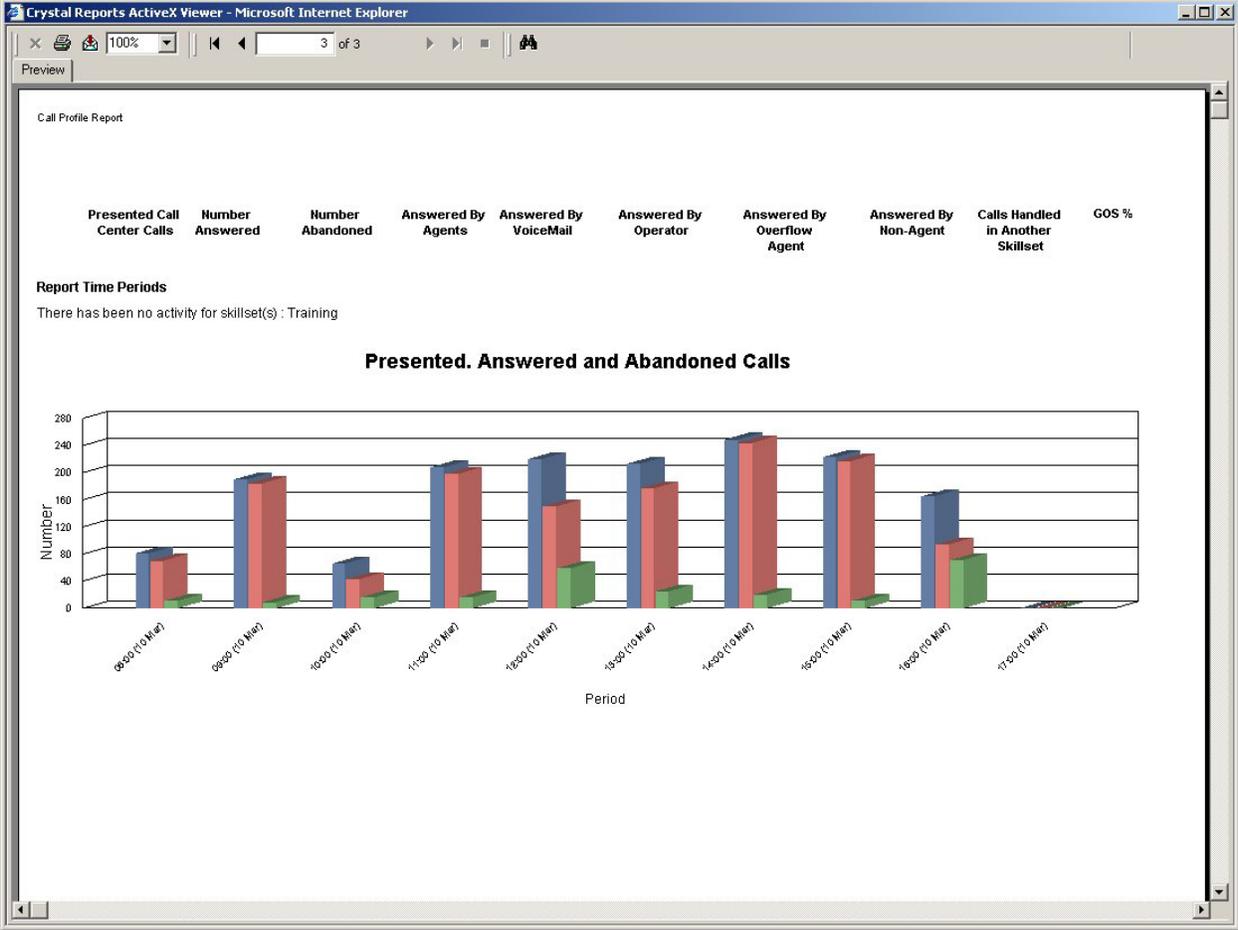
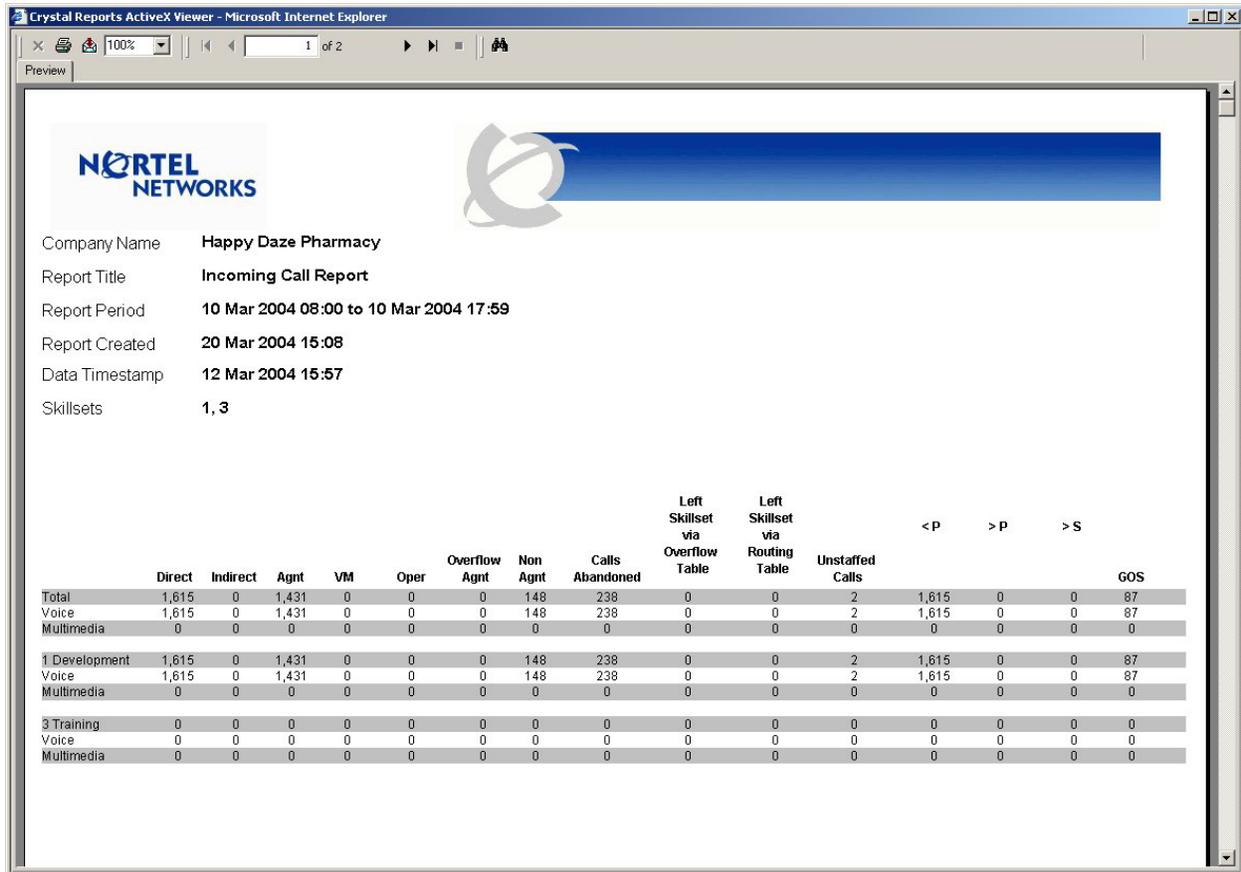


Figure 165 Graphique du relevé sur le profil des appels

## Relevé sur les appels d'arrivée



Crystal Reports ActiveX Viewer - Microsoft Internet Explorer

Preview

**NORTEL NETWORKS**

Company Name: Happy Daze Pharmacy  
 Report Title: Incoming Call Report  
 Report Period: 10 Mar 2004 08:00 to 10 Mar 2004 17:59  
 Report Created: 20 Mar 2004 15:08  
 Data Timestamp: 12 Mar 2004 15:57  
 Skillsets: 1, 3

	Direct	Indirect	Agnt	VM	Oper	Overflow Agnt	Non Agnt	Calls Abandoned	Left Skillset via Overflow Table	Left Skillset via Routing Table	Unstaffed Calls	<P	>P	>S	GOS
Total	1,615	0	1,431	0	0	0	148	238	0	0	2	1,615	0	0	87
Voice	1,615	0	1,431	0	0	0	148	238	0	0	2	1,615	0	0	87
Multimedia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1 Development	1,615	0	1,431	0	0	0	148	238	0	0	2	1,615	0	0	87
Voice	1,615	0	1,431	0	0	0	148	238	0	0	2	1,615	0	0	87
Multimedia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3 Training	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Voice	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Multimedia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

