



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Mitel OpenScape Contact Center Agile V12

Guide d'Administration de Manager

Guide d'Administration de Manager

Guide d'Administration de Manager
10/2024

Notices

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by Mitel Europe Limited. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes. No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

Trademarks

The trademarks, service marks, logos, and graphics (collectively "Trademarks") appearing on Mitel's Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively "Mitel"), Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG or its affiliates (collectively "Unify") or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel and/or Unify. Please contact our legal department at iplegal@mitel.com for additional information. For a list of the worldwide Mitel and Unify registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.

© Copyright 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Sommaire

1 A propos de ce guide	9
1.1 A qui ce guide est-il destiné?	9
1.2 Conventions de formats	9
1.3 Commentaires sur la documentation	10
2 Planification d'une implémentation	11
2.1 OpenScape Contact Center en traitement	12
2.1.1 Traitement initial	12
2.1.2 Traitement des flux de travail	12
2.1.3 Traitement des files d'attente	13
2.2 Vue d'ensemble de la configuration de la base de données de conception	13
2.2.1 Configuration de base de la base de données de conception	13
2.2.2 Connectivité et ressources pour le média voix de la plate-forme de communication	14
2.2.3 Configuration des connexions du serveur d'entreprise	14
2.2.4 Configuration des utilisateurs et des ressources basées sur les utilisateurs	15
2.2.5 Configuration des ressources des panneaux muraux et du Broadcaster	15
2.2.6 Configuration des ressources d'acheminement	16
2.2.7 Terminaison de la configuration	16
2.2.8 Configuration des définitions de rapports	16
2.2.9 Configuration de Call Director	17
2.2.10 Validation de la base de données de conception	17
2.3 Configuration initiale de Manager	18
3 Mise en route	19
3.1 À propos de l'application Manager	19
3.2 Connexion à l'application Manager	19
3.2.1 À propos de l'administrateur central	21
3.3 À propos de l'interface utilisateur	22
3.3.1 Centre d'administration	22
3.3.2 Centre de Broadcaster	23
3.3.3 Centre de conception	23
3.3.4 Centre de rapports	23
3.3.5 Centre de téléphonie	23
4 Travail avec les utilisateurs, les modèles et les profils	25
4.1 Configuration d'un utilisateur	25
4.1.1 Configuration des propriétés générales des utilisateurs	26
4.1.2 Configuration des autorisations de l'utilisateur	29
4.1.3 Pour configurer les paramètres de traitement des contacts pour un utilisateur	31
4.1.4 Configuration des paramètres spécifiques aux médias pour un utilisateur	32
4.1.5 Configuration des seuils pour un utilisateur	32
4.1.6 Configuration des ressources qu'un utilisateur peut surveiller	35
4.1.7 Configuration de la liste d'équipe pour un utilisateur	36
4.1.8 Configuration des rapports pour un utilisateur	36
4.1.9 Configuration des paramètres de sécurité pour un utilisateur	38
4.2 À propos des modèles d'utilisateurs	39
4.2.1 Associations des modèles d'utilisateurs	40
4.2.2 Configuration d'un modèle d'utilisateur	40

Sommaire

4.2.3	Création d'un utilisateur selon un modèle d'utilisateur	43
4.2.4	Création de plusieurs utilisateurs selon un modèle d'utilisateur	44
4.2.5	Création de plusieurs utilisateurs en important un fichier texte	46
4.3	A propos des profils utilisateurs	48
4.3.1	Profils d'utilisateurs par défaut	48
4.3.2	Configuration d'un profil d'utilisateur	50
4.3.3	Niveaux d'accès	52
5	Configuration des autres ressources d'administration	55
5.1	Configuration d'un service	55
5.2	Configuration d'un emplacement	56
5.3	A propos des motifs de Client Desktop / Portail agent	57
5.3.1	Configuration d'un motif d'indisponibilité	58
5.3.2	Configuration d'un motif de traitement	59
5.3.3	Configuration d'un motif de suivi-activité	59
5.3.4	Configuration d'un motif de post-traitement	60
5.4	A propos des serveurs	61
5.4.1	Configuration des propriétés du serveur	62
5.4.2	Configuration d'un serveur chien de garde	63
5.4.3	Configuration d'une notification	64
5.5	Configuration d'une source de données	66
5.6	Configuration d'un annuaire	67
6	Utilisation du Broadcaster et des panneaux muraux	71
6.1	A propos du Broadcaster	72
6.1.1	Configuration d'une vue du Broadcaster	72
6.1.2	Configuration d'une distribution du Broadcaster	79
6.2	À propos des panneaux muraux	79
6.2.1	Création d'un type de panneau mural	80
6.2.2	Création d'une définition de panneau mural	81
6.2.3	Configuration d'une vue de panneau mural	83
6.2.4	Configuration d'une distribution du panneau mural	91
7	Rapports	93
7.1	A propos des rapports en temps réel	94
7.2	A propos des rapports historiques	97
7.3	A propos des rapports de données cumulées	99
7.4	A propos des rapports d'activités	101
7.5	Autorisations et rapports de surveillance	102
7.6	Niveau de rapport	102
7.7	Configuration d'un rapport	103
7.7.1	Configuration des propriétés générales des rapports	104
7.7.2	Sélection du contenu d'un rapport	108
7.7.3	Spécification des colonnes dans un rapport	116
7.7.4	Définitions des seuils et des alarmes dans un rapport	117
7.7.5	Spécification d'un graphique dans un rapport	120
7.7.6	Programmation d'un rapport historique	121
7.7.7	Spécification des options de sortie pour un rapport	124
7.8	Exercice de création d'un rapport simple en temps réel	128
7.8.1	Création d'une nouvelle définition de rapport	129
7.8.2	Spécification de la mise en page du rapport	130
7.8.3	Choix des files d'attente couvertes par le rapport	131
7.8.4	Configuration d'un seuil et d'une alarme	131

