



Plus de 20 ans
de savoir-faire

Plus de 15 000
références installées

www.cogis.com

VISUAL TAXE 4

PRO - Express

Manuel d'utilisation
du module tableaux de bord

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Sommaire

Sommaire	2
Qu'est-ce que les tableaux de bord ?	4
Comment accéder à la programmation des tableaux de bord ?	4
Description de l'écran	5
Le volet	6
La grille de données	6
Synthèse des tableaux de bord disponibles	7
Comment paramétrer un tableau de bord ?	10
Libellé	10
Fréquence	10
Période d'analyse	10
Annuaire	11
Paramètres avancés	11
Atelier	11
Liste des opérateurs disponibles de l'atelier	12
Comment modifier un tableau de bord ?	13
Comment supprimer un tableau de bord ?	13
Comment déclencher manuellement un tableau de bord ?	13
Comment envoyer les tableaux de bord par mail ?	14
Gérer les profils emails	14
Création d'un profil	15
Modification d'un profil	15
Suppression d'un profil	15
Où sont les tableaux de bord programmés ?	16
Où retrouver les tableaux de bord générés ?	16
Quand sont planifiés les tableaux de bord programmés avec une sortie automatique ?	16
Stockage et nommage des fichiers des tableaux de bord ?	17
Comment exécuter les tableaux de bord sur une base archivée ?	17
Répartitions et graphiques	18
Formats de sortie des fichiers	19

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Masquage et démasquage des 4 derniers chiffres	20
Description des tableaux de bord	20
Tableaux de bord disponibles – Thème Standard	20
Tableaux de bord disponibles – Thème Groupement	34
Tableaux de bord disponibles – Thème Postes	47
Tableaux de bord disponibles – Thème Analyse de trafic	64
Tableaux de bord disponibles – Consommation	89
Tableaux de bord disponibles – Analyse SIP	99
Tableaux de bord disponibles – Favoris	99

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Qu'est-ce que les tableaux de bord ?

Les tableaux de bord sont des éditions qui vous permettent des analyses plus complètes de votre trafic téléphonique qu'en effectuant une simple consultation manuelle des communications.

Les tableaux de bord peuvent être envoyés par email.
La génération des tableaux de bord peut être automatisée.

Comment accéder à la programmation des tableaux de bord ?

Pour accéder au logiciel vous devez vous servir d'un navigateur internet compatible (par exemple Microsoft Internet Explorer v8 ou Mozilla Firefox v3).

L'url à saisir au sein du navigateur dépend du nom du serveur ou son adresse IP, et du type d'installation. Demandez à votre administrateur réseau ou à votre revendeur.

Si vous vous connectez depuis le serveur lui-même, vous pouvez saisir l'url suivante :

- si le logiciel cohabite avec AASTRA AM7450 : <https://localhost/VisualTaxeWeb>
- si le logiciel ne cohabite pas avec AASTRA AM7450 : <http://localhost:8888/VisualTaxeWeb>

Sinon, utilisez l'une des url ci-dessus en remplaçant localhost par le nom ou l'adresse IP du serveur.


Vous obtenez l'écran ci-contre.

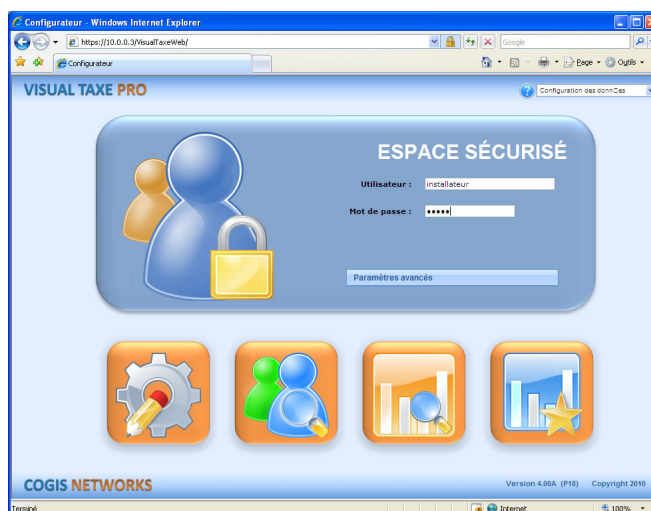
Utilisez les champs **utilisateur** et **mot de passe** pour vous identifier.

Pensez à respecter les majuscules et minuscules.

Le login constructeur est **installateur**, et le mot de passe **super**.

Pour accéder au module de gestion des

communications, cliquez sur .

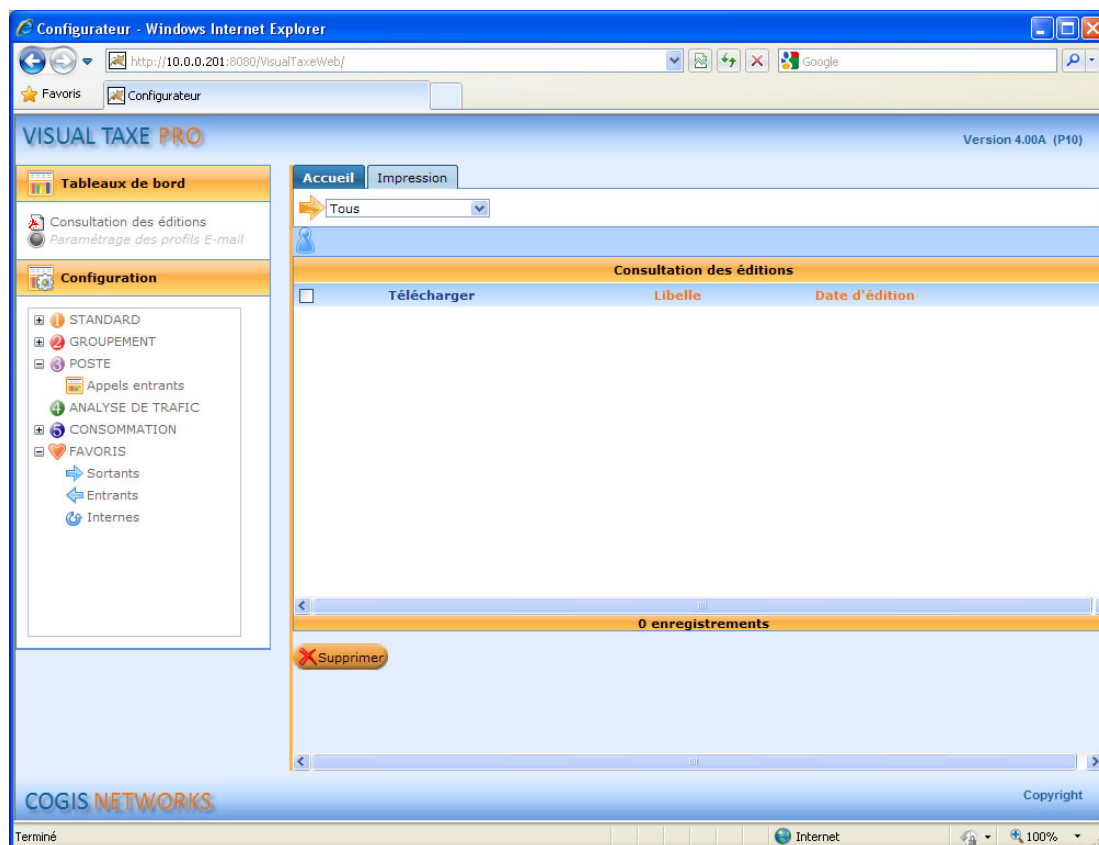


A n'importe quel moment, pour revenir à cette page d'accueil, cliquez sur l'image indiquant VISUAL TAXE PRO ou VISUAL TAXE EXPRESS, située en haut à gauche.

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Description de l'écran



Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Le volet

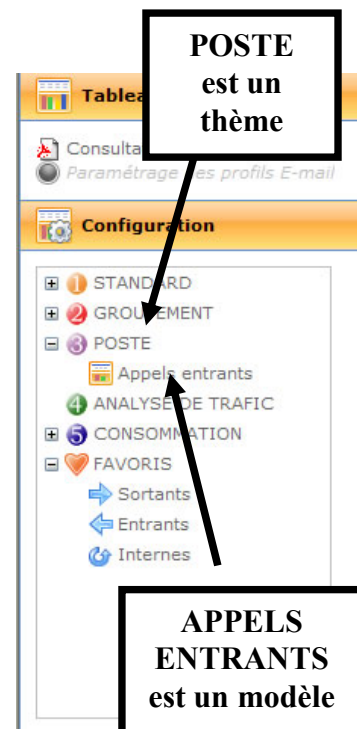
A gauche de l'écran figure le volet.

La partie **tableaux de bord** contient la **consultation des éditions** déjà programmées et générées, et le **paramétrage des profils emails** pour définir les destinataires des mails.

La partie **configuration** donne accès à la programmation des tableaux de bord.

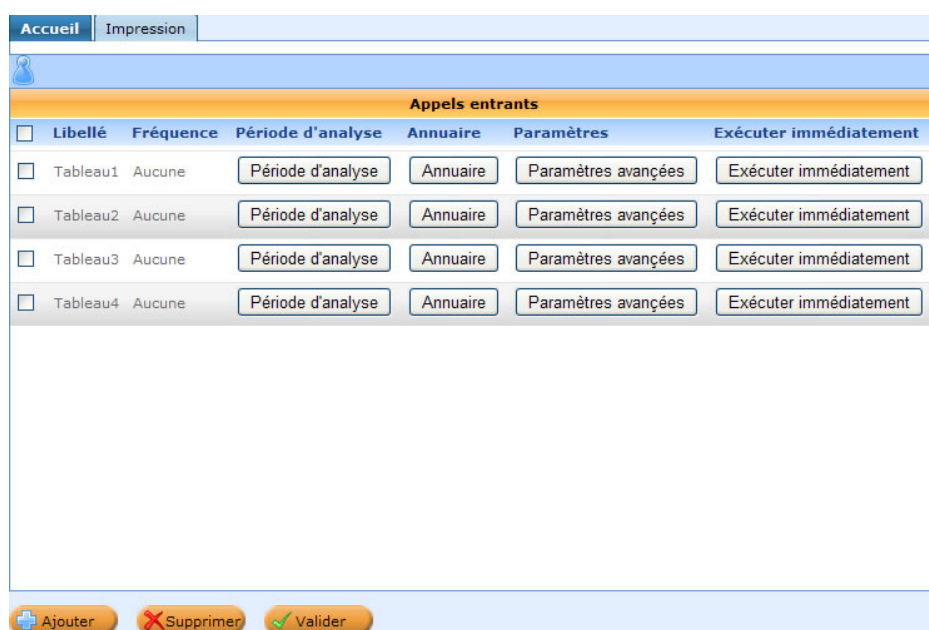
Ces derniers sont rangés par thème « standard », « groupement », etc ...

Au sein de chaque thème vous observez les modèles disponibles.



La grille de données

Après avoir cliqué sur le modèle de tableaux de bord, à droite vous obtenez la grille de données :



Elle affiche les tableaux de bord que vous avez programmé et qui sont basés sur le modèle que vous venez de sélectionner.

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Synthèse des tableaux de bord disponibles

Pour programmer un tableau de bord vous devez savoir quel est tableau de bord dont vous avez besoin. A la fin du présent document, vous trouverez une description des tableaux de bord disponibles.

Thème « standard » (6)

Modèle	Utilisation
Tendance et alerte	Fournit une vue générale de la qualité de réponse
Répartition des flux	Ce tableau de bord donne la répartition entre les appels sortants, entrants et internes
Appels entrants	Ce tableau de bord fourni une analyse des appels entrants arrivés au standard, en direct, suite à un renvoi ou un transfert.
Provenance des retours	Fournit les principaux postes et groupements qui ne répondent pas, et pour lesquels les appels retournent au standard
Provenance des appels	Fournit les principaux appelants qui contactent le standard (basé sur le numéro d'appelant)
Transfert vers qui	Ce tableau de bord vous permet de déterminer vers qui le standard effectue le plus de transfert
Appels internes émis (1)	Fournit une comptabilisation des appels internes émis par les postes du standard.
Appels internes reçus (1)	Ce tableau de bord fournit une comptabilisation des appels internes émis à destination des postes du standard.

Thème « groupement »

Modèle	Utilisation
Tendance et alerte	Fournit une vue générale de la qualité de réponse
Répartition des flux	Ce tableau de bord donne la répartition entre les appels sortants, entrants et internes
Appels entrants	Ce tableau de bord fourni une analyse des appels entrants arrivés sur un groupement, en direct, suite à un renvoi ou un transfert.
Provenance des appels	Fournit les principaux appelants qui contactent le groupement (basé sur le numéro d'appelant)
Transfert vers qui	Ce tableau de bord vous permet de déterminer vers qui le groupement effectue le plus de transfert
Activité du groupement	Ce tableau de bord fourni une analyse des appels entrants répondus sur un groupement, en direct, suite à un renvoi ou un transfert.
Appels internes émis (1)	Fournit une comptabilisation des appels internes émis par les postes du groupement.
Appels internes reçus (1)	Ce tableau de bord fournit une comptabilisation des appels internes émis à destination des postes du groupement.

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Thème « postes »

Modèle	Utilisation
Répartition des flux	Ce tableau de bord fournit un comparatif des 3 types de flux (sortants, entrants, internes).
Appels entrants	Fourni une analyse des appels entrants arrivés sur les postes d'un niveau hiérarchique, en direct, suite à un renvoi ou un transfert.
Provenance des retours	Ce tableau de bord fournit une analyse des appels entrants retournés aux postes sur non réponses d'autres postes ou renvoi.
Activité des postes	Ce tableau de bord fournit une analyse des appels entrants répondus par les postes, en direct, suite à un renvoi ou un transfert.
Appels internes émis (1)	Fournit une comptabilisation des appels internes émis par les postes d'un niveau hiérarchique.
Appels internes reçus (1)	Ce tableau de bord fournit une comptabilisation des appels internes émis à destination des postes d'un niveau hiérarchique.
Suivi d'activité (3)	Ce tableau de bord fournit une analyse des appels entrants.
Postes sans trafic (3)	Ce tableau de bord fournit la liste des postes de l'annuaire pour lesquels il n'y a pas de trafic référencé.

Thème « analyse de trafic »

Modèle	Utilisation
Heures chargées	Ce tableau de bord permet de déterminer la charge de trafic sur les faisceaux et le nombre d'accès recommandé.
Saturation des lignes	Ce tableau de bord permet de détecter les seuils de saturation atteints ou le dépassement en départ et/ou en arrivée pour une période donnée (1 mois maximum).
Qualité de l'accueil (5)	Fourni une analyse des appels entrants ou interne arrivés sur les équipements.
Efficacité de l'accueil (1)	Permet d'analyser le trafic entrant général d'une société sélectionnée.
Supervision du réseau (1)	Permet d'analyser le trafic sur les liens inter-sites définis.
Analyse du transit (1)	Ce tableau de bord permet d'analyser le transit entre les PBX pour un lien inter-sites.
Trafic d'un lien inter-sites (1)	Ce tableau de bord permet d'analyser par tranche horaire d'une heure le trafic sur un lien inter-sites.
Analyse du phreaking (1)	Ce tableau de bord fournit la liste des postes pour lesquels un phreaking a été observé.
Surveillance des sources d'acquisition (1)	Ce tableau de bord fournit, pour chaque source d'acquisition, le nombre de tickets traités par type (sortants, entrants et internes) et les non-traités.
Activité téléphonique des usagers (1)	Ce tableau de bord fournit, par usagers et/ou niveau hiérarchique le trafic sortant, entrant, interne.

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Thème « consommation »

Modèle	Utilisation
Simulation des coûts (4)	Combiné avec l'option de simulation, ce tableau de bord fournit un comparatif entre les offres des opérateurs
Répartition des appels par zone	Analyse les appels sortants en les répartissant par zone.
Consommation par répartition	Facture les appels sortants d'un niveau hiérarchique. Cette édition permet de gérer des coûts fixes par poste.
Consommation par zones (1)	Indique le trafic pour chaque zone (01, 02, ... etc ...) par niveau hiérarchique et poste.
Carte internationale	Fournie une analyse visuelle des pays appelés.

Thème « Chambre »

Modèle	Utilisation
Night-Audit (2)	Fourni la liste des chambres occupées.
Etat des postes (2)	Fournit l'état des postes dans les PBX AASTRA MC65xx et 5000.
Inventaire de facturation (2)	Ce tableau de bord permet d'obtenir un listing des factures émises.
Journal de caisse (2)	Fournit le journal de la caisse avec les entrées et les sorties.
Room-status (2)	Permet d'obtenir les room-status.
Liste des réservations (2)	Ce tableau de bord indique la liste des réservations.

Thème « Analyse SIP »

Les tableaux de bord du thème « Analyse SIP » sont propres à l'analyse de la QoS de la VoIP. Reportez-vous au manuel de l'analyse de la QoS de la VoIP pour plus d'informations.

Thème « favoris »

Modèle	Utilisation
Sortants	Les favoris qui sont définis au sein l'analyse de trafic peuvent être automatisés et utilisés comme tableau de bord automatisables.
Entrants	
Internes	

- (1) Cette édition n'est disponible que pour la gamme « PRO » de VISUAL TAXE.
- (2) Cette édition n'est disponible que dans le cas de l'utilisation de l'option « gestion des chambres ».
- (3) Cette édition requiert la présence du verrou « éditions expertes ».
- (4) Cette édition n'est disponible que pour la gamme « PRO » de VISUAL TAXE, elle est liée à l'option SIMULATION.
- (5) Certains modèles requièrent la présence du verrou « éditions expertes ».
- (6) Disponibles que sur les standards de type PO/AASTRA


Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Comment paramétrer un tableau de bord ?

Pour paramétrer un tableau de bord, au sein du volet  **Configuration**, ouvrez le thème désiré et cliquez sur le modèle de tableau de bord choisi.

A droite apparaissent les tableaux de bord déjà programmés et basés sur le modèle sur lequel vous avez cliqué.

Pour ajouter un tableau de bord, au bas cliquez sur le bouton . Une nouvelle ligne apparaît.

Libellé

Modifiez le libellé du tableau de bord en y indiquant un libellé explicite qui vous permettra de comprendre ce que contient ce tableau de bord.

Ce libellé est celui qui sera indiqué comme titre au sein du tableau de bord.

Fréquence

Définissez la fréquence à laquelle vous désirez que le tableau de bord soit automatiquement généré. Si vous indiquez « aucune » le tableau de bord ne sera jamais généré automatiquement, se sera à vous de le générer manuellement.

Les tableaux de bord quotidiens sont édités tous les jours, du lundi au dimanche.

Les tableaux de bord hebdomadaires sont édités tous les lundis.

Les tableaux de bord bimestriels sont édités tous les 1^{er} janvier, 1^{er} mars, 1^{er} mai, 1^{er} juillet, etc

Les tableaux de bord trimestriels sont édités tous les 1^{er} janvier, 1^{er} avril, 1^{er} juillet et 1^{er} octobre.

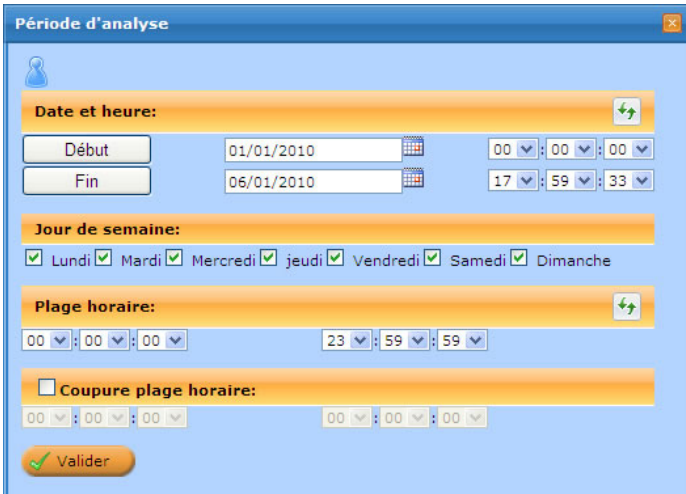
Période d'analyse

Cliquez sur le bouton . Vous obtenez l'écran ci-contre.

Son fonctionnement est identique à celui de la gestion des communications.

Les dates/heure de début et de fin ne sont prises en compte que dans le cas des tableaux de bord déclenchés manuellement.

Dans le cas d'un tableau de bord automatique, le logiciel définit lui-même les dates à analyser. Par exemple, si le tableau de bord est avec une fréquence mensuelle, alors le 1^{er} de chaque mois, il sera édité pour le mois précédent.



Par contre, pour tous les tableaux de bord (manuels et automatiques), **jour de semaine**, **plage horaire** et **coupure plage horaire** sont systématiquement pris en compte.

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Annuaire

Cliquez sur le bouton **Annuaire** et sélectionnez l'élément de l'annuaire que vous désirez analyser. Selon le tableau de bord l'élément à analyser est différent.

Pour l'analyse des postes vous devrez sélectionner le niveau hiérarchique, pour les groupements le numéro de tête de groupement, etc ...

Paramètres avancés

Cliquez sur **Paramètres avancés**.

Il vous permet de définir des paramètres propres à chaque tableau de bord.

Les paramètres disponibles sont spécifiques au type de tableau de bord.

Pour certains vous pourrez paramétrer la tête de groupement à analyser, pour d'autres, le type de répartition, etc ...

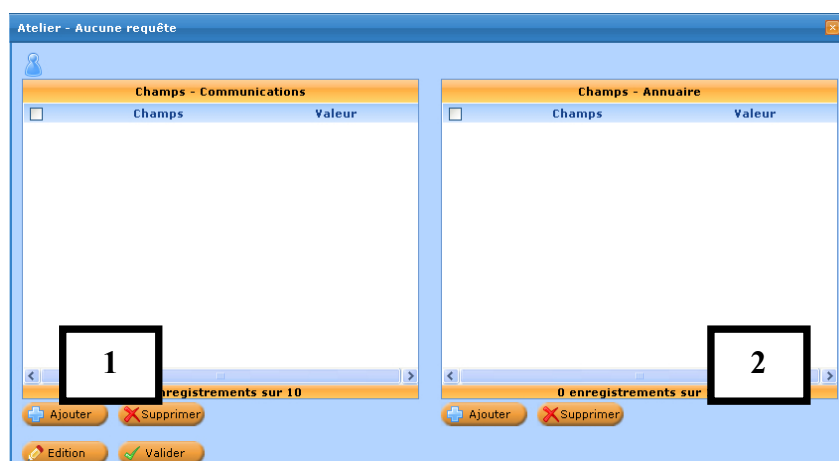
Commun à tous les tableaux de bord, vous pouvez paramétrer l'envoi des mails en sélectionnant ici le profil email de destination.

Pour plus d'informations, consultez le paragraphe traitant de l'envoi des tableaux de bord par mail.

Le paramètre public est une boîte à cocher qui permet de spécifier que les fichiers résultant de ce tableau de bord seront accessibles à tous les utilisateurs au sein de l'interface.

Atelier

Si vous cliquez sur le bouton **Atelier** vous obtenez l'écran ci-dessous.



La zone n°1 permet de définir des critères sur les communications.

La zone n°2 permet de définir des critères sur l'annuaire.

Si vous définissez des critères sur les 2 zones, le lien entre les 2 sera de type ET.

Ainsi, si dans la zone communication, vous indiquez COMPOSE = 0145103100 et dans la zone annuaire, vous indiquez POSTE = 3199, le logiciel recherchera tous les appels émis vers le 01.45.10.31.00 ET émis par le poste 3199.

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Pour ajouter un critère, cliquez sur le bouton  de la zone où vous désirez ajouter un critère.

