



Mise à niveau de Call Center Reporting à Reporting for Call Center

www.nortelnetworks.com

© 2003 Nortel Networks
Issue 1 (1)

Table des matières

Historique des modifications	1
Renseignements généraux.....	2
Introduction.....	2
Organisation de ce guide	2
Introduction	3
Introduction.....	3
Nouveau! Une toute nouvelle architecture de produit.....	3
Nouveau! Interface à fureteur	3
Nouveau! Logiciel d'ordinateur hôte d'Internet	3
Nouveau! Plus de logiciel « Multiple Client » à installer.....	3
Nouveau! Plus de configuration de chargement de Call Center.....	3
Peut-on utiliser l'ancien ordinateur maître comme ordinateur hôte d'Internet?	4
Dois-je supprimer l'ancien logiciel Nortel Networks Call Center Reporting 2.5/3.0/3.5?.....	4
Le nouveau logiciel peut-il cohabiter avec l'ancien logiciel?.....	4
Exigences minimales pour l'ordinateur et le système d'exploitation.....	5
Compatibilité avec les systèmes d'exploitation	6
Installation	7
Introduction.....	7
Exigences préalables à l'installation.....	7
Installation du logiciel	8
Protocole TCP/IP.....	8
Vérification de la présence du composant de mise en réseau Windows.....	8
Installation de Nortel Networks Reporting for Call Center.....	9
Configuration.....	19
Étapes rapides pour configurer Nortel Networks Reporting for Call Center	19
Avant de commencer	19
Ouverture de session	19
Changement du mot de passe implicite	21
Menu Administration.....	22
Call Center Connection	22
Vérification.....	25
Accès aux écrans en temps réel	25
Option de relevé	25

Références32

Index.....33

Table des figures

Figure 1 : Boîte de dialogue InstallShield	10
Figure 2 : Boîte de dialogue de configuration InstallShield Windows Installer	10
Figure 3 : Boîte de dialogue Language Selection	11
Figure 4 : Boîte de dialogue de lancement de InstallShield Wizard	12
Figure 5 : Boîte de dialogue License Agreement	13
Figure 6 : Boîte de dialogue Customer Information	14
Figure 7 : Boîte Choose Destination Location	15
Figure 8 : Boîte de dialogue Setup Status	16
Figure 9 : Boîte de dialogue Database Installation	16
Figure 10 : Boîte de dialogue de l'installation de Java	17
Figure 11 : Boîte de dialogue Installation Complete	17
Figure 12 : Page Log In.....	20
Figure 13: Page Change Password	21
Figure 14 : Page Administration Menu.....	22
Figure 15: Page Call Center Connection	23
Figure 16 : Page Administration Menu.....	25
Figure 17 : Page Main Menu.....	26
Figure 18: Page Real Time Menu	27
Figure 19 : Page Real Time Summary Skillset Selection	28
Figure 20 : Page Real Time Summary Skillset Selection avec tous les groupes de qualifications sélectionnés	29
Figure 21 : Écran Real Time Summary.....	30

Historique des modifications

Édition 01 (01) – 15-déc-2003

1. Version originale.

Édition 01 (02) -23-jan-2004

1. Modifiée conformément à la revue de la rétroaction effectuée par l'équipe de Nortel

Renseignements généraux

1

Introduction

Ce guide a pour objectif de vous aider à mettre une installation Nortel Networks Call Center Reporting 2.5/3.0/3.5 au niveau de Nortel Networks Reporting for Call Center

Le présent chapitre résume le contenu de ce guide et indique de quelle manière l'information est présentée.

Organisation de ce guide

Le guide *Mise à niveau de Call Center Reporting à Reporting for Call Center* est organisé conformément aux chapitres suivants :

Renseignements généraux	Ce chapitre contient un bref aperçu de l'organisation de ce guide.
Introduction	Ce chapitre permet de comprendre la base du processus de mise à niveau et ce que cela comporte. Il décrit certaines différences entre les produits de l'ancienne architecture et ceux de la nouvelle architecture. Il répond également à certaines questions que vous pourriez poser au sujet du processus de mise à niveau.
Installation	Ce chapitre décrit comment installer Nortel Networks Reporting for Call Center.
Configuration	Ce chapitre décrit comment configurer Nortel Networks Reporting for Call Center, au point que vous pouvez vérifier si l'installation est réussie et si vous pouvez entreprendre l'étape Vérification, afin de vous assurer que la communication est établie avec le centre d'appels.
Vérification	Ce chapitre décrit comment vérifier si Nortel Networks Reporting for Call Center communique correctement avec Call Center.
Références	Ce chapitre énumère tous les autres documents auxquels il est fait référence dans le corps de ce document.

Introduction

2

Introduction

Nouveau! Une toute nouvelle architecture de produit

Nortel Networks Reporting for Call Center a subi plusieurs modifications importantes depuis la version précédente de Nortel Networks Call Center Reporting 2.5/3.0/3.5. Voici quelques différences importantes entre la nouvelle architecture et l'ancienne.

Consultez le guide Set Up and Operations pour une description plus complète des nouvelles caractéristiques de Nortel Networks Reporting for Call Center

Nouveau! Interface à fureteur

Nortel Networks Reporting for Call Center est un nouvel outil de production de relevés pour les centres d'appels, dans la version BCM 3.6. Il est muni d'une interface à fureteur, visuellement semblable au gestionnaire Call Pilot. On y accède à partir d'une session de furetage de Internet Explorer, de la même manière que l'interface du gestionnaire Call Pilot.

Nouveau! Logiciel d'ordinateur hôte d'Internet

Nortel Networks Reporting for Call Center a une seule installation de logiciel sur un ordinateur. Cet ordinateur est l'ordinateur hôte d'Internet, qui agit de la même manière que l'ordinateur « maître » dans les anciennes versions de Nortel Networks Call Center Reporting 2.5/3.0/3.5.

L'ordinateur hôte d'Internet contient les bases de données sur les statistiques historiques. Il communique avec Call Center afin d'obtenir les informations sur les statistiques historiques et celles de l'écran en temps réel.

L'ordinateur hôte d'Internet commande également les tableaux d'affichage.

Nouveau! Plus de logiciel « Multiple Client » à installer

Dans les versions de Nortel Networks Reporting for Call Center, le client devait installer le logiciel « Multiple Client » sur d'autres ordinateurs, afin de visualiser les écrans ou des relevés en temps réel à partir de ces ordinateurs.

Avec Nortel Networks Reporting for Call Center, les utilisateurs de ces autres ordinateurs utilisent Internet Explorer pour revenir à l'ordinateur hôte d'Internet, afin d'accéder aux écrans et au relevés en temps réel.

Le logiciel « Client » n'est plus nécessaire pour ces autres ordinateurs.

Nouveau! Plus de configuration de chargement de Call Center

Dans les versions Nortel Networks Call Center Reporting 2.5/3.0/3.5, le client devait charger la configuration de Call Center, afin de visualiser les noms des préposés, des lignes et des groupes d'acquisitions sur les écrans et les relevés en temps réel. Si jamais ils changeaient la

configuration de Call Center, ils ne devaient pas oublier d'effectuer de nouveau l'étape de chargement de la configuration.

Nortel Networks Reporting for Call Center obtient automatiquement l'information dont il a besoin pour les écrans et les relevés en temps réel de Call Center, et n'a pas besoin de mémoriser une copie de la configuration de Call Center.

C'est pour cette raison que l'étape de chargement de la configuration n'est plus nécessaire pour configurer et entretenir le logiciel Nortel Networks Reporting for Call Center.

Peut-on utiliser l'ancien ordinateur maître comme 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 section **Le nouveau logiciel peut-il cohabiter avec l'ancien logiciel?** ci-dessous.

Dois-je supprimer l'ancien logiciel Nortel Networks Call Center Reporting 2.5/3.0/3.5?

Non, mais vous pouvez le faire si vous n'en avez plus besoin. Voir la section **Le nouveau logiciel peut-il cohabiter avec l'ancien logiciel?** ci-dessous.

Le nouveau logiciel peut-il cohabiter avec l'ancien logiciel?

Aucun logiciel Nortel Networks Call Center Reporting 2.5/3.0/3.5 n'est nécessaire pour l'exploitation du nouveau logiciel Nortel Networks Reporting for Call Center.

Toutefois, le client peut vouloir conserver le logiciel Nortel Networks Call Center Reporting 2.5/3.0/3.5, afin de visualiser les relevés historiques qui ont été compilés avec l'ancien logiciel.

Si vous laissez les logiciels Master ou Multiple Client de Nortel Networks Call Center Reporting 2.5/3.0/3.5 sur l'ordinateur que vous allez utiliser comme ordinateur hôte d'Internet cela n'aura aucun effet sur l'exploitation du logiciel Nortel Networks Reporting for Call Center.

Les deux applications peuvent cohabiter sur le même ordinateur sans aucune interaction.

C'est-à-dire que, si vous installez Nortel Networks Reporting for Call Center sur un ordinateur sur lequel vous avez déjà installé Nortel Networks Call Center Reporting 2.5/3.0/3.5, cela ne posera aucun problème à l'une ou à l'autre des applications.

Remarque Si le logiciel Nortel Networks Call Center Reporting 2.5/3.0/3.5 a été configuré pour contrôler un tableau d'affichage IP quelconque qui va être contrôlé par Nortel Networks Reporting for Call Center, n'oubliez pas de sortir ces tableaux des configurations de Nortel Networks Call Center Reporting 2.5/3.0/3.5, sinon les deux logiciels essaieront de contrôler les tableaux d'affichage, ce qui fera passer ces derniers d'un jeu de données à l'autre que leur enverront les deux applications différentes.

Remarque Le matériel utilisé comme ordinateur maître pour le logiciel Nortel Networks Call Center Reporting 2.5/3.0/3.5 n'a peut-être pas les spécifications suffisantes pour exploiter le logiciel Nortel Networks Reporting for Call Center. Voir la liste des exigences ci-dessous.

Exigences minimales pour l'ordinateur et le système d'exploitation

Famille de plate-formes d'ordinateurs

Ordinateur personnel compatible IBM^{MC}

Microprocesseur

Intel® Pentium^{MC} III (ou l'équivalent) minimum, Intel® Pentium^{MC} IV (ou l'équivalent) recommandé.

Vitesse du microprocesseur

400 MHz minimum, 1,0 GHz recommandé

Mémoire

64 Mo minimum, 128 Mo recommandé

Composants de réseautage

Carte d'interface réseau
Protocole TCP/IP

Autres exigences

Écran SVGA
Souris (ou tout autre dispositif indicateur compatible avec le système Windows^{MC})
Microsoft Internet Explorer, version 5 ou plus

Systèmes d'exploitation

Microsoft Windows NT 4 Service Pack 6a
Microsoft Windows 2000 Service SP2
Microsoft Windows XP Professionel

Serveur Internet

Microsoft Internet Information Services, version 4 ou plus

Espace nécessaire sur le disque dur

Pour l'installation de l'application sur le serveur Internet : 20 Mo.
Espace de mémoire nécessaire pour les données historiques : environ 256 octets par appel.

Compatibilité avec les systèmes d'exploitation

L'application Call Center Reporting de Nortel Networks a été vérifiée pour assurer son bon fonctionnement sur les systèmes d'exploitation suivants :

Système d'exploitation	Version
Windows NT	4.00.1381
Windows 2000	5.00.2195
Windows XP Professionel	Version 2002

Installation

3

Introduction


Ce chapitre décrit les exigences préalables à l'installation et comment installer le logiciel Nortel Networks Reporting for Call Center sur un ordinateur personnel avec Windows, que vous désirez utiliser comme ordinateur hôte d'Internet. L'ordinateur hôte d'Internet est celui qui communiquera avec Nortel Networks Reporting for Call Center; il mémorise également la base de données statistique de Call Center et l'interface d'utilisateur du logiciel Nortel Networks Reporting for Call Center, qui est configurée comme un site Internet.

