



Manuel de l'Utilisateur du Avaya Call Reporting

Table of Contents

4	1.0 Paramètres système (Bureau IP d'Avaya)
4	Réglages de base
4	Edition du Serveur
5	Connexions du Bureau IP (v.10 et récent)
5	Rapports Standard
5	Bibliothèques d'enregistrement
6	Temps reel
6	Tableaux de bord des agents
7	2.0 Licenses d'Utilisateurs
7	Licences de siège d'agent en temps réel
7	Tableaux de bord des agents
7	3.0 Agents en temps réel agréés
8	4.0 Agents agréés du tableau de bord
8	Assigning Agent Dashboard Licenses
9	5.0 Licensed Skills Based Agents
9	Attribution des Licences pour les Agents de Tableaux de bord
10	6.0 Autorisations en Temps réel
10	Accès aux Comptes D'utilisateurs
10	Attribution des autorisations
11	Attribution des Autorisations
11	Autorisations de Sauvegarde
12	Définir l'accessibilité du moniteur d'enregistrement
12	Autorisations en Temps réel
13	7.0 Rôles des Utilisateurs
13	Création d'un rôle d'utilisateur
13	Application du rôle
14	8.0 Actualisation des Utilisateurs et des Groupes
15	9.0 Alertes and Déclencheurs
15	Numéros d'urgence
15	Déclencheurs standard
16	Déclencheur Quotidien Personnalisé
17	Déclencheurs en temps réel
18	10.0 Gestion des Enregistrements
19	11.0 Changer de Langue
20	12.0 Aperçu du Bureau d'Avaya Call Reporting
20	Avaya Call Reporting sans navigateur
20	L'Avaya Call Reporting Desktop
20	Connexion à l'Avaya Call Reporting Desktop
21	Chat des Agents et Transfert de Fichiers
21	Notification instantanée des appels au 911 par Avaya Call Reporting
21	Lancement automatique en temps réel
22	Tableaux de bord des agents
22	13.0 Fonction de l'ACR Sans Navigateur
23	14.0 Fonctions du ACR Desktop
23	L'Avaya Call Reporting Desktop
23	Fonctions de Base de la licence de bureau
24	Fonctionnalités de la Bibliothèque de Sauvegarde du bureau
24	Fonctionnalités des Rapports Personnalisées de bureau
25	Fonctionnalités du Temps Réel de bureau
25	Fonctionnalités du Tableau de Bord d'Agent du bureau

-
- 27** **15.0** Notifications d'Urgences
 - 28** **16.0** Cradle To Grave
 - 28 Démarrage rapide
 - 29 Champs cachés dans le Cradle to Grave
 - 29 Comment ajuster la disposition des colonnes
 - 30 Sauvegarde des filtres
 - 31** **17.0** Rapports standards
 - 31 Exécution des rapports
 - 32 Planification d'un rapport
 - 33 Comment Importer / Exporter des Rapports
 - 35 Gestion des profils de coût d'appels
 - 37** **18.0** Rapports personnalisés
 - 37 Fenêtre des rapports personnalisés
 - 37 Modification des rapports
 - 39 Création des formules personnalisées
 - 40** **19.0** Bibliothèque de Sauvegarde (Enregistrement Vocal)
 - 41 Fonctions de Sauvegarde Supplémentaires
 - 42 Afficher les sauvegardes actives
 - 43 Comment créer une Campagne de Fiche de Notation
 - 45 Comment noter un appel avec les cartes de pointage
 - 46 Comment crypter les sauvegardes
 - 47** **20.0** Temps Réel
 - 47 Agent Timeline
 - 49 Calendrier du groupe
 - 50 Utiliser des Panneaux Muraux Pre-construits
 - 51 Construire un panneau mural personnalisé
 - 52 Alertes Et Déclenchements En Temps Réel
 - 54** **21.0** Tableaux de bord des agents
 - 56 Codes de Comptes
 - 59 Codes motif
 - 60 Codes d'Occupation
 - 61 Motifs de déconnexion des postes
 - 62** **22.0** Multimédia
 - 64 Rappel de la file d'attente
 - 65 Rappel de la file d'attente - démarrage rapide

1.0. Paramètres système (Avaya IP Office)

Avec un accès d'administrateur (voir "Comptes d'utilisateurs"), vous pourrez modifier les paramètres du système. Pour accéder aux paramètres du système, sélectionnez la section Admin (System) dans le menu principal de Avaya Call Reporting et cliquez sur "System Settings/Paramètres du système". En fonction des licences achetées, différentes catégories apparaîtront.

1.1. Paramètres de base

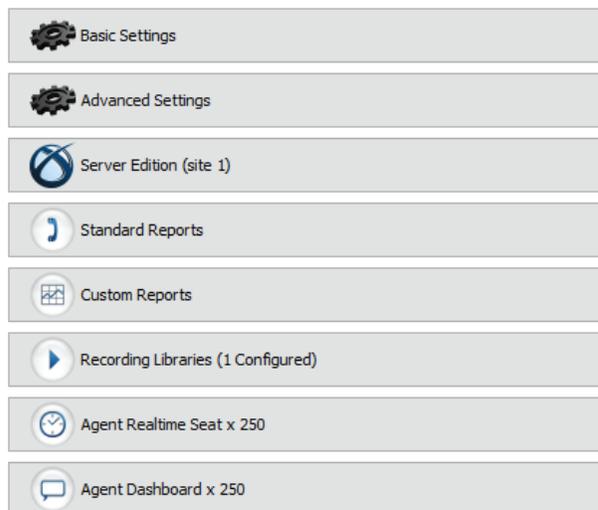
Dans la section Paramètres de base d'Avaya Call Reporting, il y a deux sections d'intérêt..

Numéros d'Urgences: Ceci est la section de notification des appels d'urgence. Pour que la notification d'appel d'urgence fonctionne, Avaya Call Reporting doit reconnaître les numéros considérés comme numéro d'urgence. Il y a généralement quatre numéros d'urgence par défaut : 311, 911, 9311 et 9911. Ceux-ci peuvent bien sûr être supprimés si vous le souhaitez.

Vous pouvez également ajouter tout numéro que vous considérez comme un numéro d'alerte.

SMTP Settings(Paramètres SMTP): L'une des nombreuses fonctions intéressantes de Avaya Call Reporting permet d'envoyer des rapports par e-mail directement à des personnes sélectionnées (voir "Programmer un rapport").

Pour que cela fonctionne correctement, il est nécessaire de configurer les paramètres SMTP (voir "Configuration SMTP").



1.2. Edition du Serveur (Avaya IP Office)

Dans la section Edition du serveur, vous pourrez configurer vos connexions Avaya IP Office.

Licensed Users(Utilisateurs de licences): Ici, vous pouvez sélectionner ou désélectionner les utilisateurs sur lesquels vous souhaitez obtenir des rapports dans Avaya Call Reporting (tous les utilisateurs sont sélectionnés par défaut). Si vous désélectionnez des utilisateurs, ils apparaîtront toujours dans Cradle to Grave comme étant sans licence. Cela signifie que leurs appels seront toujours signalés, mais vous ne saurez pas quels utilisateurs sans licence sont impliqués dans quels appels.

Site Name(Nom du Site): Ici, vous pouvez nommer le site principal sur lequel est installé Avaya Call Reporting. Cette option est particulièrement utile si l'organisation dispose de plusieurs sites/emplacements. Les autres sites seront nommés dans la section "IP Office Connections" (voir ci-dessous).

Simultaneous Ringing(Groupe de sonnerie simultanée): En définissant un groupe de recherche comme groupe de sonnerie simultanée (groupe de sonnerie collective) dans le gestionnaire du bureau IP, il sera important de définir ce groupe comme un groupe de sonnerie simultanée dans Avaya Call Reporting également.

Si un appel est destiné à un groupe qui a été ajouté aux groupes de sonneries simultanées, un événement de sonnerie sera attribué au groupe plutôt qu'à un agent. Cela permettra d'assurer la cohérence des rapports.

1.3. Connexions des bureaux IP (v.10 et plus récent)

Pour configurer les connexions Office de la propriété intellectuelle, procédez comme suit :

1. Sous "System Settings" Paramètres système, sélectionnez l'onglet "Edition du serveur" tab.
2. Sélectionnez " Connections IP d'Office."
3. Une fenêtre apparaîtra. Sélectionnez l'outil "ellipses" à droite de la première ligne. Cela ouvrira les propriétés de connexion de l'Office de la propriété intellectuelle.
4. Remplissez les critères requis.

API: Pour les versions de IP Office 10.0 et plus récentes, passez à DevLink3 (IP0 R10).

Site Name(Nom du Site): Il est recommandé de modifier le nom du site, en particulier s'il est installé sur un réseau communautaire de petite taille ou sur une édition serveur. Lorsqu'une alerte (voir "Alertes et déclencheurs") est envoyée pour des problèmes de journalisation, d'espace disque, etc., Il pourra s'indiquer sur quel site le problème a eu lieu

Adresse IP d' IP Office: Entrez l'adresse IP de l'Office IP en question

DevLink3 Use TLS: Si vous utilisez TLS, réglez sur "True". (Cela nécessite un certificat de sécurité au moins moyen chargé dans IP Office). Sinon, laissez "False"

DevLink Username(Nom d'utilisateur DevLink3): Entrez l'utilisateur du service ayant les droits DevLink3.

DevLink3 Password(Mot de passe DevLink3): Entrez le mot de passe de l'utilisateur du service.

Troncs externes : Avaya Call Reporting devrait détecter automatiquement vos lignes réseau par défaut. Si les troncs ne sont pas détectés automatiquement, ils peuvent être ajoutés manuellement ici.

1.4. Rapports standard

La section Rapports standard est généralement définie par défaut ; toutefois, des modifications peuvent être apportées si vous le souhaitez.

Paper Size(Format du papier) : Le format par défaut est de 8,5 pouces x 11 pouces, mais d'autres options sont disponibles et peuvent être sélectionnées.

First day of the week (Premier jour de la semaine) : Peut être défini comme dimanche ou lundi

TimeStamp Format(Format d'horodatage) : L'horodatage se trouve au bas du rapport lorsqu'il est exécuté. L'"heure du jour" est la valeur par défaut, mais elle peut être modifiée pour refléter l'horodatage préféré.

1.5. Bibliothèques d'enregistrement

La bibliothèque d'enregistrement peut être configurée dans la section "Recording Library/Bibliothèques d'enregistrement".

Recording Library(Bibliothèques d'enregistrement) : Dans cette section, vous pouvez configurer la bibliothèque d'enregistrement. Il y a deux domaines principaux qui devront être configurés dans la section "Bibliothèques d'enregistrement".

Recording Storage Location/L'adresse IP de la bibliothèque d'enregistrements : La bibliothèque d'enregistrement d'Avaya Call Reporting ne doit pas être installée sur le même serveur qu'Avaya Call Reporting. Si elle a été installée sur un serveur séparé, il sera alors nécessaire de modifier l'adresse IP de la bibliothèque d'enregistrements. Par défaut, il s'agira de "Local Host" (127.0.0.1), mais l'adresse IP correcte peut être saisie ici.

Storage Location(Lieu de stockage des enregistrements) : Ici, le Drive Pooling peut être configuré. L'installation de Recording Library aura lieu lors de l'installation d'Avaya Call Reporting. Dans la fenêtre Recording Storage Pools, les éléments suivants peuvent être configurés

Changement d'emplacement de stockage : Par défaut, le stockage d'enregistrement sera dans le lecteur "C". Il est possible de le changer pour n'importe quel lecteur réseau.

Retention Policies(Politiques de conservation) : Par défaut, Avaya Call Reporting conservera tous les enregistrements indéfiniment ou jusqu'à ce que le serveur manque d'espace. La meilleure chose à faire consiste alors de définir les politiques de conservation. En cochant la case "Delete Old Recordings to make room for new recordings(Supprimer les anciens enregistrements pour faire de la place aux nouveaux enregistrements)", vous pouvez définir vos politiques de conservation. En cochant la case "Never Delete(Ne jamais supprimer...)", vous pouvez sélectionner le nombre de jours/mois/années pendant lesquels vous souhaitez que Avaya Call Reporting conserve les enregistrements. Ce nombre varie en fonction de la politique de l'entreprise et des normes du secteur ou de l'État. En cochant la case "Supprimer les enregistrements...", Avaya Call Reporting purgera tous les enregistrements antérieurs aux jours/mois/années définis.

Configuration Trunk: C'est là que le VRTX (Technologie de Sauvegarde de Xima) est configuré (voir "VRTX Configuration(Configuration du VRTX)")

Recording Rules(Règles d'enregistrements): Si vous utilisez le VRTX pour effectuer l'enregistrement des appels, les règles d'enregistrement peuvent être configurées ici (voir "Manage Recording Rules/Gérer les règles d'enregistrement").

Recording/Pause Permissions(Autorisations d'enregistrement et de pause) : Si vous utilisez le VRTX pour effectuer l'enregistrement des appels, les règles d'enregistrement peuvent être configurées ici pour enregistrer automatiquement les appels. Toutefois, si vous le préférez, les appels peuvent également être enregistrés manuellement à l'aide de l'outil "Recording Library Dashboard". Les autorisations d'enregistrement et de pause permettent d'assigner l'outil Manual Record Dashboard aux utilisateurs souhaités (voir "Manage Pause Permissions/Gérer les autorisations de pause").

Hide Scorecard(Cacher les tableaux de bord) : Les tableaux de bord sont automatiquement livrés avec la bibliothèque d'enregistrements. Si les cartes de pointage ne sont pas utilisées, elles peuvent être cachées du menu principal en réglant "Hide Scorecards(Cacher les cartes de pointage)" sur "Faux".

1.6. Temps réel

Il n'y a que deux options dans les paramètres de l'Agent Realtime Seat.

Enabled Agents (Agents actives): fournit une autre option pour attribuer les licences de siège en temps réel de l'agent.

Hide Listen Events (Cacher les événements d'écoute): Si vous utilisez "Live Listen (Ecoute en direct)" sur votre système téléphonique, En mettant "Hide Listen events (Cacher les événements d'écoute)" sur "Faux", ces événements "Écoute en direct" seront présentés sur la ligne de temps de l'agent.

1.7. Tableaux de bord des agents

Plusieurs domaines doivent être prise en considération en configurant des tableaux de bord des agents.

Dashboard API (Les API des tableaux de bord) : Si vous utilisez un CRM basé sur une URL, par exemple Salesforce, SugarCRM, Infusionsoft, Microsoft Dynamics, etc., les tableaux de bord des agents Avaya Call Reporting peuvent être configurés pour fonctionner conjointement avec le CRM (voir "API des tableaux de bord des agents").

Agent Dashboard (Tableaux de bord des agents) : Fournit une autre option pour attribuer les licences des agents des tableaux de bord.

Dashboard Popups Location (Emplacement des fenêtres contextuelles des tableaux de bord) : Par défaut, les notifications du bureau s'affichent sur le côté droit du bureau. Cependant, il est possible de modifier cette option pour qu'elle apparaisse sur le côté gauche du bureau en changeant "Dashboard Popups Location (l'emplacement des fenêtres contextuelles du tableau de bord)" en "gauche".

Free-Form Account Codes (Codes de compte libres) : Lors de l'ajout de codes de compte, la notification que l'utilisateur peut utiliser ne concerne que les codes de compte attribués à son extension. Cependant, en mettant "Free-Form Account Codes (Codes de compte libres)" sur "True (Vrai)", l'utilisateur pourra alors ajouter des codes de compte libres. Cela signifie qu'il peut ajouter tout ce qu'il tape dans la section "code de compte" comme code de compte pour cet appel spécifique. Si un code de compte libre est ajouté à un appel, il n'ajoute pas ce code de compte en tant qu'option permanente à la liste existante des codes de compte.

2.0. Licences D'utilisation

En plus de la licence Avaya Call Reporting, deux autres licences peuvent être achetées et attribuées aux utilisateurs : Les licences "Realtime Agent Seat" et les licences "Agent Dashboards".

2.1. Licences Realtime Agent Seat (Littéralement, licences de siège d'agent)

Les licences de siège d'agent en temps réel sont des licences pour utilisateur, ce qui signifie qu'il ne s'agit pas de licences partagées. Elles doivent être attribuées aux utilisateurs spécifiques que vous souhaitez surveiller en temps réel (Pour plus d'informations sur le temps réel, voir "Aperçu du temps réel").

Le temps réel offre quatre fonctions principales : Chronologie des agents, Chronologie des groupes, Statistiques en temps réel et Alertes et déclenchements en temps réel.

2.2. Agent Dashboards (Littéralement, Tableaux de bord d'agents)

Les licences Agent Dashboards sont des licences concurrentes, ce qui signifie qu'elles peuvent être partagées. Ces licences requiert qu'une licence Realtime Agent Seat soit attribuée aux utilisateurs sélectionnés. En d'autres termes, vous ne pourrez pas attribuer à un utilisateur une licence Agent Dashboards à moins qu'une licence Realtime Agent Seat ne lui ait déjà été attribuée.

Agent Dashboards fournit aux utilisateurs trois éléments principaux : Valeurs du tableau de bord, codes de compte et codes de raison.

3.0. Agents en temps réel sous licence

Si vous vous êtes procuré le module Avaya Call Reporting en Temps réel, alors vous devrez attribuer la licence Realtime Agent Seat d'Avaya Call Reporting. Pour qu'un utilisateur puisse être surveillé en temps réel, une licence doit lui être attribuée. Les licences en temps réel sont des licences statiques, c'est-à-dire des licences 1:1. Ce ne sont PAS des licences partagées. Elles peuvent cependant être réaffectées.

Afin d'attribuer des licences d'agent en temps réel :

1. Allez dans la section "User Management (Gestion des utilisateurs)" dans le menu principal d'Avaya Call Reporting, et sélectionnez "Licensed Realtime Agents (Agents en Temps réel sous Licence)".
2. Vous verrez apparaître une fenêtre qui affiche "Select Users (Sélectionner les utilisateurs)", suivie d'une liste des extensions/utilisateurs qui ont été retirés de votre système téléphonique.
3. Vous pouvez maintenant sélectionner les utilisateurs auxquels vous souhaitez attribuer la licence d'agent en temps réel. Vous sélectionnez par défaut des utilisateurs individuels. Vous pouvez également faire des groupes entiers en changeant la liste déroulante de "View by Agent (Vue par agent)" à "View By group (Vue par groupe)".

Une fois que vous avez sélectionné les utilisateurs souhaités, cliquez sur "OK" et vos licences sont maintenant attribuées ! Vous verrez le nombre de licences disponibles dans le coin inférieur gauche de la fenêtre "Select Users (Sélection des utilisateurs)". Vous verrez combien il en reste au fur et à mesure que vous sélectionnez les utilisateurs dans la liste.

4.0. Agents du Tableau de Bord sous Licences

Si vous avez acheté le module Avaya Call Reporting Agent Dashboards, vous devrez attribuer les Licences Avaya Call Reporting Agent Dashboards. Pour qu'un utilisateur puisse accéder aux fonctionnalités des tableaux de bord des agents, deux choses doivent se produire :

1. L'utilisateur doit avoir la licence Agent Dashboards qui lui a été attribuée.
2. Il doit avoir accès et être connecté à l'Avaya Call Reporting Desktop sur son ordinateur. Avaya Call Reporting Desktop pour Windows - Installation / Configuration Avaya Call Reporting Desktop pour Mac - Installation / Configuration

Les licences de Tableau de bord sont des licences concurrentes, ce qui signifie qu'elles peuvent être partagées. Toutefois, les utilisateurs doivent également se voir attribuer une licence de siège d'agent en temps réel (voir Agents en temps réel agréés).

4.1. Attribution des Licences pour les Agents de Tableaux de bord

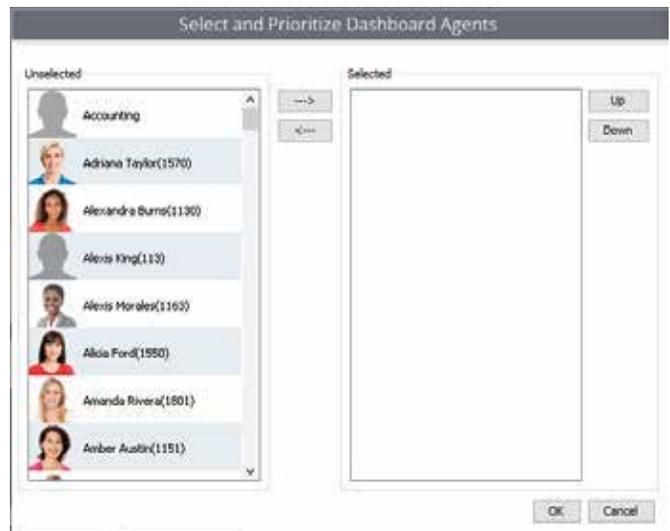
Pour attribuer les licences d'Agent de tableau de bord, procédez comme suit. Sous "User Management (Gestion des utilisateurs)" dans le menu principal de Avaya Call Reporting, sélectionnez "Licensed Dashboard Agents (Agents du Tableau de Bord sous Licences)".

Une fenêtre apparaîtra affichant tous les utilisateurs auxquels a été attribuée la licence de siège d'agent en temps réel.

Dans la liste des utilisateurs à gauche, sélectionnez les utilisateurs auxquels vous souhaitez attribuer les licences, puis déplacez-les vers la droite à l'aide du bouton flèche pointant vers la droite.

Lorsque vous sélectionnez les utilisateurs, maintenez le bouton de contrôle enfoncé et sélectionnez les utilisateurs. Cela vous permettra de sélectionner plusieurs utilisateurs à la fois. Vous pouvez également maintenir le bouton "shift" enfoncé, sélectionner le premier et le dernier utilisateur souhaité, et il sélectionnera tous les utilisateurs se trouvant entre le premier et le dernier utilisateur.

Une fois que les utilisateurs souhaités ont été sélectionnés et déplacés vers la droite, cliquez sur "OK" et les utilisateurs se verront attribuer la licence.



5.0. Attribution d'une Licence de Siège d'agent en Fonction des Compétences

Multimedia module requis que la licence de siège d'agent en fonction des compétences doit être attribuée une Realtime Agent Seat license(Licence d'Agent en temp reel), Agent Dashboards license (Licence pour les agents de tableaux), et une Skills-Based Agent license(Licence de siège D'agen en fonction des compétences).

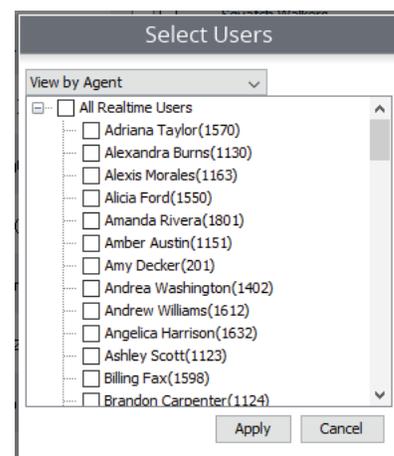
5.1. Attribution d'une Licence de Siège d'agent en Fonction des Compétences

Si vous vous êtes procuré le module Avaya Call Reporting Multimedia, vous devrez attribuer la licence "Avaya Call Reporting Skills-Based Agent Seat (Siège d'agent base sur les compétences)" aux agents souhaités. Une fois que l'agent s'est vu attribuer la licence de siège d'agent basé sur les compétences, il peut alors être configuré dans le cadre d'une compétence.

POUR ATTRIBUER UNE LICENCE DE SIÈGE D'AGENT BASÉE SUR LES COMPÉTENCES

1. Dans le menu principal de Avaya Call Reporting, allez à la section "User Management" et sélectionnez "Licensed Voice Agents".
2. Vous devriez maintenant voir une fenêtre qui dit "Select Users (Sélectionner les utilisateurs)", suivie d'une liste des extensions/utilisateurs qui ont été retirés de votre système téléphonique.
3. Vous pouvez maintenant sélectionner les utilisateurs auxquels vous souhaitez attribuer la licence de siège d'agent basé sur les compétences. Par défaut, vous sélectionnez des utilisateurs individuels. Vous pouvez également créer des groupes entiers en faisant défiler la liste déroulante de "View By Agent (Vue par agent)" à "View By Group (Vue par groupe)."

Une fois que vous avez sélectionné les utilisateurs souhaités, cliquez sur "OK" et vos licences sont maintenant attribuées !



6.0. Comptes D'utilisateurs

Pour créer des comptes d'utilisateurs supplémentaires, Avaya Call Reporting ne nécessite pas de licence supplémentaire du superviseur. Cela signifie que vous pouvez créer autant de comptes supplémentaires que vous le souhaitez, et que vous n'êtes pas obligé d'acheter une licence supplémentaire pour cela.

6.1. Accès aux Comptes D'utilisateurs

Dès lors que vous vous connectez à Avaya Call Reporting, sélectionnez dans la liste de gauche l'option "User Management (Gestion des utilisateurs)". De là, sélectionnez "User Accounts (Comptes d'utilisateurs)".

Une fenêtre apparaîtra qui vous permettra de créer vos comptes d'utilisateur.

CRÉATION DU COMPTE

1. Assurez-vous que "Utilisateur" est réglé à <New User (Nouvel utilisateur)>
2. Saisissez les nouveaux identifiants de l'utilisateur. (Nom, Nom de connexion, Mot de passe, Confirmer le mot de passe)
3. Vous devez maintenant décider du niveau d'autorisation que vous souhaitez accorder à cet utilisateur.

