



your telecoms@work

Plus de 20 ans  
de savoir-faire

Plus de 15 000  
références installées

[www.cogis.com](http://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 4.4.0B02

---

## Sommaire

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

## Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.4.0B02

---

Tableaux de bord disponibles – Thème Groupement	33
Tableaux de bord disponibles – Thème Postes	46
Tableaux de bord disponibles – Thème Analyse de trafic	58
Tableaux de bord disponibles – Consommation	74
Tableaux de bord disponibles – Analyse SIP	84
Tableaux de bord disponibles – Favoris	84

## Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.4.0B02

### 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 .

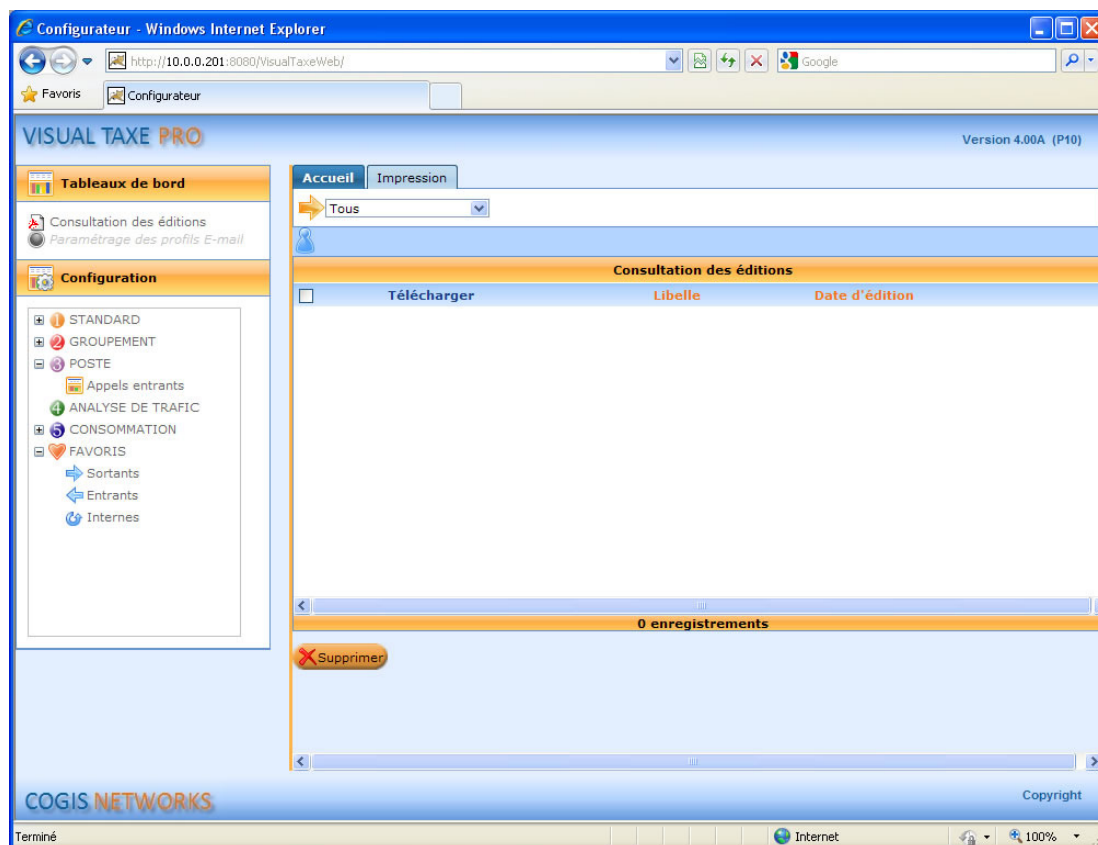


A n'importe quel moment, pour revenir à cette page d'accueil, cliquez sur l'image indiquant VISUAL TAXE PRO ou VISUAL TAXE EXPRESS, située en haut à gauche.

## Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.4.0B02

### Description de l'écran



## Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.4.0B02

### Le volet

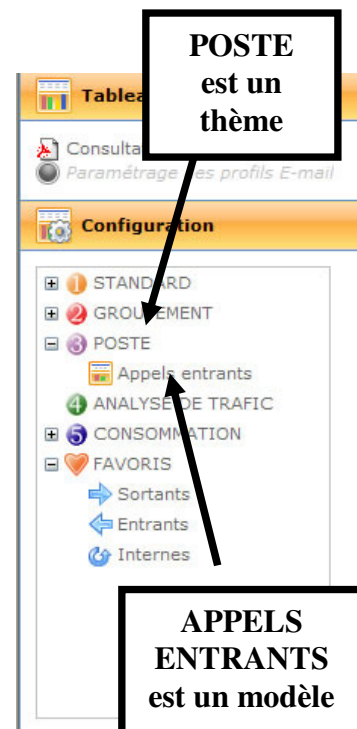
A gauche de l'écran figure le volet.

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.

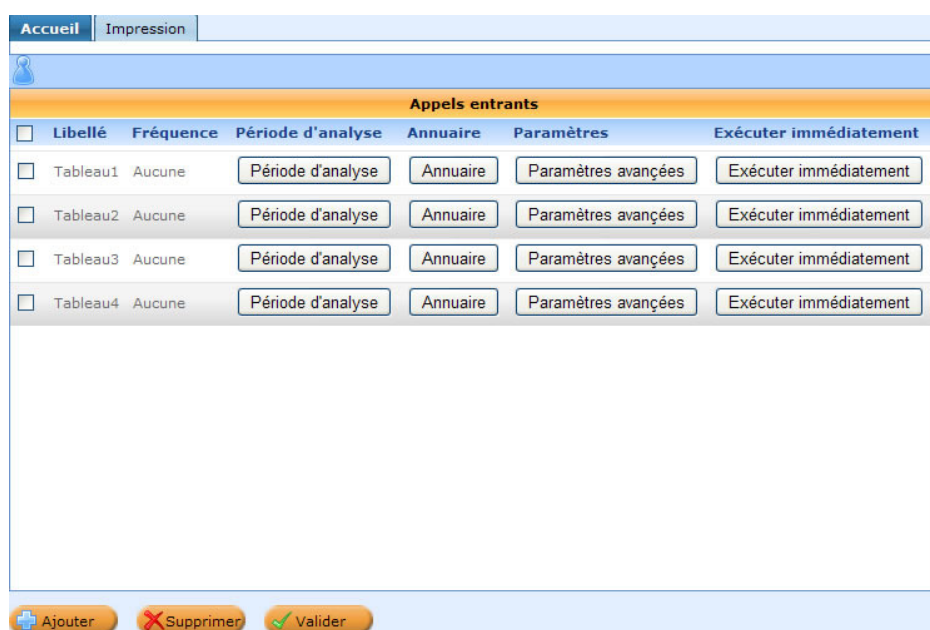
Ces derniers sont rangés par thème « standard », « groupement », etc ...

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 4.4.0B02

## 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 » (1)

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	Fournit une comptabilisation des appels internes émis par les postes du standard.
Appels internes reçus	Ce tableau de bord fournit une comptabilisation des appels internes émis à destination des postes du standard.

(1) ne fonctionne que sur les standards de type PO/AASTRA

### 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	Fournit une comptabilisation des appels internes émis par les postes du groupement.
Appels internes reçus	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 4.4.0B02

## 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	Fournit une comptabilisation des appels internes émis par les postes d'un niveau hiérarchique.
Appels internes reçus	Ce tableau de bord fournit une comptabilisation des appels internes émis à destination des postes d'un niveau hiérarchique.

## 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	Fourni une analyse des appels entrants 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-site.
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-site.
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	Ce tableau de bord fournit, fournit par usagers et/ou niveau hiérarchique le trafic sortant et entrant.

(1) Cette édition n'est disponible que pour la gamme « PRO » de VISUAL TAXE



## Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.4.0B02

### Thème « consommation »

Modèle	Utilisation
Simulation des coûts (1)	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	Indique le trafic pour chaque zone (01, 02, ... etc ...) par niveau hiérarchique et poste.
Carte internationale	Fournit une analyse visuelle des pays appelés.

(1) Cette édition n'est disponible que pour la gamme « PRO » de VISUAL TAXE, elle est liée à l'option SIMULATION.

### Thème « Chambre »

Modèle	Utilisation
Night-Audit (2)	Fournit 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.

(2) Cette édition n'est disponible que dans le cas de l'utilisation de l'option « gestion des chambres ».

### 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 de l'analyse de trafic peuvent être automatisés et utilisés comme tableau de bord automatisables.
Entrants	
Internes	

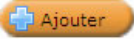
## Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.4.0B02

### 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

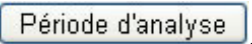
Définissez la fréquence à laquelle vous désirez que le tableau de bord soit automatiquement généré.

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 hebdomadaires sont édités tous les lundis.

Les tableaux de bord bimestriels sont édités tous les 1<sup>er</sup> janvier, 1<sup>er</sup> mars, etc ....

#### Période d'analyse

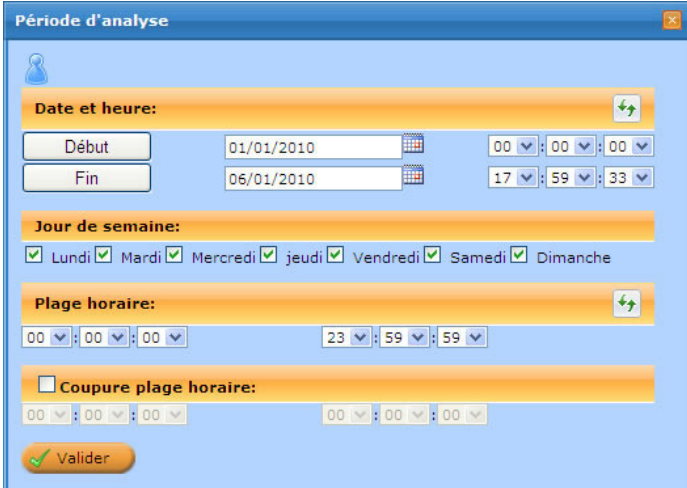
Cliquez sur le bouton . Vous obtenez l'écran ci-contre.

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<sup>er</sup> 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 4.4.0B02

### 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 ...

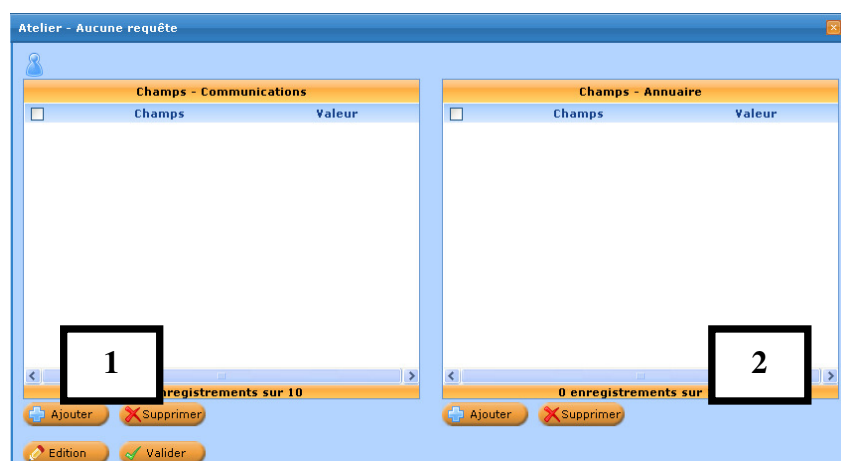
Commun à tous les tableaux de bord, vous pouvez paramétrer l'envoi des mails en sélectionnant ici le profil email de destination.

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 4.4.0B02

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 être 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 « N° composé LIKE %03 » fournira les appels dont le numéro se termine par 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 4.4.0B02

### 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 4.4.0B02

### 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 4.4.0B02

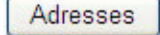
### Création d'un profil

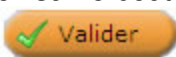
#### Par import annuaire

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.

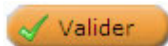
#### Par saisie manuelle

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 4.4.0B02



### 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 :

- Tous les jours, pour les quotidiens (week-end et jours fériés compris)
- Le lundi pour les hebdomadaires
- Le 1<sup>er</sup> jour de chaque mois pour les mensuels



## Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.4.0B02

### Comment exécuter les tableaux de bord sur une base archivée ?

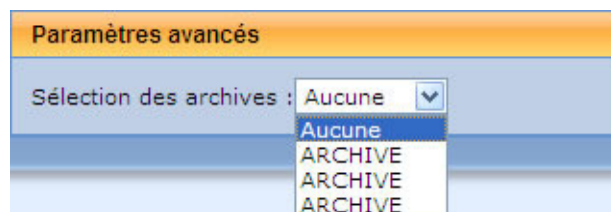
C'est au moment où vous vous identifiez que vous pouvez sélectionner une base archivée.

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 4.4.0B02

## 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.

La 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 affichées / imprimées		
		Affichage au sein de la grille de données	Tableau au sein des éditions et tableaux de bord	Graphique au sein des éditions et tableaux de bord
Détail, sans répartition	S+E+I	10 000	Non disponible	Non disponible
Date	S+E+I	100	100	50
Jour de la semaine (lundi, mardi, ...)	S+E+I	7	7	7
Jour du mois (1, 2, 3, 4, ...)	S+E+I	31	31	31
Mois	S+E+I	12	12	12
Semaine (numéro de la semaine au sein de l'année)	S+E+I	52	52	52
Tranche horaire (heures pleines)	S+E+I	24	24	24
Tranche ½ heure	S+E+I	48	48	48
Tranche ¼ d'heure	S+E+I	96	96	96
Zone	S	100	100	25
Répartition par poste (top 100)	S	100	100	50
Répartition par poste	S	3 000	3 000	Non disponible
Opérateur	S	100	100	100
Selon 1ère colonne	S+E+I	100	100	50
Selon les 2 premières colonnes	S+E+I	100	100	50
Selon niveau hiérarchique inférieur	S+E+I	100	50	10

## Description des tableaux de bord

Les paragraphes suivants décrivent chaque tableau de bord.

## Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.4.0B02

### 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.

Modèle de tableau de bord	Données fournies
<b>Thème : Standard</b> <b>Modèle : Tendance et alerte</b>	<p>Ce tableau de bord fournit une analyse des appels entrants et internes arrivés au standard, en direct, suite à un renvoi ou un transfert.</p> <p>Les données fournies en un seul cumul sont :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Nombre d'appels reçus</li><li>• % d'appels répondus</li><li>• % d'appels non répondus</li><li>• % retours</li><li>• moyenne de sonnerie</li><li>• moyenne de conversation</li></ul> <p>Un graphique de type histogramme fournit, par répartition tranches horaires de 60 minutes : le nombre d'appels répondus et le nombre d'appels non-répondus.</p> <p>Ce tableau de bord peut être édité aux formats PDF/DOC.</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 4.4.0B02

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



### Standard Tendance et alerte

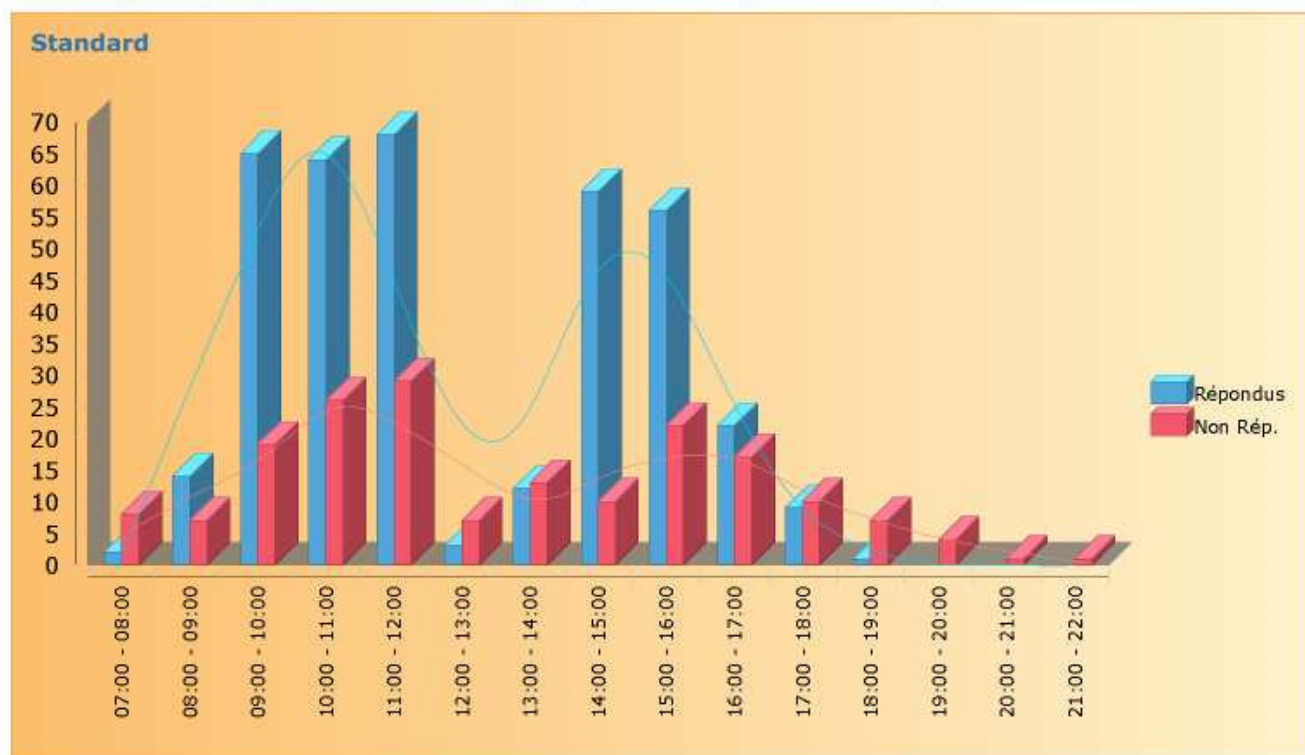
Du 01/02/2013 au 10/02/2013 entre 00:00:00 et 23:59:59

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 4.4.0B02

Modèle de tableau de bord	Données fournies
<b>Thème : Standard</b> <b>Modèle : Appels entrants</b>	<p>Ce tableau de bord fournit une analyse des appels entrants arrivés au standard, en direct, suite à un renvoi ou un transfert.</p> <p>Les données fournies sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'appels</li> <li>• Moyenne de sonnerie</li> <li>• Temps maximum de sonnerie</li> <li>• Nombre d'appels répondus</li> <li>• Nombre d'appels non répondus</li> <li>• Pourcentage d'appels non répondus</li> <li>• Durée moyenne de conversation</li> <li>• Durée maximum de conversation</li> </ul> <p>Ces données sont cumulées au choix selon 1 seule répartition :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• semaine</li> <li>• date</li> <li>• jour de semaine</li> <li>• jour du mois</li> <li>• mois</li> <li>• tranche horaire de 60 minutes</li> <li>• tranche horaire de 30 minutes</li> <li>• tranche horaire de 15 minutes</li> </ul> <p>Ce tableau de bord peut être édité aux formats PDF/DOC.</p>

## Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.4.0B02

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



### Standard

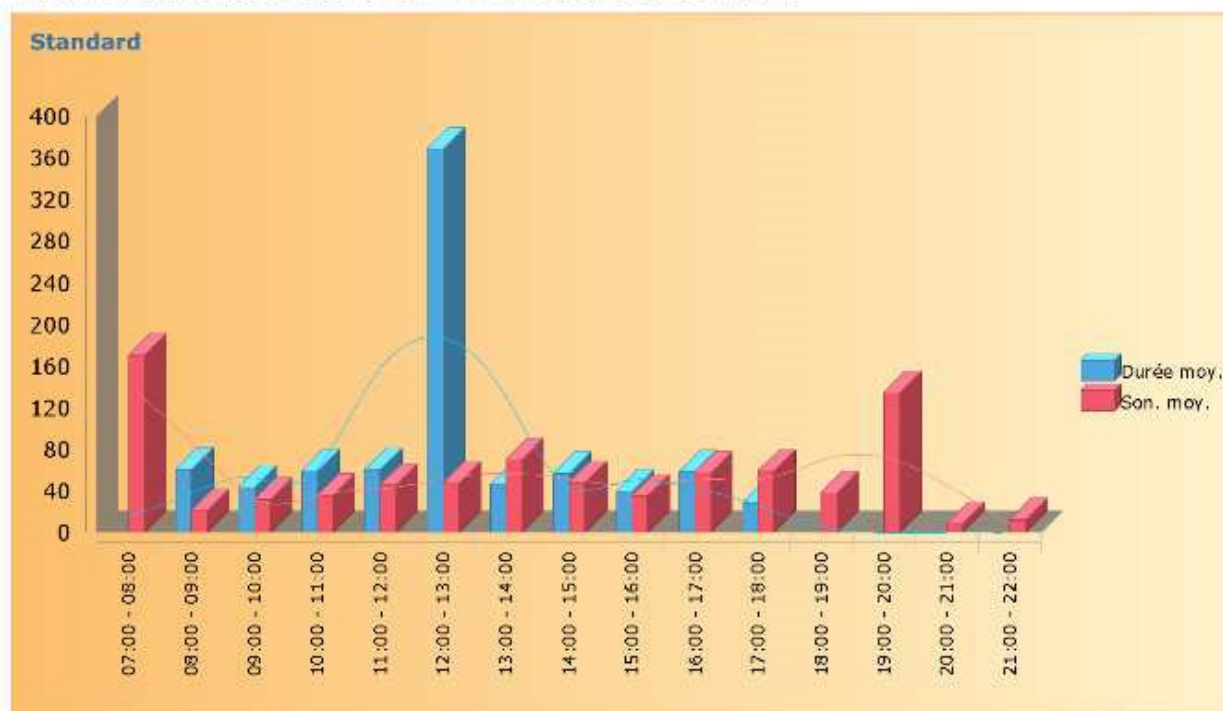
Du 01/02/2013 au 10/02/2013 entre 00:00:00 et 23:59:59

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
<b>Total</b>	<b>362</b>	<b>00:00:43</b>	<b>00:03:04</b>	<b>272</b>	<b>90</b>	<b>24,86%</b>	<b>00:00:53</b>	<b>00:09:23</b>

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 4.4.0B02

Modèle de tableau de bord	Données fournies
<b>Thème : Standard</b> <b>Modèle : Répartition des flux</b>	<p>Ce tableau de bord fourni un comparatif des 3 types de flux (sortants, entrants, internes).</p> <p>Les données fournies sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'appels sortants</li> <li>• % d'appels sortants par rapport au total (sortants, entrants et internes reçus)</li> <li>• Nombre d'appels entrants</li> <li>• % d'appels entrants par rapport au total (sortants, entrants et internes reçus)</li> <li>• Nombre d'appels internes reçus</li> <li>• % d'appels internes reçus par rapport au total (sortants, entrants et internes reçus)</li> <li>• Nombre total d'appels (sortants, entrants et internes reçus)</li> <li>• Nombre d'appels en retours</li> <li>• % d'appels en retours par rapport au nombre d'appels entrants</li> </ul> <p>Ces données sont cumulées au choix selon 1 seule répartition :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• semaine</li> <li>• date</li> <li>• jour de semaine</li> <li>• jour du mois</li> <li>• mois</li> <li>• tranche horaire de 60 minutes</li> <li>• tranche horaire de 30 minutes</li> <li>• tranche horaire de 15 minutes</li> </ul> <p>Ce tableau de bord peut être édité aux formats PDF/DOC.</p>

## Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.4.0B02

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



### Standard

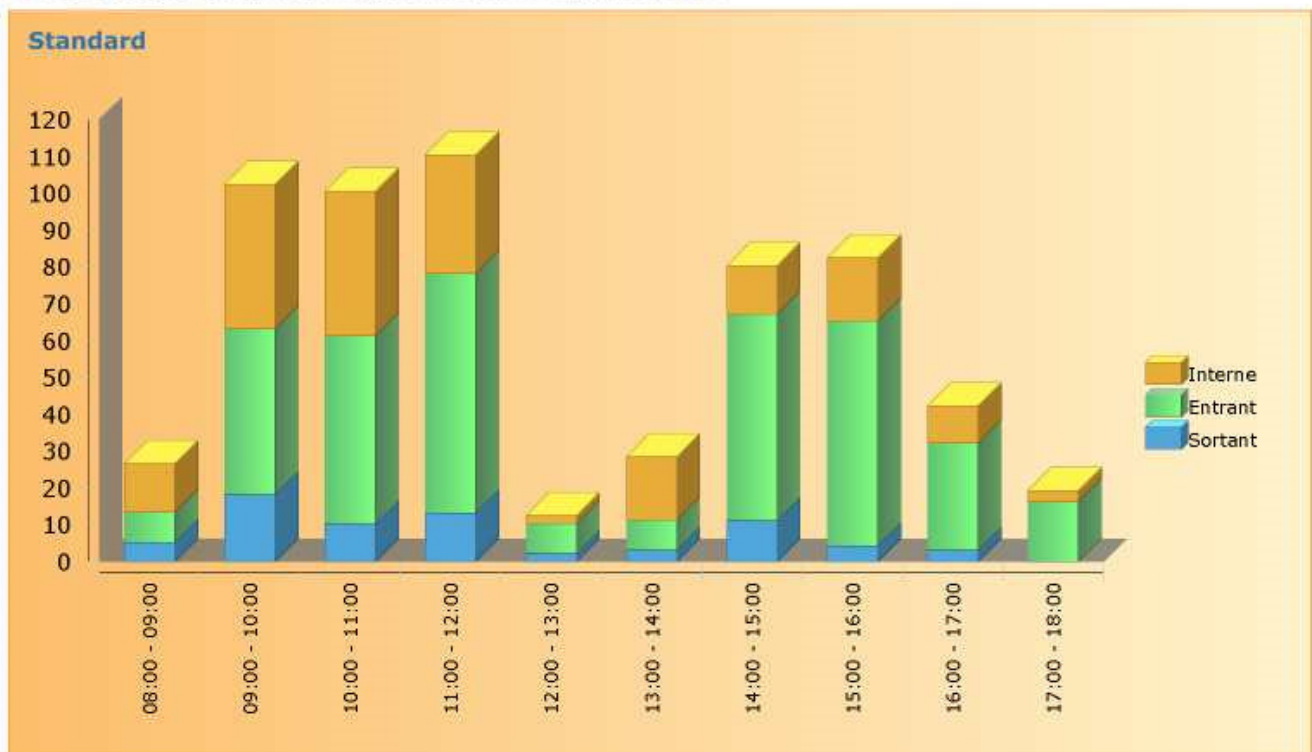
Du 01/02/2013 au 10/02/2013 entre 08:00:00 et 17:59:59

#### 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%
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>11.48%</b>	<b>347</b>	<b>57.74%</b>	<b>185</b>	<b>30.78%</b>	<b>601</b>	<b>189</b>	<b>54.47%</b>

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 4.4.0B02

Modèle de tableau de bord	Données fournies
<b>Thème : Standard</b> <b>Modèle : Provenance des retours</b>	<p>Ce tableau de bord fourni une analyse des appels entrants retournés au standard sur non réponse des postes ou renvoi.</p> <p>Les données sont fournies sous la forme de 2 analyse, l'une pour les appels répondus, l'autre pour les appels non-répondus.</p> <p><u>Appels répondus</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• poste dont tout ou partie des appels sont retournés au standard</li> <li>• nom du poste</li> <li>• nombre d'appels retournés au standard</li> <li>• moyenne de sonnerie</li> <li>• moyenne de conversation</li> <li>• % que représente les appels retournés de ce poste par rapport au total des appels retournés de tous les postes</li> <li>• % des appels retournés du poste par rapport au nombre total d'appels entrants présentés sur le poste</li> </ul> <p><u>Appels non-répondus</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• poste dont tout ou partie des appels sont retournés au standard</li> <li>• nom du poste</li> <li>• nombre d'appels retournés au standard</li> <li>• moyenne de sonnerie</li> <li>• % que représente les appels retournés de ce poste par rapport au total des appels retournés de tous les postes</li> <li>• % des appels retournés du poste par rapport au nombre total d'appels entrants présentés sur le poste</li> </ul> <p>Ce tableau de bord peut être édité aux formats PDF/DOC.</p>

## Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.4.0B02

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%
<b>Total</b>	-	<b>35</b>	<b>00:01:33</b>	<b>00:00:58</b>	-	-