Une nouvelle ligne apparaît :

- dans la colonne **Champs**, sélectionnez le champ sur lequel le critère doit porter
- à la suite, définissez l'opérateur (voir paragraphe *liste des opérateurs disponibles*)
vous avez le choix entre « = », « <> », « > », « => », « < », « <= », « LIKE » et « NOT LIKE »
- dans la colonne **Valeur**, saisissez la valeur à rechercher

Lorsque vous ajoutez plusieurs critères au sein de la même zone, vous devez définir l'opérateur (ET, OU) qui sera appliqué entre les critères.

Par exemple, si vous désirez faire une recherche des appels vers les mobiles (06) et l'international (00), l'opérateur sera OU :

COMPOSE LIKE 06

OU COMPOSE LIKE 00

En effet, un même appel ne peut à la fois débiter par 06 et par 00, c'est l'un OU l'autre.

Liste des opérateurs disponibles de l'atelier


Ci-dessous la liste des opérateurs disponibles et leur signification :

Opérateur	Signification	Exemple
=	Egal à	« Poste = 3124 » fournira les appels dont le poste est le 3124, mais pas ceux dont le poste est 31240
<>	Différent de	
>	Strictement supérieur à	
=>	Supérieur ou égal à	
<	Strictement inférieur à	
<=	Inférieur ou égal à	
LIKE	« Commence par » ou « contient » ou « se termine par »	« N° composé LIKE 03 » fournira les appels dont le numéro débute par 03 « N° composé LIKE %03 » fournira les appels dont le numéro contient 03
NOT LIKE	« Ne commence pas par » ou « ne contient pas » ou « se termine pas par »	Même fonctionnement que LIKE mais inversement. « N° composé NOT LIKE %03% » fournira les appels dont le numéro ne contient pas 03
XOR		Permet d'effectuer des recherches sur la valeur hexadécimale

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Comment modifier un tableau de bord ?


Pour accéder aux tableaux de bord programmés, au sein du volet  **Configuration**, ouvrez le thème de votre tableau de bord.

A droite apparaissent les tableaux de bord basés sur le modèle sur lequel vous avez cliqué.

Votre tableau de bord y figure.

Il vous suffit d'utiliser les champs disponibles (« libellé », « fréquence », « annuaire », etc ...) pour modifier votre tableau de bord, puis cliquez sur le bouton  pour valider vos changements.

Comment supprimer un tableau de bord ?

Pour accéder aux tableaux de bord programmés, au sein du volet  **Configuration**, ouvrez le thème de votre tableau de bord.

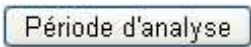
A droite apparaissent les tableaux de bord basés sur le modèle sur lequel vous avez cliqué.

Votre tableau de bord y figure.



Cochez la boîte à cocher située à gauche du tableau de bord à supprimer.

Puis cliquez sur le bouton , le tableau de bord est alors supprimé.


Comment déclencher manuellement un tableau de bord ?

Pour déclencher un tableau de bord manuellement, cliquez sur le bouton  et définissez les dates à analyser (date/heure de début et de fin), puis validez.

Enfin, cliquez sur le bouton .

Patientez quelques secondes voir quelques minutes si le tableau de bord est important, puis au sein du volet  **Tableaux de bord**, cliquez sur  **Consultation des éditions**.

A droite la liste des tableaux de bord générés apparaît.

Cliquez sur l'icône  située à gauche de votre tableau de bord. Vous pourrez alors obtenir votre tableau de bord.

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Comment envoyer les tableaux de bord par mail ?

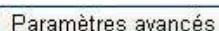
Par défaut les tableaux de bord sont consultables en local par l'interface du logiciel (voir le paragraphe « Où retrouver les tableaux de bord générés ? »).

Il est possible de programmer l'envoi de tout ou partie des tableaux de bord par mail.

Pour cela, il faut tout d'abord avoir paramétré l'envoi des mails au sein du configurateur (voir manuel de configuration).

Ensuite vous devez paramétrer les profils emails (voir le paragraphe « gérer les profils emails » du présent manuel).

Au sein de votre tableau de bord, pour spécifier quel profil email utiliser, cliquez sur le bouton

 Paramètres avancés

, puis renseignez le champ **E-mail** en sélectionnant le profil à utiliser.

Gérer les profils emails

Les profils email sont des listes de diffusion que vous créez vous-même et qui sont utilisées pour envoyer les tableaux de bord par mail.

En effet, les adresses mails des destinataires ne sont pas saisies directement dans le paramétrage des tableaux de bord, mais au sein de profils.

Par exemple, pour un groupe de destinataires, on crée un profil, puis à ce profil on affecte les adresses mails des destinataires.

Au sein des tableaux de bord on spécifie alors quel profil doit être utilisé.

Les profils peuvent être apparentés aux listes de diffusion de votre logiciel de messagerie.

Un profil email peut être utilisé par plusieurs tableaux de bord, vous n'avez donc pas à ressaisir à chaque fois les adresses de messagerie.

Vous pouvez définir jusqu'à 10 adresses mail par profil.

Pour gérer les profils, au sein du gestionnaire de tableaux de bord, rendez-vous dans le volet

 **Tableaux de bord** puis  Paramétrage des profils E-mail

A droite vous obtenez la liste des profils.


<input type="checkbox"/>	Libelle	Niveau 1		Adresse1	Adresse2
<input type="checkbox"/>	tech	<input type="button" value="Annuaire"/>	<input type="button" value="Adresses"/>	bastien.leclerc@bertaunet.org	
<input type="checkbox"/>	Admin	<input type="button" value="Annuaire"/>	<input type="button" value="Adresses"/>	nicolas.dertos@bertaunet.org	louise.legrand@bertaunet.org
<input type="checkbox"/>	compta	<input type="button" value="Annuaire"/>	<input type="button" value="Adresses"/>	marie.davenelle@bertaunet.org	bastien.leclerc@bertaunet.org

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

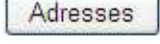
Création d'un profil

Par import annuaire

Pour créer un profil, cliquez sur le bouton  .
Au sein de la liste des profils, une nouvelle ligne apparaît.

Si votre annuaire des abonnés internes contient la liste des adresses mails, vous pouvez l'utiliser.


Cliquez sur le bouton  et sélectionnez le niveau hiérarchique où sont les abonnés.


Puis cliquez sur le bouton  , la liste des adresses mails apparaît.

Pour en ajouter une, cliquez sur le bouton  situé sur la ligne de l'adresse mail à ajouter, puis cliquez sur le bouton  pour valider vos changements.


Par saisie manuelle

Vous pouvez aussi saisir manuellement les adresses mails.

Pour créer un profil, cliquez sur le bouton  .
Au sein de la liste des profils, une nouvelle ligne apparaît.

Renseignez les champs adresse 1, adresse 2, etc ... avec les adresses mails des contacts, puis cliquez sur le bouton  pour valider vos changements.


Modification d'un profil

Pour modifier un profil, agissez directement sur le profil qui apparaît, puis cliquez sur le bouton  pour valider vos changements.

Attention, si vous modifiez un profil utilisé par des tableaux de bord, la modification sera bien entendue appliquée à tous ces tableaux de bord.

Suppression d'un profil

Pour supprimer un profil, cochez la boîte à cocher située à gauche du nom du profil.


Puis en bas, cliquez sur le bouton  .

Attention à ne pas supprimer un profil utilisé par des tableaux de bord.

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05



Où sont les tableaux de bord programmés ?

Pour accéder aux tableaux de bord programmés, au sein du volet  **Configuration**, ouvrez le thème de votre tableau de bord.


A droite apparaissent les tableaux de bord basés sur le modèle sur lequel vous avez cliqué.

Votre tableau de bord y figure.

Où retrouver les tableaux de bord générés ?

Pour accéder au tableau de bord généré, au sein du volet  **Tableaux de bord**, cliquez sur  Consultation des éditions .

A droite la liste des tableaux de bord générés apparaît.

Cliquez sur l'icône  située à gauche de votre tableau de bord.
Vous pourrez alors obtenir votre tableau de bord.

L'exécution d'un tableau de bord peut prendre un certain temps.

Il est possible d'actualiser cette liste en cliquant à nouveau sur  Consultation des éditions .

Quand sont planifiés les tableaux de bord programmés avec une sortie automatique ?

Les tableaux de bord planifiés avec une sortie automatique sont générés à 6h00 (heure par défaut mais modifiable dans le module de configuration) :

- Tous les jours, pour les quotidiens (week-end et jours fériés compris)
- Le lundi pour les hebdomadaires
- Le 1^{er} jour de chaque mois pour les mensuels

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Stockage et nommage des fichiers des tableaux de bord ?

Les fichiers sont stockés dans le chemin de l'application dans « \vtp-manager\tb\X\Y », où « X » est l'ID du compte utilisateur qui a créé le tableau de bord, et « Y » l'indication « auto » ou « manuel » selon le cas où le fichier a été généré manuellement ou lors d'un traitement automatique.

Le fichier du tableau de bord est alors nommé ainsi :

- Nom donné au tableau de bord, suivi de « _ »
- Si le tableau de bord a été exécuté en traitement automatique :
 - o La date de début de la période analysée (au format « AAAA-MM-JJ ») suivie de « _ »
 - o La date de fin de la période analysée (au format « AAAA-MM-JJ ») suivie de « _ »
- Une série de caractères/chiffres propres au logiciel.
- L'extension du fichier.

Comment exécuter les tableaux de bord sur une base archivée ?

C'est au moment où vous vous identifiez que vous pouvez sélectionner une base archivée.

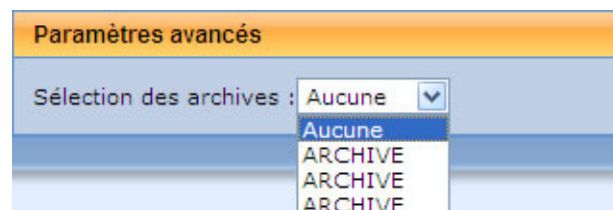
Bien entendu, avant de pouvoir sélectionner une base archivée il vous faut la restaurer. Pour restaurer une base archivée, consulter le manuel de configuration.

Si vous désirez accéder à une base qui a été précédemment archivée, et que vous avez depuis obligatoirement restaurée, au-dessous du mot de passe, cliquez sur **Paramètres avancés**.



Au-dessous, dans **sélection des archives**, sélectionnez l'archive sur laquelle vous désirez travailler, la date d'archivage de la base apparaît alors.

Si vous n'en voulez aucun, sélectionner **Aucune**.



Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Répartitions et graphiques

Au sein des tableaux de bord figurent des répartitions (cumuls) et des graphiques.
Le nombre de données (lignes du tableau et axe des X) est limité.

Le tableau ci-dessous vous fournit les limitations :

Type de répartition	Trafic <i>S : sortant</i> <i>E : entrant</i> <i>I : interne</i>	Limitation du nombre de lignes	
		Tableau au sein des éditions et tableaux de bord	Graphique au sein des éditions et tableaux de bord
Détail, sans répartition	S+E+I	Non disponible	Non disponible
Date	S+E+I	100	50
Jour de la semaine (lundi, mardi, ...)	S+E+I	7	7
Jour du mois (1, 2, 3, 4, ...)	S+E+I	31	31
Mois	S+E+I	12	12
Semaine (numéro de la semaine au sein de l'année)	S+E+I	52	52
Tranche horaire (heures pleines)	S+E+I	24	24
Tranche ½ heure	S+E+I	48	48
Tranche ¼ d'heure	S+E+I	96	96
Zone	S	100	25
Répartition par poste (top 100)	S	100	50
Répartition par poste	S	3 000	Non disponible
Opérateur	S	100	Non disponible
Selon colonne 1, 2, 3 ou 4	S+E+I	300	Non disponible
Selon tous les niveaux hiérarchiques	S+E+I	300	Non disponible
Selon niveau hiérarchique inférieur	S+E+I	300	10

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Formats de sortie des fichiers

Les tableaux de bord sont générés sous forme de fichiers de différents formats :

- PDF : format de Acrobat
- CSV : format lisible sous les tableurs de type Microsoft Excel
- DOC : format lisible au sein des traitements de texte de type Microsoft Word
- ODT : format lisible par OpenOffice Writer
- ODP : format lisible par OpenOffice Impress

Le tableau ci-dessous fournit les formats supportés pour chaque tableau de bord.

Modèle	PDF	CSV	DOC	ODT	ODP	MAP
→ Thème « Standard »						
Tous les modèles	■		■	■	■	
→ Thème « Groupements »						
Tous les modèles	■		■	■	■	
→ Thème « Postes »						
Postes sans trafic	■	■				
Autres modèles	■		■	■	■	
→ Thème « Analyse de trafic »						
Qualité de l'accueil – Modèle 1	■		■	■	■	
Qualité de l'accueil – Modèle 2	■	■				
Qualité de l'accueil – Modèle 3	■	■				
Qualité de l'accueil – Modèle 4	■	■				
Qualité de l'accueil – Modèle 5	■	■				
Qualité de l'accueil – Modèle 6	■	■				
Autres modèles	■		■	■	■	
→ Thème « Consommation »						
Consommation par répartition – Modèle 1	■	■	■	■	■	
Consommation par répartition – Modèle 2	■	■	■	■	■	
Consommation par répartition – Modèle 3	■					
Consommation par répartition – Modèle 4	■					
Carte internationale						■
Autres modèles	■		■	■	■	
→ Thème « Favoris »						
Favoris sans répartition	■	■				
Favoris avec répartition	■	■	■	■	■	

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Masquage et démasquage des 4 derniers chiffres

Si au sein du module d'analyse de trafic téléphonique le masquage/démasquage des 4 derniers chiffres des numéros composés et appelants est paramétrable et lié au compte utilisateur, au sein de la gestion des tableaux de bord, que le tableau soit exécuté manuellement ou automatiquement, les 4 derniers chiffres sont systématiquement masqués sans possibilité de les démasqués.

Description des tableaux de bord

Les paragraphes suivants décrivent chaque tableau de bord.

Tableaux de bord disponibles – Thème Standard

Ce type de tableaux de bord est réservé aux standards composés de postes opérateurs sur PBX AASTRA 5000/MC65XX/NEXSPAN.

Thème	Standard
Modèle	Tendance et alertes

Ce tableau de bord fournit une analyse des appels entrants et internes arrivés au standard, en direct, suite à un renvoi ou un transfert.

Les données fournies en un seul cumul sont :

- Nombre d'appels reçus
- % d'appels répondus
- % d'appels non répondus
- % retours
- moyenne de sonnerie
- moyenne de conversation

Un graphique de type histogramme fournit, par répartition tranche horaire de 60 minutes : le nombre d'appels répondus et le nombre d'appels non-répondus.

Ce tableau de bord est généré sous la forme d'un fichier qui peut avoir différents formats, reportez-vous au tableau « format de sortie des fichiers » pour connaître les formats supportés.

Ce tableau de bord ne peut être effectué sur le niveau DOMAINE.

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Exemple du tableau de bord « Standard – Tendence et alerte ».



Standard Tendance et alerte

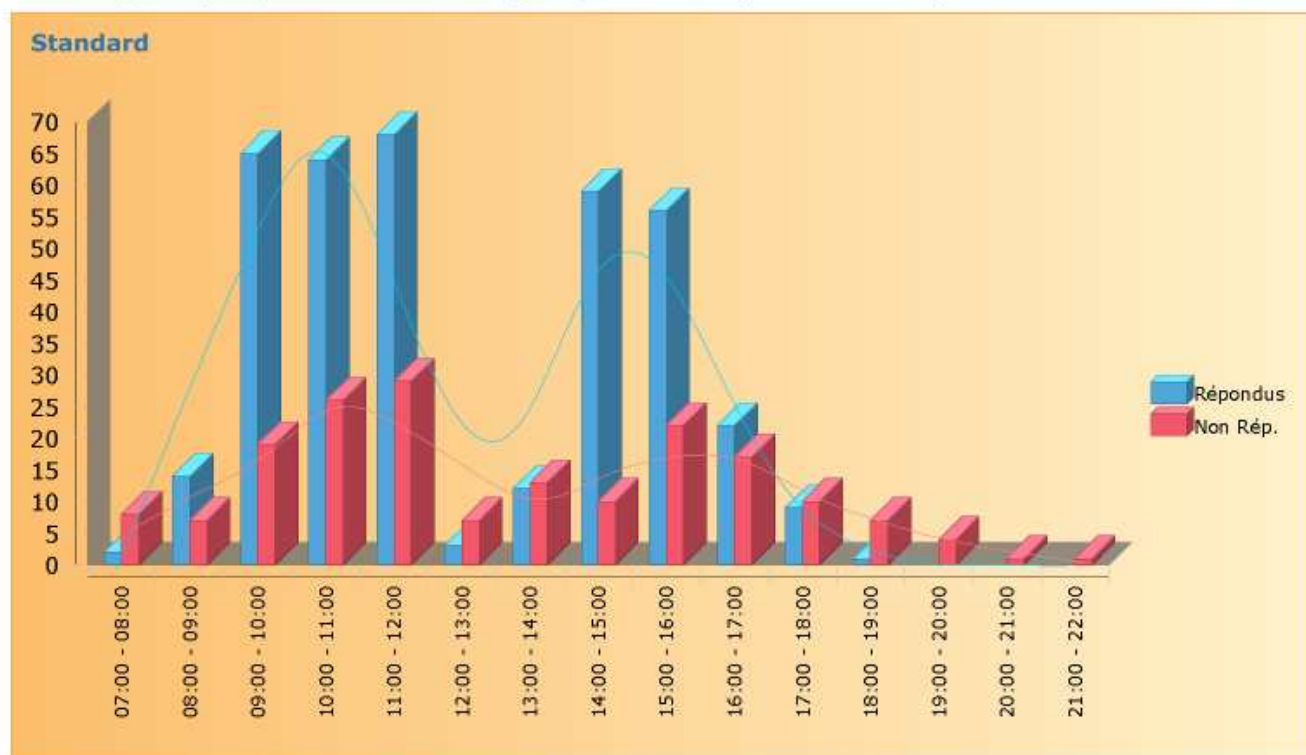
Du 01/02/2013 au 10/02/2013 entre 00:00:00 et 23:59:59

Appels sur le standard

DUPONT SARL

Reçus	% Rép.	% Non Rép.	% Retour PO
556	67.45%	32.55%	36.69%
Moy. conv.	Son. moy.		
00:00:53	00:00:43		

NB : Les appels reçus représentent les entrants (y compris les retours) et les internes reçus



Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Thème	Standard
Modèle	Appels entrants

Ce tableau de bord fournit une analyse des appels entrants arrivés au standard, en direct, suite à un renvoi ou un transfert.

Les données fournies sont :

- Nombre d'appels
- Moyenne de sonnerie
- Temps maximum de sonnerie
- Nombre d'appels répondus
- Nombre d'appels non répondus
- Pourcentage d'appels non répondus
- Durée moyenne de conversation
- Durée maximum de conversation

Ces données sont cumulées au choix selon 1 seule répartition :

- semaine
- date
- jour de semaine
- jour du mois
- mois
- tranche horaire de 60 minutes
- tranche horaire de 30 minutes
- tranche horaire de 15 minutes

Ce tableau de bord est généré sous la forme d'un fichier qui peut avoir différents formats, reportez-vous au tableau « format de sortie des fichiers » pour connaître les formats supportés.

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Exemple du tableau de bord « Standard – Appels entrants ».



Standard

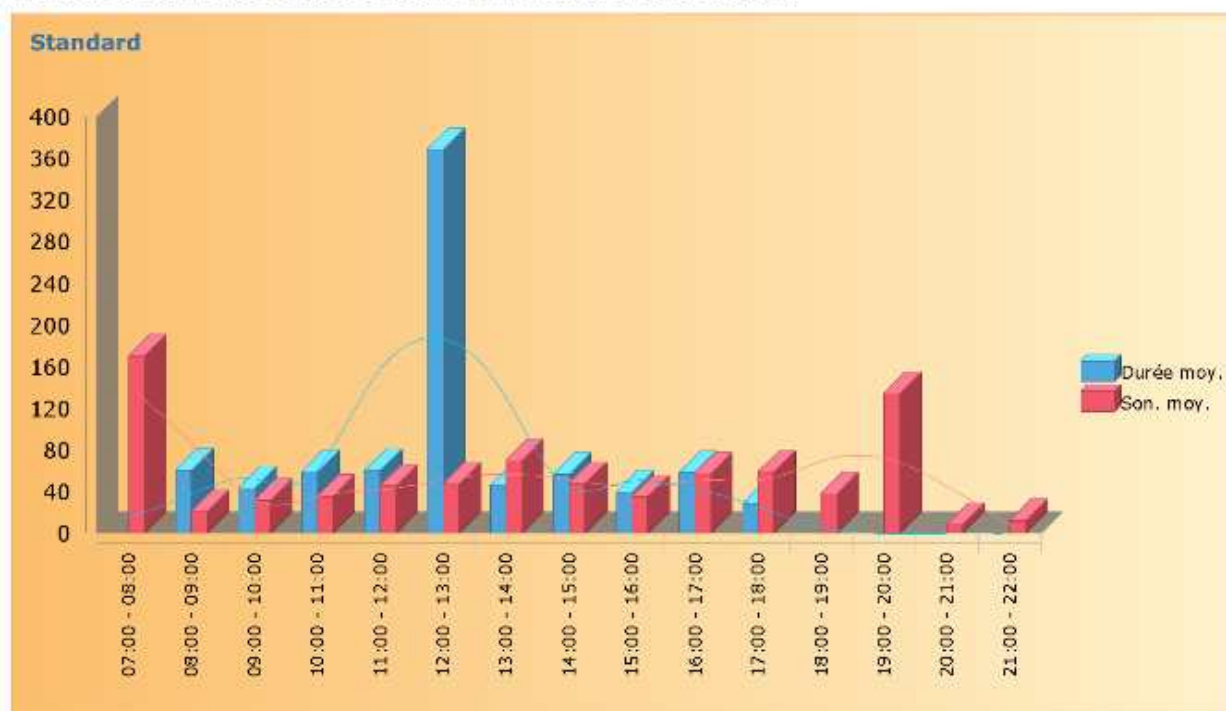
Du 01/02/2013 au 10/02/2013 entre 00:00:00 et 23:59:59

Appels directs, renvoyés et transférés sur le standard

DUPONT SARL

Tranche horaire	Appel	Son. moy.	Son. max.	Répondus	Non Rép.	% Non Rép.	Durée moy.	Durée max.
07:00 - 08:00	2	00:02:50	00:02:50	0	2	100%	00:00:00	00:00:00
08:00 - 09:00	8	00:00:20	00:00:46	6	2	25%	00:01:00	00:01:51
09:00 - 10:00	45	00:00:31	00:02:10	43	2	4,44%	00:00:43	00:03:03
10:00 - 11:00	51	00:00:35	00:02:50	43	8	15,69%	00:00:58	00:04:19
11:00 - 12:00	65	00:00:45	00:02:50	50	15	23,08%	00:01:00	00:04:59
12:00 - 13:00	8	00:00:47	00:02:46	2	6	75%	00:06:08	00:09:23
13:00 - 14:00	8	00:01:10	00:02:50	5	3	37,5%	00:00:46	00:02:17
14:00 - 15:00	56	00:00:47	00:03:04	51	5	8,93%	00:00:56	00:02:37
15:00 - 16:00	61	00:00:35	00:02:50	48	13	21,31%	00:00:39	00:02:22
16:00 - 17:00	29	00:00:57	00:02:52	17	12	41,38%	00:00:58	00:02:56
17:00 - 18:00	16	00:00:58	00:02:50	7	9	56,25%	00:00:28	00:00:40
18:00 - 19:00	7	00:00:38	00:02:09	0	7	100%	00:00:00	00:00:00
19:00 - 20:00	4	00:02:14	00:03:03	0	4	100%	00:00:00	00:00:00
20:00 - 21:00	1	00:00:08	00:00:08	0	1	100%	00:00:00	00:00:00
21:00 - 22:00	1	00:00:12	00:00:12	0	1	100%	00:00:00	00:00:00
Total	362	00:00:43	00:03:04	272	90	24,86%	00:00:53	00:09:23

NB : Cette édition analyse les appels entrants extérieurs aboutis sur le standard



Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Thème	Standard
Modèle	Répartition des flux

Ce tableau de bord fournit un comparatif des 3 types de flux (sortants, entrants, internes).