Administrator (Administrateur) - Un administrateur a tous les droits sur ce système. Aucune restriction.

Manager (Gestionnaire) - Un gestionnaire a accès à toutes les informations sur les appels, aux rapports et aux onglets en temps réel. Un gestionnaire peut également créer et gérer des comptes d'utilisateur.

User (Utilisateur) - Un utilisateur peut avoir accès aux informations sur les appels, aux rapports et aux onglets en temps réel limité par un administrateur ou un gestionnaire.

6.2. Attribution des autorisations

Les onglets Cradle to Grave et Journal d'Appels (Avaya CM) vous permettent de sélectionner les extensions que vous souhaitez voir apparaître sur le compte utilisateur dans la vue Cradle to Grave / Call Detail. Une fois le compte créé, l'utilisateur n'aura accès qu'aux appels impliquant les utilisateurs qui lui ont été sélectionnés.

Le menu qui s'affiche présentera trois options :

Full Access (Accès complet) – Sans aucune limitation

Partial Access (Accès partiel) - Permet de sélectionner ce à quoi le compte a/n'a pas accès

No Access (Pas d'accès) - Supprime l'accès au Cradle to Grave

Pour sélectionner ce à quoi l'utilisateur a accès dans Cradle to Grave :

Déplacez la boîte de dépôt de " Full Access (Accès complet) " à " Partial Access (Accès partiel) ". Vous aurez également la possibilité de faire votre sélection par agent ou par groupe.

Vous pouvez maintenant parcourir et désélectionner et sélectionner les utilisateurs/groupes auxquels ce compte devrait avoir/n'a pas accès.

6.3. Attribution des Autorisations

Full Access (Accès complet) - Sans aucune limitation

Partial Access (Accès partiel) - Permet de sélectionner ce à quoi le compte a / n'a pas accès dans les rapports

No Access (Pas d'accès) - Supprime l'accès au rapport

Pour sélectionner ce à quoi l'utilisateur a accès dans les rapports :

Déplacez la boîte de dépôt de " Full Access (l'accès complet) " à " Partial Access (l'accès partiel) ". Vous aurez également la possibilité de faire votre sélection par agent ou par groupe.

GENERAL ACCESS (ACCÈS GÉNÉRAL)

Create Reports (Établir des rapports) - Si vous vous êtes procuré le module Rapports personnalisés, vous pouvez donner au compte la permission de créer des rapports. Pour permettre au compte de créer des rapports, laissez la case "Create Reports (Établir des rapports)" sélectionnée. Pour supprimer l'autorisation, désélectionnez la case.

Scheduled Reports (Planifier les rapports) - Pour permettre au compte de planifier les rapports, laissez la case "Schedule Reports (Planifier les rapports)" sélectionnée. Pour supprimer l'autorisation, désélectionnez la case.

ACCESSIBLE REPORTS (RAPPORTS ACCESSIBLES)

Par défaut, un compte aura accès à tous les rapports disponibles. Pour permettre l'accès à tous les rapports, assurez-vous que l'option "Select All (Sélectionner tout)" est sélectionnée. Sinon, désélectionnez l'option "Sélectionner tout" et ne sélectionnez que les rapports auxquels le compte doit avoir accès.

Une fois que les rapports sont sélectionnés et que l'utilisateur accède à la section des rapports de son compte, il ne verra que les rapports sélectionnés pour être exécutés par l'administrateur.

ACCESSIBLE GROUPS/USERS (GROUPES/UTILISATEURS ACCESSIBLES)

Sélectionnez les groupes et les utilisateurs auxquels le compte doit avoir accès. Lorsque le compte exécute un rapport, l'utilisateur ne pourra exécuter que les rapports concernant les groupes/utilisateurs qui lui ont été attribués pour les voir dans son compte.

6.4. Recording Permissions (Autorisations d'enregistrement vocal)

Full Access (Accès complet) - ne prévoit aucune limitation

Partial Access (Accès partiel) - Permet de sélectionner ce à quoi le compte a / n'a pas accès dans Enregistrement

No Access (Pas d'accès) - Supprime l'accès à l'enregistrement

Vus accéder à la bibliothèque d'enregistrements est accessible par l'interface Cradle to Grave ; par conséquent, la liste d'utilisateurs affichée reflétera les utilisateurs auxquels le compte a accès dans Cradle to Grave.

Pour sélectionner ce que l'utilisateur peut faire dans la bibliothèque d'enregistrement, changez la boîte de dépôt de "Full Access (Accès complet)" à "Partial Access (Accès partiel)". Vous aurez également la possibilité de faire votre sélection par agent ou par groupe.

6.5. Définir l'accessibilité du moniteur d'enregistrement

Set Recording Monitor Accessibility (Définir l'accessibilité des moniteurs d'enregistrement) : Par défaut, cette option ne sera pas cochée, ce qui signifie que le compte ne pourra pas visualiser les enregistrements actifs. Pour permettre au compte de visualiser les enregistrements actifs, cochez la case.

Vous pouvez autoriser le compte à effectuer trois fonctions avec les enregistrements :

Listening (L'écoute) : Cette fonction permet au compte d'écouter des enregistrements pour les extensions sélectionnées. Chaque extension sera activée par défaut. Désactivez une extension pour empêcher le compte d'accéder aux enregistrements des utilisateurs désélectionnés.

Downloading (Téléchargement) : Cette option permet au compte de télécharger/envoyer par e-mail les enregistrements des extensions sélectionnées. Désélectionnez une extension pour empêcher le compte de télécharger/envoyer par courrier électronique les enregistrements des utilisateurs désélectionnés.

Deleting (Suppression) : Cette option permet au compte de supprimer tout enregistrement pour les extensions sélectionnées. Par défaut, le compte sera en mesure de supprimer des enregistrements. Désélectionnez une extension pour empêcher le compte de supprimer les enregistrements des utilisateurs désélectionnés.

6.6. Realtime Permission (Autorisations en Temps réel)

Full Access (Accès complet) - ne prévoit aucune limitation

Partial Access (Accès partiel) - Permet de sélectionner ce à quoi le compte a / n'a pas accès dans les panneaux muraux en temps réel.

Pas d'accès - Cette option supprime l'accès aux panneaux muraux en temps réel. Un compte n'a pas besoin d'une licence de siège d'agent en temps réel attribuée à son extension pour accéder au module en temps réel de son compte.

CANVAS PERMISSIONS (AUTORISATIONS DE TOILE (TOILE = PANNEAU MURAL))

Créer des toiles : Pour permettre à un compte de créer des toiles, laissez la case "Create Canvas (Créer une toile)" activée. Pour les empêcher de créer des toiles, désactivez la case "Créer des toiles".

Lors de la création du compte, trois niveaux d'autorisation peuvent être accordés pour les toiles :

Read/Write (Lecture/écriture) : Cela permet au compte de voir et de modifier (lecture/écriture) toutes les toiles sélectionnées pour lui.

Read Only (Lecture seule) : Le compte a la possibilité de voir toutes les toiles qui ont été sélectionnées pour lui ; cependant, il ne peut pas modifier les toiles qui ont été sélectionnées pour être lues.

Not Visible (Invisible) : Cette option supprime l'autorisation pour le compte de voir les toiles sélectionnées. Cela signifie qu'il ne pourra pas lire ou écrire les toiles sélectionnées.

Accessible Groups/Agents (Groupes/Agents accessibles) : Si le compte a reçu l'autorisation de créer des toiles ou de lire/écrire des toiles spécifiques, il peut également recevoir l'autorisation de ne voir que les groupes et utilisateurs spécifiques qui lui rendent compte. Il suffit de désélectionner les groupes et les agents qui ne leur rendent pas de comptes.

7.0. Rôles des Utilisateurs

Les rôles d'utilisateur Avaya Call Reporting permettent de créer des groupes personnalisés Avaya Call Reporting séparés du système téléphonique Hunt/Groups.

En utilisant les rôles d'utilisateur, vous pouvez attribuer une liste d'utilisateurs à un rôle spécifique. Ensuite, lors de l'exécution d'un rapport, de la création d'un tableau mural en temps réel, etc., vous pouvez sélectionner le rôle plutôt que de devoir sélectionner chaque utilisateur individuellement.

7.1. Création d'un rôle d'utilisateur

Pour créer un rôle utilisateur Avaya Call Reporting, allez dans la section "User Management (Gestion des utilisateurs)" de la page principale d'Avaya Call Reporting et sélectionnez "User Roles (Rôles utilisateurs)".

Une fenêtre s'affichera avec une liste de vos utilisateurs sur la gauche et une liste des groupes de votre système téléphonique sur la droite.

Vous ne pourrez pas modifier les groupes de chasse/travail du système téléphonique au sein d'Avaya Call Reporting.

Pour créer un rôle :

Sélectionnez "Create Role (Créer un rôle)" en bas de la fenêtre. Une fenêtre apparaîtra, vous permettant de nommer votre rôle. Nomme-le et cliquez sur "OK".

Une fois que le rôle a été nommé, vous le verrez dans votre liste. Avec votre rôle, vous pouvez maintenant attribuer des utilisateurs au rôle.

Vous pouvez maintenant sélectionner les utilisateurs que vous souhaitez affecter au rôle créé. Pour ce faire, sélectionnez l'icône de personne bleue à droite.

Une fenêtre apparaîtra qui vous permettra de sélectionner les utilisateurs.

Une fois que vous avez sélectionné les utilisateurs, cliquez sur "Apply (Appliquer)". Les utilisateurs sélectionnés feront maintenant partie du rôle créé.



7.2. Application du rôle

Après avoir créé un rôle, il sera intégré à l'ensemble du système Avaya Call Reporting. Chaque fois que l'option de sélection des rôles est parait, vous pouvez sélectionner le rôle et il affichera les utilisateurs affectés à ce rôle.

Si vous avez programmé un rapport contenant un rôle, le rapport ne vas afficher que les utilisateurs de ce rôle. Si vous apportez des modifications à ce rôle, ces dernières seront automatiquement effectuées dans le rapport d'appels Avaya. Cela signifie que si un utilisateur est ajouté à un rapport déjà programmé, une fois que vous avez ajouté cet utilisateur au rôle sur la page principale de Avaya Call Reporting, il ne sera plus nécessaire d'apporter des modifications au rapport programmé. Le nouvel utilisateur figurera désormais dans le rapport.

8.0. Actualisation des Utilisateurs et des Groupes

Lorsque Avaya Call Reporting est installé pour la première fois, il récupère automatiquement de votre système téléphonique tous les utilisateurs, postes et groupes de chasse/travail existants du système téléphonique.

Cependant, après l'installation d'Avaya Call Reporting, il ne saura pas automatiquement si des changements de groupe/agent ont été effectués dans le système téléphonique.

Par conséquent, pour synchroniser Avaya Call Reporting avec le système téléphonique, sélectionnez "Refresh Users and Groups (Rafraîchir les utilisateurs et les groupes)" qui se trouve sous l'onglet "User Management (Gestion des utilisateurs)" sur la page principale d'Avaya Call Reporting.

Une fois que vous avez sélectionné "Refresh Users and Groups (Rafraîchir les utilisateurs et les groupes)", une fenêtre apparaîtra au fur et à mesure de la synchronisation.

Une fois qu'Avaya Call Reporting s'est synchronisé avec le système téléphonique, il vous sera demandé de redémarrer votre navigateur. Cela signifie simplement de vous déconnecter d'Avaya Call Reporting, puis de vous reconnecter.

Les changements apportés au système téléphonique devraient maintenant se refléter dans Avaya Call Reporting



9.0. Alertes and Déclencheurs

Avaya Call Reporting offre la possibilité de recevoir des notifications pour diverses raisons. Il s'agit d'alertes et de déclencheurs.

En configurant les alertes et les déclencheurs, vous serez en mesure de recevoir des notifications lorsque certains événements ou des seuils spécifiques sont atteints. Ces notifications sont envoyées dans trois formats distincts : écran de bureau, courriel et message texte.

Il existe trois niveaux de déclencheurs :

Standard Triggers (Déclencheurs standard) - La plupart des déclencheurs standard ne nécessitent pas de licence supplémentaire
Custom Daily Triggers (Déclencheurs quotidiens personnalisés) - nécessite des rapports personnalisés
Realtime Triggers (Déclencheurs en temps réel) - Nécessite du temps réel

9.1. Numéros d'urgence

En ce qui concerne les déclencheurs standard, vous aurez accès à une notification de bureau pour les appels d'urgence. Pour activer les notifications d'urgence :

1. Ouvrez "System Settings (Paramètres système)" dans le menu principal
2. Sélectionnez "Basic Settings (Réglages de base)".
3. Localisez "Emergency Numbers (numéros d'urgence)" et sélectionnez l'ellipse à droite

Entrez les numéros d'urgence souhaités (n'oubliez pas d'inclure toutes les variantes ; par exemple, si votre numéro d'urgence est le 911 et que votre système téléphonique vous oblige à composer le "9" pour passer un appel sortant, incluez les deux "911" et "9911" comme numéros d'urgence).

Les numéros d'urgence comprendront une liste de numéros d'urgence par défaut. Vous pouvez utiliser les numéros par défaut, ainsi qu'ajouter tout numéro de téléphone ou toute séquence de numéros pour lesquels vous souhaitez être alerté lors de la composition.

9.2. Déclencheurs standard

Les déclencheurs standard consistent de trois déclencheurs :

Emergency Call Notification (Notification d'appel d'urgence) - envoie une alerte lorsqu'un numéro d'urgence est composé, par exemple le 911. Toutefois, il n'est pas limité au 911.

Logging Issue (Problème de connexion) - Envoi d'une alerte lorsque le service Avaya Call Reporting rencontre un problème de connexion

Disk Space (Espace du disque) - Envoi d'une alerte lorsque votre serveur ne dispose plus que de 10 % d'espace sur le disque.

Si la Bibliothèque d'Enregistrements a été achetée, il y aura également deux options pour les alertes de la Bibliothèque d'Enregistrements: Problème d'enregistrement et ports d'enregistrement insuffisants.

Pour configurer les déclencheurs standard :

1. Sous la section Admin (Système), sélectionnez "Alerts and Triggers (Alertes et déclencheurs)".
2. Sélectionnez "Standard Triggers (Déclencheurs standard)".
3. Sélectionnez le déclencheur que vous souhaitez configurer et sélectionnez "Click Show (Cliquez pour afficher)".
4. Vous aurez deux options : "Email" et " Desktop Notification (Notification du Desktop) ".

EMAIL

Pour recevoir une notification par e-mail, il suffit de cliquer dans le champ de texte "e-mail" et d'entrer l'e-mail souhaité. Il est possible d'ajouter plusieurs e-mails en les séparant par une virgule.

SMS

Pour envoyer un SMS d'alerte, vous devez d'abord connaître la passerelle de SMS des fournisseurs de services de téléphonie mobile pour vos utilisateurs, ou pour toute personne à qui vous souhaitez envoyer une notification.

Vous pouvez facilement trouver cela en utilisant Google.

Par exemple : Si j'ai comme fournisseur de services téléphoniques AT&T, je chercherais sur Google la passerelle de messagerie texte pour AT&T.

Une fois que vous avez accès à la (aux) passerelle(s) SMS, dans la même ligne du e-mail, tapez la (les) passerelle(s) de messagerie texte souhaitée(s).

N'oubliez pas de séparer chaque passerelle de courrier électronique/messagerie texte par une virgule.

NOTIFICATIONS DU BUREAU

Vous pouvez aussi recevoir une notification sur le bureau lorsqu'un numéro d'urgence est composé. Pour configurer la notification sur le bureau :

1. Cliquez sur "Click to Show (Cliquer pour afficher)" et sélectionnez l'outil ellipses " Desktop Notification (Notification du bureau)".
2. Une liste d'utilisateurs apparaîtra alors.
3. Sélectionnez les utilisateurs souhaités pour recevoir la fenêtre contextuelle, puis cliquez sur "OK".

Après avoir sélectionné les utilisateurs et la méthode de message souhaités, cliquez sur "Save (Enregistrer)". Pour qu'un utilisateur puisse recevoir l'écran pop-up du bureau, il doit avoir accès et être connecté à l'Avaya Call Reporting Desktop..

9.3. Déclencheur Quotidien Personnalisé

Vous avez aussi un module de Rapports Personnalisés pour accéder à la section Déclenchement quotidien personnalisé.

Le Déclencheur Quotidien Personnalisé fonctionne une fois par jour les jours de la semaine que vous avez sélectionnés et envoie une notification si le seuil fixé a été atteint. Cela signifie qu'il peut surveiller les rapports pour voir si un seuil spécifique est atteint. Si c'est le cas, le déclencheur enverra la notification (par exemple, si une personne a choisi de recevoir une alerte si un rapport est exécuté et affiche plus de cinquante appels avec un événement de maintien de plus de deux minutes).

Pour configurer les déclencheurs quotidiens personnalisés :

1. Allez sous la section Admin (Système), sélectionnez "Alerts and Triggers (Alertes et déclencheurs)".
2. Sélectionnez "Custom Daily Triggers (Déclencheurs quotidiens personnalisés)".
3. Vous pouvez maintenant entrer les critères souhaités pour le déclencheur

CRITÈRES

Name (Nom) : Nommez le déclencheur.

Value (Valeur) : Sélectionnez la valeur souhaitée à surveiller, par exemple, le nombre d'appels généraux, la durée des appels généraux, etc.

Trigger Threshold (Seuil du déclencheur) : Ceci indiquera la valeur seuil du déclencheur. Cela signifie que si le seuil est atteint, l'alerte sera envoyée.

Desktop Agent (Agents de bureau) : Sélectionnez les agents pour lesquels vous souhaitez recevoir la notification

Desktop Message (Notification du Desktop) : Il s'agit d'un message personnalisé qui sera ajouté à la notification du bureau.

Desktop Alert Level (Niveau d'alerte du bureau) : Ceci permet de définir un niveau d'urgence pour l'alerte.

Normal : Normal est l'option la moins urgente. Il apparaîtra à l'écran sous la forme d'une couleur grise unie.

Warning (Avertissement) : est légèrement plus pressant et constitue le niveau d'urgence suivant. Il apparaît et clignote rapidement entre le rouge et le gris.

Emergency (Urgence) : Ceci est le déclencheur le plus urgent. Il apparaît et clignote rapidement entre le rouge et le gris.

E-mails : Les alertes peuvent être envoyées par e-mail. Pour envoyer une notification par e-mail, entrez l'adresse ou les adresses auxquelles vous souhaitez envoyer le message. Séparez chaque courriel individuel par une virgule.

Email Subject (Objet du courriel) : Il s'agit de l'objet du e-mail.

Email Body (Corps du courriel) : permet de personnaliser le message.

Messages texte : Pour envoyer une alerte par SMS, vous devez d'abord connaître la passerelle SMS du l'opérateur mobile de vos utilisateurs ou pour toute personne dont vous souhaitez recevoir une notification. Vous pouvez facilement trouver cela en utilisant Google. Si mon fournisseur de services téléphoniques était AT&T, je chercherais sur Google la passerelle de messagerie texte pour AT&T. Une fois que vous avez accès à la (aux) passerelle(s) de messagerie texte, dans la même ligne de courrier électronique, entrez la (les) passerelle(s) de messagerie texte souhaitée(s).

Days of the week (Jours de la semaine) : Sélectionnez les jours souhaités à surveiller. Si le seuil est atteint pour les jours sélectionnés, la notification sera envoyée.

Days to query (Jours à interroger) : Cette option permet d'interroger le nombre de jours sélectionnés (par exemple, s'il reste un jour, l'interrogation ne portera que sur un seul jour). S'il est placé à trois, il interrogera les trois derniers jours, etc.)

9.4. Déclencheurs en temps réel

Deux doivent être rempli pour que l'utilisateur reçoive l'alerte sur son bureau

1. Il doit se voir attribuer une licence en temps réel.
2. Il doit avoir accès à l'Avaya Call Reporting Desktop.

Une partie du module Temps réel permet de recevoir des alertes et des déclenchements en temps réel. Cela permet d'avoir une fonction d'alerte à chaque fois qu'un seuil en temps réel spécifié est atteint.

CRITÈRES

Name (Nom) : Nommez le déclencheur.

Value (Valeur) : Sélectionnez la valeur souhaitée à surveiller, par exemple, les appels en file d'attente, les appels abandonnés, la durée de la conversation, etc.

Trigger Threshold (Seuil de déclenchement) : Ceci indiquera la valeur seuil du déclencheur. Cela signifie que si le seuil est atteint, l'alerte sera envoyée.

Desktop Agents (Agents de bureau) : Sélectionnez les agents pour lesquels vous souhaitez recevoir la notification.

Desktop Message (Message de bureau) : Il s'agit d'un message personnalisé qui sera ajouté à la notification sur le bureau.

Desktop Alert Level (Niveau d'alerte du bureau) : Ceci permet de définir un niveau d'urgence pour l'alerte (voir ci-dessus).

Normal : Normal est l'option la moins urgente. Il apparaîtra à l'écran sous la forme d'une couleur grise unie.

Warning (Alerte) : Est légèrement plus pressante et constitue le niveau d'urgence suivant. Il apparaîtra et clignotera lentement entre le rouge et le gris.

Emergency (Urgence) : L'urgence est le déclencheur le plus urgent. Il apparaîtra et clignotera rapidement entre le rouge et le gris. Adresses

e-mail : Les alertes peuvent être envoyées par courrier électronique. Pour envoyer une notification par courrier électronique, tapez l'adresse ou les adresses auxquelles vous souhaitez envoyer le message. Séparez chaque courriel individuel par une virgule.

Email Subject (Objet du courriel) : Il s'agit de l'objet du courrier électronique.

Email Body (Corps du courriel) : Permet de personnaliser le message.

Messages texte : Pour envoyer une alerte par SMS, vous devez d'abord connaître la passerelle de messagerie texte des fournisseurs de services de téléphonie mobile pour vos utilisateurs, ou pour toute personne à qui vous souhaitez envoyer une notification. Vous pouvez facilement trouver cela en utilisant Google. Si mon fournisseur de services téléphoniques était AT&T, je chercherais sur Google la passerelle de messagerie texte pour AT&T. Une fois que vous avez accès à la (aux) passerelle(s) de messagerie texte, dans la même ligne de courrier électronique, tapez la (les) passerelle(s) de messagerie texte souhaitée(s).

10.0. Gérer les Sauvegarde

Pour éviter toutes pertes toutes les données d'Avaya Call Reporting a cause d'un crash du serveur ou d'un événement autre, il est recommandé de mettre en place une sauvegarde programmée. Bien qu'il soit possible d'effectuer une sauvegarde pendant les heures de bureau, il est recommandé d'effectuer des sauvegardes en dehors des heures de bureau ou pendant les heures de faible trafic.

Pour programmer une sauvegarde :

Dans la section Admin (Système) du menu principal de Avaya Call Reporting, sélectionnez "Manage Backups (Gérer les sauvegardes)". Sélectionnez "Schedule backups (Planifier les sauvegardes)". Une fenêtre apparaîtra.

PROGRAMMER DES ENREGISTREMENTS

Sélectionnez la fréquence d'exécution de la sauvegarde :

Hourly (Toutes les heures) : Sélectionnez la sauvegarde à exécuter toutes les 1, 2, 3, etc. heures.

Daily (Tous les jours) : Sélectionnez la sauvegarde à exécuter tous les 1, 2, 3, etc. jours

Weekly (Hebdomadaire) : Sélectionnez la sauvegarde à effectuer chaque semaine, une semaine sur deux, etc. En outre, sélectionnez le jour de la semaine où vous souhaitez que la sauvegarde soit exécutée.

Monthly (Mensuel) : Sélectionnez la sauvegarde à exécuter tous les mois. Sélectionnez la sauvegarde à effectuer par jour du mois ou par jour d'une semaine spécifique, par exemple le deuxième mardi du mois.

Une fois que le délai de la sauvegarde est défini, la destination de la sauvegarde peut maintenant être établie. Par défaut, la sauvegarde sera stockée sur le lecteur "C:" mais peut être stockée sur n'importe quel lecteur du réseau. Un chemin d'accès réseau partagé est fortement recommandé. Si le serveur Avaya Call Reporting tombe en panne, vous perdrez probablement toutes les sauvegardes locales sur le serveur.

Sélectionnez "Edit (Modifier....)". Vous aurez alors deux options : "Backup to Shared Drive" (recommandé) et "Backup to Remote Path".

ENREGISTRER SUR LECTEUR PARTAGÉ

1. Entrez le chemin d'accès au réseau
2. Entrez le domaine
3. Entrez le nom d'utilisateur du lecteur partagé
4. Saisissez le mot de passe du disque partagé
5. Appuyez sur "Validate (Valider)" ou "Validate and Close (Valider et fermer)".

ENREGISTRER VERS LE CHEMIN DISTANT

Si vous souhaitez enregistrer sur un lecteur de réseau local, entrez le chemin de sauvegarde complet sur le serveur. Appuyez sur "Validate (Valider)" ou "Valider et fermer".

Une fois que vous avez sélectionné l'emplacement de la sauvegarde, vous pouvez maintenant également sélectionner la TAILLE TOTALE des sauvegardes précédentes. Vous pouvez le faire soit par mégaoctets, soit par fichiers.

