

Alcatel **OmniPCX** Office

Alcatel OmniTouch Call Center Office

Application Superviseur

Manuel Utilisateur



NOTE

Les spécifications Produit contenues dans ce document peuvent évoluer sans information préalable. Les produits et services décrits dans ce document peuvent ne pas être offerts dans chaque pays. Pour obtenir les informations les plus récentes, veuillez contacter votre représentant Alcatel ou votre revendeur.

Copyright © 2000-2005 Alcatel. Tous droits réservés pour tous pays. Ce document ne doit pas être reproduit, même partiellement, sans l'autorisation expresse d'Alcatel.

Les logos Alcatel® et Alcatel sont des marques déposées appartenant à Alcatel. Toute autre marque citée est la propriété de la société qui l'a déposée.

Ce manuel a été mis à jour pour la version R4.0.

Le marquage CE indique que ce produit est conforme aux directives communautaires suivantes :

- 89/336/CEE (Compatibilité électromagnétique)
- 73/23/CEE (Sécurité Basse Tension)
- 1999/5/CE (R&TTE)



Manuel Utilisateur

Chapitre 1

Présentation générale

1-1	Présentation de l'application Superviseur	1. 1
1-1-1	Connexion et déconnexion	1. 2
1-1-2	Interface de l'application Superviseur	1. 3

Chapitre 2

Supervision des agents

2-1	Paramètres des agents	2. 1
2-1-1	Observer les paramètres des agents	2. 1
2-1-2	Observer l'état des agents.....	2. 1
2-1-3	Forcer l'état des agents	2. 2
2-2	Activité des agents	2. 3
2-2-1	Observer l'activité des agents.....	2. 3
2-2-2	Observer le taux d'activité des agents.....	2. 4

Chapitre 3

Supervision des appels et des groupes

3-1	Paramètres des groupes	3. 1
3-1-1	Affecter des agents à des groupes	3. 1
3-1-2	Modifier la priorité des agents dans les groupes.....	3. 2

3-2	Distribution des appels	3. 2
3-2-1	Observer la distribution des appels.....	3. 2
3-2-2	Paramètres des groupes.....	3. 3
3-2-3	Paramètres des appels	3. 4
3-2-4	Forcer l'état des groupes	3. 5

Chapitre 4

Observation des voies

4-1	Observer l'état des voies	4. 1
------------	--	-------------

Chapitre 5

Personnalisation de l'affichage

5-1	Personnaliser l'écran Distribution des appels	5. 1
5-2	Sélectionner les agents : par groupe	5. 1
5-3	Sélectionner les agents : agent par agent	5. 2
5-4	Personnaliser l'affichage du taux d'activité des agents	5. 3

1-1 Présentation de l'application Superviseur

L'application Superviseur vous permet de visualiser, en temps réel, les informations relatives à l'activité du Centre d'appels et d'intervenir simultanément pour modifier les paramètres, l'état et l'affectation des agents, des groupes et des appels ACD (Automatic Call Distribution).

Ainsi, vous avez accès en temps réel à des informations telles que le nombre et l'état des agents connectés, le nombre d'appels en attente, d'appels en dissuasion ou perdus, l'état et la composition des groupes.

Fonctions

L'application Superviseur permet d'effectuer les opérations suivantes :

Observer l'activité du Centre d'appels

Avec l'application Superviseur, vous disposez d'un outil de contrôle immédiat de l'état de votre équipe. Vous pouvez en temps réel :

- Observer les paramètres des agents.
- Observer l'état des agents affectés à des postes : libres, en pause, en post-traitement ou occupés.
- Observer l'activité des agents.
- Observer le taux d'activité des agents (affichage graphique).
- Observer la distribution des appels (nombre d'appels en attente, reçus, traités, abandonnés, dissuadés, nombre de transactions effectuées).
- Observer l'état des voies (ports ACD).

Gérer l'activité du Centre d'appels

Vous avez également la possibilité d'intervenir pour :

- Forcer l'état des agents en les mettant en service, en retrait, en travail complémentaire ou en absence momentanée.
- Forcer l'état des groupes en ouverture ou en fermeture.
- Affecter des agents à des groupes.
- Modifier l'ordre de priorité des agents dans les groupes.

Personnaliser l'affichage des fenêtres d'observation du Centre d'appels

Vous pouvez :

- Personnaliser l'écran Distribution des appels.
- Personnaliser l'affichage du taux d'activité des agents.

Remarque : Le superviseur peut également remplir le rôle d'agent. Cependant, l'application Superviseur ne permet en aucun cas de remplacer l'application agent.