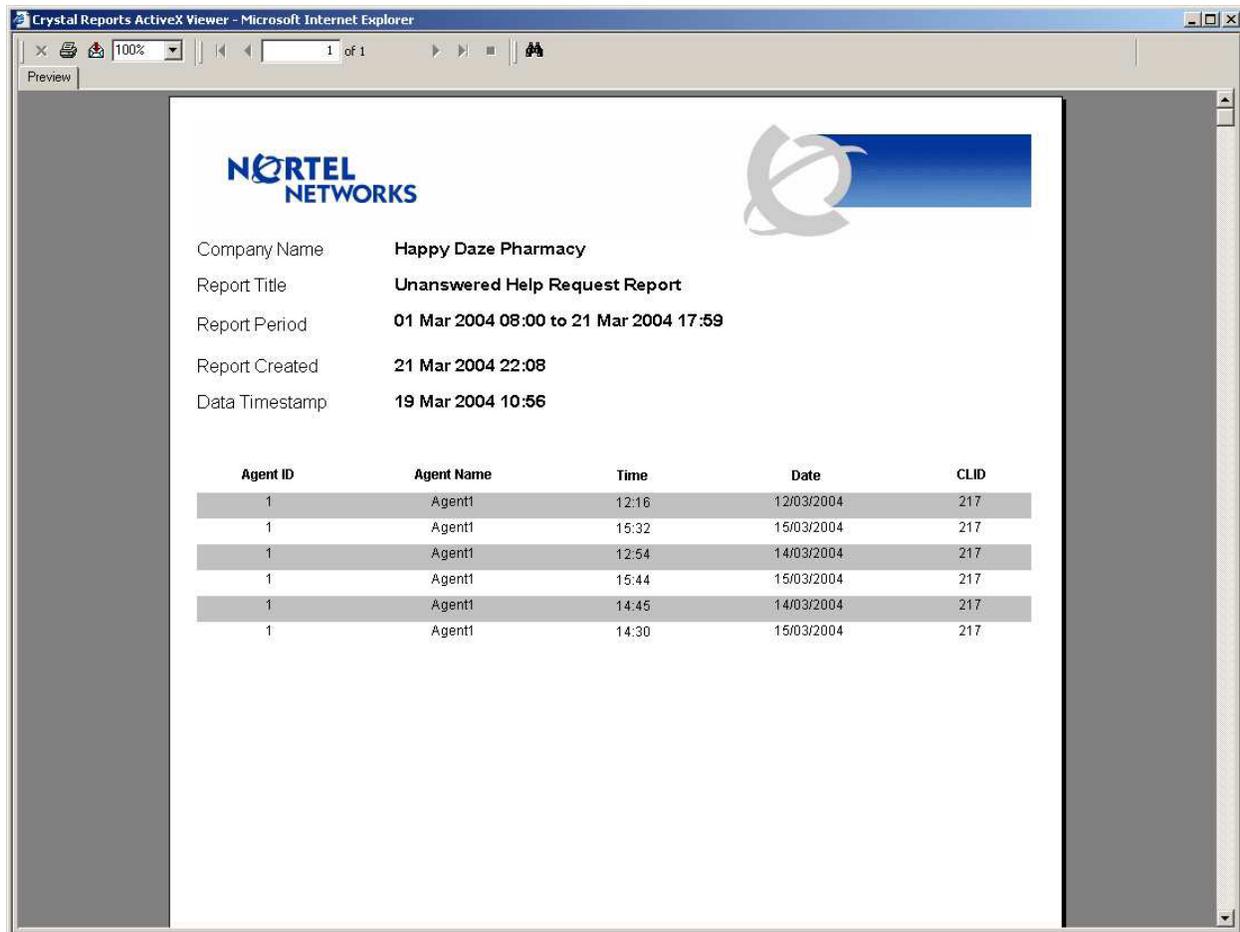
Figure 166 Relevé sur les appels d'arrivée (Incoming Call Report)

Le relevé sur les appels d'arrivée (Incoming Call Report) porte sur les appels d'arrivée directs et indirects, et non sur les transactions d'appel (consultez la page 136).

Ce relevé présente un sommaire consolidé, d'une ligne, du trafic d'appels pour les niveaux de compétences inclus dans le relevé, ainsi que du traitement de ce trafic d'appels.

Il vous permet de répondre facilement à des questions telles que combien d'appels (directs et indirects) ont été reçus pour les divers niveaux de compétences, et combien d'appels ont obtenu une réponse ou ont été abandonnés. Parmi les appels ayant obtenus une réponse, d'où provenait cette réponse, et qui l'a donnée? Combien d'appels ont obtenu une réponse avant le signal principal (<P), après le signal principal mais avant le signal secondaire (>P) et après le signal secondaire (>S)?

## Relevé sur les demandes d'aide sans réponse



Crystal Reports ActiveX Viewer - Microsoft Internet Explorer

100% 1 of 1

Preview

**NORTEL NETWORKS**

Company Name: **Happy Daze Pharmacy**

Report Title: **Unanswered Help Request Report**

Report Period: **01 Mar 2004 08:00 to 21 Mar 2004 17:59**

Report Created: **21 Mar 2004 22:08**

Data Timestamp: **19 Mar 2004 10:56**

Agent ID	Agent Name	Time	Date	CLID
1	Agent1	12:16	12/03/2004	217
1	Agent1	15:32	15/03/2004	217
1	Agent1	12:54	14/03/2004	217
1	Agent1	15:44	15/03/2004	217
1	Agent1	14:45	14/03/2004	217
1	Agent1	14:30	15/03/2004	217

**Figure 167 Relevé sur les demandes d'aide sans réponse (Help Request Unanswered Report)**

Ce relevé montre les demandes d'aide qui ont été faites par les préposés et qui sont restées sans réponse d'un superviseur.

Vous devez lire ce relevé en conjonction avec le relevé sur les demandes d'aide (Help Request Report) (consultez la page 224) afin de pouvoir déterminer le nombre total de demandes d'aide faites par un préposé.

Vous pouvez aussi utiliser ce relevé pour déterminer si un superviseur refuse un trop grand nombre de demandes d'aide.

## Relevé sur les moyennes des préposés par préposé

Report Viewer - Microsoft Internet Explorer

100% 1 of 1+

Preview

**NORTEL NETWORKS**

Company Name

Report Title **Agent Average Report by Agent**

Report Period **11 Jan 2004 00:00 to 11 Aug 2004 23:59**

Report Created **11 Aug 2004 11:22**

Data Timestamp **15 Jul 2004 09:30**

Skillsets **Development, Training**

	No. of Answered Call Transactions	Call Center Call Transactions Average Incoming Duration	No. of Break Time Instances	Average Break Time Duration	No. of Outgoing Calls	Average Outgoing Calls Duration
<b>Alison</b>	178	00:00:28	0	00:00:00	4	00:00:11
SKILL1	140	00:00:32	0	00:00:00	-	-
Voice	140	00:00:32	0	00:00:00	-	-
Multimedia	0	00:00:00	0	00:00:00	-	-
<b>(Overflow) SKILL1</b>	10	00:00:18	0	00:00:00	-	-
Voice	10	00:00:18	0	00:00:00	-	-
Multimedia	0	00:00:00	0	00:00:00	-	-
<b>(Transfer) SKILL1</b>	13	00:00:08	0	00:00:00	-	-
Voice	13	00:00:08	0	00:00:00	-	-
Multimedia	0	00:00:00	0	00:00:00	-	-

Figure 168 Relevé sur les moyennes des préposés par préposé (Agent Average Report by Agent)

Ce relevé vous permet d'examiner le travail exécuté par chaque préposé pour chaque niveau de compétences auquel il a accédé. Un relevé peut englober un ou plusieurs niveaux de compétences.

Lorsque qu'un préposé a accédé à plusieurs niveaux de compétences et que vous avez sélectionné ces niveaux comme devant être inclus dans le relevé, les activités du préposé sont alors présentées séparément pour chaque niveau de compétences.

## Relevé sur l'activité des préposés par niveau de compétences

Report Viewer - Microsoft Internet Explorer

100% 1 of 1

Preview

**NORTEL NETWORKS**

Company Name

Report Title: **Agent Activity Report by Skillset**

Report Period: **11 Jan 2004 00:00 to 11 Aug 2004 23:59**

Report Created: **11 Aug 2004 11:39**

Data Timestamp: **15 Jul 2004 09:30**

Skillssets: **Development, Training**

	Logged in Time	No. of Answered Call Transactions	Incoming Call Center Time	No. of Break Time Instances	Break Time
<b>SKILL1</b>	00:00:00	265	01:56:48	0	00:00:00
Alison	-	10	00:02:56	0	00:00:00
<b>(Overflow)</b> Alison	-	10	00:09:21	0	00:00:00
<b>(Transfer)</b> Alison	-	168	01:19:24	0	00:00:00
Deborah	-	72	00:22:14	0	00:00:00
Zoe	-	5	00:02:53	0	00:00:00
<b>SKILL3</b>	00:00:00	3	00:06:32	0	00:00:00
Kirsty	-	2	00:03:26	0	00:00:00
Zoe	-	1	00:03:06	0	00:00:00

**Figure 169 Relevé sur l'activité des préposés par niveau de compétences (Agent Activity Report by Skillset)**

Ce relevé vous permet d'examiner le travail exécuté sous chaque niveau de compétences. Le relevé porte sur tous les préposés qui ont accédé aux niveaux de compétences inclus dans le relevé. Le relevé présente, pour chaque niveau de compétences, seulement les activités qui sont directement liées à ce niveau de compétences.