Les autres utilisateurs du réseau peuvent se servir Internet Explorer pour naviguer dans le site Internet de Nortel Networks Reporting for Call Center sur l'ordinateur hôte d'Internet, afin d'accéder aux caractéristiques du logiciel et d'obtenir des affichages et des relevés en temps réel.


Exigences préalables à l'installation

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

1. bien connaître l'application Call Center et le système d'exploitation Windows^{MC} utilisé par 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, et que le réseau auquel l'ordinateur hôte d'Internet sur lequel est installé Nortel Networks Reporting for Call Center est fonctionnel;
4. vous assurer que Microsoft Internet Information Services est installé et fonctionnel sur l'ordinateur hôte d'Internet.

	Nous vous recommandons de vous assurer que votre installation de Internet Information Services sur l'ordinateur hôte d'Internet est aussi sûre que possible. Cela demande habituellement de charger des programmes de correction de sécurité ou des ensembles de modifications provisoires pour Internet Information Services et pour le système d'exploitation sur l'ordinateur hôte d'Internet. Vous pouvez vous les procurer gratuitement chez Microsoft. Communiquez avec votre administrateur de réseau pour de plus amples conseils.
---	--

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

	Vous devez bénéficier des privilèges d'administrateur pour que l'installation soit réussie. Si vous ne détenez pas de privilèges pour l'ordinateur sur lequel vous désirez installer l'application Nortel Networks Reporting for Call Center,, l'installation sera interrompue et vous devrez fermer cette session et en ouvrir une autre avec les privilèges d'administrateur de système.
---	---

Installation du logiciel

Par défaut, Nortel Networks Reporting for Call Center crée un répertoire appelé **\Program Files\Nortel Networks\Nortel Networks Reporting for Call Center** sur le pilote d'installation de l'ordinateur hôte d'Internet. Ce répertoire contient les fichiers d'application utilisés par Nortel Networks Reporting for Call Center. Il contient également la configuration et la base de données statistiques de Nortel Networks Reporting for Call Center.

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

Protocole TCP/IP

La plate-forme Call Center et Nortel Networks Reporting for Call Center utilisent le protocole de communication courant TCP/IP pour la communication entre Call Center et l'ordinateur hôte d'Internet de Nortel Networks Reporting for Call Center. Cela signifie que le composant Mise en réseau de Windows est nécessaire dans l'ordinateur hôte d'Internet de Nortel Networks Reporting for Call Center.

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

Vérification de la présence du composant de mise en réseau Windows

Pour vous assurer que le composant de mise en réseau de Windows est bien configuré sur un ordinateur, afin que ce dernier fonctionne comme ordinateur hôte d'Internet, vous devez effectuer les étapes suivantes :

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

1. Lancez le système Windows sur l'ordinateur sur lequel l'application Nortel Networks Reporting for Call Center est installée.
2. Dans la barre des tâches Windows, cliquez sur **Start** (démarrer), amenez la flèche de la souris sur **Settings** (paramètres), puis cliquez sur l'option **Control Panel** (panneau de configuration). La fenêtre **Control Panel** (panneau de configuration) s'ouvre.

(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** [connexions réseau et accès à distance] s'ouvre).

(Si vous utilisez le système d'exploitation Windows XP, cliquez sur **Start** [démarrer], raccordez-vous et cliquez alors sur **Show All Connections** [montrer toutes les connexions]. La fenêtre **Networking Connections** [connexions de mise en réseau] s'ouvre).



3. Cliquez deux fois sur l'icône **Network** (réseau). La fenêtre **Network** (réseau) et l'onglet **Configuration** s'ouvrent.

(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 de réseau local], puis cliquez sur **Properties**).



4. 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 directives d'installation Windows ou communiquez avec votre administrateur de système.

Installation de Nortel Networks Reporting for Call Center

Quittez tous les programmes Windows en cours.

Lancez votre navigateur (tel que Internet Explorer ou Netscape) et servez-vous en pour établir une connexion avec le port d'accès 6800 du système Business Communications Manager. Pour établir la connexion, entrez l'adresse IP du système Business Communications Manager et le numéro du port d'accès 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 *votre* système Business Communications Manager par le numéro d'accès 10.10.10.1 cité dans l'exemple précédent).

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

Cliquez sur le lien **Install Clients** (installation de clients).

La page **Install Clients** (installation de clients) apparaît dans le navigateur.

Cliquez sur le lien Nortel Networks Reporting for Call Center. L'information relative à l'application du logiciel Nortel Networks Reporting for Call Center apparaît dans la fenêtre du navigateur. (Vous devrez peut-être faire défiler la page pour afficher les boutons qui permettent d'installer l'application).

Cliquez sur le bouton Nortel Networks Reporting for Call Center.

Une boîte de dialogue apparaît, à partir de laquelle vous pourrez sélectionner une de ces deux options : **Run this program from its current location** (exécuter ce programme à partir de son emplacement actuel) ou **Save this program to disk** (enregistrer ce programme sur le disque). L'option implicite est réglée à **Save this program to disk** (enregistrer ce programme sur le disque). Cliquez sur **OK**.

La boîte de dialogue suivante s'ouvre : Veuillez attendre.

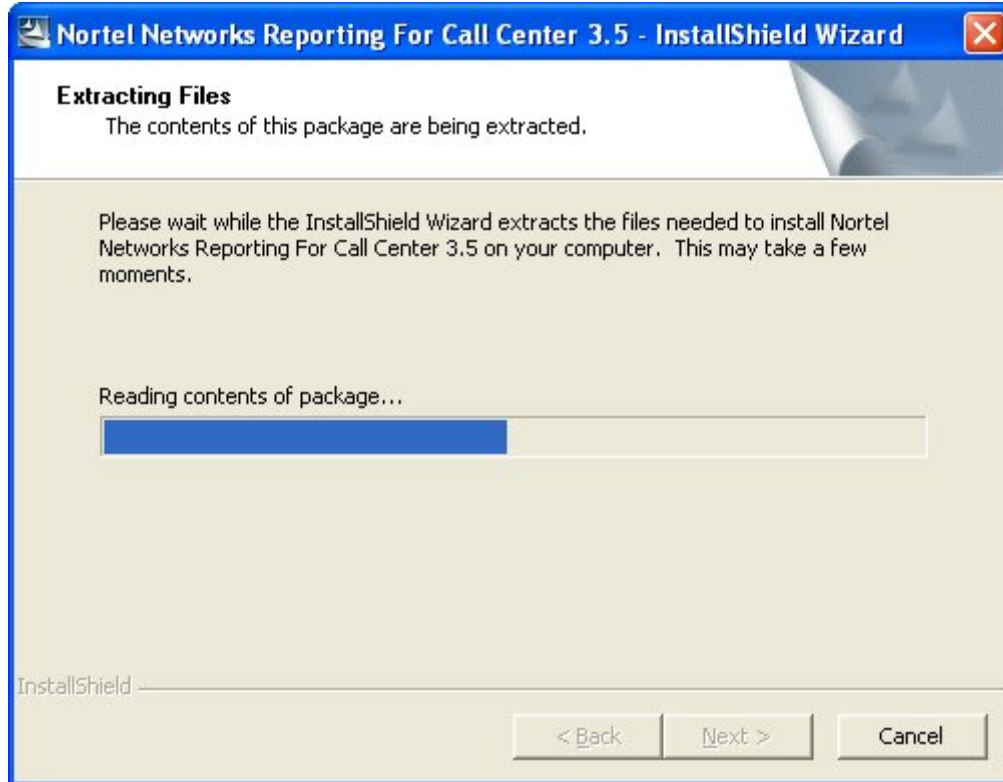


Figure 1 : Boîte de dialogue InstallShield

La boîte de dialogue de fichiers d'extraction illustrée à la figure 1 prépare les fichiers d'installation nécessaires pour installer les fichiers de Nortel Networks Reporting for Call Center sur l'ordinateur hôte d'Internet.

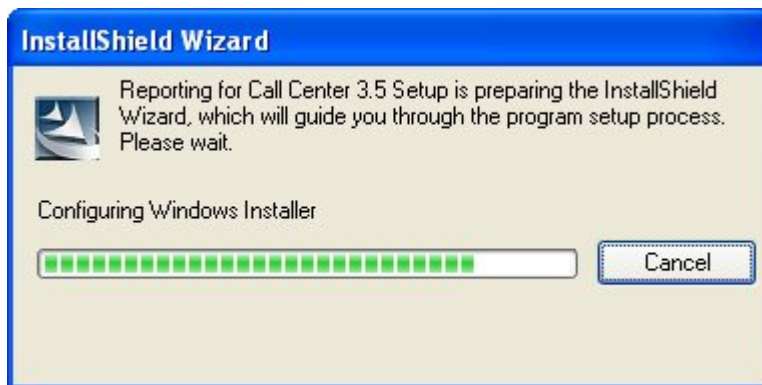


Figure 2 : Boîte de dialogue de configuration InstallShield Windows Installer

La boîte de dialogue de fichiers d'extraction illustrée à la figure 2 prépare l'assistant intelligent qui est nécessaire pour installer les fichiers de Nortel Networks Reporting for Call Center sur l'ordinateur hôte d'Internet.

Vous verrez alors la boîte de dialogue de choix de langue illustrée à la figure 3. Cette boîte de dialogue vous permet de sélectionner la langue implicite pour votre installation de Nortel Networks Reporting for Call Center.



Figure 3 : Boîte de dialogue Language Selection

Remarquez qu'une langue est affectée à chaque utilisateur de Nortel Networks Reporting for Call Center afin que plusieurs utilisateurs puissent utiliser une langue différente au même moment. Cette boîte de dialogue vous permet de définir la langue implicite pour la page Log In (ouverture de session) et pour l'administrateur de système implicite. Quand vous avez choisi votre langue, cliquez sur le bouton OK. Si vous désirez interrompre l'installation, cliquez sur le bouton Cancel (annuler).