Une fois toutes les informations requises saisies, sélectionnez "Save Configuration (Sauvegarder la configuration)".

Après avoir sauvegardé la sauvegarde, vous devriez recevoir un message indiquant le succès de la sauvegarde créée.

11.0. Changer de Langue

En changeant la langue, la liste des rapports standard d'Avaya Call Reporting ne passera pas à la nouvelle langue. Au contraire, les rapports en anglais existants resteront et les rapports dans la nouvelle langue seront ajoutés à la liste.

Alors, votre liste de rapports contiendra chaque rapport en anglais et un double du rapport dans la nouvelle langue sélectionnée.

Si vous voulez perdre la version anglaise des rapports, vous pouvez supprimer tous les rapports anglais existants avant de télécharger la langue.

Vous n'avez qu'à sélectionner tous les rapports dans Rapports standard, de faire un clic droit et de sélectionner "Supprimer".

COMMENT CHANGER DE LANGUE

1. Lorsque vous vous connectez à Avaya Call Reporting, sélectionnez "Admin (System)" dans les options situées en haut de la page.
2. Sélectionnez "Download Translation (Télécharger la traduction)".
3. Sélectionnez la langue souhaitée.
4. Appuyez sur "OK".

Au terme du téléchargement, tous les rapports standard en conserve et tous les futurs panneaux muraux en temps réel seront désormais dans la langue sélectionnée.

Si des panneaux muraux en temps réel ont été créés avant le téléchargement de la nouvelle langue, les panneaux muraux précédemment créés resteront en anglais.

Toutefois, tout panneau mural créé après le téléchargement de la langue sera présenté avec la langue téléchargée.

12.0. Aperçu du Bureau d'Avaya Call Reporting

L'Avaya Call Reporting Desktop application (Bureau D'avaya Call Reporting) travail en conjonction avec Avaya Call Reporting. Il s'agit d'un téléchargement séparé qui fournit des fonctionnalités supplémentaires qui fonctionnent en dehors d'Avaya Call Reporting

12.1. Avaya Call Reporting sans navigateur

Après qu'Avaya Call Reporting ait été installé sur votre réseau, vous pouvez y accéder de deux façons :

1. En utilisant tout navigateur web qui prend en charge Java (Internet Explorer uniquement)
2. En utilisant l'application de bureau sans navigateur. L'application sans navigateur signifie que vous n'avez pas besoin d'utiliser Internet Explorer pour accéder au logiciel. Cela signifie également que vous n'aurez pas à toujours mettre à jour Java (du moins pas pour les besoins d'Avaya Call Reporting).

La seule différence entre Avaya Call Reporting avec navigateur et Avaya Call Reporting sans navigateur est que l'un utilise un navigateur et l'autre pas. Toutes les caractéristiques, fonctions et processus sont exactement les mêmes.

12.2. Avaya Call Reporting sans navigateur

Il s'agit d'une application de plus qui peut être installée sur le bureau de l'utilisateur. Elle offre des fonctionnalités supplémentaires qui fonctionnent en dehors d'Avaya Call Reporting, parmi lesquelles :

Le chat des agents et le transfert de fichiers

Le Lancement automatique des toiles en temps réel en plein écran au démarrage

Les Tableaux de bords d'Agents (nécessite un permis d'un siège Tableaux de bords d'Agents), qui comprend des widgets en temps réel, des notifications d'appel contextuelles et des codes de motif

12.3. Connexion à l'Avaya Call Reporting Desktop

Après l'installation d'Avaya Call Reporting Desktop, vous pouvez y accéder en cliquant sur l'icône du bureau. Une invite à se connecter apparaîtra.

Celle-ci sera contiendra déjà tous les noms d'utilisateurs/extensions qui existent dans le système téléphonique.

Cliquez dans la section utilisateur et une liste déroulante de noms apparaîtra. Vous pouvez soit faire défiler la liste vers le bas pour trouver le nom souhaité, soit commencer à taper le nom de l'utilisateur souhaité. Une fois que l'utilisateur souhaité est entré, par défaut, le mot de passe sera l'extension de l'utilisateur.

Exemple : L'extension d'Alexandra Burns est 1130 ; par conséquent, son mot de passe sera 1130.

En vous connectant, en fonction des licences que vous avez achetées avec Avaya Call Reporting, vous pouvez maintenant voir quelques éléments différents.

12.4. Chat des Agents et Transfert de Fichiers

Grâce à Avaya Call Reporting Desktop, vous aurez accès à une messagerie instantanée gratuite au bureau. Cet outil vous permet d'envoyer des messages et des fichiers rapidement et facilement lorsque vous êtes connecté à Avaya Call Reporting Desktop.

Vous pourrez également consulter l'historique de tous les messages de chat grâce à l'interface "Cradle to Grave".

12.5. Notification instantanée des appels au 911 par Avaya Call Reporting

Avaya Call Reporting est doté d'un outil de notification d'alerte intégré.

Ces alertes sont envoyées de trois manières différentes : fenêtre contextuelle sur l'écran du bureau, courrier électronique et message texte. Emergency Call (Appel d'urgence) : Cette fonction envoie une alerte lorsqu'un numéro d'urgence est composé. Les numéros d'urgence ne sont pas limités au 911.

Login issue (Problème d'enregistrement) : Cette fonction envoie une alerte lorsque le service Avaya Call Reporting cesse de se connecter, ou lorsque quelque chose interrompt le service Avaya Call Reporting.

Disk Space (Espace disque) : Cette fonction envoie une alerte lorsque votre disque dur atteint 10 % de la mémoire disponible. En plus des déclencheurs standard, si la bibliothèque d'enregistrement du service Avaya Call Reporting est présente, vous aurez également accès à deux autres options.

Recording issue (Problème d'enregistrement) : Cette option envoie une alerte lorsqu'il y a un problème d'enregistrement, par exemple lorsque les enregistrements d'appels cessent.

Insufficient Recording ports (Ports d'enregistrement insuffisant) : Cette option envoie une alerte lorsque des appels doivent être enregistrés, mais qu'il n'y a pas suffisamment de ports d'enregistrement disponibles (voir "Voir les enregistrements actifs").

AUTRES ALERTS

Grâce aux rapports personnalisés et aux licences en temps réel, vous disposerez de deux autres options d'alertes et de déclenchements.

Custom Daily Triggers (Déclencheurs quotidiens personnalisés) : Le Déclencheurs quotidiens personnalisés fonctionne une fois par jour tous les jours de la semaine que vous avez sélectionnés et envoie une notification si le seuil fixé a été atteint. Sa valeur est créée comme une colonne dans un rapport personnalisé. Vous devez disposer du module Rapports personnalisés pour avoir accès à la section Déclencheur journalier personnalisé.

Realtime Triggers (Déclencheurs en temps réel) : Le module Realtime permet de recevoir des alertes et des déclenchements en temps réel. Il offre une fonction d'alerte chaque fois qu'un seuil en temps réel spécifié est atteint.

12.6. Lancement automatique en temps réel

Une fois que vous avez construit un panneau mural dans le module Temps Réel d'Avaya Call Reporting, le bureau Avaya Call Reporting peut être configuré pour lancer automatiquement le panneau mural Avaya Call Reporting en plein écran.

Le raccourci de lancement automatique en plein écran est intitulé "Avaya Call Reporting Fullscreen". Il demandera un nom d'utilisateur et un mot de passe et s'ouvrira ensuite directement sur une page de statistiques en temps réel en plein écran.

12.7. Tableaux de bord des agents

Pour avoir accès aux fonctionnalités des tableaux de bord des agents, l'utilisateur doit d'abord avoir accès au Avaya Call Reporting Desktop. Une fois qu'il y aura accès, l'administrateur pourra alors lui attribuer les fonctions des tableaux de bord des agents. Trois fonctions seront ainsi disponibles.

DASHBOARD VALUES (VALEURS DU TABLEAU DE BORD)

Il s'agit des widgets en temps réel qui peuvent être affichés directement sur le bureau de l'utilisateur. Ils seront créés par l'administrateur/gestionnaire et pourront ensuite être appliqués (voir "Valeurs du tableau de bord").

ACCOUNT CODES (CODES DE COMPTE)

Dès lors qu'un utilisateur est connecté à l'Avaya Call Reporting Desktop et qu'une licence de Tableau de Bord d'Agent lui est attribuée, une fenêtre s'affiche à chaque fois qu'un utilisateur est impliqué dans un appel. Lorsque cet utilisateur se voit attribuer des codes de compte, il peut alors associer cet appel aux codes de compte.

Vous avez la latitude sur le choix des codes de compte. L'idée principale est de vous permettre d'indiquer à qui les utilisateurs parlent et pour quelles raisons.

REASON CODES (CODES DE RAISON)

Avec la licence de Tableau de Bord d'Agent, lorsqu'un utilisateur clique sur le bouton "Busy (Occupé)", le code de déconnexion de groupe ou le code de déconnexion de poste sur son téléphone, il lui est demandé de sélectionner une raison de son action.

Une liste apparaîtra à l'écran pour leur demander de faire une sélection. Le responsable peut alors faire un rapport sur cette information.

13.0. Fonction de l'ACR Sans Navigateur

Avaya Call Reporting sans navigateur est une application de bureau qui peut être installée au cours du processus d'installation d'Avaya Call Reporting Desktop.

L'application Avaya Call Reporting sans navigateur vous permet d'accéder au logiciel Avaya Call Reporting en dehors d'un navigateur Internet.

Une fois le logiciel Avaya Call Reporting Desktop installé, vous aurez accès à deux applications de bureau : Avaya Call Reporting Desktop et Avaya Call Reporting sans Navigateur.

Cela offre deux avantages :

1. En utilisant l'application Avaya Call Reporting Desktop sans navigateur, pas besoin d'un navigateur internet. Actuellement, le seul navigateur internet qui prend en charge le Java nécessaire pour accéder à Avaya Call Reporting est Internet Explorer.
2. En utilisant l'application Avaya Call Reporting sans Navigateur, pas besoin de mettre continuellement à jour le Java, du moins pas pour les besoins de l'application Avaya Call Reporting.

Une fois l'application Avaya Call Reporting sans Navigateur sélectionnée, la page de connexion d'Avaya Call Reporting apparaîtra en dehors d'un navigateur web. Vous pouvez alors vous connecter et exécuter les fonctions souhaitées en ce qui concerne les licences que vous avez achetées.

14.0. Fonctions du ACR Desktop

Lors de l'installation de l'Avaya Call Reporting Desktop, deux options vous seront proposées. La première option est Avaya Call Reporting sans Navigateur, qui permet d'accéder à Avaya Call Reporting sans utiliser un navigateur Internet.

La deuxième option, qui fait l'objet de cette section, est le Avaya Call Reporting Desktop Officiel. Celui-ci offre des fonctionnalités supplémentaires qui fonctionnent en conjonction avec Avaya Call Reporting mais il est différent Avaya Call Reporting. Cette section explique en détail l'objectif de l'Avaya Call Reporting Desktop et ses fonctions uniques.

14.1. L'Avaya Call Reporting Desktop

L'Avaya Call Reporting Desktop est différent d'Avaya Call Reporting. Avaya Call Reporting Desktop est une application de bureau supplémentaire qui offre plusieurs fonctions de bureau supplémentaires en fonction de la licence.

Pour utiliser les fonctionnalités d'Avaya Call Reporting Desktop, vous (ou vos agents) devez avoir accès et être connecté à Avaya Call Reporting Desktop.

14.2. Fonctions de Base de la licence de bureau

Quelles que soient les licences que vous achetez avec Avaya Call Reporting, vous avez automatiquement accès à plusieurs fonctionnalités avec Avaya Call Reporting Desktop. Pour utiliser les fonctionnalités de la licence de base d'Avaya Call Reporting Desktop, il vous suffit d'avoir acheté la licence de base (Standard Reports / Cradle to Grave) d'Avaya Call Reporting. Aucune autre licence n'est requise pour les fonctionnalités suivantes.

CHAT DES AGENTS ET TRANSFERT DE FICHIERS

Avaya Call Reporting Desktop mettra à votre disposition une messagerie instantanée gratuite au bureau. Cet outil vous permettra, ainsi qu'à vos utilisateurs, d'envoyer facilement des messages et des fichiers lorsque vous êtes connecté à Avaya Call Reporting Desktop.

Lorsque vos utilisateurs utilisent cet outil, vous aurez la possibilité de voir l'historique des discussions entre les utilisateurs directement par l'interface "Cradle to Grave".

ALERTES ET DÉCLENCHEURS STANDARD

Les alertes et déclencheurs Avaya Call Reporting vous alertent lorsqu'un problème interrompt le service Avaya Call Reporting.

Ces alertes peuvent être envoyées de trois manières différentes : fenêtre contextuelle sur l'écran du bureau, courrier électronique et message texte. Il existe trois types d'alertes avec la licence de base d'Avaya Call Reporting :

Appel d'urgence - Il indique qu'un numéro d'urgence a été composé par un utilisateur de votre bureau. Il peut s'agir de n'importe quel numéro de téléphone que vous considérez comme un numéro d'urgence.

Problème de journalisation - Indique un problème de journalisation avec Avaya Call Reporting.

Problème d'espace disque - Indique que le serveur Avaya Call Reporting ne dispose plus que de 10 % d'espace disque disponible.

14.3. Fonctionnalités de la Bibliothèque de Sauvegarde du bureau

Pour avoir accès aux fonctionnalités de la Bibliothèque de Sauvegarde du bureau, il vous faut une licence Bibliothèque de Sauvegarde d'Avaya Call Reporting. Sans elle, les fonctionnalités suivantes de la Bibliothèque de Sauvegarde du bureau seront absentes.

RECORDING LIBRARY ALERTS AND TRIGGERS (ALERTE ET DÉCLENCHEURS DE LA RECORDING LIBRARY)

Avec la licence du module de la Bibliothèque de Sauvegarde, vous aurez deux alertes et déclencheurs supplémentaires.

Recording issue (Problème d'enregistrement) - Cette alerte est envoyée lorsque la Bibliothèque de Sauvegarde des rapports d'appels d'Avaya détecte un problème de sauvegarde. Si vous utilisez Avaya Voicemail Pro pour effectuer la sauvegarde, Avaya Call Reporting ne détectera pas qu'il y a un problème avec le Voicemail Pro.

Insufficient Recording Ports (Ports de Sauvegarde insuffisants) - Cette fonction envoie un message lorsque Avaya Call Reporting détecte qu'il n'y a pas suffisamment de ports de sauvegarde disponibles pour effectuer la sauvegarde souhaitée.

OUTIL D'AUTORISATION DE SAUVEGARDE ET DE PAUSE

En utilisant la bibliothèque de sauvegarde Xima VRTX, vous pouvez bien sûr définir les règles de sauvegarde selon vous, indiquant ainsi les utilisateurs, groupes, numéros de téléphone, etc. que vous souhaitez enregistrer. Cependant, vous aurez également la possibilité d'assigner une fonction supplémentaire de bureau connue sous le nom d'outil Record/Pause Permissions.

Cet outil permet à un utilisateur d'enregistrer manuellement un appel s'il n'est pas configuré pour l'enregistrer automatiquement. Lorsque l'utilisateur est en communication, s'il a reçu l'autorisation d'utiliser l'outil de Sauvegarde et de pause, un petit outil apparaîtra au bas de l'écran.

Cet outil permet à l'utilisateur d'enregistrer manuellement les appels s'il le souhaite. En appuyant sur le bouton "Record (enregistrer)" à droite, l'appel sera alors enregistré à partir de ce moment. Pour enregistrer un appel manuellement, un port d'enregistrement doit être disponible afin que l'appel soit enregistré.

14.4. Fonctionnalités des Rapports Personnalisés de bureau

Utiliser les Fonctionnalités des Rapports Personnalisés de Bureau nécessitent la licence des Rapports Personnalisés d'Avaya Call Reporting. Sans elle, les fonctions suivantes du bureau seront absentes.

CUSTOM DAILY TRIGGER (DÉCLENCHEMENT QUOTIDIEN PERSONNALISÉ)

Si vous vous êtes procuré le module de rapports personnalisés, vous aurez accès au déclencheur quotidien personnalisé. Le Déclenchement Quotidien Personnalisé est une alerte supplémentaire qui peut être envoyée sous forme de pop-up sur l'écran du bureau, d'e-mail ou de message texte.

Le Déclenchement Quotidien Personnalisé fonctionne une fois par jour les jours de la semaine que vous avez sélectionnés et envoie une notification si le seuil fixé a été atteint. Cela signifie que vous pouvez lui demander de surveiller les rapports pour voir si un seuil spécifique est atteint. Si c'est le cas, le déclencheur enverra la notification, par exemple, si je choisis d'envoyer une alerte si un rapport s'exécute et montre plus de cinquante appels avec un événement d'attente de plus de deux minutes.

Bien qu'il soit possible de faire apparaître un écran de bureau avec le Déclenchement Quotidien Personnalisé, la meilleure façon de recevoir l'alerte est le courrier électronique.

Le déclencheur est réglé par défaut sur minuit ; par conséquent, si vous n'êtes pas connecté à l'Avaya Call Reporting Desktop, vous n'y verrez pas d'alerte. C'est pourquoi la meilleure façon de recevoir l'alerte est par courrier électronique.

14.5. Fonctionnalités du Temps Réel de bureau

Utiliser les Fonctionnalités du Temps Réel de bureau requiert la licence de siège des Fonctionnalités du Temps Réel du Bureau. Pour que ces fonctionnalités soient présentées aux utilisateurs souhaités, les destinataires souhaités des fonctionnalités doivent chacun se voir attribuer une licence de siège d'agent en temps réel Avaya Call Reporting.

En outre, les personnes doivent également avoir accès et être connectées à Avaya Call Reporting Desktop.

REALTIME ALERTS AND TRIGGERS (ALERTE ET DÉCLENCHEURS EN TEMPS RÉEL)

Le module Temps Réel permet de mettre en place des alertes et des déclenchements en temps réel. Cette fonction présente une alerte à l'agent en temps réel sélectionné lorsqu'un seuil en temps réel spécifié a été atteint, par exemple, un certain nombre d'appels en attente, la durée de la conversation, les appels manqués, etc.

LANCEMENT AUTOMATIQUE DU PANNEAU MURAL

Cette fonction permet le lancement automatique des panneaux muraux en temps réel en plein écran au démarrage.

Une fois que vous avez construit un panneau mural dans le module Temps Réel Avaya Call Reporting, l'Avaya Call Reporting Desktop peut être configuré pour lancer automatiquement le panneau mural Avaya Call Reporting en plein écran.

Lorsque vous vous connectez à l'ordinateur, une invite de connexion vous sera présentée. Une fois connecté, le panneau mural s'affiche en plein écran.

14.6. Fonctionnalités du Tableau de Bord d'Agent du bureau

Utiliser les fonctionnalités du Tableau de Bord d'Agent du bureau requiert la licence Tableau de Bord d'Agent et la licence de Siège Agent en Temps Réel. Pour que les fonctions de bureau des tableaux de bord des agents puissent être présentées aux utilisateurs souhaités, les destinataires souhaités des fonctions doivent chacun se voir attribuer une licence Tableau de Bord d'Agent Avaya Call Reporting et une licence de siège d'agent en temps réel.

En outre, les personnes doivent également avoir accès et être connectées à l'Avaya Call Reporting Desktop.

Une fois que les Tableaux de Bord d'Agent ont été configurés par l'administrateur dans Avaya Call Reporting, les Tableaux de Bord des Agents fonctionnent entièrement sur Avaya Call Reporting Desktop. En d'autres termes, l'utilisateur ne peut accéder aux fonctions des tableaux de bord des agents que s'il a accès à Avaya Call Reporting Desktop.

Tableau de Bord d'Agent offre trois fonctions de bureau : Valeurs du tableau de bord, codes de compte et codes de raison.

DASHBOARD VALUES (VALEURS DU TABLEAU DE BORD)

Le Tableaux de bord d'Agent est une extension du module temps réel, qui a été créé pour fournir une meilleure visibilité à l'équipe de direction et aux utilisateurs individuels au quotidien.

Tableaux de bord d'Agent permet aux utilisateurs de voir directement sur leur bureau personnel ce qui se passe dans leurs groupes de chasse/travail ainsi que directement sur leur propre extension personnelle.

Cela se fait grâce à une série de widgets qui peuvent apparaître directement sur leur écran.

Une fois que les valeurs / widgets ont été attribués aux utilisateurs des tableaux de bord de d'agent, l'utilisateur se connectera à son bureau et les widgets attribués seront présentés.

ACCOUNT CODES (CODES DE COMPTES)

Les codes de compte vous permettent de signaler à qui vos utilisateurs s'adressent et pour quelles raisons.

Lorsqu'un utilisateur est connecté à l'Avaya Call Reporting Desktop et qu'une licence Tableaux de bord des Agents lui est attribuée, une fenêtre s'affiche à chaque fois qu'un utilisateur est impliqué dans un appel. Lorsque cet utilisateur se voit attribuer des codes de compte, il peut alors associer cet appel aux codes de compte.

Les codes de compte peuvent être ce que vous décidez. L'idée principale est de vous permettre de signaler à qui les utilisateurs parlent et pour quelles raisons.

Lorsqu'un utilisateur reçoit/effectue un appel, il peut attribuer des codes de compte à l'appel en tapant simplement le code de compte.

Si c'est un code de compte qui lui a été attribué, une boîte de dépôt d'options apparaîtra. Il peut alors choisir parmi les options qui lui sont proposées. Une fois qu'ils ont sélectionné leur option, ils peuvent cliquer sur le symbole de la coche à droite. L'appel sera alors associé au code de compte attribué et l'écran se fermera.

REASON CODES (CODES MOTIFS)

Grâce aux Tableaux de Bord des Agents d'Avaya, vous pourrez suivre l'activité quotidienne des utilisateurs de vos tableaux de bord des agents en fonction des codes motifs.

Il existe trois types de codes motifs.

Busy Reason Codes (Codes motif d'occupation) - Généralement, lorsqu'un utilisateur se met sur Ne pas déranger, Libérer ou AUX (selon le système téléphonique que vous utilisez)

Group Logout Reasons Codes (Codes motif de déconnexion de groupe) - Lorsqu'un utilisateur se déconnecte de son groupe de chasse, de travail ou de compétences pour une raison quelconque

Extension Logout Reason Codes (Codes motif de déconnexion de l'extension) - Lorsqu'un utilisateur se déconnecte de son extension

Avec la licence du Tableau de bord des Agents, lorsqu'un utilisateur appuie sur le bouton "Occupé", le groupe ou le code de déconnexion de l'extension sur son téléphone, il lui est demandé de sélectionner une raison pour laquelle il effectue cette action.

Une liste apparaîtra à l'écran et l'utilisateur devra choisir.

15.0. Fonctions du ACR Desktop

Avoir une connexion à Avaya Call Reporting Desktop permet à Avaya Call Reporting de notifier les utilisateurs spécifiés par une fenêtre contextuelle chaque fois qu'un numéro d'urgence est composé par un utilisateur. Cela avertis rapidement les responsables et autres personnes faces aux urgences éventuelles. En plus de la fenêtre contextuelle, les alertes peuvent également être envoyées par e-mail et par SMS.

Pour activer les notifications d'urgence :

1. Ouvrez "System Settings" (les paramètres du système) dans le menu principal
2. Sélectionnez "Basic Settings (Réglages de base)".
3. Localisez les "Emergency Numbers (numéros d'urgence)" et sélectionnez l'ellipse à droite
4. Entrez les numéros d'urgence souhaités. N'oubliez pas d'inclure toutes les variantes ; par exemple, si votre numéro d'urgence est le 911 et que votre système téléphonique exige que vous fassiez le "9" pour passer un appel sortant, incluez à la fois le "911" et le "9911" comme numéros d'urgence.

Les numéros d'urgence contiennent une liste de numéros d'urgence par défaut. Vous pouvez utiliser les numéros par défaut et ajouter tout numéro de téléphone ou toute séquence de numéros pour lesquels vous souhaitez être alerté(e) lors de leur composition.

Ensuite, vous pouvez spécifier où se trouvent les utilisateurs dans les lieux d'urgence. Les détails s'afficheront ici sur la notification pour vous aider à réagir plus rapidement.

Pour finir, ouvrez Alerts and Triggers (Alertes et déclencheurs) à partir de la page du menu Rapports d'appels d'Avaya. Sous Standard Triggers (Déclencheurs standard), ouvrez Emergency Call (Appel d'urgence). Vous pourrez y sélectionner les utilisateurs de l'Avaya Call Reporting Desktop qui recevront la fenêtre contextuelle d'urgence. Vous pouvez également identifier les adresses e-mail qui recevront la notification d'urgence. Les e-mails multiples doivent être séparés par des virgules..

16.0. Cradle To Grave

Dès l'installation d'Avaya Call Reporting est installé, il commence à sauvegarder des informations détaillées sur chaque appel entrant et sortant de votre réseau téléphonique. Cradle to Grave est un moyen simple et intuitif de suivre ces informations. Il vous montre exactement l'entièreté de ce qui est arrivé à chaque appel sur votre système.

