



Diffusion :

- Libre
- Restreinte
- Interne

LA SOLUTION NETXSERV



Fiche de configuration ACD sur NetXServ

Ce document la configuration d'ACD sur NetXServ

Version	2.0
Auteur	JP
MAJ	DD
Date	27/12/11
Validation	

Table des matières

1	Présentation des principales fonctionnalités de l'ACD NetxServ	3
2	Configuration.....	4
2.1	Configuration des paramètres généraux de l'ACD NetxServ	4
2.2	Configuration des agents.....	5
2.3	Configuration des files d'attente.....	5
3	Fonctionnement de la file d'attente	10
3.1	Enregistrement des agents.....	10
3.2	Libération des agents	10
3.3	Réception des appels par les agents	10
4	Supervision	11
4.1	Console de supervision.....	11
4.2	Console de statistiques et de supervision ACD	13
4.2.1	Installation.....	13
4.2.2	Connections aux serveurs.....	14
4.2.3	L'importation des données des serveurs	14
4.2.4	Les tableaux statistiques	16
4.2.5	L'Édition de statistique	18
4.2.6	Console graphique.....	19
4.2.7	Console ACD	21

1 Présentation des principales fonctionnalités de l'ACD NetxServ

Les IPBX NetxServ sont optimisés pour ajouter la voix sur IP à tout PABX. L'option ACD permet d'ajouter les fonctionnalités « centre de contacts ».

Parmi les principales fonctionnalités offertes par l'option ACD du NetxServ, on peut citer :

1. Différentes stratégies de distribution des appels :

- Tous les postes
- Aléatoire
- Inactif depuis le plus longtemps
- Le moins d'appels
- Répartition équitable

2. Gestion des agents :

- Utilisation par les agents de n'importe quel poste téléphonique y compris depuis un poste GSM
- Possibilité d'affecter différentes pénalités par agent dans chaque file d'attente en vue de faire de la gestion de compétence ou de ressource
- Gestion des pauses, début et fin de travail

3. Gestion de priorités des files d'attente (sélection d'appels)

- Affectation de priorité à chaque file d'attente : ce mode permet, lorsque le nombre d'agents disponibles est inférieur au nombre d'appels, de sélectionner parmi les appels, ceux considérés comme prioritaires (de l'ordre de priorité le plus élevé vers celui le plus faible)

4. Gestion des débordements

Le débordement vers un n° interne ou externe peut se faire :

- Sur temporisation
- Sur fermeture de la file d'attente
- Si la file est pleine
- Si plus aucun agent n'est connecté

5. Fonctions superviseur

- Contrôle du centre d'appels en temps réel
- Nombreuses statistiques
- Gestion du monitoring et des enregistrements

2 Configuration

La configuration de la gestion de centre de contacts sur le NetxServ se fait à partir du menu **PABX → ACD**

Les principales étapes de configuration sont :

1. La configuration des paramètres généraux
2. La configuration des agents
3. La configuration des files d'attente

2.1 Configuration des paramètres généraux de l'ACD NetxServ

Cette étape de configuration va principalement définir les paramètres suivants :

- La musique d'attente par défaut
- Le délai de déconnexion d'un agent sur non réponse à un appel

La musique d'attente par défaut sera utilisée par les opérateurs/agents lorsqu'ils mettront les appels en attente : cette musique d'attente peut être configurée par file d'attente. Le fichier défini ici étant le fichier par défaut au cas où rien n'est défini par ailleurs.

Pour cela, il faut mettre le champ musique agent active à Oui et choisir, parmi la liste proposée, le fichier que vous souhaitez utiliser. Il faut signaler que ce fichier doit avoir été importé au préalable sur le serveur (voir **fiche diffusion de fichiers vocaux**). Si ce fichier n'était pas déjà affecté à un utilisateur (un abonné ou une application), il vous faudra procéder à un rechargement de la configuration (**PABX → Rechargement de la Configuration**) puis à une initialisation complète du PABX (**PABX → Initialisation Complète PABX**)

Cliquez sur **PABX → ACD → Paramètres Généraux files d'attente**

=====
Modification paramètres globaux
=====

Musique agent active	oui ▼
Musique d'attente de l'agent	Bienvenue chez resix ▼
Déconnexion automatique agent	15 (15 secondes) ▼

Le second paramètre à définir est le délai de déconnexion automatique des agents si non réponse à un appel. Lorsqu'un appel client est transmis à un agent qui apparaît encore connecté et donc disponible pour traiter les appels, celui-ci est automatiquement supprimé de la liste des agents disponibles si au bout de ce délai, il n'a pas pris l'appel. Cette fonctionnalité permet de limiter les risques d'appels perdus. Si vous ne souhaitez pas utiliser cette fonctionnalité, vous devez mettre ce délai à 9999.

2.2 Configuration des agents

Cliquez sur PABX → ACD → Configuration des agents

Liste des agents

Créer un nouvel agent

Annuler

AGENTS	Description	Agent externe	Numéro appel externe			
*	Tous (Statistiques)	non				
Agent_1	Agent_1	non	0123456			
Agent_2	Agent_2	non				
Agent_3	Agent_3	non				

Créer un nouvel agent

Annuler

Cliquez alors sur le bouton d'édition pour modifier un agent existant ou sur celui de création pour en ajouter un nouveau.

Modification d'un agent

Nom	<input type="text" value="Agent_1"/>
Identifiant	<input type="text" value="101"/>
Mot de passe	<input type="text" value="101"/>
Agent externe	<input type="text" value="non"/>
Numéro appel externe	<input type="text" value="0123456"/>
Code pin agent externe	<input type="text" value="1234"/>
Groupe plage horaire	<input type="text" value="Tout le temps (Tout le temps)"/>
Interface	<input type="text" value="SIP (Lien SIP 2)"/>
Description	<input type="text" value="Agent_1"/>

Valider

Annuler

Pour configurer un agent, il vous faut définir son identifiant de connexion et son mot de passe. Renseignez son nom puis ajoutez une description qui pourrait être utile plus tard lorsque que vous ou quelqu'un d'autre reprendra la configuration.

2.3 Configuration des files d'attente

Après avoir donné un nom à votre file d'attente, vous devez choisir le mode de gestion des appels que vous souhaitez mettre en place.

Deux modes sont proposés :

- Le **mode poste** est un mode de gestion pour lequel vous allez imposer que seuls certains des numéros d'abonnés puissent être utilisés par vos agents comme poste de traitement des appels. Un agent quel qu'il soit devra s'enregistrer depuis un de ces téléphones.

- Dans le **mode agent**, dans lequel un agent est reconnu par son login et son mot de passe et peut utiliser n'importe quel poste, y compris son portable GSM comme poste de traitement des appels. Le mode agent est celui le plus communément utilisé.

Selon le mode de gestion que vous choisirez, vous devez ensuite sélectionner parmi les agents ou les postes ceux devant servir cette file d'attente. Un agent ou un poste peut servir plusieurs files d'attente.