7.8.5 Activation et affichage du rapport	134
7.9 Exercice d'adaptation d'un rapport historique prédéfini	135
7.9.1 Création d'une copie du rapport prédéfini	136
7.9.2 Spécification de la plage du rapport	137
7.9.3 Programmation du rapport	137
7.9.4 Spécification de la mise en page du rapport	137
7.9.5 Spécification des options de sortie pour le rapport	139
7.9.6 Choix des files d'attente couvertes par le rapport	140
7.9.7 Exécution du rapport	141
7.10 Génération de rapport d'activités d'utilisateur	141
7.11 Génération de rapport d'activités d'origine	142
7.12 Configuration des options de rapports sur les utilisateurs	144
7.12.1 Configuration des options générales de rapport des utilisateurs	144
7.12.2 Configuration des options de l'annuaire	146
7.12.3 Configuration des couleurs dans les rapports	148
7.13 Configuration des options des rapports du système	149
7.13.1 Configuration des intervalles généraux des rapports sur les files d'attente	149
7.13.2 Configuration du premier jour de la semaine	150
7.13.3 Configuration des options des rapports en temps réel sur les files d'attente	151
7.13.4 Configuration de l'emplacement de sortie de la gestion des ressources humaines	152
7.13.5 Configuration de l'option d'envoi des rapports par email	153
8 Acheminement	155
8.1 À propos de l'acheminement selon les groupes	155
8.1.1 Considérations sur la configuration des groupes	155
8.1.2 Configuration d'un groupe	156
8.2 Configuration des options d'acheminement	158
8.2.1 Configuration de la durée de réservation générale	158
8.2.2 Configuration de la durée maximum de présentation	159
9 Utilisation des flux de travail	161
9.1 À propos des diagrammes des flux de travail	161
9.2 À propos des flux de stratégie d'acheminement	162
9.2.1 Exemple de flux de stratégie d'acheminement de base	163
9.3 Points dont il faut tenir compte pour les flux de stratégie d'acheminement	164
9.3.1 Informations sur l'origine/destination	165
9.3.2 Informations collectées à partir d'un appel	167
9.3.3 Informations de programmation	168
9.3.4 Statistiques	170
9.3.5 Données de contact	171
9.3.6 Fonctions de base de données	175
9.3.7 Fonctions personnalisées	183
9.4 Configuration d'un flux de stratégie d'acheminement	188
9.4.1 Remplacement des paramètres par défaut de Call Director	190
9.4.2 Remplacement des paramètres par défaut de la file d'attente des erreurs	191
9.5 À propos des flux de traitement de file d'attente	192
9.6 Points à considérer dans les flux de traitement de file d'attente	193
9.6.1 Bouclage d'un flux de traitement de file d'attente	193
9.6.2 Sortie d'un flux de traitement de file d'attente	195
9.7 Configuration d'un flux de traitement de file d'attente	197
9.8 Liaison des flux de travail	198
9.8.1 Simplification des flux de travail	199
9.8.2 Elimination des fonctionnalités redondantes	201

Sommaire

9.9	Activation d'un flux de travail	201
9.10	Un exercice de création d'un flux de travail	202
9.10.1	Création du flux de stratégie d'acheminement	202
9.10.2	Accès à l'éditeur de conception	203
9.10.3	Ajout d'un composant de programmation	203
9.10.4	Ajout d'un composant de transfert	205
9.10.5	Ajout d'un composant de décision d'origine/destination	206
9.10.6	Connexion des composants	207
9.10.7	Ajout des composants de mise en file d'attente	209
9.11	Autres fonctions des types de composants	210
10	Utilisation des files d'attente et des agrégats	211
10.1	À propos des files d'attente	211
10.2	Configuration de file d'attente	211
10.2.1	Traitement initial des contacts	212
10.2.2	Programmation	212
10.2.3	Débordement et chevauchement de spécialisation	213
10.2.4	effectif du personnel, volume des contacts et temps passé en file d'attente	214
10.2.5	Intervalles entre les étapes	217
10.3	Configuration d'une file d'attente	219
10.3.1	Configuration des informations générales sur la file d'attente	220
10.3.2	Configuration des étapes de la file d'attente	223
10.3.3	Configuration des remplacements de file d'attente	225
10.3.4	Sélection des motifs de post-traitement	226
10.3.5	Sélection des agrégats de la file d'attente	226
10.3.6	Sélection des rapports de la file d'attente	227
10.4	A propos des agrégats	228
10.5	Configuration d'un agrégat	228
11	Utilisation des ressources voix	231
11.1	Plates-formes de communication prises en charge	231
11.2	Interaction de base avec la plate-forme de communication	232
11.3	Ressources de la plate-forme de communication	233
11.4	À propos de la synchronisation des configurations	233
11.4.1	Traitement de synchronisation des configurations des ID utilisateurs	234
11.4.2	Synchronisation des configurations des autres ressources	236
11.5	Configuration des options des appels voix	236
11.5.1	Configuration de la stratégie d'acheminement par défaut des appels voix, de la file d'attente et du poste de dépassement du délai imparti	237
11.5.2	Configuration des paramètres de la file d'attente après erreurs des appels voix	238
11.5.3	Configuration des paramètres de la plate-forme de communication	239
11.5.4	Configuration des paramètres de synchronisation des configurations	240
12	Utilisation de Call Director	243
12.1	Interaction de la plate-forme de communication et du processeur vocal	243
12.2	Composants des flux de travail Call Director	244
12.3	Configuration des ressources de Call Director	245
12.3.1	Configuration d'un processeur vocal	245
12.3.2	Configuration d'un fichier .wav	246
12.4	Configuration des options de Call Director	249
12.4.1	Configuration des options générales de Call Director	249
12.4.2	Configuration de la navigation par défaut dans Call Director	252
12.4.3	Configuration des réponses de Call Director	253