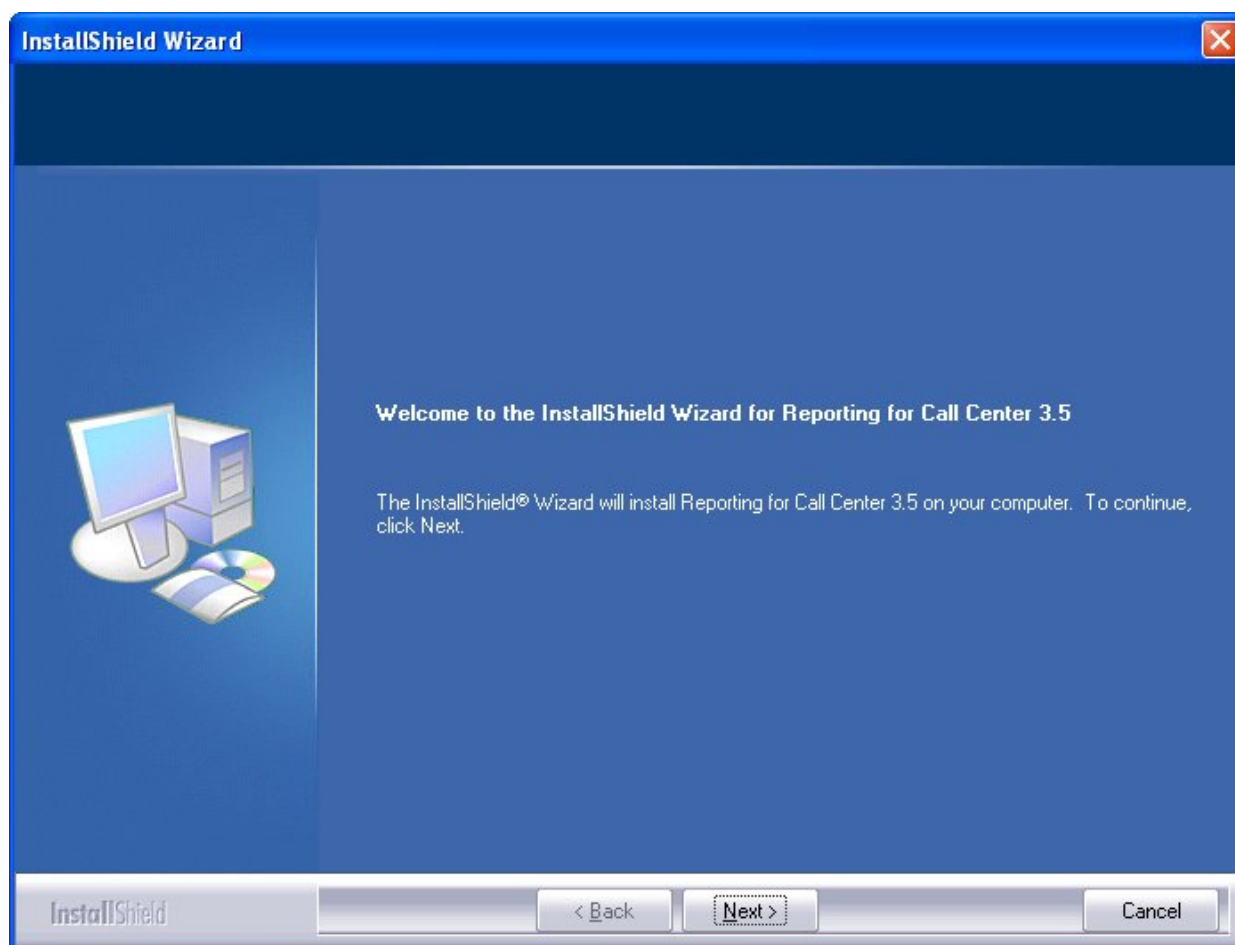


Figure 4 : Boîte de dialogue de lancement de InstallShield Wizard

La boîte de dialogue illustrée à la figure 4 représente le dialogue d'accueil. Si vous désirez interrompre la procédure d'installation, cliquez sur le bouton Cancel (annuler). Pour continuer, cliquez sur le bouton Next (suivant).

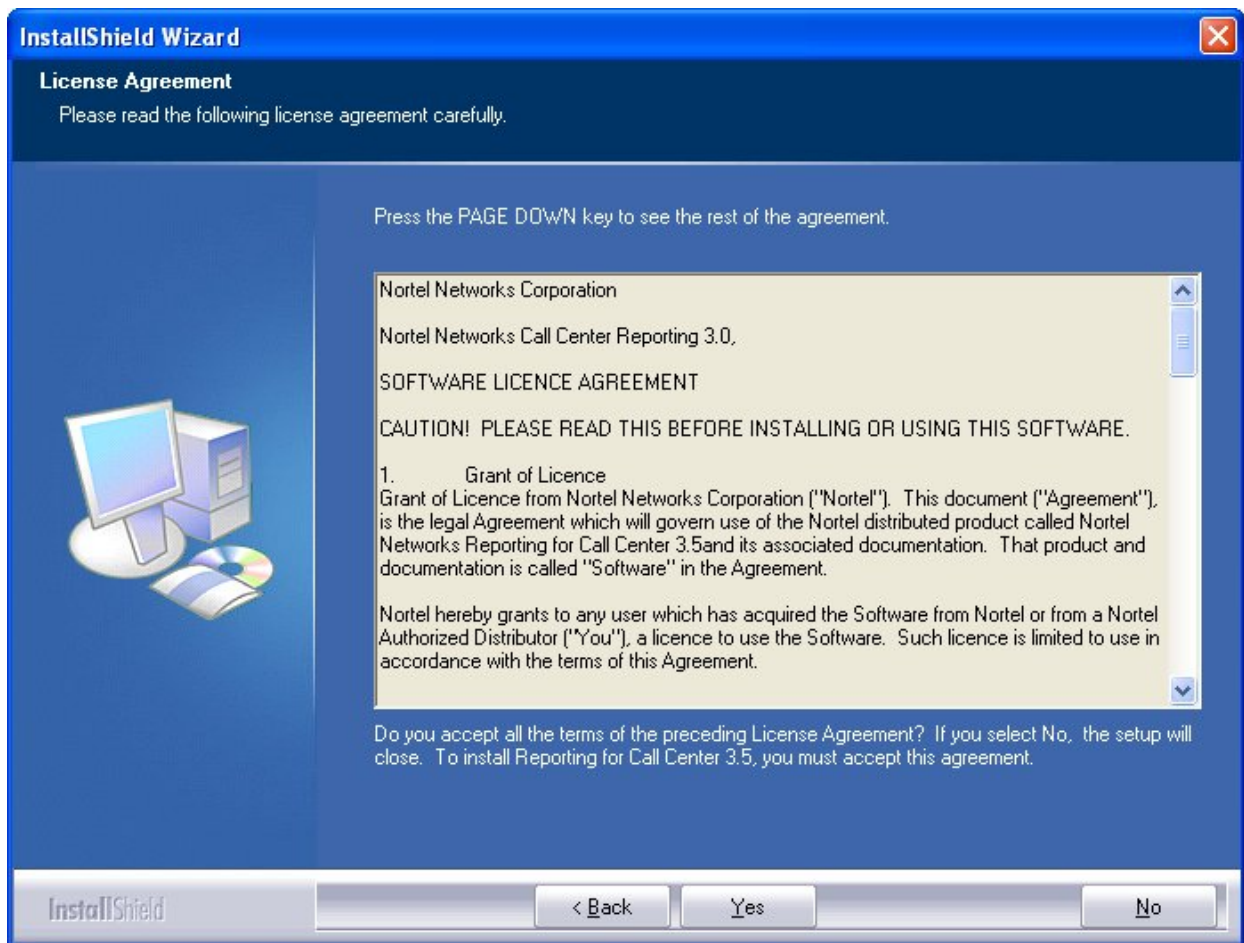


Figure 5 : Boîte de dialogue License Agreement

La boîte de dialogue illustrée à la figure 5 représente les droits d'utilisation. 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 boîte de dialogue d'accueil, cliquez sur le bouton Back (retour).

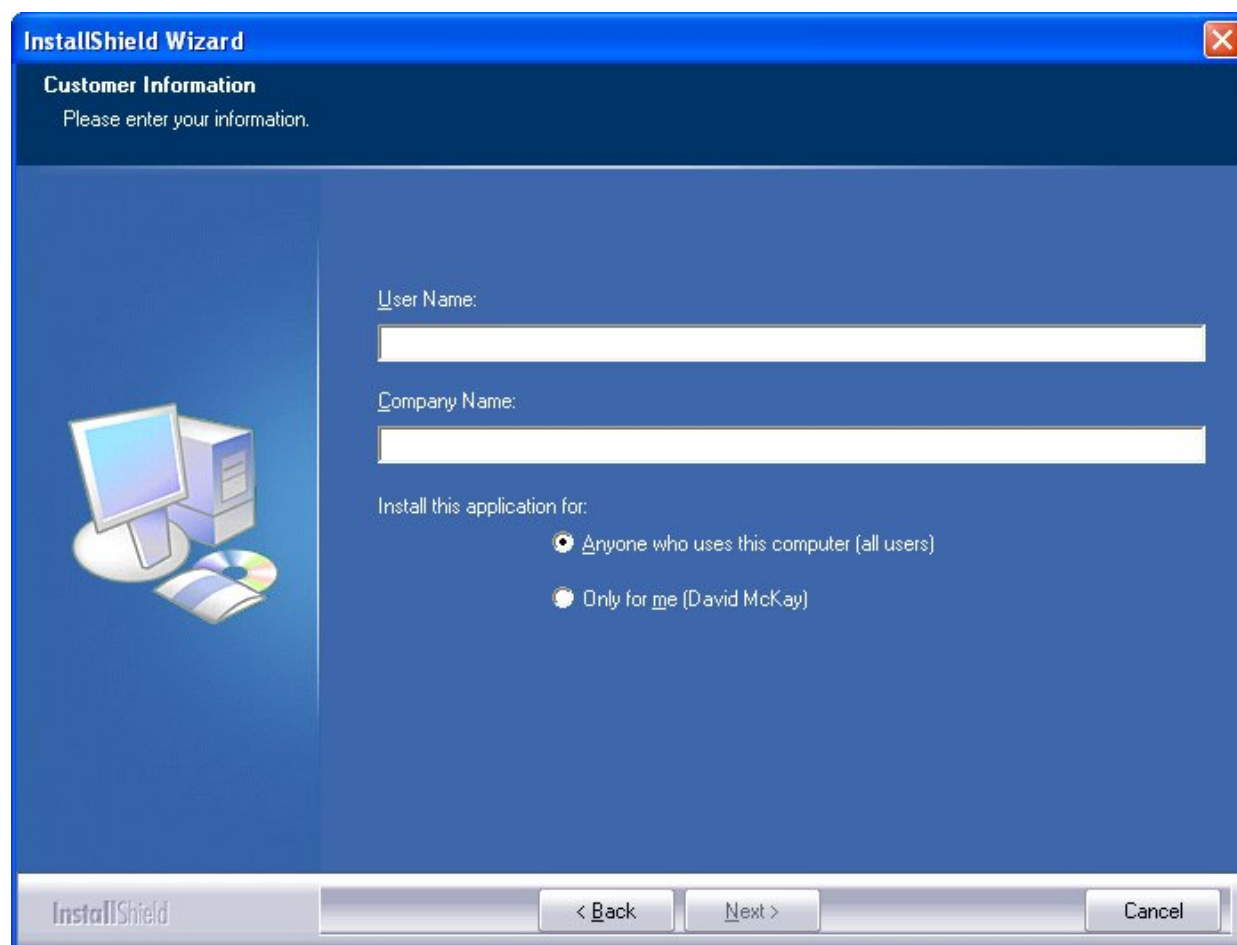


Figure 6 : Boîte de dialogue Customer Information

Si vous avez cliqué sur le bouton **Yes** dans la boîte de dialogue des droits d'utilisation illustrée à la figure 5, la boîte de dialogue illustrée à la figure 6 s'ouvre. Cette boîte est celle des renseignements sur le client. Entrez votre nom d'utilisateur dans le champ User Name (nom d'utilisateur). Entrez le nom de l'entreprise dans le champ Company Name (nom de l'entreprise). Quand vous avez rempli ces champs, le bouton **Next** (suivant) devient disponible. Tant que vous n'avez pas rempli ces champs, le bouton **Next** (suivant) demeure en grisé.

Pour procéder à l'installation, cliquez sur le bouton **Next** (suivant). Pour interrompre l'installation, cliquez sur le bouton **Cancel** (annuler). Pour revenir à la boîte de dialogue des droits d'utilisation, cliquez sur le bouton **Back** (retour).