Dans le cas particulier des agents, vous devez spécifier la pénalité que vous souhaitez leur affecter : plus la pénalité d'un agent sera élevée, moins il sera prioritaire dans la distribution des appels reçus par le serveur. Ainsi, lorsque deux agents sont libres, l'appel sera distribué en priorité vers l'agent ayant la pénalité la plus faible. Vous pouvez utiliser cette fonctionnalité pour faire de la sélection de ressource et ainsi privilégier la distribution d'appel vers tel ou tel agent.

Nota : La notion de pénalité est incompatible avec les stratégies de distribution suivantes : moins d'appels et Inactif depuis le plus longtemps.

Vous devez ensuite choisir la stratégie de distribution qu'appliquera le serveur pour transférer aux agents les appels entrants. Les choix possibles sont les suivants :

- Tous les postes
- Inactif depuis le plus longtemps
- Le moins d'appels
- Aléatoire
- Répartition équitable

Après le choix de la stratégie de distribution, vous devez configurer les règles de débordement que vous souhaitez mettre en place. Les possibilités de débordement sont :

- Transfert vers un autre numéro interne (poste, groupe, SVI, file d'attente, conférences, etc....)
- transfert vers un numéro externe
- transfert vers une boîte vocale
- transfert vers un message vocal

La première règle de débordement est relative au débordement sur temporisation. Un appel ne pourra être maintenu dans la file d'attente au-delà du délai spécifié dans le champ délai avant débordement. Au delà de ce délai, vous devez spécifier quelle est la règle de débordement à mettre en place parmi les options décrites ci-dessus.

Vous pouvez également configurer une règle de débordement dans le cas où aucun agent n'est enregistré et / ou n'est disponible pour traiter les appels.

Enfin, vous pouvez également configurer une règle de débordement dans le cas où la file d'attente est pleine. La notion de file pleine doit s'entendre comme ceci : sur cette file, en plus des appels en cours de traitement par les agents, vous avez un nombre d'appels en attente égal au nombre maximal d'appels (voir plus loin dans la configuration).

Si pour une option quelconque vous choisissez de transférer l'appel vers un numéro externe, ce numéro est unique pour la file et vous devez le spécifier dans le champ numéro de transfert externe.

Le paramètre **Fermeture active** est un paramètre d'information qui vous indique l'état (ouvert ou fermé de la file d'attente). Il est également un paramètre de configuration dans la mesure où le fait de mettre ce paramètre à **Oui** induit la fermeture de la file.

Toutefois, pour fermer la file, il est préférable d'utiliser l'un des modes suivants :

- **Fermeture automatique**, en fonction du groupe de plages horaires que vous aurez défini
- **Fermeture manuelle** qui permet à vos agents de fermer la file par utilisation d'un code de fermeture.

Vous choisissez l'un ou l'autre de ces modes en fonction de la valeur du paramètre « fermeture automatique ».

Les paramètres **Affichage numéro appelé** ou **Présentation numéro appelant et appelé** vous permettent de choisir le type d'information qui est affiché sur l'écran de l'agent au moment où le serveur lui transfère un appel. Ainsi, si vous choisissez d'afficher le numéro appelé, au lieu de voir s'afficher le numéro de l'appelant, l'agent verra s'afficher le numéro sur lequel l'appel est arrivé. Ceci peut être utile pour savoir comment se présenter dans le cas de secrétariat partagé par exemple où on répond sur différents numéros au nom de différents clients.

Si vous choisissez l'option **Présentation numéro appelant et appelé**, les deux numéros seront affichés.

Enfin, vous pouvez choisir ou non de mettre en place un fichier son pré-décroché qui est un message sonore qui sera diffusé vers tout appelant avant la mise en relation avec les agents.

Modification d'une file d'attente

Nom de la file d'attente	<input type="text" value="Test_standard"/>
Mode	AGENTS ▼
Liste des agents	
Liste des postes	
Stratégie	TOUS ▼
Durée avant débordement	<ul style="list-style-type: none"> ALEATOIRE INACTIF_DEPUIS_LONGTEMPS LE_MOINS_D_APPEL REPARTITION_EQUITABLE TOUS
Action si timeout	<input type="text" value="Aucune action (.)"/> ▼
Action si aucun agent	<input type="text" value="Aucune action (.)"/> ▼
Action si file attente pleine	<input type="text" value="Aucune action (.)"/> ▼
Numéro de transfert externe	<input type="text"/>
Fermeture active	non ▼
Groupe plage horaire de fermeture	Tout le temps ▼
Action si fermeture	<input type="text" value="Aucune action (.)"/> ▼
Fermeture automatique	non ▼
Code fermeture direct	<input type="text"/>
Code fermeture global	<input type="text"/>
Affichage numéro appelé	oui ▼
Présentation numéro appelant et appelé	non ▼
Prédécroché actif	non ▼
Fichier son prédécroché	OK ▼

Musique accueil active	<input type="text" value="oui"/>
Musique d'attente	<input type="text" value="Bienvenue chez resix"/>
Annonce agent active	<input type="text" value="oui"/>
Annonce agent	<input type="text" value="OK"/>
Annonce temps agent	<input type="text" value="oui"/>
Temps de pause de l'agent	<input type="text" value="10 (10 secondes)"/>
Fréquence d'annonce vers l'appelant	<input type="text" value="15 (15 secondes)"/>
Annonce temps attente vers appelant	<input type="text" value="oui"/>
Enregistrement appel autorisé	<input type="text" value="non"/>
Enregistrement appel actif	<input type="text" value="non"/>
Numéro direct de la file d'attente	<input type="text" value="550"/>
Numéro pour enregistrement d'un poste	<input type="text" value="551"/>
Numéro pour libération d'un poste	<input type="text" value="552"/>
Numéro pour enregistrement d'un agent	<input type="text" value="553"/>
Numéro pour libération d'un agent	<input type="text" value="554"/>
Numéro de connexion permanente d'un agent	<input type="text" value="555"/>
Seuil d'attente optimum	<input type="text" value="60 (1 minute)"/>
Priorité	<input type="text" value="1"/>
Nombre appels max	<input type="text" value="0 (Inactif)"/>
Description	<input type="text" value="Test_standard"/>

Il vous est possible de personnaliser le fichier de musique d'attente qui sera diffusé vers les correspondants traités par cette file d'attente. Vous devez alors mettre **Musique accueil active** à **Oui** et ensuite sélectionner le fichier approprié.

Il est également possible de diffuser une annonce particulière vers l'agent avant de lui transférer l'appel. Cette fonctionnalité peut être utilisée par exemple pour annoncer à un agent traitant plusieurs files d'attente le nom de la file avant la mise en relation avec le correspondant.

Le champ **annonce temps agent** va vous permettre de choisir si vous souhaitez ou non indiquer à l'agent le temps d'attente du correspondant avant la mise en relation.