13 Utilisation de la fonction de rappel	255
13.1 Traitement des rappels	256
13.2 Configuration des ressources de rappel	257
13.2.1 Configuration d'un motif de réessai	257
13.2.2 Configuration d'un motif de suppression	258
13.2.3 Configuration d'un numéro exclu	258
13.3 Configuration des options de rappels	259
13.3.1 Configuration des paramètres généraux de rappel	259
13.3.2 Configuration de la planification d'acheminement des rappels	261
13.3.3 Configuration des paramètres de rappel Web	262
13.4 Génération d'une liste de rappels programmés	263
14 Utilisation de la fonctionnalité email	265
14.1 Remarques sur les flux de travail des emails	265
14.1.1 Utilisation des catégories	266
14.1.2 Autres composants de flux de travail emails	268
14.2 Configuration des ressources d'email	269
14.2.1 Configuration d'une catégorie d'email	269
14.2.2 Configuration d'un motif de rejet	270
14.2.3 A propos des modèles emails	271
14.2.4 Configuration d'un modèle d'email	272
14.2.5 Configuration d'une destination d'email	273
14.2.6 Configuration d'une origine surveillée pour emails	275
14.3 Configuration des options d'emails	276
14.3.1 Configuration de la stratégie d'acheminement, de la file d'attente et des adresses par défaut pour les emails	276
14.3.2 Configuration des paramètres de la file d'attente après erreurs des emails	278
14.3.3 Configuration de la planification d'acheminement des emails	278
14.3.4 Configuration des paramètres des messages emails	280
14.3.5 Affichage des niveaux de confiance des emails	281
14.4 Recherche de l'historique des emails	283
15 Configuration des autres options générales	285
15.1 Configuration des options personnelles	285
15.1.1 Configuration des options de confirmation	287
15.2 Configuration des options avancées	288
15.2.1 Configuration des paramètres de diagnostic	288
15.2.2 Modification du mot de passe	289
15.2.3 Restauration des paramètres par défaut	290
15.3 Configuration des options du système	290
15.3.1 Configuration des paramètres générales du système	291
15.3.2 Configuration des paramètres du serveur email	292
15.3.3 Configuration des paramètres du serveur d'interaction Web	294
15.3.4 Configuration de l'option de sécurité améliorée	295
15.3.5 Configuration des paramètres de communication réseau	296
15.4 Configuration des options d'application	298
15.4.1 A propos de l'indicateur des contacts en attente	299
15.4.2 Configuration des paramètres du Broadcaster	300
15.5 Configuration des options de consultation de contacts	301
15.6 Configuration des options de gestion des données	302
15.6.1 Configuration de l'heure de maintenance des données	302
15.6.2 Ajout d'un emplacements de données	304
15.6.3 Suppression d'un emplacements de données	306

Sommaire

15.6.4	Configuration les périodes de conservation pour les données de rapport	306
15.6.5	Configuration de la période de conservation des données d'emails	308
15.7	Configuration des options statistiques	309
15.7.1	Configuration de l'intervalle de niveau de service	309
15.7.2	Configuration du temps d'attente	313
15.7.3	Configuration du calcul des utilisateurs	314
15.7.4	Configuration de la façon dont les contacts terminés dans Call Director ou un SVI sont considérés	315
15.7.5	Configuration des équipes	316
15.8	Configuration des options d'intégration de présence	317
16	Intégration de Microsoft CRM	319
16.1	Conditions requises des utilisateurs Microsoft CRM	319
16.2	Points dont il faut tenir compte pour les flux de stratégie d'acheminement avec Microsoft CRM	319
17	Web Manager	325
17.1	Mise en route	325
17.2	Informations d'accès	325
18	Authentification unique à l'aide du protocole SAML2	327
19	Configuration des agents virtuels	337
19.1	Configuration d'agents utilisateurs en tant qu'agents virtuels	339
19.2	Configuration d'actions pour les agents virtuels	339
19.2.1	Configuration d'une action de rappel	340
19.2.2	Configuration d'une action de remise en file d'attente pour les agents virtuels	340
19.2.3	Configuration d'une requête système externe pour les agents virtuels	340
19.3	À propos de l'intégration Dialogflow	342
20	Configuration de Single Sign-On avec Circuit	343
Index	345

1 A propos de ce guide

Ce guide contient une vue d'ensemble de l'application OpenScape Contact Center Manager et présente aux utilisateurs les différentes tâches administratives devant être exécutées régulièrement.

1.1 A qui ce guide est-il destiné?

Ce guide est destiné aux administrateurs des centres de contacts, aux spécialistes de la maintenance de la configuration et aux superviseurs et responsables qui utilisent les outils de productivité de OpenScape Contact Center.

1.2 Conventions de formats

Les conventions de formats utilisées dans ce guide sont les suivantes :

Gras

Identifie les composants OpenScape Contact Center, les titres des fenêtres et des boîtes de dialogue et les noms d'éléments.

Italique

Cette police identifie les références à une documentation connexe.

`Police monospace`

Caractérise la police du texte que vous entrez ou que l'ordinateur affiche dans un message.

REMARQUE : Les remarques soulignent des informations qui sont utiles sans être essentielles, par exemple, des conseils ou d'autres méthodes pour exécuter une tâche.

IMPORTANT : Les remarques importantes sont destinées à attirer l'attention sur des actions qui pourraient entraver le bon fonctionnement de l'application ou entraîner une perte de données.

A propos de ce guide

Commentaires sur la documentation

1.3 Commentaires sur la documentation

Pour signaler un problème avec ce document, veuillez appeler le centre de support clientèle.

Quand vous appelez, veuillez avoir l'obligeance d'inclure les informations suivantes. Ceci nous aidera à repérer le document qui vous pose problème.

- **Titre** : Guide d'Administration de Manager
- **Référence** : A31003-S22A-M103-01-77A9

2 Planification d'une implémentation

La plupart des clients travaillent en contact étroit avec leur représentant du service d'assistance lors de la phase de planification et de conception d'une implémentation OpenScape Contact Center. Le représentant du service d'assistance assume la responsabilité de la création et de la mise en place de la configuration initiale. La base de données de conception créée à votre intention comprend les définitions des ressources essentielles, un ensemble initial d'utilisateurs, des flux de travail qui indiquent comment les contacts entrants et les contacts en file d'attente sont traités, ainsi que les mappages aux ressources de la plate-forme de communication que OpenScape Contact Center surveille.

Ce guide est une vue d'ensemble des concepts fondamentaux devant être pris en compte pour la planification de la mise en place d'un OpenScape Contact Center. Il inclut un récapitulatif des tâches de base de la configuration devant être exécutées pour créer une base de données de conception, placer la base de données de conception en production et effectuer la configuration initiale du système.

Une fois que la configuration initiale a été mise en oeuvre, les tâches permanentes comprennent l'entretien régulier, comme la maintenance des utilisateurs, des profils et des postes ainsi que les tâches de surveillance quotidienne, comme la configuration et utilisation des outils de productivité.

Les changements de politiques, les nouvelles activités, les changements dans les exigences du niveau de performances et simplement la croissance peuvent entraîner des modifications des aspects de l'acheminement des contacts de votre configuration. Ceci se solde par des tâches courantes de reconfiguration relativement isolées, par exemple, le changement de la configuration des menus de Call Director, l'ajout de service pour un nouveau numéro composé ou la modification du paramétrage des files d'attente. La dernière partie de ce guide fournit des instructions sur l'exécution de ces types de tâches de reconfiguration.

REMARQUE : Contactez votre représentant du service d'assistance pour assistance en cas d'une reconfiguration importante.