Les données fournies sont :

- Nombre d'appels sortants
- % d'appels sortants par rapport au total (sortants, entrants et internes reçus)
- Nombre d'appels entrants
- % d'appels entrants par rapport au total (sortants, entrants et internes reçus)
- Nombre d'appels internes reçus
- % d'appels internes reçus par rapport au total (sortants, entrants et internes reçus)
- Nombre total d'appels (sortants, entrants et internes reçus)
- Nombre d'appels en retours
- % d'appels en retours par rapport au nombre d'appels entrants

Ces données sont cumulées au choix selon 1 seule répartition :

- semaine
- date
- jour de semaine
- jour du mois
- mois
- tranche horaire de 60 minutes
- tranche horaire de 30 minutes
- tranche horaire de 15 minutes

Ce tableau de bord est généré sous la forme d'un fichier qui peut avoir différents formats, reportez-vous au tableau « format de sortie des fichiers » pour connaître les formats supportés.

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Exemple du tableau de bord « Standard – Répartition des flux ».



Standard

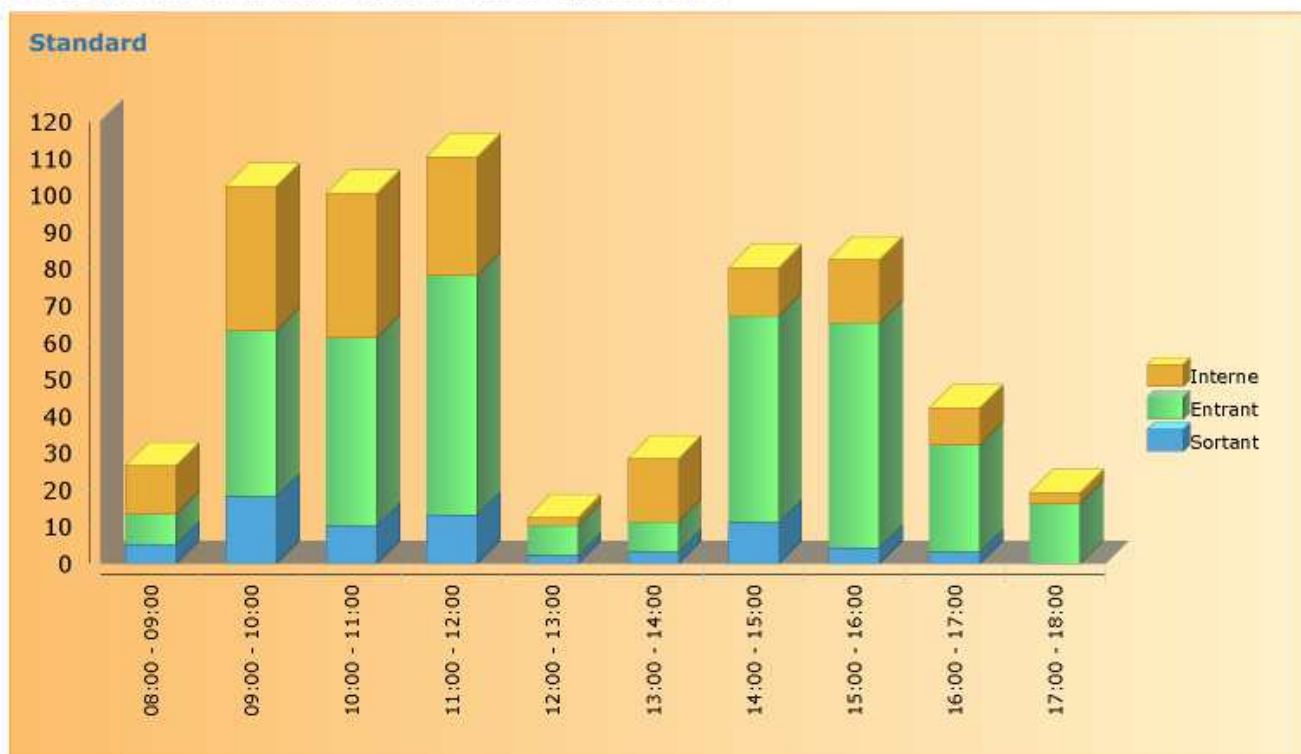
Du 01/02/2013 au 10/02/2013 entre 08:00:00 et 17:59:59

Répartition des flux sur le standard

DUPONT SARL

Tranche horaire	Sortant	%	Entrant	%	Interne	%	Total	Retour	%
08:00 - 09:00	5	19.23%	8	30.77%	13	50%	26	3	37.5%
09:00 - 10:00	18	17.65%	45	44.12%	39	38.24%	102	18	40%
10:00 - 11:00	10	10%	51	51%	39	39%	100	22	43.14%
11:00 - 12:00	13	11.82%	65	59.09%	32	29.09%	110	33	50.77%
12:00 - 13:00	2	16.67%	8	66.67%	2	16.67%	12	7	87.5%
13:00 - 14:00	3	10.71%	8	28.57%	17	60.71%	28	7	87.5%
14:00 - 15:00	11	13.75%	56	70%	13	16.25%	80	31	55.36%
15:00 - 16:00	4	4.88%	61	74.39%	17	20.73%	82	33	54.1%
16:00 - 17:00	3	7.14%	29	69.05%	10	23.81%	42	23	79.31%
17:00 - 18:00	0	0%	16	84.21%	3	15.79%	19	12	75%
Total	69	11.48%	347	57.74%	185	30.78%	601	189	54.47%

NB : Le % retour est calculé par rapport au total des appels entrants



Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Thème	Standard
Modèle	Provenance des retours

Ce tableau de bord fournit une analyse des appels entrants retournés au standard sur non réponse des postes ou renvoi.

Les données sont fournies sous la forme de 2 analyses, l'une pour les appels répondus, l'autre pour les appels non-répondus.

Appels répondus

- poste dont tout ou partie des appels sont retournés au standard
- nom du poste
- nombre d'appels retournés au standard
- moyenne de sonnerie
- moyenne de conversation
- % que représente les appels retournés de ce poste par rapport au total des appels retournés de tous les postes
- % des appels retournés du poste par rapport au nombre total d'appels entrants présentés sur le poste

Appels non-répondus

- poste dont tout ou partie des appels sont retournés au standard
- nom du poste
- nombre d'appels retournés au standard
- moyenne de sonnerie
- % que représente les appels retournés de ce poste par rapport au total des appels retournés de tous les postes
- % des appels retournés du poste par rapport au nombre total d'appels entrants présentés sur le poste

Ce tableau de bord est généré sous la forme d'un fichier qui peut avoir différents formats, reportez-vous au tableau « format de sortie des fichiers » pour connaître les formats supportés.

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Exemple du tableau de bord « Standard – Provenance des retours ».



Standard Provenance des retours

Du 01/02/2013 au 10/02/2013 entre 08:00:00 et 17:59:59

Retours répondus par le standard

DUPONT SARL

Poste	Nom	Appel	Son. moy.	Durée moy.	%Tot. Appel	%Tot. Trafic
6473	ACCUEIL -MEDECINE	3	00:02:27	00:02:16	8.57%	0.65%
6050		2	00:00:07	00:01:03	5.71%	0.36%
6111	LESPAGNOL	2	00:02:05	00:01:15	5.71%	0.83%
6258	HELLEGOUARCH	2	00:00:14	00:00:06	5.71%	12.5%
6495	INSCRIPTION B001A	2	00:00:06	00:00:25	5.71%	10%
6943	MOAL (SCO)	2	00:02:05	00:02:35	5.71%	2.63%
6007	BEAUDOUIN	1	00:00:38	00:00:23	2.86%	1.25%
6044	BAGUENARD	1	00:02:10	00:00:07	2.86%	8.33%
6063	DAUVERGNE	1	00:02:03	00:00:22	2.86%	8.33%
6121	LE BRAS	1	00:02:03	00:01:08	2.86%	5%
6122	HENRY	1	00:02:04	00:00:26	2.86%	0.48%
6153	JAFFRES	1	00:02:09	00:00:18	2.86%	2.78%
6229	KOEHL	1	00:02:10	00:00:13	2.86%	1.92%
6302	COUSTANCE	1	00:02:04	00:00:35	2.86%	1.19%
6310	DELANOE	1	00:02:04	00:00:42	2.86%	2.08%
6320	MOULARD	1	00:02:03	00:01:19	2.86%	2.5%
6377	DUFIEF	1	00:00:03	00:00:27	2.86%	12.5%
6383	CALVEZ	1	00:02:04	00:00:06	2.86%	25%
6416	LIDOUREN	1	00:02:03	00:01:14	2.86%	0.44%
6421	PARIS	1	00:02:07	00:00:39	2.86%	0.96%
6446	HAMELIN-KOKKALIS	1	00:02:32	00:00:23	2.86%	1.47%
6471	NICOLAS-GUIHOT	1	00:02:08	00:00:14	2.86%	2.27%
6600	RATANASAVANH	1	00:00:04	00:00:09	2.86%	25%
6729	ACCUEIL-SCO-SCIENCES	1	00:02:07	00:01:10	2.86%	2.5%
6746	BUREAU B324	1	00:00:05	00:01:34	2.86%	25%
6781	EKWALLA	1	00:02:40	00:04:19	2.86%	0.81%
6868	KEREBEL	1	00:00:03	00:00:19	2.86%	4.17%
6916	CALLAC	1	00:02:15	00:00:14	2.86%	1.14%
Total	-	35	00:01:33	00:00:58	-	-

NB : Le "% / Tot. Trafic" représente le nombre d'appels renvoyés au PO par rapport au nombre total d'appels entrants présentés sur le poste

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Thème	Standard
Modèle	Provenance des appels

Ce tableau de bord fournit une analyse des appels entrants arrivés au standard en direct ou via un renvoi ou un transfert.

Les données sont fournies sous la forme de 2 analyses, l'une pour les appels répondus, l'autre pour les appels non-répondus.

Appels répondus

- numéro de l'appelant
- nom lié à l'appelant
- nombre d'appels
- moyenne de sonnerie
- moyenne de conversation
- % que représentent ces appels par rapport au total des appels entrants de cet appelant
- % du nombre d'appels directs présentés au standard par rapport au nombre total d'appels entrants de l'appelant

Appels non-répondus

- numéro de l'appelant
- nom lié à l'appelant
- nombre d'appels
- moyenne de sonnerie
- % que représentent ces appels par rapport au total des appels entrants de cet appelant
- % du nombre d'appels directs présentés au standard par rapport au nombre total d'appels entrants de l'appelant

Ce tableau de bord est généré sous la forme d'un fichier qui peut avoir différents formats, reportez-vous au tableau « format de sortie des fichiers » pour connaître les formats supportés.

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Exemple du tableau de bord « Standard – Provenance des appels ».



Standard Provenance des appels

Du 01/02/2013 au 01/02/2013 entre 10:00:00 et 10:59:59

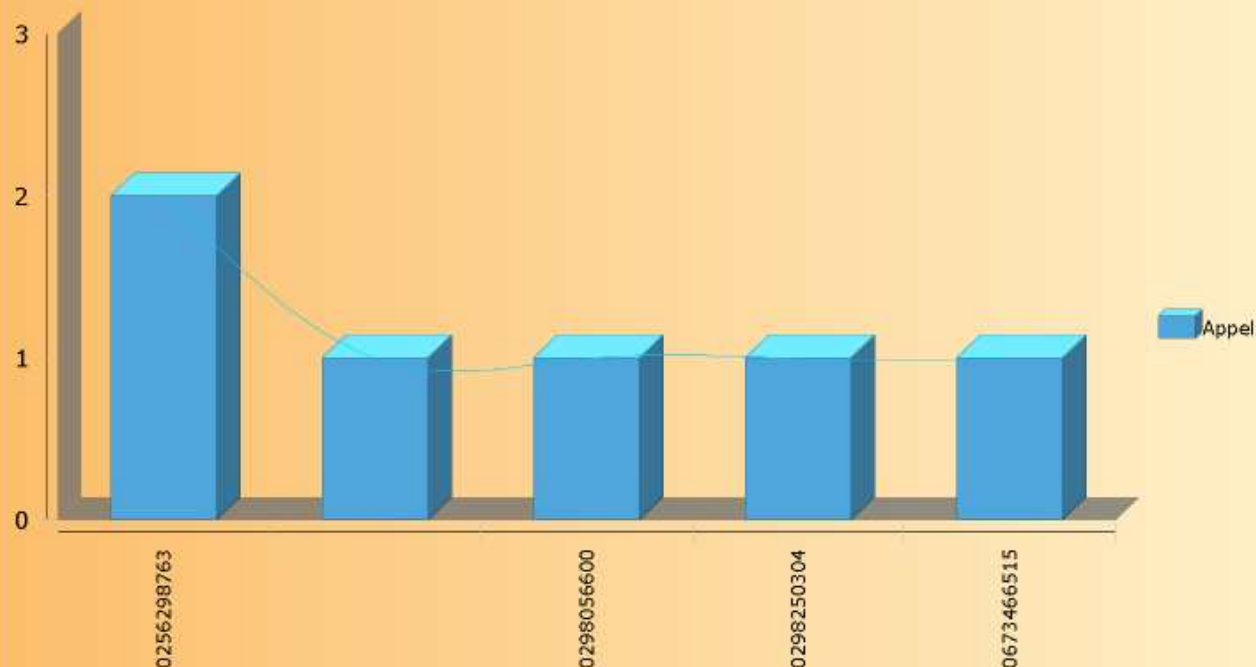
Appels répondus par le standard

DUPONT SARL

N° appelant	Nom	Appel	Son. moy.	Durée moy.	%Tot. Appel	%Tot. Trafic
0256298763	DURAND SA	2	00:00:38	00:01:21	33.33%	10%
0298056600	Barthelemy	1	00:00:13	00:01:12	16.67%	0.77%
0298250304	Conseil Régional	1	00:00:29	00:00:50	16.67%	12.5%
0673466515	Astreinte Climatisation	1	00:00:47	00:00:04	16.67%	25%
0673466515	Astreinte Climatisation	1	00:00:12	00:01:00	16.67%	8.33%
Total	-	6	00:00:29	00:00:58	-	-

NB : Le "% / Tot. Trafic" représente le nombre d'appels directs présentés au PO par rapport au nombre total d'appels entrants de l'appelant

Appels répondus par le standard (DUPONT SARL)



Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Thème	Standard
Modèle	Transfert vers qui
<p>Ce tableau de bord fournit une analyse des appels entrants arrivés au standard en direct ou via un renvoi ou un transfert, et transférés par la suite vers un abonné.</p> <p>Les données sont fournies avec :</p> <ul style="list-style-type: none">• Poste vers lequel des appels ont été transférés• nom• nombre d'appels• moyenne de sonnerie• % que représentent ces appels par rapport au total des appels entrants transférés• % du nombre d'appels transférés du poste par rapport à tous les appels entrants du poste <p>Ce tableau de bord est généré sous la forme d'un fichier qui peut avoir différents formats, reportez-vous au tableau « format de sortie des fichiers » pour connaître les formats supportés.</p> <p>Ce tableau de bord ne peut être effectué sur le niveau DOMAINE.</p>	

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Exemple du tableau de bord « Standard – transfert vers qui ».



Standard Transfert vers qui

Du 01/01/2013 au 01/02/2013 entre 08:00:00 et 17:59:59

Appels transférés depuis le standard

DUPONT SARL/Sciences/CRI

Poste	Nom	Appel	Son. moy.	%Tot. Appel	%Tot. Trafic
6030	LE LONG	1	00:00:00	4%	25%
6068	LE BERRIGOT	1	00:00:00	4%	33.33%
6119	ACCUEIL SCIENCES	1	00:00:00	4%	33.33%
6142	PAGE (DRH)	1	00:00:00	4%	100%
6322	BOUTTIER	1	00:00:00	4%	11.11%
6729	ACCUEIL-SCO-SCIENCES	1	00:00:00	4%	50%
6828	LUGUERN	1	00:00:00	4%	50%
7257	LE FOURN	1	00:00:00	4%	100%
7925	BAEHREL	1	00:00:00	4%	100%
8010	DENIS	1	00:00:00	4%	100%
Total	-	10	00:00:00	-	-

Le "% / Tot. Trafic" représente le nombre d'appels transférés du PO par rapport au nombre total d'appels entrants du poste



Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Thème	Standard
Modèle	Appels internes reçus

Ce tableau de bord fournit une analyse des appels internes reçus par le standard.

Pour chaque poste, ayant émis des appels internes vers un standard, le tableau de bord fournit les données suivantes :

- Un tableau contenant :
 - Poste et nom de l'abonné ayant émis des appels
 - Nombre d'appels internes émis vers le standard
 - Durée moyenne de sonnerie
 - Durée total de conversation
 - % total d'appels émis vers le standard par le poste par rapport au total des appels internes reçus par le standard.
- Un graphique de type camembert, représentant par poste (émetteur des appels vers le standard) le nombre d'appels internes émis.

Ce tableau de bord est généré sous la forme d'un fichier qui peut avoir différents formats, reportez-vous au tableau « format de sortie des fichiers » pour connaître les formats supportés.

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Thème	Standard
Modèle	Appels internes émis

Ce tableau de bord fournit une analyse des appels internes émis par les postes du standard.

Le tableau de bord fournit les données suivantes :

- Un tableau contenant :
 - Poste et nom de l'abonné du standard ayant émis des appels internes
 - Nombre d'appels
 - Durée moyenne de sonnerie
 - Durée total de conversation
 - % total d'appels émis par le poste par rapport au total des appels internes émis par tous les postes du standard.
- Un graphique de type camembert, représentant par poste du standard le nombre d'appels internes émis.

Ce tableau de bord est généré sous la forme d'un fichier qui peut avoir différents formats, reportez-vous au tableau « format de sortie des fichiers » pour connaître les formats supportés.

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Tableaux de bord disponibles – Thème Groupement

Les tableaux de bord sur les groupements portent à chaque fois sur un seul groupement.
Par modèle, il faut donc programmer autant de tableaux de bord qu'il y a de groupement à analyser.

Les tableaux de bord sur les groupements portent à chaque fois sur un seul groupement.
Par modèle, il faut donc programmer autant de tableaux de bord qu'il y a de groupement à analyser.

Thème	Groupement
Modèle	Tendance et alertes
<p>Ce tableau de bord fournit une analyse des appels entrants et internes arrivés sur le groupement défini, arrivés en direct, suite à un renvoi ou un transfert.</p> <p>Les données fournies sont fournies sous la forme d'un unique cumul :</p> <ul style="list-style-type: none">• Nombre d'appels reçus• % d'appels répondus• % d'appels non répondus• % retours• moyenne de sonnerie• moyenne de conversation <p>Un graphique de type histogramme fournit par répartition tranche horaire de 60 minutes : le nombre d'appels répondus et le nombre d'appels non-répondus.</p> <p>Ce tableau de bord est généré sous la forme d'un fichier qui peut avoir différents formats, reportez-vous au tableau « format de sortie des fichiers » pour connaître les formats supportés.</p> <p>Ce tableau de bord ne peut être effectué sur le niveau DOMAINE.</p>	

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Exemple du tableau de bord « Groupement - Tendence et alerte ».



Grp Hot-Line Tendance et alerte

VISUAL TAXE PRO

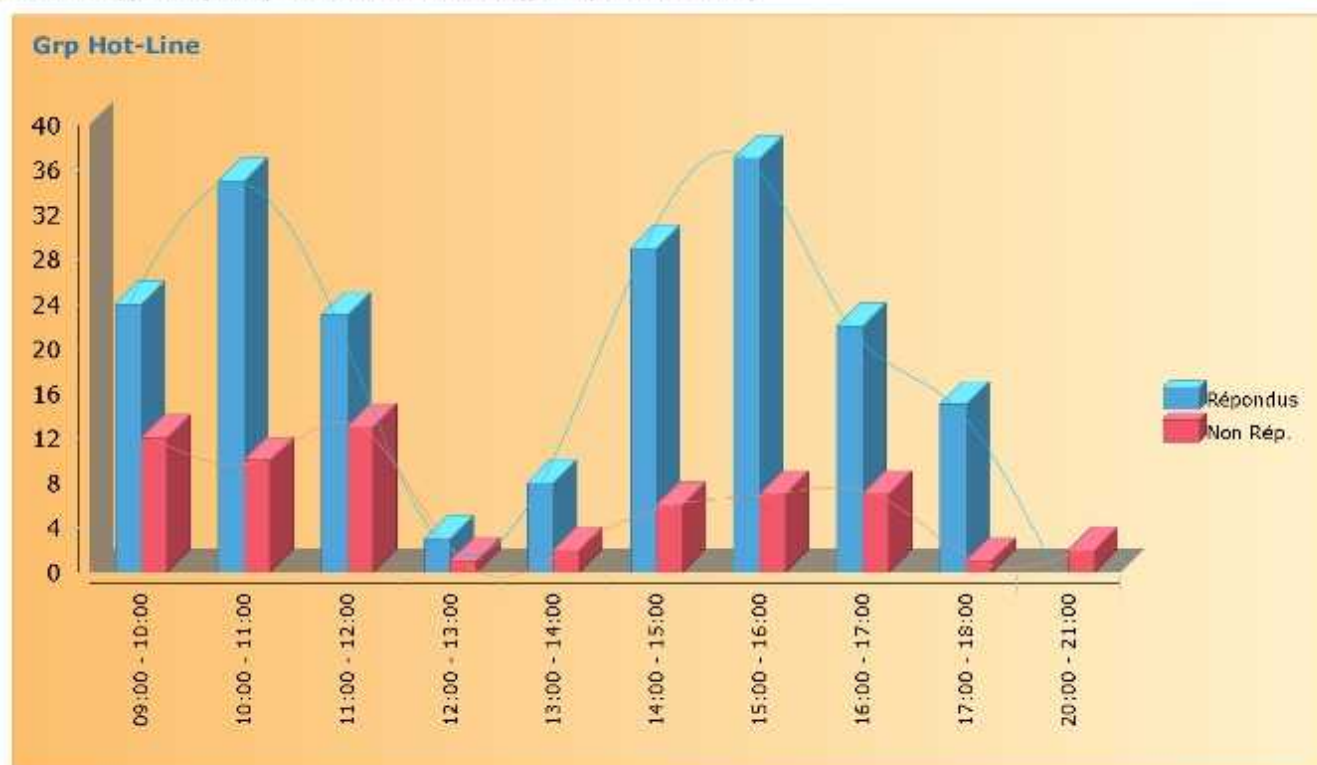
Du 01/01/2013 au 31/01/2013 entre 00:00:00 et 23:59:59

Appels sur le groupement

DUPONT SA (4030 GRP HOT-LINE)

Reçus	% Rép.	% Non Rép.	% Retour
257	76.26%	23.74%	6.23%
Moy. conv.	Son. moy.		
00:05:15	00:01:03		

NB : Les appels reçus représentent les entrants (y compris les retours)



Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Thème	Groupement
Modèle	Appels entrants

Ce tableau de bord fournit une analyse des appels entrants arrivés sur un groupement, en direct, suite à un renvoi ou un transfert.

Les données fournies sont :

- Nombre d'appels
- Moyenne de sonnerie
- Temps maximum de sonnerie
- Nombre d'appels répondus
- Nombre d'appels non répondus
- Pourcentage d'appels non répondus
- Durée moyenne de conversation
- Durée maximum de conversation

Les données sont cumulées au choix par :

- semaine
- date
- jour de semaine
- jour du mois
- mois
- tranche horaire de 60 minutes
- tranche horaire de 30 minutes
- tranche horaire de 15 minutes

Ce tableau de bord est généré sous la forme d'un fichier qui peut avoir différents formats, reportez-vous au tableau « format de sortie des fichiers » pour connaître les formats supportés.