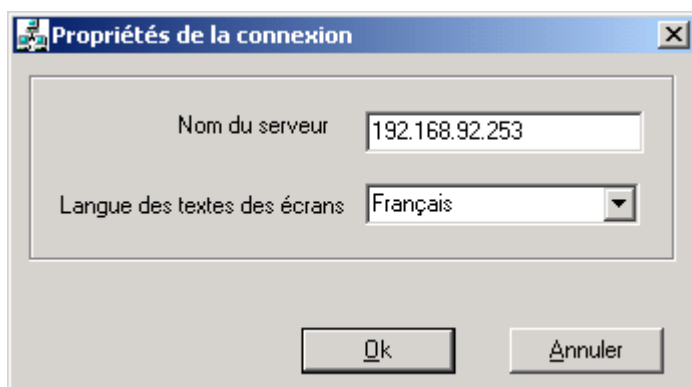
1-1-1 Connexion et déconnexion

1-1-1-1 Se connecter à l'application Superviseur

Procédure

1. Sur le bureau, cliquez sur l'icône **Supervisor console**.

La fenêtre de connexion s'affiche.




2. Dans le champ **Nom du serveur**, saisissez le nom ou l'adresse IP du serveur.
3. Dans le menu **Langue des textes des écrans**, sélectionnez la langue souhaitée pour l'affichage des écrans.
4. Validez par **OK**.

La fenêtre de supervision s'affiche, vous êtes connecté.

Vous pouvez maintenant superviser l'activité du Centre d'appel.

1-1-1-2 Se déconnecter de l'application Superviseur

Procédure

Cliquez sur  dans le coin supérieur droit de la fenêtre pour fermer la fenêtre de l'application.

Vous êtes maintenant déconnecté de l'application Superviseur.

1-1-2 Interface de l'application Superviseur

1-1-2-1 Présentation de l'interface

L'application Superviseur comprend trois types d'écrans :

- Un écran d'observation des agents ou des groupes.
- Un écran de personnalisation de l'affichage des fenêtres d'observation.
- Un écran d'observation de l'état des voies (ports ACD).

1-1-2-2 Écran d'observation des agents ou des groupes

Cet écran présente en temps réel des informations spécifiques aux postes des agents, aux groupes et au taux d'activité des agents (avec un rafraîchissement toutes les secondes).

Il comporte les zones suivantes :

- zone supérieure
- zone Taux d'activité des agents
- zone Distribution des appels

Zone supérieure

La zone supérieure liste, sous forme de tableau, des informations d'ordre général sur les agents, telles que leur numéro, leur numéro de poste et leur nom, ainsi que des informations en temps réel (groupes d'appartenance, ordre de priorité dans les groupes, taux d'activité, état de l'agent, connexion de l'application Agent).

N°	Numéro	Nom	Groupes	Rang	Taux	Etat	PC
1		Mikes	1	01	0 %	En retrait	
3	100	Paul	1 2 4 7	03 03 03 03	0 %	En retrait	
5	103	Jane	1 3 5	01 03 02	0 %	En retrait	

À partir de ce tableau, vous pouvez :

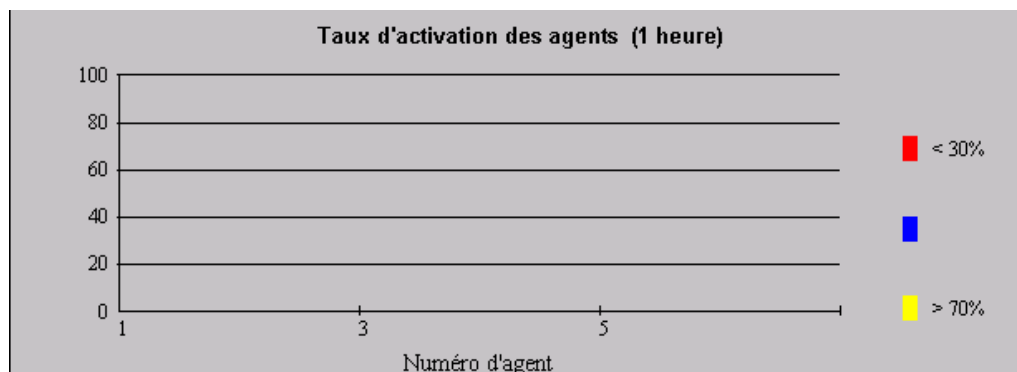
- Observer les paramètres des agents
- Observer en temps réel l'état des agents

Vous pouvez également intervenir, suivant les besoins, pour :

- Forcer l'état d'un ou de plusieurs agents
- Affecter des agents à des groupes
- Modifier la priorité des agents dans les groupes

Zone Taux d'activité des agents

Cette zone représente le taux d'activité des agents sous forme d'un histogramme ou graphique personnalisable :



À partir de ce tableau, vous pouvez :

- Observer le taux d'activité des agents

Remarque : Vous pouvez personnaliser cet écran.