Le **temps de pause agent** est un intervalle de temps minimal entre deux transferts d'appels vers un même agent.

La **fréquence d'annonce vers l'appelant** va permettre de définir la fréquence à laquelle le système va indiquer à l'appelant sa position dans la file d'attente et au besoin le temps moyen d'attente si vous avez mis l'option **annonce temps d'attente vers appelant** à **Oui**.

Vous pouvez ensuite définir si vous ouvrez la possibilité d'enregistrer les communications (il faut également que dans les paramètres généraux du PABX, vous ayez au préalable autorisé les enregistrements). Si vous souhaitez activer l'enregistrement systématique des appels, mettez le champ **enregistrement actif** à **Oui**.

Toutes ces étapes franchies, vous pourrez maintenant configurer le numéro interne de la file d'attente. C'est vers ce numéro que vous devez rediriger les appels externes afin qu'ils soient traités par cette file.

Vous devez également définir, selon le mode que vous avez choisi (poste ou agent) :

- le numéro qui doit être composé par chacun des agents pour s'enregistrer (et donc être considéré comme disponible pour traiter les appels)
- celui qui doit être utilisé pour se retirer de la liste des agents disponibles

Enfin, le dernier paramètre de configuration est la priorité de la file. Une file est d'autant plus prioritaire que la priorité que vous définissez ici est élevée.

Cette fonctionnalité vous permet, entre autre, de faire de la sélection d'appel. Ainsi, si à un instant donné deux appels arrivent sur deux files d'attente différentes et qu'un seul agent est disponible, cette fonctionnalité va permettre de distribuer en priorité l'appel reçu sur la file dont la priorité est la plus élevée.

3 Fonctionnement de la file d'attente

3.1 Enregistrement des agents

Le fonctionnement de l'ACD suppose que les agents devant traiter les appels s'enregistrent auprès du système pour indiquer leur disponibilité.

Selon que la file d'attente est gérée en mode poste ou agent, les agents devront appeler le numéro configuré par l'administrateur comme numéro d'enregistrement pour démarrer leur travail.

L'enregistrement va consister à indiquer leur code et leur mot de passe agent en suivant les indications vocales du serveur. Lorsque l'agent est enregistré, le serveur l'indique par un message vocal.

3.2 Libération des agents

Selon que la file d'attente est gérée en mode poste ou agent, les agents devront appeler le numéro configuré par l'administrateur comme numéro de libération pour indiquer (même temporairement) leur indisponibilité (mise en retrait).

Cette procédure est similaire à celle de l'enregistrement à la différence que le numéro à appeler est différent ainsi que les indications par le serveur vocal.

3.3 Réception des appels par les agents

Les agents enregistrés reçoivent les appels sur le poste depuis lequel ils se sont enregistrés (en mode agent) ou sur le poste correspondant à leur login en (mode poste).

Si l'administrateur a imposé un délai maximal de réponse, un agent qui ne répond pas à un appel qui lui est transmis dans ce délai sera considéré comme indisponible et devra s'enregistrer de nouveau.

4 Supervision

La solution ACD Resix est livrée avec différents outils de supervision :

- La console de supervision des appels
- La console de statistique et de supervision

4.1 Console de supervision (NON OK)

L'utilisation de l'outil de supervision nécessite au préalable que soit lancé sur le NetxServ le service d'administration distante (Menu Administration et Services du NetxServ)

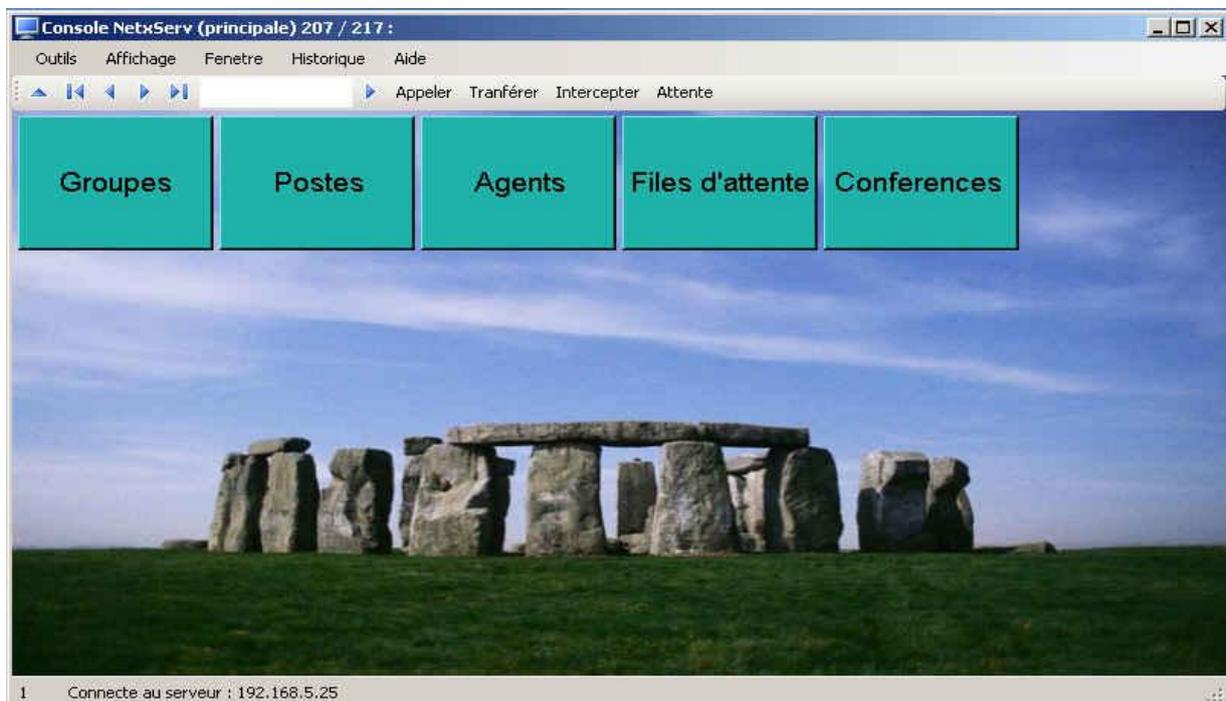
Il faut ensuite configurer l'outil de supervision en éditant le fichier Resix.xml et en changeant

- l'adresse IP pour la valeur de l'adresse IP du NetxServ
- le champ « phonenumber » pour qu'il corresponde au numéro du poste dédié à la supervision

Cette console de supervision permet de superviser les appels sur l'IPBX NetxServ, y compris les appels ACD.