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Exemple du tableau de bord « Groupement – Appels entrants ».



VISUAL TAXE PRO

Appels entrants

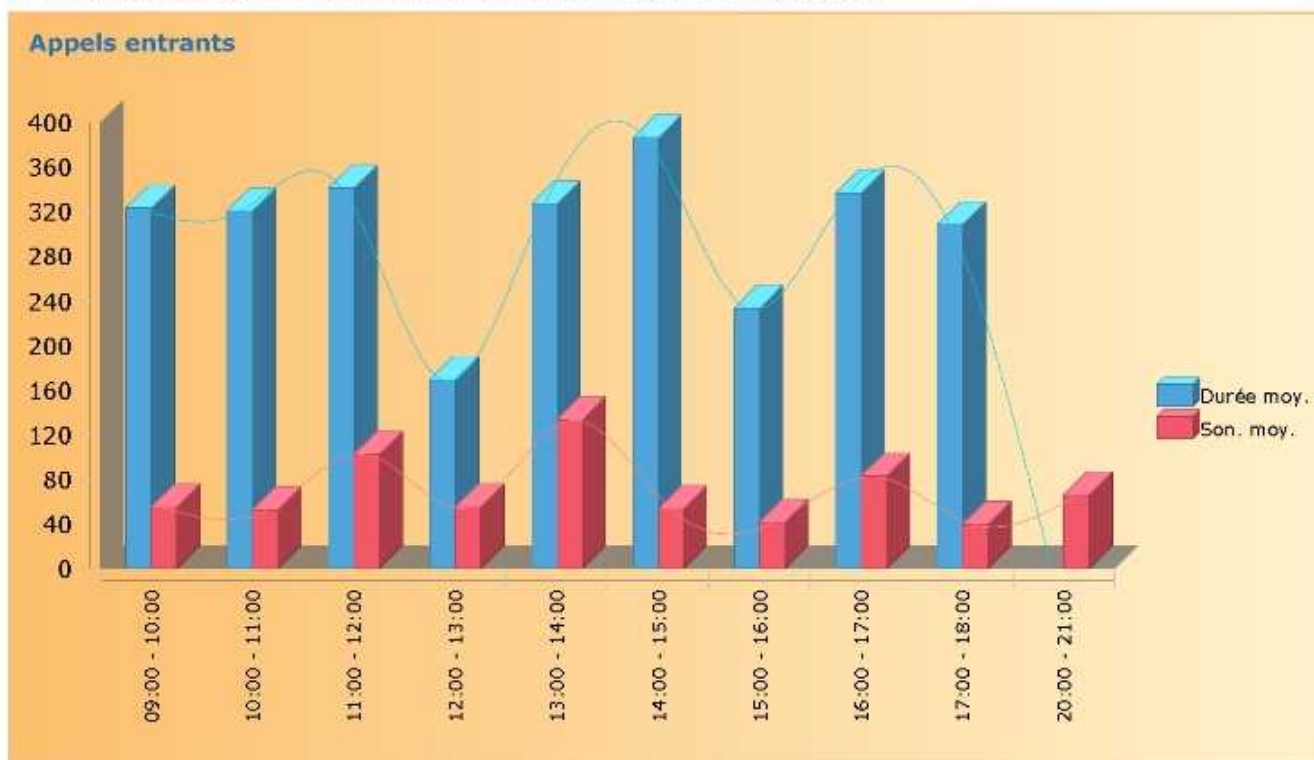
Du 01/01/2013 au 31/01/2013 entre 00:00:00 et 23:59:59

Appels directs, renvoyés et transférés sur le groupement

DUPONT SA (4030 GRP HOT-LINE)

Tranche horaire	Appel	Son. moy.	Son. max.	Répondus	Non Rép.	% Non Rép.	Durée moy.	Durée max.
09:00 - 10:00	36	00:00:54	00:05:57	24	12	33.33%	00:05:23	00:30:00
10:00 - 11:00	45	00:00:52	00:05:33	35	10	22.22%	00:05:20	00:22:42
11:00 - 12:00	36	00:01:42	00:10:20	23	13	36.11%	00:05:41	00:29:56
12:00 - 13:00	4	00:00:55	00:01:24	3	1	25%	00:02:49	00:03:50
13:00 - 14:00	10	00:02:13	00:11:06	8	2	20%	00:05:27	00:27:00
14:00 - 15:00	35	00:00:53	00:06:17	29	6	17.14%	00:06:25	00:30:03
15:00 - 16:00	44	00:00:41	00:06:12	37	7	15.91%	00:03:53	00:28:11
16:00 - 17:00	29	00:01:22	00:07:33	22	7	24.14%	00:05:37	00:19:03
17:00 - 18:00	16	00:00:39	00:02:06	15	1	6.25%	00:05:08	00:15:00
20:00 - 21:00	2	00:01:06	00:01:12	0	2	100%	00:00:00	00:00:00
Total	257	00:01:03	00:11:06	196	61	23.74%	00:05:15	00:30:03

NB : Cette édition analyse les appels entrants extérieurs aboutis sur le groupement



Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Thème	Groupe
Modèle	Répartition des flux

Ce tableau de bord fournit un comparatif des 3 types de flux (sortants, entrants, internes).

Les données fournies sont :

- Nombre d'appels sortants
- % d'appels sortants par rapport au total (sortants, entrants et internes reçus)
- Nombre d'appels entrants
- % d'appels entrants par rapport au total (sortants, entrants et internes reçus)
- Nombre d'appels internes reçus
- % d'appels internes reçus par rapport au total (sortants, entrants et internes reçus)
- Nombre total d'appels (sortants, entrants et internes reçus)
- Nombre d'appels en retours
- % d'appels en retours par rapport au nombre d'appels entrants

Ces données sont cumulées au choix selon 1 seule répartition :

- semaine
- date
- jour de semaine
- jour du mois
- mois
- tranche horaire de 60 minutes
- tranche horaire de 30 minutes
- tranche horaire de 15 minutes

Ce tableau de bord est généré sous la forme d'un fichier qui peut avoir différents formats, reportez-vous au tableau « format de sortie des fichiers » pour connaître les formats supportés.

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Thème	Groupement
Modèle	Activité du groupement
<p>Ce tableau de bord fournit une analyse des appels entrants répondus sur un groupement, en direct, suite à un renvoi ou un transfert.</p> <p>Les données fournies sont :</p> <ul style="list-style-type: none">• poste ayant répondu• nom• nombre d'appels répondus• durée moyenne de conversation• durée total de conversation• % total d'appels (% que représentent les appels du poste par rapport à tous les appels de la sélection) <p>Les données sont cumulées au choix par poste.</p> <p>Ce tableau de bord est généré sous la forme d'un fichier qui peut avoir différents formats, reportez-vous au tableau « format de sortie des fichiers » pour connaître les formats supportés.</p>	

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Exemple du tableau de bord « Groupement – Activité du groupement ».



VISUAL TAXE PRO

Activité groupement

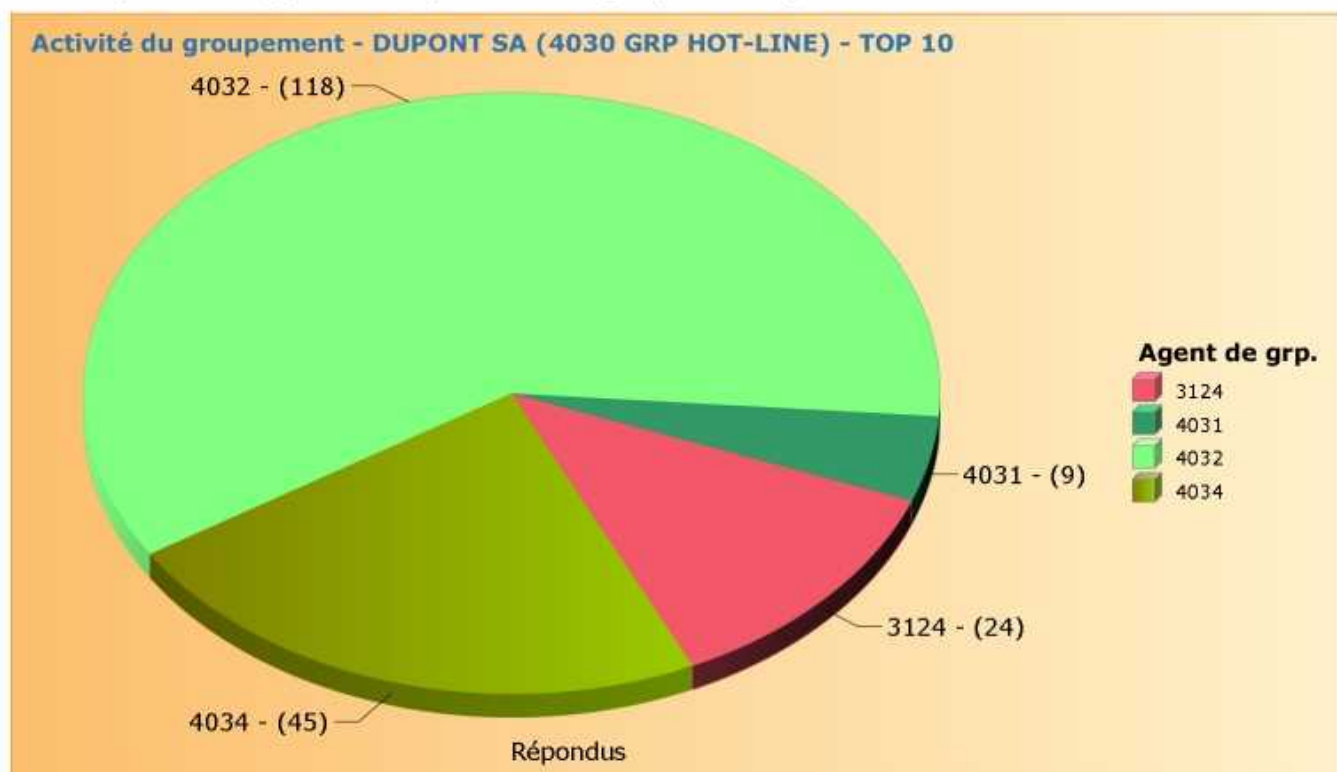
Du 01/01/2013 au 31/01/2013 entre 00:00:00 et 23:59:59

Activité du groupement

DUPONT SA (4030 GRP HOT-LINE)

Agent de grp.	Nom	Répondus	Durée moy.	Tot. conv.	%Tot. Appel
4032	OBERTY	118	00:05:53	11:34:13	60.2%
4034	REMY	45	00:04:29	03:21:53	22.96%
3124	OBERTY	24	00:05:13	02:05:17	12.24%
4031	PEREIRA	9	00:01:00	00:09:03	4.59%
Total	-	196	00:05:15	17:10:26	-

L'activité porte sur les appels entrants présentés sur le groupement et répondus



Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Thème	Groupement
Modèle	Provenance des appels

Ce tableau de bord fournit une analyse des appels entrants arrivés au groupement en direct ou via un renvoi ou un transfert.

Les données sont fournies sous la forme de 2 analyses, l'une pour les appels répondus, l'autre pour les appels non-répondus.

Appels répondus

- numéro de l'appelant
- nom lié à l'appelant
- nombre d'appels
- moyenne de sonnerie
- moyenne de conversation
- % que représentent ces appels par rapport au total des appels entrants de cet appelant
- % du nombre d'appels directs présentés au groupement par rapport au nombre total d'appels entrants de l'appelant

Appels non-répondus

- numéro de l'appelant
- nom lié à l'appelant
- nombre d'appels
- moyenne de sonnerie
- % que représentent ces appels par rapport au total des appels entrants de cet appelant
- % du nombre d'appels directs présentés au groupement par rapport au nombre total d'appels entrants de l'appelant

Ce tableau de bord est généré sous la forme d'un fichier qui peut avoir différents formats, reportez-vous au tableau « format de sortie des fichiers » pour connaître les formats supportés.

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Exemple du tableau de bord « Groupement – Provenance des appels ».



Provenance des appels Provenance des appels

VISUAL TAXE PRO

Du 01/01/2013 au 28/02/2013 entre 00:00:00 et 23:59:59

Appels répondus par le groupement

DUPONT SA (4030 GRP HOT-LINE)

N° appelant	Nom	Appel	Son. moy.	Durée moy.	%Tot. Appel	%Tot. Trafic
0141281022	DORIAN	2	00:00:32	00:02:12	4.88%	100%
0160928455		2	00:02:11	00:00:24	4.88%	66.67%
0171057000	BELAMY	2	00:02:28	00:10:43	4.88%	100%
0130964270	AASTRA	1	00:02:07	00:13:40	2.44%	100%
0139254176		1	00:02:25	00:11:44	2.44%	100%
0144644464	MC GROUP	1	00:00:06	00:01:53	2.44%	100%
0145927846	DEEMER	1	00:01:05	00:00:28	2.44%	33.33%
0147965541		1	00:01:38	00:02:45	2.44%	100%
0149684804		1	00:01:21	00:01:01	2.44%	100%
0155545924		1	00:00:18	00:04:17	2.44%	50%
0160245660		1	00:01:19	00:00:04	2.44%	100%
0328281010		1	00:00:19	00:01:21	2.44%	100%
0450882100		1	00:03:32	00:00:08	2.44%	100%
05888		1	00:01:15	00:02:13	2.44%	100%
0607614364		1	00:02:04	00:01:15	2.44%	100%
0608727857		1	00:00:25	00:01:34	2.44%	100%
0622413384	GSM J.FADEUILHE	1	00:01:25	00:00:33	2.44%	50%
0630186754		1	00:06:17	00:00:45	2.44%	100%
0631191242		1	00:00:07	00:00:30	2.44%	100%
0658105850	GSM A.THOMAS	1	00:00:07	00:00:48	2.44%	100%
0826300074		1	00:00:04	00:02:01	2.44%	100%
Total	-	24	00:01:30	00:03:04	-	-

NB : Le "% / Tot. Trafic" représente le nombre d'appels présentés au groupement par rapport au nombre total d'appels entrants de l'appelant

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Thème	Groupement
Modèle	Transferts vers qui

Ce tableau de bord fournit une analyse des appels entrants arrivés au groupement en direct ou via un renvoi ou un transfert, et transférés par la suite vers un abonné.

Les données sont fournies avec :

- Poste vers lequel des appels ont été transférés
- nom
- nombre d'appels
- moyenne de sonnerie
- % que représentent ces appels par rapport au total des appels entrants transférés
- % du nombre d'appels transférés du poste par rapport à tous les appels entrants du poste

Ce tableau de bord est généré sous la forme d'un fichier qui peut avoir différents formats, reportez-vous au tableau « format de sortie des fichiers » pour connaître les formats supportés.

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Exemple du tableau de bord « Groupement – Transfert vers qui ».



Transfert vers qui Transfert vers qui

VISUAL TAXE PRO

Du 01/01/2013 au 28/02/2013 entre 00:00:00 et 23:59:59

Appels transférés depuis le groupement

DUPONT SA (4000 GRP LIAISON)

Poste	Nom	Appel	Son. moy.	%Tot. Appel	%Tot. Trafic
4020	SONNERIE GENERALE	106	00:00:20	37.59%	70.67%
3104	MALLET	62	00:00:04	21.99%	62%
3106	PEREIRA	35	00:00:08	12.41%	33.33%
3119	THOMAS	22	00:00:06	7.8%	36.07%
3120	INCANDELA	20	00:00:01	7.09%	27.78%
3115	LAUZZO	11	00:00:05	3.9%	18.97%
3124	OBERTY	8	00:00:00	2.84%	9.64%
3125	Messagerie vocale	7	00:00:00	2.48%	2.02%
4040	GRP LOGISTIQUE	4	00:00:26	1.42%	3.17%
3128	SPENATO	3	00:00:00	1.06%	25%
3122	HASSON	2	00:00:01	0.71%	20%
3105	BERDAH	1	00:00:01	0.35%	20%
4037	OBERTY	1	00:00:00	0.35%	100%
Total	-	282	00:00:11	-	-

Le "% / Tot. Trafic" représente le nombre d'appels transférés du groupement par rapport au nombre total d'appels entrants du poste



Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Thème	Groupement
Modèle	Appels internes reçus

Ce tableau de bord fournit une analyse des appels internes reçus par un groupement.

Pour chaque poste, ayant émis des appels internes vers le groupement défini, le tableau de bord fournit les données suivantes :

- Un tableau contenant :
 - Poste et nom de l'abonné ayant émis des appels
 - Nombre d'appels internes émis vers le groupement
 - Durée moyenne de sonnerie
 - Durée total de conversation
 - % total d'appels émis vers le groupement par le poste par rapport au total des appels internes reçus par le groupement.
- Un graphique de type camembert, représentant par poste (émetteur des appels vers le groupement) le nombre d'appels internes émis.

Ce tableau de bord est généré sous la forme d'un fichier qui peut avoir différents formats, reportez-vous au tableau « format de sortie des fichiers » pour connaître les formats supportés.

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Thème	Groupement
Modèle	Appels internes émis

Ce tableau de bord fournit une analyse des appels internes émis par les postes d'un groupement donné.

Le tableau de bord fournit les données suivantes :

- Un tableau contenant :
 - Poste et nom de l'abonné du groupement ayant émis des appels internes
 - Nombre d'appels
 - Durée moyenne de sonnerie
 - Durée total de conversation
 - % total d'appels émis par le poste par rapport au total des appels internes émis par tous les postes du groupement.
- Un graphique de type camembert, représentant par poste du groupement le nombre d'appels internes émis.

Ce tableau de bord est généré sous la forme d'un fichier qui peut avoir différents formats, reportez-vous au tableau « format de sortie des fichiers » pour connaître les formats supportés.

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Tableaux de bord disponibles – Thème Postes

Thème	Postes
Modèle	Appels entrants

Ce tableau de bord fournit une analyse des appels entrants arrivés sur les postes d'un niveau hiérarchique, en direct, suite à un renvoi ou un transfert.

Les données fournies sont :

- Nombre d'appels
- Moyenne de sonnerie
- Temps maximum de sonnerie
- Nombre d'appels répondus
- Nombre d'appels non répondus
- Pourcentage d'appels non répondus
- Durée moyenne de conversation
- Durée maximum de conversation

Les données sont cumulées au choix par :

- semaine
- date
- jour de semaine
- jour du mois
- mois
- tranche horaire de 60 minutes
- tranche horaire de 30 minutes
- tranche horaire de 15 minutes

Ce tableau de bord est généré sous la forme d'un fichier qui peut avoir différents formats, reportez-vous au tableau « format de sortie des fichiers » pour connaître les formats supportés.

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Exemple du tableau de bord « Postes – Appels entrants ».



Technique

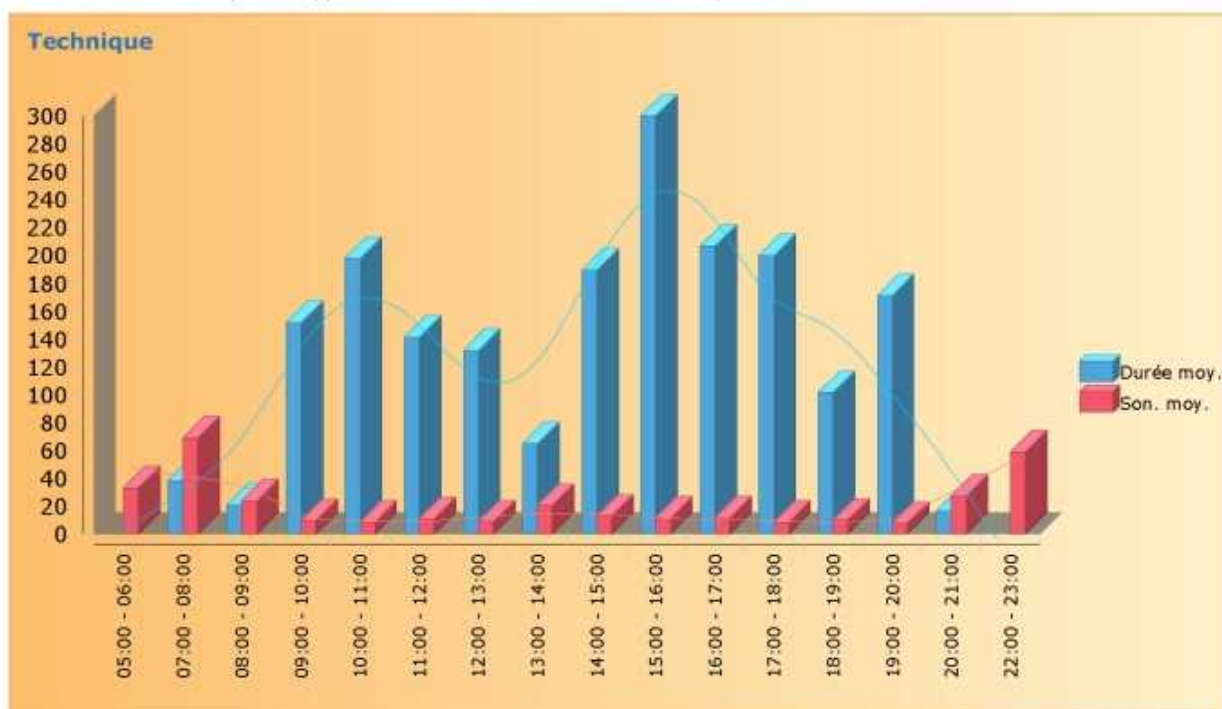
Du 01/01/2013 au 31/01/2013 entre 00:00:00 et 23:59:59

Appels directs, renvoyés et transférés sur les postes

DUPONT SA

Tranche horaire	Appel	Son. moy.	Son. max.	Répondus	Non Rép.	% Non Rép.	Durée moy.	Durée max.
05:00 - 06:00	4	00:00:33	00:00:33	0	4	100%	00:00:00	00:00:00
07:00 - 08:00	4	00:01:08	00:01:27	2	2	50%	00:00:38	00:00:38
08:00 - 09:00	4	00:00:23	00:00:48	4	0	0%	00:00:20	00:00:51
09:00 - 10:00	55	00:00:09	00:00:39	54	1	1.82%	00:02:31	01:09:57
10:00 - 11:00	129	00:00:08	00:00:54	109	20	15.5%	00:03:17	00:48:00
11:00 - 12:00	103	00:00:10	00:01:06	78	25	24.27%	00:02:20	00:23:01
12:00 - 13:00	50	00:00:08	00:00:34	41	9	18%	00:02:11	00:19:56
13:00 - 14:00	9	00:00:20	00:00:56	8	1	11.11%	00:01:04	00:03:01
14:00 - 15:00	69	00:00:12	00:00:53	64	5	7.25%	00:03:09	00:21:00
15:00 - 16:00	72	00:00:11	00:00:53	69	3	4.17%	00:04:59	01:24:55
16:00 - 17:00	54	00:00:11	00:00:57	51	3	5.56%	00:03:26	00:14:41
17:00 - 18:00	30	00:00:08	00:00:23	29	1	3.33%	00:03:19	00:38:09
18:00 - 19:00	14	00:00:09	00:00:19	12	2	14.29%	00:01:41	00:09:01
19:00 - 20:00	2	00:00:07	00:00:10	2	0	0%	00:02:51	00:05:17
20:00 - 21:00	6	00:00:27	00:00:56	2	4	66.67%	00:00:16	00:00:22
22:00 - 23:00	1	00:00:59	00:00:59	0	1	100%	00:00:00	00:00:00
Total	606	00:00:11	00:01:27	525	81	13.37%	00:03:05	01:24:55

NB : Cette édition analyse les appels entrants extérieurs aboutis sur les postes



Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Thème	Postes
Modèle	Activité des postes

Ce tableau de bord fournit une analyse des appels entrants répondus par les postes, en direct, suite à un renvoi ou un transfert.