Un véritable rapport "Cradle to Grave" signifie que vous pouvez développer chaque appel pour visualiser les événements de sonnerie, de conversation, de file d'attente, de mise en attente et de transfert, ainsi que chaque agent, groupe de recherche et partie externe impliqué à chaque étape du processus. Vous pouvez trier, rechercher, filtrer et réorganiser les données tabulaires, ou les exporter directement vers un tableur pour une analyse plus approfondie.

16.1. Démarrage rapide

Cradle to Grave est l'épine dorsale des rapports d'appels d'Avaya car il vous permet de valider les informations trouvées sur les rapports. Il est également facilement accessible et convivial. Vous trouverez ci-dessous un guide rapide pour vous aider à utiliser l'outil "Cradle to Grave".

SÉLECTION D'UN DÉLAI

Pour commencer, sélectionnez Cradle to Grave sous la catégorie "Rapports" sur la page principale d'Avaya Call Reporting.

La première étape consistera à sélectionner votre calendrier..

Vous pouvez sélectionner n'importe quel jour, semaine ou mois dans la période où Avaya Call Reporting a été installé. En accédant à l'option "Advanced (Avancé)", vous pouvez ajouter plus de flexibilité à vos options de calendrier, par exemple, des heures spécifiques de la journée, des équipes, des jours, etc..

Après avoir sélectionné votre délai, vous avez deux options :

mmuns. Recherche d'appels impliquant des agents ou groupes spécifiques et d'appels contenant des événements spécifiques (sonnerie, file d'attente, conversation, mise en attente, transfert, etc.)

Call Level (Niveau d'appel) : Ces filtres sont plus avancés car ils vous permettent d'effectuer une recherche approfondie pour trouver les appels qui répondent à des critères très spécifiques. Vous pouvez rechercher les directions et la durée des appels, la durée des événements, les appels qui impliquent un numéro spécifique, etc.

En sélectionnant les filtres souhaités, vous pourrez restreindre votre recherche pour trouver les critères qui vous importent le plus.

The screenshot shows a 'Timeframe' selection interface. At the top, there are navigation arrows (left and right) and a dropdown menu showing 'May' and '2018'. Below this is a calendar grid with days of the week (S, M, T, W, T, F, S) and dates from 1 to 31. The dates 7, 8, 9, 10, and 11 are highlighted in a darker shade. At the bottom of the calendar, there is a button labeled 'Advanced...'.

16.2 Champs cachés dans le Cradle to Grave

Cradle to Grave affichera un ensemble de colonnes par défaut lors du premier lancement. Cependant, il existe des champs supplémentaires qui fourniront davantage d'informations, tels que le DNIS, le tronc, les codes de compte et les balises.

CONFIGURATION DES CHAMPS

Vous pouvez révéler ou masquer des champs dans le Cradle to Grave en faisant un clic droit sur les en-têtes de colonne et en sélectionnant ou désélectionnant les champs de votre choix.

SAUVEGARDE DES CHAMPS ET MISE EN PAGE

Après avoir ajouté ou supprimé les champs que vous souhaitez, vous pouvez sauvegarder votre nouveau tableau comme un modèle. Allez sur "Layout (Mise en page)" et sélectionnez "Save Layout (sauvegarder la mise en page)". La prochaine fois que vous ouvrirez Cradle to Grave, vous pourrez charger votre modèle sauvegardé en le sélectionnant sous "Restore Layout (restaurer la mise en page)".

16.3. Comment ajuster la disposition des colonnes

Cradle to Grave s'ouvrira automatiquement et s'affichera dans son format par défaut. Vous avez toutefois la possibilité de l'afficher comme vous le souhaitez. Voici les trois façons dont vous pouvez personnaliser la mise en page du Cradle to Grave.

RÉARRANGEMENT DES COLONNES

Réorganisez les colonnes du Berceau à la tombe en cliquant sur l'en-tête de la colonne et en faisant glisser la colonne vers votre position préférée.

AJOUTER OU SUPPRIMER DES COLONNES

Ajoutez et supprimez les colonnes disponibles en cliquant avec le bouton droit de la souris sur n'importe quel en-tête de colonne. Une fois le clic effectué, une liste d'options disponibles apparaîtra. Les colonnes actuellement affichées sont cochées. Pour supprimer des colonnes, il suffit de sélectionner la colonne que vous ne souhaitez plus afficher. Pour ajouter une colonne, sélectionnez l'option de colonne que vous souhaitez voir apparaître.

DÉFINITION DE LA MISE EN PAGE PAR DÉFAUT

Une fois que vous avez les colonnes et la présentation souhaitées, vous pouvez les sauvegarder et les définir comme présentation par défaut. Suivez les étapes ci-dessous pour sauvegarder et définir une mise en page "du berceau à la tombe" :

Sauvegarder la mise en page :

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête d'une colonne
2. Allez sur "Layout (Mise en page)", puis sur "Save Layout (Sauvegarder la mise en page)".
3. Sélectionnez "New (Nouveau)".
4. Nommez votre mise en page
5. Appuyez sur "OK".

Pour définir la mise en page par défaut :

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur un en-tête de colonne
2. Allez sur "Layout (Mise en page)", puis sur "Set Default (Définir Valeur par Défaut)".
3. Sélectionnez votre nouvelle ou ancienne mise en page

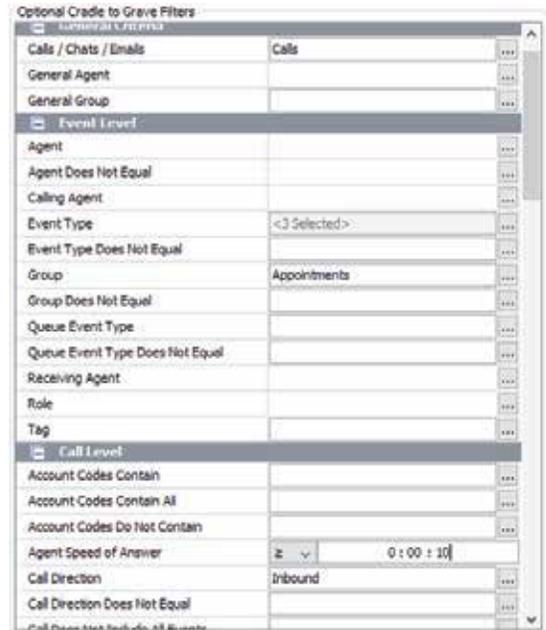
16.4. Sauvegarde des filtres

Le programme "Cradle to Grave" offre la flexibilité nécessaire pour valider les informations contenues dans les rapports. Vous pouvez réduire vos options pour n'afficher que les appels répondant aux critères souhaités, rapidement et facilement. Si vous utilisez régulièrement un ensemble de filtres de critères, vous pouvez sauvegarder un filtre qui vous permettra de charger rapidement les filtres de critères sans avoir à les resélectionner chaque fois que vous devez exécuter Cradle to Grave.

CREATION DU FILTRE

1. Start Commencez par sélectionner vos filtres de critères.
2. Sélectionnez " Save Filter(s) (sauvegarder le(s) filtre(s))" dans le coin inférieur gauche.
3. Nommez votre filtre et cliquez sur "Save (sauvegarder)".
4. A partir de ce moment, lorsque vous avez besoin d'utiliser le filtre, sélectionnez votre période de temps et sélectionnez "Load Filter (Charger le Filtre)".
5. Sélectionnez le filtre souhaité et cliquez sur "Charger". "Load."

Les filtres de critères se rempliront automatiquement, et à partir de là, vous pouvez cliquer sur "Exécuter". Cradle to Grave fournira alors les appels qui correspondent aux critères des filtres définis.



17.0. Rapports Standards

Il existe plusieurs types de rapports au sein d'Avaya Call Reporting.

STANDARD REPORTS (RAPPORTS STANDARD)

Le module Rapports Standard vous donne accès à ces puissants rapports et au planificateur de rapports intuitif, qui indique à Avaya Call Reporting d'exécuter automatiquement des rapports toutes les heures, tous les jours, toutes les semaines ou tous les mois et de les envoyer à une adresse électronique ou de les sauvegarder dans un fichier.

Les rapports peuvent être consultés ou enregistrés dans de nombreux formats standard :

Adobe Reader (.pdf)

Microsoft Excel (.xls/.csv)

OpenOffice.org (.odt)

IE / Firefox / Chrome / Opéra / Safari (.html)

CUSTOM REPORTS (RAPPORTS PERSONNALISÉE)

Si vous avez besoin de trouver des informations uniques qui ne sont pas couvertes par nos rapports standard, le module Rapports personnalisés vous donnera les outils nécessaires pour les découvrir.

Comme vous connaissez mieux votre entreprise que nous, nous avons facilité la création, la modification et le partage de tous les rapports que vous pouvez imaginer. Le créateur de rapports personnalisés Avaya Call Reporting vous guide à travers le processus de création de rapports utiles, étape par étape. Vous choisissez vos lignes et vos colonnes ainsi que les filtres qui vous aideront à identifier les informations dont vous avez besoin. Chaque aspect de la mise en page et de la fonction du rapport, y compris les résumés de rapport que vous souhaitez afficher, l'ordre des colonnes, la méthode de tri utilisée pour organiser les lignes et les données utilisées pour créer chaque graphique, est sous votre contrôle.

COMPRENDRE VOS DONNÉES

Les données qui alimentent tous les rapports Avaya Call Reporting sont fournies par le système Cradle to Grave qui surveille et stocke toute transaction téléphonique qui se produit à l'intérieur de votre système.

17.

Pour établir un rapport :

Chaque rapport dispose d'une fenêtre appelée "Report Runner Window", qui se trouve en bas de la page au coin droit de l'écran. Les paramètres du rapport varient selon le rapport que vous choisissez d'exécuter. Sélectionnez les ellipses à côté de "Report Timeframe (Délai du rapport)". Pour sélectionner les dates, cliquez sur le jour de début (par exemple, lundi 2 mai), puis cliquez sur une date de fin (par exemple, vendredi 11 mai), et tous les jours entre le 2 et le 11 mai seront mis en évidence.

AUTRES PARAMÈTRES

Après avoir choisi le délai de votre rapport, vous pourriez avoir à répondre à un certain nombre d'autres questions.

Agent Reports (Rapports des agents) - Sélectionnez un ou plusieurs agents

Group Reports (Rapports des groupes) - Sélectionnez un ou plusieurs groupes

Call Direction Reports (Rapports sur la direction de l'appel) - Sélectionnez la ou les direction(s)

Phone Number Reports (Rapports sur les numéros de téléphone) - Saisissez un ou plusieurs numéros de téléphone spécifiques

Event Reports (Rapports d'événements) - Sélectionnez un ou plusieurs événements

Charts (Graphiques) - Représentation visuelle des informations figurant dans les colonnes d'un rapport.

FORMATS

Vous aurez la possibilité d'exécuter vos rapports dans l'un de ces quatre formats: PDF, XLS, HTML et CSV (Séparé par des virgules - similaire à un fichier texte du bloc-notes).

Une fois que vous avez rempli toutes les exigences, cliquez sur "Exécuter le rapport".

17.2. Planification d'un rapport

Les rapports peuvent être programmés pour fonctionner automatiquement par heure, jour, semaine et mois. Une fois qu'un rapport est programmé, il peut être envoyé directement à votre adresse électronique, enregistré dans un répertoire du serveur et/ou imprimé.

Avant d'envoyer un rapport programmé à votre/vos e-mail(s), vous devez vous assurer que vos paramètres SMTP sont correctement configurés.

Il existe deux façons de programmer les rapports : Par la fenêtre des rapports standard

Par l'intermédiaire de l'option "Schedule Report (Rapport sur le calendrier)" sous "reports (Rapports)" dans le menu principal

ACCÉDER AU PROGRAMMATEUR DE RAPPORTS

Pour accéder au Scheduler via la page principale d'Avaya Call Reporting :

1. Dans la section "Reports" de la page principale d'Avaya Call Reporting, sélectionnez "Schedule Report".
2. Une fenêtre apparaîtra. Si des rapports précédents ont été programmés, cette fenêtre affichera tous les rapports précédemment programmés.
3. Dans le coin inférieur gauche, sélectionnez "New Schedule".
4. Sélectionnez le rapport à programmer et cliquez sur "Suivant".

Pour accéder au planificateur par la fenêtre des rapports standard :

1. Dans la section Rapports de la page principale des rapports d'appels d'Avaya, sélectionnez "Run Report (Exécuter le rapport)".
2. Localisez le rapport que vous souhaitez programmer et cliquez sur le rapport avec le bouton droit de la souris. Un menu apparaîtra.
3. Sélectionnez "Schedule Report (Programmer le rapport)".

LE PLANIFICATEUR DE RAPPORT

Lorsque vous accédez au Report Scheduler, une fenêtre apparaît.

1. Nommez le calendrier des rapports
2. Sélectionnez la manière dont vous souhaitez que le rapport soit livré
3. Sélectionnez le format (PDF, XLS, HTML, CSV)
4. Appuyez sur "Next (Suivant)".

Sélectionnez votre date, heure et fréquence de livraison.

1. Sélectionnez "Click to define (Cliquez pour définir....)". Sélectionnez votre date et heure de livraison.
2. Sélectionnez la fréquence du rapport. Vous pourrez choisir parmi plusieurs options.

Les rapports peuvent être programmés pour fonctionner automatiquement par heure, jour, semaine et mois. Une fois qu'un rapport est programmé, il peut être envoyé directement à votre adresse électronique, enregistré dans un répertoire du serveur et/ou imprimé.

Avant d'envoyer un rapport programmé à votre/vos e-mail(s), vous devez vous assurer que vos paramètres SMTP sont correctement configurés.

Il existe deux façons de programmer les rapports : Par la fenêtre des rapports standard

Par l'intermédiaire de l'option "Schedule Report (Rapport sur le calendrier)" sous "reports (Rapports)" dans le menu principal

ACCÉDER AU PROGRAMMATEUR DE RAPPORTS

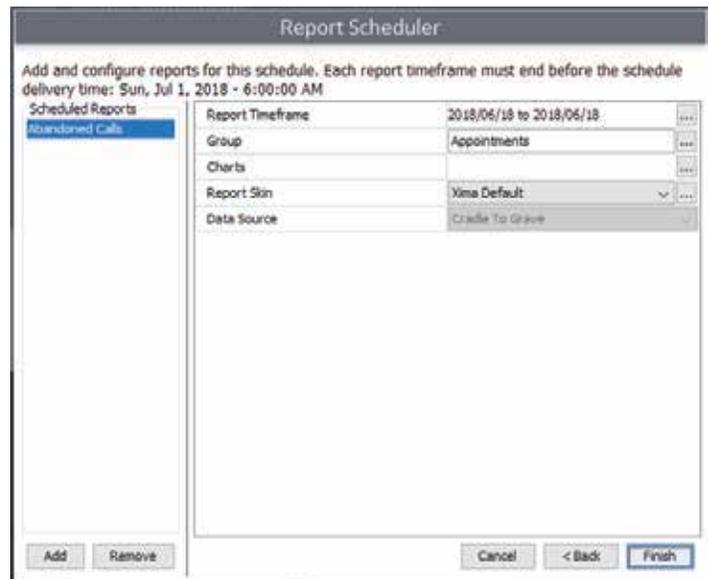
Pour accéder au Scheduler via la page principale d'Avaya Call Reporting :

Cette fenêtre récapitule le rapport, indique le rapport que vous avez choisi de programmer, affiche la durée d'exécution du programme et présente les paramètres du rapport.

Choisissez votre Délai.

Exemple : Si vous voulez que ce soit un rapport mensuel...

1. Ouvrez le cadre temporel en sélectionnant les ellipses
2. Comme il s'agit d'un rapport mensuel qui doit être publié le 1er juillet, il couvrira très probablement le mois précédent. Si c'est le cas, nous sélectionnerons le 1er au 30 juin.
3. Cliquez sur "OK".
4. Remplissez les paramètres restants
5. Appuyez sur "Finish (Terminer)".



MODIFICATION D'UN RAPPORT PRÉVU

Il se peut que vous deviez parfois apporter des modifications à un rapport déjà prévu. Dans ce cas de figure, il n'est pas nécessaire de jeter l'ancien programme de rapport et d'en créer un nouveau. Vous pouvez simplement apporter des ajustements au calendrier existant.

1. Dans la section Rappports de la page principale des rapports d'appels d'Avaya, sélectionnez "Schedule Report (Rapport de planification)".
2. Sélectionnez le rapport programmé souhaité

Cinq actions peuvent être réalisées avec le rapport prévu.



Répéter le programme précédent



Exécutez le programme dès maintenant - Plutôt que d'attendre que le rapport soit exécuté selon le programme, exécutez-le dès maintenant.



Créez un nouveau calendrier en utilisant ce calendrier comme modèle - Vous pouvez programmer plusieurs rapports pour les mêmes jours/heures. Cette option vous permet de copier rapidement ce même calendrier pour des rapports distincts.



Modifier l'horaire sélectionné - Il existe deux façons de modifier le calendrier.

Cliquez sur "Edit Schedule (Modifier le calendrier)" dans le coin inférieur droit de la fenêtre.

Sélectionnez l'outil crayon "Edit the select schedule (Modifier le calendrier sélectionné)".

Cela vous permet d'apporter les modifications souhaitées au calendrier du rapport spécifié, par exemple, des modifications aux e-mails, aux délais, aux groupes, aux utilisateurs, etc..



Supprimer le calendrier sélectionné - Si le calendrier du rapport n'est plus nécessaire, vous pouvez le supprimer.

Lorsque vous modifiez le calendrier, vous pouvez simplement passer par chaque fenêtre comme si vous créiez un nouveau rapport programmé et ajouter/supprimer tout changement ou élément au calendrier existant.

17.3. Comment Importer / Exporter des Rapports

Avant d'importer un rapport, enregistrez le rapport à importer dans un endroit où il sera facilement accessible. Pour importer un rapport, suivez ces étapes :

1. Dans la section Reports (Rapports) de la page principale des rapports d'appels d'Avaya, sélectionnez "Importer/Exporter un rapport".
2. Cliquez sur "Importer" dans le coin inférieur gauche.
3. Allez sur le rapport enregistré dans la fenêtre qui s'ouvre.
4. Sélectionnez le rapport et cliquez sur "Open (Ouvrir)".
5. Une fenêtre apparaîtra alors pour vous notifier que l'importation du rapport a été effectuée avec succès. Le rapport importé apparaîtra alors dans votre liste de rapports standard.

EXPORTATION DE RAPPORTS

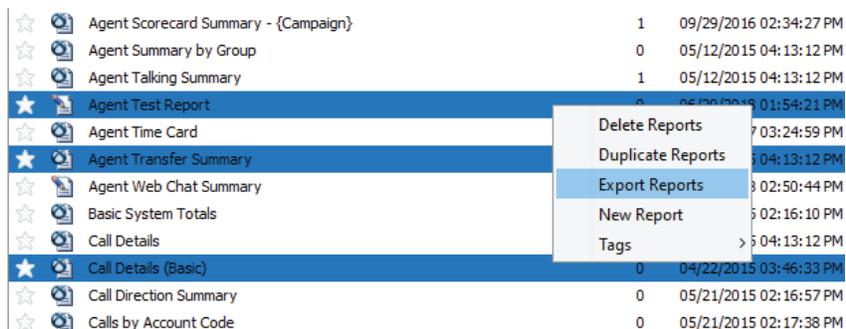
Pour exporter le rapport, suivez les étapes suivantes :

1. Sélectionnez "Importer/Exporter un Rapport" sous la section Reports sur la page principale de Avaya Call Reporting.
2. Sélectionnez le(s) rapport(s) que vous souhaitez exporter dans la liste des rapports.
3. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le rapport et sélectionnez "Exporter le(s) rapport(s)", ou sélectionnez "Add Report (Ajouter un rapport)" dans le coin inférieur droit de l'écran.
4. Cliquez sur "Exporter" dans le coin inférieur droit de l'écran.
5. Sélectionnez l'emplacement de sauvegarde souhaité.
6. Une fois que vous avez exporté le(s) rapport(s), vous pouvez maintenant l'envoyer à un autre utilisateur d'Avaya Call Reporting qui peut importer les rapports dans son instance d'Avaya Call Reporting.
7. Pour importer les rapports, voir ci-dessus.

EXPORTATION À PARTIR DE RAPPORTS STANDARD

Pour exporter des rapports standard, suivez les étapes suivantes :

1. Dans la section Rapports standard, sélectionnez le(s) rapport(s) à exporter.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le rapport et sélectionnez "Exporter le(s) rapport(s)".
3. Sélectionnez l'emplacement de sauvegarde souhaité.
4. Une fois que vous avez exporté le(s) rapport(s), vous pouvez l'envoyer à un autre utilisateur d'Avaya Call Reporting qui peut importer les rapports dans son instance d'Avaya Call Reporting.
5. Pour importer les rapports, voir ci-dessus.



The screenshot shows a list of reports with a context menu open over the 'Agent Test Report' row. The context menu options are: Delete Reports, Duplicate Reports, Export Reports, New Report, and Tags. The 'Export Reports' option is highlighted in blue.

☆	📄	Agent Scorecard Summary - {Campaign}	1	09/29/2016 02:34:27 PM
☆	📄	Agent Summary by Group	0	05/12/2015 04:13:12 PM
☆	📄	Agent Talking Summary	1	05/12/2015 04:13:12 PM
★	📄	Agent Test Report	0	05/20/2015 01:54:21 PM
☆	📄	Agent Time Card	0	05/12/2015 03:24:59 PM
★	📄	Agent Transfer Summary	0	05/12/2015 04:13:12 PM
☆	📄	Agent Web Chat Summary	0	05/12/2015 02:50:44 PM
☆	📄	Basic System Totals	0	05/12/2015 02:16:10 PM
☆	📄	Call Details	0	05/12/2015 04:13:12 PM
★	📄	Call Details (Basic)	0	04/22/2015 03:46:33 PM
☆	📄	Call Direction Summary	0	05/21/2015 02:16:57 PM
☆	📄	Calls by Account Code	0	05/21/2015 02:17:38 PM

17.4. Gestion des profils de coût d'appels

Un profil de coût d'appel est utilisé dans un rapport de coût d'appel. En général, les rapports de coût d'appels sont utilisés dans des scénarios où un client/agent sera facturé pour son temps de travail lors d'un appel. Cette facturation est en fonction soit de la durée de l'appel, soit de la durée d'un événement, par exemple la durée de la conversation.

Les profils de coût d'appel vous permettent de définir des critères pour les appels qui correspondent à des événements spécifiques ou qui correspondent à des critères de numéro de téléphone qui seront liés à un montant monétaire. Un rapport peut ensuite être exécuté pour fournir les montants totaux dus/gagnés en fonction des critères d'appel et des profils de coûts.

ÉTABLIR UN PROFIL DE COÛT D'APPEL

1. Sélectionnez "Reports (Rapports)" dans le menu principal de Avaya Call Reporting.
2. Sélectionnez "Manage Call Cost Profile (Gérer les profils de coût des appels)". La fenêtre "Call Cost Profile" apparaîtra alors.
3. Sélectionnez "Add (Ajouter)". La fenêtre "Nouveau profil de coût d'appel" apparaît. À partir de là, vous devrez remplir les informations suivantes.

Titre : Nom de votre profil de coût d'appel

Format de la monnaie : Par défaut, il s'agit de dollars et de cents ; vous pouvez les convertir dans la devise de votre choix.

Taux par défaut : Voir la section ci-dessous pour le "taux par défaut".

TARIFS

Lors de la création d'un profil de coût d'appel, vous devrez établir au moins une étiquette de tarif. Un tarif représente les critères de coût d'appel. Par exemple, tout appel commençant par l'indicatif régional "123" doit coûter 1 \$ la minute.

Pour définir les tarifs dans la section "Rate (Tarifs)", sélectionnez "Add (Ajouter)".

Titre : Nommez le tarif. Par exemple, si le tarif doit exclure les indicatifs locaux, vous pouvez l'appeler "Interurbain".

Cost per minute (Coût par minute) : Définissez votre coût par minute

External Number Criteria (Critères de numérotation externe) : Ici, vous aurez la possibilité de définir les critères d'appel qui seront associés à l'étiquette tarifaire.

En traitant avec les critères de numéro externe, tenez compte de ceci :

Inclure TOUT - Lorsque vous exécutez un rapport de coût d'appel, il affichera TOUT appel qui contient au moins un des numéros inclus dans le tarif (c'est l'option recommandée).

TOUS - Lorsque vous exécutez un rapport de coût d'appel, seuls les appels contenant TOUS les numéros concernés seront affichés.

Exemple : Si le critère d'appel est défini pour afficher les appels qui "commencent par" les indicatifs locaux 801, 435 et 385, et si le tarif est défini pour "Inclure TOUS", il n'affichera les appels que si chaque personne est associée aux trois indicatifs locaux. Cela signifie qu'il n'affichera un appel que si les trois indicatifs régionaux sont trouvés simultanément dans chaque appel individuel.

Égal : Cette fonction est utilisée lorsque vous souhaitez faire un rapport sur un numéro de téléphone très particulier. Il doit être saisi exactement de la même manière que le numéro apparaît pour que le rapport puisse en tirer les informations.

Non égal : Cette option est utilisée lorsque vous voulez faire un rapport sur n'importe quel numéro, mis à part le(s) numéro(s) que vous entrez ici pour "Non égal".