Dans l'exemple ci-dessus, la préposée Zoe a accédé aux niveaux de compétences 1 et 3; par conséquent, le relevé montre séparément ses activités pour chacun des niveaux de compétences, et son nom est présent dans le relevé pour les catégories Skill 1 (Niveau de compétences 1) et Skill 3 (Niveau de compétences 3).

## Relevé sur la configuration du système

The screenshot shows a web browser window titled 'Report Viewer - Microsoft Internet Explorer'. The page displays a 'System Configuration Report' for 'Happy Daze Drug Store'. The report includes the following information:

Company Name	Happy Daze Drug Store	
Report Title	System Configuration Report	
Report Created	08 Dec 2004 15:11	
Schema Version	Schema Version	1.1.1697.1
	App Server Platform	Windows
	App Server Version	0.0.1791.15026
	Call Center Platform	CPL
	Call Center Version	CPL_CC_30.00.67.16_11_18_2004
Call Center Connection	IP address/Network name	10.1.1.47:8088
	Make historical data requests every	5 Minutes
	Connection Security	HTTPS
	Select an IP Address	10.1.1.15
	Wallboard and Real Time Refresh Interval	1 Second(s)
Logging	Status	Log Stopped
	Log files location	C:\Program Files\Nortel Networks\Reporting for Call Center\LOGS\
User Admin	First name	System Manager
	Surname	Admin
	RCC Username	admin
	Language	United Kingdom English
	Assign Wallboards	Yes
	Administrator	No
	First name	Dave
	Surname	Test
	RCC Username	Test
	Language	North American English
	Assign Wallboards	Yes
	Administrator	No

Figure 170 Relevé sur la configuration du système (System Configuration Report)

Le relevé sur la configuration du système (System Configuration Report) constitue un moyen d'afficher et d'imprimer les paramètres qui ont été définis pour votre système, ainsi que pour obtenir d'autres informations qui peuvent être utiles au personnel de soutien.

## Mise au niveau de Reporting for Call Center

## 8

### Introduction

Cette section répond aux questions qui doivent être posées lors du passage d'une installation existante de Call Center Reporting de Nortel Networks versions 2.5, 3.0 ou 3.5 à Reporting for Call Center de Nortel Networks.

### Que dois-je installer?

Avec Reporting for Call Center de Nortel Networks il n'est pas nécessaire d'installer un logiciel que sur un seul ordinateur. Cet ordinateur est l'ordinateur hôte d'Internet, qui agit de manière semblable à l'ordinateur «maître» des anciennes applications Call Center Reporting de Nortel Networks, versions 2.5, 3.0 ou 3.5. L'ordinateur hôte d'Internet stocke les bases de données statistiques historiques. Il communique avec l'application Call Center afin d'obtenir les données statistiques historiques et les données relatives aux écrans Real Time. L'ordinateur hôte d'Internet contrôle également les afficheurs muraux.

Reportez-vous au chapitre Installation, à la page 8.

### Puis-je utiliser l'ancien ordinateur maître en tant qu'ordinateur hôte d'Internet?

La réponse est oui si le matériel et le système d'exploitation de l'ordinateur sont conformes aux spécifications minimales. Voir la question «Le nouveau logiciel peut-il cohabiter avec l'ancien logiciel?» ci-dessous.

Reportez-vous aux sections intitulées Exigences matérielles minimales, à la page 6, et Compatibilité avec le système d'exploitation, à la page 6.

### Pourquoi n'y a-t-il pas de logiciel multi-clients à installer?

Dans le cas des versions 2.5, 3.0 et 3.5 de Call Center Reporting, l'utilisateur devait installer un logiciel multi-clients sur d'autres ordinateurs, afin de pouvoir afficher les écrans Real Time (temps réel) ou les relevés sur ces ordinateurs.

Avec Reporting for Call Center de Nortel Networks, les utilisateurs de ces autres ordinateurs utilisent Internet Explorer pour naviguer jusqu'à l'ordinateur hôte d'Internet et accéder aux écrans Real Time (temps réel) et aux relevés. Aucun logiciel client n'est requis pour les utilisateurs de ces autres ordinateurs.

### Dois-je supprimer les versions 2.5, 3.0 ou 3.5 de l'ancienne application Call Center Reporting de Nortel Networks?

Non. Voir la question «Le nouveau logiciel peut-il cohabiter avec l'ancien logiciel?» ci-dessous.

### Le nouveau logiciel peut-il cohabiter avec l'ancien logiciel?

Aucune des versions 2.5, 3.0 ou 3.5 de l'application Call Center Reporting de Nortel Networks n'est nécessaire au bon fonctionnement de l'application Reporting for Call Center de Nortel Networks.

Toutefois, vous voudrez peut-être conserver votre ancienne application Call Center Reporting de Nortel Networks, versions 2.5, 3.0 ou 3.5, afin de pouvoir consulter les relevés historiques qui ont été compilés avec l'ancien logiciel.

Laisser les logiciels maître ou multi-clients de Call Center Reporting de Nortel Networks, versions 2.5, 3.0 ou 3.5, sur l'ordinateur que vous allez utiliser comme ordinateur hôte d'Internet n'aura aucune incidence sur le fonctionnement de l'application Reporting for Call Center de Nortel Networks.

Les deux applications peuvent cohabiter sur le même ordinateur sans aucune interaction. C'est-à-dire que si vous installez Reporting for Call Center de Nortel Networks sur un ordinateur sur lequel vous avez déjà installé Call Center Reporting de Nortel Networks, versions 2.5, 3.0 ou 3.5, cela ne posera aucun problème de fonctionnement de l'une ou l'autre des applications.

Notez cependant que si le logiciel Call Center Reporting de Nortel Networks, versions 2.5, 3.0 ou 3.5, est configuré pour contrôler des afficheurs muraux IP qui seront contrôlés par Reporting for Call Center de Nortel Networks, vous devez les supprimer des paramètres de configuration de Call Center Reporting de Nortel Networks, versions 2.5, 3.0 ou 3.5, sinon les deux logiciels essayeront de contrôler l'afficheur mural, ce qui aura pour effet de créer une alternance d'affichage des données transmises par les deux applications différentes.

Veillez également noter qu'il est possible que le matériel employé en tant qu'ordinateur maître pour le logiciel Call Center Reporting de Nortel Networks, versions 2.5, 3.0 ou 3.5, ne soit pas assez puissant pour prendre en charge le logiciel Reporting for Call Center de Nortel Networks. Reportez-vous à la liste de la section Exigences matérielles minimales, à la page 6, et à la section Compatibilité avec le système d'exploitation, à la page 6.

## Sauvegarde de la base de données MySQL

## 9

### Utilitaire mysqldump

L'utilitaire mysqldump est placé dans le dossier MySQL\bin durant la procédure d'installation sur l'ordinateur hôte d'Internet. Vous pouvez l'utiliser pour créer un fichier contenant tous les énoncés SQL qui sont requis pour régénérer la base de données statistiques et la base de données de configuration de Reporting for Call Center de Nortel Networks. Vous pouvez aussi l'utiliser pour restaurer les données sauvegardées.

### Sauvegarde de la base de données

Vous pouvez utiliser mysqldump pour sauvegarder votre base de données en utilisant la syntaxe ci-dessous. Notez que vous devez entrer tout ce qui suit sur une seule ligne, dans la fenêtre d'invite de commandes, sous le dossier MySQL\bin.

```
mysqldump --add-drop-table --user=webhost --password=r338cm3.6! CCRDB >
CCRDBbackup.sql
```

Le fichier CCRDBbackup.sql correspond au fichier de sauvegarde. Vous pouvez le renommer comme bon vous semble. Entrez le nom que vous voulez utiliser au lieu de CCRDBbackup.sql dans la ligne de commande ci-dessus.

### Restauration des données à partir du fichier de sauvegarde

Pour restaurer la base de données statistiques et la base de données de configuration de Reporting for Call Center de Nortel Networks à partir d'un fichier de sauvegarde, utilisez la commande suivante. Notez que vous devez entrer tout ce qui suit sur une seule ligne, dans la fenêtre d'invite de commandes, sous le dossier MySQL\bin.

<b>!</b>	Vous devez être bien certain de vouloir restaurer les données de sauvegarde avant d'entrer cette commande.
----------	--

```
mysql --user=root --password='YR46L43!' CCRDB > CCRDBbackup.sql
```

Nota : La commande **restore** (restaurer) comprend le mot «mysql» alors que la commande **backup** (sauvegarder) fait appel au mot «mysqldump».

Nota : Il y a des guillemets anglais simples avant et après le mot de passe pour la commande **restore** (restaurer), alors qu'il N'Y EN A PAS dans le cas de la commande **backup** (sauvegarder).

Nota : Il y a deux traits d'unions devant les options «--user» (utilisateur) «--password» (mot de passe) et «--add-drop-tables».

Nota : Substituez le nom du fichier de sauvegarde que vous voulez restaurer à «CCRDBbackup.sql» dans l'exemple de commande **restore** (restaurer).

## Dépannage de l'application Reporting for Call Center 10

### L'actualisation des écrans Real Time (temps réel) est trop lente

Les écrans Real Time (temps réel) doivent s'actualiser environ toutes les 3 secondes. Si l'actualisation semble trop lente, vérifiez les éléments suivants.