Les données fournies sont :

- poste ayant répondu
- nom
- nombre d'appels répondus
- durée moyenne de conversation
- durée total de conversation
- % total d'appels (% que représentent les appels du poste par rapport à tous les appels de la sélection)

Les données sont cumulées au choix par poste.

Ce tableau de bord est généré sous la forme d'un fichier qui peut avoir différents formats, reportez-vous au tableau « format de sortie des fichiers » pour connaître les formats supportés.

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Exemple du tableau de bord « Postes - Activité des postes ».



VISUAL TAXE PRO

Technique

Du 01/01/2013 au 31/01/2013 entre 00:00:00 et 23:59:59

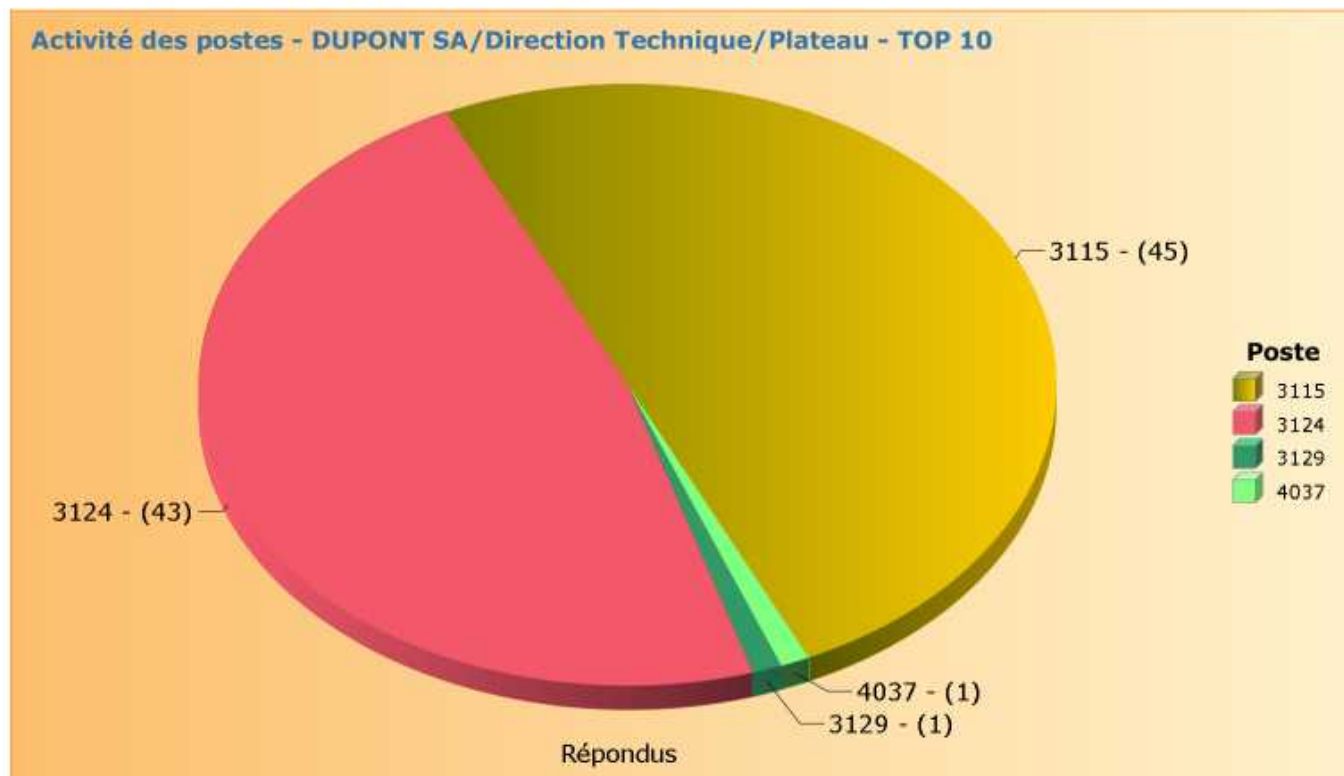
Activité des postes

DUPONT SA/Direction Technique/Plateau

Poste	Nom	Répondus	Durée moy.	Tot. conv.	%Tot. Appel
3115	LAUZZO	45	00:11:50	08:52:48	12.43%
3124	OBERTY	43	00:04:27	03:11:32	11.88%
3129	REMY	1	00:06:53	00:06:53	0.28%
4037	OBERTY	1	00:01:15	00:01:15	0.28%
Total	-	90	00:08:08	12:12:28	-

L'activité des postes porte sur les appels entrants répondus

Activité des postes - DUPONT SA/Direction Technique/Plateau - TOP 10



Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Thème	Postes
Modèle	Répartition des flux

Ce tableau de bord fournit un comparatif des 3 types de flux (sortants, entrants, internes).

Les données fournies sont :

- Nombre d'appels sortants
- % d'appels sortants par rapport au total (sortants, entrants et internes reçus)
- Nombre d'appels entrants
- % d'appels entrants par rapport au total (sortants, entrants et internes reçus)
- Nombre d'appels internes reçus
- % d'appels internes reçus par rapport au total (sortants, entrants et internes reçus)
- Nombre total d'appels (sortants, entrants et internes reçus)
- Nombre d'appels en retours
- % d'appels en retours par rapport au nombre d'appels entrants

Ces données sont cumulées au choix selon 1 seule répartition :

- semaine
- date
- jour de semaine
- jour du mois
- mois
- tranche horaire de 60 minutes
- tranche horaire de 30 minutes
- tranche horaire de 15 minutes

Ce tableau de bord est généré sous la forme d'un fichier qui peut avoir différents formats, reportez-vous au tableau « format de sortie des fichiers » pour connaître les formats supportés.

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Exemple du tableau de bord « Postes – Répartition des flux ».



Technique

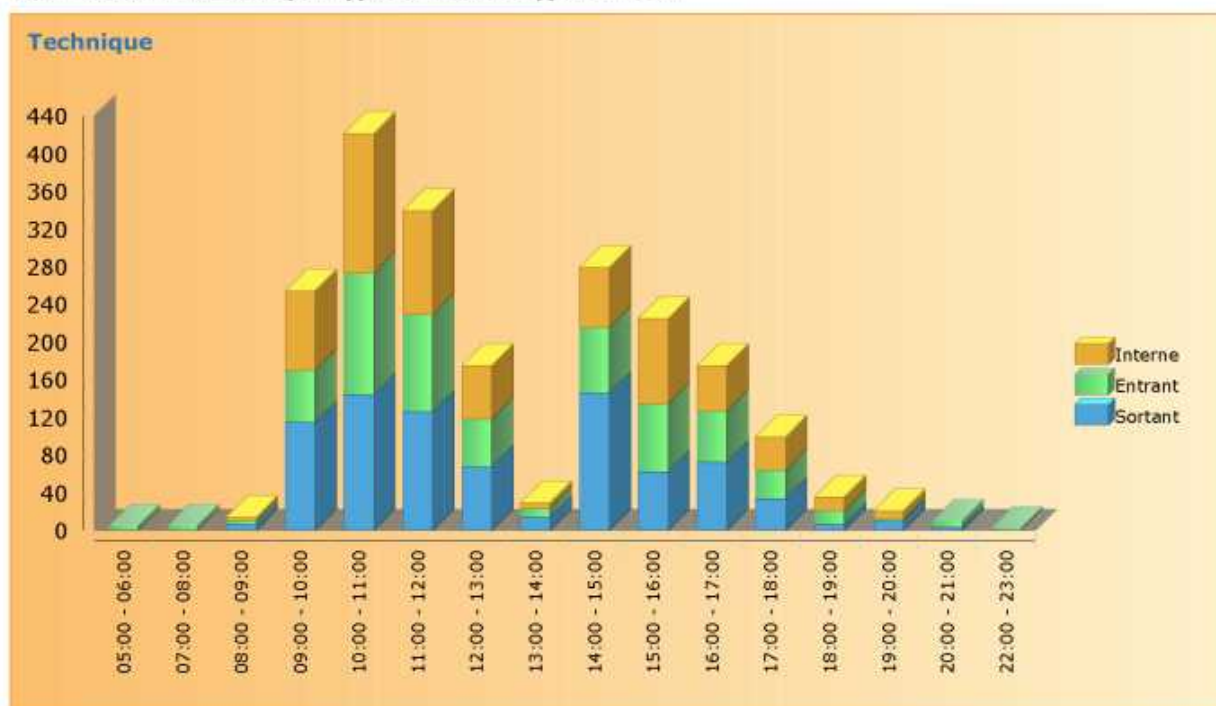
Du 01/01/2013 au 31/01/2013 entre 00:00:00 et 23:59:59

Répartition des flux sur les postes

DUPONT SA

Tranche horaire	Sortant	%	Entrant	%	Interne	%	Total	Retour	%
05:00 - 06:00	0	0%	4	100%	0	0%	4	0	0%
07:00 - 08:00	0	0%	4	100%	0	0%	4	0	0%
08:00 - 09:00	6	46.15%	4	30.77%	3	23.08%	13	3	75%
09:00 - 10:00	114	45.06%	55	21.74%	84	33.2%	253	19	34.55%
10:00 - 11:00	143	34.05%	129	30.71%	148	35.24%	420	28	21.71%
11:00 - 12:00	125	36.98%	103	30.47%	110	32.54%	338	15	14.56%
12:00 - 13:00	67	38.73%	50	28.9%	56	32.37%	173	8	16%
13:00 - 14:00	13	46.43%	9	32.14%	6	21.43%	28	5	55.56%
14:00 - 15:00	145	52.35%	69	24.91%	63	22.74%	277	28	40.58%
15:00 - 16:00	62	27.68%	72	32.14%	90	40.18%	224	22	30.56%
16:00 - 17:00	72	41.38%	54	31.03%	48	27.59%	174	12	22.22%
17:00 - 18:00	33	33.67%	30	30.61%	35	35.71%	98	9	30%
18:00 - 19:00	6	17.65%	14	41.18%	14	41.18%	34	4	28.57%
19:00 - 20:00	9	47.37%	2	10.53%	8	42.11%	19	0	0%
20:00 - 21:00	3	33.33%	6	66.67%	0	0%	9	2	33.33%
22:00 - 23:00	0	0%	1	100%	0	0%	1	0	0%
Total	798	38.57%	606	29.29%	665	32.14%	2069	155	25.58%

NB : Le % retour est calculé par rapport au total des appels entrants



Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Thème	Postes
Modèle	Provenance des retours

Ce tableau de bord fournit une analyse des appels entrants retournés aux postes sur non réponses d'autres postes ou renvoi.

Les données sont fournies sous la forme de 2 analyses, l'une pour les appels répondus, l'autre pour les appels non-répondus.

Appels répondus

- poste dont tout ou partie des appels sont retournés aux postes
- nom du poste
- nombre d'appels
- moyenne de sonnerie
- moyenne de conversation
- % que représente les appels retournés de ce poste par rapport au total des appels retournés de tous les postes
- % des appels retournés du poste par rapport au nombre total d'appels entrants présentés sur le poste

Appels non-répondus

- poste dont tout ou partie des appels sont retournés aux postes
- nom du poste
- nombre d'appels retournés
- moyenne de sonnerie
- % que représente les appels retournés de ce poste par rapport au total des appels retournés de tous les postes
- % des appels retournés du poste par rapport au nombre total d'appels entrants présentés sur le poste

Ce tableau de bord est généré sous la forme d'un fichier qui peut avoir différents formats, reportez-vous au tableau « format de sortie des fichiers » pour connaître les formats supportés.

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Exemple du tableau de bord « Postes – Provenance des retours ».



Administratif Provenance des retours

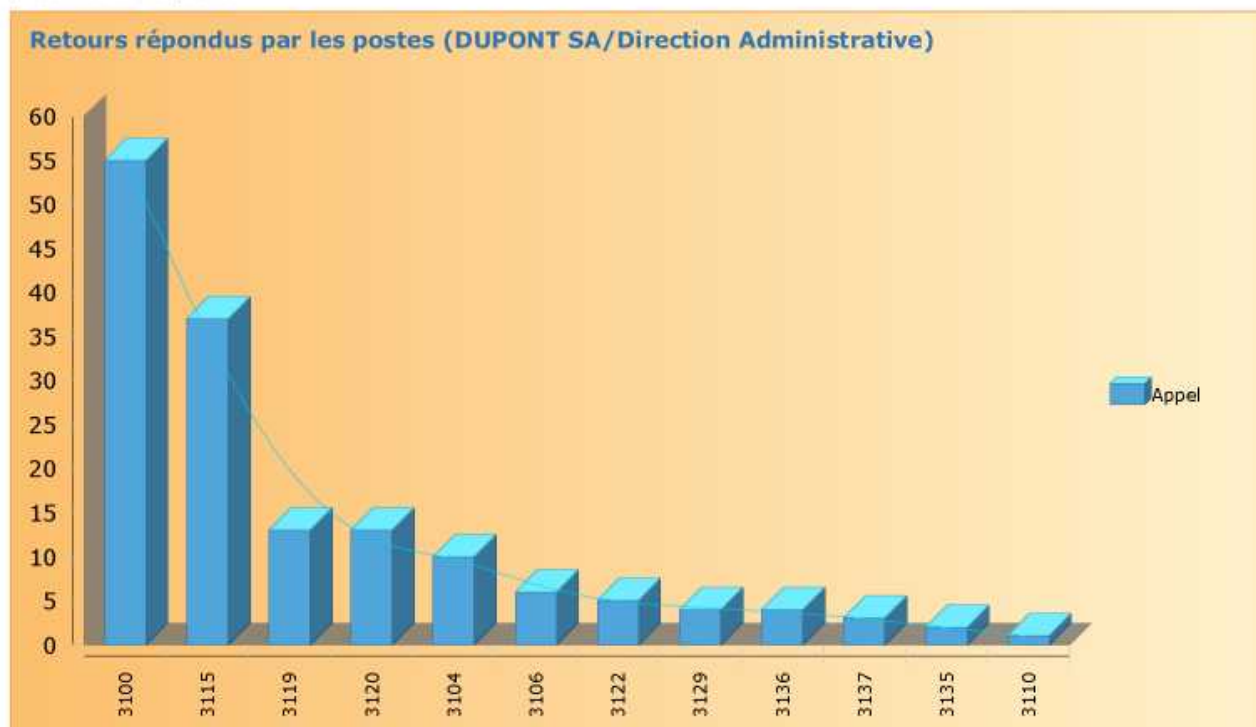
Du 01/01/2013 au 31/01/2013 entre 00:00:00 et 23:59:59

Retours répondus par les postes

DUPONT SA/Direction Administrative

Poste	Nom	Appel	Son. moy.	Durée moy.	%Tot. Appel	%Tot. Trafic
3100	SDA GRP LIAISON	55	00:00:15	00:00:24	35.95%	5.45%
3115	LAUZZO	37	00:00:15	00:00:22	24.18%	47.44%
3119	THOMAS	13	00:00:14	00:00:53	8.5%	38.24%
3120	INCANDELA	13	00:00:15	00:00:28	8.5%	33.33%
3104	MALLET	10	00:00:15	00:00:23	6.54%	50%
3106	PEREIRA	6	00:00:00	00:00:11	3.92%	14.63%
3122	HASSON	5	00:00:00	00:00:24	3.27%	83.33%
3129	REMY	4	00:00:01	00:00:12	2.61%	80%
3136		4	00:00:01	00:00:23	2.61%	66.67%
3137		3	00:00:00	00:00:22	1.96%	42.86%
3135		2	00:00:00	00:00:24	1.31%	40%
3110	ex Hotline	1	00:00:16	00:00:09	0.65%	5.26%
Total	-	153	00:00:13	00:00:25	-	-

NB : Le "% / Tot. Trafic" représente le nombre d'appels renvoyés sur le poste par rapport au nombre total d'appels entrants présentés sur le poste



Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Thème	Postes
Modèle	Appels internes reçus
<p>Ce tableau de bord fournit une analyse des appels internes reçus par les postes d'un niveau hiérarchique donné.</p> <p>Pour chaque poste, ayant émis des appels internes vers un poste du niveau hiérarchique sélectionné, le tableau de bord fournit les données suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">- Un tableau contenant :<ul style="list-style-type: none">- Poste et nom de l'abonné ayant émis des appels- Nombre d'appels- Durée moyenne de sonnerie- Durée total de conversation- % total d'appels émis par le poste émetteur par rapport au total des appels internes reçus par la totalité des postes du niveau hiérarchique.- Un graphique de type camembert, représentant par poste ayant émis des appels, le nombre d'appels internes émis. <p>Ce tableau de bord est généré sous la forme d'un fichier qui peut avoir différents formats, reportez-vous au tableau « format de sortie des fichiers » pour connaître les formats supportés.</p>	

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Exemple du tableau de bord « Postes – Appels internes reçus ».



VISUAL TAXE PRO

Appels internes reçus

Du 16/09/13 00:00:00 au 16/09/13 23:59:59 entre 00:00:00 et 23:59:59

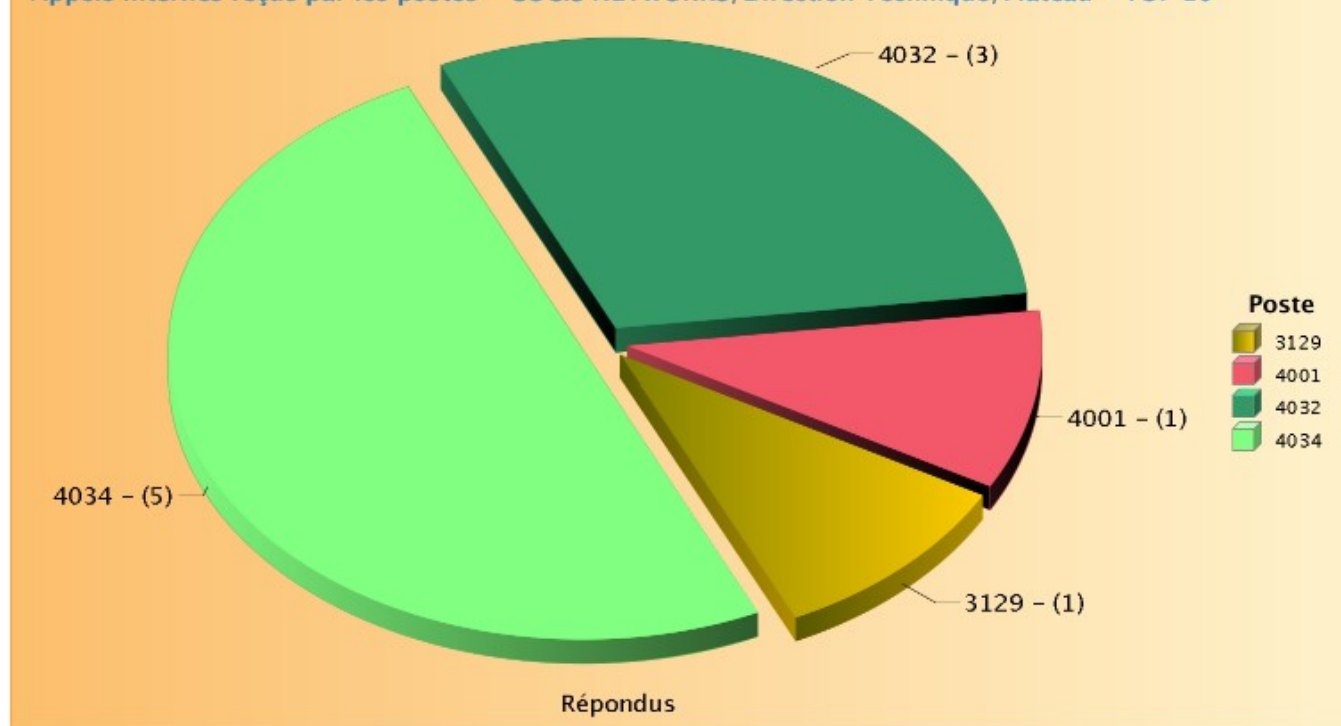
Appels internes reçus par les postes

COGIS NETWORKS/Direction Technique/Plateau

Poste	Nom	Appel	Durée moy.	Tot. com.	% Tot. Appel
4034	REMY	5	00:00:00	00:00:00	25%
4032	OBERTY	3	00:00:01	00:00:03	15%
3129	REMY	1	00:00:01	00:00:01	5%
4001	LIASON 4001	1	00:00:00	00:00:00	5%
Total	-	10	00:00:00	00:00:04	-

Le "% / Tot. Appel" représente le nombre d'appels internes reçus par le poste par rapport au total des appels de l'ensemble des postes

Appels internes reçus par les postes – COGIS NETWORKS/Direction Technique/Plateau – TOP 10



Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Thème	Postes
Modèle	Appels internes émis

Ce tableau de bord fournit une analyse des appels internes émis depuis les postes d'un niveau hiérarchique donné.

Pour chaque poste du niveau hiérarchique sélectionné, ayant émis des appels internes, le tableau de bord fournit les données suivantes :

- Un tableau contenant :
 - Poste et nom de l'abonné du niveau hiérarchique ayant émis des appels internes
 - Nombre d'appels internes émis
 - Durée moyenne de sonnerie
 - Durée total de conversation
 - % total d'appels émis par le poste par rapport au total des appels internes émis par la totalité des postes du niveau hiérarchique.
- Un graphique de type camembert, représentant par poste le nombre d'appels internes émis.

Ce tableau de bord est généré sous la forme d'un fichier qui peut avoir différents formats, reportez-vous au tableau « format de sortie des fichiers » pour connaître les formats supportés.

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Exemple du tableau de bord « Postes – Appels internes émis ».