Starts With (Commencer par) : C'est l'une des options les plus faciles à utiliser. Vous devez parfois faire un rapport sur des numéros commençant par un chiffre précis (comme un indicatif régional). Dans ce cas, il est recommandé de vous ajoutez le(s) code(s) régional(aux) tel(s) qu'ils sont. Ensuite, si votre système téléphonique nécessite un "numéro d'appel", par exemple, composez le 9 pour appeler, puis ajoutez une ligne supplémentaire où l'indicatif régional commence également par le "9".

Ends with (Se termine par) : Cette option recherche les appels qui se terminent par le(s) numéro(s) que vous avez entré dans ce critère.

Not start with (Ne commence pas par) : Cette option est l'opposé de "commence par" et est également très connu. Cette option permet de signaler les appels qui ne commencent pas par un numéro spécifique. En utilisant l'exemple de l'indicatif régional, c'est une excellente façon de faire un rapport sur les appels longue distance. Par exemple, définissez le critère "Ne commence pas par" pour les indicatifs locaux. De cette façon, tout appel ne commençant pas par un indicatif local sera signalé comme un appel longue distance.

Contains (Contient) : Contient est une option fourre-tout. Elle est utilisée lorsque vous souhaitez faire un rapport sur des chiffres qui peuvent contenir une séquence de chiffres spécifique.

Do Not Contain (Ne contient pas) : Cette option est utilisée lorsque vous souhaitez faire un rapport sur des chiffres qui ne contiennent pas une séquence de chiffres spécifique.

Is Blank (Est vierge) : Signale les appels pour lesquels il n'y a pas eu de numéroteur ni de destinataire.

Not Blank (Pas vide) : Cela exclut les appels qui ne sont pas laissés en blanc, ce qui signifie que seuls les appels contenant un appelant et/ou un destinataire seront affichés.

RegEx : Les "expressions régulières" sont un ensemble d'instructions qui indiquent à Avaya Call Reporting de rechercher certains modèles dans un texte ou un numéro de téléphone.

Emergency Number (Numéro d'urgence) : Cette fonction permet d'afficher les appels qui répondent aux critères des numéros d'urgence. Les numéros d'urgence sont configurés dans les Paramètres système > Paramètres de base > Numéros d'urgence.

Une fois que vous avez déterminé l'option de critères que vous souhaitez utiliser, il vous suffit de la sélectionner dans le menu déroulant et d'entrer le(s) numéro(s) souhaité(s).

TAUX PAR DÉFAUT

Les taux par défaut ne sont pas nécessaires lors de la configuration des étiquettes de taux. Ils sont en fait facultatifs.

Le taux par défaut est, par essence, un paramètre de tout ce qui n'est pas nécessaire. Cela signifie qu'un taux par défaut peut être configuré pour l'étiquette de taux afin de capturer tout nombre qui ne correspond pas aux critères de l'étiquette de taux.

Comme dans l'exemple ci-dessus, vous pouvez configurer votre étiquette tarifaire principale pour tous les appels longue distance à facturer un certain montant. En outre, vous pouvez configurer le tarif par défaut pour tout autre numéro qui ne répond pas aux critères de l'étiquette tarifaire. Tout numéro qui répond aux critères du tarif par défaut peut alors être facturé comme un tarif distinct.

Pour définir le tarif par défaut :

Dans la fenêtre "Rate Label (Étiquette de taux)", sélectionnez "Default Rate (Taux par défaut)".

Une fois ouverte, il y a deux champs obligatoires : "Name the default rate (Nommez le taux par défaut)" et "Establish the cost per minute (Établissez le coût par minute)". Une fois que vous avez saisi votre taux par défaut, vous appuyerez trois fois sur OK, puis vous aurez terminé.

18.0. Rapports personnalisés

Grâce au module Rapports personnalisés, créez autant de rapports personnalisés que vous voulez. Créer un rapport est simple, mais lorsque vous le faites, planifiez en conséquence car cela peut prendre du temps en raison des capacités et des options générales qu'il offre.

18.1. Fenêtre des rapports personnalisés

Pour créer un rapport :

1. Dans la section "Reports (Rapports)" du menu principal "Avaya Call Reporting", sélectionnez "Create Report (Créer un rapport)".
2. Sélectionnez le style de rapport que vous souhaitez créer (voir "Styles de rapport").
3. Sélectionnez le style de rapport souhaité, puis cliquez sur "Next (Suivant)".
4. Une fenêtre apparaîtra, dans laquelle vous pourrez choisir de "Définir les champs du rapport".
5. Cliquez sur "Add (Ajouter)" et une fenêtre "Ajouter une colonne de rapport" apparaîtra.
6. Sélectionnez les valeurs qui correspondent au rapport que vous souhaitez.

Lorsque vous sélectionnez les différentes options dans la partie gauche, les critères de valeur apparaissent dans la partie droite. Cela vous permet de personnaliser davantage votre rapport. Vous pouvez laisser la valeur comme valeur du rapport d'appel Avaya ou définir les critères qui correspondent à la valeur que vous souhaitez.

18.2. Modification des rapports

Modifier un rapport est pareil à la création d'un rapport, mais dans de nombreux cas, le processus peut être beaucoup plus simple. Cette modification sert d'établir un rapport qui a déjà une base de travail.

Pour modifier des rapports :

1. Ouvrez les rapports standard en sélectionnant "Run Reports (Exécuter les rapports)" dans la section "Reports (Rapports)" de la page principale des rapports d'appels d'Avaya.
2. Sélectionnez le rapport que vous souhaitez modifier, puis faites un clic droit et choisissez "Modify Report (Modifier le rapport)".
3. Une fenêtre s'ouvre alors et vous propose trois options.
Edit a copy (modification d'une copie) - Cette option crée une copie du rapport original, ce qui signifie que vous aurez toujours accès à l'original si nécessaire. C'est l'option recommandée.
Edit Original (Modifier l'original) - La modification de l'original signifie que des changements permanents seront apportés au rapport original. Les modifications apportées ne sont pas réversibles. Cependant, vous pouvez importer le rapport original si nécessaire (Vous devrez demander l'original à Xima Support ou au revendeur du système téléphonique).

Une fois que vous avez accès au rapport original, voir "Comment importer un rapport". Lorsque l'option est sélectionnée, la fenêtre "Définir les champs du rapport" apparaît.

Une liste de colonnes préexistantes apparaîtra et vous pourrez ajouter, supprimer ou modifier n'importe laquelle des colonnes existantes

AJOUTER DE NOUVELLES COLONNES

Pour ajouter une nouvelle colonne lors de l'édition d'un rapport :

1. Sélectionnez "Add (Ajouter)".
2. Sélectionnez dans la liste toute valeur que vous souhaitez ajouter au rapport. Vous pouvez soit utiliser la valeur "telle quelle", soit la personnaliser à l'aide des filtres de critères.
3. Cliquez sur "OK"

MODIFIER LES COLONNES EXISTANTES

Dans Établir un Rapport, sélectionnez la valeur que vous souhaitez modifier dans la liste des valeurs existantes et sélectionnez "Edit (Modifier)" à l'extrême droite. Vous pouvez maintenant apporter les modifications souhaitées à la valeur en adaptant les critères à vos besoins. Lorsque vous avez fini d'ajouter vos valeurs, cliquez sur "Next (Suivant)".

RÉSUMÉ GÉNÉRAL

Si vous le souhaitez, vous pouvez compléter le résumé général de votre rapport (qui se trouve dans le coin supérieur droit du rapport).

Cochez toutes les cases que vous souhaitez appliquer au résumé général.

Total Calls	12	Total Inbound Calls	113
Total Outbound Calls	89	Total Internal Calls	44
Total Answered Calls	65	Total Missed Calls	1
Total Talking Duration	0:28:20	Avg Talking Duration	0:59:47

LES PARAMÈTRES REQUIS

Sélectionnez les paramètres souhaités.

Report Title (Titre du Rapport) - Nommer le rapport

Orientation - Par défaut, l'orientation du rapport sera en mode portrait, mais il peut également être exécuté en mode paysage..

PARAMETRES PAR DEFAULT

En plus des paramètres requis, vous aurez la possibilité de remplir les valeurs des paramètres par défaut. Ce sont les questions auxquelles on répondra pour exécuter le rapport lorsque celui-ci sera terminé.

Vous pouvez répondre ici sous Valeurs des paramètres par défaut, ou vous pouvez attendre jusqu'à ce que vous cliquiez sur "Finish (Terminer)". Vous serez alors amené à "Run Report (Exécuter le rapport)" où vous pourrez alors remplir les valeurs. Celles-ci varient selon le rapport ; ce que vous voyez ici peut ne pas être les mêmes paramètres que ceux que vous devrez remplir.

Cliquez sur "Finish (Terminer)"

Le rapport édité apparaîtra alors dans votre liste de rapports standard et peut être exécuté et programmé comme n'importe quel rapport standard.

18.3 Création des formules personnalisées

La création et l'édition d'un rapport vous offrent une flexibilité totale. Cela signifie que vous pouvez soit utiliser les valeurs fournies "telles quelles", soit les ajuster en fonction de vos besoins.

Toutefois, si vous ne trouvez pas la valeur qui correspond à vos besoins, ou si vous souhaitez approfondir vos valeurs, vous aurez également la possibilité de créer vos propres formules. Pour ce faire, vous devrez sélectionner des valeurs combinées à des équations mathématiques simples.

1. Lorsque vous créez ou modifiez un rapport, sélectionnez "Add (Ajouter)" pour ajouter une nouvelle colonne au rapport.
2. Sélectionnez le bouton "Add formula (Ajouter une formule)".

SÉLECTIONNER LES VALEURS

La fenêtre Nouvelle formule apparaît et vous pouvez maintenant commencer à construire votre formule.

1. Commencez par donner un nom à votre formule.
2. Vous pouvez maintenant sélectionner les valeurs que vous utiliserez pour construire votre formule. Commencez par appuyer sur "Add (Ajouter)" sur le côté droit. Une fenêtre s'ouvre alors, dans laquelle vous pouvez choisir parmi les valeurs disponibles.
3. Sélectionnez la valeur souhaitée, puis cliquez sur "OK"

Répétez les étapes 2 et 3 jusqu'à ce que vous ayez sélectionné les valeurs nécessaires pour construire votre formule.

BUILDING THE FORMULA

Une fois que vous avez sélectionné les valeurs souhaitées, vous pouvez maintenant construire votre formule.

Dans la fenêtre Formule, vous verrez les valeurs que vous avez sélectionnées représentées par un signe de dollar et des parenthèses bouclées entourant un nombre, par exemple $\${0}$. Le signe du dollar signifie le début d'une valeur et le nombre coïncide avec la valeur sélectionnée dans la section "Report Fields (Champs de rapport)" ci-dessus.

Pour créer la formule, nous devons maintenant créer l'équation mathématique. Dans ce scénario, nous voulons voir un pourcentage d'appels répondus par rapport aux appels présentés. Dans la fenêtre Formule, vous verrez $\${0}\${1}$. Pour obtenir le résultat souhaité, un symbole de division sera placé entre les deux valeurs.

Il ressemblerait à ceci : $\${0}/\${1}$.

Une fois la formule terminée, sélectionnez le menu déroulant "Formula Result Display (Affichage du résultat de la formule)" et choisissez l'affichage du résultat souhaité, par exemple, durée, nombre, pourcentage, etc.

The screenshot shows a 'New Formula' dialog box. At the top is a 'Formula Title' text input field. Below it is a 'Report Fields' section containing a list with two items: '0} Answered Calls' and '1} Presented Calls'. To the right of this list are 'Up' and 'Down' buttons. Below the list are 'Add', 'Remove', and 'Edit' buttons. Underneath is a 'Formula' text input field containing the expression '\$0}\$1}'. Below that is a 'Formula Result Display' dropdown menu currently set to 'Text'. At the bottom right of the dialog is a 'Test Formula' button. At the very bottom are 'OK' and 'Cancel' buttons.

Vous pouvez également sélectionner "Test Formula (Formule de test)". Cela vous aidera à vérifier que votre équation a un sens.

Une fois votre formule terminée, elle figurera dans votre liste d'options de valeur, ce qui signifie qu'elle pourra également être utilisée dans les rapports futurs.

19.0. Bibliothèque de Sauvegarde(Enregistrement Vocal)

Avec le module Bibliothèque de Sauvegarde (Enregistrement Vocal), les appels que vous enregistrez avec votre système téléphonique seront automatiquement catalogués et prêts à être écoutés depuis l'interface Cradle to Grave. Trouver vos appels enregistrés n'a jamais été aussi simple..

Lorsqu'un sauvegarde est créé, le module Bibliothèque de Sauvegarde prend le fichier et le compresse en un fichier Speex (.spx) efficace, qui est optimisé pour une lecture vocale de haute qualité. Les sauvegardes de ce type prennent généralement 100 Ko de stockage de fichiers par minute. Cela signifie qu'avec seulement 32 Go d'espace de stockage, vous pourriez sauvegarder un agent pendant huit heures complètes chaque jour ouvrable pendant deux ans.

Avaya Call Reporting fait correspondre intelligemment chaque sauvegarde avec l'appel approprié et place une petite icône à côté des données de l'appel dans Cradle to Grave. Cela vous donne un autre moyen de rechercher, filtrer et trier facilement vos appels pour trouver rapidement les informations dont vous avez besoin.

En cliquant sur l'icône d'un sauvegarde, un lecteur audio s'ouvre dans le logiciel Cradle to Grave, ce qui vous permet d'écouter l'appel instantanément. Arrêtez, mettez en sourdine, rembobinez, avancez rapidement et sautez à n'importe quelle position aussi facilement que vous le feriez avec n'importe quel autre lecteur multimédia, le tout sans ouvrir d'autres fenêtres ou programmes.

Partager des sauvegardes avec d'autres personnes est aussi simple que de taper une adresse électronique. Envoyez des fichiers .spx ou .wav à autant de destinataires que vous le souhaitez sans avoir à les télécharger et à les joindre via un client de messagerie séparé. Si vous souhaitez sauvegarder une copie de sauvegarde d'un sauvegarde ou le lire plus tard, vous pouvez le télécharger sur votre ordinateur en quelques clics.

19.1. Écouter les sauvegardes (Enregistrement Vocal)

La bibliothèque de sauvegarde des rapports d'appels d'Avaya vous permet d'écouter vos sauvegardes de manière pratique grâce à l'interface Cradle to Grave. Vous pouvez rapidement filtrer pour voir les appels enregistrés en utilisant les filtres Cradle to Grave.

L'ACCÈS AUX SAUVEGARDES (Enregistrement Vocal)

Dans le menu principal de Avaya Call Reporting, sélectionnez soit Cradle to Grave dans la section rapports, soit sous la sélection Recording, sélectionnez "Listen to Recordings".

Vous serez alors dirigé vers la section "Cradle to Grave" (du berceau à la tombe). À partir de là, vous pouvez sélectionner la période souhaitée et définir les filtres souhaités. Si vous souhaitez ne voir que les appels enregistrés, réglez le filtre "Call Recorded (L'appel est enregistré)" sur "True (Vrai)", qui se trouve sous les filtres du niveau d'appel "Cradle to Grave".

Une fois votre sélection effectuée, repérez la colonne "Recording (sauvegarde)". Si un appel a été enregistré, il y aura un bouton "Play" à côté de l'appel. Pour écouter l'sauvegarde, il suffit de cliquer sur le bouton "Play". Une fois que vous avez cliqué sur le bouton "Play", un lecteur multimédia apparaîtra au bas de votre écran. Cela vous permettra d'écouter l'sauvegarde. De plus, le modèle d'onde vous montrera les événements en cours. Vous pouvez cliquer sur n'importe quelle section du motif d'onde et il jouera la partie sélectionnée de l'sauvegarde.

19.2 Fonctions de Sauvegarde Supplémentaires

Grâce à la Bibliothèque de Sauvegarde d'Avaya Call Reporting, vous pouvez accéder rapidement et facilement à tout sauvegarde d'appel directement via l'interface Cradle to Grave. En plus de pouvoir écouter les sauvegardes, vous trouverez plusieurs autres options dans le menu de l sauvegarde.

En sélectionnant le bouton "Recording Options (Options de sauvegarde)", une liste d'options supplémentaires vous sera présentée.



En fonction du niveau d'autorisation de l'utilisateur, une liste apparaîtra affichant les options disponibles parmi lesquelles choisir.

TÉLÉCHARGEMENT ET EMAIL DES SAUVEGARDES (ENREGISTREMENT VOCAL)

Les comptes d'administrateur et de gestionnaire d'Avaya Call Reporting auront, par défaut, accès au téléchargement et à l'envoi par e-mail des sauvegardes d'appels (les comptes d'utilisateur peuvent également être autorisés à télécharger et à envoyer par e-mail des sauvegardes). Pour ce faire, passez le curseur sur "Download (Télécharger)" ou "Email (Envoyer)" (selon l'action souhaitée), et une option apparaîtra pour télécharger/envoyer par e-mail le sauvegarde d'appel sous forme de fichier .WAV ou .SPX. Sélectionnez l'option souhaitée.

Download (Télécharger) : Si l'option "Télécharger .WAV ou .SPX" est sélectionnée, la sauvegarde sera alors téléchargé dans le format choisi. Il peut ensuite être enregistré sur n'importe quel lecteur réseau.

Email : Si l'option "Email .WAV ou .SPX" est sélectionnée, une fenêtre apparaîtra pour demander les emails des destinataires souhaités. La Sauvegarde peut alors être envoyé par e-mail à la ou aux personnes souhaitées..

GÉNÉRATION D'UN LIEN D'ÉCOUTE EXTERNE

Lorsque vous envoyez une sauvegarde par e-mail, vous avez également la possibilité de générer un lien d'écoute externe. Dans certains cas, vous ne souhaitez pas que le(s) destinataire(s) puisse(nt) accéder en permanence à la sauvegarde.

Lors de la génération d'un lien, il vous sera demandé combien de jours vous souhaitez que le lien soit valide. Cela signifie qu'une fois le nombre de jours sélectionné écoulé, le lien expirera et le(s) destinataire(s) ne pourra(ont) plus écouter la sauvegarde.

SUPPRESSION DE SAUVEGARDE

Si, pour une raison quelconque, vous avez besoin de supprimer une sauvegarde, vous pouvez le faire facilement grâce aux privilèges d'administrateur ou de gestionnaire, ou si vous disposez d'un compte d'utilisateur qui en a la possibilité (voir "Comptes d'utilisateur"). Si un sauvegarde est supprimé, il l'est définitivement. Il n'y aura pas de sauvegarde de sauvegarde auquel accéder, sauf si cela a été fait manuellement auparavant.

JOURNAL DES APPELS

Pendant l'écoute d'une sauvegarde (Enregistrement Vocal), vous aurez la possibilité de laisser une note à des moments précis de la sauvegarde. Les notes ajoutées pendant la sauvegarde seront alors visibles dans l'interface Cradle to Grave.

CRÉER UN EXTRAIT

Cette option vous permet de sélectionner une partie spécifique de la sauvegarde à télécharger/envoyer par e-mail. Lorsque l'extrait est créé, il ne téléchargera que la sélection spécifique. Une fois l'extrait créé, vous pouvez le télécharger, ou le télécharger et l'envoyer par e-mail à la personne souhaitée.

VITESSE DE LECTURE

L'option de vitesse de lecture permet désormais d'accélérer ou de ralentir l sauvegarde. Cela vous permet de vous déplacer rapidement dans les longs sauvegardes, ou de les ralentir pour vous assurer que vous saisissez chaque détail. La modification de la vitesse de lecture n'altère pas la voix des personnes enregistrées.

19.3. Afficher les sauvegardes actives

Lorsque vous utilisez le VRTX pour effectuer votre sauvegarde, vous aurez accès au moniteur de sauvegardes actifs Avaya Call Reporting. Cela vous permettra de voir qui est actuellement en appel et en cours de sauvegarde. Veillez à configurer vos règles de sauvegarde en visitant la section Gérer les règles de sauvegarde.

TABLEAU DES SAUVEGARDES

L'onglet sauvegarde vous montre les appels qui correspondent à une règle de sauvegarde positif. Il affiche le port utilisé, ainsi que la durée de l'appel, l'appelant, le destinataire et la raison de la sauvegarde de l'appel.

		Port	Duration	Calling Party	Receiving Party	Reason
Record	1		000:25	Jenna Bailey(1183)	Patricia Wood(1184)	Staff
	2		002:00	(217) 634-4581	Phillip Johnson(1183)	Staff
	3		001:44	(216) 507-5336	Kenneth Watkins(1111)	Staff
	4		000:50	(817) 489-6172	Danielle Berry(1571)	Staff
Don't Record	5		000:33	(210) 359-0554	Amy Decker(201)	Out Of Ports
	6		000:14	(212) 892-6216	Erika Owens(1643)	Out Of Ports
	7		000:05	(317) 523-5207	Maria Walker(1702)	Out Of Ports

Une ligne rouge indique le nombre de ports de sauvegarde dont vous disposez. Si le nombre d'appels à sauvegarder est supérieur au nombre de ports alloués, il apparaît sous la ligne rouge et le motif affiche "Out of Ports (A court de Ports)", ce qui signifie qu'ils ne sont pas enregistrés.

Il existe une option permettant de configurer une alerte à chaque fois que vous êtes à court de ports de sauvegarde. Pour savoir comment faire, consultez la section Alertes et déclencheurs.

ONGLET NE PAS SAUVEGARDER

En plus de pouvoir voir qui est actuellement enregistré, vous pouvez également créer une règle de sauvegarde "négative" (voir "Manage Recording Rules (Gérer les règles de sauvegarde)") qui vous permet de vous assurer que certaines extensions ne sont jamais enregistrées. L'onglet "Don't Record (Ne pas sauvegarder)" affichera les appels qui correspondent à la règle "Ne jamais sauvegarder".

		Duration	Calling Party	Receiving Party
Record		0:16:50	(856) 364-2497	MainAA
		0:13:29	(909) 727-9376	MainAA
Don't Record		0:10:00	(785) 827-1749	MainAA
		0:09:01	(212) 271-3825	MainAA
		0:08:05	Kenneth Watkins(1111)	
Other		0:07:05	(207) 806-1846	MainAA
		0:06:48	(757) 318-2636	MainAA

L'ONGLET "AUTRES "

L'onglet "Autres" affichera les appels qui ne correspondent pas à une règle de sauvegarde positive ou négative. Il affichera tous les "autres" appels..

19.4. Comment créer une Campagne de Fiche de Notation

Une fois que vos utilisateurs/groupe sont configurés pour être enregistrés, vous pouvez créer une campagne de fiches de notation. Cette campagne vous fournira des sauvegardes des utilisateurs/groupe que vous pourrez ensuite évaluer à l'aide d'une série de questions que vous aurez créées.

Vous créez ces questions en créant soit une campagne d'utilisateurs, soit une campagne de groupes. Pour faire cela:

1. Dans la section "Recording (sauvegarde)" de la page principale d'Avaya Call Reporting, sélectionnez "Score Recording (Sauvegardes de notes)".
2. Dans le coin supérieur droit, sélectionnez "Create New Campaign (Créer une nouvelle campagne)".
3. Sélectionnez une campagne de groupe ou d'agent.
Groupe - Fournit les sauvegardes du ou des groupes de chasse/travail sélectionnés
Agent - Fournit les sauvegardes des utilisateurs ou extensions sélectionné
4. Définissez les critères de campagne que vous souhaitez.

CRITÈRES DE CAMPAGNE

Titre de la Campagne : Le nom de votre campagne

Start Date (Date de début) : La date de début de votre campagne peut être antérieure. Par exemple, si les sauvegardes ont eu lieu au cours des trois derniers mois, la date de début de la campagne peut remonter à trois mois.

Expiration Date (Date d'expiration) : La date d'expiration de la campagne est facultative, ce qui signifie qu'il n'est pas nécessaire de choisir une date. Elle peut être laissée vide. Cela permettra d'assurer la continuité de la campagne.

Groupe/Agent : Sélectionnez les utilisateurs ou les groupes de chasse/travail que vous souhaitez évaluer.

Scoring Amount (Quantité de note) : C'est le nombre de sauvegardes que vous souhaitez recevoir pour les évaluer.

Scorecard Count Per Group/Agent (Nombre de cartes de pointage par groupe/agent) : Ceci vous donnera le nombre d'appels à évaluer. Par exemple, si vous en sélectionnez 10, vous obtiendrez 10 sauvegardes pour chaque agent ou groupe sélectionné.

Scorecard Percent Per Group/Agent (Pourcentage de la carte de pointage par groupe/agent) : Plutôt que de fournir un nombre spécifique de sauvegardes, cette fonction fournira un pourcentage de tous les appels enregistrés. Par exemple, si 10 % est sélectionné, 10 appels sur 100 seront fournis pour évaluation. Il s'agit d'appels sélectionnés au hasard.

Les appels notés, les appels non notés et le pourcentage d'appels notés s'afficheront au fur et à mesure que vous noterez les sauvegardes fournis.

CRÉATION DES QUESTIONS

Il existe trois types de questions : oui/non, échelle de 1 à 10, et questions textuelles. Chacune aura une valeur différente au fur et à mesure que vous noterez les sauvegardes des appels.

Yes/No (Oui/Non) - Les questions avec une réponse "Oui" valent dix points. Les questions avec une réponse "Non" ne reçoivent aucun point.