Zone distribution des appels

Cette zone représente, sous forme de tableau, la distribution des appels ACD vers les groupes ACD :

- Les colonnes représentent les groupes sélectionnés dans les paramètres d'affichage.
- Les rangées représentent les paramètres des appels et des groupes.

	Groupe 1	Groupe 2	Groupe 3	Groupe 4	Groupe 5	Groupe 6	Groupe 7	Groupe 8
Appels servis	0							
Appels en acheminement	0							
Appels dont l'attente < T.débord.	0							
Appels dont l'attente > T.débord.	0							
Appels dont l'attente > S1	0							
Appels dont l'attente > S2	0							
Appels en dissuasion	0							
Appels en fermeture	0							
Etat du groupe	Ouvert							
Groupe saturé								
Appel en attente								
Appel en dissuasion								

À partir de ce tableau, vous pouvez :

- Observer la distribution des appels (trafic en temps réel).
- Forcer l'état des groupes en cas de nécessité.

Remarque : Pour passer de l'écran Agent à l'écran Groupe, cliquez sur le bouton correspondant en bas de l'écran d'observation.

Remarque : Pour plus d'informations, reportez-vous aux sections Observer la distribution des appels et Paramètres des groupes.

1-1-2-3 Écran de personnalisation

Cliquez sur le bouton **Paramètres**. L'écran de personnalisation s'affiche.

Cet écran permet de personnaliser l'affichage des fenêtres d'observation.

Il comporte les zones suivantes :

- zone de sélection des agents et des groupes
- zone d'affichage des agents et des groupes sélectionnés
- zone de paramètres d'affichage du taux d'activité des agents

Zone de sélection des agents et des groupes

Cette zone permet de sélectionner les agents ou les groupes qui seront affichés dans les fenêtres d'observation.

The screenshot shows two sections: 'Agent' and 'Groupe'. The 'Agent' section has two radio buttons: 'Par groupe' (unselected) and 'Spécifique' (selected). The 'Groupe' section has eight checkboxes arranged in two columns: 1, 2, 3, 4 on the left and 5, 6, 7, 8 on the right. Checkboxes 1 and 5 are checked.

- **Agent** : permet de choisir un mode de sélection des agents et des groupes.
 - **Par groupe** : permet de sélectionner les agents par groupe.
 - **Spécifique** : permet de sélectionner les agents agent par agent.
- **Groupe** : permet de sélectionner les groupes à afficher dans l'écran d'observation des groupes.

Zone d'affichage des agents et des groupes sélectionnés

Cette zone affiche la liste des agents sélectionnés pour l'affichage dans les écrans d'observation, ainsi que la liste de tous les agents, lorsque l'option **Spécifique** est sélectionnée dans la zone de sélection des agents et des groupes.

Zone de paramètres d'affichage du taux d'activité des agents

Cette zone permet de personnaliser le graphique **Taux d'activité des agents**.

Seuil	
<input checked="" type="checkbox"/>	Visualisation
T1 =	<input type="text" value="30"/> %
T2 =	<input type="text" value="70"/> %
Quadrillage	
<input checked="" type="radio"/>	Aucun
<input type="radio"/>	Vertical
<input type="radio"/>	Horizontal
<input type="radio"/>	Les deux

- **Seuil** : permet de modifier le pourcentage de visualisation des seuils d'activité T1 et T2 dans le graphique :
 - **Visualisation** : permet d'afficher ou non les seuils de visualisation.
 - **T1 =** : permet de saisir un seuil de visualisation T1.
 - **T2 =** : permet de saisir un seuil de visualisation T2.
- **Quadrillage** : permet de modifier le quadrillage du graphique :
 - **Aucun** : permet d'afficher le graphique sans quadrillage.
 - **Vertical** : permet d'afficher le graphique avec un quadrillage vertical.
 - **Horizontal** : permet d'afficher le graphique avec un quadrillage horizontal.
 - **Les deux** : permet d'afficher le graphique avec un quadrillage vertical et horizontal.

1-1-2-4 Écran d'observation de l'état des voies

Cet écran présente en temps réel l'état des voies (avec un rafraîchissement toutes les secondes).

1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	13	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	25	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
2	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	14	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	26	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
3	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	15	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	27	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	16	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	28	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
5	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	17	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	29	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
6	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	18	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	30	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
7	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	19	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	31	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
8	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	20	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	32	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
9	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	21	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>			
10	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	22	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>			
11	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	23	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>			
12	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	24	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>			

Pour passer de l'écran d'observation de l'état des voies à l'écran d'observation des agents ou des groupes, cliquez sur le bouton **Voies** ou **Supervisor Console** en bas de l'écran d'observation.

Remarque : Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Observation des voies.