### L'ordinateur hôte d'Internet exige l'ajout d'une entrée dans le fichier hôte

Consultez le coordinateur de votre réseau pour ajouter une entrée dans le fichier hôte de l'ordinateur hôte d'Internet. Il s'agit d'un fichier système Windows qui se trouve habituellement dans le dossier \Windows\System32\drivers\etc., de l'ordinateur hôte d'Internet (ce fichier peut aussi se trouver dans le dossier \Winnt\System32\drivers\etc.).

Vous devez entrer dans ce fichier l'adresse IP et le nom de réseau (nom de machine) pour le système Business Communications Manager. Pour séparer ces deux éléments, servez-vous de la touche de tabulation.

Voici un exemple de fichier hôte.

```
# Copyright (c) 1993-1999 Microsoft Corp.
#
# This is a sample HOSTS file used by Microsoft TCP/IP for Windows.
#
# This file contains the mappings of IP addresses to host names. Each
# entry should be kept on an individual line. The IP address should
# be placed in the first column followed by the corresponding host name.
# The IP address and the host name should be separated by at least one
# space.
#
# Additionally, comments (such as these) may be inserted on individual
# lines or following the machine name denoted by a '#' symbol.
#
# For example:
#
# 102.54.94.97   rhino.acme.com   # source server
# 38.25.63.10   x.acme.com       # x client host

127.0.0.1       Localhost
10.1.1.105      BCMMachineName
```

**Figure 171 Exemple de fichier hôte**

## Le logiciel antivirus ralentit le système de fichiers

Il a été observé que certains logiciels antivirus contribuaient à un tel ralentissement du système de fichiers de l'ordinateur hôte d'Internet que les écrans Real Time (temps réel) avaient du mal à traiter à temps toutes les données XML qu'ils recevaient de Call Center pour actualiser dans les délais prescrits les données en temps réel.

Norton AntiVirus est l'un des progiciels qui engendrent cette situation.

Si vous décochez l'option «Enable File System Real Time Protection» (activer la protection en temps réel du système de fichiers) dans Norton AntiVirus, l'actualisation des écrans Real Time (temps réel) ne sera plus ralentie et reviendra à la normale.

Pour ce faire, cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'icône Norton AntiVirus dans la barre d'état système. Si l'option «Enable File System Real Time Protection» (activer la protection en temps réel du système de fichiers) est cochée, décochez-la.

Autrement, vous pouvez essayer de désactiver l'option Diagnostic Logging (journalisation des messages de diagnostic) (si elle est activée) de Reporting for Call Center de Nortel Networks. Reportez-vous à la page 48.

Le fonctionnement des divers progiciels antivirus peut varier, ainsi que la finesse d'ajustement des paramètres d'exploitation. Cependant, en règle générale, les paramètres que vous pouvez modifier et qui peuvent ralentir l'actualisation des écrans Real Time (temps réel) sont ceux qui se rapportent au balayage de fichiers en temps réel.

Nota : Dans le présent contexte, l'expression «en temps réel» signifie que le logiciel antivirus balaye constamment les fichiers de votre ordinateur; elle ne fait pas référence ici aux écrans Real Time (temps réel) de Reporting for Call Center. C'est uniquement par coïncidence que ces deux applications comportent des fonctions utilisant le terme «en temps réel».

- Certains progiciels antivirus vous permettent de spécifier les extensions des fichiers qui ne doivent pas être vérifiées par le progiciel antivirus. Si cette option est disponible pour votre logiciel antivirus, faites en sorte qu'il ignore les fichiers ayant l'extension «.log».
- Certains progiciels antivirus vous permettent de spécifier que certains emplacements de votre disque dur doivent être exclus de la recherche de virus. Si cette option est disponible pour votre logiciel antivirus, faites en sorte qu'il ignore l'emplacement des fichiers de journalisation de Reporting for Call Center. Par défaut, cet emplacement est le dossier \Program Files\Nortel Networks\Reporting for Call Center\Logs.
- Certains progiciels antivirus vous permettent de désactiver ou d'ajuster le balayage en temps réel des fichiers et de spécifier les types de modifications de fichiers qui déclenchent un nouveau balayage (par exemple, la création, la modification ou l'écriture d'un fichier, etc.).

## Impossible d'accéder à la page d'ouverture de session

Ce problème a été observé lorsque le logiciel Norton AntiVirus est exécuté sur l'ordinateur hôte d'Internet.

En effet, l'un des paramètres de Norton AntiVirus (Script Blocking) empêche le fonctionnement normal de Reporting for Call Center.

Cette option doit donc être désactivée depuis l'écran de configuration du logiciel antivirus, uniquement sur l'ordinateur hôte d'Internet.

### Désactivation de l'option Script Blocking (blocage de script) de Norton AntiVirus 2001

Pour désactiver l'option Script Blocking (blocage de script) de Norton AntiVirus 2001, procédez comme suit :

1. Lancez Norton AntiVirus.
2. Cliquez sur Options. Si un menu apparaît lorsque vous cliquez sur Options, cliquez ensuite sur Norton AntiVirus. La boîte de dialogue Options for Norton AntiVirus apparaît.

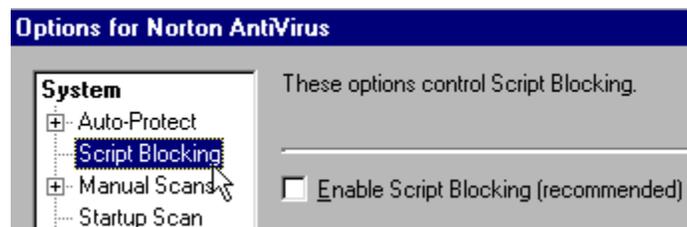


Figure 172 Écran Options for Norton AntiVirus

3. Cliquez sur Script Blocking.
4. Décochez la case «Enable Script Blocking (recommended)».
5. Cliquez sur OK.

NOTA : La fonction Script Blocking de Norton AntiVirus 2001 a été ajoutée dans le cadre d'une mise à jour du programme. Si Script Blocking ne figure pas sous Options, la mise à jour du programme n'a pas été installée. Pour l'installer, lancez LiveUpdate et téléchargez toutes les mises à jour du programme. Lorsque le système vous y invite, redémarrez l'ordinateur. Exécutez la fonction LiveUpdate jusqu'à ce que le système vous indique qu'aucune autre mise à jour n'est disponible.

## Désactivation de l'option Script Blocking (blocage de script) de Norton AntiVirus 2002 ou 2003

Pour désactiver l'option Script Blocking (blocage de script) de Norton AntiVirus, procédez comme suit :

1. Lancez Norton AntiVirus.
2. Cliquez sur Options. Si un menu apparaît lorsque vous cliquez sur Options, cliquez ensuite sur Norton AntiVirus. La boîte de dialogue Options for Norton AntiVirus apparaît.

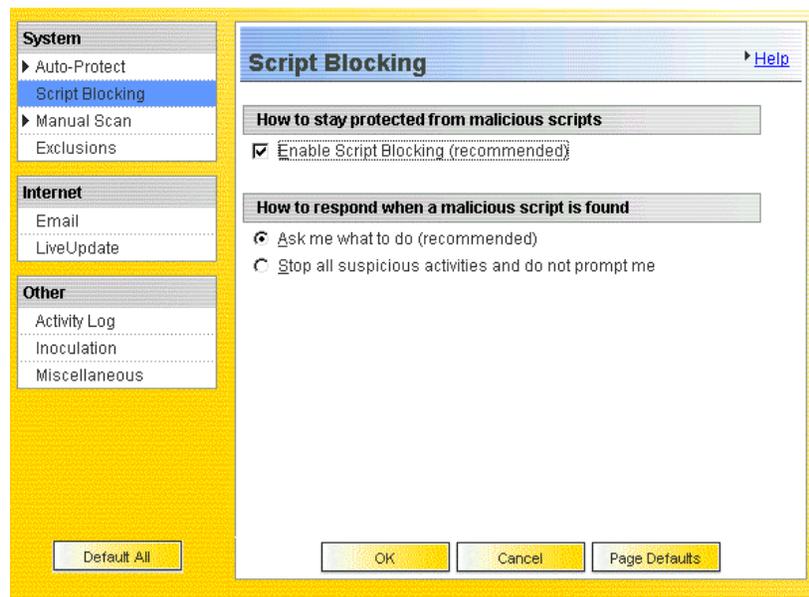


Figure 173 Boîte de dialogue Options for Norton AntiVirus

3. Cliquez sur Script Blocking.
4. Décochez la case Enable Script Blocking (recommended).
5. Cliquez sur OK.

Redémarrez l'ordinateur si le système vous y invite.

## Modification du nom d'un préposé

Lorsqu'un préposé change de nom, à la suite d'un mariage par exemple, ou lorsqu'un préposé part et que son ID d'ouverture de session est attribué à une autre personne, cela a une incidence sur la façon dont Reporting for Call Center affiche les informations relatives au préposé dans les relevés. Les relevés distinguent les deux identités associées au même ID d'ouverture de session Call Center de la façon suivante.