Scale of (Échelle de) 1 à 10 - Les questions avec une réponse sur une échelle de 1 à 10 recevront la valeur numérique choisie, ce qui signifie que si l'on me donne un 5 sur une échelle de 1 à 10, je recevrai 5 points.

Text (Texte) - Les questions textuelles ne valent pas une valeur de points ; cependant, vous pourrez rendre compte du pourcentage de questions textuelles auxquelles vous aurez répondu.

Pour créer des questions :

1. Dans la fenêtre des questions, cliquez sur "Add (Ajouter)".
2. Sélectionnez le type de question.
3. Saisissez le texte de la question.
4. Appuyez sur "OK".

CARACTÉRISTIQUES OPTIONNELLES DE LA CAMPAIGN FEATURES

En plus de pouvoir créer vos questions, vous aurez également d'autres options

Campaign Permissions (Autorisations de campagne) : Par défaut, les comptes d'administrateur Avaya Call Reporting et les comptes de gestionnaire Avaya Call Reporting sont les seuls comptes qui auront automatiquement accès aux campagnes du tableau de bord (voir "Comptes d'utilisateurs"). Toutefois, si vous avez créé un compte d'utilisateur pour la gestion de niveau inférieur, vous aurez la possibilité de donner accès à ces comptes si vous le souhaitez.

Vous verrez les utilisateurs disposant d'un compte d'utilisateur dans la case "Autorisations de campagne" en haut à droite des critères de campagne. Il vous suffit de sélectionner les utilisateurs auxquels vous souhaitez donner accès. Cela permettra à leur compte d'accéder à la campagne spécifiée. L'utilisateur peut maintenant aider à évaluer les sauvegardes (Enregistrement Vocal).

Campaign Filters (Filtres de campagne) : Afin de fournir les rapports les plus précis possibles, vous pouvez également sélectionner des filtres pour les campagnes. La définition des filtres est très similaire à la recherche d'appels dans Cradle to Grave. Cette option permet de demander à la campagne de fournir des sauvegardes d'appels répondant à des critères spécifiques, par exemple, des instructions d'appel, des appels avec des événements spécifiques et des durées d'événements, des numéros de téléphone spécifiques, etc.

Lorsque vous sélectionnez vos filtres, la campagne examine chaque sauvegarde d'appel et ne fournit que les appels qui répondent aux critères souhaités.

L'ACCÈS AUX SAUVEGARDES DE LA CAMPAGNE

Une fois votre campagne terminée, vous pouvez accéder aux sauvegardes de la campagne de deux manières différentes.

Du Cradle to Grave : vous pouvez accéder aux sauvegardes de votre campagne directement du berceau à la tombe. Dans la présentation Cradle to Grave, vous trouverez une colonne intitulée "Scoring Status (État des résultats)". Vous pouvez avoir besoin de développer la colonne "Scoring Status (État des notes)". Elle apparaît parfois sous la forme "..." dans les en-têtes de colonne.

Si un appel fait partie d'une campagne, vous verrez l'un des trois éléments dans la colonne "scoring Status (État des résultats)".

None (Aucun) - Cela signifie que la sauvegarde de l'appel appartient à une ou plusieurs campagnes. "Aucun" signifie que l'appel n'a pas encore été noté.

Some (Certains) - Cela signifie que la sauvegarde de l'appel appartient à plus d'une campagne et que certains d'entre eux ont été notés ; cependant, il reste des campagnes à noter.

All (Tous) - Cela signifie que la sauvegarde a été notée pour chacune des campagnes auxquelles il se rapporte.

Scorecards (Fiches de Notation) : Dans la section "Recording (sauvegarde)" de la page principale de Avaya Call Reporting, vous pouvez sélectionner "Score recordings (Sauvegardes de notes)". Cela vous permettra d'accéder à vos campagnes existantes. Pour noter les appels, faites un clic droit sur la campagne de votre choix. Sélectionnez "Score (Notes)". À partir de là, vous pouvez maintenant noter vos appels.

	Percent Scored	Scored Calls	Unscored Calls
	15.87%	12	228

- Edit
- Copy
- Delete
- Score
- Edit Scored Surveys
- Create New Campaign
- Refresh Campaigns

19.5. Comment noter un appel avec les cartes de pointage

Il y a deux façons d'accéder à vos fiches d'évaluation : sauvegarde des notes et du Cradle to Grave

CRADLE TO GRAVE

Vous pouvez accéder aux sauvegardes de votre campagne directement du berceau à la tombe (Cradle the Grave). Dans la mise en page Cradle to Grave, vous trouverez une colonne intitulée "Scoring Status (État des résultats)".

Vous pouvez avoir besoin de développer la colonne "Scoring Status (Statut de notation)". Elle apparaît parfois sous la forme "..." dans les en-têtes de colonne. Si un appel fait partie d'une campagne, vous verrez l'un des trois éléments dans la colonne "État des résultats".

None (Aucun) - Cela signifie que la sauvegarde de l'appel appartient à une ou plusieurs campagnes. "Aucun" signifie que l'appel n'a pas encore été noté.

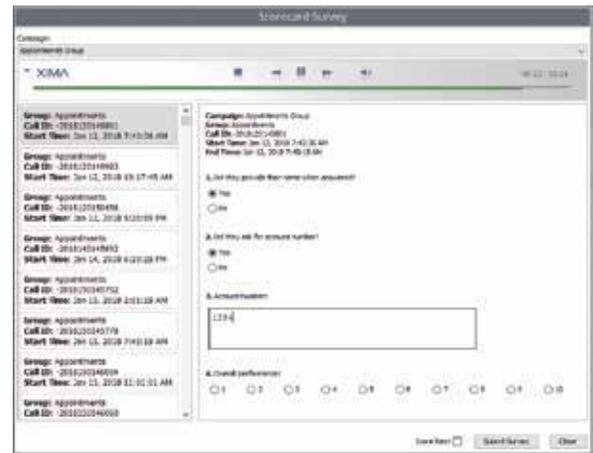
Some (Certains) - Cela signifie que la sauvegarde de l'appel appartient à plus d'une campagne et que certains d'entre eux ont été notés ; cependant, il reste des campagnes à noter.

All (Tous) - Cela signifie que la sauvegarde a été noté pour chacune des campagnes auxquelles il se rapporte

SAUVEGARDES DE NOTES

Dans la section Recording (sauvegarde) de la page principale de Avaya Call Reporting, vous pouvez sélectionner "Score Recording (Sauvegarde de Notes)". Vous pourrez ainsi accéder à vos campagnes existantes. Pour noter les appels, cliquez avec le bouton droit de la souris sur la campagne de votre choix. Sélectionnez "Score (Notes)". À partir de là, vous pouvez maintenant noter vos appels.

Une fenêtre apparaîtra alors, affichant les informations sur tous les appels relatifs à la campagne. Vous pourrez écouter la sauvegarde à l'aide du lecteur multimédia qui se trouve en haut de la fenêtre. En écoutant la sauvegarde, vous pourrez répondre à toutes les questions relatives à la campagne de la fiche de notation



POINTS D'INTÉRÊT DE LA FICHE DE NOTATION

Answering Questions (Répondre aux questions): Lorsque vous répondez aux questions de votre fiche de notation, vous devez répondre à toutes les questions par oui/non et sur une échelle de 1 à 10. Si elles ne le sont pas, vous ne pourrez pas poursuivre. Il n'est pas nécessaire de répondre aux questions textuelles.

Evaluating Multiple Recordings (Évaluation des sauvegardes multiples): Lorsque vous notez les appels, si vous ne cochez pas la case "Score Next (Noter ensuite)" à côté de "Submit Survey (Soumettre l'enquête)", la carte de pointage se fermera lorsque vous cliquerez sur "Soumettre l'enquête", ce qui signifie que vous devrez la rouvrir pour noter un autre appel. Lorsque vous avez terminé de noter un appel, si vous souhaitez passer directement au prochain appel à noter, assurez-vous que la case "Score next (Noter ensuite)" est cochée. Cela vous permettra de noter un appel après l'autre.

Chaque style de question fournira une valeur différente

Questions

Oui/Non: Oui = 10, Non = 0

Échelle de 1 à 10: Le score pour une échelle de 1 à 10 questions sera basé sur la note donnée. Si la note donnée est de "8", la question vaut huit points. Si la note est de "1", la question vaut un point, etc "8,"

Questions libres (texte) : Les questions libres n'ont aucune valeur ; cependant, le rapport affichera la réponse donnée si une réponse est fournie.

RAPPORTS DES FICHES DE NOTATION

Une fois que vous avez fini d'évaluer les sauvegardes d'appels, vous pouvez alors lancer des rapports pour vous donner les totaux des fiches de notation.

1. Sélectionnez la section Reports (Rapports) sur la page principale de Avaya Call Reporting.
2. Sélectionnez "Run Report (Exécuter le rapport)".
3. Les rapports de la carte de pointage seront tous répertoriés dans la liste {Campagne}

Agent Scorecard Reports (Rapports des fiches de notation des agents) :

Résumé de la fiche de notation des agents - {Campagne}

Notes par agent - {Campagne}

Group Scorecard Reports (Rapport de la fiche de notation des groupes):

Résumé de la fiche de notation des agents - {Campagne}

Notes par agent - {Campagne}

Campaign Specific Reports (Rapports spécifiques de la campagne) :

Appels par campagne - Résumé de la campagne

- 4 Entrez les paramètres du rapport et exécutez le rapport

19.6. Comment crypter les sauvegardes

Par défaut, la bibliothèque de sauvegarde des rapports d'appels d'Avaya ne crypte pas automatiquement les sauvegardes. Le cryptage des sauvegardes nécessite un compte d'administrateur auprès d'Avaya Call Reporting.

1. Dans la section Admin (Système) de la page principale d'Avaya Call Reporting, sélectionnez "System Settings".
2. Sélectionnez l'onglet "Recording Library (Bibliothèques de Sauvegardes)".
3. La première ligne indiquera "Recording Libraries (Bibliothèques de Sauvegardes) - 1 Recording Library ". Cliquez sur les ellipses (...) à droite.
4. Une fenêtre apparaîtra. Sélectionnez la bibliothèque à configurer et cliquez sur "Edit (Modifier)".

Si vous avez plusieurs bibliothèques de sauvegarde, le nombre de bibliothèques de sauvegarde sera en corrélation avec le nombre de bibliothèques de sauvegarde que vous avez configuré.

5. Les propriétés de la bibliothèque de sauvegarde s'affichent alors. Localisez l'option qui dit "Recording Encryption (Cryptage des Sauvegardes)."
6. Cliquez sur la liste déroulante et vos options de cryptage apparaîtront. Vous aurez quatre options :

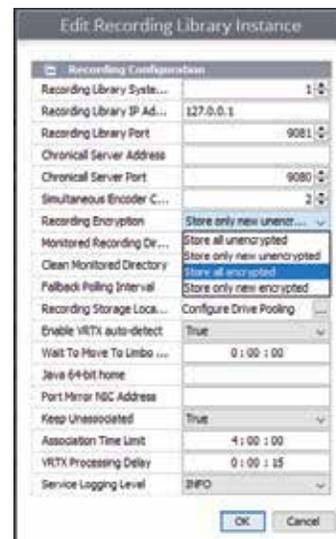
Store all unencrypted (Stocker tout en clair) - Tous les sauvegardes passés et futurs seront stockés en clair.

Store only new unencrypted (Ne stocker que les nouveaux sauvegardes) non chiffrés - Chaque sauvegarde de la de cette configuration ne sera pas cryptée.

Store all encrypted (Stockage chiffré) - Tous les sauvegardes passés et futurs seront stockés de manière chiffrée.

Store only new encrypted (Stocker uniquement les nouveaux sauvegardes cryptés) - Chaque sauvegarde à partir de cette configuration sera crypté.

7. Appuyez sur "OK" dans trois fenêtres distinctes, puis appuyez sur "Save (sauvegarder)"



20.0. Temps Réel

20.1. Calendrier des agents

Temps Réel des agents est un outil de supervision extrêmement efficace. Il permet au superviseur de surveiller l'activité des utilisateurs en temps réel à tout moment de la journée. Il permet de voir à la fois l'activité présente et passée.

Pour vous assurer que les licences en temps réel sont attribuées, voir "Agents en temps réel sous licence".

Pour accéder à la chronologie des agents en temps réel, sélectionnez la section "Realtime Display (Affichages en temps réel)" dans le menu principal du rapport d'appel Avaya et sélectionnez "Agent Timeline (Chronologie des agents)".

CHOIX DES UTILISATEURS VISIBLES



Lors du premier accès à Realtime Agent Timeline, chaque utilisateur auquel un siège d'agent en temps réel a été attribué sera visible. Il est possible de ne sélectionner que certains utilisateurs en temps réel.

Lorsque vous accédez à la chronologie des agents, vous trouverez cinq icônes dans le coin supérieur gauche de l'écran.

Pour sélectionner les utilisateurs visibles souhaités, sélectionnez l'icône "Filtrer les agents".

Une liste d'utilisateurs apparaîtra alors. Sélectionnez dans la liste les utilisateurs visibles souhaités en cochant la case située à côté de leur nom. Cette liste n'affichera que les utilisateurs qui ont la licence "Realtime Agent Seat" qui leur a été attribuée. Une fois que vous avez sélectionné les utilisateurs, seuls les utilisateurs sélectionnés apparaîtront dans la ligne de temps de l'Agent en temps réel.

TRI DES UTILISATEURS

Vous pouvez facilement trier les profils d'utilisateurs de quatre manières différentes.

Trier par nom - C'est la méthode par défaut. Les utilisateurs sont triés par ordre alphabétique croissant (A-Z).
Tri par nom (descendant) - Les utilisateurs sont triés par ordre alphabétique décroissant (Z-A).
Trier par extension - trie les utilisateurs par extension chronologiquement (1-10).

Trier par extension (décroissant) - trie les utilisateurs par extension chronologiquement en ordre décroissant (10-1). Pour sélectionner une préférence de tri, sélectionnez le "menu déroulant de tri" et choisissez votre option.

PROFIL D'AGENT

Le profil de l'agent en temps réel fournit des informations précieuses. Le profil vous le montrera :



Nom de l'Agent et Extension

Leur état actuel - Les exemples comprennent, sans s'y limiter, le ralenti, la sonnerie, la composition du numéro, la conversation et la mise en attente.
L'identification de l'appelant - Lors d'un appel et si le fournisseur de services téléphoniques fournit les informations, nous verrons avec qui l'agent parle.

Leurs caractéristiques de groupes - Un point signifie qu'ils sont déconnectés, tandis qu'une coche signifie qu'ils sont connectés.

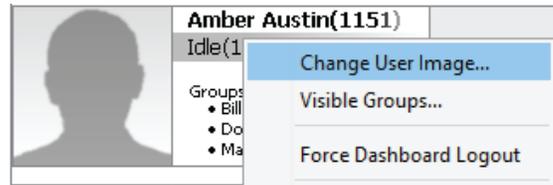
PROFIL DE L'AGENT (SUITE)

Agent Image

Image de l'agent

Lorsque le profil de l'agent est affiché pour la première fois, une image ne sera pas présente. Si vous souhaitez voir l'image de l'utilisateur, vous pouvez ajouter son image en cliquant avec le bouton droit de la souris sur le profil de l'agent.

Sélectionnez "Change User Image (Changer l'image de l'utilisateur)"

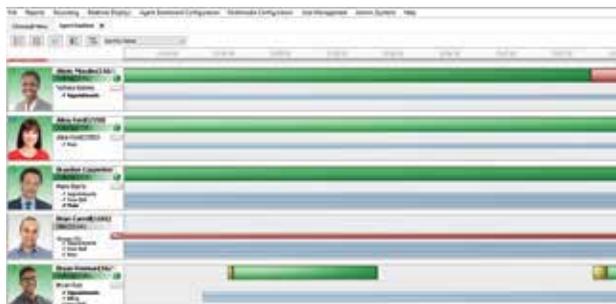


Une fenêtre apparaîtra alors.

1. Sélectionnez "Open (Ouvrir)".
2. Naviguez vers le dossier contenant l'image de l'utilisateur.
3. Sélectionnez l'image et ensuite "Open (Ouvrir)".
4. Sélectionnez "OK".

L'image de l'utilisateur apparaîtra alors dans son profil. En outre, sa photo sera reprise dans tous les rapports d'appels d'Avaya, partout où elle pourra être vue. Elle sera visible dans les zones suivantes :

- Agent Chat et outil de transfert de fichiers
- Cradle to Grave
- Panneaux muraux en temps réel



THE TIMELINE

The L'objectif de l'échéancier est de vous permettre de suivre l'activité de vos utilisateurs tout au long de la journée. Une autre façon d'utiliser la chronologie est d'utiliser des barres colorées.

Chaque barre de couleur représente un événement qui a ou avait lieu. En survolant la barre colorée, vous pourrez voir quel événement la couleur représente. En outre, vous verrez également la direction de l'appel, la durée de l'événement, le groupe associé et l'identification de l'appelant.



Vous pouvez également sélectionner la légende des couleurs en temps réel qui se trouve dans les icônes en haut à gauche.

Cela vous permettra de voir ce que chaque couleur représente. En plus de voir quels événements sont représentés par quelles couleurs, vous pouvez changer la couleur de l'événement selon votre choix de couleur personnel..

Il vous suffit de cliquer sur la couleur de l'événement et un nouveau sélecteur de couleur apparaîtra. Sélectionnez la couleur d'événement souhaitée et cliquez sur "OK". La nouvelle couleur sera alors présentée dans la ligne de temps.

HISTORIQUE DE LA CHRONOLOGIE

En plus de voir ce que font vos utilisateurs à l'heure actuelle, vous pouvez également voir ce qui se passait historiquement.

Des délais courts : Si vous souhaitez voir un événement passé récent (généralement le même jour), il vous suffit de cliquer et de faire glisser vers votre moment de la journée souhaité.

Des délais plus longs : Si vous souhaitez remonter plus loin dans le temps, par exemple un autre jour, vous pouvez cliquer rapidement sur la barre de temps de la chronologie. Un calendrier s'affiche alors, dans lequel vous pouvez sélectionner le jour et l'heure souhaités. Une fois que vous avez sélectionné le jour et l'heure de votre choix, cliquez sur "Ok" et l'Agent Timeline affichera le jour et l'heure de votre choix

VUE DE LA COLONNE EN DIRECT

Il y a deux points de vue sur la chronologie des agents. La première, comme nous l'avons vu précédemment, est la vue de la chronologie. La seconde est la vue de la colonne en direct.

Pour voir la vue de la colonne en direct, sélectionnez l'icône de la colonne en direct dans le coin supérieur gauche de l'écran.



Cela affichera la chronologie de l'agent sous forme de colonne. Chaque colonne représentera un événement différent. Au fur et à mesure que les agents participent aux événements, leur profil apparaîtra sous la colonne de l'événement désigné. Au fur et à mesure que les événements changent, leur profil se déplacera vers la nouvelle colonne d'événements désignés.

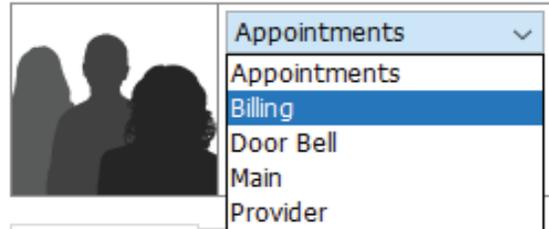
20.2. Calendrier du groupe

Le Calendrier de groupe présente les détails des appels en attente d'un groupe de chasse. Comme la chronologie des agents, elle se met à jour automatiquement, les nouvelles informations apparaissant à droite et défilant à gauche.

Pour accéder au calendrier des groupes, cliquez sur "Group Timeline" dans la section "Call History" de la page d'accueil de Avaya Call Reporting.

BOÎTE DE GROUPE

Dans le coin supérieur gauche de l'écran, vous pouvez choisir un groupe de chasse à partir d'un menu déroulant. Après avoir fait une sélection, le nombre total d'appels en attente de ce groupe, la durée maximale de ces appels et la durée moyenne de ces appels sont affichés sous le nom du groupe. Comme la photo d'un agent dans une boîte d'agent, vous pouvez choisir une image pour représenter le groupe. Pour ce faire, cliquez avec le bouton droit de la souris dans la boîte du groupe et sélectionnez "Modifier l'image du groupe".



GROUP AGENTS (AGENTS DES GROUP)

Sous le cadre de groupe se trouvent deux onglets, l'un énumérant les agents du groupe sélectionné et l'autre les appels en attente du groupe. Les agents de l'onglet "Agents du groupe" sont classés dans les catégories "Logged in (Connecté)" et "Logout out (Déconnecté)". Une icône apparaît à droite du nom d'un agent pour indiquer son statut actuel ; s'il n'y a pas d'icône, il est simplement inactif. Chaque agent a également une icône MDN rouge ou grise en face de son nom qui indique son statut "DND (Ne pas déranger)". En bas de la boîte "Group Agents" se trouve un lien qui vous mènera directement à la chronologie des agents pour le groupe de chasse choisi.

QUEUED CALLS(APPELS EN FILE D'ATTENTE)

L'onglet Appels en attente montre les appels actuellement en attente du groupe de recherche. Dès qu'un appel arrive, il apparaît dans la liste. Lorsqu'on répond à un appel ou que l'on se rend sur la messagerie vocale, l'appelant raccroche ou si quelque chose d'autre arrive à l'appel, celui-ci disparaîtra de la liste.

GROUP TIMELINE (CALENDRIER DU GROUPE)

Le reste de l'écran est repris par la chronologie du groupe. Il peut être contrôlé tout comme la chronologie des agents en cliquant et en faisant glisser pour se déplacer dans le temps. Elle comprend également la même fonction de zoom, la fenêtre de sélection de la date et de l'heure et le bouton "Play" pour revenir à l'heure actuelle.

Le tiers supérieur de la timeline est un histogramme qui représente le nombre d'appels en attente actuellement ou dans le passé. Le graphique s'agrandit à mesure que le nombre maximum d'appels en file d'attente augmente pour la période de temps affichée.

La partie inférieure de la chronologie est un graphique de zone qui montre les durées moyennes et maximales des appels en file d'attente. Ces deux points de données se chevauchent. Si vous ne voyez qu'une seule ligne, cela signifie que le temps d'attente maximum est le même que le temps d'attente moyen.

20.3. UTILISER DES PANNEAUX MURAUX PRE-CONSTRUITS

Les statistiques en temps réel sont communément appelées tableaux muraux ou toiles. Les wallboards vous permettent de voir l'activité de vos groupes et utilisateurs en temps réel sans taux de rafraîchissement. Cela se fait par une série de widgets que vous pouvez personnaliser pour refléter vos besoins spécifiques. Vous avez la possibilité de construire votre propre panneau mural à partir de zéro ou d'utiliser un modèle de panneau mural prédéfini qui vous est fourni lors de l'accès aux panneaux muraux.

MODÈLES DE PANNEAUX MURAUX PREDEFINIS

Les modèles de panneaux muraux préfabriqués vous permettent de gagner du temps et de l'énergie en fournissant un panneau mural élégant existant avec des widgets et des valeurs prédéfinis.

Pour accéder aux modèles prédéfinis :

Sélectionnez "Realtime Stats (Stats en Temps réel) " sous la section Affichage en temps réel sur la page principale de Avaya Call Reporting.

Lorsque vous accédez au Stats en temps réel pour la première fois, une fenêtre apparaîtra avec plusieurs options de modèles de panneaux muraux en temps réel.

Une fois que vous avez sélectionné le modèle de panneau mural souhaité, cliquez sur "Use Template (Utiliser le modèle)". Vous pourrez alors être invité à sélectionner des groupes et/ou des agents. Sélectionnez les groupes/agents souhaités et cliquez sur "OK".

Vous pourrez voir l'emplacement et la couverture de chacun des widgets en les survolant dans la configuration du canevas (comme indiqué ci-dessus).

Votre panneau mural terminé sera alors affiché. Le modèle prédéfini prendra la liberté de remplir chaque valeur prédéfini. Si vous êtes satisfait des informations, cliquez sur le bouton "Save (sauvegarder)" (icône de la disquette) dans le coin supérieur gauche de l'écran

MODIFIER LE MODÈLE PRÉÉTABLI

Si vous n'êtes pas satisfait des valeurs/widgets trouvés sur le modèle préétabli, vous êtes libre d'apporter les modifications que vous souhaitez.

1. Sélectionnez le widget que vous souhaitez modifier.
2. Double-cliquez sur le widget et la fenêtre Propriétés apparaîtra.
3. Sélectionnez l'outil ellipses dans la fenêtre Valeur - Cliquez pour définir.

VALEURS EN TEMPS RÉEL

Une fenêtre apparaîtra alors, qui fournira les options de valeur en temps réel. Vous aurez le choix entre quatre dossiers :

- Count (Comptage) (voir "Définitions du comptage en temps réel")
- Duration (Durée) (voir "Définitions de la durée en temps réel")
- Miscellaneous (Divers) (voir "Définitions diverses en temps réel") Formule

Dans cette fenêtre, vous pouvez sélectionner les valeurs en temps réel qui correspondent le mieux à vos besoins. Une fois que vous avez trouvé la valeur dans la liste des options, sélectionnez la valeur et les paramètres de la valeur apparaîtront à gauche de la fenêtre.