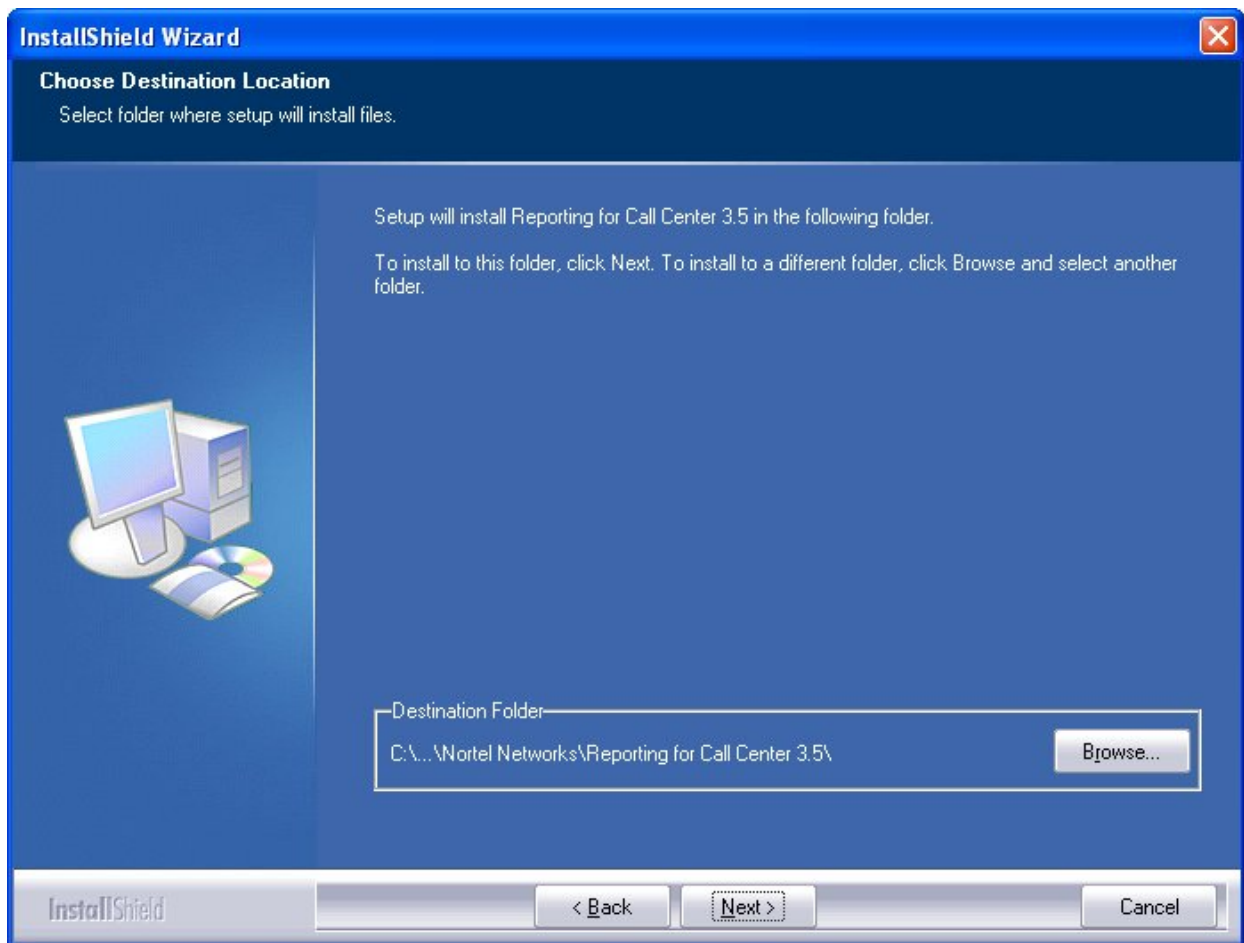


Figure 7 : Boîte Choose Destination Location

Si vous avez cliqué sur le bouton **Next** (suivant) dans la boîte de dialogue des renseignements sur le client illustrée à la figure 6, la boîte de dialogue illustrée à la figure 7 s'ouvre. Cette boîte est celle du choix de l'emplacement de la destination. Si vous ne désirez pas installer Nortel Networks Reporting for Call Center sur le pilote implicite (C:) cliquez sur le bouton **Browse** (navigateur).

Pour procéder à l'installation, cliquez sur le bouton **Next** (suivant). Pour interrompre l'installation, cliquez sur le bouton **Cancel** (annuler). Pour revenir à la boîte des renseignements sur le client, cliquez sur le bouton **Back** (retour).

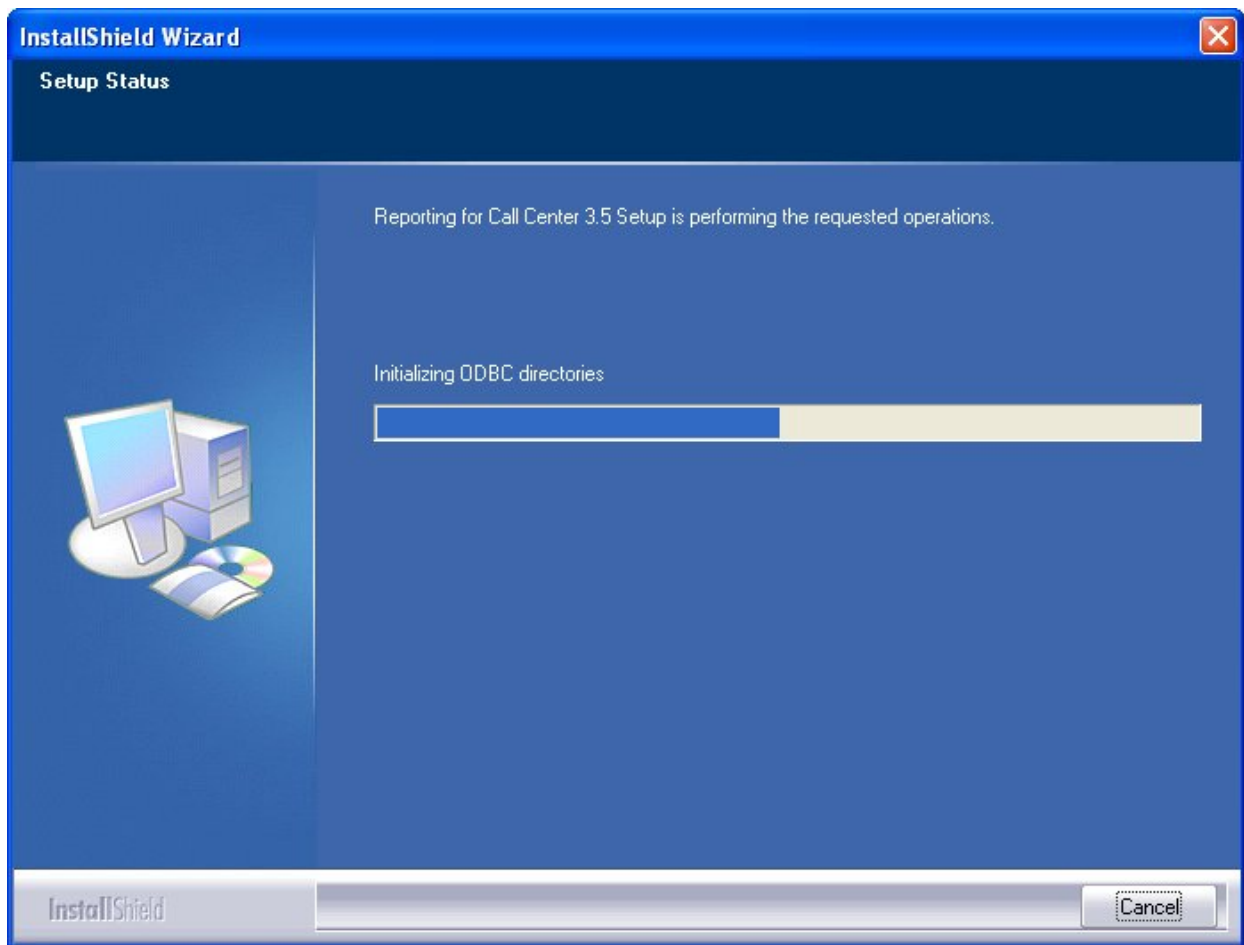


Figure 8 : Boîte de dialogue Setup Status

Si vous avez cliqué sur le bouton **Next** (suivant) dans la boîte de dialogue Choose Destination Location illustrée à la figure 7, la boîte de dialogue illustrée à la figure 8 s'ouvre. Cette boîte est celle de Setup Status, et elle montre l'avancement de l'installation. Si vous désirez interrompre la procédure d'installation, cliquez sur le bouton **Cancel** (annuler). Si vous désirez procéder à l'installation, veuillez attendre que l'installation soit terminée.

Vous voyez maintenant le message illustré à la figure 9.

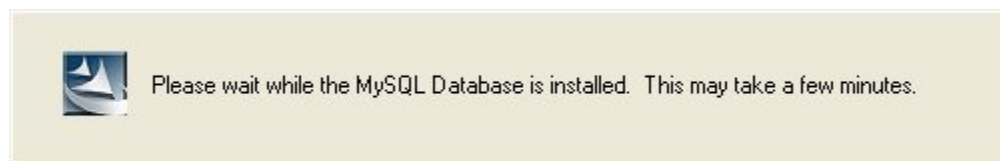


Figure 9 : Boîte de dialogue Database Installation

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

Vous voyez maintenant le message illustré à la figure 10.

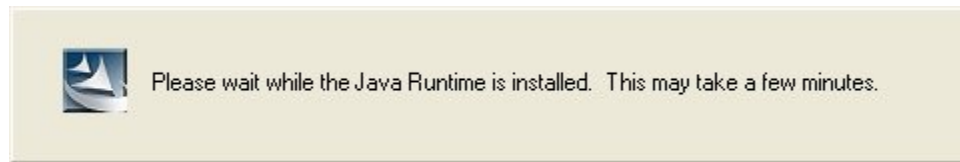


Figure 10 : Boîte de dialogue de l'installation de Java

Cette boîte vous informe que l'installation est parvenue à l'étape à laquelle Java Runtime est en cours d'installation. (Java Runtime n'est pas installée dans les mêmes répertoires que Nortel Networks Reporting for Call Center; elle est installée dans le répertoire \program Files\Java sur le disque dur cible). Veuillez attendre.

Vous voyez maintenant la boîte de dialogue **Installation Complete** (installation terminée), illustrée ci-dessous à la figure 11.

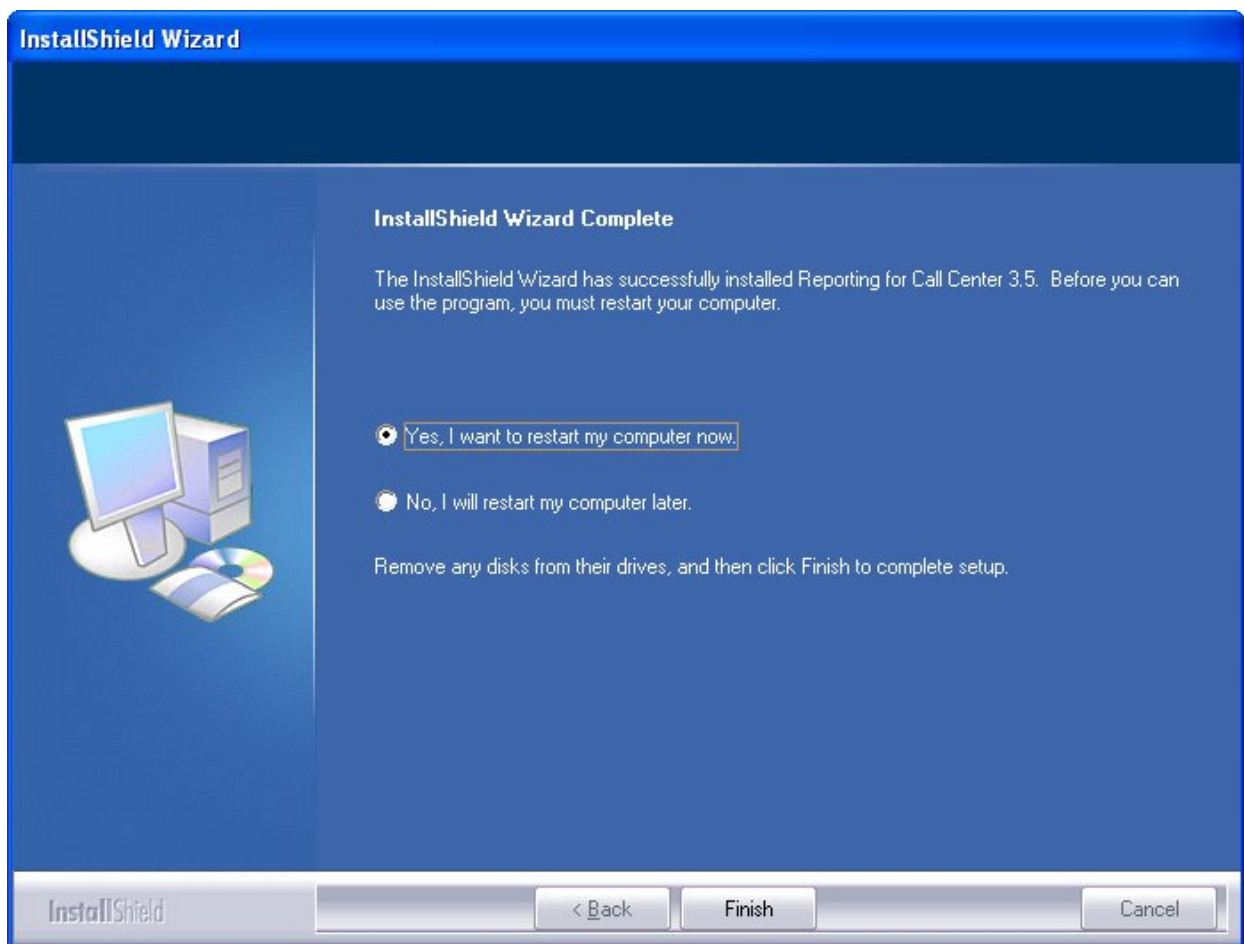


Figure 11 : Boîte de dialogue Installation Complete

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

Pour que l'installation redémarre instantanément votre ordinateur, 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).