Deux fenêtres sont donc particulièrement utiles ici :

- La fenêtre agents
- La fenêtre file d'attente



- Clic sur bouton Agents dans la page Accueil :



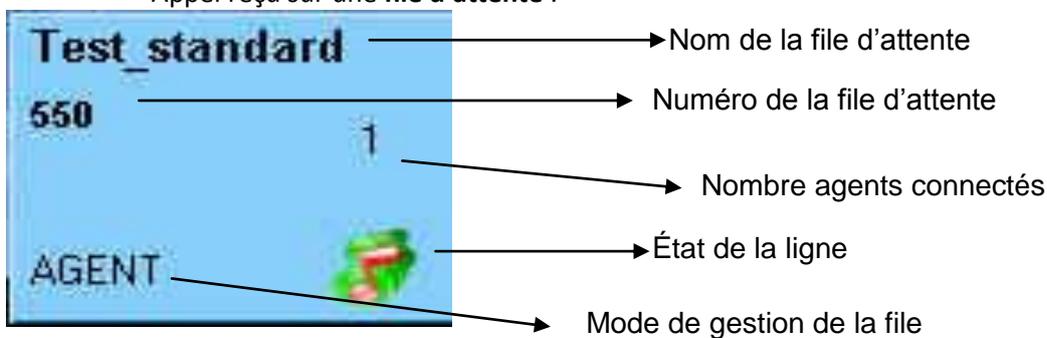
Liste des agents configurés sur le NetxServ :

- En vert : agents enregistrés
- En gris : agents non enregistrés

- Clic sur bouton **File d'attente** dans la page Accueil :



- Appel reçu sur une **file d'attente** :



Visualisation de l'activité des agents :

Il vous faut pour cela cliquer sur le bouton Agents :



Agent 101 en communication depuis 1 min 36 sec avec appelant dont le numéro est le 204

4.2 Console de statistiques et de supervision ACD

En plus de l'outil décrit précédemment, la solution ACD est livrée avec un outil de statistiques qui peut être installé sur un poste de travail sous Windows. Cet outil dénommé Stat ACD offre différentes fonctions aux gestionnaires de plateau d'appels :

- Des tableaux statistiques paramétrables au format Excel
- La représentation graphique de l'activité des agents et des files
- Une console de supervision de serveur

4.2.1 Installation

L'application doit pouvoir accéder en lecture/écriture dans son répertoire d'installation (typiquement dans le répertoire c:\program files\stat ACD\), et modifier la base de registre pour y stocker automatiquement les paramètres des utilisateurs. Si vous ne comprenez pas ces informations ou si vous rencontrez une erreur à la première utilisation, contactez votre administrateur réseau en lui soumettant ces informations.

Le package d'installation «STAT ACD.EXE » doit être lancé, les réponses sur un poste standard peuvent se contenter des réponses par défaut.

Notamment, l'emplacement des fichiers utilisés par l'application est précisé dans le code comme étant celui de l'installation de l'exécutable, la modification de cette information dans les écrans de l'installateur est sans effet.

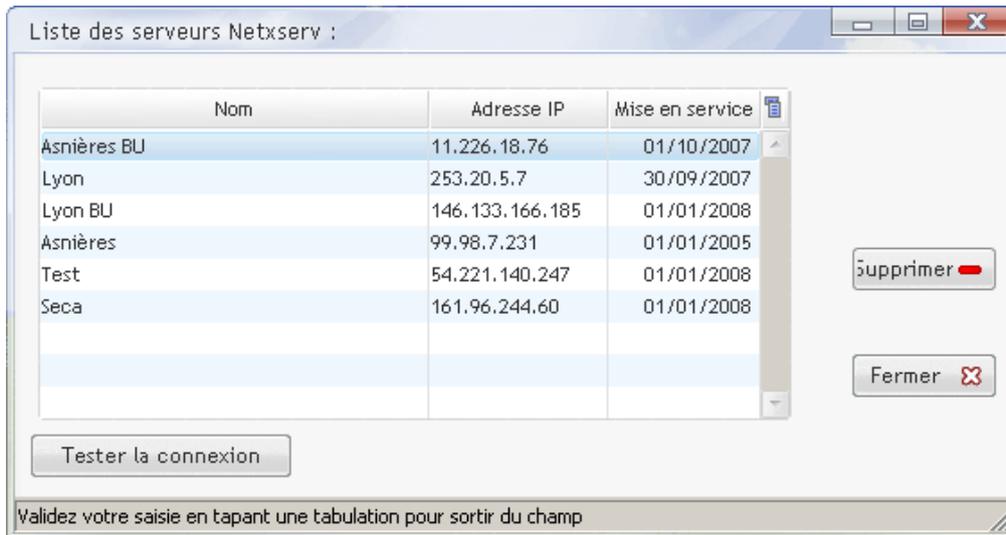
1^{er} Lancement

Au premier lancement, l'application vous propose de renseigner votre 1^{er} serveur dans la fenêtre correspondante, et de lancer une 1^{ere} importation d'information.

4.2.2 Connections aux serveurs

L'application Stat ACD permet de se connecter simultanément à tous les serveurs NetxServ d'une même organisation. Pour cela, il suffit de déclarer chaque serveur dans la fenêtre du menu Données \ Agences :

Les adresses peuvent être saisies au format adresse IP, ou par un nom qui pourra être résolu par le DNS du poste.

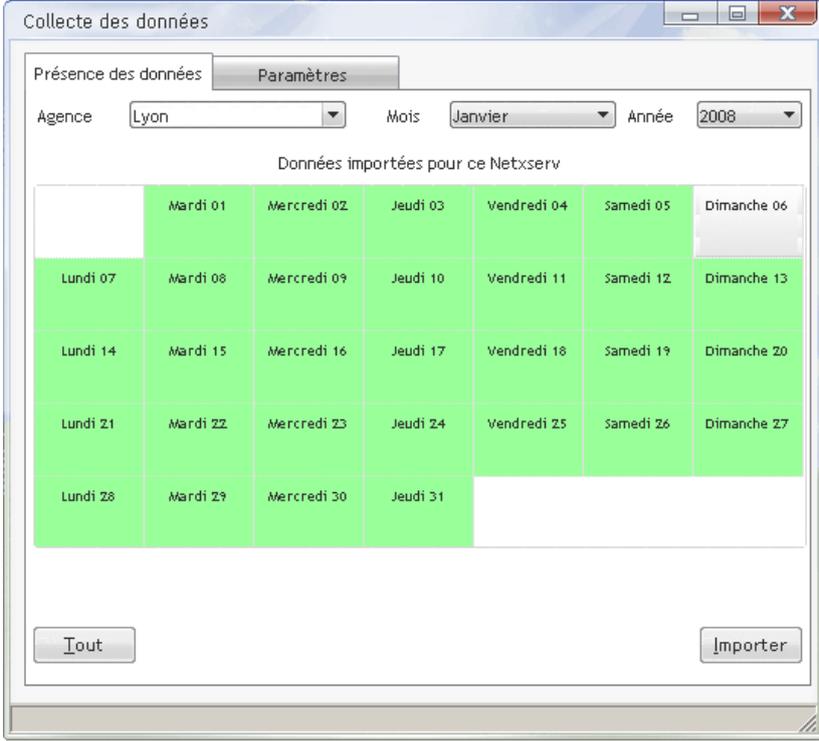


La date de mise en service est utilisée pour ne pas tenter d'importer des données antérieures à l'installation.