1. Répondez aux paramètres appropriés et cliquez sur "OK".
2. Cliquez sur "Apply (Appliquer)".

Vos modifications seront alors effectuées. Vous pouvez maintenant sauvegarder le panneau mural et il sera prêt à être affiché.

AFFICHAGE DU PANNEAU MURAL

Une fois que vous avez terminé votre panneau mural, vous pouvez maintenant l'afficher dans votre bureau. Si vous souhaitez afficher le panneau mural en plein écran par l'intermédiaire d'un téléviseur, d'un projecteur ou d'un moniteur, connectez l'ordinateur affichant les rapports d'appel Avaya à votre méthode d'affichage préférée à l'aide d'un cordon HDMI.



Une fois l'ordinateur connecté, vous trouverez l'icône "Plein écran" dans le coin supérieur droit du panneau mural. Sélectionnez cette icône et votre panneau mural s'affichera en plein écran.

20.4. Construire un panneau mural personnalisé

Construire son propre panneau mural peut sembler écrasant, mais n'est pas super difficile. Construire son propre panneau de placoplâtre :

1. Sélectionnez "Realtime Displays (Affichages en temps réel)" dans le menu principal de Avaya Call Reporting.
2. Sélectionnez "Realtime Stats (Stats en temps réel)".

Si vous n'avez jamais accédé aux panneaux muraux, une fenêtre apparaîtra affichant les options de votre modèle de panneau mural. Vous pouvez soit commencer par utiliser des panneaux muraux prédéfini, soit construire votre propre panneau.

Pour construire votre propre modèle, commencez par sélectionner l'option "Empty (Vide)". Vous obtiendrez ainsi une planche murale vierge.

AJOUT D'UN ARRIÈRE-PLAN

Lors de la création d'un panneau mural, il n'est pas nécessaire de construire un arrière-plan. Cependant, vous pouvez être aussi créatif que vous le souhaitez. Si vous préférez avoir une image d'arrière-plan dans votre panneau mural, sélectionnez l'outil crayon dans le coin supérieur droit du panneau mural.

Les paramètres du panneau s'afficheront.

1. La troisième ligne vers le bas indique "Background (Arrière-plan)". Sélectionnez l'outil "ellipses" à l'extrême droite.
2. La fenêtre de fichier s'ouvre et vous pouvez sélectionner le fichier image de votre choix.
3. Cliquez sur "Apply (Appliquer)" et votre image apparaîtra en arrière-plan.

Width	1904
Height	815
Background	...
Background Position	Tile
Canvas Label	Untitled
Snap to Grid	False
Grid Pixels	10
Show Grid	False
Full Screen Loop Duratio...	10

Apply Cancel

WIDGETS DU PANNEAU MURAL



En créant votre panneau mural, vous pouvez laisser libre cours à votre créativité. Vous aurez la possibilité de sélectionner votre préférence de widget dans la liste des widgets en temps réel figurant en haut de la fenêtre de rapport d'appel d'Avaya. Une fois que le widget souhaité est sélectionné, vous pouvez soit cliquer sur l'écran et le placer, soit cliquer et faire glisser jusqu'à la taille souhaitée de votre widget. La fenêtre Propriétés s'affiche alors et vous pouvez sélectionner la ou les valeurs souhaitées.

Vous aurez le choix entre quatre dossiers : Count (Comptage) (voir Définitions du comptage en temps réel), Duration (Durée) (voir Définitions de la durée en temps réel), Misc (Divers) (voir Définitions diverses en temps réel) et Formule.

Dans cette fenêtre, vous pouvez sélectionner les valeurs en temps réel qui correspondent le mieux à vos besoins. Une fois que vous avez trouvé la valeur dans la liste des options, sélectionnez la valeur et les paramètres de la valeur apparaîtront à droite de la fenêtre. Répondez aux paramètres appropriés et cliquez sur "OK". Puis cliquez sur "Apply (Appliquer)".

20.5. Alertes Et Déclenchements En Temps Réel

Une partie du module Temps réel permet de mettre en place des alertes et des déclenchements en temps réel. Cela permet de disposer d'une fonction d'alerte à chaque fois qu'un seuil en temps réel spécifié est atteint. Les messages peuvent être envoyés de trois manières différentes :

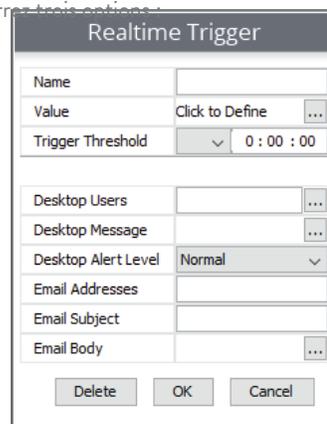
- e-mail
- pop-up sur l'écran du bureau
- Message texte

La mise en place d'une alerte est très similaire à la création d'un widget pour les panneaux muraux en temps réel. Dans la section "Realtime Displays" de la page principale de Avaya Call Reporting, sélectionnez "Alerts and Triggers". Vous verrez trois options :

- Standard Triggers (Déclencheurs standard)
- Custom Daily Triggers (Déclencheurs quotidiens personnalisés)
- Realtime Triggers (Déclencheurs en temps réel)

Sélectionnez "Realtime Triggers (Déclencheurs en temps réel)", puis cliquez sur les ellipses (...) à l'extrême droite. Les propriétés en temps réel apparaîtront.

- Commencez par nommer le déclencheur
- Sélectionnez votre valeur en cliquant sur l'outil "Ellipses" à côté de "Value - Click to define (Valeur - Cliquez pour définir)".
- Une fois que vous avez sélectionné votre valeur d'intérêt en temps réel, sélectionnez "OK" et vous pouvez maintenant définir votre seuil de déclenchement.



Le seuil de déclenchement détermine le moment où une alerte est envoyée aux utilisateurs spécifiés. Par exemple, si je souhaite que mes utilisateurs en temps réel soient avertis lorsque nous avons plus de cinq appels en attente, je dois alors définir le seuil de déclenchement à une valeur supérieure (>), ou supérieure ou égale à cinq (>= 5), comme vous pouvez le voir ci-dessous.

- Une fois que vous avez indiqué au déclencheur en temps réel la valeur à surveiller et le moment d'envoyer le message, vous pouvez maintenant lui dire comment envoyer le message et à qui ce message doit être envoyé.

POP-UP SUR LE BUREAU

Utilisateurs de bureau : Pour que l'alerte soit envoyée sous la forme d'une fenêtre d'écran de bureau, vous devez sélectionner les utilisateurs en temps réel auxquels vous souhaitez envoyer le message.

- Sélectionnez les ellipses (...) à côté de "Desktop Users".
- Une liste d'utilisateurs à partir de laquelle vous pouvez choisir s'affichera. Sélectionnez les utilisateurs souhaités pour recevoir le message à l'écran.
- Appuyez sur "OK".

Pour que l'utilisateur reçoive l'alerte sur le bureau, deux choses doivent se produire.

- Une licence en temps réel doit lui être attribuée.
- Il doit avoir accès à l'Avaya Call Reporting Desktop.

Une fois que vous avez sélectionné les utilisateurs, vous créez le message du bureau.

Sélectionnez les ellipses (...) à côté de "Desktop Message". Une fenêtre apparaîtra qui vous permettra d'entrer

votre message. Ce message peut être ce que vous souhaitez et est entièrement personnalisable à l'aide de polices, de tailles de texte, etc.

Si vous souhaitez modifier la taille ou la police de votre texte, tapez d'abord le texte, puis mettez-le en évidence. De là, vous pouvez modifier la police et la taille du texte.

Après avoir créé votre message sur le bureau, vous pouvez également définir un niveau d'alerte sur le bureau. Vous aurez trois options :

Normal - Il s'agit d'une boîte grise pleine qui affiche votre message sur le bureau.

Warning (Avertissement) - Il s'agit d'une case rouge pleine affichant votre message sur le bureau.

Urgence - Vous verrez apparaître une boîte rouge/grise clignotante affichant votre message sur le bureau.

E-MAILS ET MESSAGES TEXTE

Outre l'envoi d'une fenêtre contextuelle sur le bureau aux utilisateurs spécifiés, l'alerte peut également être envoyée sous forme de e-mail ou de message texte.

Emails

Vous pouvez faire envoyer une alerte en temps réel par e-mail, et elle peut être envoyée à plusieurs adresses.

Dans la fenêtre des Realtime Triggers (Déclencheurs) en temps réel, entrez l'adresse ou les adresses électroniques de ceux que vous souhaitez recevoir la notification par e-mail. Séparez chaque e-mail par une virgule. Saisissez l'objet de l'e-mail, ajoutez le corps du e-mail (message) en sélectionnant les points de suspension (...), tapez votre message et appuyez sur "OK".

SMS

Pour envoyer un SMS d'alerte, vous devez d'abord connaître la passerelle de SMS des fournisseurs de services de téléphonie mobile pour vos utilisateurs, ou pour toute personne à qui vous souhaitez envoyer une notification.

Vous pouvez facilement trouver cela sur Google.

Par Exemple:

Si mon fournisseur de services téléphoniques était AT&T, je chercherais sur Google la passerelle de messagerie texte pour AT&T.

Une fois que vous avez accès à la passerelle de messagerie texte, naviguez jusqu'à la fenêtre des Realtime Triggers (déclencheurs en temps réel) et allez à la section e-mail. Vous pouvez entrer dans la ou les passerelles de messagerie texte pour les personnes que vous souhaitez recevoir la notification par SMS. Séparez chaque passerelle de messagerie texte par une virgule.

Le message textuel sera essentiellement le même que le corps de l'e-mail. Vous n'avez pas besoin d'avoir accès au bureau de rapport d'appels d'Avaya pour recevoir des notifications par e-mail ou par SMS. Une fois que vous avez fini de configurer votre déclencheur en temps réel, cliquez sur "OK" puis sur "Save (sauvegarder)".

Tout utilisateur auquel un déclencheur a été attribué verra maintenant les alertes au fur et à mesure que les seuils sont atteints.

The image shows a screenshot of the 'Realtime Trigger' configuration window. The window has a title bar with the text 'Realtime Trigger'. Below the title bar, there are several fields for configuration:

Name	Appt Queue
Value	Queued Calls ...
Trigger Threshold	>= 5
Desktop Users	<6 Selected> ...
Desktop Message	<Html Set> ...
Desktop Alert Level	Normal
Email Addresses	345678@textmessage
Email Subject	Calls in Queue
Email Body	<Html Set> ...

At the bottom of the window, there are three buttons: 'Delete', 'OK', and 'Cancel'.

21.0. Tableaux de bord des agents

Avant de configurer les valeurs des tableaux de bord, assurez-vous que les utilisateurs des tableaux de bord des agents ont accès au bureau de reporting des appels d'Avaya. Si l'utilisateur n'a pas accès à Avaya Call Reporting ou n'est pas connecté à ce bureau, les fonctions de l'Tableaux de bord des Agents ne fonctionneront pas.

Tableaux de bord des Agents est une extension du module en temps réel, qui a été créé pour fournir plus de visibilité à l'équipe de direction et aux utilisateurs individuels sur une base quotidienne.

Les tableaux de bord des agents permettent aux utilisateurs de voir directement sur leur bureau personnel ce qui se passe dans leurs groupes de chasse/travail et sur leur propre extension personnelle. Cela se fait grâce à une série de widgets qui peuvent apparaître directement sur leur écran.

Si un agent s'est vu attribuer une licence pour les tableaux de bord des agents, il pourra voir les widgets qui lui sont attribués lorsqu'il se connectera à son bureau Avaya Call Reporting Desktop.

Il existe deux types de widgets différents : les widgets de type "panneau mural" et les widgets de type "Tableaux de bord des Agents".

WIDGETS PANNEAU MURAL

Le premier type de widgets disponibles sont les widgets wallboard. Ces widgets sont similaires à ceux que l'on trouve sur les panneaux muraux en temps réel ; ils contiennent même le même processus de configuration.

Pour configurer les widgets des tableaux de bord d'Agents, procédez comme suit :

1. Allez dans la section Dashboard configuration (Configuration des tableaux de bord) des agents dans le menu principal de Avaya Call Reporting et sélectionnez "Dashboard Values".
2. Une fenêtre apparaîtra, dans laquelle vous trouverez les utilisateurs des tableaux de bord

des agents sur la gauche :

Add Agent Value (Ajouter une valeur d'agent)
Add General Value (Ajouter une valeur générale)
Add Widget (Ajouter un widget):

3. Utilisez l'option "Ajouter un widget" pour créer des widgets sur les panneaux muraux.
4. Vous pouvez maintenant sélectionner le widget spécifique que vous préférez utiliser dans l'option "Add a widget (Ajouter un widget). Les widgets d'agent sont spécifiques à chaque extension, ce qui signifie que lorsque chaque utilisateur se connecte à son bureau personnel de rapport d'appels Avaya, le widget affichera uniquement ses totaux personnels. Les widgets généraux sont des totaux collectifs de groupe. Cela signifie que lorsque les utilisateurs se connectent à leur Avaya Call Reporting Desktop, le widget affichera les totaux du groupe collectivement.
5. Cliquez sur "OK" une fois que vous avez sélectionné le style de widget et le widget Agent/Général.
6. Vous pourrez alors sélectionner la ou les valeurs de votre choix dans la fenêtre de propriétés qui s'est affichée.
7. Cliquez sur les ellipses à côté de "Value - Click to define (Valeur - Cliquez pour définir)" et vos options de valeur apparaîtront. Vous aurez le choix entre quatre dossiers : Count (Nombre), Duration (Durée), Misc (Divers) et Formula (Formule).
8. Sélectionnez les valeurs en temps réel qui correspondent le mieux à vos besoins.
9. Après avoir trouvé la valeur dans la liste des options, sélectionnez la valeur et les "Value Parameters (paramètres de valeur)" apparaîtront à droite de la fenêtre.
10. Répondez aux paramètres appropriés et cliquez sur "OK". Cliquez ensuite sur "Apply (Appliquer)".



WIDGET DU TABLEAU DE BORD DE L'AGENT

Le deuxième style de widget disponible avec les tableaux de bord des agents est le widget Tableaux de bord des Agents. Ce widget diffère du widget wallboard car il fournit des catégories d'informations qui se trouvent ci-dessous.

Agent Values (Valeurs de l'agent) : Les valeurs d'agent sont exclusives à l'utilisateur connecté au bureau, ce qui signifie qu'il n'affichera que les informations exclusives à l'utilisateur connecté.

General values (Valeurs générales) : Les valeurs générales sont des totaux collectifs de groupe. Cela signifie que lorsque l'utilisateur est connecté au bureau, les valeurs générales afficheront les totaux de groupe collectivement.

Pour créer le widget Tableaux de bord des Agents, procédez comme suit :

1. Sélectionnez "Agent Dashboards Configuration (Configuration des tableaux de bord des agents)" sur la page principale du rapport d'appels d'Avaya.
2. Sélectionnez "Dashboard Value (Valeurs du tableau de bord)".
3. Vous verrez maintenant une fenêtre affichant les utilisateurs de vos tableaux de bord des agents.
4. Pour ces widgets, vous utiliserez les boutons "Agent Values (Valeurs de l'agent)" et "General Values (Valeurs générales)" en bas de la page.

Le widget "Tableaux de bord des Agents" est une exclusivité du module "Agent Dashboard Module (Tableaux de bord des Agents)" et peut être vu de trois manières différentes : widget unique, widget flottant et widget ancré.

Single Widget (Widget unique) : Ce widget fait défiler les valeurs sélectionnées pour être affichées par le gestionnaire. Il affiche chaque valeur une à la fois dans chaque cycle et peut être déplacé librement par l'utilisateur.

Floating Widget (Widget flottant) : Ce widget affiche les mêmes informations que le widget unique et peut également être déplacé librement sur l'écran. Cependant, au lieu de faire défiler les valeurs une par une, il affiche toutes les valeurs en une seule fois.

Docked Widget (Widget ancré) : Ce widget affiche les mêmes informations que le widget simple et le widget flottant. Cependant, la différence entre ce widget et les deux précédents est que, comme son nom l'indique, il sera ancré à l'écran. Il peut être ancré en haut, en bas, à droite ou à gauche de l'écran. Comme il est ancré, il déplace toutes les applications et tous les programmes de manière à ne pas empêcher l'utilisateur d'effectuer ses tâches.

En cliquant avec le bouton droit de la souris sur le widget Tableaux de bord des Agents, vous pouvez ajuster le style, l'opacité et l'animation (unique) des transitions. Pour configurer le widget Tableaux de bord des Agents, procédez comme suit :

1. Sélectionnez "Dashboard Values" sous Tableaux de bord des Agents Configuration dans le menu principal de Avaya Call Reporting.
2. Une fenêtre s'affiche alors, dans laquelle figurent les utilisateurs des tableaux de bord des agents sur la gauche.
3. En bas de la fenêtre, vous verrez trois options :
 - Add Agent Value (Ajouter une valeur d'agent)
 - Add General Value (Ajouter une valeur générale)
 - Add Widget (Ajouter un widget)

Pour créer le widget Dashboard, procédez comme suit :

1. Utilisez les boutons "Ajouter une valeur d'agent" et "Ajouter une valeur générale".
2. Sélectionnez l'option de votre choix.
3. Une fenêtre apparaîtra affichant les valeurs disponibles en temps réel.
4. Sélectionnez la valeur de votre choix et remplissez les paramètres à droite.
5. Appuyez sur "OK".
6. Répétez l'opération en utilisant soit "Ajouter une valeur d'agent", soit "Ajouter une valeur générale" jusqu'à ce que vous ayez terminé.
7. Une fois que vous avez fini de créer les valeurs pour votre widget Tableaux de bord des Agents, vous pouvez attribuer les valeurs aux utilisateurs.

ATTRIBUTION DES WIDGETS ET DES VALEURS

Pour affecter les widgets que vous avez créés précédemment aux agents souhaités, vous avez deux possibilités :

Première option :

1. Sélectionnez l'image de personne bleue lorsque vous terminez un widget ou une valeur.
2. Vous verrez alors apparaître une liste de noms d'utilisateurs.
3. Cochez les cases de ceux auxquels vous souhaitez attribuer le widget/la valeur.
4. Cliquez sur "Apply (Appliquer)".
5. Répétez l'opération avec chaque widget et/ou valeur du tableau de bord.

Deuxième option:

1. Dans la partie gauche du menu "Agent Dashboard (Tableaux de bord des Agents)", maintenez la touche "Ctrl" enfoncée sur votre clavier et sélectionnez les utilisateurs souhaités.
2. Une fois que vous avez sélectionné les utilisateurs, vous pouvez cocher la case individuelle pour chacun des widgets et des valeurs de tableau de bord à attribuer.
3. Appuyez sur "Sauvegarder".
4. Les widgets seront alors attribués aux utilisateurs sélectionnés.

21.1 Codes de Comptes

Avant de configurer les codes de compte, assurez-vous que les utilisateurs des tableaux de bord des agents ont accès à l'Avaya Call Reporting Desktop. Si l'utilisateur n'a pas accès à l'application de bureau, ou s'il n'est pas connecté à celle-ci, les fonctions des tableaux de bord de l'agent ne fonctionneront pas.



Les codes de compte vous permettent de signaler à qui vos utilisateurs parlent et pour quelles raisons.

Avec les licences de Tableaux de bord des Agents en place, chaque fois qu'un utilisateur des Tableaux de bord des Agents reçoit ou passe un appel, une fenêtre d'identification de l'appelant s'affiche sur son écran. Cet écran fournit généralement des informations sur l'appel.

Identification de l'appelant / Numéro Lieu Date / Heure

Si l'appel est entrant, regroupez l'appelant sélectionné dans la liste de la réceptionniste automatique. Deux éléments peuvent être ajoutés à cet appel.

Codes de compte

Notes d'appel (voir Ajouter des notes aux appels).

UTILISATION DES CODES DE COMPTE

Lorsqu'un utilisateur est connecté à l'Avaya Call Reporting Desktop et qu'une licence Tableaux de bord des Agents lui est attribuée, une fenêtre s'affiche à chaque fois qu'un utilisateur est impliqué dans un appel. Lorsque cet utilisateur se voit attribuer des codes de compte, il peut alors associer cet appel aux codes de compte.

Les codes de compte peuvent être ce que vous décidez. L'idée principale est de vous permettre d'indiquer à qui les utilisateurs parlent et pour quelles raisons.

Lorsqu'un utilisateur reçoit/effectue un appel, il peut attribuer des codes de compte à l'appel en tapant simplement le code de compte.

Si c'est un code de compte qui lui a été attribué, une boîte de dépôt d'options apparaîtra. Il peut alors choisir parmi les options qui lui sont proposées. Une fois qu'ils ont sélectionné leur option, ils peuvent cliquer sur le symbole de la coche à droite. L'appel sera alors associé au code de compte attribué et l'écran se fermera.

Si l'utilisateur ferme accidentellement l'écran pop sans entrer un code de compte, il peut toujours ajouter un code de compte à l'appel.

Dans la barre d'outils du système (tout en bas à droite de l'écran où vous voyez généralement la date et l'heure sur l'ordinateur), cliquez sur la flèche pointant vers le haut et un menu d'applications apparaîtra. Si elles sont connectées à l'Avaya Call Reporting Desktop, vous trouverez un petit logo "Avaya". Cliquez dessus avec le bouton droit de la souris et une liste d'options apparaîtra. Allez dans "Recent Calls" et survolez le logo. Les appels les plus récents apparaîtront, et ils pourront sélectionner l'appel en question. L'écran d'appel apparaîtra à nouveau, et ils pourront alors entrer le code du compte.

AJOUT DES CODES DE SOUS-COMPTE

Il est possible d'ajouter plus d'un code de compte à un appel. Lorsque vous ajoutez le code de compte à l'appel, sélectionnez votre premier code de compte et appuyez sur "Entrée". Si un sous-code de compte est nécessaire, commencez à taper le deuxième code de compte, et la liste déroulante apparaîtra à nouveau. Une fois le deuxième code de compte trouvé, sélectionnez-le et appuyez à nouveau sur "Entrée".

Vous verrez les multiples codes de compte attribués à l'appel.

UTILISATION DES CODES DE COMPTE LIBRES

Lors de l'utilisation de codes de compte, si un code de compte n'est pas attribué à un utilisateur lorsqu'il le saisit dans le champ du code de compte, il recevra une notification d'erreur.



Il est possible d'autoriser les utilisateurs à ajouter des codes de compte non attribués, ce qui signifie que si je parle à un client et qu'il ne fait pas partie des codes de compte qui me sont attribués, Avaya Call Reporting peut être configuré pour me permettre d'ajouter un code de compte "ad hoc". Cela signifie que le code de compte peut être utilisé une seule fois pour cet appel particulier.

Il ne sera pas un code de compte permanent dans votre liste de codes de compte, bien sûr, à moins que vous ne l'ajoutiez à votre liste de codes de compte.

Pour configurer les codes de compte libres :

1. Accédez à la section Paramètres du système dans la rubrique Admin (Système) du menu principal de Avaya Call Reporting.
2. Sous Paramètres système, sélectionnez la section "Agent Dashboards (Tableaux de bord des agents)".
3. Là où il est écrit "Free-Form Account Codes (Codes de compte libres)", changez cela pour "True (Vrai)".
4. Appuyez sur "Save (Sauvegarder)".

CONFIGURATION DES CODES DE COMPTE

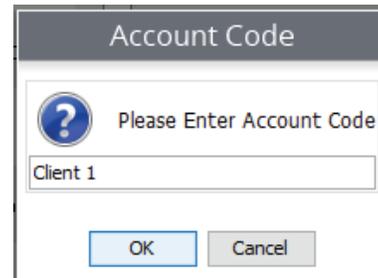
Pour créer des codes de compte :

1. Sélectionnez "Agent Dashboards Configuration (Configuration des tableaux de bord des agents)" sur la page principale du rapport d'appels d'Avaya.
2. Sélectionnez "Account Codes (Codes de compte)".
3. Vous verrez maintenant une fenêtre affichant les utilisateurs de vos tableaux de bord des agents.

Il y a deux façons d'ajouter des codes de compte :

Individuellement

1. Sélectionnez "Add Account Code (Ajouter un code de compte)".
2. Entrez un code de compte.
3. Appuyez sur "OK".
4. Répétez l'opération pour chaque code de compte individuel.



Atout en bloc

1. Ouvrir un fichier texte Notepad
2. Énumérer chaque code de compte, chacun sur sa propre ligne
3. Une fois que le fichier texte du bloc-notes est enregistré, cliquez sur "Bulk Add (Ajouter en bloc)" dans le coin inférieur droit du menu "Code de compte". Une fenêtre apparaîtra alors, et vous pourrez sélectionner votre fichier texte Notepad de code de compte.
4. Cliquez sur "Open (Ouvrir)".
5. Vous verrez alors la liste de tous vos codes de compte.

ATTRIBUTION DES CODES DE COMPTE

Une fois que vous avez fini de créer vos codes de compte, vous pouvez maintenant les attribuer aux utilisateurs de l'Tableaux de bord des Agents.

Il existe deux façons d'attribuer les codes de compte:

Option 1:

1. Une fois que vous avez créé un code de compte, vous pouvez l'attribuer aux utilisateurs souhaités.
2. Lorsque vous avez terminé un code de compte, sélectionnez l'image de la personne bleue. Vous verrez alors apparaître une liste de noms d'utilisateurs.
3. Cochez les cases correspondant aux utilisateurs auxquels vous souhaitez attribuer le code de compte.
4. Cliquez sur "Appliquer".
5. Répétez l'opération pour chaque code de compte..