VISUAL TAXE PRO

Appels internes émis

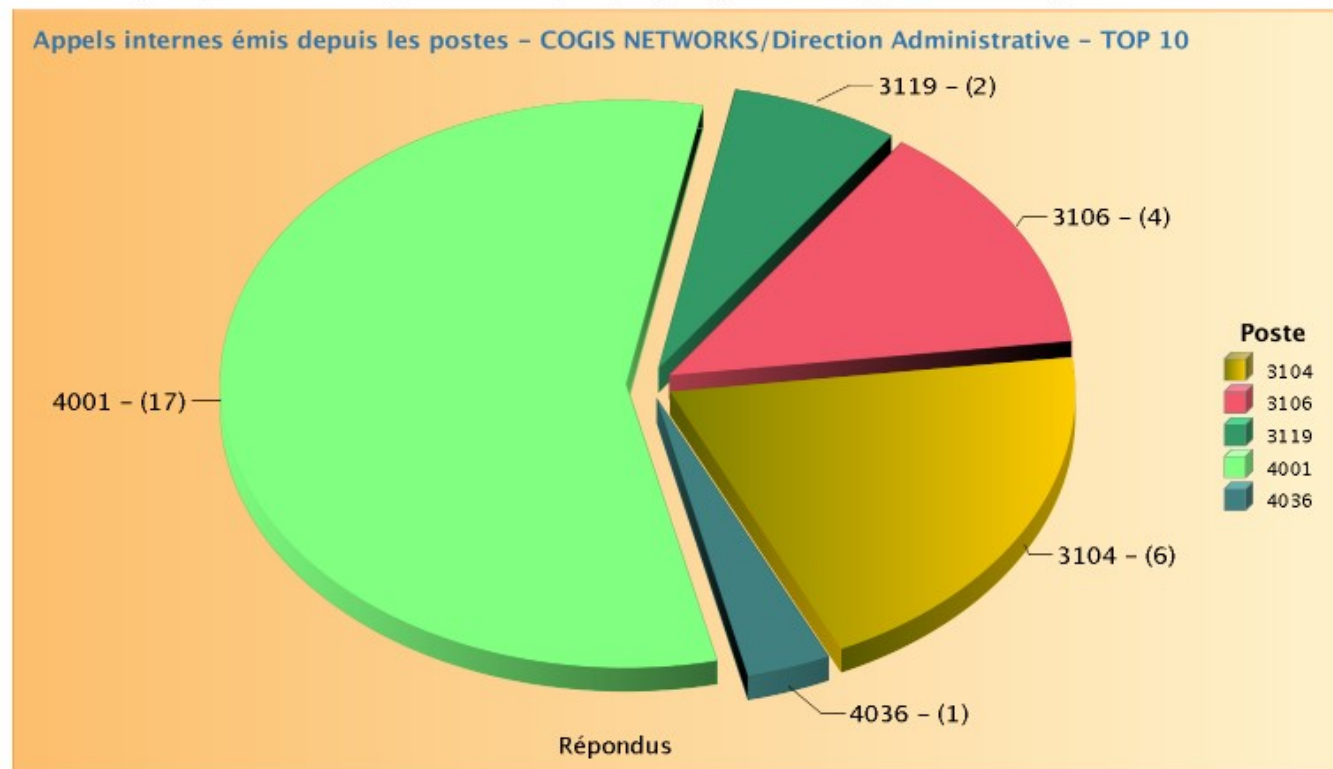
Du 18/10/13 00:00:00 au 18/10/13 19:42:40 entre 00:00:00 et 23:59:59

Appels internes émis depuis les postes

COGIS NETWORKS/Direction Administrative

Poste	Nom	Appel	Durée moy.	Tot. conv.	% Tot. Appel
4001	LIAISON 4001	17	00:00:00	00:00:02	56.67%
3104	MALLET	6	00:01:39	00:09:54	20%
3106	PEREIRA	4	00:01:05	00:04:23	13.33%
3119	THOMAS	2	00:01:04	00:02:09	6.67%
4036	PEREIRA	1	00:00:00	00:00:00	3.33%
Total	-	30	00:00:33	00:16:28	-

Le "% / Tot. Appel" représente le nombre d'appels internes émis depuis le poste par rapport au total des appels de l'ensemble des postes



Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Thème	Postes
Modèle	Postes sans trafic

Ce tableau de bord fournit la liste des abonnés déclarés dans l'annuaire du logiciel qui n'ont aucun trafic pour une période donnée.
L'exploitant a alors la possibilité de déterminer les abonnés déclarés mais sans trafic et qui peuvent être supprimées de l'installation téléphonique afin d'économiser du matériel et des licences logiciels.

Par sans trafic, il est considérés les abonnés sans :

- Sans appel sortant
- Sans appel entrant répondu
- Sans appels interne reçu et répondu
- Sans appel interne émis

Ce tableau de bord fournit un résultat sous la forme :

- Poste
- Nom
- Prénom
- Niveaux hiérarchiques de l'annuaire (société, département, directions, services, etc ...)

Ce tableau de bord est généré sous la forme d'un fichier qui peut avoir différents formats, reportez-vous au tableau « format de sortie des fichiers » pour connaître les formats supportés.

Sur ce tableau de bord il n'est pas possible de définir un filtre via l'atelier.

L'utilisation de ce tableau de bord nécessite la présence du verrou « éditions expertes ».

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Exemple du tableau de bord « Poste – Postes sans trafic ».

VISUAL TAXE PRO

Postes sans trafic

Du 04/11/15 01:28:49 au 02/02/16 23:59:59 entre 00:00:00 et 23:59:59



Postes sans trafic - COGIS NETWORKS

Poste	Nom	Prénom	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
4070	ABO 4070		COGIS NETWORKS	Direction Technique	Divers
4071	ABO 4071		COGIS NETWORKS	Direction Technique	Divers
4072	ABO 4072		COGIS NETWORKS	Direction Technique	Divers
4073	ABO 4073		COGIS NETWORKS	Direction Technique	Divers
4074	ABO 4074		COGIS NETWORKS	Direction Technique	Divers
4075	ABO 4075		COGIS NETWORKS	Direction Technique	Divers
4076	ABO 4076		COGIS NETWORKS	Direction Technique	Divers
4077	ABO 4077		COGIS NETWORKS	Direction Technique	Divers
4078	ABO 4078		COGIS NETWORKS	Direction Technique	Divers
4079	ABO 4079		COGIS NETWORKS	Direction Technique	Divers
4080	ABO 4080		COGIS NETWORKS	Direction Technique	Divers
4081	ABO 4081		COGIS NETWORKS	Direction Technique	Divers
4083	ABO 4083		COGIS NETWORKS	Direction Technique	Divers
4084	ABO 4084		COGIS NETWORKS	Direction Technique	Divers
4085	ABO 4085		COGIS NETWORKS	Direction Technique	Divers
4086	ABO 4086		COGIS NETWORKS	Direction Technique	Divers
4090	ABO 4090		COGIS NETWORKS	Direction Technique	Divers
4091	ABO 4091		COGIS NETWORKS	Direction Technique	Divers
4092	ABO 4092		COGIS NETWORKS	Direction Technique	Divers
4093	ABO 4093		COGIS NETWORKS	Direction Technique	Divers
4094	ABO 4094		COGIS NETWORKS	Direction Technique	Divers
4095	ABO 4095		COGIS NETWORKS	Direction Technique	Divers
4013	FADEUILHE SIP	Jacques	COGIS NETWORKS	Pole Technique	Developpement Networks
4012	SIP O.REMY		COGIS NETWORKS	Pole Technique	Divers
4016	AASTRA VIDEO 3140		COGIS NETWORKS	Pole Technique	Divers
3102	MODEM PBX 3102		COGIS NETWORKS	Pole Technique	Vocal
4025	LIAISON TEST 4025		COGIS NETWORKS	Pole Technique	Vocal
4025	LIAISON 4025		COGIS NETWORKS	Divers	Divers

TB#51

12 févr. 2016 13:29:01

Page: 1

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Thème	Postes
Modèle	Suivi d'activité

Le tableau de bord analyse les appels entrant d'un niveau hiérarchique de niveau 1 par sous-niveau 2 et 3, sur une période de 12 mois.

L'annuaire doit être obligatoirement composé d'une hiérarchie de profondeur à 3 niveaux.

Chaque édition portera sur 1 délégation correspondant, et sera décomposée ainsi :

- Un tableau avec les données sur 12 mois glissants :
 - o une colonne avec le nom du niveau hiérarchique de niveau 2
 - o une colonne avec le nom du niveau hiérarchique de niveau 3
 - o une colonne avec le poste
 - o Les données de l'indicateur sur 12 mois seront indiquées par paire au sein de 6 colonnes, sur 2 lignes.
- Un ensemble de graphiques avec 1 graphique par page :
 - o 1 graphique de type courbe de l'évolution de l'indicateur sur 12 mois pour le niveau hiérarchique de niveau 1, avec le total de la délégation au-dessus du tableau.
 - o 1 graphique de type courbe de l'évolution de l'indicateur sur 12 mois pour chaque niveau hiérarchique de niveau 2 (au maximum 10 niveau hiérarchique de niveau 2).

Ce tableau de bord contient 6 modèles :

- Nombre d'appels transférés par le standard
- Nombre d'appels traités
- Nombre d'appels non traités
- Nombre d'appels perdus
- Délai de décroché
- Durée des appels téléphoniques reçus

Ces modèles sont décrits au sein des tableaux suivants.

Ce tableau de bord est généré sous la forme d'un fichier qui peut avoir différents formats, reportez-vous au tableau « format de sortie des fichiers » pour connaître les formats supportés.

L'utilisation de ce tableau de bord nécessite la présence du verrou « éditions expertes ».

Thème	Postes
Modèle	Suivi d'activité – Nombre d'appels transférés par le standard

Ce modèle analyse les appels entrants transférés par le standard sur les postes.
Par mois, on indique le nombre d'appels transférés.

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Thème	Postes
Modèle	Suivi d'activité – Nombre d'appels traités
<p>Ce modèle analyse les appels entrants quelle que soit leur provenance qui arrivent sur les postes et qui sont répondus par le poste lui-même ou la messagerie. Par mois on indique le nombre d'appels.</p>	

Thème	Postes
Modèle	Suivi d'activité – Nombre d'appels non traités
<p>Ce modèle analyse les appels entrants quelle que soit leur provenance qui arrivent sur les postes et qui sont répondus mais ni par le poste lui-même ni par la messagerie. Par mois on indique le nombre d'appels.</p>	

Thème	Postes
Modèle	Suivi d'activité – Nombre d'appels perdus
<p>Ce modèle analyse les appels entrants sans réponse (conversation ≤ 5). Par mois on indique le nombre d'appels.</p>	

Thème	Postes
Modèle	Suivi d'activité – Délai de décroché
<p>Ce modèle analyse les appels répondus uniquement (conversation > 5). Par mois on indique la durée moyenne de sonnerie</p>	

Thème	Postes
Modèle	Suivi d'activité – Durée des appels téléphoniques reçus
<p>Ce modèle analyse les appels répondus uniquement (conversation > 5), mais non répondus par la MEVO. Par mois on indique la durée cumulée de conversation.</p>	

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Exemple du tableau de bord « Postes – Suivi d'activité ».

VISUAL TAXE PRO

Suivi d'activité de la délégation 1
Nombre d'appels transférés par le standard

Du 31/07/06 00:00:00 au 01/08/06 23:59:59 entre 00:00:00 et 23:59:59

Direction	Service	Poste	Août 2005		Octobre 2005		Décembre 2005		Février 2006		Avril 2006		Juin 2006	
			Septembre 2005		Novembre 2005		Janvier 2006		Mars 2006		Mai 2006		Juillet 2006	
		3104	0		0		0		0		0		0	
		3106	0		0		0		0		0		0	
	Direction		0		0		0		0		0		0	
		3122	0		0		0		0		0		0	
	Accueil		0		0		0		0		0		0	
		3133	0		0		0		0		0		0	
Direction			0		0		0		0		0		0	
			0		0		0		0		0		20	

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Tableaux de bord disponibles – Thème Analyse de trafic

Thème	Postes
Modèle	Qualité de l'accueil

Généralités

Ce tableau de bord fournit une analyse des appels entrants ou internes (modèle personnalisé seulement) arrivés sur les équipements (postes, groupements, fax, etc ...).

Les données sont fournies par niveau hiérarchique avec un sous-total par sous niveau ou poste, et une ligne de total.

Ce tableau de bord ne peut être effectué sur le niveau DOMAINE.

Ce tableau de bord contient plusieurs modèles différents qui sont décrits dans les tableaux suivants.

Ce tableau de bord est généré sous la forme d'un fichier qui peut avoir différents formats, reportez-vous au tableau « format de sortie des fichiers » pour connaître les formats supportés.

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Thème	Analyse de trafic
Modèle	Qualité de l'accueil - Modèle 1
<p>Ce modèle analyse uniquement le flux entrant.</p> <p>Les données fournies sont (non modifiable) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre appels reçus • Nombre d'appels répondus • Pourcentage d'appels répondus • Pourcentage d'appels répondus par un autre poste que celui demandé • Pourcentage d'appels revenus aux PO et non répondus • Nombre d'appels avec une sonnerie supérieur à X (définissable en secondes) • Moyenne de sonnerie • Moyenne de conversation <p>Si vous sélectionnez dans le bouton ANNUAIRE un niveau hiérarchique, alors l'édition se fera pour chaque sous niveau hiérarchique avec un cumul par poste et un total du sous niveau hiérarchique.</p>	

Thème	Analyse de trafic
Modèle	Qualité de l'accueil - Modèle 2
<p>Ce modèle analyse uniquement le flux entrant.</p> <p>Les données fournies sont (non modifiable) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre d'appels reçus - Nombre d'appels répondus - Pourcentage d'appels répondus - Pourcentage d'appels répondus par un autre poste - Pourcentage d'appels revenus au PO et non-répondus - Nombre d'appels reçus avec une sonnerie supérieure à X secondes (paramétrable) - Moyenne de sonnerie des appels reçus - Moyenne de conversation des appels reçus <p>Si vous sélectionnez dans le bouton ANNUAIRE un niveau hiérarchique, alors pour l'édition vous pourrez :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définir le niveau hiérarchique sur lequel sera calculée la ligne de total - Définir le niveau hiérarchique/poste sur lesquels seront calculés les cumuls - Définir si un saut de page doit être effectué pour chaque niveau hiérarchique 	

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Thème	Analyse de trafic
Modèle	Qualité de l'accueil - Modèle 3

Ce modèle analyse uniquement le flux entrant.

Les données fournies sont (non modifiable) :

- Nombre d'appels reçus
- Nombre d'appels répondus
- Pourcentage d'appels répondus
- Nombre d'appels non-répondus
- Pourcentage d'appels non-répondus
- Nombre d'appels répondus par le poste lui-même
- Pourcentage d'appels répondus par le poste lui-même

Si vous sélectionnez dans le bouton ANNUAIRE un niveau hiérarchique, alors pour l'édition vous pourrez :

- Définir le niveau hiérarchique sur lequel sera calculée la ligne de total
- Définir le niveau hiérarchique/poste sur lesquels seront calculés les cumuls
- Définir si un saut de page doit être effectué pour chaque niveau hiérarchique

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Thème	Analyse de trafic
Modèle	Qualité de l'accueil - Modèle 4
<p>Ce modèle analyse uniquement le flux entrant.</p> <p>Les données fournies sont (non modifiable) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre d'appels reçus - Nombre d'appels répondus - Pourcentage d'appels répondus - Nombre d'appels non-répondus - Pourcentage d'appels non-répondus - Nombre d'appels directs - Pourcentage d'appels directs - Nombre d'appels transférés - Pourcentage d'appels transférés <p>Si vous sélectionnez dans le bouton ANNUAIRE un niveau hiérarchique, alors pour l'édition vous pourrez :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définir le niveau hiérarchique sur lequel sera calculée la ligne de total - Définir le niveau hiérarchique/poste sur lesquels seront calculés les cumuls - Définir si un saut de page doit être effectué pour chaque niveau hiérarchique 	

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Thème	Analyse de trafic
Modèle	Qualité de l'accueil - Modèle 5

Ce modèle analyse uniquement le flux entrant.

Les données fournies sont (non modifiable) :

- Nombre d'appels reçus
- Nombre d'appels répondus
- Pourcentage d'appels répondus (par rapport aux reçus)
- Pourcentage rép. Poste (par rapport aux répondus)
- Pourcentage rép. Autres (par rapport aux répondus)
- % retour PO non répondus
- % Tr suite
- % Perdus O.
- % Perdus R.
- Sonn. Moy.
- Durée moy.

Si vous sélectionnez dans le bouton ANNUAIRE un niveau hiérarchique, alors pour l'édition vous pourrez :

- Définir le niveau hiérarchique sur lequel sera calculée la ligne de total
- Définir le niveau hiérarchique/poste sur lesquels seront calculés les cumuls
- Définir si un saut de page doit être effectué pour chaque niveau hiérarchique

L'utilisation de ce tableau de bord nécessite la présence du verrou « éditions expertes ».

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Thème	Analyse de trafic
Modèle	Qualité de l'accueil - Modèle 6 « Personnalisé »

Ce modèle analyse le flux entrant ou interne, et permet à l'utilisateur de définir les colonnes à afficher.

Le mode de fonctionnement est le même que pour les autres modèles, à savoir que l'édition fonctionne avec une répartition des communications selon un niveau hiérarchique et selon un autre niveau hiérarchique ou poste, avec possibilité de définir une rupture (saut de page).

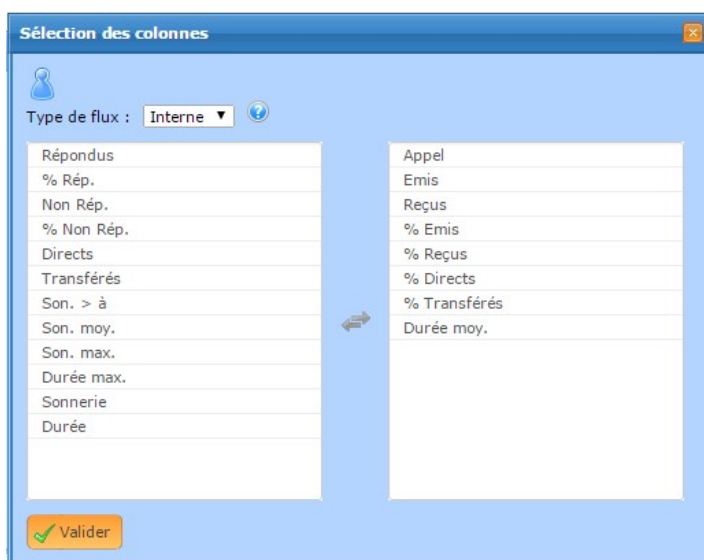
L'utilisateur pourra alors définir les colonnes à afficher (durée de conversation, % répondus, etc ...). A noter que dans le cas d'une sortie PDF, le nombre de colonne est limité à 12.

Pour définir son format, il suffit dans la programmation de l'édition de se rendre sur PARAMETRES AVANCES puis de choisir comme modèle : MODELE PERSONNALISE. Cliquer sur le bouton MODIFIER.

La fenêtre ci-contre apparaît.

Dans TYPE DE FLUX, sélectionnez soit ENTRANT soit INTERNE, puis en dessous, définir les champs à afficher.

Pour connaître la signification des champs, reportez aux tableaux « description des champs pour qualité de l'accueil ».



Si vous sélectionnez dans le bouton ANNUAIRE un niveau hiérarchique, alors pour l'édition vous pourrez :

- Définir le niveau hiérarchique sur lequel sera calculée la ligne de total
- Définir le niveau hiérarchique/poste sur lesquels seront calculés les cumuls
- Définir si un saut de page doit être effectué pour chaque niveau hiérarchique

L'utilisation de ce tableau de bord nécessite la présence du verrou « éditions expertes ».

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Description des champs pour « Qualité de l'accueil »

→ Champs flux entrant

Champ	Signification (1)
Reçus	Nombre de communications reçues
Répondus	Nombre de répondus (conversation > 0)
% Répondus	% de répondus par rapport aux reçus
Non Rép.	Nombre de non-répondus (conversation = 0)
% Non Rép.	% de non-répondus par rapport aux reçus
Rép. Poste	Nombre de répondus par le poste demandé lui-même
% Rép. Poste	% de répondus par le poste demandé lui-même par rapport aux répondus
Rép. Autre	Nombre de répondus par un autre poste que le poste demandé
% Rép. Autre	% de répondus par un autre poste que le poste demandé par rapport aux répondus
Retour PO	Nombre de communication revenues au PO et non répondues par le PO
% Retour PO	% d'appels revenus aux PO et non répondues par ces derniers.
Perdus O.	Nombre d'appels non-répondus sur occupation
% Perdus O.	% d'appels perdus sur occupation
Directs	Nombre d'appels directs
% Directs	% d'appels directs
Transférés	Nombre d'appels reçus via un transfert
% Transférés	% d'appels reçus via un transfert
Tr. Suite	Nombre d'appels transférés par la suite
% Tr. Suite	% d'appels transférés par la suite
Perdus R.	Nombre d'appels perdus sur renvoi
% Perdus R.	% d'appels perdus sur renvoi
MEVO	Nombre d'appels aboutis sur MEVO
% MEVO	% d'appels aboutis sur MEVO
Sonnerie	Somme des sonneries de toutes les communications
Son. moy.	Durée moyenne des sonneries
Son. Max	Durée de sonnerie de la communication ayant la durée la plus importante
Son. > x	Nombre d'appels avec une durée sonnerie supérieure à X, X étant paramétrable.
Durée	Somme des conversations de toutes les communications
Durée moy.	Durée moyenne des conversations
Durée max.	Durée de la conversation de la communication ayant la durée la plus importante

(1) La signification des champs dépend aussi du type de PBX/gateway

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Description des champs pour « Qualité de l'accueil »

→ Champs flux interne

Champ	Signification (1)
Appel	Nombre d'appels (émis + reçus)
Emis	Nombre d'appels émis
Reçus	Nombre d'appels reçus
% émis	% d'appels émis
% reçus	% d'appels reçus
Répondus	Nombre d'appels répondus
% rép.	% d'appels répondus
Non rép.	Nombre d'appels non répondus
% non rép.	% d'appels non répondus
Directs	Nombre d'appels directs
% directs	% d'appels directs
Transférés	Nombre d'appels transférés
% transférés	% d'appels transférés
Son > X	Nombre d'appels avec une sonnerie dont la durée est > à une durée définissable
Son moy.	Moyenne de sonnerie
Durée moy.	Moyenne de conversation
Son. Max	Temps maximum constaté de sonnerie
Durée max	Temps maximum constaté de conversation
Sonnerie	Total du temps de sonnerie
Durée	Total du temps de conversation
(1) La signification des champs dépend aussi du type de PBX/gateway	

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Exemple du tableau de bord « Analyse de trafic – Qualité de l'accueil ».

DUPONT SA
Du 01/01/2013 au 31/01/2013 entre 00:00:00 et 23:59:59

Qualité de l'accueil DUPONT SA

DUPONT SA	Requis	Répondus	% Rép.	% Rép. autre	% Retour PO	San. > à 10	San. moy.	Durée moy.
Accueil	579	546	94,3 %	66,12 %	0 %	204	00:00:09	00:00:34
Commercial	63	62	98,41 %	9,68 %	0 %	8	00:00:05	00:05:12
Direction	40	38	95 %	0 %	0 %	9	00:00:06	00:03:37
Divers	87	53	60,92 %	0 %	0 %	22	00:00:06	00:00:15
Logistique	124	87	70,16 %	55,17 %	0 %	60	00:00:21	00:02:36
Phoning	7	6	85,71 %	0 %	0 %	3	00:00:09	00:06:08
Plateau	362	281	77,62 %	72,24 %	0 %	173	00:00:48	00:04:53
Total	1262	1073	85,02 %	57,6 %	0 %	479	00:00:21	00:02:20

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Thème	Analyse de trafic
Modèle	Saturation des lignes

Ce tableau de bord permet de détecter les seuils de saturation atteints ou le dépassement en départ et/ou en arrivée pour une période donnée (1 mois maximum).

Il fournit une répartition journalière ou une répartition par tranche horaire de la durée de saturation pour un faisceau ou un ensemble de faisceaux appartenant à un site

La saturation d'un faisceau est calculée avec un pas de 5 minutes.

Les faisceaux peuvent être spécialisés départ, arrivée ou mixtes.

Le seuil de saturation du faisceau est paramétrable. La saturation est prise en compte lorsque ce seuil est atteint.

Le résultat porte sur les appels de la source d'acquisition sélectionnée et du site sélectionné

L'analyse de saturation des lignes permet de quantifier par heure le nombre de fois où l'ensemble des accès téléphoniques ont tous été occupés. Par exemple, si vous disposez d'un total de 10 accès, chaque fois que 10 postes seront en communication (appels sortants et/ou entrants uniquement), une saturation sera enregistrée. L'analyse étant faite par palier de 5 minutes puis cumulée par heure, on obtient ainsi le nombre de saturations ayant eu lieu durant chaque heure de la journée.

Ce tableau de bord est généré sous la forme d'un fichier qui peut avoir différents formats, reportez-vous au tableau « format de sortie des fichiers » pour connaître les formats supportés.

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Exemple du tableau de bord « Analyse de trafic – Saturation des lignes ».