2-1 Paramètres des agents

2-1-1 Observer les paramètres des agents

Accès

Depuis l'écran d'observation des agents ou des groupes, accédez à la zone supérieure listant les paramètres des agents.

Présentation

Les paramètres des agents sont affichés sous forme de tableau :

<input type="checkbox"/>	N°	Numéro	Nom	Groupes	Rang	Taux	Etat	PC
	1		Mikes	1	01	0 %	En retrait	
	3	100	Paul	1 2 4 7	03 03 03 03	0 %	En retrait	
	5	103	Jane	1 3 5	01 03 02	0 %	En retrait	

- **N°** : indique le numéro d'identification de l'agent.
- **Numéro** : indique le numéro d'annuaire du poste de l'agent.
- **Nom** : indique le nom de l'agent.
- **Groupes** : indique le ou les groupes auxquels l'agent appartient.
- **Rang** : indique le rang de priorité de l'agent dans chacun des ses groupes.
- **Taux** : indique le taux d'activité de l'agent.
- **Etat** : indique l'état d'exploitation de l'agent.
- **PC** : indique l'état de connexion de l'application Agent. Si l'agent est connecté à l'application Agent (depuis un PC), la case correspondante s'affiche en vert.

2-1-2 Observer l'état des agents

Accès

Depuis l'écran d'observation des agents ou des groupes, accédez à la zone supérieure listant les paramètres des agents. L'état des agents est affiché dans l'avant-dernière colonne du tableau.

Présentation

La colonne **Etat** indique en temps réel l'état du poste de chaque agent.

Un poste peut occuper les états suivants :

- **En service**

L'agent est à son poste. Un poste en service peut prendre plusieurs états, en fonction de l'activité de l'agent.

- **Absence momentanée**

L'agent s'est retiré momentanément du service, par exemple pour faire une pause.

- **Travail complémentaire**

Suite à une conversation ACD, l'agent a, par exemple, été amené à faire un bilan de l'appel (remplir un dossier...), il s'est donc retiré momentanément de la chaîne de distribution des appels.

- **En retrait**

L'agent est retiré de tout groupe ACD ou l'agent n'a pas de terminal associé.

Remarque : Un agent observé ponctuellement en retrait peut très bien avoir un taux d'activité de 80 % pour l'heure courante d'observation.

2-1-3 Forcer l'état des agents

L'application Superviseur vous permet d'intervenir en temps réel sur l'état des agents, suivant les besoins. Par exemple, si de nombreux appels affluent, vous pouvez forcer l'état des agents pour qu'ils restent en service et prennent les appels.

Accès

Depuis l'écran d'observation des agents ou des groupes, accédez à la zone supérieure listant les paramètres des agents.

Procédure

1. Dans la colonne **Etat** du tableau, cliquez sur la cellule correspondant à l'agent dont vous souhaitez modifier les paramètres.

La fenêtre **Paramètres de l'agent n° X** s'affiche.

Paramètres de l'agent n° 3

Groupes d'appartenance	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rang	3	3	3	3	3	3	3	3
Numéro de poste	100							
Nom	Paul							
Etat	En retrait							

Ok Annuler Appliquer

2. Dans la liste déroulante **Etat**, sélectionnez l'état que vous souhaitez affecter à l'agent : **En retrait**, **En service**, **Travail complémentaire**, **Absence momentanée**.

3. Cliquez sur **Appliquer** pour valider les données, puis sur **OK** pour fermer la fenêtre.

Les modifications sont prises en compte par le système et les nouveaux paramètres de l'agent s'affichent dans le tableau.

2-2 Activité des agents

2-2-1 Observer l'activité des agents

Vous pouvez observer en temps réel l'activité des agents sélectionnés pour l'affichage dans les fenêtres d'observation, et savoir, par exemple, si un agent a des appels en arrivée, s'il est en conversation, en pause ou indisponible.

Accès

Depuis l'écran d'observation des agents ou des groupes, accédez à la zone supérieure listant les paramètres des agents. L'activité des agents peut être observée dans la colonne **Etat**, dans l'avant-dernière colonne du tableau.

Présentation

Lorsqu'il est en service, le poste d'un agent peut avoir l'un des états suivants :

- **Attente d'appels**

L'agent affecté à un groupe ACD est susceptible de répondre à un prochain appel ACD.

- **Non réponse**

Un appel a été présenté à un agent qui ne répond pas.

Deux cas de figure sont possibles :

- Si l'option **La non réponse d'un agent entraîne automatiquement son retrait** a été activée, l'agent est mis en retrait.
- Si l'option **La non réponse d'un agent entraîne automatiquement son retrait** n'a pas été activée, l'agent reste en retrait pendant la durée définie dans le champ **Durée de retrait temporaire de l'agent suite à une non réponse** avant de reprendre l'état **Attente d'appels**.