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 4.4.0B02

Modèle de tableau de bord	Données fournies
<b>Thème : Standard</b> <b>Modèle : Provenance des appels</b>	<p>Ce tableau de bord fournit une analyse des appels entrants arrivés au standard en direct ou via un renvoi ou un transfert.</p> <p>Les données sont fournies sous la forme de 2 analyses, l'une pour les appels répondus, l'autre pour les appels non-répondus.</p> <p><u>Appels répondus</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• numéro de l'appelant</li> <li>• nom lié à l'appelant</li> <li>• nombre d'appels</li> <li>• moyenne de sonnerie</li> <li>• moyenne de conversation</li> <li>• % que représentent ces appels par rapport au total des appels entrants de cet appelant</li> <li>• % du nombre d'appels directs présentés au standard par rapport au nombre total d'appels entrants de l'appelant</li> </ul> <p><u>Appels non-répondus</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• numéro de l'appelant</li> <li>• nom lié à l'appelant</li> <li>• nombre d'appels</li> <li>• moyenne de sonnerie</li> <li>• % que représentent ces appels par rapport au total des appels entrants de cet appelant</li> <li>• % du nombre d'appels directs présentés au standard par rapport au nombre total d'appels entrants de l'appelant</li> </ul> <p>Ce tableau de bord peut être édité aux formats PDF/DOC.</p>

## Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.4.0B02

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



### Standard Provenance des appels

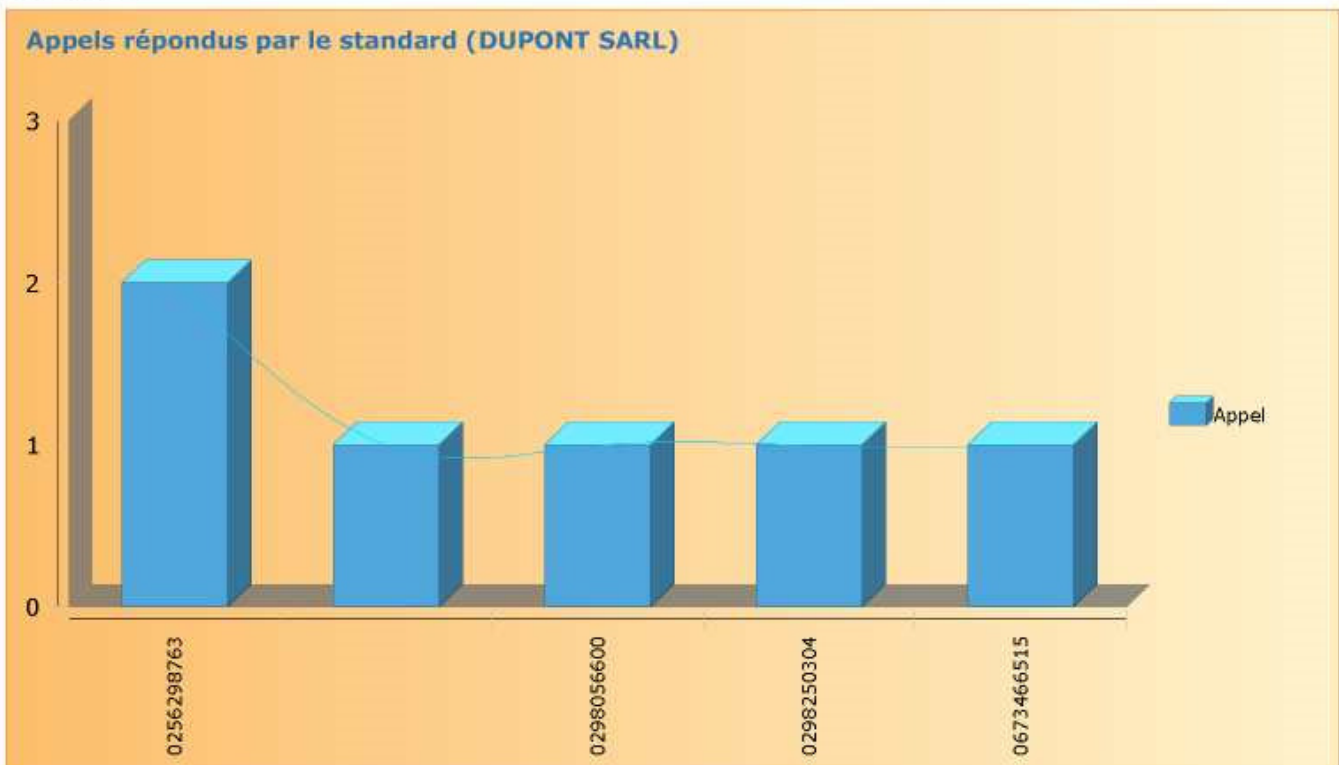
Du 01/02/2013 au 01/02/2013 entre 10:00:00 et 10:59:59

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%
		1	00:00:13	00:01:12	16.67%	0.77%
0298056600	Barthelemy	1	00:00:29	00:00:50	16.67%	12.5%
0298250304	Conseil Régional	1	00:00:47	00:00:04	16.67%	25%
0673466515	Astreinte Climatisation	1	00:00:12	00:01:00	16.67%	8.33%
<b>Total</b>	-	<b>6</b>	<b>00:00:29</b>	<b>00:00:58</b>	-	-

NB : Le "% / Tot. Trafic" représente le nombre d'appels directs présentés au PO 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 4.4.0B02

Modèle de tableau de bord	Données fournies
<b>Thème : Standard</b> <b>Modèle : Transferts vers qui</b>	<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"> <li>• Poste vers lequel des appels ont été transférés</li> <li>• nom</li> <li>• nombre d'appels</li> <li>• moyenne de sonnerie</li> <li>• % que représentent ces appels par rapport au total des appels entrants transférés</li> <li>• % du nombre d'appels transférés du poste par rapport à tous les appels entrants du poste</li> </ul> <p>Ce tableau de bord peut être édité aux formats PDF/DOC.</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 4.4.0B02

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%
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>10</b>	<b>00:00:00</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

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 4.4.0B02

Modèle de tableau de bord	Données fournies
<p><b>Thème : Standard</b> <b>Modèle : Appels internes reçus</b></p>	<p>Ce tableau de bord fourni une analyse des appels internes reçus par le standard.</p> <p>Pour chaque poste, ayant émis des appels internes vers un standard, le tableau de bord fourni les données suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un tableau contenant : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Poste et nom de l'abonné ayant émis des appels</li> <li>- Nombre d'appels internes émis vers le standard</li> <li>- Durée moyenne de sonnerie</li> <li>- Durée total de conversation</li> <li>- % total d'appels émis vers le standard par le poste par rapport au total des appels internes reçus par le standard.</li> </ul> </li> <li>- Un graphique de type camembert, représentant par poste (émetteur des appels vers le standard) le nombre d'appels internes émis.</li> </ul> <p>Ce tableau de bord peut être édité aux formats PDF/DOC.</p>

## Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.4.0B02

Modèle de tableau de bord	Données fournies
<b>Thème : Standard</b> <b>Modèle : Appels internes émis</b>	<p>Ce tableau de bord fournit une analyse des appels internes émis par les postes du standard.</p> <p>Le tableau de bord fournit les données suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Un tableau contenant :<ul style="list-style-type: none"><li>- Poste et nom de l'abonné du standard ayant émis des appels internes</li><li>- Nombre d'appels</li><li>- Durée moyenne de sonnerie</li><li>- Durée total de conversation</li><li>- % total d'appels émis par le poste par rapport au total des appels internes émis par tous les postes du standard.</li></ul></li><li>- Un graphique de type camembert, représentant par poste du standard le nombre d'appels internes émis.</li></ul> <p>Ce tableau de bord peut être édité aux formats PDF/DOC.</p>



## Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.4.0B02

### 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.

Modèle de tableau de bord	Données fournies
<b>Thème : Groupement</b> <b>Modèle : Tendance et alerte</b>	<p>Ce tableau de bord fourni 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"><li>• Nombre d'appels reçus</li><li>• % d'appels répondus</li><li>• % d'appels non répondus</li><li>• % retours</li><li>• moyenne de sonnerie</li><li>• moyenne de conversation</li></ul> <p>Un graphique de type histogramme fourni 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 peut être édité aux formats PDF/DOC.</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 4.4.0B02

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



### Grp Hot-Line Tendance et alerte

VISUAL TAXE PRO

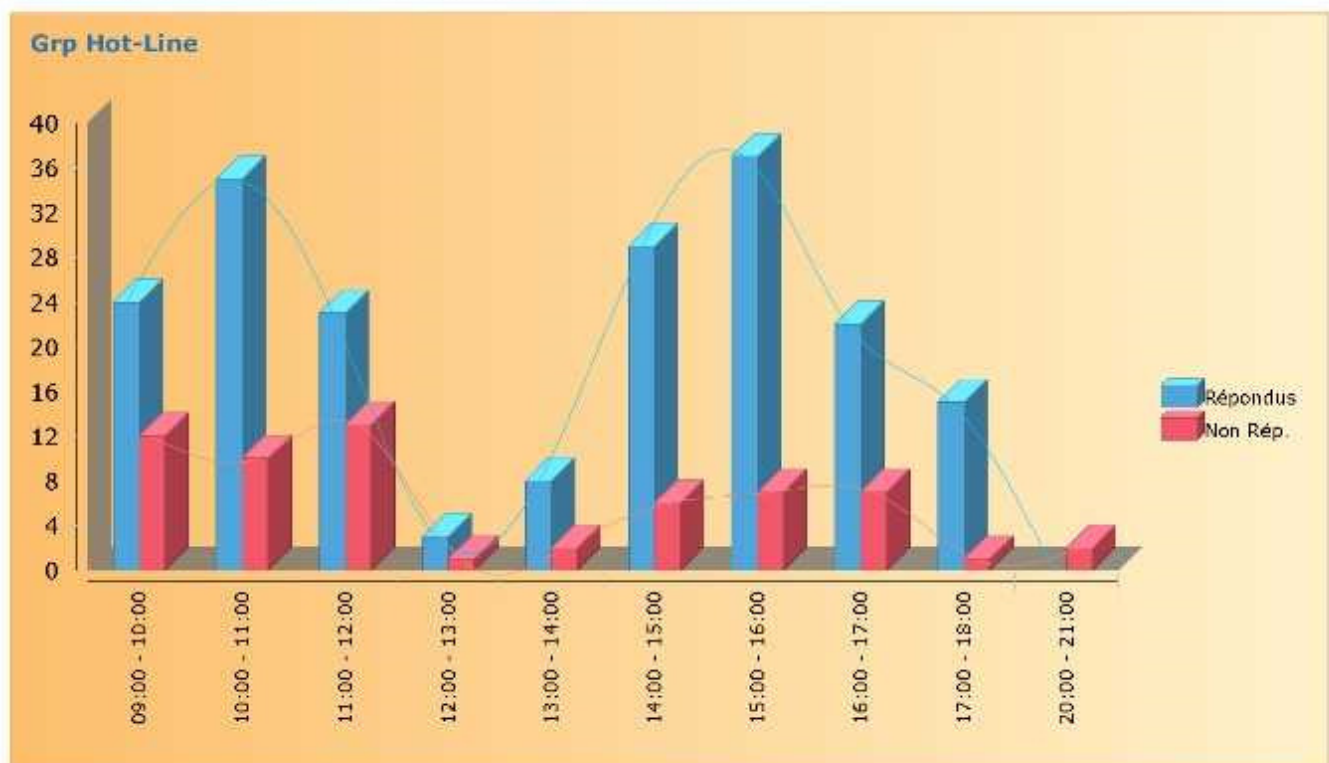
Du 01/01/2013 au 31/01/2013 entre 00:00:00 et 23:59:59

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 4.4.0B02

Modèle de tableau de bord	Données fournies
<b>Thème : Groupement</b> <b>Modèle : Appels entrants</b>	<p>Ce tableau de bord fournit une analyse des appels entrants arrivés 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"> <li>• Nombre d'appels</li> <li>• Moyenne de sonnerie</li> <li>• Temps maximum de sonnerie</li> <li>• Nombre d'appels répondus</li> <li>• Nombre d'appels non répondus</li> <li>• Pourcentage d'appels non répondus</li> <li>• Durée moyenne de conversation</li> <li>• Durée maximum de conversation</li> </ul> <p>Les données sont cumulées au choix par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• semaine</li> <li>• date</li> <li>• jour de semaine</li> <li>• jour du mois</li> <li>• mois</li> <li>• tranche horaire de 60 minutes</li> <li>• tranche horaire de 30 minutes</li> <li>• tranche horaire de 15 minutes</li> </ul> <p>Ce tableau de bord peut être édité aux formats PDF/DOC.</p>

## Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.4.0B02

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



VISUAL TAXE PRO

### Appels entrants

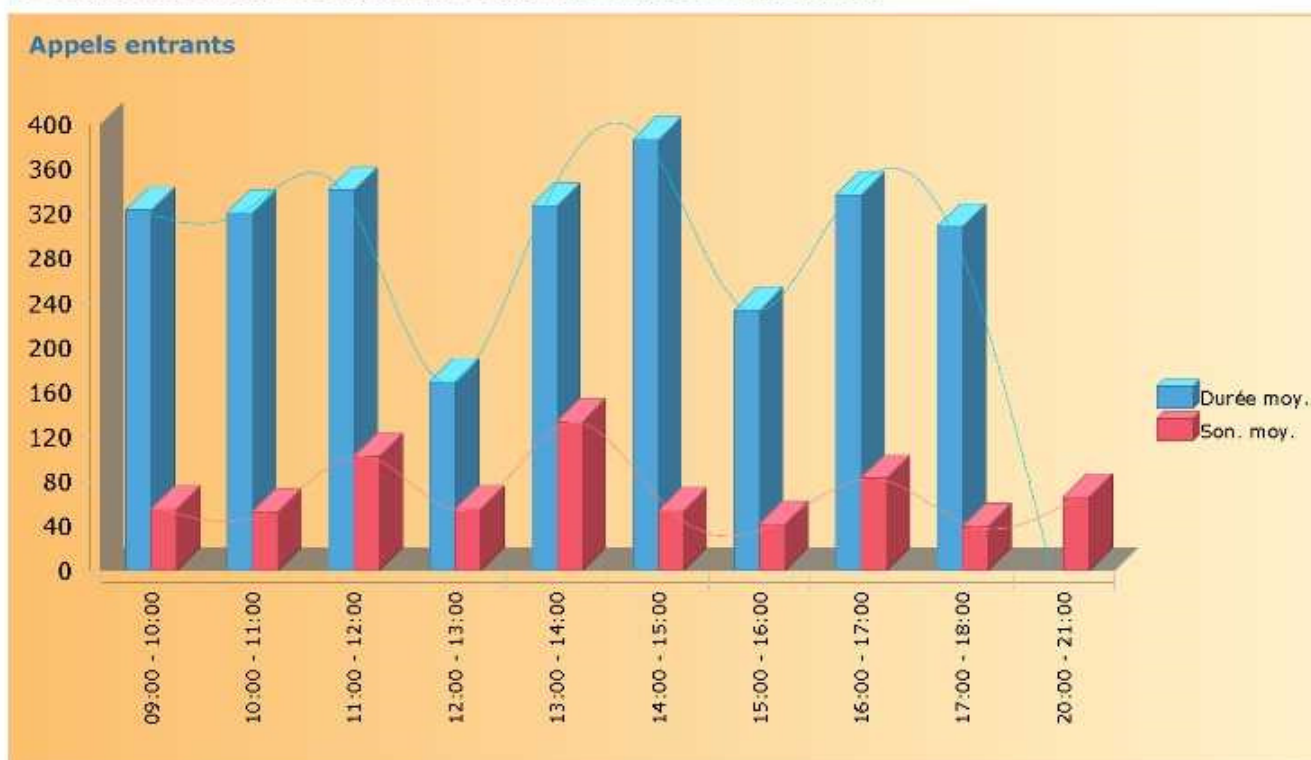
Du 01/01/2013 au 31/01/2013 entre 00:00:00 et 23:59:59