2.1 OpenScape Contact Center en traitement

Cette section couvre les éléments de niveau le plus élevé de la configuration de OpenScape Contact Center.

2.1.1 Traitement initial

Les contacts entrant sont dirigés vers le OpenScape Contact Center de la façon suivante:

- **Voix** – Pour chaque numéro composé desservi par le centre de contacts, les contacts entrants sont placés en attente sur la plate-forme de communication. La plate-forme avertit OpenScape Contact Center de l'arrivée du contact, fournit des informations de contact associées, puis attend que OpenScape Contact Center donne les directives de traitement du contact. Pour obtenir plus d'informations sur la prise en charge des appels vocaux, voir [Chapitre 11, "Utilisation des ressources voix"](#).
- **Rappel** – En plus de la prise en charge des fonctions voix, OpenScape Contact Center prend également en charge la fonction de rappel. Le rappel est une fonctionnalité qui permet aux clients et aux utilisateurs de programmer des appels sortants aux clients. OpenScape Contact Center Ensuite, établit et administre l'appel. Pour obtenir plus d'informations sur la prise en charge des rappels, voir [Chapitre 13, "Utilisation de la fonction de rappel"](#).
- **Email** – Les messages emails sont acheminés par le serveur email d'entreprise au serveur email de OpenScape Contact Center. Tous les messages email sont stockés dans une seule boîte de réception sur le serveur email d'entreprise. Les alias permettent de prendre en charge plusieurs adresses emails. Pour obtenir plus d'informations sur la prise en charge des emails vocaux, voir [Chapitre 14, "Utilisation de la fonctionnalité email"](#).

2.1.2 Traitement des flux de travail

A l'arrivée dans OpenScape Contact Center, les contacts entrants sont traités par un flux de stratégie d'acheminement. Le flux de travail réunit les exigences du contact et détermine comment chaque contact doit être acheminé. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 9.2, "À propos des flux de stratégie d'acheminement"](#), page 162.

2.1.3 Traitement des files d'attente

Lorsqu'un contact est en file d'attente, OpenScape Contact Center exécute un certain nombre d'étapes essayant d'établir la correspondance du contact avec un utilisateur spécifique. Pour plus de détails, voir [Section 8.1, "À propos de l'acheminement selon les groupes"](#), page 155.

En général, les contacts en file d'attente sont traités dans l'ordre où ils sont placés dans la file. Toutefois, OpenScape Contact Center est doté de fonctions de décisions d'acheminement et de propriétés de file d'attente, par exemple la fonction de priorité, qui peuvent déterminer l'ordre du traitement.

Lorsqu'un contact est en file d'attente, un flux de traitement de file d'attente est simultanément appliqué dans la file d'attente. La file d'attente ou le flux de traitement de file d'attente peut traiter le contact. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 10.1, "À propos des files d'attente"](#), page 211 et [Section 9.5, "À propos des flux de traitement de file d'attente"](#), page 192.

2.2 Vue d'ensemble de la configuration de la base de données de conception

Cette section est une vue d'ensemble de haut niveau, indiquant les étapes exigées pour configurer une base de données de conception.

REMARQUE : Avant de commencer à configurer la base de données de conception, vous devez renseigner les fiches de travail des ressources pour la plate-forme de communication sur laquelle vous travaillez. Ceci vous permet d'avoir à disposition toutes les informations exigées pour la configuration.

Pour des instructions détaillées sur l'exécution de chaque tâche, voir les procédures fournies dans les derniers chapitres ou l'*Aide de Manager*.

2.2.1 Configuration de base de la base de données de conception

Commencez par créer une nouvelle base de données de conception vide, puis activez les fonctions requises en utilisant le fichier de licence.

Pour configurer une nouvelle base de données de base :

1. Connectez-vous à l'application Manager.
2. Créez une nouvelle base de données de conception.
3. Activez les fonctions du produit en utilisant le fichier de licence :

2.2.2 Connectivité et ressources pour le média voix de la plate-forme de communication

Afin d'acheminer les appels téléphoniques et de rassembler les statistiques, le système doit surveiller un ensemble de ressources clés sur la plate-forme de communication. Utilisation de l'application Manager, vous devez configurer une définition correspondante dans OpenScape Contact Center pour chaque ressource sur la plate-forme de communication.

Pour une liste des ressources de la plate-forme de communication, voir [Section 11.3, "Ressources de la plate-forme de communication", page 233](#).

Pour configurer la connectivité de la plate-forme de communication et des ressources voix :

1. Configurez les paramètres de la plate-forme de communication.
2. Configurez la temporisation de poste par défaut.
3. Configurez les ID utilisateurs, les postes, les groupes UCD, les destinations de remise en file d'attente, et les destinations surveillées pour la plate-forme de communication OpenScape Business.

2.2.3 Configuration des connexions du serveur d'entreprise

Selon les fonctions faisant l'objet d'une licence, vous devez configurer les connexions au serveur email d'entreprise pour l'activation de la fonction email de OpenScape Contact Center et au serveur Web d'entreprise pour les fonctions Web de OpenScape Contact Center.

Pour configurer les connexions du serveur email d'entreprise:

1. Configurez les paramètres du serveur IMAP que le serveur email de OpenScape Contact Center utilise pour communiquer avec le serveur email d'entreprise pour acheminer les messages email entrants.
2. Configurez les paramètres du serveur SMTP que le serveur email de OpenScape Contact Center utilise pour communiquer avec le serveur d'entreprise pour acheminer les messages email sortants

Pour configurer les connexions du serveur Web d'entreprise :

1. Configurez le numéro de port du serveur non sécurisé et celui du port TLS que le serveur d'interaction Web utilise pour communiquer avec le serveur Web d'entreprise.
2. Configurez le numéro de port que le serveur d'interaction Web utilise pour communiquer avec le serveur Web de l'entreprise pour les demandes de rappels Web.

2.2.4 Configuration des utilisateurs et des ressources basées sur les utilisateurs

Quand vous créez un nouvel utilisateur, vous devez spécifier au minimum les renseignements suivants : prénom, nom et ID de l'utilisateur, nom d'utilisateur et le mot de passe pour l'authentification OpenScape Contact Center ou le nom du domaine pour l'authentification Windows.