Quand vous aurez redémarré votre ordinateur, vous pourrez commencer à utiliser l'application Nortel Networks Reporting for Call Center.

Configuration

4

Étapes rapides pour configurer Nortel Networks Reporting for Call Center

Avant de commencer

Assurez-vous que Call Center est configuré et fonctionnel, et que vous avez validé le code d'activation du logiciel Call Center Reporting. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le code d'activation, reportez-vous à la publication intitulée *Guide d'installation du code d'activation*.

Ouverture de session

En utilisant Internet Explorer, cherchez l'adresse URL de Nortel Networks Reporting for Call Center pour trouver la page Log In (ouverture de session) dans les pages Internet.

L'adresse URL est <http://NameOfWebHostPC/RCC/index.asp> et il faut remplacer *NameOfWebHostPC* par le nom du réseau ou l'adresse IP de l'ordinateur hôte d'Internet .

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

Quand vous êtes parvenu au bon endroit, la page ci-dessous apparaît.

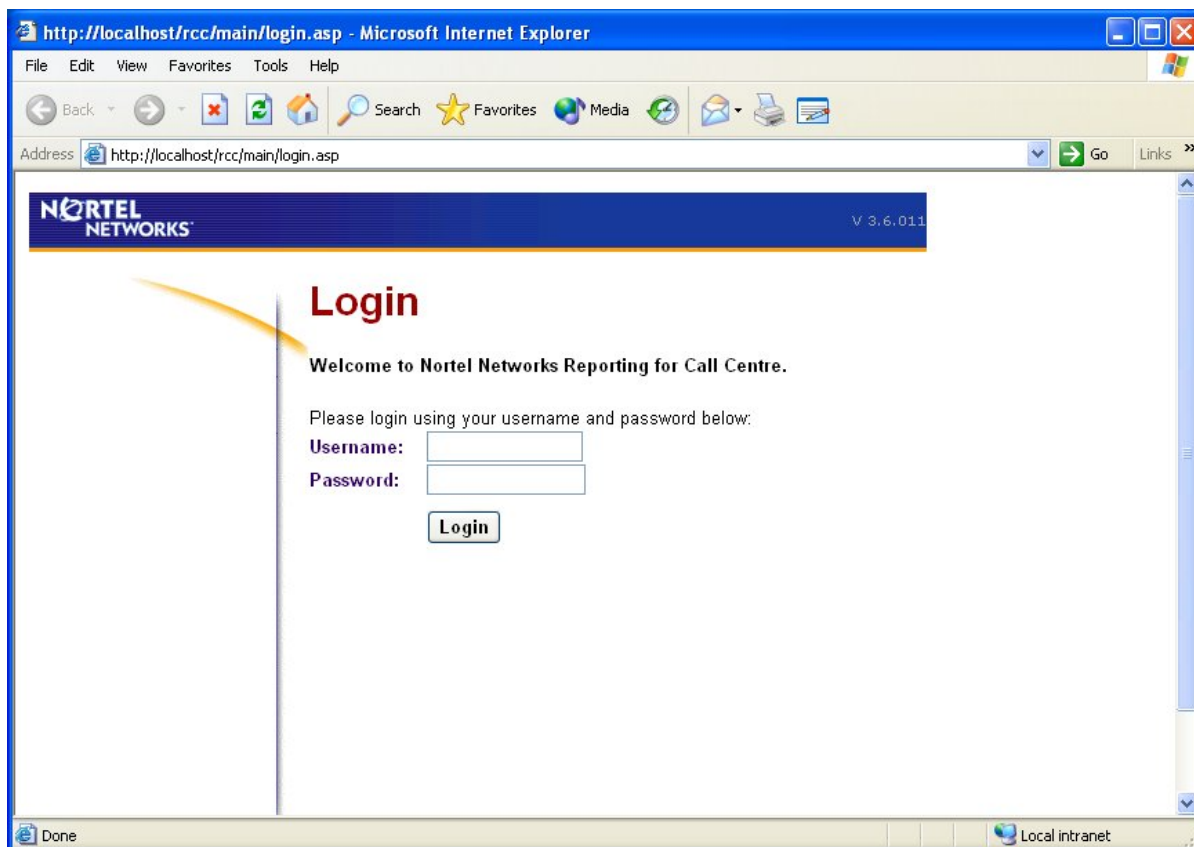


Figure 12 : Page Log In

Nota : Un privilège d'administrateur de système est déjà établi pour vous, avec un mot de passe implicite. Vous devrez changer ce mot de passe lors de votre première entrée en session.

Entrez le nom d'utilisateur **admin** et le mot de passe **0000**, puis cliquez sur le bouton **Login**. La page Change Password (changer le mot de passe) ci-dessous apparaît.

Changement du mot de passe implicite

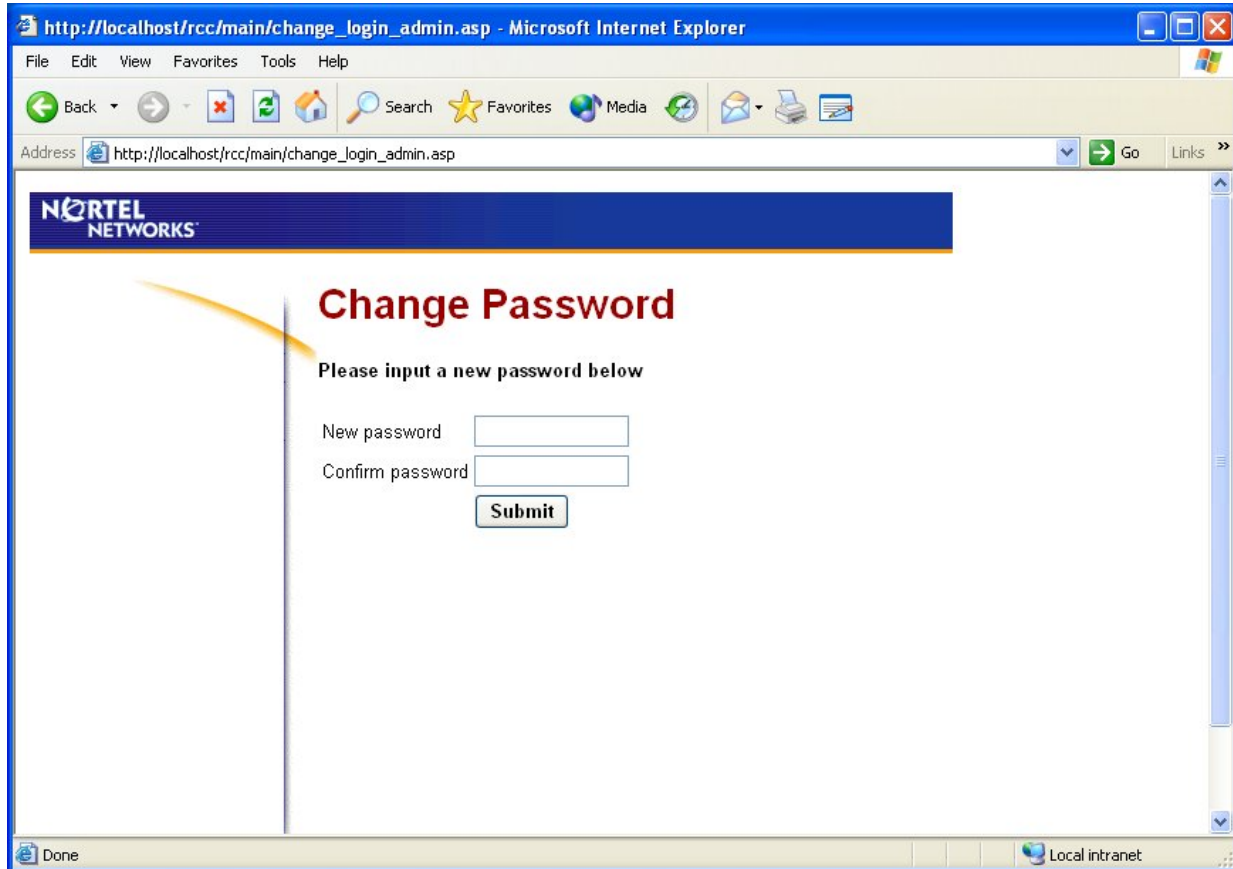


Figure 13: Page Change Password

Demandez au client quel nouveau mot de passe il désire.

Le mot de passe peut comporter de 1 à 5 chiffres, qui peuvent être n'importe lesquels, sauf 0000. Entrez le nouveau mot de passe dans le champ New Password (nouveau mot de passe), et entrez le même mot de passe 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 le mot de passe dans les deux champs.

Si vous avez entré correctement le nouveau mot de passe dans les deux champs, la page Administration Menu ci-dessous apparaîtra.

Menu Administration

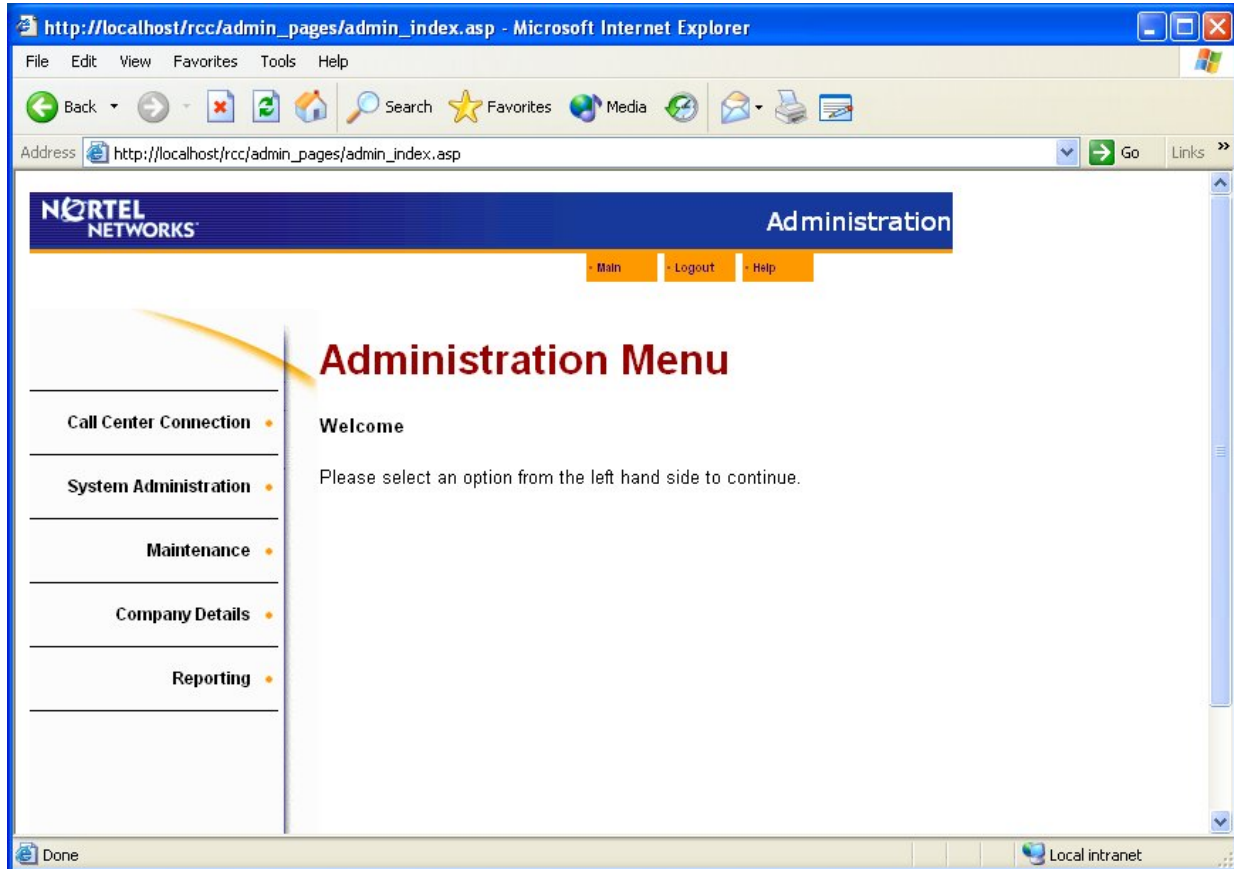


Figure 14 : Page Administration Menu

Les options qui s'offrent à un administrateur sont énumérées sur le côté gauche de la page. Elles sont décrites à tour de rôle ci-dessous.