- Le relevé sur l'activité des préposés (Agent Activity Report) liste chaque préposé séparément.
- Dans le relevé sur la vérification des préposés (Agent Audit Report), l'application considère que l'ID d'ouverture de session Call Center correspond toujours à la même personne, et le relevé montre toutes les activités exécutées par le préposé ayant cet ID, peu importe le nom du préposé qui figure dans les écrans administration des utilisateurs (User Admin). En fait, pour une même période, le relevé des activités correspondant au premier nom de préposé donne les mêmes informations qu'un relevé sur le deuxième nom de préposé.
- Le relevé sur les moyennes des préposés (Agent Average Report) fait référence uniquement au premier nom de préposé.

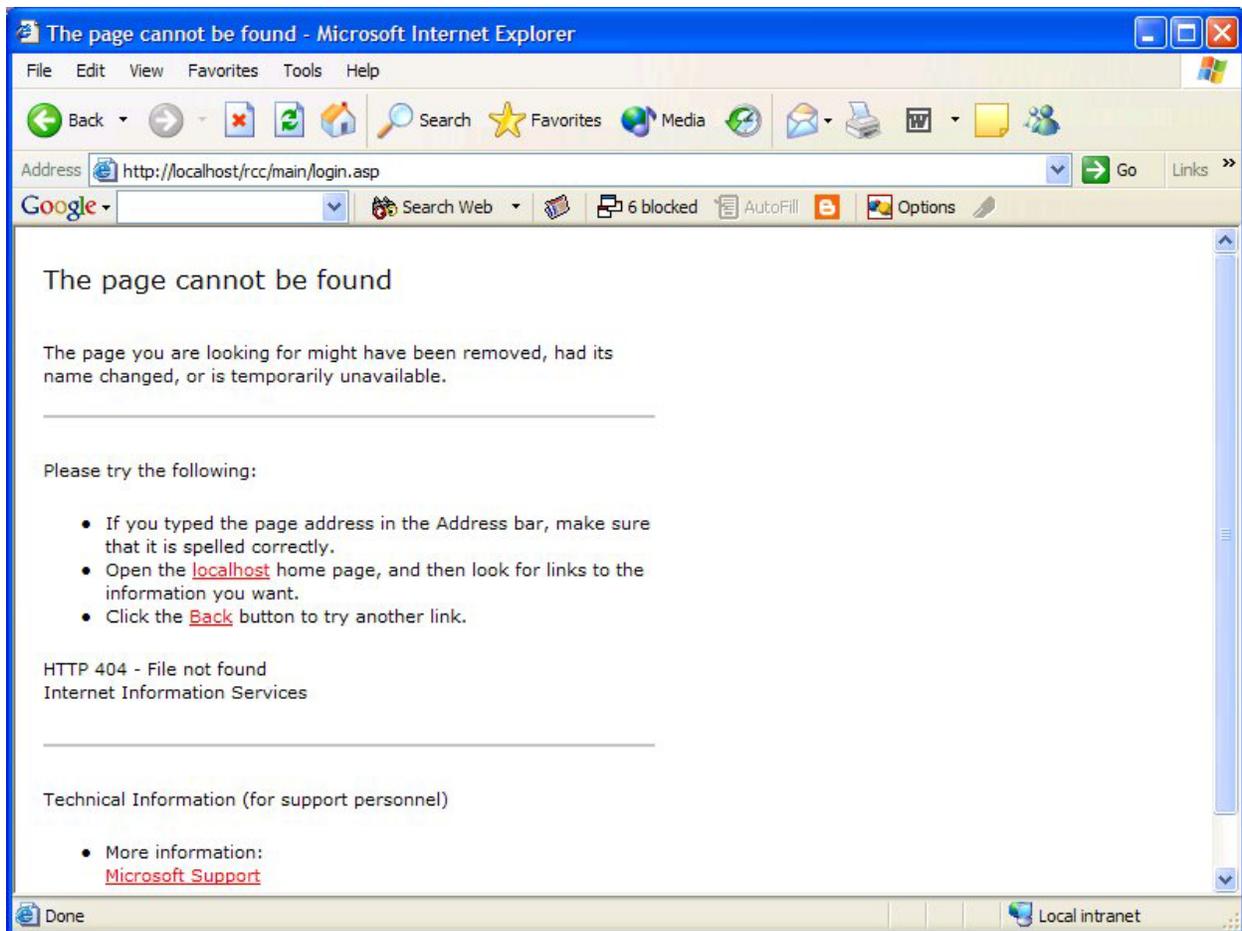
Si les deux noms de préposé font référence à la même personne (s'il s'agit, par exemple, d'une seule et même personne qui a changé de nom de famille à la suite d'un mariage), ces différences n'ont pas d'importance.

Cependant, si le changement de nom résulte d'un changement de personnel, il vous est plus facile d'isoler les activités des deux préposés dans les relevés si vous attribuez au nouveau préposé un nouvel ID d'ouverture de session Call Center, et si vous n'utilisez plus l'ancien ID.

## **Les dossiers virtuels ne sont pas créés dans Internet Information Services**

Reporting for Call Center a besoin de certains fichiers virtuels qui sont créés lors de son installation sur l'ordinateur hôte d'Internet.

Si ces fichiers virtuels sont supprimés ou altérés par inadvertance, ou s'ils ne sont pas créés lors de l'installation, la page d'erreur suivante apparaît.



**Figure 174** Message d'erreur indiquant l'impossibilité d'afficher la page

Si cette page est affichée, veuillez essayer les mesures suivantes.

1. Cliquez sur Start (démarrer), Run (exécuter) puis entrez le chemin du fichier appelé Create.bat dans le dossier RunOnce. Le dossier RunOnce se trouve dans le dossier Reporting for Call Center. Si vous avez installé Reporting for Call Center à l'emplacement par défaut, le chemin de ce fichier est le suivant : \Program Files\Nortel Networks\Reporting for Call Center\RunOnce\Create.bat. Il se trouve sur l'unité de disque sur laquelle vous avez installé Reporting for Call Center.
2. Lorsque vous avez localisé ce fichier, double-cliquez sur son nom pour le lancer. Une fenêtre d'invite de commandes (fenêtre DOS) apparaît ensuite, puis se referme.
3. Essayez à nouveau d'accéder à la page <http://localhost/rcc/main/login.asp>.

## Accès aux imprimantes du réseau à partir de l'ordinateur hôte d'Internet

Pour que l'ordinateur hôte d'Internet puisse communiquer avec les imprimantes du réseau et les utiliser, un utilisateur doit avoir ouvert une session sous Windows sur cet ordinateur.

Il doit donc y avoir un utilisateur en session sur l'ordinateur hôte d'Internet lorsque vous voulez exécuter des impressions planifiées en dehors des heures normales de bureau.

## Cartes réseau multiples dans l'ordinateur hôte d'Internet ou dans l'ordinateur personnel d'un préposé

*L'exécution de Reporting for Call Center de Nortel Networks n'est pas prise en charge sur un ordinateur hôte d'Internet dans lequel plus d'une carte d'interface réseau est installée.*

À l'heure actuelle, il est impossible de sélectionner la carte réseau à laquelle le pilote d'afficheur mural de l'ordinateur hôte d'Internet est relié. Si ce pilote d'afficheur mural est relié à la mauvaise carte réseau, il ne peut pas contrôler vos afficheurs muraux ni vos afficheurs muraux logiciels *ipView*.

La solution de rechange consiste à redémarrer l'ordinateur hôte d'Internet jusqu'à ce que le pilote d'afficheurs muraux se relie à la bonne carte réseau et à toujours garder cet ordinateur hôte en marche.

À l'heure actuelle, il n'y a aucune façon de sélectionner la carte réseau à laquelle l'afficheur mural logiciel *ipView* est relié. Si cet afficheur est relié à la mauvaise carte réseau, il ne peut pas recevoir de données de l'ordinateur hôte d'Internet.

La solution de rechange consiste à arrêter et à relancer *ipView* jusqu'à ce qu'il se relie à la carte réseau désirée.

Nota : Lorsque vous cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'icône *ipView* dans la barre d'état système et que vous sélectionnez l'option About *ipView* (à propos de *ipView*), la fenêtre About *ipView* (à propos de *ipView*) montre l'adresse IP à laquelle *ipView* est relié, tel qu'indiqué ci-dessous.