Le bouton « **Tester la connexion** » permet de connaître la disponibilité du serveur sélectionné dans la table. En cas d'indisponibilité ou d'absence, le test peut prendre 45 secondes environ. Sinon, la réponse est quasi immédiate.

4.2.3 L'importation des données des serveurs

L'application travaille en recopiant localement les données d'appels des serveurs, mais également les données sur les agents, les files, les postes, etc. Pour obtenir ces derniers éléments à jour, il est conseillé de commencer par réaliser une importation. De la même façon, une statistique sur une période donnée aura besoin que l'application dispose des données de chaque journée de la période en question.



Collecte des données

Présence des données Paramètres

Agence Lyon Mois Janvier Année 2008

Données importées pour ce Netxserv

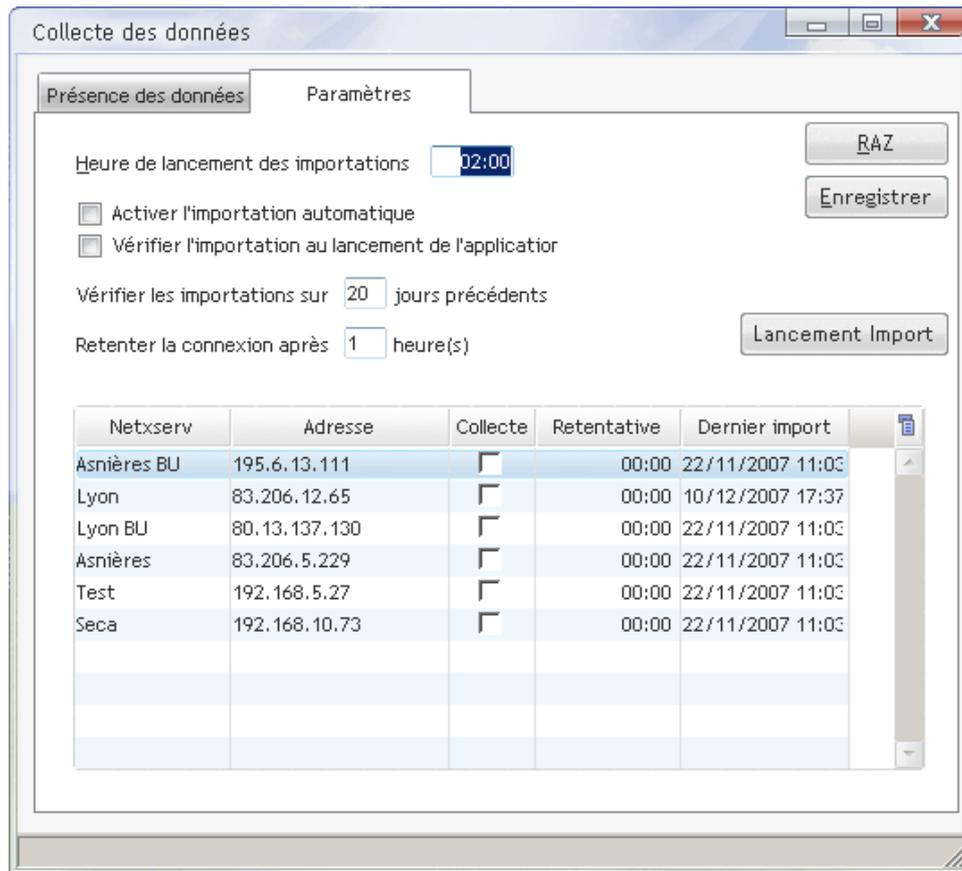
	Mardi 01	Mercredi 02	Jeudi 03	Vendredi 04	Samedi 05	Dimanche 06
Lundi 07	Mardi 08	Mercredi 09	Jeudi 10	Vendredi 11	Samedi 12	Dimanche 13
Lundi 14	Mardi 15	Mercredi 16	Jeudi 17	Vendredi 18	Samedi 19	Dimanche 20
Lundi 21	Mardi 22	Mercredi 23	Jeudi 24	Vendredi 25	Samedi 26	Dimanche 27
Lundi 28	Mardi 29	Mercredi 30	Jeudi 31			

Tout Importer

La fenêtre d'importation comprend 2 onglets. Le premier permet de visualiser pour chaque serveur la présence des données : une journée dont les données ont été importées localement apparaît en vert, sinon en blanc.

Pour demander l'importation d'une journée, il suffit de cliquer ou de sélectionner cette journée, qui passera en couleur rouge. Ensuite, le bouton « **Importer** » lance l'importation pour toutes les journées en rouge. Le bouton « **Tout** » permet de sélectionner tout le mois.

La progression de l'importation est visible dans la barre de messages pour chaque journée demandée. Pour redemander l'importation de données déjà importées, il suffit de double-cliquer sur une journée pour la faire repasser en rouge avant de demander l'importation.



Le second onglet de la fenêtre d'importation permet de lancer les importations des données des serveurs automatiquement si l'application est en exécution à l'heure d'importation prévue.

4.2.4 Les tableaux statistiques

Le tableau de statistiques comprend le tableau lui-même : tout ce qui est visible en fenêtre principale, et la fenêtre qui permet à l'utilisateur de formuler sa requête. Le format d'impression de l'état, et surtout son format d'export au format Excel a tout particulièrement été étudié pour satisfaire les utilisateurs précédemment équipés de plates-formes Alcatel. (Pour cette raison, la 1ere ligne de donnée est placée en 7eme ligne du tableau)

Dans le tableau de statistiques, des lignes peuvent ne contenir aucune information. Ces lignes sont par défaut automatiquement écartées du calcul des moyennes qui figurent en bas de page, et leur libellé de 1ere colonne est complété par trois étoiles pour indiquer leur état. Par un simple clic droit, l'utilisateur peut choisir d'intégrer ou d'exclure une ligne des calculs de moyenne, ou même de l'effacer du tableau courant.

16:30 - 17:00	12	7	3	10	3	30%
17:00 - 17:30	12	5	4	9	3	33%
17:30 - 18:00 ***	0					
Totaux	168	128	30	158	109	
Moyenne	8,8	6,7	1,6	8,3	5,7	67%
Maximum	29	22	8	29	19	100%
Minimum	1					

Détail des colonnes du tableau :

Plage donne, selon la représentation demandée, l'intervalle horaire ou le jour. Si la plage ne comprend pas d'appels, elle est signalée par l'ajout de « *** », et elle n'est prise en compte dans le calcul des moyennes. Le statut de ligne prise en compte peut être inversé par les actions proposées en clic droit sur chaque ligne.