Remarque : L'option La non réponse d'un agent entraîne automatiquement son retrait et le champ Durée de retrait temporaire de l'agent suite à une non réponse sont configurés par l'administrateur du système.

- **En acheminement**

Le poste de l'agent est réservé à un appel qui est en train de lui être transféré (le poste ne sonne pas encore).

- **Sonnerie**

Le poste de l'agent sonne après transfert de l'appel ACD.

- **Occupé ACD**

L'agent est en conversation ACD.

- **Au repos**

L'agent vient de raccrocher après une communication ACD. Il dispose d'un temps de repos avant qu'un appel lui soit à nouveau présenté.

Remarque : Le temps de repos est configuré par l'administrateur du système.

- **Non disponible**

Le poste de l'agent est occupé hors appels ACD.

- **En faute**

Le poste de l'agent est momentanément non géré par l'ACD.

- **Occupé Départ**

Le poste de l'agent est décroché sans qu'il y ait eu de numérotation ou l'agent effectue un appel hors ACD.

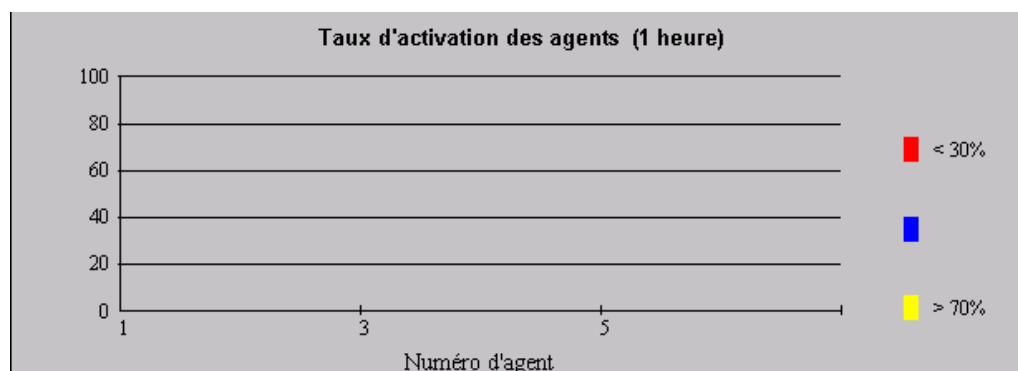
2-2-2 Observer le taux d'activité des agents

Accès

Depuis la fenêtre de supervision de l'état des agents, accédez à la zone **Taux d'activité des agents**.

Présentation

Le taux d'activité des agents est représenté sous forme graphique.



Le taux d'activité correspond, pour chaque agent, au rapport entre le temps passé en communication A.C.D. dans la tranche horaire choisie et la durée de la période de calcul des taux d'activité (1 heure ou 1/2 heure).

Vous pouvez modifier l'affichage des données relatives au taux d'activité des agents en personnalisant le graphique **Taux d'activité des agents**.

Remarque : Le taux d'activité des agents est également affiché en pourcentage dans la colonne Taux du tableau d'observation des agents, dans la zone supérieure de la fenêtre.

Supervision des appels et des groupes

3-1 Paramètres des groupes

3-1-1 Affecter des agents à des groupes

L'application Superviseur vous permet de modifier la constitution des groupes, en déplaçant autoritairement un agent d'un groupe vers un autre, en fonction de la charge de la file d'attente, de la durée des appels observés ou de la charge de travail constatée.

Accès

Depuis l'écran d'observation des agents ou des groupes, accédez à la zone supérieure listant les paramètres des agents.

Procédure

1. Dans la colonne **Etat** du tableau, cliquez sur la cellule correspondant à l'agent dont vous souhaitez modifier les paramètres.

La fenêtre **Paramètres de l'agent n° X** s'affiche.

	1	2	3	4	5	6	7	8
Groupes d'appartenance	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rang	3	3	3	3	3	3	3	3
Numéro de poste	100							
Nom	Paul							
Etat	En retrait							

2. Dans le champ **Groupes d'appartenance**, cochez ou décochez les cases correspondant aux groupes auxquels vous souhaitez que l'agent sélectionné soit affecté.
3. Cliquez sur **Appliquer** pour valider les données, puis sur **OK** pour fermer la fenêtre.

Les modifications sont prises en compte par le système et les nouveaux paramètres de l'agent s'affichent dans le tableau.

3-1-2 Modifier la priorité des agents dans les groupes

Accès

Depuis l'écran d'observation des agents ou des groupes, accédez à la zone supérieure listant les paramètres des agents.

Procédure

1. Dans la colonne **Etat** du tableau, cliquez sur la cellule correspondant à l'agent dont vous souhaitez modifier les paramètres.