Lien principal

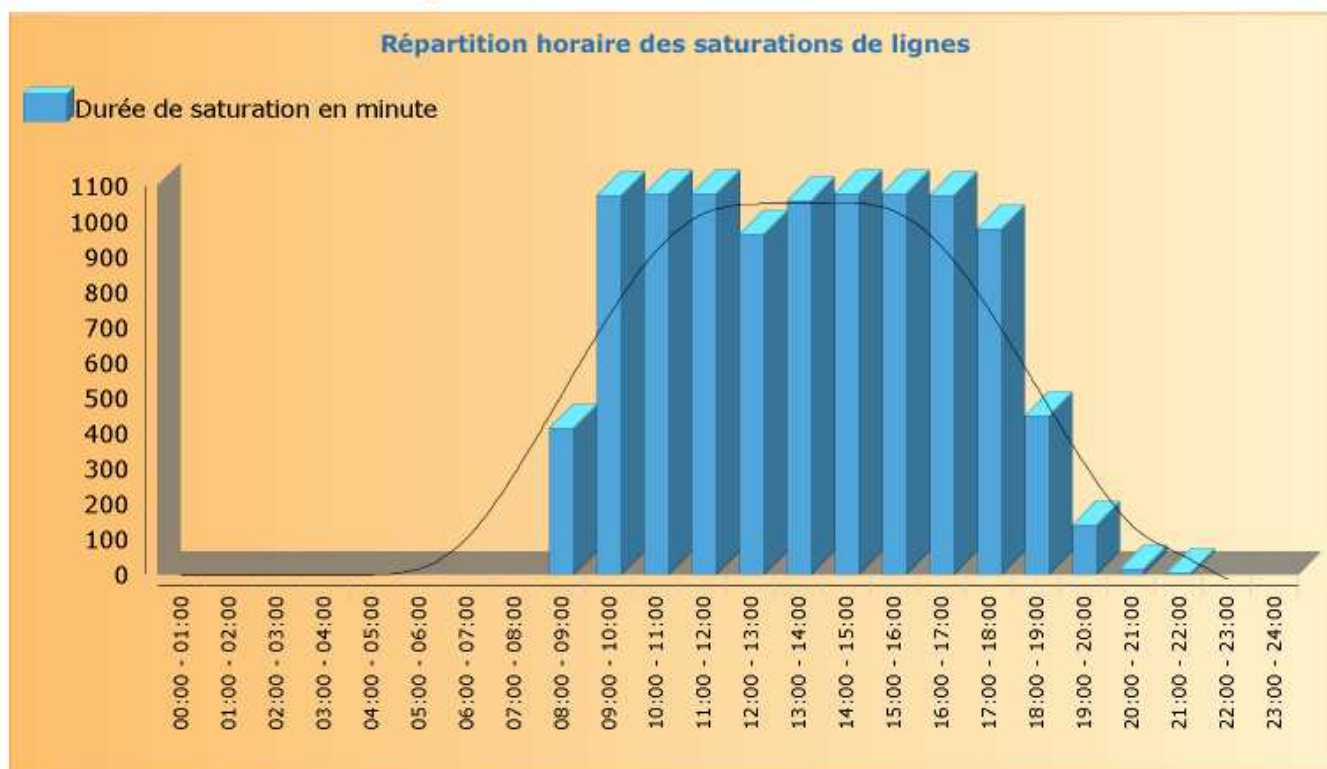
Saturation des lignes

Du 01/02/2013 au 28/02/2013 entre 08:00:00 et 21:59:59

Niveau hiérarchique

Type de flux : Mixte

Seuil de saturation en nombre de lignes : 3



NB : La saturation du faisceau a été calculée avec un pas de 5 minutes

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Thème	Analyse de trafic
Modèle	Heures chargées

Ce tableau de bord permet de déterminer la charge de trafic sur les faisceaux et le nombre d'accès recommandé.

L'analyse s'effectue en départ et/ou en arrivée pour une période donnée.

Sont fournis :

- La charge moyenne en erlang, avec indication de la tranche horaire ayant la moyenne la plus importante et le nombre d'accès minimum recommandé.
- La charge maximale en erlang, avec indication de la tranche horaire et le nombre d'accès recommandé.

Un graphique fournit par jour la charge en erlang maximum ainsi que la charge moyenne.

Ce tableau de bord est généré sous la forme d'un fichier qui peut avoir différents formats, reportez-vous au tableau « format de sortie des fichiers » pour connaître les formats supportés.

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Exemple du tableau de bord « Analyse de trafic – Heures chargées ».



Lien principal

Heures chargées

Du 01/02/2013 au 28/02/2013 entre 08:00:00 et 21:59:59

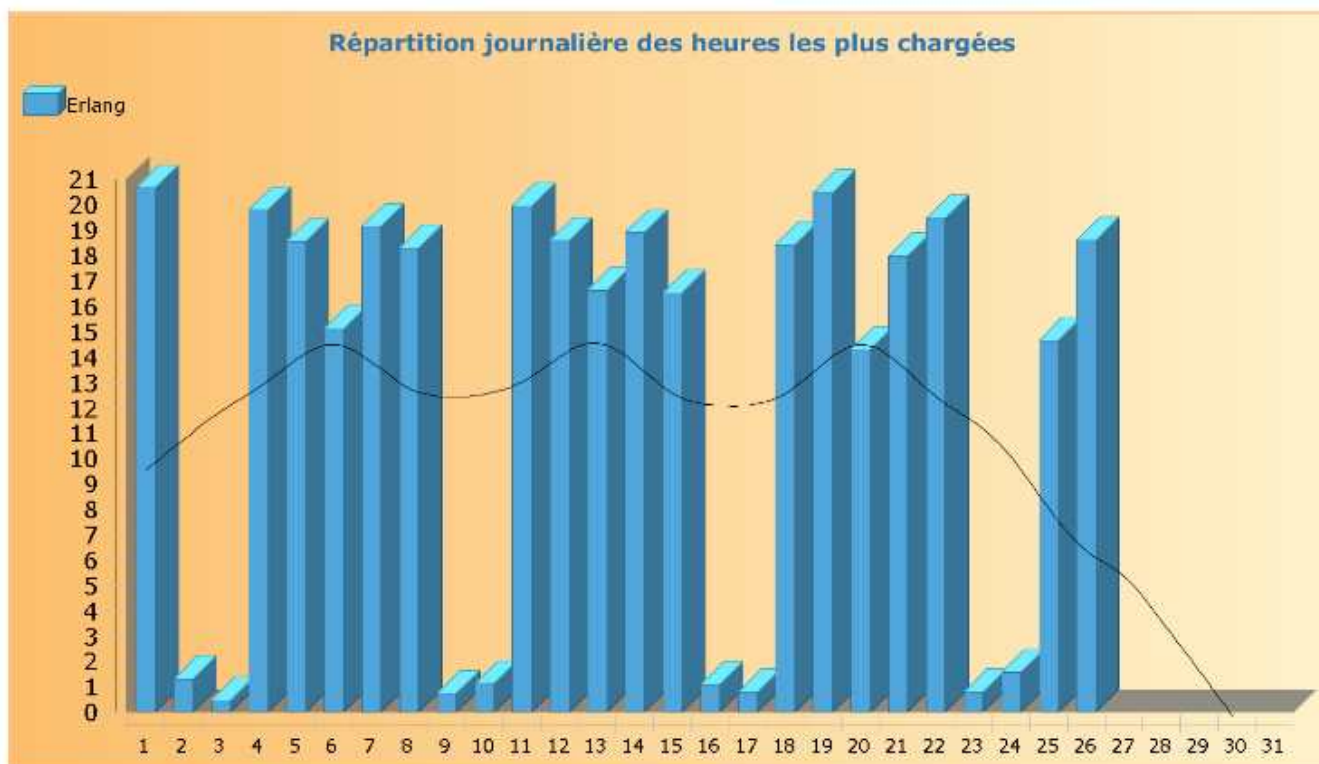
site 2

Type de flux : Mixte

La charge moyenne en erlang la plus importante est égale à	11,373
et se situe sur la tranche horaire	10:55-11:55
Le nombre d'accès minimum recommandé est évalué à	12

La charge maximum en erlang est égale à	20,655
et se situe sur la tranche horaire	10:40-11:40
Le nombre d'accès nécessaire pour ce pic est évalué à	21

NB : 1 erlang correspond à l'occupation maximale sur une ligne ne permettant qu'une communication téléphonique. Le calcul est effectué à partir de 12 intervalles consécutifs de 5 minutes sur 24 heures



Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Thème	Analyse de trafic
Modèle	Efficacité de l'accueil

Ce tableau de bord permet d'analyser le trafic entrant général d'une société sélectionnée.

Sont fournis :

- Une synthèse générale du trafic, avec :
 - Un cumul pour les appels vers les postes
 - Un cumul des appels vers les groupements
 - Un cumul des appels vers les postes opérateurs
- Une synthèse du trafic des postes opérateurs
- Une synthèse du trafic de chaque groupement

Chaque fois sont fournis :

- Appels reçus
- Appels répondus
- Appels non-répondus
- Moyenne de sonnerie
- Pourcentage de réponse

Ce tableau de bord est généré sous la forme d'un fichier qui peut avoir différents formats, reportez-vous au tableau « format de sortie des fichiers » pour connaître les formats supportés.

Ce tableau de bord ne peut être effectué sur le niveau DOMAINE.

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Exemple du tableau de bord « Analyse de trafic – Efficacité de l'accueil ».



Site principal

Du 01/02/2013 au 28/02/2013 entre 08:00:00 et 21:59:59

Efficacité de l'accueil

DUPONT SARL

Synthèse Générale

Type d'abonnés	Appel	Répondus	Non Rép.	Son. moy.	% Efficacité
Postes SDA	37861	22391	15 470	00:00:17	59.14%
Standard	1241	891	350	00:00:44	71.8%
Groupelements	540	434	106	00:00:13	80.37%
Total Général	39642	23716	15 926	00:00:18	59.83%

Vue synthétique des appels entrants vers les différents pôles (postes SDA, standard et groupements)

Synthèse Standard

Poste	Appel	Répondus	Non Rép.	Son. moy.	% Efficacité
Appels directs	1064	812	252	00:00:46	76.32%
Appels renvoyés	107	14	93	00:00:25	13.08%
Appels transférés	70	65	5	00:00:48	92.86%
Total Standard	1241	891	350	00:00:44	71.8%

Vue synthétique des différents types de flux entrants vers le standard

Répartition par PO (Appels directs)

Poste	Nom	Appel	Répondus	Non Rép.	Son. moy.	% Efficacité
8499	ABO 8499	137	137	0	00:00:40	100%
7899	STANDARD SANTE	21	21	0	00:00:32	100%
7897	STANDARD IUT	4	4	0	00:01:36	100%
7895	STANDARDUBO 2	619	619	0	00:00:27	100%
5497	ABO 5497	20	20	0	00:01:14	100%
5199	Standard ESMISAB	11	11	0	00:00:50	100%
		252	0	252	00:01:32	0%
Total	-	1064	812	252	00:00:46	76.32%

Répartition par groupement

Poste	Nom	Appel	Répondus	Non Rép.	Son. moy.	% Efficacité
7147	SECRETARIAT TECHNIQUE	119	94	25	00:00:18	78.99%
6073	SECRETARIAT GENERAL	128	96	32	00:00:10	75%
8522	COMMERCIAL	135	117	18	00:00:08	86.67%
2376	ACCUEIL DENIN	158	127	31	00:00:15	80.38%
Total	-	540	434	106	00:00:13	80.37%

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Thème	Analyse de trafic
Modèle	Supervision du réseau

Ce tableau de bord permet d'analyser le trafic sur l'ensemble des liens inter-sites définis pour une même source d'acquisition.

Pour chaque lien déclaré, les données suivantes sont fournies :

- Le nombre d'appels
- Durée totale
- Nombre moyen d'appels simultanés (pas de 1 minute)
- Nombre d'appels simultanés sur le principal pic d'appels
- L'heure du principal pic d'appels
- Durée du principal pic d'appels
- Le nombre de fois où le nombre d'appels simultanés a atteint ou dépassé le seuil d'alerte paramétré pour chaque lien
- Le nombre de fois où le nombre d'appels simultanés a atteint son maximum
- Pourcentage d'appels sortants
- Pourcentage d'appels entrants
- Pourcentage d'appels internes

Pour ce tableau de bord, l'exploitant doit définir le type de trafic à analyser :

- appels sortants
- appels sortants + entrants
- appels entrants
- etc ...

Pour ce tableau de bord, le PBX doit obligatoirement fournir le site où sont situés l'abonné et le site où est la ressource utilisée.

Ce tableau de bord est généré sous la forme d'un fichier qui peut avoir différents formats, reportez-vous au tableau « format de sortie des fichiers » pour connaître les formats supportés.

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Exemple du tableau de bord « Analyse de trafic – Supervision du réseau ».



Réseau hétérogène
Supervision du réseau

Du 01/02/2013 au 10/02/2013 entre 08:00:00 et 17:59:59

Supervision du réseau de la source -1-Source-1-(Type d'appel:Sortants + Entrants + Internes)

Lien	Appel	Durée	App. simul.	Pic appel	Pic heure	Pic durée	Seuil	Saturation	Sortant	Entrant	Interne
Lien 1	18592	754:05:09	16,55	45	10:43	00:27:45	3365(1)	3365(1)	43,72%	48,72%	7,56%
Lien 2	1534	37:27:44	2,88	9	11:10	00:08:23	487(1)	487(1)	11,93%	11,28%	76,79%
Lien 3	4061	181:27:44	5,56	13	14:40	00:11:07	1983(1)	1983(1)	32,33%	33,76%	33,91%
Lien 4	569	21:53:55	2,55	4	14:02	00:03:12	148(1)	148(1)	31,63%	33,04%	35,33%
Lien 5	2666	81:11:55	3,73	15	10:31	00:07:34	1162(1)	1162(1)	25,81%	32,26%	41,94%
Lien 6	1018	35:53:59	2,87	8	11:44	00:04:18	363(1)	363(1)	28,29%	36,94%	34,77%
Lien 7	224	10:14:46	2,26	3	10:57	00:01:57	29(1)	29(1)	50,00%	44,20%	5,80%

NB : App. simul. symbolise le nombre moyen d'appels simultanés calculé avec pas d'une minute
Le pic correspond au principal pic d'appels simultanés de la période sélectionnée
Le seuil représente le nombre de fois où le nombre d'appels simultanés a atteint ou dépassé le seuil d'alerte (x) paramétré pour chaque lien
La saturation représente le nombre de fois où le nombre d'appels simultanés a atteint son maximum (x)

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Thème	Analyse de trafic
Modèle	Trafic d'un lien spécifique

Ce tableau de bord permet d'analyser par tranche horaire d'une heure le trafic sur un lien spécifique.

Pour chaque tranche horaire, les données suivantes sont fournies :

- Le nombre d'appels
- Durée totale
- Nombre moyen d'appels simultanés (pas de 1 minute)
- Nombre d'appels simultanés sur le principal pic d'appels
- L'heure du principal pic d'appels
- Durée du principal pic d'appels
- Le nombre de fois où le nombre d'appels simultanés a atteint ou dépassé le seuil d'alerte paramétré pour chaque lien
- Le nombre de fois où le nombre d'appels simultanés a atteint son maximum
- Pourcentage d'appels sortants
- Pourcentage d'appels entrants
- Pourcentage d'appels internes

Pour ce tableau de bord, l'exploitant doit définir le type de trafic à analyser :

- appels sortants
- appels sortants + entrants
- appels entrants
- etc ...


Pour ce tableau de bord, le PBX doit obligatoirement fournir le site où sont situés l'abonné et le site où est la ressource utilisée.

Ce tableau de bord est généré sous la forme d'un fichier qui peut avoir différents formats, reportez-vous au tableau « format de sortie des fichiers » pour connaître les formats supportés.

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Exemple du tableau de bord « Analyse de trafic – Trafic d'un lien spécifique ».



Lien Paris <-> Bordeaux
Trafic d'un lien spécifique

Du 01/02/2013 au 28/02/2013 entre 08:00:00 et 21:59:59

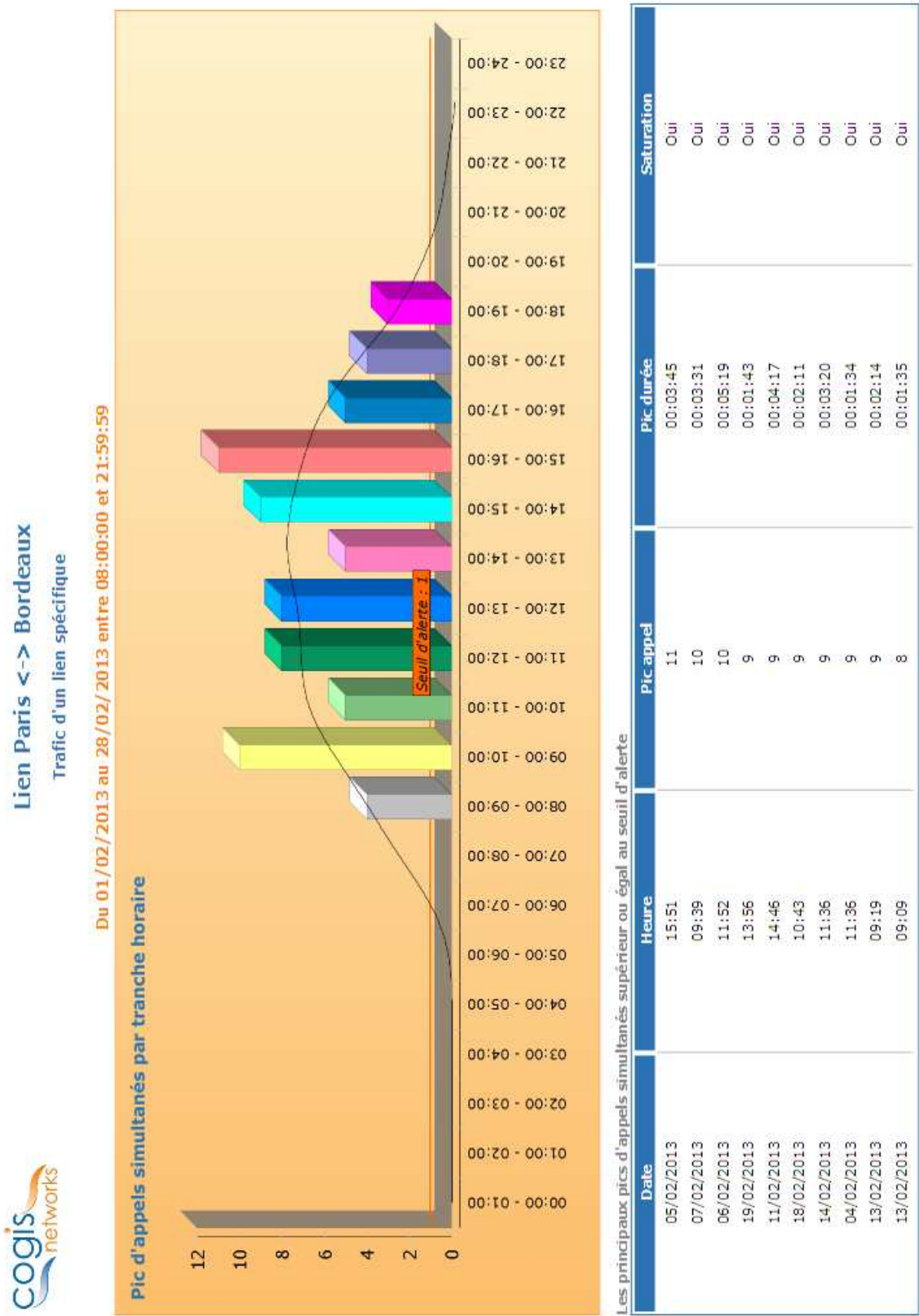
Trafic du lien : Lien 2 (Type d'appels : Sortants + Entrants + Internes)

Tranche horaire	Appel	Durée	App. simul.	Pic appel	Pic heure	Pic durée	Seuil	Saturation	Sortant	Entrant	Intense
00:00 - 01:00	0	00:00:00	0,00	0	00:00	00:00:00	0(1)	0(1)	0,00%	0,00%	0,00%
01:00 - 02:00	0	00:00:00	0,00	0	00:00	00:00:00	0(1)	0(1)	0,00%	0,00%	0,00%
02:00 - 03:00	0	00:00:00	0,00	0	00:00	00:00:00	0(1)	0(1)	0,00%	0,00%	0,00%
03:00 - 04:00	0	00:00:00	0,00	0	00:00	00:00:00	0(1)	0(1)	0,00%	0,00%	0,00%
04:00 - 05:00	0	00:00:00	0,00	0	00:00	00:00:00	0(1)	0(1)	0,00%	0,00%	0,00%
05:00 - 06:00	0	00:00:00	0,00	0	00:00	00:00:00	0(1)	0(1)	0,00%	0,00%	0,00%
06:00 - 07:00	0	00:00:00	0,00	0	00:00	00:00:00	0(1)	0(1)	0,00%	0,00%	0,00%
07:00 - 08:00	0	00:00:00	0,00	0	00:00	00:00:00	0(1)	0(1)	0,00%	0,00%	0,00%
08:00 - 09:00	200	03:50:40	2,25	4	08:30	00:01:30	27(1)	27(1)	6,00%	7,00%	87,00%
09:00 - 10:00	514	12:34:35	3,00	10	09:39	00:03:31	168(1)	168(1)	9,14%	9,53%	81,32%
10:00 - 11:00	540	13:11:07	2,82	5	10:16	00:04:01	193(1)	193(1)	12,78%	10,93%	76,30%
11:00 - 12:00	513	11:08:47	2,93	8	11:10	00:07:23	154(1)	154(1)	10,14%	10,33%	79,53%
12:00 - 13:00	166	04:04:26	2,56	8	12:08	00:02:49	30(1)	30(1)	17,47%	19,28%	63,25%
13:00 - 14:00	170	02:58:35	2,51	5	14:00	00:02:29	23(1)	23(1)	11,76%	8,24%	80,00%
14:00 - 15:00	517	12:19:09	2,92	9	14:46	00:04:17	175(1)	175(1)	15,09%	11,22%	73,69%
15:00 - 16:00	413	10:57:59	2,84	11	15:51	00:03:45	141(1)	141(1)	17,43%	13,32%	69,25%
16:00 - 17:00	335	09:56:06	2,53	5	16:23	00:03:49	120(1)	120(1)	14,93%	11,64%	73,43%
17:00 - 18:00	105	03:55:07	2,50	4	17:08	00:03:01	20(1)	20(1)	18,10%	22,86%	59,05%
18:00 - 19:00	26	01:01:48	2,50	3	18:19	00:01:41	2(1)	2(1)	7,69%	19,23%	73,08%
19:00 - 20:00	7	00:09:13	0,00	0	00:00	00:00:00	0(1)	0(1)	14,29%	0,00%	85,71%
20:00 - 21:00	1	00:12:21	0,00	0	00:00	00:00:00	0(1)	0(1)	0,00%	0,00%	100,00%
21:00 - 22:00	0	00:00:00	0,00	0	00:00	00:00:00	0(1)	0(1)	0,00%	0,00%	0,00%
22:00 - 23:00	0	00:00:00	0,00	0	00:00	00:00:00	0(1)	0(1)	0,00%	0,00%	0,00%
23:00 - 24:00	0	00:00:00	0,00	0	00:00	00:00:00	0(1)	0(1)	0,00%	0,00%	0,00%

NB : App. simul. symbolise le nombre moyen d'appels simultanés calculé avec pas d'une minute
Le pic correspond au principal pic d'appels simultanés de la période sélectionnée
Le seuil représente le nombre de fois où le nombre d'appels simultanés a atteint ou dépassé le seuil d'alerte (x) paramétré pour chaque lien
La saturation représente le nombre de fois où le nombre d'appels simultanés a atteint son maximum (x)

Manuel d'utilisation du module
tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05



Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Thème	Analyse de trafic
Modèle	Analyse du transit

Ce tableau de bord permet d'analyser le transit entre les PBX pour un lien inter-sites.