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
<b>Total</b>	<b>257</b>	<b>00:01:03</b>	<b>00:11:06</b>	<b>196</b>	<b>61</b>	<b>23.74%</b>	<b>00:05:15</b>	<b>00:30:03</b>

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 4.4.0B02

Modèle de tableau de bord	Données fournies
<b>Thème : Groupement</b> <b>Modèle : Répartition des flux</b>	<p>Ce tableau de bord fournit un comparatif des 3 types de flux (sortants, entrants, internes).</p> <p>Les données fournies sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'appels sortants</li> <li>• % d'appels sortants par rapport au total (sortants, entrants et internes reçus)</li> <li>• Nombre d'appels entrants</li> <li>• % d'appels entrants par rapport au total (sortants, entrants et internes reçus)</li> <li>• Nombre d'appels internes reçus</li> <li>• % d'appels internes reçus par rapport au total (sortants, entrants et internes reçus)</li> <li>• Nombre total d'appels (sortants, entrants et internes reçus)</li> <li>• Nombre d'appels en retours</li> <li>• % d'appels en retours par rapport au nombre d'appels entrants</li> </ul> <p>Ces données sont cumulées au choix selon 1 seule répartition :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• semaine</li> <li>• date</li> <li>• jour de semaine</li> <li>• jour du mois</li> <li>• mois</li> <li>• tranche horaire de 60 minutes</li> <li>• tranche horaire de 30 minutes</li> <li>• tranche horaire de 15 minutes</li> </ul> <p>Ce tableau de bord peut être édité aux formats PDF/DOC.</p>

## Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.4.0B02

Modèle de tableau de bord	Données fournies
<b>Thème : Groupement</b> <b>Modèle : Activité du groupement</b>	<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"><li>• poste ayant répondu</li><li>• nom</li><li>• nombre d'appels répondus</li><li>• durée moyenne de conversation</li><li>• durée total de conversation</li><li>• % total d'appels (% que représentent les appels du poste par rapport à tous les appels de la sélection)</li></ul> <p>Les données sont cumulées au choix par poste.</p> <p>Ce tableau de bord peut être édité aux formats PDF/DOC.</p>



## Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.4.0B02

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



VISUAL TAXE PRO

### Activité groupement

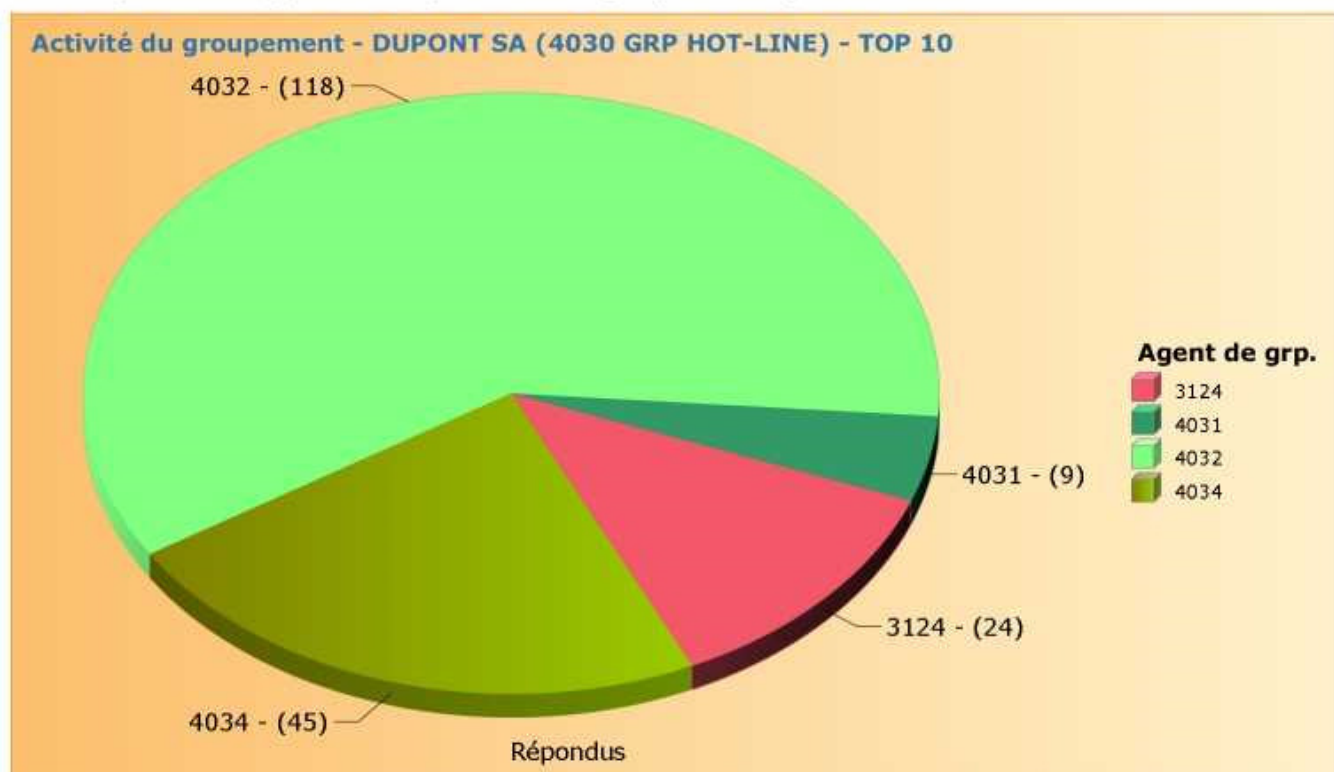
Du 01/01/2013 au 31/01/2013 entre 00:00:00 et 23:59:59

#### 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%
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>196</b>	<b>00:05:15</b>	<b>17:10:26</b>	<b>-</b>

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 4.4.0B02

Modèle de tableau de bord	Données fournies
<b>Thème : Groupement</b> <b>Modèle : Provenance des appels</b>	<p>Ce tableau de bord fournit une analyse des appels entrants arrivés au groupement en direct ou via un renvoi ou un transfert.</p> <p>Les données sont fournies sous la forme de 2 analyses, l'une pour les appels répondus, l'autre pour les appels non-répondus.</p> <p><u>Appels répondus</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• numéro de l'appelant</li> <li>• nom lié à l'appelant</li> <li>• nombre d'appels</li> <li>• moyenne de sonnerie</li> <li>• moyenne de conversation</li> <li>• % que représentent ces appels par rapport au total des appels entrants de cet appelant</li> <li>• % du nombre d'appels directs présentés au groupement par rapport au nombre total d'appels entrants de l'appelant</li> </ul> <p><u>Appels non-répondus</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• numéro de l'appelant</li> <li>• nom lié à l'appelant</li> <li>• nombre d'appels</li> <li>• moyenne de sonnerie</li> <li>• % que représentent ces appels par rapport au total des appels entrants de cet appelant</li> <li>• % du nombre d'appels directs présentés au groupement par rapport au nombre total d'appels entrants de l'appelant</li> </ul> <p>Ce tableau de bord peut être édité aux formats PDF/DOC.</p>



## Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.4.0B02

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%
<b>Total</b>	-	<b>24</b>	<b>00:01:30</b>	<b>00:03:04</b>	-	-

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 4.4.0B02

Modèle de tableau de bord	Données fournies
<b>Thème : Groupement</b> <b>Modèle : Transferts vers qui</b>	<p>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.</p> <p>Les données sont fournies avec :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Poste vers lequel des appels ont été transférés</li><li>• nom</li><li>• nombre d'appels</li><li>• moyenne de sonnerie</li><li>• % que représentent ces appels par rapport au total des appels entrants transférés</li><li>• % du nombre d'appels transférés du poste par rapport à tous les appels entrants du poste</li></ul> <p>Ce tableau de bord peut être édité aux formats PDF/DOC.</p>

## Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.4.0B02

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%
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>282</b>	<b>00:00:11</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

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 4.4.0B02

Modèle de tableau de bord	Données fournies
<p><b>Thème : Groupement</b> <b>Modèle : Appels internes reçus</b></p>	<p>Ce tableau de bord fourni une analyse des appels internes reçus par un groupement.</p> <p>Pour chaque poste, ayant émis des appels internes vers le groupement défini, le tableau de bord fourni les données suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un tableau contenant : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Poste et nom de l'abonné ayant émis des appels</li> <li>- Nombre d'appels internes émis vers le groupement</li> <li>- Durée moyenne de sonnerie</li> <li>- Durée total de conversation</li> <li>- % total d'appels émis vers le groupement par le poste par rapport au total des appels internes reçus par le groupement.</li> </ul> </li> <li>- Un graphique de type camembert, représentant par poste (émetteur des appels vers le groupement) le nombre d'appels internes émis.</li> </ul> <p>Ce tableau de bord peut être édité aux formats PDF/DOC.</p>

## Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.4.0B02

Modèle de tableau de bord	Données fournies
<b>Thème : Groupement</b> <b>Modèle : Appels internes émis</b>	<p>Ce tableau de bord fourni une analyse des appels internes émis par les postes d'un groupement donné.</p> <p>Le tableau de bord fourni les données suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Un tableau contenant :<ul style="list-style-type: none"><li>- Poste et nom de l'abonné du groupement ayant émis des appels internes</li><li>- Nombre d'appels</li><li>- Durée moyenne de sonnerie</li><li>- Durée total de conversation</li><li>- % total d'appels émis par le poste par rapport au total des appels internes émis par tous les postes du groupement.</li></ul></li><li>- Un graphique de type camembert, représentant par poste du groupement le nombre d'appels internes émis.</li></ul> <p>Ce tableau de bord peut être édité aux formats PDF/DOC.</p>

# Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.4.0B02

## Tableaux de bord disponibles – Thème Postes

Modèle de tableau de bord	Données fournies
<b>Thème : Postes</b> <b>Modèle : Appels entrants</b>	<p>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.</p> <p>Les données fournies sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'appels</li> <li>• Moyenne de sonnerie</li> <li>• Temps maximum de sonnerie</li> <li>• Nombre d'appels répondus</li> <li>• Nombre d'appels non répondus</li> <li>• Pourcentage d'appels non répondus</li> <li>• Durée moyenne de conversation</li> <li>• Durée maximum de conversation</li> </ul> <p>Les données sont cumulées au choix par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• semaine</li> <li>• date</li> <li>• jour de semaine</li> <li>• jour du mois</li> <li>• mois</li> <li>• tranche horaire de 60 minutes</li> <li>• tranche horaire de 30 minutes</li> <li>• tranche horaire de 15 minutes</li> </ul> <p>Ce tableau de bord peut être édité aux formats PDF/DOC.</p>



## Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.4.0B02

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



### Technique

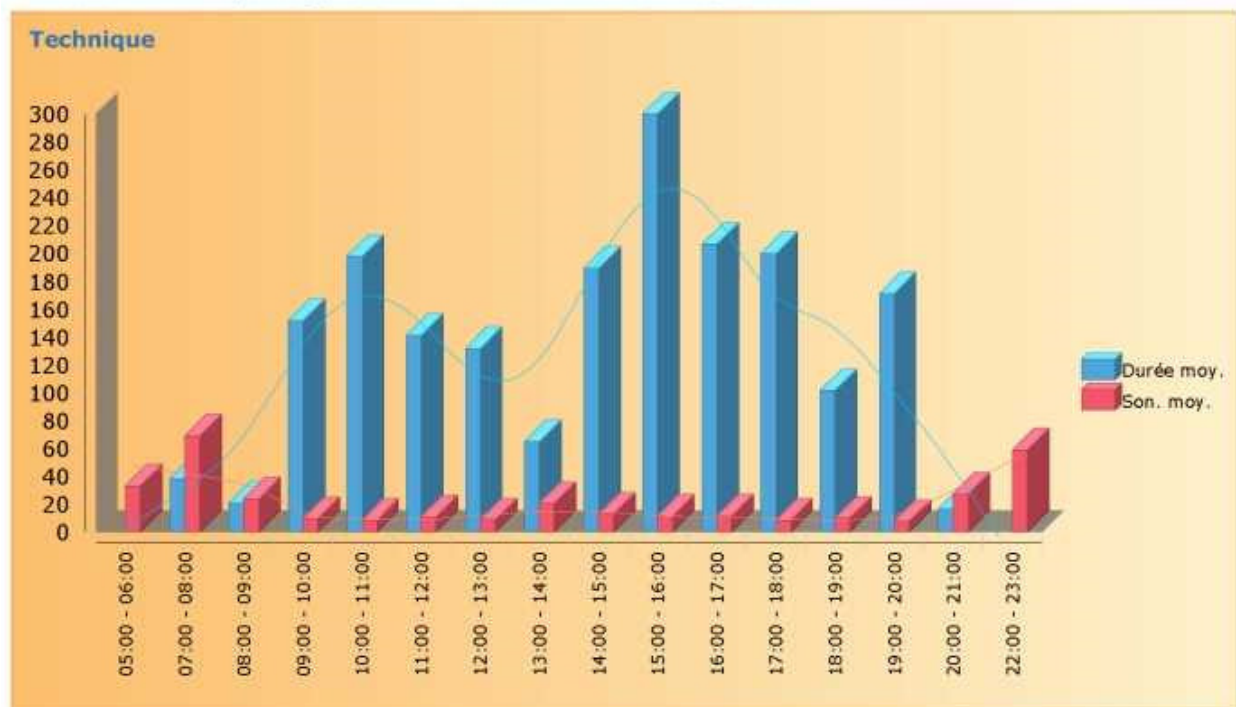
Du 01/01/2013 au 31/01/2013 entre 00:00:00 et 23:59:59