La fenêtre **Paramètres de l'agent n° X** s'affiche.

	1	2	3	4	5	6	7	8
Groupes d'appartenance	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rang	3	3	3	3	3	3	3	3
Numéro de poste	100							
Nom	Paul							
Etat	En retrait							

2. Dans le champ **Rang**, saisissez en dessous de chaque groupe d'appartenance un chiffre correspondant au rang que doit occuper l'agent dans ce groupe.

Remarque : Vous pouvez préciser le rang de l'agent, même pour les groupes auxquels il n'est pas actuellement affecté.

3. Cliquez sur **Appliquer** pour valider les données, puis sur **OK** pour fermer la fenêtre.

Les modifications sont prises en compte par le système et les nouveaux paramètres de l'agent s'affichent dans le tableau.

3-2 Distribution des appels

3-2-1 Observer la distribution des appels

Accès

Depuis l'écran d'observation des agents ou des groupes, accédez à la zone **Distribution des appels**.

Présentation

La zone **Distribution des appels** liste, sous forme de tableau :

- Paramètres des groupes
- Paramètres des appels

Remarque : Pour plus d'informations, reportez-vous à la zone Distribution des appels dans la section Écran d'observation des agents ou des groupes.

3-2-2 Paramètres des groupes

Présentation

Les paramètres des groupes peuvent prendre les valeurs suivantes :

- **Etat du groupe :**

L'état de forçage en ouverture ou en fermeture est signalé sur les écrans d'observation par l'indication M pour Manuel. Pour visualiser ces états, cliquez sur le champ **Etat du groupe**, en sélectionnant le groupe voulu.

Les indications d'état du groupe sont :

- OUVERT (M) : groupe forcé en ouverture.
- FERME (M) : groupe forcé en fermeture.
- OUVERT : groupe ouvert (selon tranche horaire ou contact).
- FERME : groupe fermé (selon tranche horaire ou contact).

Remarque : Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Écran d'observation des agents ou des groupes.

- **Groupe saturé :** le nombre d'appels est trop important, il y a surcharge du groupe.

Les indications de surcharge pour un groupe donné sont :

- Groupe X saturé (orange) : il n'y a plus un seul agent libre dans le groupe, le prochain appel sera mis en file d'attente.
- Groupe X saturé (rouge) : le temps depuis lequel le groupe est saturé est supérieur à la valeur **Temporisation avant clignotement des messages de surcharge** définie par l'administrateur du système.

- **Appels attendus :** il y a au moins un appel en file d'attente.
- **Appels dissuasion :** il y a au moins un appel en dissuasion.

Remarque : Tous les pourcentages du tableau sont calculés par rapport aux appels entrants dans l'ACD.

3-2-3 Paramètres des appels

Présentation

Les paramètres des appels peuvent prendre les valeurs suivantes :

- **Appels servis :**
Nombre d'appels ACD ayant été transférés vers un agent, et ayant abouti à une mise en conversation (même si la durée de la conversation est de 0 seconde), quel que soit le groupe (demandé ou en débordement).
- **Appels en acheminement :**
Nombre d'appels en cours de mise en relation avec un agent, mais n'ayant pas encore abouti.
- **Appels dont l'attente < T. débord. :**
Nombre d'appels qui attendent depuis un temps inférieur à **T.débord.**,
où **T.débord.** représente la temporisation de débordement définie pour chaque groupe ACD par l'administrateur du système.

Remarque : La recherche d'agent s'effectue uniquement sur le groupe demandé.

- **Appels dont l'attente > T. débord. :**
Nombre d'appels qui attendent depuis un temps supérieur à **T.débord.**.

Remarque : La recherche d'agent s'effectue sur le groupe demandé et éventuellement sur le groupe de débordement si ce dernier est renseigné.

- **Appels dont l'attente >S1 :**

Si le paramètre **L'attente commence avant la temporisation de débordement** est validé :

- **Appels dont l'attente >S1 :** Nombre d'appels dont le temps d'attente est supérieur à **S1**, où **S1** est un seuil défini par l'administrateur du système, permettant de définir des critères de qualité de service.

Dans ce cas, le décompte du temps d'attente au niveau des statistiques commence dès l'entrée en file d'attente.

Si le paramètre **L'attente commence avant la temporisation de débordement** n'est pas validé :

- **Appels dont l'attente >S1 :** Nombre d'appels qui attendent depuis un temps supérieur à (**S1 + T.débord.**).

Dans ce cas, le décompte du temps d'attente au niveau des statistiques commence à l'échéance de la temporisation de débordement, l'attente avant ce seuil étant ignorée.