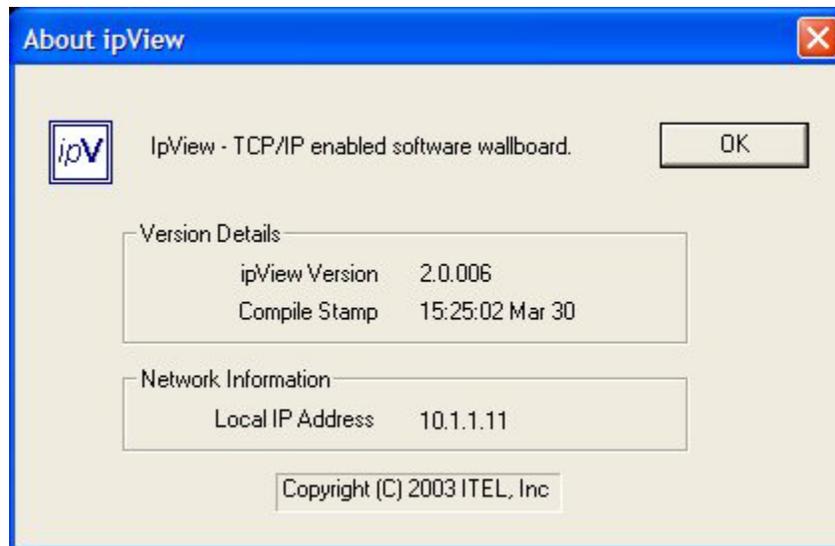


Figure 175 Fenêtre d'aide de *ipView*

## Sommaires d'afficheurs muraux logiciels et matériels *ipView*

Veillez noter que les sommaires d'afficheur mural sont envoyés aux afficheurs muraux à l'heure juste, selon l'horloge de l'ordinateur hôte d'Internet. Les statistiques horaires et quotidiennes qui sont envoyées à intervalles réguliers à l'afficheur mural sont régies par l'horloge de la plate-forme Call Center. Les statistiques horaires sont remises à zéro toutes les heures à l'heure juste, selon l'horloge de la plate-forme Call Center.

Lorsque l'horloge de l'ordinateur hôte d'Internet est réglée à une heure qui n'est pas la même que celle de l'horloge de la plate-forme Call Center, les sommaires horaires ne sont pas synchronisés avec la réinitialisation horaire des statistiques régulières. Pour que les sommaires d'afficheur mural soient synchronisés avec les réinitialisations horaires des statistiques régulières d'afficheur mural, assurez-vous que les horloges de votre ordinateur et de la plate-forme Call Center sont réglées à la même heure.

## Afficheur de relevés ActiveX Crystal Reports

Lorsque les relevés sont affichés pour la première fois sur un ordinateur client (c'est-à-dire tout ordinateur autre que l'ordinateur hôte d'Internet), un visualiseur ActiveX, qui provient de l'ordinateur hôte d'Internet, est installé sur cet ordinateur client.

Si cette installation ne s'effectue pas automatiquement, vous ne pourrez pas afficher les relevés (vous verrez la fenêtre du visualiseur de relevés avec un «X» rouge dans le coin supérieur gauche).

Dans un tel cas, lancez le processus d'installation manuellement.

Vous pouvez trouver sur l'ordinateur hôte d'Internet, sous `\Program Files\Common Files\Crystal Decisions\2.0\crystalreportviewers\ActiveXViewer\en`, un fichier nommé `npviewer.exe`.

Copiez ce fichier sur l'ordinateur client et exécutez-le. Cela a pour effet de lancer l'installation du visualiseur ActiveX.

## Écrans Real Time (temps réel) sur les ordinateurs clients

Lorsque les écrans Real Time (temps réel) sont affichés pour la première fois sur un ordinateur client (c'est-à-dire tout ordinateur autre que l'ordinateur hôte d'Internet), un module Java Run Time, qui réside sur l'ordinateur hôte d'Internet, doit être automatiquement installé sur cet ordinateur client.

S'il ne s'installe pas automatiquement, vous ne pourrez pas voir les écrans Real Time (temps réel).

Pour résoudre ce problème, vous pouvez lancer le processus d'installation manuellement.

Vous pouvez trouver sur l'ordinateur hôte d'Internet, sous `C:\Program Files\Nortel Networks\Reporting for Call Center\Javadist`, un fichier nommé `j2re-1_4_2_03-windows-i586-p.exe`.

Copiez ce fichier sur l'ordinateur client et exécutez-le. Cela a pour effet de lancer l'installation du module Java Run Time.

## Glossaire

- Afficheur mural.....** Dispositif employé pour afficher des statistiques Call Center et des messages destinés aux préposés et aux autres membres du personnel du centre d'appels. Afficheurs muraux matériels et logiciels de l'application Reporting for Call Center de Nortel Networks utilisant TCP/IP et appartenant à la gamme d'afficheurs muraux *ipView*.
- Appels abandonnés .....** Les appels abandonnés sont des appels qui parviennent au système et qui sont interrompus par le demandeur du fait qu'il ne désire pas attendre plus longtemps pour obtenir une réponse. Ces appels ne sont traités ni par des personnes ni par la messagerie vocale.
- Appel direct.....** Du point de vue d'un niveau de compétences quelconque, les appels directs sont ceux qui sont reçus directement par celui-ci. En d'autres termes, l'appel d'arrivée est traité par la Sélection de service (acheminement d'appels), qui l'achemine directement au niveau de compétences en cause.
- Appel indirect.....** Du point de vue d'un niveau de compétences quelconque, appels indirects parvenus à ce niveau de compétences après avoir été traités par la fonction Sélection de service ou par les préposés d'un autre niveau de compétences. Par exemple, il se peut que ces appels aient été réacheminés sur débordement à partir d'un autre niveau de compétences ou bien qu'ils aient été manuellement transférés vers la file d'attente du niveau de compétences par un préposé d'un autre niveau. Tout appel qui ne parvient pas à un niveau de compétences en tant qu'appel ordinaire Call Center et qui n'est par reçu directement à ce niveau de compétences (tel que décrit ci-dessus) est un appel indirect. Si l'appel a été réacheminé sur débordement au niveau de compétences en cause, s'il y est parvenu par l'intermédiaire de l'étape d'acheminement d'appels Move to Queue (déplacement vers la file d'attente) ou s'il a été manuellement transféré au NA d'aiguillage du niveau de compétences, il est considéré comme étant un appel indirect.
- Appel multimédia .....** Appel généré et effectué à l'aide de Multimedia Call Center de Nortel Networks. Appel qui peut faire entrer en jeu une session de navigation Suivez-moi ou une session de clavardage), ou encore qui a été lancé par un demandeur qui a cliqué sur un bouton d'une page Web.
- Appels ayant obtenu une réponse .....** Ayant obtenu une réponse signifie que l'appel n'a pas été abandonné et que l'entrée en jeu d'un autre niveau de compétences n'a pas été requis pour le traiter.
- Appels reçus.....** Dénombrement de tous les appels reçus pour un niveau de compétences, à la fois directs, c'est-à-dire appels ordinaires Call Center parvenus directement au niveau de compétences, et indirects, c'est-à-dire appels parvenus au niveau de compétences d'une autre façon.

- Appels sans personnel disponible ..... Appels dirigés vers un niveau de compétences alors qu'il n'y avait aucun préposé en session disponible pour les traiter.
- Appels traités par un autre niveau de compétences ..... Appels qui quittent un niveau de compétences et passent à un autre niveau de compétences en raison d'une règle de débordement ou d'une autre condition ou étape d'acheminement d'appels. Le traitement de ces appels est alors présenté dans les relevés du niveau de compétences qui les a traités et non de celui qu'ils ont quitté.
- Coordinateur ..... Utilisateur de Reporting for Call Center de Nortel Networks à qui des privilèges de coordinateur ont été accordés. Contrairement aux utilisateurs ordinaires, il peut configurer des éléments clés de Reporting for Call Center de Nortel Networks et exécuter certaines fonctions telles que la création d'autres utilisateurs.
- État Available (disponible) ..... Le préposé est prêt à répondre à des appels d'arrivée. L'état Available (disponible) est signalé par du bleu dans les écrans Real Time (temps réel).
- État Incoming (appel d'arrivée) ..... Le préposé traite un appel d'arrivée Call Center, soit un appel vocal RTPC soit un appel multimédia. L'état Incoming (appel d'arrivée) est signalé par du vert dans les écrans Real Time (temps réel). Lorsque la durée de traitement d'un appel d'arrivée par un préposé dépasse la valeur définie pour le paramètre Incoming Call Duration Threshold (seuil de durée d'appel d'arrivée), sa minuterie est affichée sur un arrière-plan rouge.
- État Non-Call Center (appel hors Call Center) ..... Les appels hors Call Center sont indiqués en gris.
- État Outgoing (appel de départ) ..... Le préposé traite un appel de départ. L'état Outgoing (appel de départ) est indiqué par du jaune dans les écrans Real Time (temps réel). Lorsque la durée de traitement d'un appel de départ par un préposé dépasse la valeur définie pour le paramètre Outgoing Call Duration Threshold (seuil de durée d'appel de départ), sa minuterie est affichée sur un arrière-plan rouge.