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
<b>Total</b>	<b>606</b>	<b>00:00:11</b>	<b>00:01:27</b>	<b>525</b>	<b>81</b>	<b>13.37%</b>	<b>00:03:05</b>	<b>01:24:55</b>

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 4.4.0B02

Modèle de tableau de bord	Données fournies
<b>Thème : Postes</b> <b>Modèle : Activité des postes</b>	<p>Ce tableau de bord fournit une analyse des appels entrants répondus par les postes, en direct, suite à un renvoi ou un transfert.</p> <p>Les données fournies sont :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• poste ayant répondu</li><li>• nom</li><li>• nombre d'appels répondus</li><li>• durée moyenne de conversation</li><li>• durée total de conversation</li><li>• % total d'appels (% que représentent les appels du poste par rapport à tous les appels de la sélection)</li></ul> <p>Les données sont cumulées au choix par poste.</p> <p>Ce tableau de bord peut être édité aux formats PDF/DOC.</p>

## Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.4.0B02

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

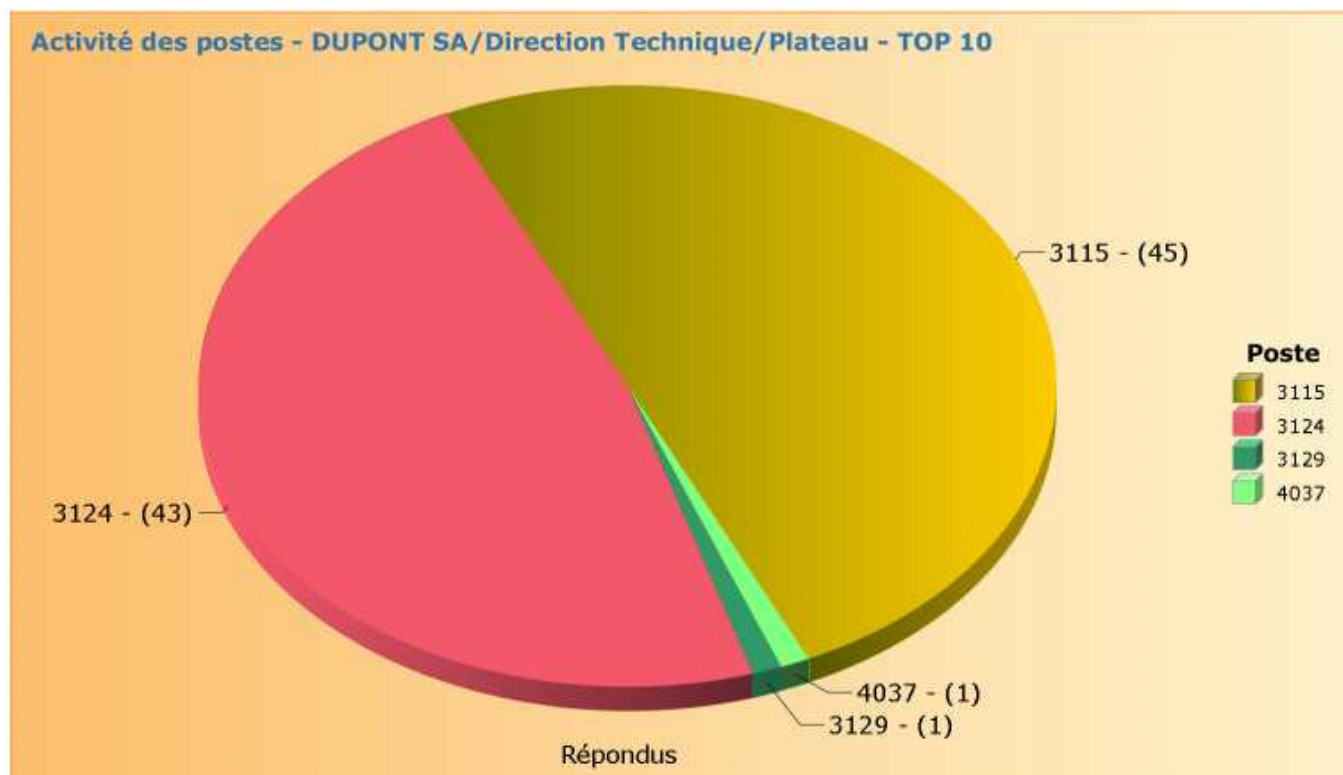
#### Activité des postes

##### 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%
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>90</b>	<b>00:08:08</b>	<b>12:12:28</b>	<b>-</b>

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 4.4.0B02

Modèle de tableau de bord	Données fournies
<b>Thème : Postes</b> <b>Modèle : Répartition des flux</b>	<p>Ce tableau de bord fournit un comparatif des 3 types de flux (sortants, entrants, internes).</p> <p>Les données fournies sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'appels sortants</li> <li>• % d'appels sortants par rapport au total (sortants, entrants et internes reçus)</li> <li>• Nombre d'appels entrants</li> <li>• % d'appels entrants par rapport au total (sortants, entrants et internes reçus)</li> <li>• Nombre d'appels internes reçus</li> <li>• % d'appels internes reçus par rapport au total (sortants, entrants et internes reçus)</li> <li>• Nombre total d'appels (sortants, entrants et internes reçus)</li> <li>• Nombre d'appels en retours</li> <li>• % d'appels en retours par rapport au nombre d'appels entrants</li> </ul> <p>Ces données sont cumulées au choix selon 1 seule répartition :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• semaine</li> <li>• date</li> <li>• jour de semaine</li> <li>• jour du mois</li> <li>• mois</li> <li>• tranche horaire de 60 minutes</li> <li>• tranche horaire de 30 minutes</li> <li>• tranche horaire de 15 minutes</li> </ul> <p>Ce tableau de bord peut être édité aux formats PDF/DOC.</p>

## Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.4.0B02

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



### Technique

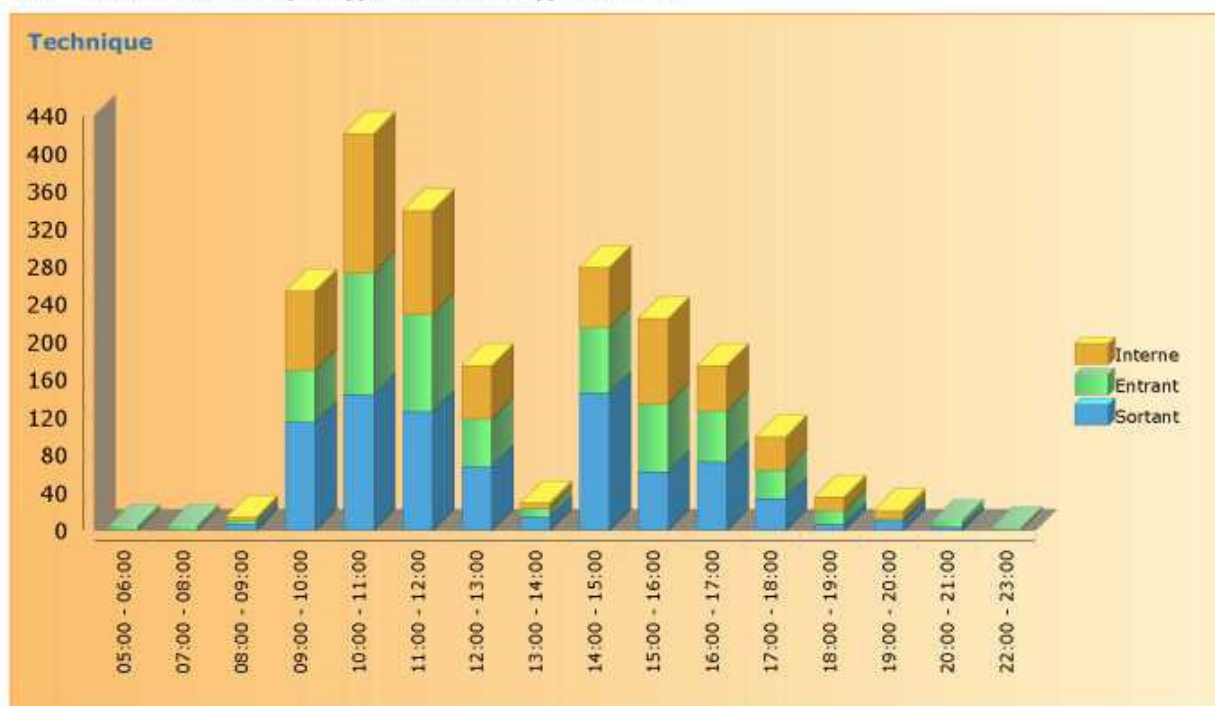
Du 01/01/2013 au 31/01/2013 entre 00:00:00 et 23:59:59

#### 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%
<b>Total</b>	<b>798</b>	<b>38.57%</b>	<b>606</b>	<b>29.29%</b>	<b>665</b>	<b>32.14%</b>	<b>2069</b>	<b>155</b>	<b>25.58%</b>

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 4.4.0B02

Modèle de tableau de bord	Données fournies
<b>Thème : Postes</b> <b>Modèle : Provenance des retours</b>	<p>Ce tableau de bord fourni une analyse des appels entrants retournés aux postes sur non réponses d'autres postes ou renvoi.</p> <p>Les données sont fournies sous la forme de 2 analyse, l'une pour les appels répondus, l'autre pour les appels non-répondus.</p> <p><u>Appels répondus</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• poste dont tout ou partie des appels sont retournés aux postes</li> <li>• nom du poste</li> <li>• nombre d'appels</li> <li>• moyenne de sonnerie</li> <li>• moyenne de conversation</li> <li>• % que représente les appels retournés de ce poste par rapport au total des appels retournés de tous les postes</li> <li>• % des appels retournés du poste par rapport au nombre total d'appels entrants présentés sur le poste</li> </ul> <p><u>Appels non-répondus</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• poste dont tout ou partie des appels sont retournés aux postes</li> <li>• nom du poste</li> <li>• nombre d'appels retournés</li> <li>• moyenne de sonnerie</li> <li>• % que représente les appels retournés de ce poste par rapport au total des appels retournés de tous les postes</li> <li>• % des appels retournés du poste par rapport au nombre total d'appels entrants présentés sur le poste</li> </ul> <p>Ce tableau de bord peut être édité aux formats PDF/DOC.</p>



## Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.4.0B02

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



### Administratif Provenance des retours

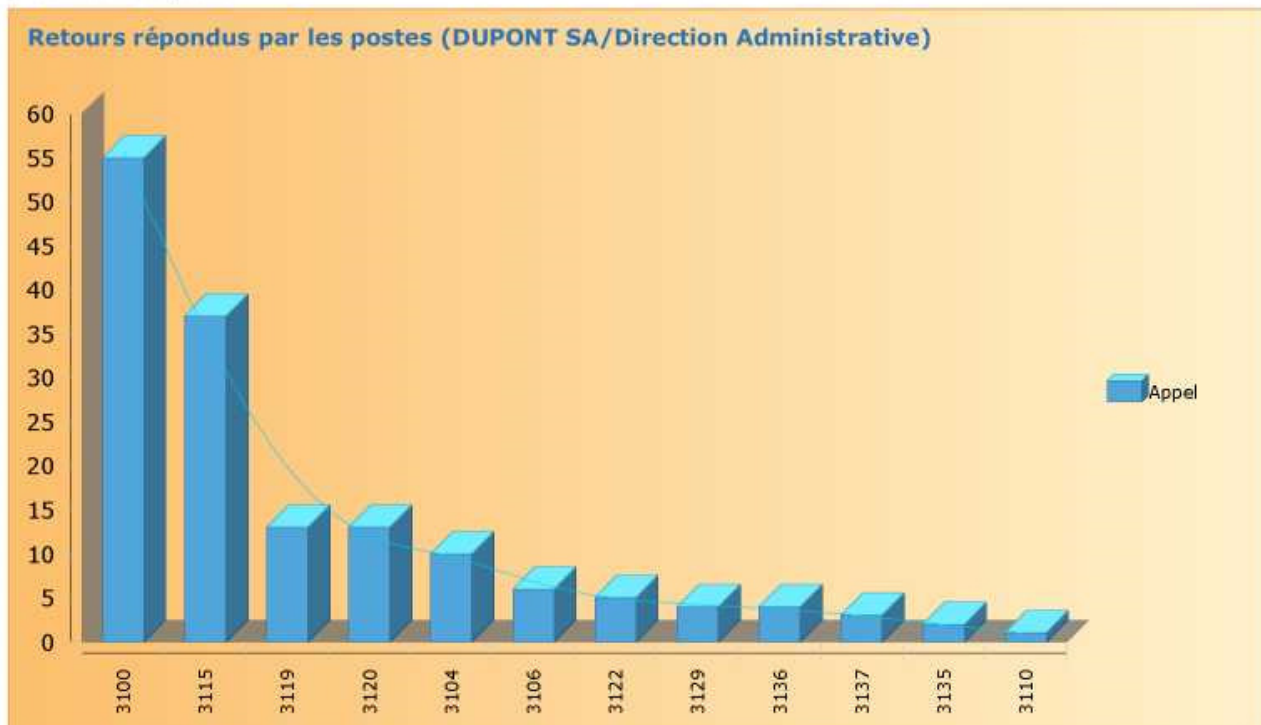
Du 01/01/2013 au 31/01/2013 entre 00:00:00 et 23:59:59

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%
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>153</b>	<b>00:00:13</b>	<b>00:00:25</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

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 4.4.0B02

Modèle de tableau de bord	Données fournies
<p><b>Thème : Postes</b> <b>Modèle : Appels internes reçus</b></p>	<p>Ce tableau de bord fourni 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 fourni les données suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un tableau contenant : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Poste et nom de l'abonné ayant émis des appels</li> <li>- Nombre d'appels</li> <li>- Durée moyenne de sonnerie</li> <li>- Durée total de conversation</li> <li>- % total d'appels émis par le poste émetteur par rapport au total des appels internes reçus par la totalité des postes du niveau hiérarchique.</li> </ul> </li> <li>- Un graphique de type camembert, représentant par poste ayant émis des appels, le nombre d'appels internes émis.</li> </ul> <p>Ce tableau de bord peut être édité aux formats PDF/DOC.</p>



## Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.4.0B02

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

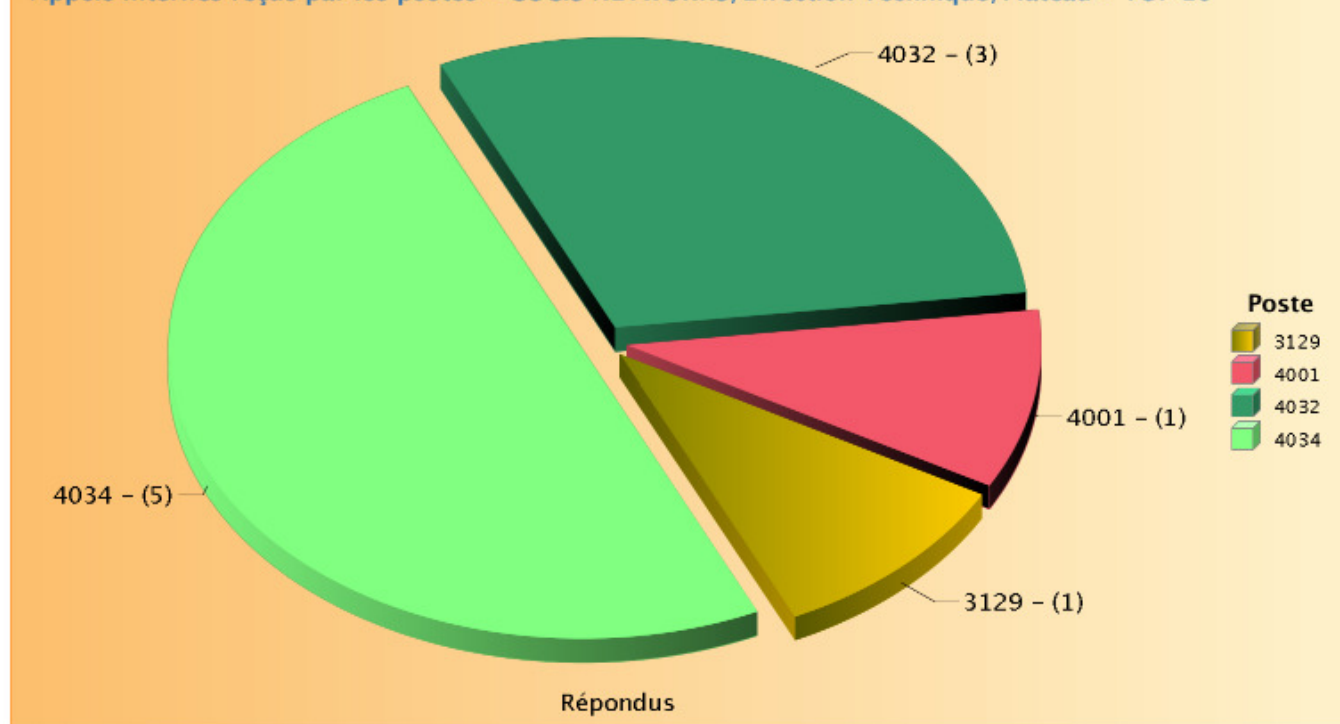
Appels internes reçus par les postes

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%
<b>Total</b>	-	<b>10</b>	<b>00:00:00</b>	<b>00:00:04</b>	-

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 4.4.0B02

Modèle de tableau de bord	Données fournies
<b>Thème : Postes</b> <b>Modèle : Appels internes émis</b>	<p>Ce tableau de bord fournit une analyse des appels internes émis depuis les postes d'un niveau hiérarchique donné.</p> <p>Pour chaque poste du niveau hiérarchique sélectionné, ayant émis des appels internes, le tableau de bord fournit les données suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Un tableau contenant :<ul style="list-style-type: none"><li>- Poste et nom de l'abonné du niveau hiérarchique ayant émis des appels internes</li><li>- Nombre d'appels internes émis</li><li>- Durée moyenne de sonnerie</li><li>- Durée total de conversation</li><li>- % total d'appels émis par le poste par rapport au total des appels internes émis par la totalité des postes du niveau hiérarchique.</li></ul></li><li>- Un graphique de type camembert, représentant par poste le nombre d'appels internes émis.</li></ul> <p>Ce tableau de bord peut être édité aux formats PDF/DOC.</p>

## Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.4.0B02

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



VISUAL TAXE PRO

### Appels internes émis

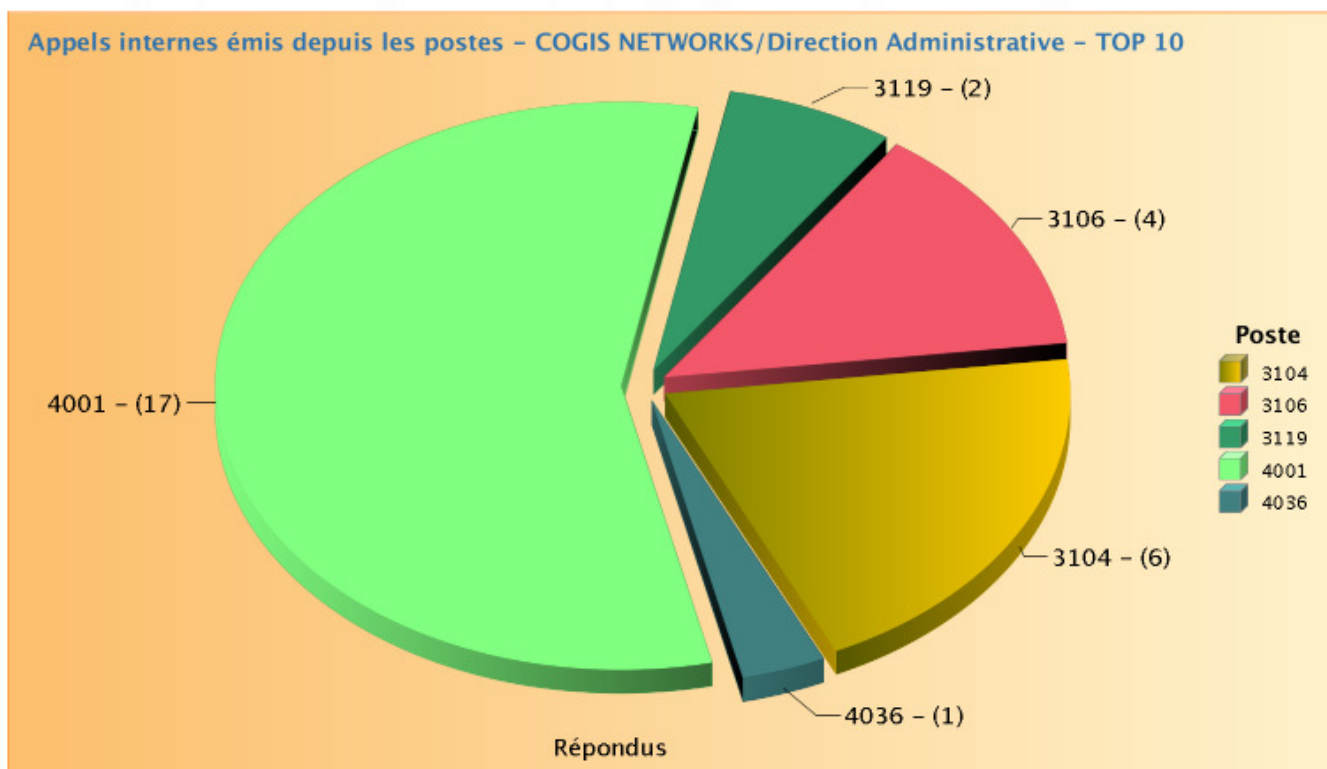
Du 18/10/13 00:00:00 au 18/10/13 19:42:40 entre 00:00:00 et 23:59:59

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%
<b>Total</b>	-	<b>30</b>	<b>00:00:33</b>	<b>00:16:28</b>	-

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 4.4.0B02

### Tableaux de bord disponibles – Thème Analyse de trafic

Modèle de tableau de bord	Données fournies
<b>Thème : Trafic</b> <b>Modèle : Qualité de l'accueil</b>	<p><u>Généralités</u></p> <p>Ce tableau de bord fournit une analyse des appels entrants arrivés sur les équipements (postes, groupements, fax, etc ...).</p> <p>Les données sont fournies par niveau hiérarchique avec un sous-total par sous niveau ou poste. Une ligne de total de toutes les colonnes ci-dessus pour le niveau hiérarchique.</p> <p>Ce tableau de bord ne peut être effectué sur le niveau DOMAINE.</p> <p>Ce tableau de bord contient 3 modèles différents.</p> <p>Les modèles 2 et 3 permettent de définir :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Le niveau hiérarchique sur lequel sera calculée la ligne de total</li><li>- Le niveau hiérarchique/poste sur lesquels seront calculés les cumuls</li><li>- Si un saut de page doit être effectué pour chaque niveau hiérarchique</li></ul>

# Manuel d'utilisation du module tableaux de bord


Ce manuel est applicable à compter de la version 4.4.0B02

Modèle de tableau de bord	Données fournies
<b>Thème : Trafic</b> <b>Modèle : Qualité de l'accueil</b>	<p><u>Modèle 1</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre appels reçus</li> <li>• Nombre d'appels répondus</li> <li>• Pourcentage d'appels répondus</li> <li>• Pourcentage d'appels répondus par un autre poste que celui demandé</li> <li>• Pourcentage d'appels revenus aux PO et non répondus</li> <li>• Nombre d'appels avec une sonnerie supérieur à X (définissable en secondes)</li> <li>• Moyenne de sonnerie</li> <li>• Moyenne de conversation</li> </ul> <p>Ce modèle tableau de bord peut être édité au format PDF.</p> <p><u>Modèle 2</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre d'appels reçus</li> <li>- Nombre d'appels répondus</li> <li>- Pourcentage d'appels répondus</li> <li>- Pourcentage d'appels répondus par un autre poste</li> <li>- Pourcentage d'appels revenus au PO et non-répondus</li> <li>- Nombre d'appels reçus avec une sonnerie supérieure à X secondes (paramétrable)</li> <li>- Moyenne de sonnerie des appels reçus</li> <li>- Moyenne de conversation des appels reçus</li> </ul> <p>Ce modèle tableau de bord peut être édité aux formats PDF/XLS.</p> <p><u>Modèle 3</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre d'appels reçus</li> <li>- Nombre d'appels répondus</li> <li>- Pourcentage d'appels répondus</li> <li>- Nombre d'appels non-répondus</li> <li>- Pourcentage d'appels non-répondus</li> <li>- Nombre d'appels répondus par le poste lui-même</li> <li>- Pourcentage d'appels répondus par le poste lui-même</li> </ul> <p>Ce modèle tableau de bord peut être édité aux formats PDF/XLS.</p>

Manuel d'utilisation du module  
tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.4.0B02


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



Qualité de l'accueil DUPONT SA

DUPONT SA

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



DUPONT SA	Requa	Répondue	% Rép.	% Rép. autre	% Retour PO	Sen. > à 10	Sen. 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 4.4.0B02

Modèle de tableau de bord	Données fournies
<b>Thème : Trafic</b> <b>Modèle : Saturation des lignes</b>	<p>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).</p> <p>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</p> <p>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.</p> <p>Le résultat porte sur les appels de la source d'acquisition sélectionnée et du site sélectionné</p> <p>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.</p> <p>Ce tableau de bord peut être édité aux formats PDF/DOC.</p>



## Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.4.0B02

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



**Lien principal**

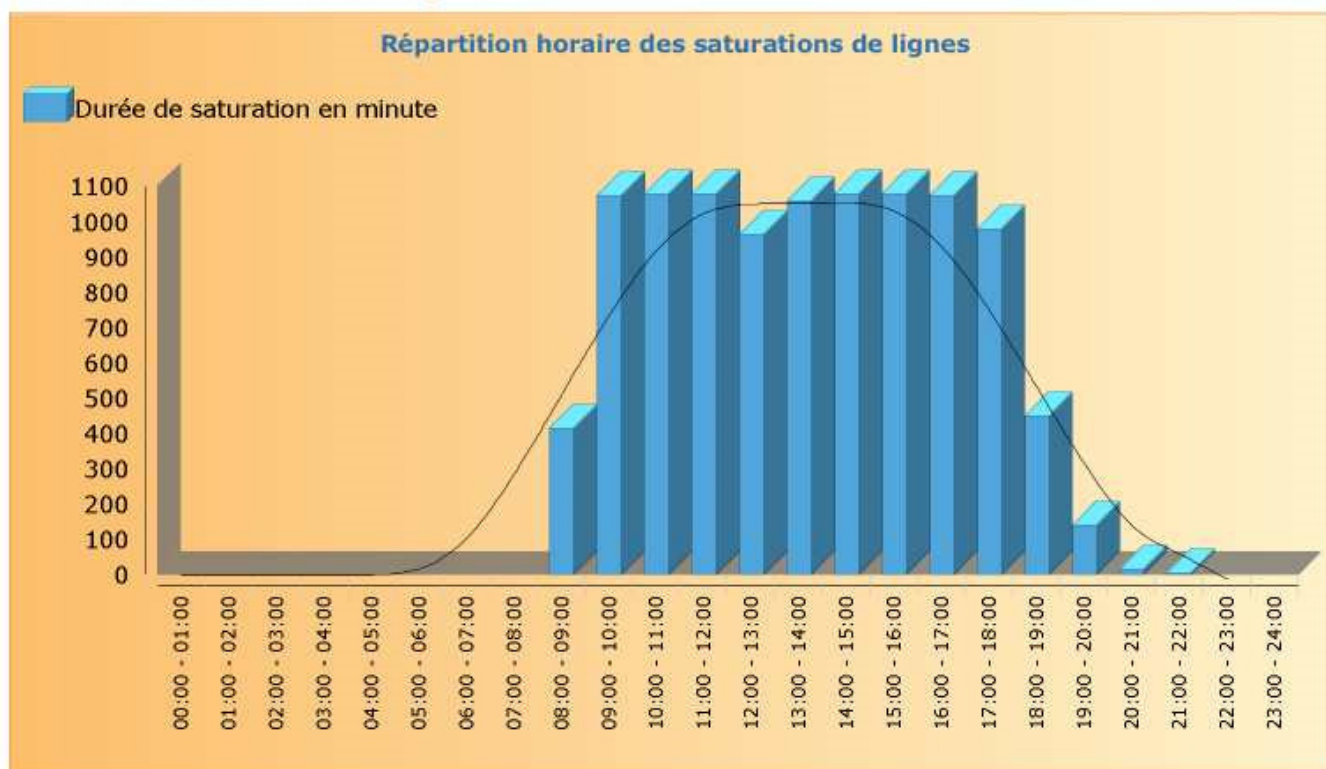
Saturation des lignes

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 4.4.0B02

Modèle de tableau de bord	Données fournies
<p><b>Thème : Trafic</b> <b>Modèle : Heures chargées</b></p>	<p>Ce tableau de bord permet de déterminer la charge de trafic sur les faisceaux et le nombre d'accès recommandé.</p> <p>L'analyse s'effectue en départ et/ou en arrivée pour une période donnée.</p> <p>Est fournit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La charge moyenne en erlang, avec indication de la tranche horaire ayant la moyenne la plus importante et le nombre d'accès minimum recommandé.</li> <li>• La charge maximale en erlang, avec indication de la tranche horaire et le nombre d'accès recommandé.</li> </ul> <p>Un graphique fournit par jour la charge en erlang maximum ainsi que la charge moyenne.</p> <p>Ce tableau de bord peut être édité aux formats PDF/DOC.</p>

## Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.4.0B02

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

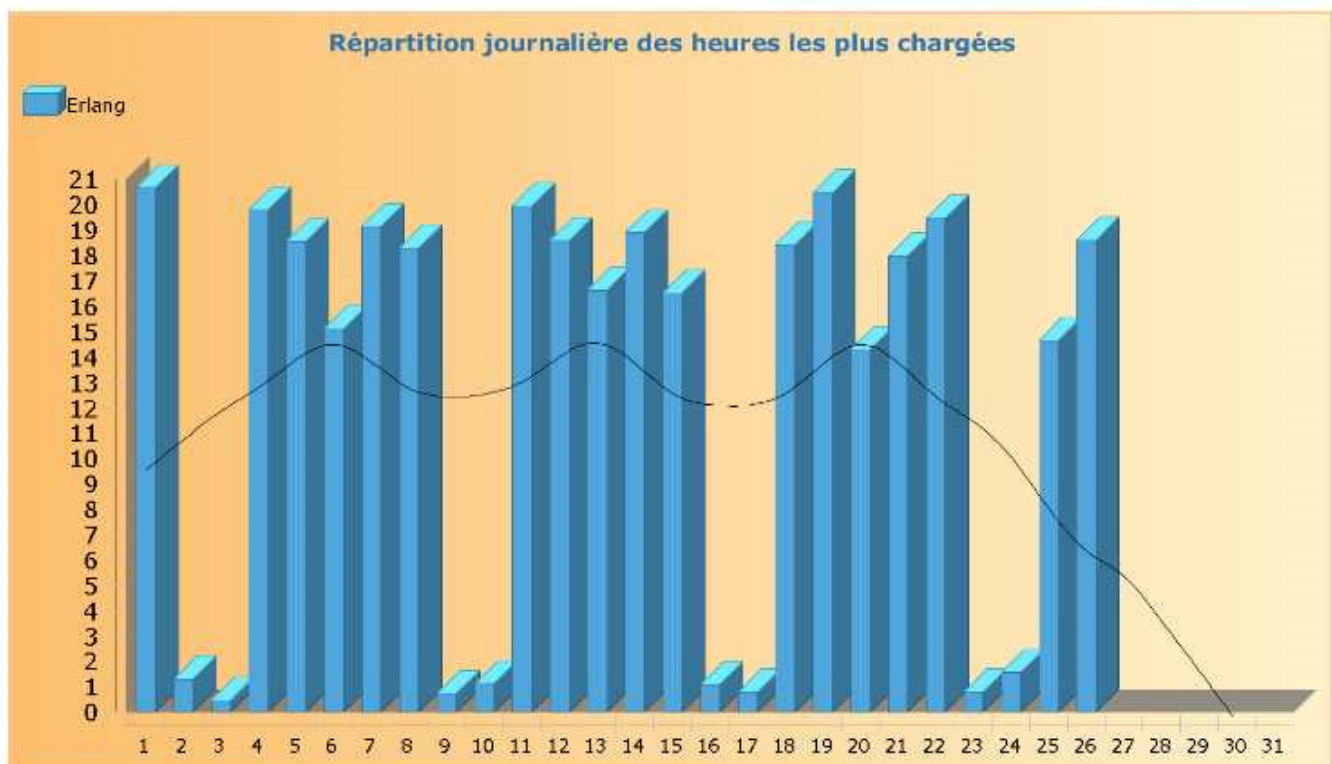
site 2

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 4.4.0B02

Modèle de tableau de bord	Données fournies
<p><b>Thème : Trafic</b>  <b>Modèle : Efficacité de l'accueil</b></p> <p>Note : ce tableau de bord est disponible uniquement pour Visual Taxe Pro.</p>	<p>Ce tableau de bord permet d'analyser le trafic entrant général d'une société sélectionnée.</p> <p>Est fournit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une synthèse générale du trafic, avec : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Un cumul pour les appels vers les postes</li> <li>○ Un cumul des appels vers les groupements</li> <li>○ Un cumul des appels vers les postes opérateurs</li> </ul> </li> <li>• Une synthèse du trafic des postes opérateurs</li> <li>• Une synthèse du trafic de chaque groupement</li> </ul> <p>Chaque fois sont fournit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Appels reçus</li> <li>• Appels répondus</li> <li>• Appels non-répondus</li> <li>• Moyenne de sonnerie</li> <li>• Pourcentage de réponse</li> </ul> <p>Ce tableau de bord peut être édité aux formats PDF/DOC.</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 4.4.0B02

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%
Groupements	540	434	106	00:00:13	80.37%
<b>Total Général</b>	<b>39642</b>	<b>23716</b>	<b>15 926</b>	<b>00:00:18</b>	<b>59.83%</b>

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%
<b>Total Standard</b>	<b>1241</b>	<b>891</b>	<b>350</b>	<b>00:00:44</b>	<b>71.8%</b>

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%
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>1064</b>	<b>812</b>	<b>252</b>	<b>00:00:46</b>	<b>76.32%</b>

#### 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%
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>540</b>	<b>434</b>	<b>106</b>	<b>00:00:13</b>	<b>80.37%</b>



# Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.4.0B02

Modèle de tableau de bord	Données fournies
<p><b>Thème : Trafic</b>  <b>Modèle : Supervision du réseau</b></p> <p>Note : ce tableau de bord est disponible uniquement pour Visual Taxe Pro.</p>	<p>Ce tableau de bord permet d'analyser le trafic sur l'ensemble des liens inter-site définis pour une même source d'acquisition.</p> <p>Pour chaque lien déclaré, les données suivantes sont fournies :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le nombre d'appels</li> <li>• Durée totale</li> <li>• Nombre moyen d'appels simultanés (pas de 1 minute)</li> <li>• Nombre d'appels simultanés sur le principal pic d'appels</li> <li>• L'heure du principal pic d'appels</li> <li>• Durée du principal pic d'appels</li> <li>• Le nombre de fois où le nombre d'appels simultanés a atteint ou dépassé le seuil d'alerte paramétré pour chaque lien</li> <li>• Le nombre de fois où le nombre d'appels simultanés a atteint son maximum</li> <li>• Pourcentage d'appels sortants</li> <li>• Pourcentage d'appels entrants</li> <li>• Pourcentage d'appels internes</li> </ul> <p>Pour ce tableau de bord, l'exploitant doit définir le type de trafic à analyser :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• appels sortants</li> <li>• appels sortants + entrants</li> <li>• appels entrants</li> <li>• etc ...</li> </ul> <p>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.</p> <p>Ce tableau de bord peut être édité aux formats PDF/DOC.</p>

## Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.4.0B02

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 4.4.0B02

Modèle de tableau de bord	Données fournies
<p><b>Thème : Trafic</b>  <b>Modèle : Trafic d'un lien spécifique</b></p> <p>Note : ce tableau de bord est disponible uniquement pour Visual Taxe Pro.</p>	<p>Ce tableau de bord permet d'analyser par tranche horaire d'une heure le trafic sur un lien spécifique.</p> <p>Pour chaque tranche horaire, les données suivantes sont fournies :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le nombre d'appels</li> <li>• Durée totale</li> <li>• Nombre moyen d'appels simultanés (pas de 1 minute)</li> <li>• Nombre d'appels simultanés sur le principal pic d'appels</li> <li>• L'heure du principal pic d'appels</li> <li>• Durée du principal pic d'appels</li> <li>• Le nombre de fois où le nombre d'appels simultanés a atteint ou dépassé le seuil d'alerte paramétré pour chaque lien</li> <li>• Le nombre de fois où le nombre d'appels simultanés a atteint son maximum</li> <li>• Pourcentage d'appels sortants</li> <li>• Pourcentage d'appels entrants</li> <li>• Pourcentage d'appels internes</li> </ul> <p>Pour ce tableau de bord, l'exploitant doit définir le type de trafic à analyser :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• appels sortants</li> <li>• appels sortants + entrants</li> <li>• appels entrants</li> <li>• etc ...</li> </ul> <p>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.</p> <p>Ce tableau de bord peut être édité aux formats PDF/DOC.</p>

## Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.4.0B02

### 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**

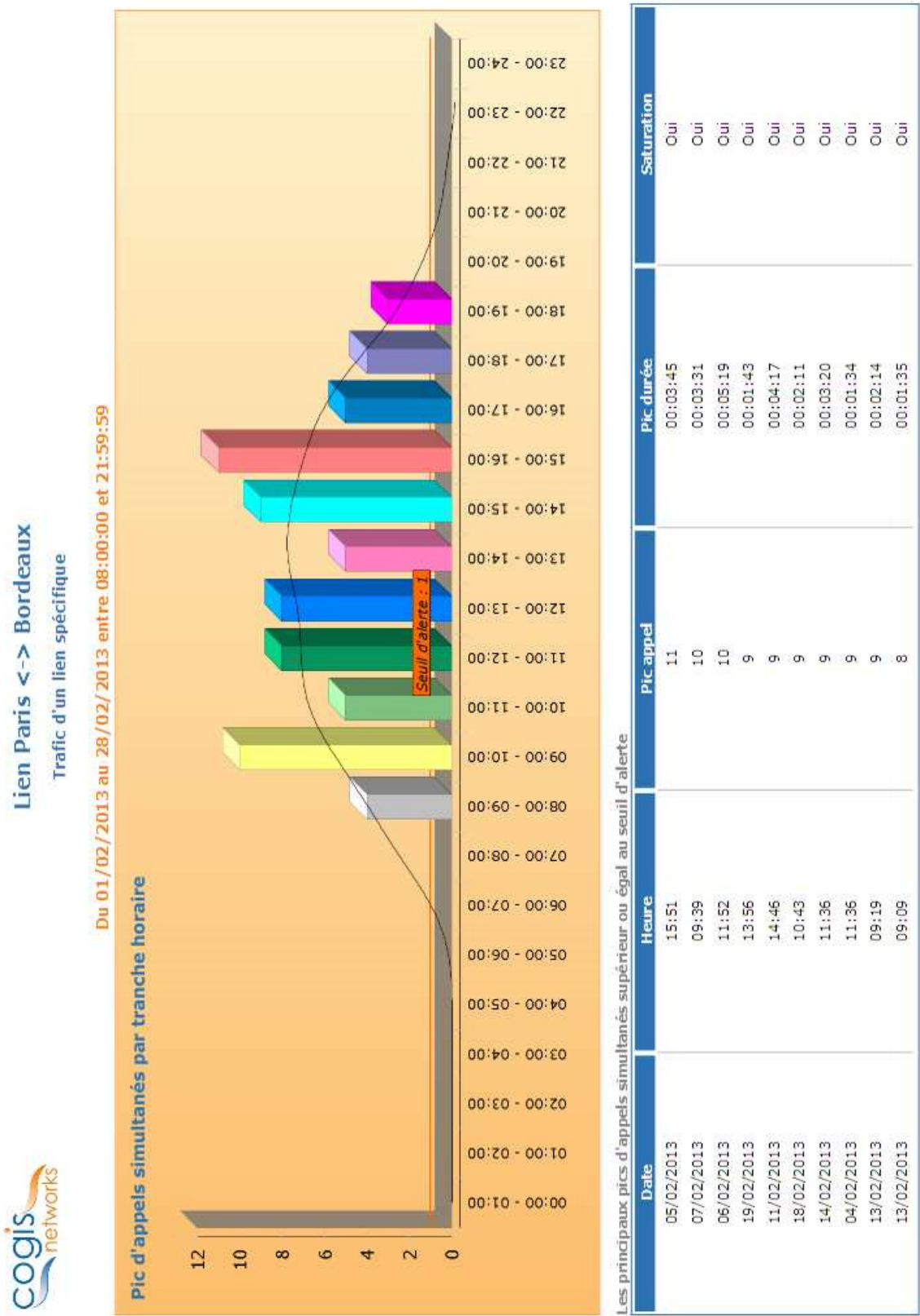
Trafic du lien : Lien 2 (Type d'appels : Sortants + Entrants + Internes)

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 4.4.0B02



# Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.4.0B02

Modèle de tableau de bord	Données fournies
<b>Thème : Trafic</b> <b>Modèle : Analyse du transit</b>  Note : ce tableau de bord est disponible uniquement pour Visual Taxe Pro.	<p>Ce tableau de bord permet d'analyser le transit entre les PBX pour un lien inter-site.</p> <p>Pour chaque type de transit, les données suivantes sont fournies :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le nombre d'appels</li> <li>• Durée totale</li> <li>• Nombre moyen d'appels simultanés (pas de 1 minute)</li> <li>• Nombre d'appels simultanés sur le principal pic d'appels</li> <li>• L'heure du principal pic d'appels</li> <li>• Durée du principal pic d'appels</li> <li>• Pourcentage d'appels sortants</li> <li>• Pourcentage d'appels entrants</li> <li>• Pourcentage d'appels internes</li> </ul> <p>Pour ce tableau de bord, l'exploitant doit définir le type de trafic à analyser :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• appels sortants</li> <li>• appels sortants + entrants</li> <li>• appels entrants</li> <li>• etc ...</li> </ul> <p>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.</p> <p>Ce tableau de bord peut être édité aux formats PDF/DOC.</p>