- Reçu : Nombre d'appels reçus
- S15 : Nombre d'appels servis avant la 1ere borne de 15 secondes.
- Servis > 15 : Nombre d'appels servis après la borne de 15 secondes
- Servis : Nombre d'appels servis
- S5 : Nombre d'appels servis avant la borne de 5 secondes
- S5P : Comme S5, mais exprimé en pourcentage sur les appels reçus
- S15 : Nombre d'appels servis avant la borne de 15 secondes
- S15P : Comme S15, mais exprimé en pourcentage sur les appels reçus
- S30 : Nombre d'appels servis avant la borne de 30 secondes
- S30P : Comme S30, mais exprimé en pourcentage sur les appels reçus
- S<60 : Nombre d'appels servis avant 60 secondes
- PS<60 : Comme S<60, mais exprimé en pourcentage sur les appels reçus
- S15/(R-A10): Rapport entre le nombre d'appels servis en moins de 15s et la différence entre les appels reçus et les abandons en moins de 10 secondes
- A5 : Nombre d'abandons avant la borne de 5 secondes
- A5P : Comme A5, mais exprimé en pourcentage sur les appels reçus
- A15 : Nombre d'abandons avant la borne de 15 secondes
- A15P : Comme A15, mais exprimé en pourcentage sur les appels reçus
- A30 : Nombre d'abandons avant la borne de 30 secondes
- A30P : Comme A30, mais exprimé en pourcentage sur les appels reçus
- A60 : Nombre d'abandons avant la borne de 60 secondes
- A60P : Comme A60, mais exprimé en pourcentage sur les appels reçus
- A>10/R : Pourcentage des abandons en moins de 10 secondes sur les appels reçus
- QOS : Pourcentage de qualité de service
- NMAS : Nombre maximum d'appels simultanés
- Traitement : Temps moyen de traitement
- Attente : Temps moyen d'attente après être rentré en file.
- DUMP : Nombre d'appels perdus par fausse manipulation de l'agent
- Exit : Nombre d'appels perdus

4.2.5 L'Édition de statistique

L'édition d'une statistique est obtenue en précisant pour la statistique désirée dans la fenêtre qui s'affiche par le menu « **Statistique \ Définir** »

Sur l'onglet « **Général** », l'utilisateur pourra définir principalement :

- Le nom par lequel il pourra enregistrer cette statistique dans le champ « **Nom** »
- Le serveur concerné dans la combo « **Agence** »
- Une case à cocher « **Appels pendant l'ouverture de l'ACD** » pour ne sélectionner que les appels reçus dans une tranche horaire particulière qui est précisée en dessous.
- Une case à cocher pour définir, dans le cas où la statistique porte sur plusieurs journées, s'il faut regrouper les appels comme s'il s'agissait d'une seule journée.
- Le type de période sur laquelle cette statistique porte : journalière, mensuelle, etc.
- Une case à cocher « **Aujourd'hui** » qui permettra de réaliser une statistique sur les données du jour
- La date du jour ou celle du début de l'intervalle
- La date de fin d'intervalle

Sur l'onglet « Files et Agents », l'utilisateur peut préciser individuellement les files et les agents concernés, et s'il faut inclure les appels reçus en file d'attente, mais traités par aucun agent.

L'onglet de sortie permet de modifier le titre de l'état imprimé.

Une fois la statistique sélectionnée ou modifiée, l'utilisation du bouton « **Appliquer** » permet de lancer les calculs et d'obtenir le résultat dans le tableau principal. Le résultat obtenu peut ensuite être imprimé ou exporté au format Excel, le bouton « **enregistrer** » permet de sauvegarder les informations de cette statistique.

Cette fenêtre restant « au-dessus » de la fenêtre du tableau, vous pouvez à la fois régler votre requête, et par le bouton « **Appliquer** », visualiser rapidement son résultat.

4.2.6 Console graphique

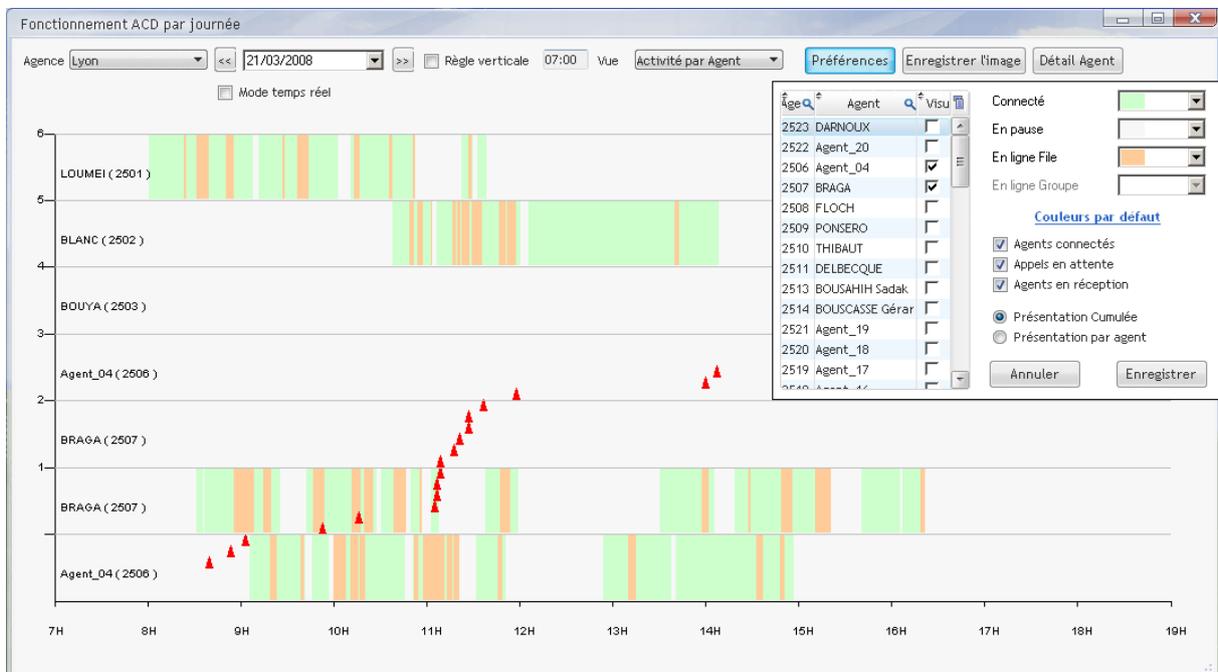
La fenêtre accessible par « **Données \ Représentation graphique** » permet de disposer d'une représentation graphique journalière de l'activité des files et des agents par agence.

La combo « **Agence** » vous permet de choisir le serveur NetxServ, la combo de date vous permet de choisir la date pour laquelle vous désirez visualiser l'activité. Les boutons situés à droite et à gauche de la combo de date permettent d'avancer et de reculer dans le calendrier.