- État Pas libre ..... Le préposé a invoqué la fonction Mettre à l'état pas libre pour indiquer qu'il n'est pas disponible pour répondre à des appels, ou l'application Call Center l'a mis à l'état Pas libre parce qu'un appel dirigé vers son poste est resté sans réponse ou que le préposé traite actuellement un appel interne. L'état Pas libre est indiqué en gris foncé dans les écrans Real Time. Lorsque la durée pendant laquelle un préposé est à l'état Not Ready (pas libre) dépasse la valeur définie pour le paramètre Not Ready Duration Threshold (seuil de durée de l'état pas libre), sa minuterie est affichée sur un arrière-plan rouge.
- Intervalles d'abandon... Série de six intervalles de temps employés pour l'analyse statistique des appels abandonnés. Reporting for Call Center fournit des relevés statistiques sur le pourcentage d'appels d'arrivée qui sont abandonnés au cours de chaque intervalle d'abandon spécifié. Un septième intervalle est également utilisé dans les relevés pour recueillir de l'information sur tous les appels abandonnés *au-delà* de la période définie par le sixième intervalle d'abandon.
- Intervalles de réponse .. Série de six intervalles de temps employés pour l'analyse statistique des appels ayant obtenu une réponse. Reporting for Call Center fournit des relevés statistiques sur le pourcentage d'appels d'arrivée ayant obtenu une réponse au cours de chaque intervalle de réponse spécifié. Un septième intervalle est également utilisé dans les relevés pour recueillir de l'information sur tous les appels qui ont obtenu une réponse *au-delà* de la période définie par le sixième intervalle de réponse.
- Intervalles statistiques.. Terme générique pour les intervalles d'abandon et les intervalles de réponse.
- Pause ..... Période allouée aux préposés après un appel d'arrivée Call Center (également désignée temps de récapitulation et de traitement post-appel). Les pauses sont signalées par du vert foncé dans les écrans Real Time (temps réel).
- PSTN Call  
(appel vocal RTPC)..... Appel de réseau téléphonique privé commuté (RTPC) (Private Switched Telephone Network), c'est-à-dire un appel vocal ordinaire.

Qualité du service ..... La qualité du service est une valeur qui permet d'indiquer le niveau de service offert aux demandeurs, en fonction des temps de réponse du système Call Center. Elle est calculée de la façon suivante :

Appels reçus	= Nombre total de transactions d'appels directs reçus pour le niveau de compétences
Appels abandonnés	= Appels ayant été abandonnés
Appels > secondaire	= Transactions d'appels ayant obtenu une réponse au-delà de l'alerte secondaire
Pourcentage QDS .....	= $\frac{\text{Appels reçus} - \text{Appels abandonnés} - \text{Appels > secondaire}}{\text{Appels reçus}} \times 100$

Seuil d'alarme ..... Les alarmes peuvent être configurées pour déclencher une alerte sur les afficheurs muraux, dans le but d'informer les préposés d'un événement ou d'une situation quelconque. Le seuil d'alarme correspond à la valeur qu'un paramètre doit atteindre, respecter ou dépasser pour déclencher une alarme.

#### Surveillance

par le superviseur ..... Lorsqu'un superviseur surveille un préposé, le nom du superviseur est indiqué dans les écrans Real Time (temps réel) en brun, et la colonne Status (état) indique Monitoring (surveillance).

TCP/IP..... Protocole de contrôle de transmission/protocole Internet (Transmission Control Protocol/Internet Protocol) : Protocole élaboré par le US Department of Defense pour permettre la communication entre ordinateurs. Ce protocole est devenu la norme *de facto* pour la transmission de données par réseau, y compris Internet. TCP et IP sont des protocoles de transport et d'adresse; TCP permet d'établir une connexion pour la transmission de données, alors qu'IP définit la méthode de transmission de données en paquets.

Temps réel..... Certaines informations sont disponibles sur l'état courant des niveaux de compétences et des préposés. Ces informations sont actualisées toutes les 3 secondes. Ces affichages sont appelés écrans Real Time (temps réel). De plus, des informations peuvent être présentées dans des afficheurs muraux matériels et logiciels utilisant le protocole TCP/IP, afin de fournir des informations en temps réel aux préposés Call Center.

Titre..... Chaîne de texte affichée à la ligne supérieure d'un afficheur mural. S'il y a un titre, l'afficheur mural ne peut présenter que trois paramètres.

- Tous les appels en garde.....Lorsqu'un préposé a mis tous ses appels en garde et n'a aucun appel actif, il figure en magenta dans les écrans Real Time (temps réel).
- Utilisateur.....Personne à qui un nom d'utilisateur et un mot de passe ont été attribués, afin qu'elle puisse utiliser Reporting for Call Center de Nortel Networks. Un utilisateur peut configurer certains aspects de Reporting for Call Center de Nortel Networks, mais ces capacités de configuration ne sont pas aussi grandes que celles d'un coordinateur.

## Références

# 12

- 1 *Guide d'installation du code d'activation*

## Index

## 13

## A

Abandonné, 56, 59, 105, 141, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 191, 192, 199, 203, 205, 218, 219, 220, 221, 240, 244, 260, 262, 263  
 Administration des utilisateurs, 34, 35, 36, 39, 40, 41, 256  
 Adobe, 140  
 Adresse IP, 15, 25, 28, 29, 30, 31, 52, 110, 252  
 Afficheur de relevés, 138, 259  
 Agrandissement du relevé, 141  
 Ajouter afficheur mural, 109, 110, 112, 113  
 Ajouter un message, 116, 117, 118  
 Ajouter un utilisateur, 36, 37, 39, 40, 105  
 Ajouter une alerte, 120, 121  
 Alertes de préposé, 101, 102, 103, 104  
 Allemand, 4  
 Anglais d'Amérique du Nord, 4  
 Anglais du Royaume-Uni, 4  
 Appel multimédia, 103, 135, 260  
 Appel vocal RTPC, 100, 135  
 Appels abandonnés, 56, 65, 75, 84, 141, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 191, 192, 194, 197, 205, 218, 219, 220, 221, 240, 260, 262, 263  
 Appels ayant obtenu une réponse, 216  
 Appels ayant obtenu une réponse, 56, 65, 75, 84, 108, 143, 144, 145, 192, 194, 204, 210, 213, 262  
 Appels Call Center en cours, 93  
 Appels directs, 136, 137, 192, 202, 260, 263  
 Appels en cours, 137  
 Appels indirects, 136, 137, 158, 192, 202, 244, 260  
 Appels multimédias, 96, 97, 197, 198, 202, 203, 204, 205  
 Appels vocaux (RTPC), 96, 97, 216, 218, 261, 262  
 Appels vocaux RTPC, 96, 97, 145, 148, 158, 197, 198, 202, 203, 204, 205, 216, 218, 261, 262  
 Attribution d'afficheur mural, 109  
 Attribution de niveaux de compétences, 41, 42, 45  
 Avec tous les appels en attente, 93

## B

Base de données MySQL, 5, 8, 22  
 Business Communications Manager, 3, 10, 15, 24, 29, 252

## C

Calendrier mensuel, 83, 85  
 Calendriers d'impression, 60, 61  
 Calendriers hebdomadaires, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80  
 Calendriers mensuels, 60, 80, 81, 82, 84, 85, 86, 87, 88, 89  
 Calendriers quotidiens, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 69, 70, 71, 72  
 Call Center, 3, 5, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 24, 28, 29, 30, 31, 32, 35, 43, 48, 64, 74, 83, 93, 94, 97, 98, 99, 100, 101, 106, 124, 137, 142, 155, 156, 168, 172, 173, 176, 181, 186, 210, 213, 217, 221, 249, 253, 259, 263  
 Call Center Connection, x, 3, 28, 29

Call Center Reporting de Nortel Networks, 3, 10, 14, 249, 250  
 Call Center Reporting de Nortel Networks, 1  
 CallPilot, x, 3, 10, 12, 15, 24, 29, 30, 43  
 CCRS, x, 30  
 Code d'activité, 60, 69, 77, 86, 174, 175, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 185, 186, 187, 188, 233, 234, 235, 237, 238, 242  
 Codes d'activité, 235, 236, 237  
 Composant réseau Windows, 14  
 Configuration minimale requise pour l'ordinateur, 6  
 Contrat de licence, 19, 20  
 Coordinateur, 1, 4, 13, 17, 26, 28, 29, 33, 34, 37, 38, 45, 53, 55, 58, 105, 107, 111, 132, 252, 261

## D

Danois, 4  
 Débordement, 94, 98, 193, 198, 202, 203, 210, 213, 241, 261  
 Définition des intervalles, 56, 57  
 Dépannage, x, 252  
 Détail des appels, 96, 97  
 Détails des préposés, 98, 99, 226  
 Disponibilité, 164  
 Disponible, 93, 100, 103, 105, 140, 223, 229, 261, 262  
 Données propres à l'entreprise, 50, 137  
 Données statistiques, 5  
 Durée d'attente la plus longue, 94, 98

## E

Écrans Real Time, 3, 4, 5, 8, 30, 35, 41, 45, 90, 91, 92, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 226, 249, 252, 253, 259, 261, 262, 263, 264  
 En-têtes de relevé, 137  
 Espagnol, 4  
 Espagnol d'Amérique latine, 4  
 État du système, 45, 46, 47  
 Excel, 139, 140  
 Exportation, 139, 140  
 Exporter, 138  
 Exporter un relevé, 139

## F

Favori, 67, 68, 69, 76, 86, 91, 102, 132, 143, 147, 149, 152, 157, 167, 171, 175, 180, 185, 190, 196, 201, 209, 212  
 Favoris, 5, 67, 68, 69, 76, 85, 86, 91, 102, 132, 143, 147, 149, 152, 157, 167, 171, 175, 180, 185, 190, 196, 201, 209, 212  
 Favoris Internet, 25, 52  
 Format RTF, 140  
 Français, 4  
 Français canadien, 4