Call Center Connection

L'option Call Center Connection (connexion au centre d'appels) vous permet de préciser le nom du réseau (adresse IP ou nom du réseau) de la plate-forme Call Center.

Cliquez sur l'option Call Center Connection. La page Call Center Connection ci-dessous apparaît.

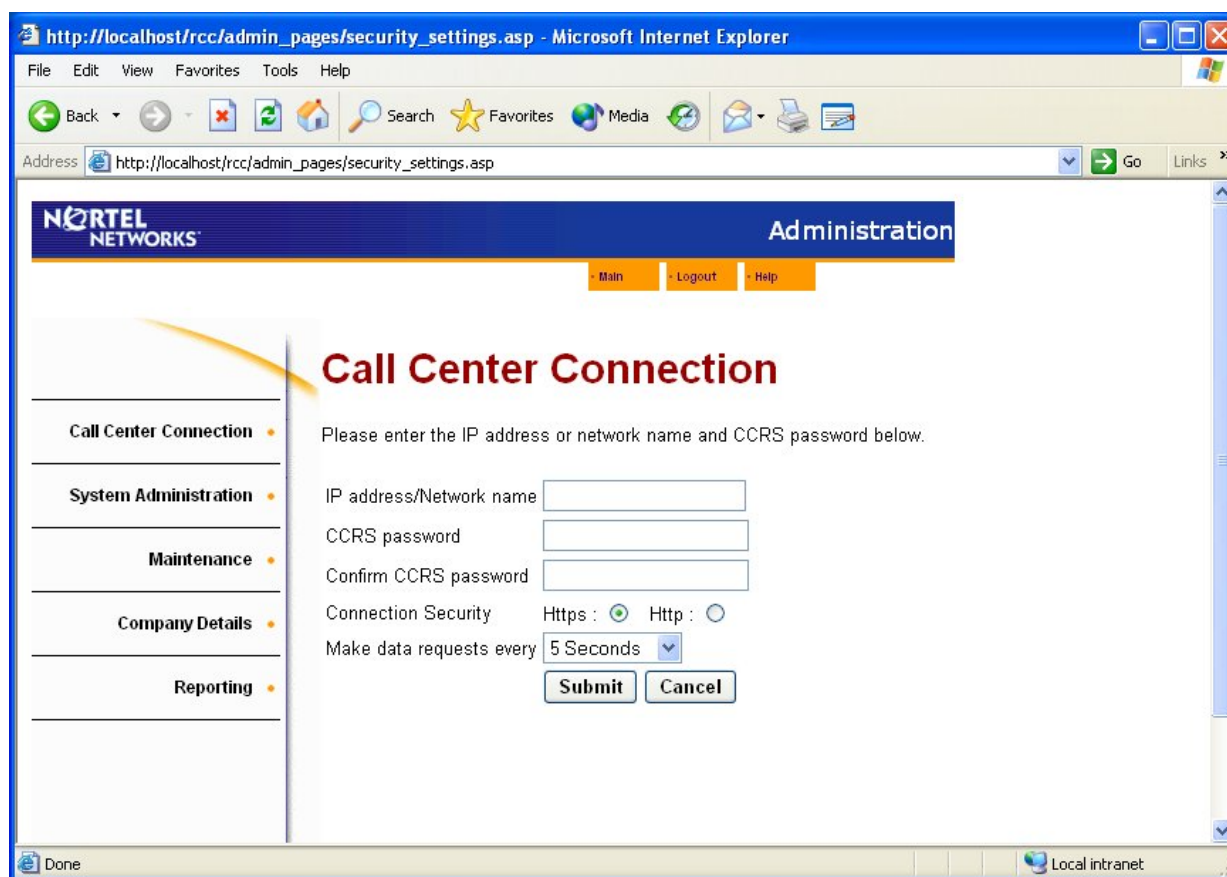


Figure 15: Page Call Center Connection

Entrez l'adresse IP ou le nom du réseau du gestionnaire Business Communications Manager. Si vous ne savez pas quoi entrer ici, consultez l'administrateur du réseau local pour votre site.

Lorsque Nortel Networks Reporting for Call Center communique avec Call Center pour demander des relevés en temps réel ou des relevés historiques, il inclut un mot de passe dans 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 établi dans le centre d'appels, en utilisant le gestionnaire CallPilot. Il faut entrer ce même mot de passe dans le champ CCRS Password (mot de passe du CCRS). Il faut l'entrer ensuite dans le champ Confirm CCRS Password (confirmer le mot de passe CCRS).

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

Entrez CCRS comme mot de passe dans le champ CCRS Password, puis entrez-le de nouveau dans le champ Confirm CCRS Password.

Les boutons radio de sécurité de connexion vous permettent de préciser si vous vous raccordez à Call Center en utilisant HTTPS ou HTTP. Cette connexion est HTTPS par défaut. Toutefois, si la sécurité de connexion est modifiée à HTTP sur la plate-forme de Call Center, vous devez

également modifier ce réglage à HTTP. Ceci est un réglage avancé qui n'est habituellement pas modifié par rapport au réglage par défaut.

Laissez la sélection du bouton radio sur l'option HTTPS.

Ce menu déroulant Make Data Request Every (faites une demande de donnée toutes les...)vous permet de préciser à quelle fréquence l'ordinateur hôte de l'Internet communique avec Call Center afin d'obtenir des données de relevé.

Laissez le menu déroulant Make Data Request Every réglé à 5 secondes.

Vérification

5

Accès aux écrans en temps réel

Option de relevé

Dans le menu principal Administration Menu, illustré ci-dessous, cliquez sur l'option Reports.

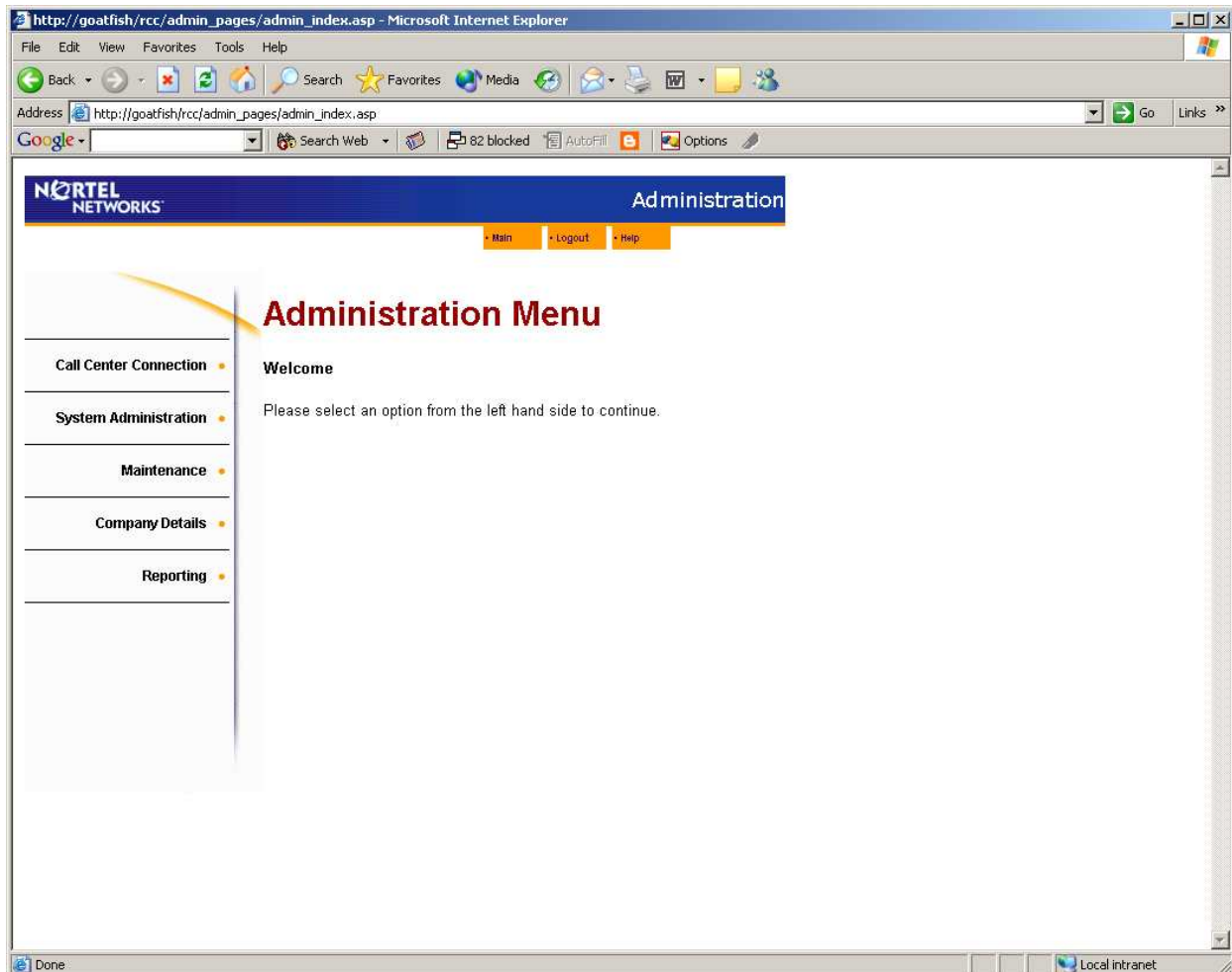


Figure 16 : Page Administration Menu

Vous verrez apparaître le menu principal, destiné normalement aux utilisateurs ordinaires (non administrateurs) quand ils entrent en session dans Nortel Networks Reporting for Call Center. Ceci est illustré ci-dessous.