Modèle de tableau de bord	Données fournies
<b>Thème : Trafic</b> <b>Modèle : Analyse du phreaking</b>	<p>Ce tableau de bord fournit la liste des postes pour lesquels un phreaking a été observé.</p> <p>Ce tableau de bord peut être édité aux formats PDF/DOC.</p>

## Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.4.0B02

Modèle de tableau de bord	Données fournies
<b>Thème : Trafic</b> <b>Modèle : Activité téléphonique des usagers</b>	<p>Ce tableau de bord fournit pour une entité hiérarchique (société, service, etc ...) la répartition par zone du trafic téléphonique sous forme d'un tableau.</p> <p>Les données fournies sont :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Nombre total d'appels (sortants/entrants)</li><li>- Coût total des appels sortants</li><li>- Durée total de conversation des appels (sortants/entrants)</li><li>- % de répartition des appels sortants</li><li>- % de répartition des appels entrants</li><li>- Durée moyenne de conversation des appels entrants répondus</li><li>- Durée moyenne de sonnerie des appels entrants répondus</li><li>- Nombre d'appels entrants répondus avec une durée sonnerie supérieure à un seuil définissable</li></ul> <p>Les pourcentages de répartition fournis sont calculés au choix sur la base de :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Nombre d'appels</li><li>- Durée totale de conversation</li></ul> <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>Ce tableau de bord peut être édité aux formats PDF/DOC.</p>

# Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.4.0B02

## Tableaux de bord disponibles – Consommation

Modèle de tableau de bord	Données fournies
<b>Thème : Consommation</b> <b>Modèle : Consommation par répartition</b>	<p>Ce tableau de bord fourni une analyse des appels sortants d'un niveau hiérarchique.</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><u>Modèle n°1</u></p> <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 N-1 par rapport à celui sélectionné, avec un total par niveau N-1.          Un saut de page non modifiable est effectué à chaque changement de niveau N-1.          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>Ce modèle de tableau de bord peut être édité en format PDF et XLS.          Dans le cas du XLS, 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 4.4.0B02

Modèle de tableau de bord	Données fournies
Suite	<p><u>Modèle 2</u></p> <p>Ce modèle fonctionne de la même manière que le modèle n°1, mais permet de gérer une notion de coût fixe et de total.</p> <p>Si un coût fixe est ajouté, selon le paramétrage :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Une colonne « Total HT » ou « Total TTC » apparaît, intégrant le coût des communications et le coût fixe.</li> </ul> <p>Tous les niveaux hiérarchiques et les postes apparaissent, même ceux sans communications sortantes.</p> <p>Ce modèle de tableau de bord ne peut être édité qu'en format PDF.</p>



# Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.4.0B02

Modèle de tableau de bord	Données fournies
<b>Suite</b>	<p><u>Modèle 3 en cumuls</u></p> <p>Ce modèle fournit les résultats en cumul par niveau hiérarchique et poste, avec les données :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les cumuls des niveaux hiérarchiques : libellé du niveau hiérarchique, nombre d'appels, durée totale de conversation, coût HT</li> <li>• Pour les cumuls des postes : poste, nom, prénom, nombre d'appels, durée totale de conversation, coût HT</li> </ul> <p>Un cumul est fourni pour tous les niveaux hiérarchiques, que ce soit le niveau hiérarchique sélectionné, mais aussi les niveaux hiérarchiques inférieurs.</p> <p>Un saut de page peut être paramétré pour un niveau hiérarchique inférieur.</p> <p>Seuls les niveaux hiérarchiques et les postes ayant des communications sortantes apparaissent.</p> <p>Ce modèle de tableau de bord ne peut être édité qu'en format PDF.</p> <p><u>Modèle 3 en détails</u></p> <p>Ce modèle fournit le détail des appels sortants par poste :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les cumuls des postes : poste, nom, prénom, nombre d'appels, durée totale de conversation et coût HT</li> <li>• Pour le détail des appels : hiérarchie du poste, date/heure de l'appel, numéro composé, durée de conversation, coût HT</li> </ul> <p>Un saut de page peut être paramétré par poste.</p> <p>Seuls les postes ayant des communications sortantes apparaissent.</p> <p>Ce modèle de tableau de bord ne peut être édité qu'en format PDF.</p> <p><u>Modèle 4 en cumuls/en détails</u></p> <p>Ce modèle est identique au modèle n°3, mais fait apparaître les niveaux hiérarchiques et/ou les postes sans communications sortantes.</p> <p>Ce modèle de tableau de bord ne peut être édité qu'en format PDF.</p>

## Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.4.0B02

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 4.4.0B02

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

cogis networks		Consommation						Du 01/01/2013 au 15/03/2013 entre 00:00:00 et 23:59:59	
Consommation des postes DUPONT SA/Direction Technique		Poste	Nom	Prénom	Appel	Durée	Coût	Coût fixe	Total HT
Plateau	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 4.4.0B02

Modèle de tableau de bord	Données fournies
<b>Thème : Consommation</b> <b>Modèle : Répartition des appels par zone tarifaire</b>	<p>Ce tableau de bord analyse les appels sortants en les répartissant par zone.</p> <p>Les zones sont au choix :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plage horaire des appels</li> <li>• Nom des tarifs utilisés pour le coût de l'appel</li> </ul> <p>Les données fournies sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coût en €HT</li> <li>• Nombre d'appels</li> <li>• Moyenne de conversation</li> <li>• Total de conversation</li> <li>• Coût HT/appel</li> <li>• Coût HT/minute</li> <li>• % total d'appels</li> </ul> <p>Les données sont fournies sous forme d'un tableau et sous forme d'un graphique (en X la répartition, en Y le coût HT).</p> <p>Ce tableau de bord peut être édité aux formats PDF/DOC.</p>

## Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.4.0B02

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

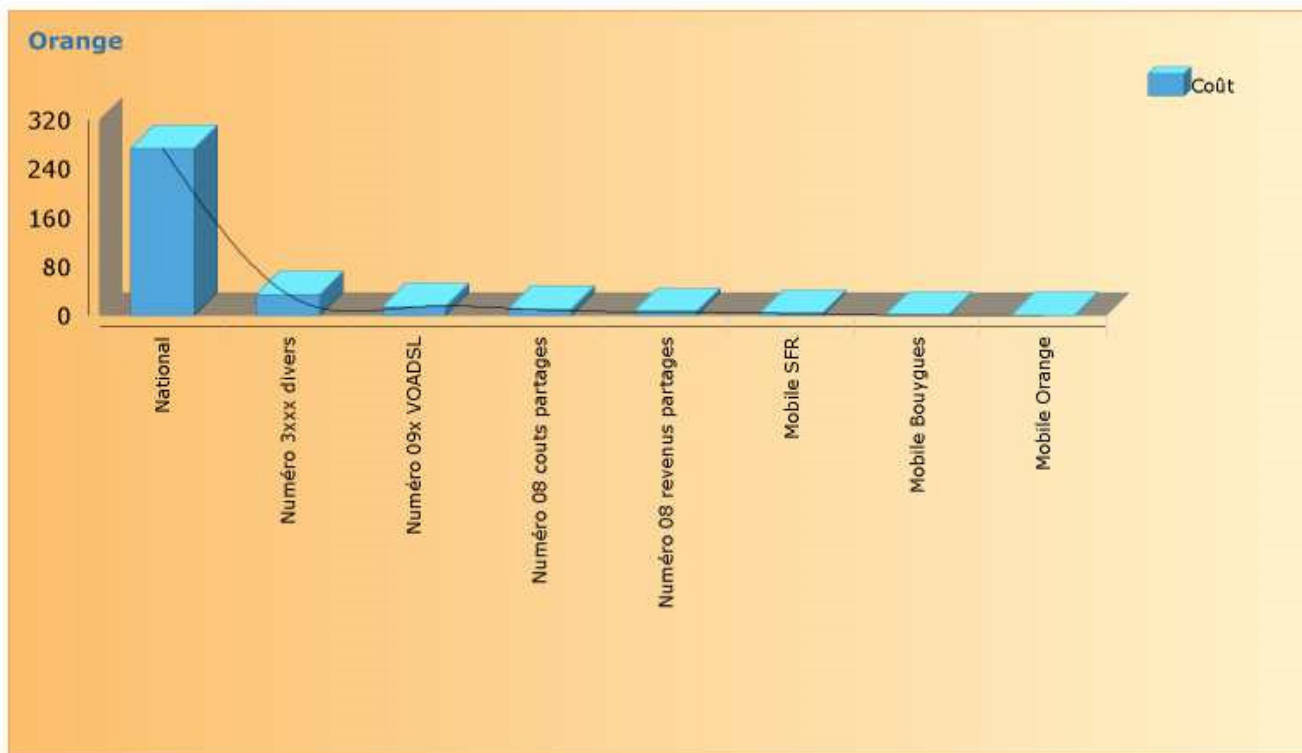
#### Répartition des appels par destination

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%
<b>Total</b>	<b>345,02 €</b>	<b>1650</b>	<b>00:05:03</b>	<b>138:55:17</b>	<b>0,21 €</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

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 4.4.0B02

Modèle de tableau de bord	Données fournies
<p><b>Thème : Consommation</b>  <b>Modèle : Simulation des coûts</b></p> <p>Note : ce tableau de bord est disponible uniquement pour Visual Taxe Pro.</p>	<p>Ce tableau de bord est lié à l'option « simulation des coûts ».</p> <p>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.</p> <p>Pour chaque zone tarifaire appelée, le tableau de bord fournit le montant facturé par chaque opérateur.</p> <p>Reportez-vous au manuel de configuration pour obtenir plus d'informations quant à cette fonctionnalité.</p> <p>Ce tableau de bord peut être édité aux formats PDF/DOC.</p>

# Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.4.0B02

Modèle de tableau de bord	Données fournies
<b>Thème : Consommation</b> <b>Modèle : Consommation par zones</b>	<p>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.</p> <p>Les données fournies sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre d'appels</li> <li>- Coût total</li> <li>- Durée totale</li> <li>- % d'appels de la zone France (numéros débutant par 01, 02, 03, 04 ou 05)</li> <li>- % d'appels de la zone Mobile (numéros débutant par 06 ou 07)</li> <li>- % d'appels de la zone International (numéros débutant par 00)</li> <li>- % d'appels de la zone 08 (numéros débutant par 08)</li> <li>- % d'appels des autres zones</li> </ul> <p>Les pourcentages fournis sont calculés au choix sur la base de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre d'appels</li> <li>- Coût</li> <li>- Durée</li> </ul> <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. Si le niveau hiérarchique sélectionné est un niveau terminal, les cumuls sont fournis pour chaque poste.</p> <p>Ce tableau de bord peut être édité aux formats PDF/DOC.</p>

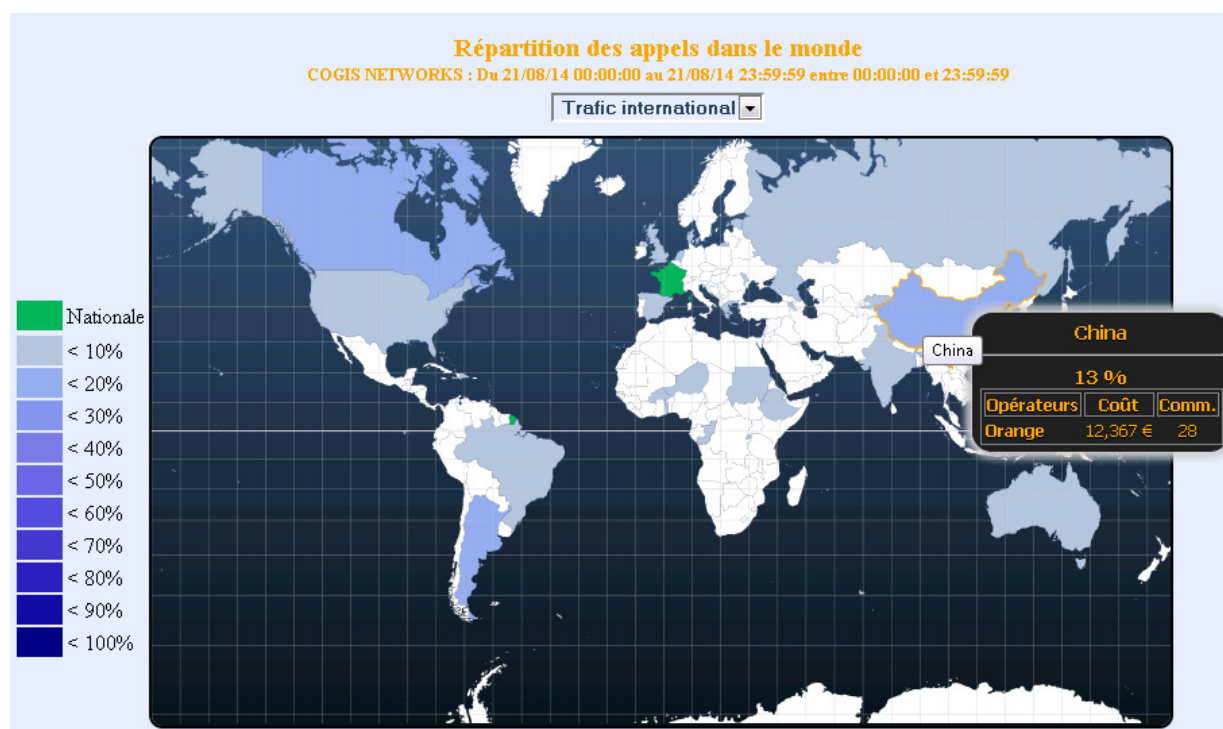


## Manuel d'utilisation du module tableaux de bord

Ce manuel est applicable à compter de la version 4.4.0B02

Modèle de tableau de bord	Données fournies
<b>Thème : Consommation</b> <b>Modèle : Carte internationale</b>	<p>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.</p> <p>Les informations obtenues sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nom du pays</li> <li>- Pourcentage de trafic vers ce pays par rapport au trafic international total</li> <li>- Par opérateur : coût total, nombre d'appels</li> </ul>

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 4.4.0B02

### 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

Modèle de tableau de bord	Données fournies
<b>Favoris sortants</b> <b>Favoris entrants</b> <b>Favoris internes</b>	<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>Les tableaux de bord peuvent être édités au format PDF/DOC/XLS.</p>