**G**

Graphique, 199, 204, 243  
 Graphique du relevé sur le profil des appels, 199, 243  
 Graphique du relevé sur les appels d'arrivée, 204  
 Graphiques du relevé sommaire, 193, 194, 240

**I**

IBM, 6  
 Impression d'un relevé, 138  
 Imprimante, 138, 141  
 Installation, x, 1, 8, 12, 14, 15, 22, 23, 249, 265  
 Installer les clients, 15  
 InstallShield, 16, 17, 18  
 Intel, 6  
 Interface utilisateur Web, 3  
 Internet Explorer, 3, 5, 6, 8, 9, 15, 25, 52, 249  
 Internet Information Services, 6, 13, 33, 256  
 Intervalle d'abandon, 56, 147, 218, 262  
 Intervalles, 56, 57, 58, 59, 60, 147, 217, 218, 262  
 Intervalles de réponse, 56, 145, 217  
 Intervenant autre qu'un préposé, 198, 202  
 Introduction, 1, 3, 8, 105, 135, 249  
 ipView Softboard, 105, 106, 110, 258, 259, 260  
 Italien, 4

**L**

Langues prises en charge, 4  
 Licence d'utilisation, 11, 24  
 Localhost, 252  
 Logiciel antivirus, 253, 254, 255

**M**

Maintenance, 45, 46  
 Masquer le sommaire des appels du niveau de compétences, 95  
 Masquer le sommaire des préposés, 35  
 Menu Administration, 27, 28  
 Menu d'administration, 33, 35  
 Menu d'administration du système, 33, 35  
 Menu de consignation, 47, 48, 49  
 Messagerie vocale, 198, 202, 241  
 Messages d'alerte, 106  
 Messages déroulants, 106  
 Messages instantanés, 107, 131, 132, 133  
 Messages non écoutés pour un niveau de compétences, 95  
 Messages planifiés, 107  
 Messages sommaires, 108  
 Microprocesseur, 6  
 Microsoft, 6, 11, 13, 24, 33, 139, 140, 252  
 Mise à niveau, 1, 8, 249  
 Modifier les paramètres, 113, 114  
 Modifier un afficheur mural, 113  
 Modifier un utilisateur, 40  
 Mot de passe, 26, 27, 41, 53, 54, 264  
 Multi-clients, 249, 250

**N**

Navigateur, 15, 32  
 Néerlandais, 4  
 Niveaux de compétences attribués, 4, 42, 43  
 Nom de réseau, 28, 29, 110, 24  
 Nortel Networks Reporting for Call Center, 101, 102, 110, 111, 121, 122, 134, 140, 142, 153, 220  
 Norvégien, 4

**O**

Ordinateur hôte d'Internet, 3, 5, 6, 8, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 23, 25, 30, 31, 32, 52, 60, 64, 74, 83, 249, 250, 251, 252, 253, 254, 256, 257, 258, 259  
 Ordinateur hôte d'Internet, 5  
 Ordinateur maître, 249, 250  
 Ouverture de session, 17, 25, 26, 52, 53, 118, 129, 164, 168, 173, 207, 255, 256

**P**

Page Web, 3, 5, 32, 260  
 Pages Web, 3, 37, 38  
 Panneau de configuration, 8, 14  
 Paramètres, 111, 113, 114, 123  
 Paramètres d'administration du système, 34  
 Paramètres d'afficheur mural, 112  
 Paramètres de coordinateur du système, 34  
 Pas libre, 93, 100, 104, 105, 107, 117, 123, 164, 169, 222, 229, 262  
 Pause, 93, 99, 100, 161, 164, 169, 210, 213, 228, 229, 262  
 Périodes d'alerte, 123, 125  
 Périodes de relevé, 135  
 Personne autre qu'un préposé, 241  
 Plage de pages, 140  
 Plate-forme Call Center, 3  
 Portugais brésilien, 4  
 Préposé, 35, 60, 69, 77, 86, 92, 95, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 110, 135, 136, 137, 141, 145, 148, 150, 151, 152, 153, 155, 156, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 179, 180, 182, 183, 188, 191, 198, 202, 203, 207, 208, 209, 210, 211, 212, 213, 217, 218, 222, 224, 226, 227, 228, 229, 230, 231, 232, 234, 235, 236, 237, 238, 245, 246, 247, 255, 256, 258, 260, 261, 262, 263, 264

**Q**

Qualité du service, 98, 105, 108, 122, 192, 193, 195, 198, 239, 241, 263

**R**

Recherche de renvoi multimédia, 100  
 Réinitialiser mot de passe, 41  
 Relevé de codes d'activité de préposé par préposé, 60, 69, 77, 86  
 Relevé de codes d'activité par niveau de compétences, 60, 69, 77, 86

Relevé de codes d'activité par nombre de prise, 60, 69, 77, 86  
 Relevé de vérification de préposé, 60, 69, 77, 86  
 Relevé sommaire, 189, 190, 191, 192, 193, 194, 239, 240  
 Relevé sur l'activité des préposés, 165, 166, 167, 168, 210, 211, 212, 214, 231, 247, 248, 256  
 Relevé sur l'activité des préposés par niveau de compétences, 167  
 Relevé sur la capacité des préposés, 150, 151, 152, 153, 222  
 Relevé sur la vérification des préposés, 169, 170, 171, 173, 232, 256  
 Relevé sur le profil des appels, 195, 196, 197, 199, 219, 221, 241, 243  
 Relevé sur les appels abandonnés, 145, 146, 147, 218  
 Relevé sur les appels ayant obtenu une réponse, 216  
 Relevé sur les appels ayant obtenu une réponse, 143, 144, 145  
 Relevé sur les appels d'arrivée, 199, 200, 201, 204, 244  
 Relevé sur les codes d'activité par niveau de compétences, 174, 175, 177, 178, 233  
 Relevé sur les codes d'activité par nombre de prises, 184, 185, 187, 237  
 Relevé sur les codes d'activité par préposé, 179, 180, 182, 183, 188, 235, 237  
 Relevé sur les demandes d'aide, 153, 154, 155, 205, 206, 207, 208, 210, 214, 224, 245, 246, 247, 248  
 Relevé sur les demandes d'aide sans réponse, 205, 207, 208, 210, 214, 245, 246, 247, 248  
 Relevé sur les données d'identification du demandeur des appels abandonnés, 148, 149, 150, 219, 220  
 Relevé sur les moyennes des appels, 156, 157, 158, 209, 212, 217, 226  
 Relevé sur les moyennes des préposés, 159, 161, 208, 209, 210, 211, 212, 214, 215, 227, 229, 246, 256  
 Relevé sur les profils des préposés, 162, 164, 229, 231  
 Reporting for Call Center de Nortel Networks, 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 21, 22, 23, 25, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 37, 43, 45, 47, 48, 50, 52, 53, 55, 56, 59, 60, 69, 93, 105, 106, 108, 135, 249, 250, 252, 253, 254, 255, 256, 257, 258, 261, 262, 264  
 Reporting for Call Center de Nortel Networks, 8, 249, 260  
 Ronfleur, 111

## S

Sélection de niveaux de compétences, 102  
 Sélection de service, 136, 192, 193, 195, 202, 203, 260  
 Sélection des niveaux de compétences, 58  
 Session de clavardage, 100, 103, 260

Seuils d'alerte, 107  
 Signal principal, 94, 97, 203  
 Signal secondaire, 94, 97, 203  
 Sommaire en temps réel, 90, 91, 92, 94  
 Souris, 6  
 Suédois, 4  
 Sur appels de départ, 93  
 Sur appels hors Call Center, 93  
 Sur appels internes, 93  
 Surveillance, 100, 169, 263  
 SVGA, 6  
 Système d'exploitation, 6, 7, 249, 250

## T

Table d'acheminement, 203  
 Table de débordement, 203  
 TCP/IP, 6, 14, 15, 252, 260, 263  
 Téléphoniste, 198, 202  
 Titre, 111, 137, 263  
 Touche Ctrl, 44, 67, 172, 176, 181, 186  
 Transactions d'appel, 136, 159, 161, 192, 210, 213, 216, 244

## U

Unified Manager, 15  
 URL, 25, 52  
 Utilisateur, 1, 2, 3, 4, 5, 16, 20, 33, 34, 35, 36, 37, 39, 40, 41, 42, 44, 45, 51, 55, 56, 58, 64, 74, 76, 83, 86, 91, 102, 104, 105, 106, 107, 109, 111, 117, 118, 123, 129, 131, 132, 133, 135, 143, 147, 149, 152, 157, 167, 171, 175, 180, 185, 190, 196, 201, 209, 212, 249, 256, 257, 261, 264

## V

Visualiseur d'affichage, 128  
 Visualiseur mural, 105, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 131, 258, 259, 260

## W

Windows, x, 6, 7, 8, 12, 13, 14, 15, 17, 140, 252, 257  
 Windows 2000, 6, 7, 14  
 Windows 95, 114, 123, 142, 145, 148, 151  
 Windows NT 4, 6  
 Windows XP, 6, 7, 14  
 Word, 140