Pour configurer des utilisateurs et des ressources basées sur les utilisateurs:

1. Configurez des groupes.
2. Configurez les services.
3. Configurez les emplacements.
4. Configurez des utilisateurs. Vous pouvez configurer manuellement chaque utilisateur ou créer plusieurs utilisateurs.
 - Pour créer plusieurs utilisateurs basés sur un modèle d'utilisateur, configurez les modèles d'utilisateurs.
 - Pour créer plusieurs utilisateurs en important une liste d'utilisateurs, créez la liste des utilisateurs.
 - Si vous avez créé plusieurs utilisateurs, renseignez les définitions des utilisateurs. Par exemple, après avoir créé plusieurs utilisateurs selon un modèle d'utilisateur, vous pouvez affecter des utilisateurs à des services et des listes d'équipe.

2.2.5 Configuration des ressources des panneaux muraux et du Broadcaster

Pour utiliser le panneau mural et le Broadcaster, vous devez les configurer pour l'affichage des messages.

Pour configurer les ressources des panneaux muraux et du Broadcaster :

1. Créez les définitions des panneaux muraux (facultatif).
2. Configurez les vues des panneaux muraux.
3. Configurez les distributions des panneaux muraux.
4. Configurez les vues du Broadcaster.
5. Configurez les distributions du Broadcaster.

2.2.6 Configuration des ressources d'acheminement

Pour chaque type de média faisant l'objet d'une licence (par exemple, le média téléphonie, email), configurez les ressources d'acheminement.

Pour configurer des ressources d'acheminement pour chaque type de média :

1. Configurez les files d'attente.
2. Configurez les composants pour chaque type de flux de travail.
3. Effectuez une copie du modèle du flux de stratégie d'acheminement et modifiez-le au besoin.
4. Effectuez une copie du modèle du flux de traitement de file d'attente et modifiez-le au besoin. Vous pouvez sauter cette section si vous souhaitez que la plate-forme de communication traite toutes les files d'attente.

2.2.7 Terminaison de la configuration

Pour chaque type de média faisant l'objet d'une licence (par exemple, le média téléphonie, email), vous pouvez configurer d'autres paramètres pour le traitement des contacts. Par exemple, vous pouvez configurer les motifs que les utilisateurs du Client Desktop peuvent sélectionner quand ils rejettent un message email, réessaient un rappel et post-traitent un contact.

Terminez la configuration pour chaque type de média :

1. Configurez la stratégie d'acheminement par défaut, la file d'attente et les paramètres de files d'attente après erreur.
2. Configurez les motifs des états Indisponible, Traitement et Post-traitement.
3. Pour le média email, configurez la destination, les catégories, les modèles, les motifs de rejet et les autres options de l'email, comme la planification d'acheminement par défaut. Au besoin, vous pouvez aussi remplacer les niveaux de confiance.
4. Pour les rappels, configurez les motifs de suppression, les motifs de réessai, les numéros exclus et les options de rappel restantes, comme la planification d'acheminement par défaut.

2.2.8 Configuration des définitions de rapports

Une définition de rapport définit les propriétés d'un rapport. Certaines propriétés sont communes à tous les types de rapports, alors que d'autres options sont propres à certains types de rapports. Une définition particulière de rapport

dépend du type de rapport, de la ressource qui fait l'objet du rapport, du format exigé pour le rapport, de la planification du rapport, etc. De nombreuses options sont disponibles.

2.2.9 Configuration de Call Director

Si Call Director fait l'objet d'une licence, vous devez configurer le processeur vocal à utiliser avec le système. Un processeur vocal est utilisé avec Call Director pour lire des messages et interagir avec l'appelant.

IMPORTANT : Lorsque vous utilisez la plate-forme de communication OpenScape Business, vous ne pouvez pas désactiver la fonction « Call Director » dans l'onglet Fonctionnalités de la fenêtre Options. En effet, le nœud « Disconnect » requiert la fonctionnalité Call Director pour ce type de commutateur.

Pour configurer Call Director :

1. Configurez les processeurs vocaux.
2. Configurez les numéros d'abonnés Call Director ou les postes Call Director.

Remarque : Quand le système est configuré pour la haute disponibilité (secours semi-automatique), des processeurs redondants sont exigés pour la voix. Pour plus de détails, voir [Section 18.1, "Configuration de Call Director dans un environnement de haute disponibilité \(secours semi-automatique\)"](#)

1. Configurez le processeur vocal.
2. Configurez les postes Call Director.

2.2.10 Validation de la base de données de conception

Vous pouvez vérifier la base de données de conception afin d'en résoudre les incohérences. Par exemple, le système peut détecter tous les serveurs ou les ressources de la plate-forme de communication qui ne sont pas configurés ou tous les utilisateurs qui n'appartiennent pas à un groupe.

2.3 Configuration initiale de Manager

Une fois que la plate-forme de communication configurée et que vous avez installé le logiciel du serveur et des clients de OpenScape Contact Center et intégré les composants des fournisseurs tiers, vous devez configurer l'application Manager pour une première utilisation.

Ce chapitre est une vue d'ensemble des étapes exigées pour effectuer la configuration initiale de Manager. Pour des instructions détaillées, voir l'*Aide de Manager*.

Pour effectuer la configuration initiale de Manager :

1. Connectez-vous à l'application Manager ainsi qu'à la base de données de conception déjà configurée.
2. Activez les fonctions du produit dans la base de données de production en utilisant le même fichier de licence que vous avez utilisé pour activer les fonctions dans la base de données de conception, puis envoyez la base de données de conception.
3. Après avoir redémarré les services **OpenScape Contact Center** et **OpenScape Contact Center AutoPA**, connectez-vous à l'application Manager, puis à la base de données de production.
4. Si ce n'est pas déjà fait, modifiez le mot de passe par défaut pour le compte utilisateur de l'administrateur principal afin qu'il corresponde à la politique de sécurité de votre organisation.
5. Assurez-vous que la fonction de synchronisation des configurations est activée.
6. Dans le menu **Centre de téléphonie**, sous **Ressources de la plate-forme de communication**, assurez-vous que l'état est **Actif** pour les ressources suivantes.
 - Postes d'utilisateurs
 - Groupes UCD
7. Dans le **Centre d'administration**, sous **Utilisateurs**, assurez-vous que l'état est **Actif** pour tous les utilisateurs (à l'exception des superviseurs ou des administrateurs qui ne gèrent pas les contacts).
8. Assurez-vous que les fichiers .wav sont installés sur l'ordinateur serveur principal, puis affectez les fichiers .wav aux flux appropriés de stratégie d'acheminement et de traitement de file d'attente.
9. Configurez les panneaux muraux, comme nécessaire.

3 Mise en route

Ce chapitre est une présentation de l'application Manager et décrit comment se connecter à l'application.