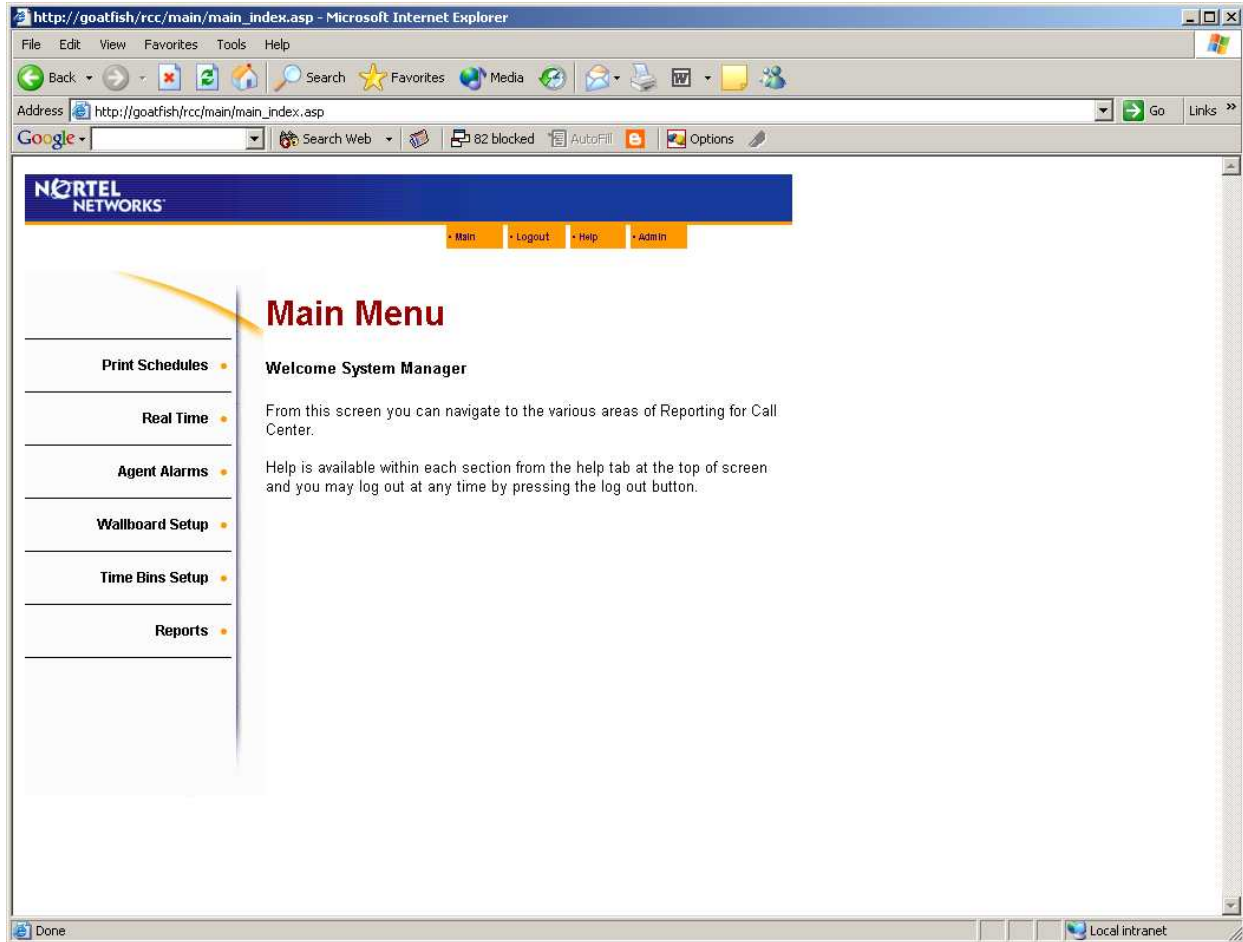


Figure 17 : Page Main Menu

Cliquez sur l'option Real Time (temps réel). La page Real Time Menu (menu en temps réel) ci-dessous apparaît.

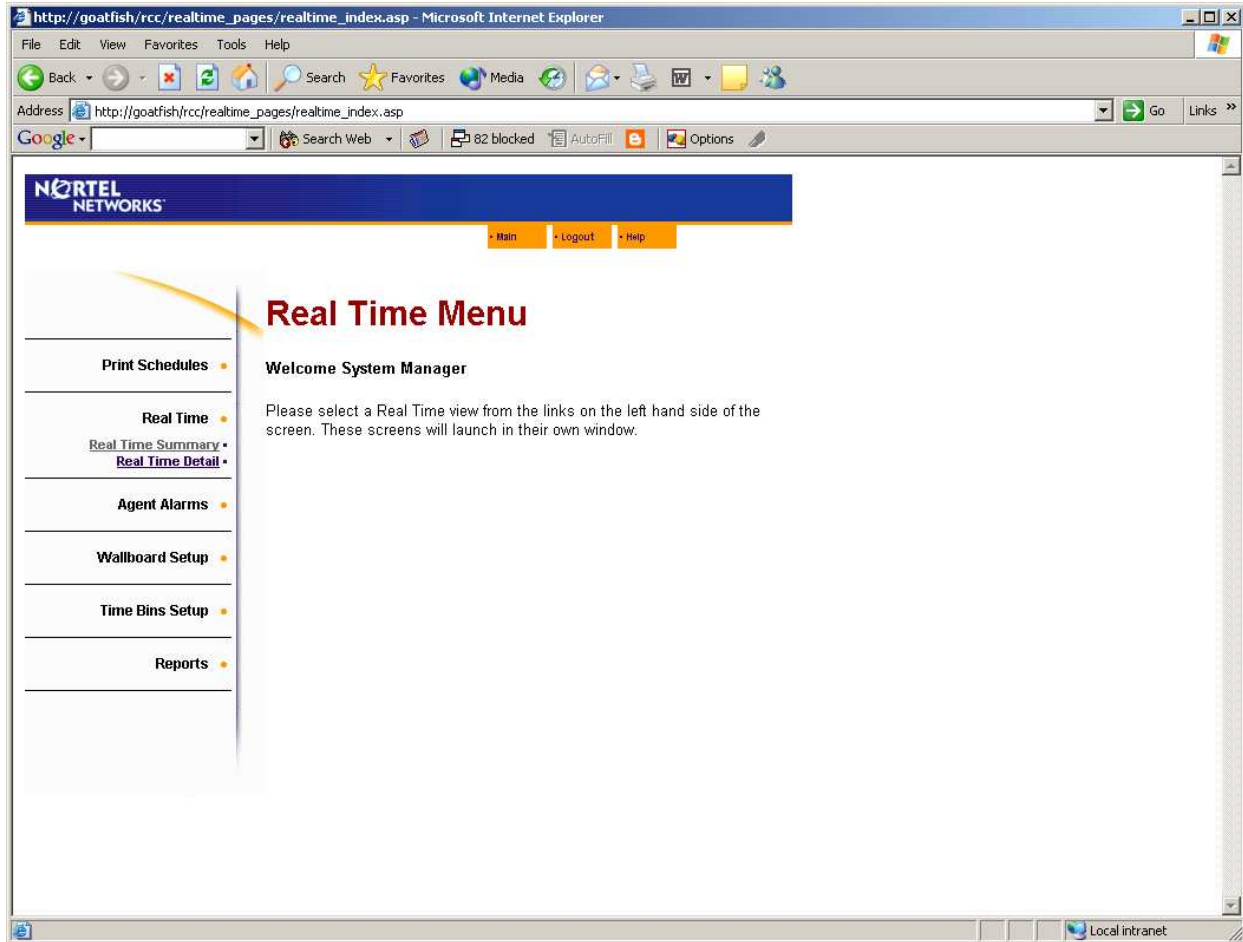


Figure 18: Page Real Time Menu

Cliquez sur l'option Real Time Summary (sommaire en temps réel). La page Real Time Summary Skillset Selection ci-dessous apparaît.

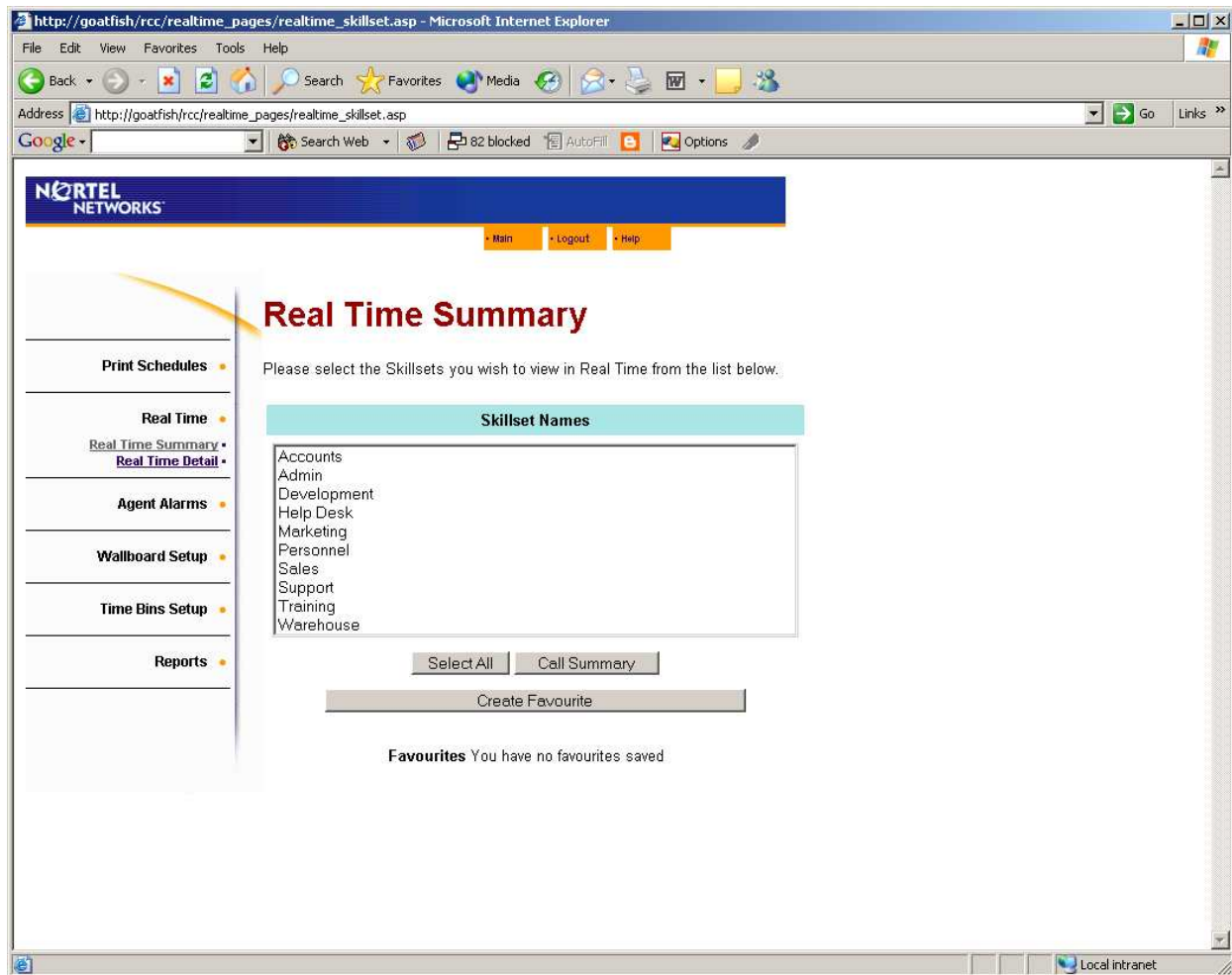


Figure 19 : Page Real Time Summary Skillset Selection

Remarque La liste des noms de groupes de qualifications indiquera votre configuration courante de Call Center. Les noms affichés sur votre système seront différents, et il pourrait y en avoir plus ou moins que dans l'exemple illustré ci-dessous.

Cliquez sur le bouton Select All (sélectionner tous). Tous les noms des groupes de qualifications deviendront en surbrillance. Ceci est illustré ci-dessous.