- **Appels dont l'attente >S2 :**

Si le paramètre **L'attente commence avant la temporisation de débordement** est validé :

- **Appels dont l'attente >S2 :** Nombre d'appels dont le temps d'attente est supérieur à **S2**, où **S2** est un seuil défini par l'administrateur du système, permettant de définir des critères de qualité de service.

Si le paramètre **L'attente commence avant la temporisation de débordement** n'est pas validé :

- **Appels dont l'attente >S2** : Nombre d'appels qui attendent depuis un temps supérieur à (**S2 + T.débord.**).

Remarque : L'option *L'attente commence avant la temporisation de débordement* est configurée par l'administrateur du système.

- **Appels en dissuasion** :
Nombre d'appels dirigés en dissuasion lorsque la file d'attente est saturée ou qu'aucun agent n'est défini dans un groupe donné.
- **Appels fermeture** :
Nombre d'appels ayant eu lieu pendant la fermeture du groupe.

3-2-4 Forcer l'état des groupes

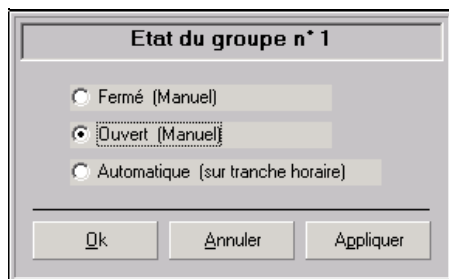
Accès

Depuis l'écran d'observation des agents ou des groupes, accédez à la zone **Distribution des appels**.

Procédure

1. Dans le tableau, cliquez dans la colonne correspondant au groupe que souhaitez modifier.

La fenêtre **Etat du groupe n° X** s'affiche.



2. Sélectionnez l'un des états suivants :
 - **Ouvert (Manuel)** : groupe forcé en ouverture
 - **Fermé (Manuel)** : groupe forcé en fermeture
 - **Automatique (Sur tranche horaire)** : groupe ouvert selon les plages horaires
3. Cliquez sur **Appliquer** pour valider les données, puis sur **OK** pour fermer la fenêtre. L'état du groupe est modifié en temps réel.

4-1 Observer l'état des voies

L'application **Superviseur** autorise les superviseurs à accéder en temps réel à des informations relatives aux voies (ports ACD), permettant d'effectuer la maintenance.

Accès

Pour accéder à l'écran d'observation, cliquez sur **Voies**.

Remarque : Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Écran d'observation de l'état des voies.

Présentation

Cet écran représente l'activité des voies du serveur en temps réel (rafraîchissement toutes les secondes). L'écran indique :

- Le numéro de la voie, compris entre 1 et 14.
- L'état de la voie. Il est signalé par un carré de couleur situé à droite du numéro de la voie.

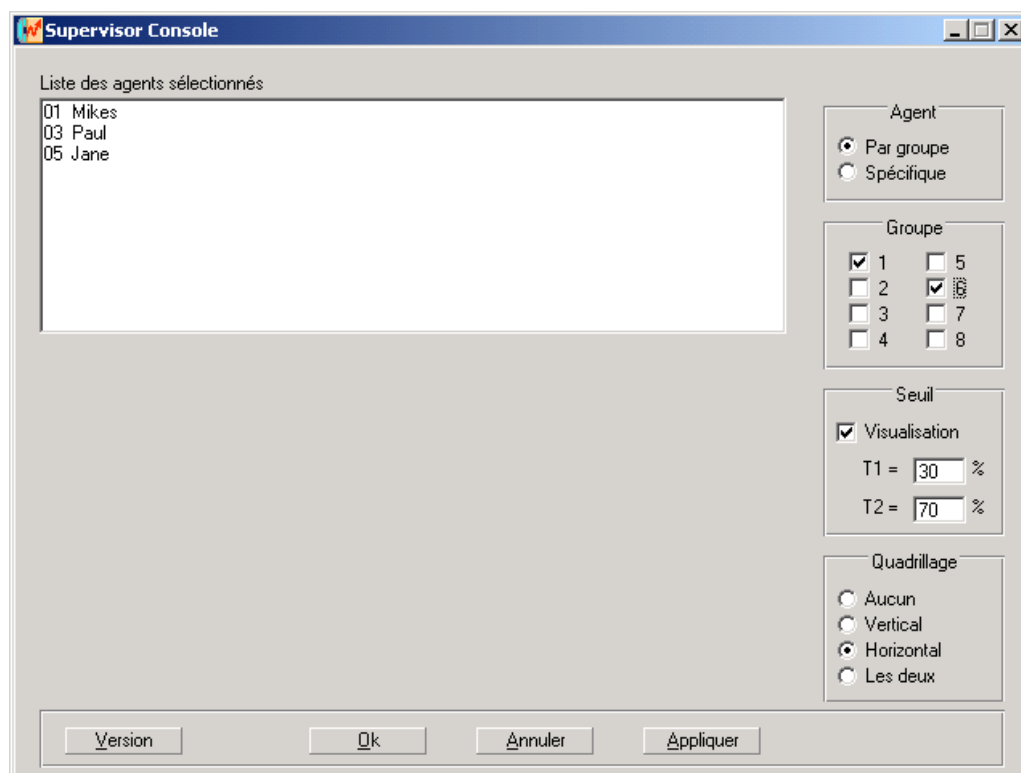
Les voies peuvent être dans un des quatre états suivants :