3.1 À propos de l'application Manager

L'application Manager donne aux responsables et aux superviseurs d'un centre de contacts une interface unifiée et facile à utiliser permettant l'exécution de toutes les tâches de gestion d'un centre de contacts.

Manager comprend les fonctions suivantes :

- Interface utilisateur intuitive pour les tâches de configuration du système et d'administration des utilisateurs.
- Outil de conception puissant pour la création des flux de stratégie d'acheminement et de traitement de file d'attente.
- Statistiques et données de performances en temps réel pouvant être distribuées directement aux bureaux des utilisateurs ou aux panneaux muraux.
- Rapports personnalisables de données cumulées, en tant réel et historiques en tableaux et en graphiques.
- Modèle analytique intégré pour la prédiction des tendances dans les conditions de fonctionnement.
- Alertes, seuils et notifications configurables.
- Détection et identification automatiques des erreurs de synchronisation ou des ressources ne correspondant pas.


3.2 Connexion à l'application Manager

Chaque utilisateur de l'application a un nom d'utilisateur unique et un mot de passe peut être exigé pour établir une connexion à l'application Manager. Votre définition d'utilisateur détermine les autorisations dont vous disposez. Si vous n'avez pas l'autorisation d'accès à Manager, vous ne pouvez pas vous connecter à l'application Manager.

Votre définition utilisateur détermine également si vous utilisez l'authentification de OpenScape Contact Center ou celle de Windows lorsque vous vous connectez. Si vous utilisez l'authentification Windows, vous ne pouvez pas vous connecter à une base de données de conception ni afficher la boîte de dialogue de connexion quand vous démarrez l'application Manager. L'application Manager vérifie simplement votre nom utilisateur Windows, puis démarre.

REMARQUE : Si vous vous connectez à l'application Manager pour la première fois, vous vous connectez en tant qu'administrateur central. Pour plus de détails, voir [Section 3.2.1, "A propos de l'administrateur central", page 21](#).

Pour établir une connexion à l'application Manager :

1. Dans le menu **Démarrer**, pointez sur **Programmes**, puis sur **OpenScape Contact Center Agile** et cliquez sur **Manager**. L'application affiche une boîte de dialogue de connexion.
2. Pour vous connecter à une base de données par défaut, allez à l'étape 3. Pour vous connecter à une base de données autre que la base de données par défaut, cliquez sur **Options**, puis effectuez l'une des actions suivantes :
 - Pour vous connecter à la base de données de production :
 - Dans la liste **Connexion à**, sélectionnez **Base de données de production**.
 - Dans la case **Serveur d'administration**, tapez l'adresse du serveur d'administration sur l'ordinateur serveur principal suivant le format *numéro_port@nom_serveur*. La valeur par défaut est *6000@nom_serveur*.
 - Pour vous connecter à une base de données Conception :
 - Dans la liste **Connexion à**, sélectionnez **Base de données de conception**.
 - Dans la case **Nom du fichier de bdd conception**, tapez le chemin et le nom de fichier complets pour la base de données de production. Vous pouvez cliquer sur  pour repérer et sélectionner le fichier de base de données. Si vous spécifiez le nom d'une base de données qui n'existe pas, l'application crée une nouvelle base de données de conception vide. Si vous essayez de vous connecter à une base de données de conception utilisant une plate-forme de communication non prise en charge, l'application vous invite à mettre à niveau la base de données et à sélectionner un type de plate-forme de communication pris en charge.
3. Dans la case **Nom d'utilisateur**, entrez votre nom d'utilisateur.
4. Dans la case **Mot de passe**, entrez votre mot de passe.

5. Cliquez sur **OK**.

3.2.1 A propos de l'administrateur central

L'administrateur central est un compte utilisateur par défaut configuré dans chaque base de données OpenScape Contact Center nouvellement créée. Le compte utilisateur de l'administrateur central a l'accès à toutes les fonctions de l'application Manager. Le nom d'utilisateur par défaut pour l'administrateur central est **master**, et le mot de passe par défaut est **password**. Vous devez aussi changer le mot de passe par défaut de l'administrateur à votre première connexion, puis le changer régulièrement pour respecter la politique de sécurité a votre site. Pour plus de détails, voir [Section 15.2.2, "Modification du mot de passe"](#), page 289.

Si l'administrateur central est connecté mais inactif, il est automatiquement déconnecté après un délai configuré. Pour des informations détaillées sur comment configurer l'intervalle de temporisation pour le compte de l'administrateur central, voir [Section 15.4, "Configuration des options d'application"](#), page 298.