La case à cocher « **Mode temps réel** » permet de disposer des données de la journée remises constamment à jour.

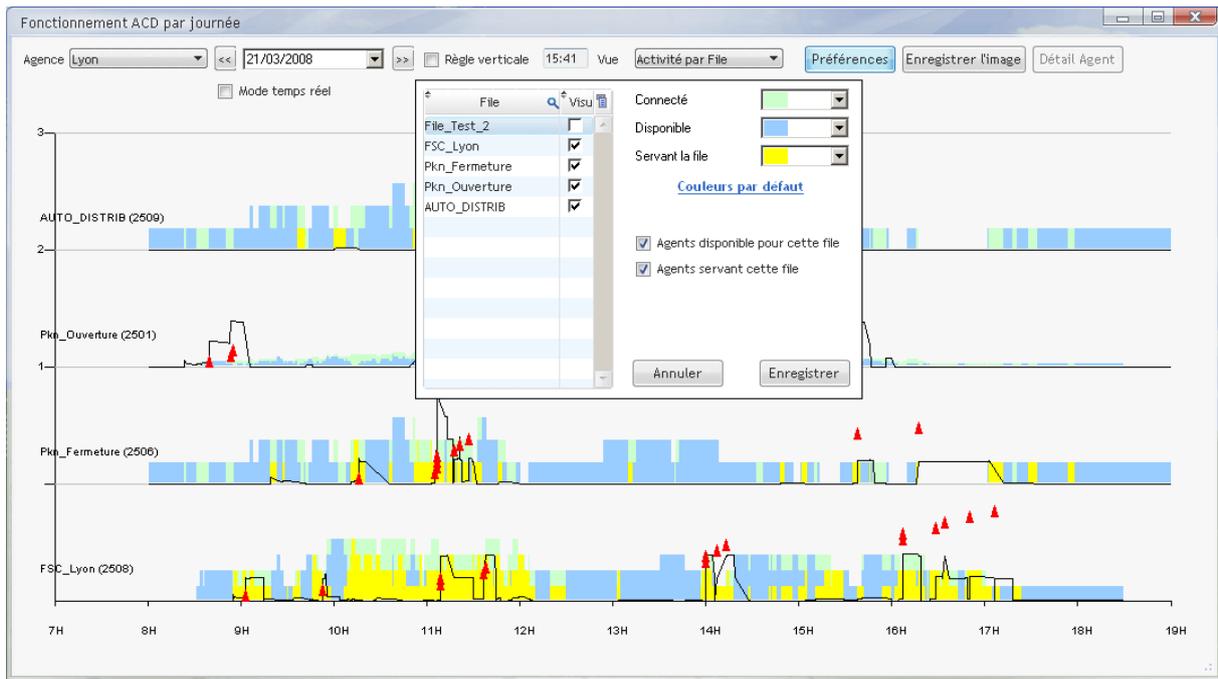
La case à cocher « **règle verticale** » permet de disposer d'une ligne verticale pour comparer l'activité à un moment précis sur plusieurs lignes simultanément.

La combo « **Vue** » permet de choisir l'affichage de l'activité soit par agent, soit par file.



Le bouton « **Préférence** » permet d'agir sur les files ou les agents affichés, les couleurs des différentes activités.

Les appels perdus sont symbolisés par des triangles rouges, de progression verticale régulière. Il est possible d'enregistrer l'image du graphique au format jpg.



Dans le mode « **Agent** », il est possible de disposer, par le bouton « **Détail Agent** », du récapitulatif des phases d'activité de l'agent :

Détail de l'activité Agent

Agence: Lyon | Présence: 05:50:29 De 09:06 à 14:57
 Agent: Agent_04 | Connexion: 7 | 04:21:09
 Le: 21/03/2008 | Pauses: 6 | 01:29:20
 Appels: 14 | 01:02:13

Phase	Début	Fin	Durée
Connexion	09:06	09:42	00:35:35
Appel	09:19	09:24	00:05:22
Appel	09:39	09:41	00:02:18
Pause	09:42	09:46	00:03:47
Connexion	09:46	09:57	00:11:34
Pause	09:57	10:00	00:02:45
Appel	10:00	10:08	00:07:36
Connexion	10:00	10:46	00:46:11
Appel	10:11	10:16	00:04:42
Appel	10:17	10:21	00:04:32
Pause	10:46	10:51	00:05:01
Connexion	10:51	11:21	00:30:21
Appel	10:52	10:55	00:02:58
Appel	10:58	11:12	00:13:52
Appel	11:13	11:17	00:03:30
Appel	11:18	11:21	00:03:38
Pause	11:21	11:32	00:10:56
Connexion	11:32	11:51	00:18:19
Appel	11:46	11:49	00:03:09

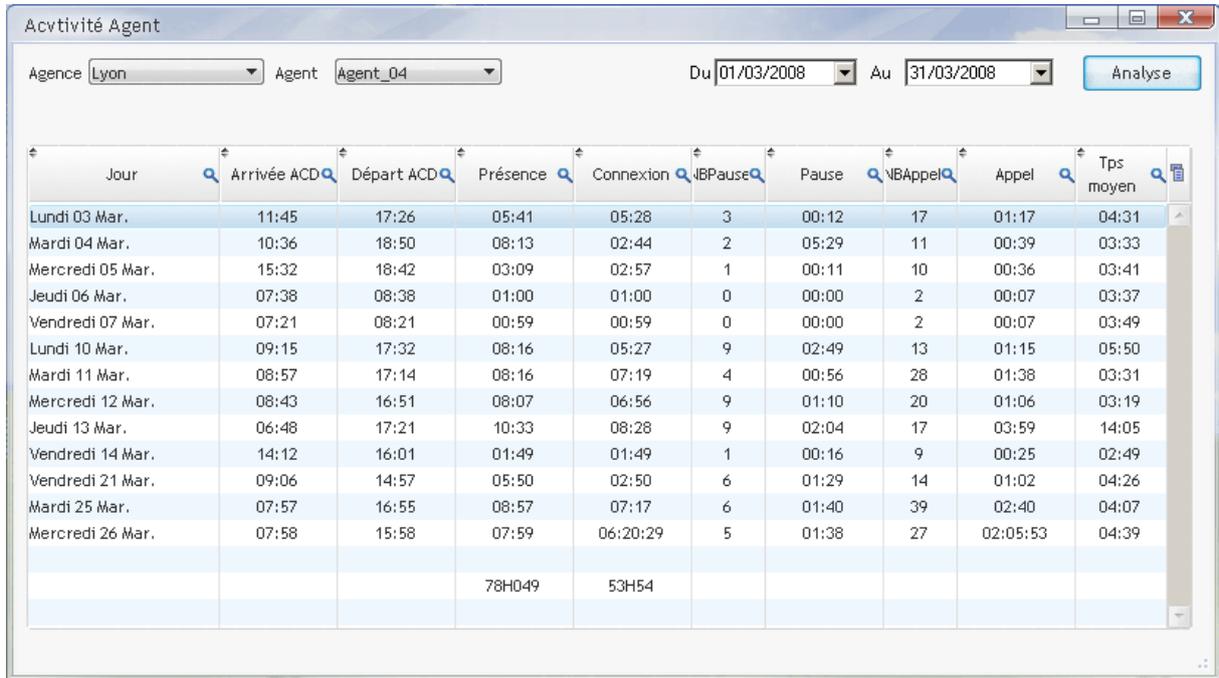
Détail de l'activité Agent journée du Ven. 21 Mars 2008