Pour chaque type de transit, les données suivantes sont fournies :

- Le nombre d'appels
- Durée totale
- Nombre moyen d'appels simultanés (pas de 1 minute)
- Nombre d'appels simultanés sur le principal pic d'appels
- L'heure du principal pic d'appels
- Durée du principal pic d'appels
- Pourcentage d'appels sortants
- Pourcentage d'appels entrants
- Pourcentage d'appels internes

Pour ce tableau de bord, l'exploitant doit définir le type de trafic à analyser :

- appels sortants
- appels sortants + entrants
- appels entrants
- etc ...

Pour ce tableau de bord, le PBX doit obligatoirement fournir le site où sont situé l'abonné et le site où est la ressource utilisée, ainsi que les sites de transit.

Ce tableau de bord est généré sous la forme d'un fichier qui peut avoir différents formats, reportez-vous au tableau « format de sortie des fichiers » pour connaître les formats supportés.

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Thème	Analyse de trafic
Modèle	Analyse du phreaking

Ce tableau de bord fournit la liste des postes pour lesquels un phreaking a été observé.

Ce tableau de bord est généré sous la forme d'un fichier qui peut avoir différents formats, reportez-vous au tableau « format de sortie des fichiers » pour connaître les formats supportés.

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Thème	Analyse de trafic
Modèle	Activité téléphonique des usagers
<p>Ce tableau de bord fournit pour une entité hiérarchique la répartition par sous-entité hiérarchique ou poste du trafic téléphonique sous forme d'un tableau.</p> <p>Ce tableau de bord fournit les informations pour un niveau hiérarchique sélectionné, sous forme de cumul pour chaque niveau inférieur.</p> <p>Par exemple, si un niveau de type 1 est sélectionné, les données seront fournies en cumuls pour chaque niveau de type 2 inférieur.</p> <p>Si le niveau hiérarchique sélectionné est un niveau terminal, les cumuls sont fournis pour chaque poste.</p> <p>Pour ce tableau de bord, vous pouvez choisir le trafic téléphonique à analyser.</p> <p>Selon le trafic sélectionné, les colonnes diffèrent, leur contenu est expliqué au sein des tableaux suivants.</p> <p>Les choix sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - trafic sortant et entrant - trafic interne (appels émis et reçus) - trafic sortant, entrant et interne <p>Quel que soit le type de trafic sélectionné, les pourcentages de répartition fournis sont calculés au choix sur la base de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre d'appels - Durée totale de conversation <p>Ce tableau de bord est généré sous la forme d'un fichier qui peut avoir différents formats, reportez-vous au tableau « format de sortie des fichiers » pour connaître les formats supportés.</p>	

Thème	Analyse du trafic
Modèle	Activité téléphonique des usagers – Trafic sortant/entrant
<p>Pour le trafic sortant et entrant, les données fournies sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre total d'appels (sortants/entrants) - Coût total des appels sortants - Durée total de conversation des appels (sortants/entrants) - % de répartition des appels sortants - % de répartition des appels entrants - Durée moyenne de conversation des appels entrants répondus - Durée moyenne de sonnerie des appels entrants répondus - Nombre d'appels entrants répondus avec une durée sonnerie supérieure à un seuil définissable 	

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Thème	Analyse du trafic
Modèle	Activité téléphonique des usagers – Trafic interne reçus/émis
<p>Pour le trafic interne (émis/reçus), les données fournies sont :</p> <ul style="list-style-type: none">- Nombre total d'appels (sortants/entrants)- Durée total de conversation des appels (sortants/entrants)- % de répartition des appels internes émis- % de répartition des appels internes reçus- Durée moyenne de conversation des appels entrants répondus- Durée moyenne de sonnerie des appels entrants répondus- Nombre d'appels internes répondus avec une durée sonnerie supérieure à un seuil définissable	

Thème	Analyse du trafic
Modèle	Activité téléphonique des usagers – Trafic sortant/entrant
<p>Pour le trafic sortant, entrant et interne, les données fournies sont :</p> <ul style="list-style-type: none">- Nombre total d'appels- Durée total de conversation des appels- % de répartition des appels sortants- % de répartition des appels entrants- % de répartition des appels internes émis- % de répartition des appels internes reçus- Durée moyenne de conversation des appels entrants/internes répondus- Durée moyenne de sonnerie des appels entrants/internes répondus- Nombre d'appels entrants/internes répondus avec une durée sonnerie supérieure à un seuil définissable	

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Exemple du tableau de bord « Analyse de trafic – Activité téléphonique des usagers ».

VISUAL TAXE PRO

Activité téléphonique des usagers

Du 01/02/16 00:00:00 au 11/02/16 23:59:59 entre 00:00:00 et 23:59:59

Tableau26

COGIS NETWORKS (Sortants + Entrants + Internes)

	Appel	Durée	% de répartition				Appels entrants et internes répondus		
			Sortant	Entrant	Interne Emis	Interne Reçu	Durée moy.	Son. moy.	Son. > à 40
Divers	105	00h47m03	15.24%	61.9%	0%	22.86%	00h00m24	00h00m12	0%
Pole Administratif	238	14h14m01	13.03%	29.41%	32.77%	24.79%	00h04m19	00h00m10	0.78%
Pole Commercial	226	10h53m37	65.93%	16.81%	9.29%	7.96%	00h03m35	00h00m10	5.36%
Pole Technique	260	15h16m08	33.08%	39.23%	13.46%	14.23%	00h04m59	00h00m11	3.6%
Total	829	1j 17h10m49	34.02%	33.17%	16.16%	16.65%	00h03m36	00h00m11	2.18%

Le % est calculé par rapport au nombre total des appels

TB#N93-2

12 févr. 2016 11:10

1 / 1

Page

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Tableaux de bord disponibles – Consommation

Thème	Consommation
Modèle	Consommation par répartition
<p>Ce tableau de bord fournit une analyse des appels sortants d'un ou plusieurs niveaux hiérarchiques.</p> <p>Il existe 4 modèles différents, selon le modèle le contenu est différent.</p> <p>Ce tableau de bord ne peut être effectué sur le niveau DOMAINE.</p> <p>Ce tableau de bord est généré sous la forme d'un fichier qui peut avoir différents formats, reportez-vous au tableau « format de sortie des fichiers » pour connaître les formats supportés.</p>	

Thème	Consommation
Modèle	Consommation par répartition – modèle 1
<p>Ce modèle fournit les résultats en cumul par poste avec les données : poste, nom, prénom, nombre d'appels, durée totale de conversation et coût HT.</p> <p>Les données sont fournies pour les niveaux hiérarchiques inférieurs N-1 par rapport à celui sélectionné, avec un total par niveau N-1.</p> <p>Un saut de page non modifiable est effectué à chaque changement de niveau N-1.</p> <p>Il n'y a pas de total pour le niveau hiérarchique sélectionné.</p> <p>Seuls les niveaux hiérarchiques et les postes avec un nombre de communications sortantes supérieurs à 0 apparaissent.</p> <p>Dans le cas du CSV, aucun total n'est fourni pour les niveaux hiérarchiques.</p>	

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Thème	Consommation
Modèle	Consommation par répartition – modèle 2

Ce modèle fonctionne de la même manière que le modèle n°1, mais permet de gérer une notion de coût fixe et de total.

Si un coût fixe est ajouté, selon le paramétrage :

- Une colonne « cout fixe HT » et une colonne « Total HT » ou « Total TTC » apparaissent, la notion de « total » intégrant le coût des communications et le coût fixe.
- Une colonne « Total HT » ou « Total TTC » apparaît, intégrant le coût des communications et le coût fixe.

Tous les niveaux hiérarchiques et les postes apparaissent, même ceux sans communications sortantes.

Thème	Consommation
Modèle	Consommation par répartition – modèle 3

Niveaux + abonnés

Ce modèle fournit les résultats en cumul par niveau hiérarchique et poste, avec les données :

- Pour les cumuls des niveaux hiérarchiques : libellé du niveau hiérarchique, nombre d'appels, durée totale de conversation, coût HT
- Pour les cumuls des postes : poste, nom, prénom, nombre d'appels, durée totale de conversation, coût HT

Un cumul est fourni pour tous les niveaux hiérarchiques, que ce soit le niveau hiérarchique sélectionné, mais aussi les niveaux hiérarchiques inférieurs.

Un saut de page peut être paramétré pour un niveau hiérarchique inférieur.

Seuls les niveaux hiérarchiques et les postes ayant des communications sortantes apparaissent.

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Thème	Consommation
Modèle	Consommation par répartition – modèle 3
<div>Abonnés + communications</div> <p>Ce modèle fournit le détail des appels sortants par poste :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour les cumuls des postes : poste, nom, prénom, nombre d'appels, durée totale de conversation et coût HT • Pour le détail des appels : hiérarchie du poste, date/heure de l'appel, numéro composé, durée de conversation, coût HT <p>Un saut de page peut être paramétré par poste.</p> <p>Seuls les postes ayant des communications sortantes apparaissent.</p>	

Thème	Consommation
Modèle	Consommation par répartition – modèle 4
<p>Ce modèle est identique au modèle n°3, mais fait apparaître les niveaux hiérarchiques et/ou les postes sans communications sortantes.</p>	

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Exemple n°1 du tableau de bord « Consommation – Consommation par répartition ».



Consommation

Du 01/01/2013 au 15/03/2013 entre 00:00:00 et 23:59:59

Consommation des postes de DUPONT SA/Direction Technique

Libellé	Comm.	Durée de conv.	Coût
Direction Technique	486	65:40:26	116,58 €

Libellé	Comm.	Durée de conv.	Coût
Developpement	18	00:13:19	1,48 €

Poste	Nom	Prénom	Comm.	Durée de conv.	Coût
4018	SIP FADEUILHE		18	00:13:19	1,48 €

Libellé	Comm.	Durée de conv.	Coût
Divers	78	38:27:41	57,96 €

Poste	Nom	Prénom	Comm.	Durée de conv.	Coût
3102	MODEM LIAISON 3102		44	33:56:35	50,32 €
3103	MODEM LIAISON 3103		12	00:00:00	0,00 €
3118	POSTE LIAISON 3118		10	01:03:50	2,14 €
3126	MODEM TELEMSA		12	03:27:16	5,50 €

Libellé	Comm.	Durée de conv.	Coût
Plateau	390	26:59:26	57,14 €

Poste	Nom	Prénom	Comm.	Durée de conv.	Coût
3112	MODEM OBERTY		26	06:36:46	10,84 €
3115	LAUZZO	Delphine	181	07:24:12	20,01 €
3124	OBERTY	Laurent	178	12:40:48	25,68 €
3129	REMY	Olivier	5	00:17:40	0,60 €

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Exemple n°2 du tableau de bord « Consommation – Consommation par répartition ».

Consommation									
Du 01/01/2013 au 15/03/2013 entre 00:00:00 et 23:59:59									
Consommation des postes DUPONT SA/ Direction Technique									
Plateau	Poste	Nom	Prénom	Appel	Durée	Coût	Coût fixe	Total HT	
	3112	MODEM OBERTY		26	06:36:46	10,84 €	0,10 €	10,94 €	
	3115	LAUZZO	Delphine	181	07:24:12	20,01 €	0,10 €	20,11 €	
	3117	ex GREBENT-GENTET	Eric	0	00:00:00	0,00 €	0,10 €	0,10 €	
	3121	SDA HOT6LINE		0	00:00:00	0,00 €	0,10 €	0,10 €	
	3124	OBERTY	Laurent	178	12:40:48	25,68 €	0,10 €	25,78 €	
	3127	MODEM PC-TELEMTX		0	00:00:00	0,00 €	0,10 €	0,10 €	
	3129	REMY	Olivier	5	00:17:40	0,60 €	0,10 €	0,70 €	
	4003	REMY	Olivier	0	00:00:00	0,00 €	0,10 €	0,10 €	
	4010	GRP SUPPORT		0	00:00:00	0,00 €	0,10 €	0,10 €	
	4011	REMY	Olivier	0	00:00:00	0,00 €	0,10 €	0,10 €	
	4012	SIP O.REMY		0	00:00:00	0,00 €	0,10 €	0,10 €	
	4030	GRP HOT-LINE		0	00:00:00	0,00 €	0,10 €	0,10 €	
	4032	OBERTY	Laurent	0	00:00:00	0,00 €	0,10 €	0,10 €	
	4034	REMY	Olivier	0	00:00:00	0,00 €	0,10 €	0,10 €	
	4037	OBERTY	Laurent	0	00:00:00	0,00 €	0,10 €	0,10 €	
	4038	REMY	Olivier	0	00:00:00	0,00 €	0,10 €	0,10 €	
	Total			390	26:59:26	57,14 €	1,60 €	58,74 €	

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Thème	Consommation
Modèle	Répartition des appels par zone tarifaire

Ce tableau de bord analyse les appels sortants en les répartissant par zone.

Les zones sont au choix :

- Plage horaire des appels
- Nom des tarifs utilisés pour le coût de l'appel

Les données fournies sont :

- Coût en €HT
- Nombre d'appels
- Moyenne de conversation
- Total de conversation
- Coût HT/appel
- Coût HT/minute
- % total d'appels

Les données sont fournies sous forme d'un tableau et sous forme d'un graphique (en X la répartition, en Y le coût HT).

Ce tableau de bord est généré sous la forme d'un fichier qui peut avoir différents formats, reportez-vous au tableau « format de sortie des fichiers » pour connaître les formats supportés.

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Exemple du tableau de bord « Consommation – Répartition par zone tarifaire ».



Trafic par destination

Du 01/01/2013 au 15/03/2013 entre 00:00:00 et 23:59:59

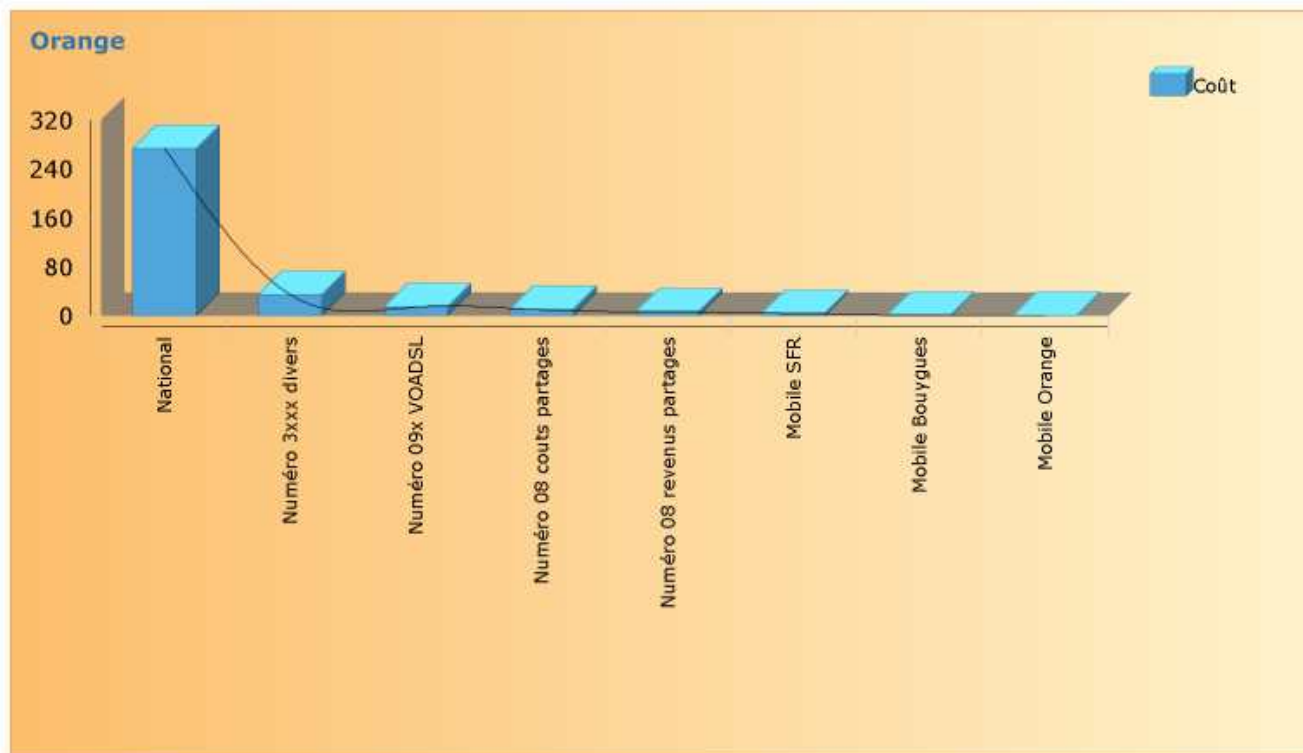
Répartition des appels par destination

Orange

DUPONT SA

Destination	Coût	Appel	Moy. conv.	Tot. conv.	Coût / appel	Coût / min	%Tot. Appel
National	273,76 €	1519	00:04:55	124:39:43	0,18 €	0,04 €	92.06%
Numéro 3xxx divers	34,55 €	14	00:15:58	03:43:40	2,47 €	0,15 €	0.85%
Numéro 09x VOADSL	14,65 €	63	00:07:17	07:38:53	0,23 €	0,03 €	3.82%
Numéro 08 couts partages	9,91 €	32	00:03:44	01:59:53	0,31 €	0,08 €	1.94%
Numéro 08 revenus partages	6,62 €	5	00:00:53	00:04:28	1,32 €	1,48 €	0.3%
Mobile SFR	3,92 €	7	00:06:22	00:44:34	0,56 €	0,09 €	0.42%
Mobile Bouygues	0,85 €	5	00:00:31	00:02:39	0,17 €	0,32 €	0.3%
Mobile Orange	0,77 €	5	00:00:17	00:01:27	0,15 €	0,53 €	0.3%
Total	345,02 €	1650	00:05:03	138:55:17	0,21 €	-	-

NB : Le "% / Tot. Appel" indique le pourcentage du trafic de la zone par rapport au trafic total basé sur le nombre d'appels



Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Thème	Consommation
Modèle	Simulation des coûts

Ce tableau de bord est lié à l'option « simulation des coûts ».

Il fournit pour une période donnée une simulation des coûts des appels sortants basé sur le trafic réel, selon différentes grammaires tarifaires saisies au sein du logiciel.

Pour chaque zone tarifaire appelée, le tableau de bord fourni le montant facturé par chaque opérateur.

Reportez-vous au manuel de configuration pour obtenir plus d'informations quant à cette fonctionnalité.

Ce tableau de bord est généré sous la forme d'un fichier qui peut avoir différents formats, reportez-vous au tableau « format de sortie des fichiers » pour connaître les formats supportés.

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Thème	Consommation
Modèle	Consommation par zones

Ce tableau de bord fournit pour une entité hiérarchique (société, service, etc ...) la répartition par zone du trafic téléphonique sortant sous forme d'un tableau.

Les données fournies sont :

- Nombre d'appels
- Coût total
- Durée totale
- % d'appels de la zone France (numéros débutant par 01, 02, 03, 04 ou 05)
- % d'appels de la zone Mobile (numéros débutant par 06 ou 07)
- % d'appels de la zone International (numéros débutant par 00)
- % d'appels de la zone 08 (numéros débutant par 08)
- % d'appels des autres zones

Les pourcentages fournis sont calculés au choix sur la base de :

- Nombre d'appels
- Coût
- Durée

Ce tableau de bord fournit les informations pour un niveau hiérarchique sélectionné, sous forme de cumul pour chaque niveau inférieur.

Par exemple, si un niveau de type 1 est sélectionné, les données seront fournies en cumuls pour chaque niveau de type 2 inférieur.

Si le niveau hiérarchique sélectionné est un niveau terminal, les cumuls sont fournis pour chaque poste.

Ce tableau de bord est généré sous la forme d'un fichier qui peut avoir différents formats, reportez-vous au tableau « format de sortie des fichiers » pour connaître les formats supportés.

Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Thème	Consommation
Modèle	Carte internationale

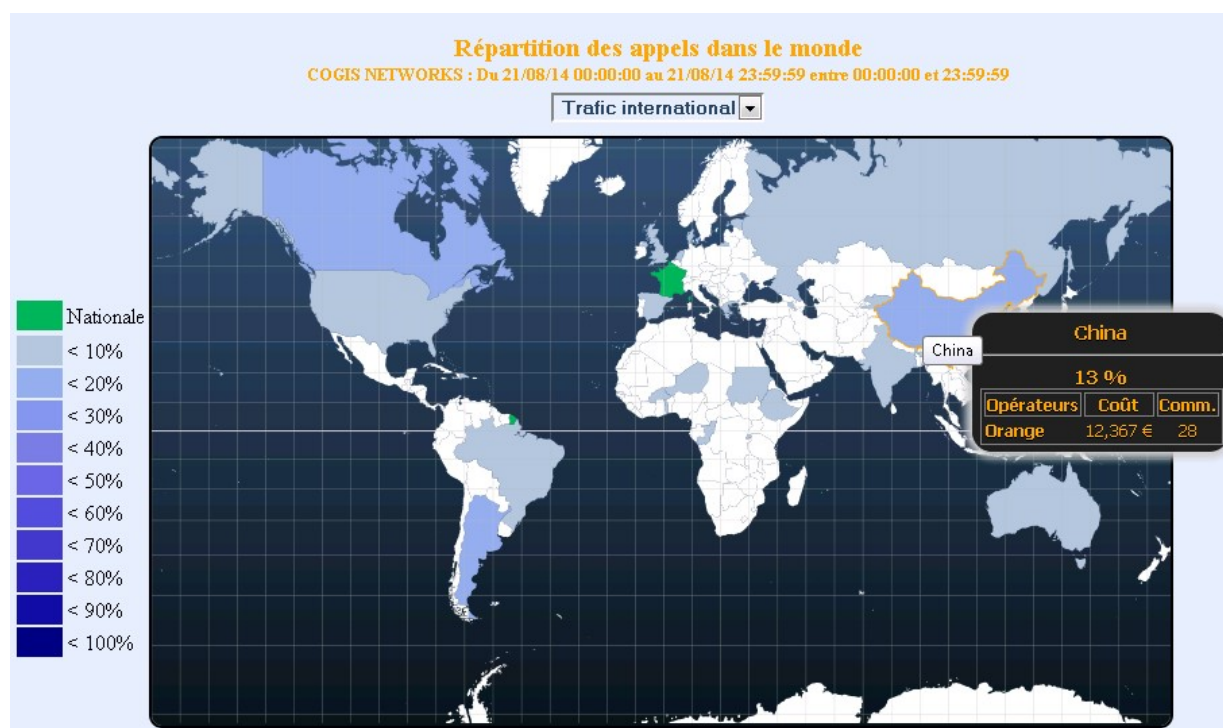
Ce tableau de bord disponible uniquement en affichage à l'écran, permet à l'exploitant, en positionnant son curseur de souris au-dessus d'un pays, d'obtenir le trafic vers ce pays.

Les informations obtenues sont :

- Nom du pays
- Pourcentage de trafic vers ce pays par rapport au trafic international total
- Par opérateur : coût total, nombre d'appels

Ce tableau de bord est généré sous la forme d'un fichier qui peut avoir différents formats, reportez-vous au tableau « format de sortie des fichiers » pour connaître les formats supportés.

Exemple du tableau de bord « Consommation – Carte Internationale ».



Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.5.0A05

Tableaux de bord disponibles – Analyse SIP

Ces tableaux de bord sont propres à l'analyse de la QoS de la VoIP.
Reportez-vous au manuel de l'analyse de la QoS de la VoIP pour plus d'informations.

Tableaux de bord disponibles – Favoris

Thème	Favoris
	<p>Lorsqu'au sein de l'analyse des communications vous définissez un favori, il est alors possible de convertir ce favori en un tableau de bord qui héritera des mêmes fonctionnalités.</p> <p>Les favoris sont programmés par type d'appels, donc les tableaux de bord basés sur les favoris sont aussi par type d'appels.</p> <p>Ce tableau de bord est généré sous la forme d'un fichier qui peut avoir différents formats, reportez-vous au tableau « format de sortie des fichiers » pour connaître les formats supportés.</p>