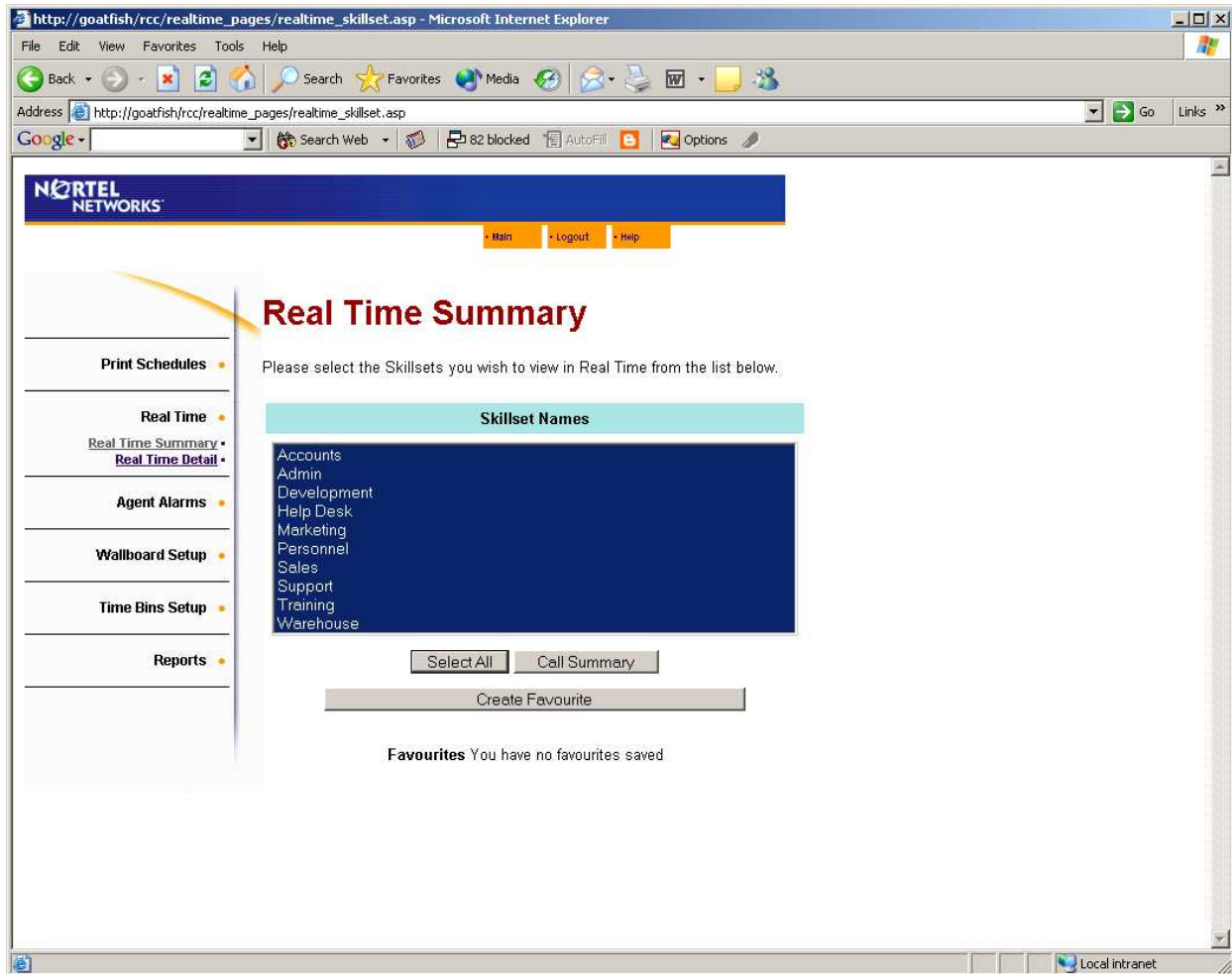


Figure 20 : Page Real Time Summary Skillset Selection avec tous les groupes de qualifications sélectionnés
Cliquez sur le bouton Call Summary (sommaire des appels). L'écran Call Summary Real Time (sommaire des appels en temps réel) ci-dessous apparaît.

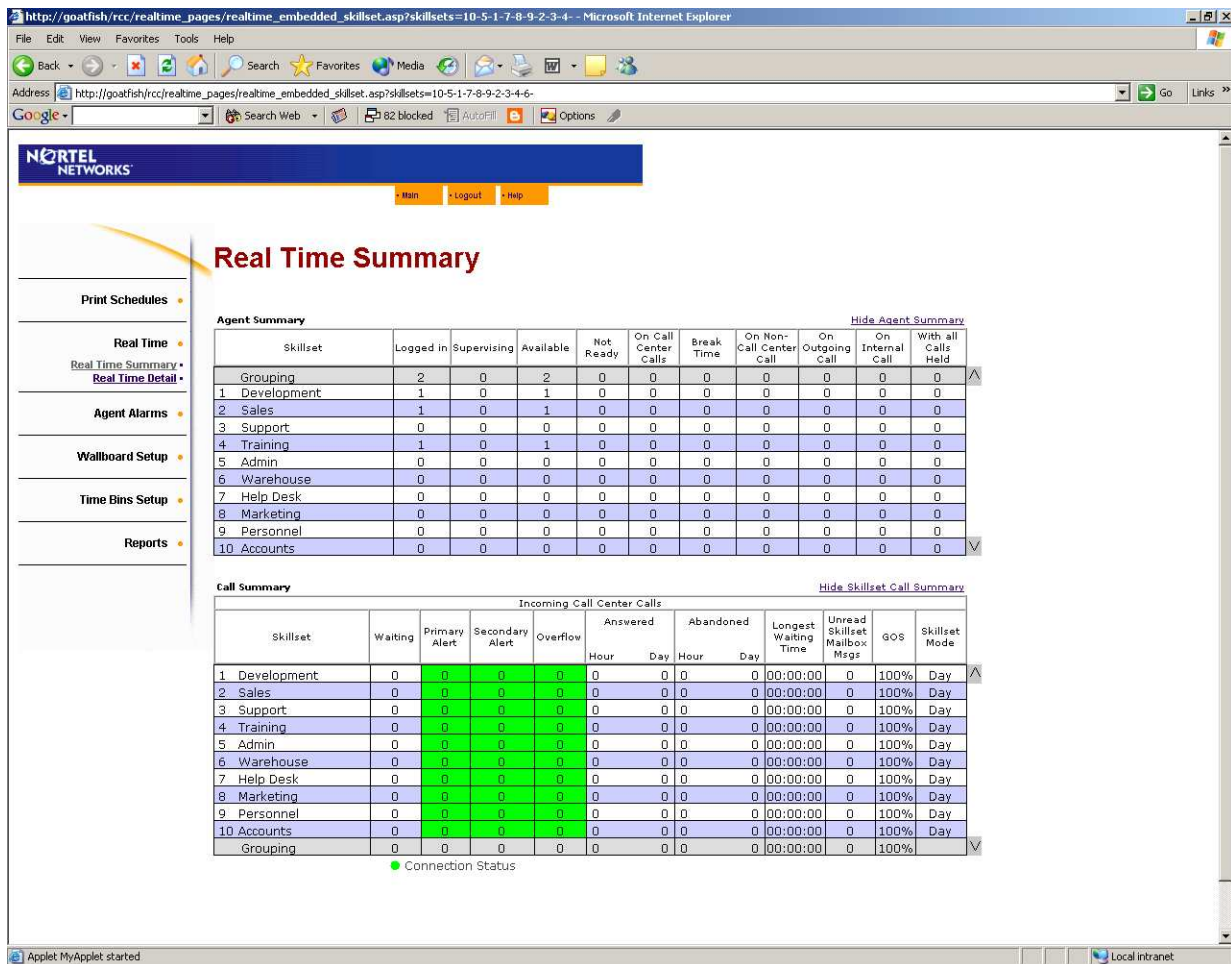


Figure 21 : Écran Real Time Summary

Remarque La liste des noms de groupes de qualifications indiquera votre configuration courante de Call Center. Les noms affichés sur votre système seront différents, et il pourrait y en avoir plus ou moins que dans l'exemple illustré ci-dessous. Les chiffres seront différents, et certaines cellules vertes apparaissent éventuellement en jaune ou en rouge, car elles indiquent l'état réel de votre Call Center courant.

Remarquez le voyant vert à côté du texte Connection Status (état de la connexion) au bas de l'écran.

Si ce voyant passe au rouge, Nortel Networks Reporting for Call Center et Call Center ne communiquent pas.

Si vous ne voyez pas de voyant vert, vérifiez les articles ci-dessous :

1. Assurez-vous d'avoir bien entré l'adresse IP ou le nom du réseau du gestionnaire Call Center Business Communications dans le champ IP Address/Network Name dans la page Call Center Connection, tel que précisé à la page 22.

2. Assurez-vous d'avoir entré correctement le mot de passe CCRS dans les champs CCRS Password et Confirm CCRS Password de la page Call Center Connection, tel que précisé à la page 22.
3. Assurez-vous d'avoir configuré Call Center par l'entremise du gestionnaire CallPilot pour avoir le même mot de passe CCRS que vous avez entré dans la page Call Center Connection.

Quand vous avez vérifié tous ces articles, sortez de Nortel Networks Reporting for Call Center, entrez de nouveau en session, puis répétez les étapes détaillées dans ce chapitre.

Nota : N'oubliez pas d'entrer en session avec le même mot de passe que vous vous avez entré dans la page Change Password indiqué à la page 20, et non pas le mot de passe implicite de 0000.

Références

- 1 McKay, David *Reporting for Call Center Set Up and Operations Guide*, Édition 01.

Index

A

Administrateur, 7, 19, 21, 22
 Administration Menu, 20, 21, 24
 Administration Menu Page, 21
 Adresse IP, 9, 21, 22, 29
 Architecture, 3

B

Base de données MySQL, 15
 Business Communications Manager, 9, 22, 29

C

Call Center, 2, 3, 4, 7, 8, 18, 21, 22, 23, 29, 30
 Call Center Configuration, 3
 Call Center Connection, 21, 22, 29, 30
 Call Center Connection page, 30
 Call Center de Nortel Networks, 6
 Centre d'appels, 2, 3
 Change Password Page, 20
 Chargement, 4
 Composant de mise en réseau, 8
 Configuration, 3, 4
 Control Panel, 8

D

Données historiques, 5
 Droits d'utilisation, 12, 13

E

Écrans en temps réel, 24

H

Historique des modifications, 1
 HTTP, 22
 HTTPS, 22, 23

I

IBM, 5
 Install Clients page, 9
 Installation, 2, 7, 8, 15, 16, 18
 InstallShield, 10, 11
 Intel, 5
 Interface à fureteur, 3
 Internet Explorer, 3, 5, 7, 9, 18
 Internet Information Services, 5, 7
 Introduction, 2, 3, 7
 IP Address, 18

L

Language Selection, 11
 License Agreement, 12
 Log In, 19, 24, 30
 Log In Page, 18, 19
 Logiciel d'ordinateur hôte d'Internet, 3

M

Menu Administration, 21
 Microprocesseur, 5
 Microsoft, 5, 7
 Mot de passe, 19, 20, 22, 30
 Multiple Client, 3, 4

N

Navigateur, 9
 Nom de réseau de gestionnaire, 29
 Nom du réseau, 21, 22
 Nortel Networks Call Center Reporting, 4, 8, 18
 Nortel Networks Reporting for Call Center, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 14, 16, 17, 18, 22, 24, 29, 30, 31

O

Ordinateur hôte d'Internet, 3, 4, 7, 8, 10, 16, 18
Ordinateur hôte de l'Internet, 23
Ordinateur maître, 4, 5
Organisation de ce guide, 2
Ouverture de session, 18

P

Page Call Center Connection, 21
Password, 20
Pentium, 5

R

Real Time screens, 3, 25, 26, 27, 28, 29
Real Time Summary, 26, 27, 28, 29
Real Time Summary Skillset Selection Page, 27, 28
Références, 2
Relevé, 24
Relevés en temps réel, 3, 4, 7, 22
Renseignements généraux, 2

S

Souris, 5
SVGA, 5
Système d'exploitation, 4, 5, 6
Système d'exploitation, 6

T

TCP/IP, 5, 8, 9

U

Unified Manager, 9
URL, 18
User, 13, 25
User Main Menu Page, 25
Utilisateur, 24

W

Web Host PC, 18
Windows, 5, 6, 7, 8, 9, 10
Windows 2000, 5, 6, 8, 9
Windows NT 4, 5
Windows XP, 5, 6, 9