Option 2:

1. Une fois que vous avez créé votre liste de codes de compte, vous pouvez les attribuer aux utilisateurs souhaités.
2. Dans la partie gauche du menu, maintenez la touche "Ctrl" de votre clavier enfoncée et sélectionnez les utilisateurs souhaités.
3. Une fois que vous les avez sélectionnés, vous pouvez cocher les cases individuelles pour chacun des codes de compte que vous souhaitez attribuer. Si vous souhaitez attribuer tous les codes de compte aux utilisateurs souhaités, vous pouvez sélectionner le bouton "Sélectionner tout / aucun" en bas de l'écran.
4. Une fois que vous avez sélectionné les utilisateurs/codes de compte souhaités, cliquez sur "OK".

21.2. Codes motif

Grâce aux tableaux de bord des agents d'Avaya, vous pourrez suivre l'activité quotidienne des utilisateurs de vos tableaux de bord des agents en fonction des codes de raison. Cela offre une visibilité accrue et la possibilité de s'assurer que vos utilisateurs font de leur mieux.

Il existe trois styles de codes de raison..

Codes motif d'occupation - Généralement, lorsqu'un utilisateur se met sur Ne pas déranger, Libérer ou AUX (selon le système téléphonique que vous utilisez)

Codes motif de déconnexion de groupe - Lorsqu'un utilisateur se déconnecte de son groupe de chasse, de travail ou de compétences pour une raison quelconque

Codes motif de déconnexion de l'extension - Lorsqu'un utilisateur se déconnecte de son extension

COMMENT UTILISER LES CODES MOTIF

Avec la licence Tableaux de bord des Agents, lorsqu'un utilisateur appuie sur le bouton "Occupé", le code de déconnexion du groupe ou du poste sur son téléphone, il lui est demandé de sélectionner une raison pour laquelle il effectue cette action.

Une liste apparaîtra à l'écran et l'utilisateur devra faire une sélection.

Ils doivent faire une sélection dans la liste pour que la fenêtre disparaisse.

Une fois qu'il a sélectionné un motif, le gestionnaire peut alors produire des rapports sur cette information.

CODES D'OCCUPATION

Busy Les codes d'occupation représentent les raisons "Ne pas déranger" (Avaya IP Office et Cisco), "Release" (ShoreTel) et "Aux Codes" (Avaya CM). Les raisons de codes d'occupation peuvent être ce que vous souhaitez, mais elles sont généralement représentées par des activités de moindre importance.

Il peut s'agir d'un déjeuner, de toilettes, d'une pause café/fumée ou d'une boisson rafraîchissante.

Pour configurer les Busy Code

1. Allez à la section de configuration des tableaux de bord des agents sur la page principale des rapports d'appels d'Avaya.
2. Sélectionnez "Codes d'occupation". Une liste d'utilisateurs apparaîtra.
3. En bas de la page, sélectionnez "Add code motif".
4. Saisissez un code de motif.
5. Appuyez sur "OK".
6. Répétez l'opération pour autant de codes de motif occupés que nécessaire.
7. Une fois que vous avez créé un code de motif, vous pouvez l'attribuer aux utilisateurs souhaités.

Première option :

1. Lorsque vous terminez un motif, sélectionnez l'image de personne bleue. Vous verrez une liste de noms d'utilisateurs.
2. Cochez les cases correspondant aux personnes auxquelles vous souhaitez attribuer le code de motif.
3. Cliquez sur "Appliquer".
4. Répétez l'opération pour chaque code de motif.

Deuxième option :

Une fois que vous avez créé votre liste de codes de motif, vous pouvez alors les attribuer aux utilisateurs souhaités. Dans la partie gauche du menu, maintenez la touche "Ctrl" enfoncée sur votre clavier et sélectionnez les utilisateurs souhaités. Une fois que vous les avez sélectionnés, vous pouvez alors cocher les cases individuelles pour chacun des codes de motif à attribuer.

21.3 Codes d'Occupation

Busy Les codes d'occupation représentent les codes "Ne pas déranger" (Avaya IP Office et Cisco), "Libérer" (ShoreTel) et "Aux" (Avaya CM).

Les raisons de Busy Code peuvent être ce que vous souhaitez, mais elles sont généralement représentées par des activités de faible importance.

Il peut s'agir d'un déjeuner, de toilettes, d'une pause café/fumée et d'une boisson de recharge.

Pour configurer les Busy Codes :

1. Allez à la section de configuration des tableaux de bord des agents sur la page principale des rapports d'appels d'Avaya.
2. Sélectionnez Codes d'occupation. Une liste d'utilisateurs apparaîtra.
3. En bas de la page, sélectionnez "Add code motif".
4. Saisissez un code de motif.
5. Appuyez sur "OK".
6. Répétez l'opération pour autant de codes de motif occupés que nécessaire.
7. Une fois que vous avez créé un code de motif, vous pouvez l'attribuer aux utilisateurs souhaités.

Première option :

1. Lorsque vous terminez un motif, sélectionnez l'image de personne bleue. Vous verrez une liste de noms d'utilisateurs.
2. Cochez les cases correspondant aux personnes auxquelles vous souhaitez attribuer le code de motif.
3. Cliquez sur "Appliquer".
4. Répétez l'opération pour chaque code de motif.

Deuxième option :

Une fois que vous avez créé votre liste de codes de motif, vous pouvez alors les attribuer aux utilisateurs souhaités. Dans la partie gauche du menu, maintenez la touche "Ctrl" enfoncée sur votre clavier et sélectionnez les utilisateurs souhaités. Une fois que vous avez sélectionné les utilisateurs, vous pouvez cocher la case de chacun des codes de motif à attribuer. Appuyez sur "Sauvegarder".

Le code de motif du MDN sera alors attribué aux utilisateurs sélectionnés.

CODES DE MOTIF DE DÉCONNEXION DE GROUPE

Les raisons de déconnexion de groupe représentent le moment où un utilisateur se déconnecte de son groupe de chasse/travail/compétences associé. Les codes de déconnexion de groupe peuvent être les raisons que vous souhaitez, mais ils sont généralement représentés par des activités d'importance moyenne.

Il peut s'agir d'une réunion d'équipe, d'une réunion d'entreprise, d'un déjeuner, d'un travail après appel ou de travaux administratifs.

L'utilisateur est généralement toujours connecté à son poste afin de pouvoir passer/recevoir des appels téléphoniques ; cependant, il est déconnecté d'un groupe et ne pourra plus recevoir/effectuer d'appels pour ce groupe spécifique.

Pour configurer les codes de déconnexion de groupe :

1. Allez à la section Configuration des tableaux de bord des agents sur la page principale des rapports d'appels d'Avaya.
2. Sélectionnez Codes de déconnexion de groupe. Une liste d'utilisateurs apparaîtra.
3. En bas de la page, sélectionnez "Ajouter un code de motif".
4. Saisissez un code de motif.
5. Appuyez sur "OK".
6. Répétez l'opération pour autant de codes de motif occupés que nécessaire.
7. Une fois que vous avez créé un code de motif, vous pouvez l'attribuer aux utilisateurs souhaités.

CODES DE MOTIF DE DÉCONNEXION DE GROUPE (SUITE)

Première option :

1. Lorsque vous terminez un motif, sélectionnez l'image de la personne en bleu. Vous verrez une liste de noms d'utilisateurs.
2. Cochez les cases correspondant aux personnes auxquelles vous souhaitez attribuer le code de motif.
3. Cliquez sur "Appliquer".
4. Répétez l'opération pour chaque code de motif.

Deuxième option :

Une fois que vous avez créé votre liste de codes de motif, vous pouvez les attribuer aux utilisateurs souhaités. Dans la partie gauche du menu, maintenez la touche "Ctrl" de votre clavier enfoncée et sélectionnez les utilisateurs souhaités. Une fois les utilisateurs sélectionnés, vous pouvez alors cocher la case individuelle pour chacun des codes de motif à attribuer. Appuyez sur "Sauvegarder".

Le code de motif de déconnexion de groupe sera alors attribué aux utilisateurs sélectionnés.

21.4. Motifs de déconnexion des postes

Les raisons de déconnexion de l'extension représentent le moment où un utilisateur se déconnecte de son extension. Les codes de motif de déconnexion de l'extension peuvent être ce que vous voulez, mais ils sont généralement représentés par des activités de grande importance.

Il peut s'agir d'une journée, de vacances ou d'un voyage professionnel. Pour configurer les codes de déconnexion de l'extension :

1. Allez à la section de configuration des tableaux de bord des agents sur la page principale des rapports d'appels d'Avaya.
2. Sélectionnez Codes de déconnexion des postes. Une liste d'utilisateurs apparaîtra.
3. Au bas de la page, sélectionnez "Add code motif".
4. Saisissez un code de motif.
5. Appuyez sur "OK".
6. Répétez l'opération pour autant de codes de motif de déconnexion de l'extension que nécessaire.
7. Une fois que vous avez créé un code de motif, vous pouvez l'attribuer aux utilisateurs souhaités.

Première option :

1. Lorsque vous avez terminé un motif, sélectionnez l'image de personne bleue. Vous verrez une liste de noms d'utilisateurs.
2. Cochez les cases correspondant aux personnes auxquelles vous souhaitez attribuer le code de motif.
3. Cliquez sur "Appliquer".
4. Répétez l'opération pour chaque code de motif.

Deuxième option :

Une fois que vous avez créé votre liste de codes de motif, vous pouvez les attribuer aux utilisateurs souhaités. Sur dans la partie gauche du menu, maintenez la touche "Ctrl" de votre clavier enfoncée et sélectionnez les utilisateurs souhaités. Une fois que vous avez sélectionné les utilisateurs, vous pouvez cocher la case individuelle pour chacun des codes de motif à attribuer. Appuyez sur "Sauvegarder".

Le code de motif de déconnexion de l'extension sera attribué aux utilisateurs sélectionnés.

22.0. Multimédia

22.1. Création une compétence multimédia

1. Accédez à la page principale du rapport d'appel Avaya.
2. Cliquez sur l'onglet "Configuration multimédia" dans la barre latérale gauche.
3. Cliquez sur "Multimedia Skills" dans le menu déroulant qui apparaît.
4. Une fenêtre pop-up apparaîtra. Pour ajouter un groupe de compétences, cliquez sur le bouton "Add Skill (Ajouter une compétence)" dans le coin inférieur gauche de la fenêtre contextuelle.
5. Une nouvelle fenêtre pop-up apparaîtra pour vous permettre de personnaliser votre nouvelle compétence. Les compétences comprennent :

Skill (Compétence)

Nom de la compétence : Entrez le nom de ce que vous voulez appeler le groupe de compétences, par exemple, ventes, assistance technique, marketing.

Skill Priority (Priorité de la compétence) : Cela vous permet de classer l'importance d'un groupe de compétences, 1 étant la priorité la plus faible et 10 la plus élevée.

Voice Settings (Réglages de la voix)

Routing Algorithm (Algorithme de routage) : Vous pouvez choisir le modèle que vous souhaitez pour vos appels entrants. Les modèles comprennent :

Most Idle (La plupart sont inactifs) : L'appel sera acheminé vers l'utilisateur le plus inactif.

Circulaire : L'appel sonnera dans tout le bureau jusqu'à ce qu'un utilisateur soit libre de décrocher.

Linéaire : L'appel passera par la liste des agents que vous avez mis en place.

Intelligent Highest Skill First (Intelligent : la plus haute compétence d'abord) : Cette fonction est unique à Avaya Call Reporting. Cette option permet de faire passer l'appel à la personne la plus compétente pour répondre aux questions de l'appelant. Par exemple, si l'utilisateur A et l'utilisateur B sont également très compétents dans la compétence 1, mais que l'utilisateur A est également très compétent dans la compétence 2, alors l'appel sera dirigé vers l'utilisateur B afin que l'utilisateur A puisse rester ouvert.

IP Office Tag : Cette case vous permet de sélectionner les balises qui vous connecteront à l'Office de la propriété intellectuelle. Il est important de savoir que ce qui est entré dans la section IP Office Tag doit correspondre exactement à la façon dont il est entré dans IP Office Manager.

Language pack (Pack linguistique) : Vous avez la possibilité de sélectionner la langue dans laquelle vous souhaitez que votre voix automatisée s'exprime. Si aucune des options n'est satisfaisante, vous pouvez cliquer sur les trois points situés à l'extrême droite et importer votre voix (ou celle d'une autre personne) dans la langue que vous souhaitez faire prononcer par la voix automatisée.

Queue Announcement (Annonces de la file d'attente) : C'est la façon dont vous configurez votre file d'attente. Vous pouvez modifier les annonces que vous voulez faire prononcer et le moment où elles sont prononcées lors de la conception de votre file d'attente.

1. Une fois que vous avez cliqué sur les trois points, la fenêtre de configuration des annonces de la file d'attente s'affiche. Pour commencer, faites défiler votre curseur sur la barre bleue et cliquez sur l'endroit où vous souhaitez que votre première annonce commence. Veillez à cliquer sur le cercle blanc du point.
2. Une fois que vous avez cliqué, la fenêtre "Modifier l'annonce de la file d'attente" apparaîtra.

Start Time (Heure de début) : Ici, vous pouvez choisir quand vous voulez que l'annonce commence, donc peu importe où vous avez cliqué sur la barre bleue.

Repeat Interval (Intervalle de répétition) : Si vous souhaitez que l'annonce se répète, vous pouvez sélectionner la fréquence de répétition en personnalisant un intervalle de temps.

Repeat Limit (Limite de répétition) : vous pouvez déterminer si vous souhaitez que l'annonce se répète ou non et combien de fois vous souhaitez qu'elle se répète.

Announcement (Annonce) : Vous pouvez choisir les types d'annonces que vous souhaitez, soit en choisissant parmi les options que nous avons fournies, soit en sélectionnant les trois points à l'extrême droite et en personnalisant vos propres annonces.

QCB Related (Lié au QCB) : Cette option indique si l'annonce que vous avez créée est liée au rappel de file d'attente (QCB).

3. Cliquez sur "OK". A partir de là, vous pouvez cliquer à nouveau sur la barre bleue pour créer une autre annonce, soit, si vous avez terminé, cliquer à nouveau sur "OK"

Paramètres Vocaux(SUITE)

Queue Music (Musique d'attente) : vous pouvez choisir le type de musique que vous souhaitez soit en choisissant parmi les options que nous vous proposons, soit en sélectionnant les trois points à l'extrême droite et en personnalisant vos propres annonces.

Queue Time out (Temps d'attente) : Si une personne attend dans la file d'attente depuis un temps anormalement long, il est probable qu'elle ait oublié qu'elle était dans la file ou qu'elle ne souhaite plus parler à quelqu'un. Pour éliminer ces personnes de la file d'attente, vous pouvez sélectionner une limite de temps pendant laquelle une personne peut attendre dans la file d'attente et où la rediriger une fois qu'elle a été retirée de la file d'attente.

Queue Overflow (File d'attente Overflow) : Si tous vos agents sont occupés dans un groupe de compétences spécifique, vous pouvez désigner un groupe de débordement (groupe de compétences différent) vers lequel envoyer les appelants.

Digits Actions (Actions de chiffres) : Cette option vous permet de spécifier quel numéro sur un clavier de téléphone dirigera les appelants vers quel endroit.

PARAMÈTRES DE RAPPEL DE LA FILE D'ATTENTE

Queue Call Back Strategy (Stratégie de rappel des files d'attente) : Avec le rappel de file d'attente, un appelant peut choisir de réserver un agent et de ne pas attendre au téléphone, ou d'attendre dans la file d'attente. Cette option vous permet de sélectionner la stratégie de rappel de file d'attente que vous souhaitez utiliser.

Queue Callback Snooze (Snooze de rappel de file d'attente) : si un appelant choisit de réserver un agent et que celui-ci le rappelle, cette option de snooze permet à l'appelant de cliquer pour que l'agent le rappelle dans un délai précis.

Oubound Dial Code (Code d'appel sortant) : Lors d'un appel sortant, vous pouvez décider si le composeur doit frapper un numéro ou une série de numéros supplémentaires avant de composer le numéro de téléphone réel.

PARAMÈTRES DE RAPPEL DE LA FILE D'ATTENTE

The paramètres de de la file d'attente nécessitent une licence derappel file d'attente

PARAMÈTRES DU CHAT

Invite Header Text (Inviter le texte d'en-tête) : Vous pouvez personnaliser ce que vous voulez que votre en-tête dise dans vos paramètres de chat.

When All Agents are busy (Quand tous les agents sont occupés) : Vous pouvez choisir l'aide que vous proposez à vos clients lorsque tous vos agents sont occupés. Vous pouvez également personnaliser le texte.

When No agents are logged in (Lorsqu'aucun agent n'est connecté) : Cette case offre la même chose que "Quand tous les agents sont occupés". Vous pouvez choisir l'aide que vous souhaitez offrir à vos clients et personnaliser le texte en conséquence.

Canned Messages (Messages en conserve) : Cette option vous permet d'écrire des messages personnalisés si nous n'avons pas toutes les options de chat que vous souhaitez.

Chat Widget Text Customization (Personnalisation du texte du widget de chat) : Lorsqu'une action se déroule dans une conversation de chat, vous pouvez décider de ce que le widget dira pour clarifier l'action en cours dans le chat

Paramètres du chat

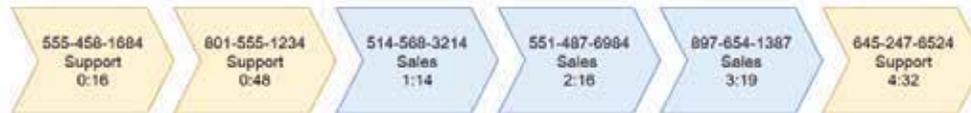
Les paramètres du Chat nécessitent une licence de Web Chat.

22.2 Rappel de la file d'attente

Tout d'abord, imaginez que nous avons deux groupes de compétences sur un même site. C'est ainsi que fonctionnent les files d'attente



Cependant, pour comprendre comment fonctionnent les ports QCB, vous devez penser à tous les groupes de compétences collectivement (au moins ceux qui sont définis pour offrir le QCB).



Ensuite, pensez aux ports QCB comme étant le nombre de personnes qui entendent l'annonce de l'offre QCB. Ce n'est PAS le nombre total de rappels qui peut être programmé.



Lorsque les appels parviennent à un agent disponible OU que vous choisissez de programmer un QCB, le message d'offre de QCB sera alors disponible pour le prochain appelant dans la file d'attente. Une autre façon de voir les choses est de penser que les quatre appelants encore au téléphone dans la file d'attente, qui ont le plus long temps d'attente, se verront offrir le message QCB et la possibilité de programmer un QCB.

Imaginons par exemple que l'appelant en position 3 choisisse de programmer un rappel. Une fois le rappel programmé avec succès, il ne sera plus au téléphone, mais sa place dans la file d'attente sera maintenue. Cependant, l'appelant qui se trouve en position numéro 5 entendra maintenant le message QCB.



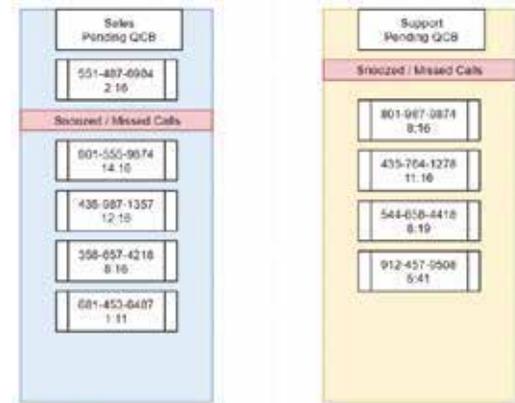
Lorsqu'un appelant atteint le seuil des ports QCB, il est référencé dans Cradle to Grave comme "Port QCB acquis". Si l'appelant est toujours en dehors du nombre de ports QCB disponibles, Cradle to Grave affichera la ligne "QCB Port Unavailable" (port QCB non disponible).

Le nombre de ports QCB n'affecte pas le nombre potentiel de rappels en attente. Le nombre de QCB prévus n'est pas limité. Même si le client ne dispose que de quatre ports, l'exemple ci-dessous est possible :

Comme le nombre de ports peut ne pas être suffisant pour couvrir tous les appels en attente dans la file d'attente, il est crucial que le paramètre "QCB Related" pour toute annonce de file d'attente offrant un QCB soit réglé sur "True". Cela inclut tout message composite ou personnalisé qui offre un rappel de file d'attente.

Si ce paramètre est correctement défini sur "True", Avaya Call Reporting ne diffusera pas ce message aux appelants qui n'ont pas acquis un port QCB. Il ne diffusera pas non plus le message aux appelants qui sont retournés dans la file d'attente après avoir reçu un rappel de file d'attente.

Si ce paramètre a été mal réglé sur "Faux", les appelants qui n'ont pas acquis de port QCB entendront le message, mais ne pourront pas choisir le QCB et entrer dans le programmeur QCB. Ils appuieront simplement sur "1", il ne se passera rien et ils signaleront que le système est en panne.



22.3. Rappel de la file d'attente - démarrage rapide

Le rappel de file d'attente comporte à la fois des paramètres spécifiques aux compétences et des paramètres à l'échelle du système, chacun étant présenté ci-dessous.

Le rappel de file d'attente est configuré dans une compétence Multimédia. Vous trouverez les options de rappel de file d'attente dans les paramètres de compétence. Accédez à ces paramètres en allant dans Compétences multimédia et développez la compétence en question.

CRÉER DES ANNONCES DE RAPPEL DE FILE D'ATTENTE

Sélectionnez l'outil d'ellipses sur les messages de file d'attente. La fenêtre de droite apparaîtra. En survolant la configuration horizontale des messages de la file d'attente, une épingle apparaîtra. Une fois que vous aurez cliqué avec la souris sur l'intervalle de temps souhaité, l'épingle sera placée. Une fois placé, sélectionnez l'option "If you would like a QCB, press 1 (Si vous souhaitez un QCB, appuyez sur 1)" dans le menu déroulant et réglez le QCB par rapport à "True (Vrai)".



CRÉER DES ANNONCES DE RAPPEL DE FILE D'ATTENTE

Cette option vous permet de programmer le numéro sur lequel l'appelant appuiera pour réserver son rappel de file d'attente. Sélectionnez l'outil ellipses sur les actions de chiffres.

STRATÉGIE DE RAPPEL DE LA FILE D'ATTENTE

Si vous disposez de la fonction de rappel de file d'attente, vous pouvez définir votre stratégie de rappel de file d'attente ici. Les options sont les suivantes :

No Queue Call Back (Pas de rappel de file d'attente)

Les appels dans cette compétence n'utiliseront pas le rappel de file d'attente.

Wait In Queue (Attendre dans la file d'attente)

Les appels qui acceptent un rappel de file d'attente attendront d'être les premiers dans la file. Une fois que l'appelant est le système téléphonique tentera d'appeler cette personne en premier et lui proposera de l'appeler. Si elle est acceptée, la personne sera connectée à la file d'attente jusqu'à ce qu'on réponde à son appel. Cette méthode est recommandée dans les environnements où la durée d'un appel est courte et où le temps de l'agent est précieux.

Reserve Agent (Agent de réserve)

Les appels qui acceptent un rappel de file d'attente attendront leur tour. Une fois que c'est le tour de l'appelant, un agent sera retiré de la file d'attente et le système téléphonique tentera d'appeler la personne pour lui proposer un appel.

Si l'appel est accepté, la personne sera mise en relation avec l'agent réservé. Ceci est recommandé si la durée moyenne de l'appel varie. Il est important de savoir que si l'agent réservé choisit de devenir indisponible (en appuyant sur DND par exemple), alors l'appelant sera placé en premier dans la file d'attente.

Queue Callback Snooze (Veille de rappel de la file d'attente)

Si un appelant ne répond pas à un appel de rappel de file d'attente ou choisit de mettre l'appel en attente, c'est la durée pendant laquelle Avaya Call Reporting attendra avant de déclencher le système téléphonique pour tenter un autre rappel.

PRÉFIXE D'APPEL SORTANT

Les systèmes téléphoniques nécessitent généralement d'appuyer sur un chiffre avant de se connecter à une ligne externe. Par exemple, si je veux appeler mon client au "888-555-1234", je dois d'abord appuyer sur 9 et ensuite entrer ces chiffres, ce qui donne "98885551234". Ce paramètre alerte la compétence à composer ce préfixe avant de saisir les chiffres soumis par l'appelant lors de l'invite de rappel de la file d'attente.

A L'ÉCHELLE DU SYSTÈME

Les autres paramètres de rappel de file d'attente sont accessibles en développant Admin (Système), en sélectionnant Paramètres système, puis en développant Siège vocal multimédia. Les paramètres suivants sont pertinents pour le rappel de file d'attente :

NOMBRE MAXIMAL DE TENTATIVES DE RAPPEL

Lorsqu'un destinataire ne répond pas à son téléphone ou ne remplit pas l'une des options présentées, Avaya Call Reporting comptabilise l'événement comme un rappel manqué. Ce numéro désigne le nombre de fois que Multimedia tentera de joindre un utilisateur avant d'abandonner.