Mise en route

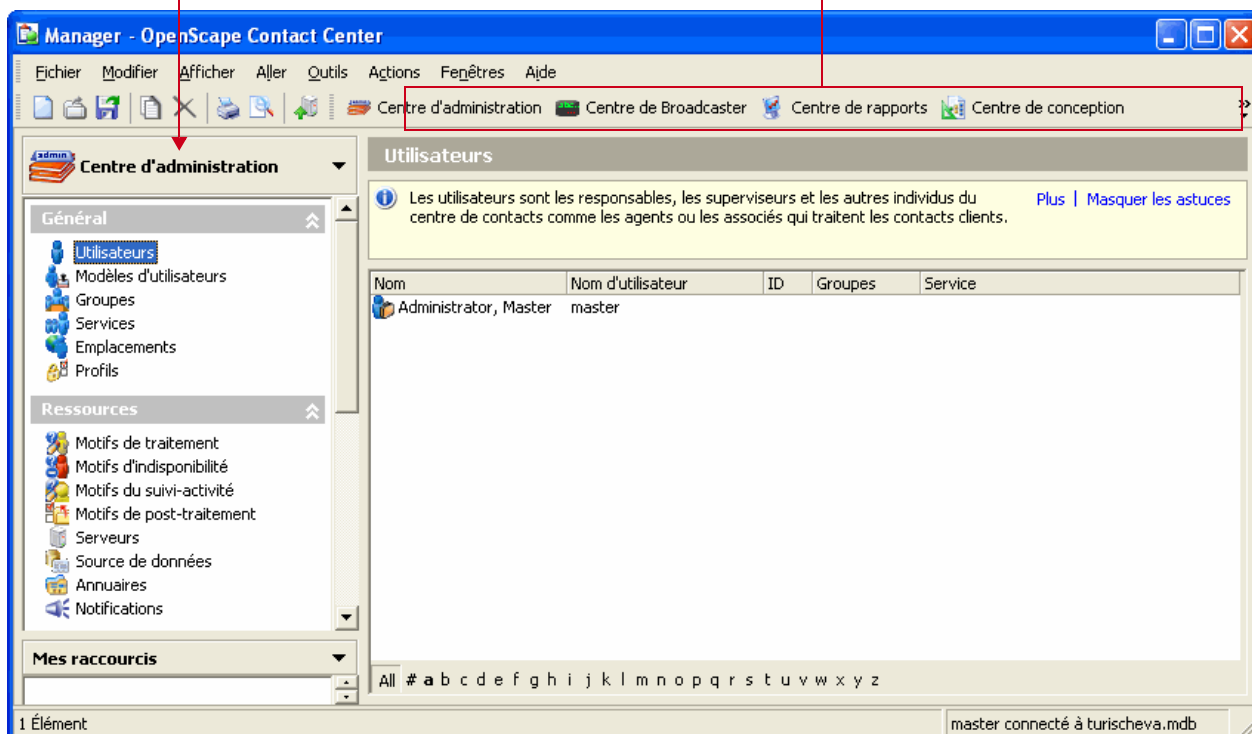
A propos de l'interface utilisateur

3.3 A propos de l'interface utilisateur

L'application Manager est dotée de cinq centres de traitement principaux destinés à vous aider à exécuter les tâches de gestion clés du centre de contacts : Centre d'administration, Centre de Broadcaster, Centre de conception, Centre de rapports, et Centre de téléphonie.

Centre de traitement de Manager sélectionné

Accès aux autres centres de traitement



3.3.1 Centre d'administration

Le centre d'administration est le point central de l'administration de toute configuration relative à l'utilisateur. Le centre d'administration est la zone où vous définissez et gérez les ressources comme les utilisateurs, les modèles d'utilisateurs, les profils, les sources de données, les annuaires et les notifications.

3.3.2 Centre de Broadcaster

Le centre de Broadcaster est outil de communication entièrement intégré et puissant qui permet de maintenir le personnel de votre centre de contacts informé à tout moment. Vous pouvez envoyer des statistiques et des données de performances pour tous les types de médias soit à des panneaux muraux soit directement aux bureaux des utilisateurs par le biais du Broadcaster.

Le centre de Broadcaster est la zone où vous définissez et gérez le panneau mural et les vues et définitions du Broadcaster.

3.3.3 Centre de conception

Le centre de conception est un outil de type flux de travail qui vous permet de définir une stratégie d'acheminement et des flux de traitement de file d'attente intelligents afin de traiter toutes les interactions multimédia du centre de contacts.

Pour rationaliser la création de flux de travail, OpenScape Contact Center fournit une bibliothèque de composants de stratégies d'acheminement configurables et réutilisables et de traitements de file d'attente. Les responsables peuvent utiliser une interface glisser-déposer pour configurer des flux de travail qui sont automatiquement soumis à un contrôle de validité pour en déterminer l'intégralité dès leur création.

Le centre de conception la zone où vous définissez et gérez les files d'attente et les flux de travail qui déterminent le mode d'acheminement des contacts entrants.

3.3.4 Centre de rapports

Le centre de rapports fournit un moteur d'établissement de rapports puissant et facile à personnaliser, pour définir et afficher des rapports de type temps réel, données cumulées et données historiques pour tous les types de média. La souplesse de la fonction de rapport vous donne une meilleure surveillance opérationnelle, permet des prises de décisions plus efficaces et vous offre par ailleurs la possibilité de reconnaître des cycles et d'y répondre avant qu'ils ne deviennent des problématiques.

Le centre de rapports est la zone où vous définissez et gérez les rapports qui vous offrent un aperçu du fonctionnement de votre centre de contacts.

3.3.5 Centre de téléphonie

Le centre de téléphonie simplifie la synchronisation entre OpenScape Contact Center et la plate-forme de communication. Le centre de téléphonie est l'espace où vous configurez les ressources de la plate-forme de communication

Mise en route

A propos de l'interface utilisateur

OpenScape Contact Center et des autres modules externes que OpenScape Contact Center surveille pour acheminer les contacts et réunir les statistiques pour les rapports.

4 Travail avec les utilisateurs, les modèles et les profils

Ce chapitre décrit la configuration des définitions d'utilisateurs ainsi que l'utilisation des modèles et des profils d'utilisateurs.

4.1 Configuration d'un utilisateur

Pour utiliser l'application Manager, Portail agent ou Client Desktop, un utilisateur doit être configuré dans l'application Manager. Des facteurs tels que l'embauche, les pertes de personnel et l'évolution du centre de contacts exigent que des définitions d'utilisateurs soient créées, annulées et modifiées régulièrement. Normalement, les administrateurs ont la responsabilité de configurer tous les utilisateurs du centre de contacts. Les administrateurs ne peuvent pas modifier leurs propres définitions d'utilisateur.

REMARQUE : Pour créer ou changer un utilisateur, vous devez avoir l'accès Complet ou Modifier respectivement, pour l'autorisation Manager **Utilisateurs**. Si l'option de sécurité améliorée est activée, vous devez aussi avoir l'accès à la sécurité requise pour changer l'utilisateur. Pour des détails sur l'option de sécurité améliorée, voir [Section 15.3.4, "Configuration de l'option de sécurité améliorée"](#), page 295.

Pour les utilisateurs bénéficiant des autorisations concernant les appels vocaux, vous devez vous assurer qu'il existe une définition d'utilisateur équivalente sur la plate-forme de communication. Vous pouvez utiliser la fonction de synchronisation des configurations qui vous apportera de l'aide dans la gestion des utilisateurs. Pour plus de détails, voir [Section 11.4.1, "Traitement de synchronisation des configurations des ID utilisateurs"](#), page 234.

Vue d'ensemble

Voici la marche à suivre avec les étapes requises pour configurer tous les attributs dans une définition d'utilisateur :

1. Configurer les propriétés générales des utilisateurs – voir [Section 4.1.1, "Configuration des propriétés générales des utilisateurs"](#), page 26.
2. Configurer les autorisations des utilisateurs – voir [Section 4.1.2, "Configuration des autorisations de l'utilisateur"](#), page 29.
3. Configurer les paramètres de traitement des contacts pour l'utilisateur – voir [Section 4.1.3, "Pour configurer les paramètres de traitement des contacts pour un utilisateur"](#), page 31.