- **libre** : représenté par un carré vert.
 - **appel arrivé** : représenté par un carré jaune comportant un signe >.
 - **appel départ** : représenté par un carré jaune comportant un signe <.
 - **défaut** : représenté par un carré rouge.
- L'application utilisée par les voies en temps réel, dans le cas des appels ACD.

5-1 Personnaliser l'écran Distribution des appels

Accès

Cliquez sur le bouton **Paramètres**. L'écran de personnalisation s'affiche.



Procédure

Vous pouvez personnaliser l'écran **Distribution des appels** :

- soit en sélectionnant les agents par groupe (zone agent, option **Par groupe**).
- soit en sélectionnant les agents agent par agent, quel que soit leur groupe d'appartenance (zone agent, option **Spécifique**).

5-2 Sélectionner les agents : par groupe

Procédure

Dans l'écran de personnalisation de **Supervisor Console** :

1. Sélectionnez l'option **par groupe** dans la zone **Agent**, puis sélectionnez les groupes que vous souhaitez observer en cochant la ou les cases concernées dans la zone **Groupe**.

2. Cliquez sur **Appliquer**.

Les agents appartenant aux groupes sélectionnés s'affichent dans la zone **Liste des agents sélectionnés**.

3. Cliquez sur **OK** pour valider les données et fermer la fenêtre de personnalisation.

L'écran d'observation de la console de Supervision s'affiche. Le tableau affiche les données suivant les paramètres de personnalisation.

5-3 Sélectionner les agents : agent par agent

Ce type de sélection se réalise agent par agent, quel que soit son groupe d'appartenance.

Procédure

Dans l'écran de personnalisation de **Supervisor Console** :

1. Sélectionnez l'option **Spécifique** dans la zone **Agent**.

L'ensemble des agents configurés s'affiche dans la zone **Liste de tous les agents**, dans la partie inférieure de la fenêtre.

- Pour ajouter un agent :

Sélectionnez les agents que vous souhaitez voir apparaître dans la fenêtre d'observation dans la zone **Liste de tous les agents**, puis cliquez sur le bouton **Ajouter un agent**, ou double-cliquez sur l'agent de la zone **Liste de tous les agents**.

L'agent s'affiche dans la zone **Liste des agents sélectionnés**.

Remarque : Chaque agent doit être sélectionné individuellement.

- Pour supprimer un agent :

Sélectionnez cet agent dans la zone **Liste des agents sélectionnés**, puis cliquez sur le bouton **Supprimer un agent** ou double-cliquez sur l'agent de la zone **Liste des agents sélectionnés**.

L'agent disparaît de la zone **Liste des agents sélectionnés**.

- Pour supprimer tous les agents :

Cliquez sur le bouton **Supprimer tous les agents**. Tous les agents disparaissent de la zone **Liste des agents sélectionnés**.

2. Cliquez sur **OK** pour valider les données et fermer la fenêtre de personnalisation.

La fenêtre d'observation de **Supervisor Console** s'affiche. Le tableau affiche la personnalisation.

5-4 Personnaliser l'affichage du taux d'activité des agents

La personnalisation du graphique **Taux d'activité des agents** consiste à :

- Modifier le pourcentage de visualisation des seuils d'activité T1 et T2.
- Modifier le quadrillage du graphique.

Accès

Cliquez sur le bouton **Paramètres**. La fenêtre de personnalisation s'affiche.

Procédure

- Dans la zone **Seuil** :
 1. Cochez la case **Visualisation** pour afficher les seuils T1 et T2 sur le graphique des taux d'activité.
 2. Dans les champs **T1 =** et **T2 =**, saisissez la valeur souhaitée. T1 et T2 sont des repères de qualité de service pour une analyse rapide des taux d'activité.

Remarque : T1 et T2 permettent de modifier les seuils de visualisation du taux d'activité des agents.

- Dans la zone **Quadrillage** :
 1. Sélectionnez le type de quadrillage souhaité en cochant les cases **Aucun, Vertical, Horizontal** ou **Les deux**.
 2. Cliquez sur **OK** pour valider les données et fermer la fenêtre de personnalisation.

La fenêtre d'observation de la console de Supervision s'affiche. Le graphique s'affiche avec la nouvelle personnalisation.