Agent: Agent_04 | Présence: 08:50 De 09:06 à 17:56
 Connexion: 7 | 04:21
 Pauses: 7 | 04:29
 Appels: 14 | 01:02

Phase	Début	Fin	Durée
Connexion	09:06	09:42	00:35:35
EnLigne	09:19	09:24	00:05:22
EnLigne	09:39	09:41	00:02:18
Pause	09:42	09:46	00:03:47
Connexion	09:46	09:57	00:11:34
Pause	09:57	10:00	00:02:45
EnLigne	10:00	10:08	00:07:36
Connexion	10:00	10:46	00:46:11
EnLigne	10:11	10:16	00:04:42
EnLigne	10:17	10:21	00:04:32
Pause	10:46	10:51	00:05:01
Connexion	10:51	11:21	00:30:21
EnLigne	10:52	10:55	00:02:58
EnLigne	10:58	11:12	00:13:52
EnLigne	11:13	11:17	00:03:30
EnLigne	11:18	11:21	00:03:38
Pause	11:21	11:32	00:10:56
Connexion	11:32	11:51	00:18:19
EnLigne	11:46	11:49	00:03:09
Pause	11:51	12:54	01:03:36

Un relevé est également disponible par le menu « **Relevés \ Détail journée Agent** ».

Un relevé sur une période est également accessible par le menu « **Relevés \ Relevé horaire Agent** ».



Jour	Arrivée ACD	Départ ACD	Présence	Connexion	NBPause	Pause	NBAppel	Appel	Tps moyen
Lundi 03 Mar.	11:45	17:26	05:41	05:28	3	00:12	17	01:17	04:31
Mardi 04 Mar.	10:36	18:50	08:13	02:44	2	05:29	11	00:39	03:33
Mercredi 05 Mar.	15:32	18:42	03:09	02:57	1	00:11	10	00:36	03:41
Jeudi 06 Mar.	07:38	08:38	01:00	01:00	0	00:00	2	00:07	03:37
Vendredi 07 Mar.	07:21	08:21	00:59	00:59	0	00:00	2	00:07	03:49
Lundi 10 Mar.	09:15	17:32	08:16	05:27	9	02:49	13	01:15	05:50
Mardi 11 Mar.	08:57	17:14	08:16	07:19	4	00:56	28	01:38	03:31
Mercredi 12 Mar.	08:43	16:51	08:07	06:56	9	01:10	20	01:06	03:19
Jeudi 13 Mar.	06:48	17:21	10:33	08:28	9	02:04	17	03:59	14:05
Vendredi 14 Mar.	14:12	16:01	01:49	01:49	1	00:16	9	00:25	02:49
Vendredi 21 Mar.	09:06	14:57	05:50	02:50	6	01:29	14	01:02	04:26
Mardi 25 Mar.	07:57	16:55	08:57	07:17	6	01:40	39	02:40	04:07
Mercredi 26 Mar.	07:58	15:58	07:59	06:20:29	5	01:38	27	02:05:53	04:39
			78H049	53H54					

4.2.7 Console ACD

Cette représentation est disponible par le menu « **Données \ Console ACD** », qui ouvre une fenêtre d'appel :



L'application peut ouvrir autant de fenêtre de consoles ACD que de serveurs. L'affichage des informations des deux onglets est dynamique. Il faut attendre environ 20 secondes que toutes les informations soient parvenues pour disposer d'une fenêtre stable dont les informations sont remises à jour au fil de l'eau.

Sur l'onglet « **Information des files** », vous disposez pour chaque file du serveur des informations de SLA transmises chaque minute. C'est le résumé de l'activité du serveur et des files depuis le début de journée.

Netxserv : Console ACD Agence de Lyon à 18:17:48

Informations des files **Activité des agents** Injection XML Refresh

Le 07/04/2008 à 18:17

Paramètre	Pkn_Ouverture	Pkn_Fermeture	FSC_Lyon	AUTO_DISTRIB
Seuil de la file	15	15	15	20
Total des appels	32	19	113	4
Total des appels pris	29	16	102	3
Total des appels pris < seuil	29	16	102	2
Total des appels en abandon	0	0	0	1
Total des appels en débordem	3	3	11	0
Total des appels perdus	0	0	0	0
Indice de satisfaction	100	100	100	66
Appels en attente	0	0	0	0
Agents actifs	0	0	0	0
Agents inactifs	1	1	2	1
Agents absents	4	4	5	4
Attente moyenne	0	0	0	96
Durée moyenne	203	197	467	301
Appels depuis 1 heure	1	1	2	0
Abandons depuis 1 heure	0	0	0	0
Timeout depuis 1 heure	0	0	0	0
Perdus depuis 1 heure	0	0	0	0

Connexion établie sur 83.206.12.65:5040

L'onglet « **Activité des agents** » permet de visualiser rapidement, pour chaque file, les agents disponibles (en vert), les agents non connectés (en rouge), les agents en ligne (en bleu), ainsi que, si elles sont disponibles, les informations suivantes : le temps en ligne, le numéro du correspondant, le n° du poste sur lequel l'agent est enregistré.

Ces informations sont constamment mises à jour par un flux XML envoyé par le serveur.

Netxserv : Console ACD Agence de Lyon à 18:35:15

Informations des files **Activité des agents** Injection XML Refresh

Agents	D'Agent	Pkn_Ouverture	Pkn_Fermeture	FSC_Lyon	AUTO_DISTRIB	PARKING	Correspondant	Poste	Activité	Durée	File
DARNOUX	110			Non connecté				0	INACTIF	00:21	
DELBEQUE	109			Non connecté				0			
THIBAUT	108			Non connecté				0			
PONSERO	107			Non connecté				0			
FLOCH	106			Non connecté				0			
BRAGA	105			Disponible				4016			
CAROUSSEL	111	Non connecté	Non connecté	Non connecté	Non connecté			0			
Agent_04	104	Non connecté	Non connecté		Non connecté			0			
BOUYA	103	Disponible	Disponible		Disponible			4027	INACTIF	00:41	
BLANC	102	Non connecté	Non connecté		Non connecté			0			
LOUMEI	101	Non connecté	Non connecté		Non connecté			0			

eeee