4. Configurer les paramètres spécifiques aux médias pour l'utilisateur – voir [Section 4.1.4, "Configuration des paramètres spécifiques aux médias pour un utilisateur"](#), page 32.
5. Configurer les seuils pour l'utilisateur – voir [Section 4.1.5, "Configuration des seuils pour un utilisateur"](#), page 32.
6. Configurer les ressources que l'utilisateur peut surveiller – voir [Section 4.1.6, "Configuration des ressources qu'un utilisateur peut surveiller"](#), page 35.
7. Configurer la liste d'équipe pour l'utilisateur – voir [Section 4.1.7, "Configuration de la liste d'équipe pour un utilisateur"](#), page 36.
8. Configurer les rapports qui affichent des données sur cet utilisateur – voir [Section 4.1.8, "Configuration des rapports pour un utilisateur"](#), page 36.
9. Configurez les utilisateurs qui peuvent modifier cet utilisateur et les ressources que l'utilisateur peut modifier – voir [Section 4.1.9, "Configuration des paramètres de sécurité pour un utilisateur"](#), page 38.

REMARQUE : Vous pouvez créer de nouveaux utilisateurs à partir d'un modèle d'utilisateur (voir [Section 4.2, "À propos des modèles d'utilisateurs"](#), page 39).

4.1.1 Configuration des propriétés générales des utilisateurs

Vous pouvez configurer les propriétés générales des utilisateurs, comme le nom d'utilisateur, les paramètres d'identification du système, le service, etc.

Lors de la création d'un nouvel utilisateur, vous devez, au minimum, préciser le prénom, le nom, l'ID pour l'utilisateur, plus le mot de passe pour l'authentification OpenScape Contact Center ou le nom du domaine pour l'authentification Windows.

Pour configurer les propriétés générales de l'utilisateur :

1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre d'administration**, puis sur **Utilisateur** et cliquez sur **Utilisateur**.

Application	Autorisations	Licence utilisée
Manager	Non	-
Client Desktop	Non	-
System Monitor	Non	-

2. Dans l'onglet **Général** sous **Utilisateur**, procédez comme suit:
 - Dans la case **Prénom**, entrez le prénom de l'utilisateur.
 - Dans la case **Nom**, entrez le nom de l'utilisateur.
3. Dans **Identification du système**, effectuez ce qui est indiqué ci-après:
 - Dans la case **ID**, entrez une ID unique à associer au nom de l'utilisateur sur la plate-forme de communication. Si vous utilisez la fonction de synchronisation des configurations et que l'ID que vous fournissez ne se trouve pas dans la plage d'un domaine surveillée, vous êtes invité à créer une nouvelle plage de domaine de synchronisation des configurations. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 11.4, "À propos de la synchronisation des configurations"](#), page 233.
 - Dans la case **Nom d'utilisateur**, entrez un nom d'utilisateur unique. Ce nom est utilisé lors de la connexion à l'application Manager et lors de l'enregistrement des statistiques. Si vous souhaitez utiliser l'authentification Microsoft Windows, le nom de l'utilisateur doit correspondre au nom utilisé pour l'établissement de la connexion au domaine Windows.

- Dans la liste **Authentification**, sélectionnez l'un des éléments suivants:
 - Pour que le système valide l'utilisateur, sélectionnez **Utiliser OpenScape Contact Center**, puis tapez le mot de passe dans la case **Mot de passe** et retapez-le dans la case **Vérif. mot passe** pour en confirmer l'exactitude.
 - Pour que Windows valide l'utilisateur, cliquez sur **Utiliser Windows** puis tapez le nom NetBIOS du domaine Windows dans la case **Domaine**. Assurez-vous que le nom d'utilisateur correspond au nom utilisé pour la connexion au domaine Windows. Quand vous sélectionnez cette option, l'utilisateur ne pourra pas se connecter à une base de données de conception et ne verra pas la fenêtre de connexion au démarrage de l'application Manager.
- 4. Pour définir les attributs des utilisateurs selon un modèle d'utilisateur, (voir [Section 4.2, "À propos des modèles d'utilisateurs", page 39](#)), sous **Modèles**, cliquez sur **Changer** et sélectionnez le modèle d'utilisateur à appliquer à l'utilisateur dans la liste. Si vous changez plus tard un attribut dans l'enregistrement ou le modèle d'utilisateur, un indicateur montre que l'association avec le modèle n'est plus active. Pour plus de détails, voir [Section 4.2.1, "Associations des modèles d'utilisateurs", page 40](#).
- 5. Sous **Broadcaster**, dans la liste **Distribution**, sélectionnez le nom de la distribution du Broadcaster que vous voulez attribuer à l'utilisateur.
- 6. Sous **Accès à l'application**, spécifiez l'accès de l'utilisateur pour les trois applications OpenScape Contact Center. Pour chaque application, cliquez sur l'élément dans la colonne **Autorisations** et sélectionnez l'accès dans la liste. Pour les applications Manager et System Monitor, l'accès est simplement de type **Oui** ou **Non**. Pour l'application Client Desktop ou Portail agent, vous devez choisir le type d'utilisateur (par exemple **Agent** ou **Associé**). La colonne **Licence utilisée** affiche le type de licence utilisée exigée selon votre sélection. Vous pouvez vérifier les fonctions installées pour déterminer le nombre de licences disponibles pour le centre de contacts.
- 7. Sous **Suivi-activité automatique**, procédez comme suit :
 - Pour que le système place automatiquement l'utilisateur à l'état de traitement Suivi-activité une fois que l'utilisateur a terminé un contact, cochez la case **Activer**. Si vous configurez cette option, ne configurez pas la fonction de traitement automatique pour cet utilisateur sur la plateforme de communication.
 - Si vous précisez un temps dans la case **Temps maximum**, l'utilisateur reste dans l'état de traitement Suivi-activité pendant toute la durée du délai spécifié.
 - Pour que l'utilisateur reste à l'état de traitement Suivi-activité jusqu'à ce qu'un motif de post-traitement soit enregistré pour un contact, cochez la case **Motif de post-traitement requis**. Si un temps maximum a été aussi

spécifié, l'utilisateur reste à l'état de traitement Suivi-activité pendant la durée spécifiée une fois que l'utilisateur a enregistré un motif de post-traitement.

REMARQUE : Si l'utilisateur bénéficie de l'autorisation Client Desktop ou Portail agent **Entrer manuellement l'état de suivi-activité et changer le motif**, l'utilisateur peut sélectionner un motif d'état Suivi-activité différent pour rester à l'état de traitement Suivi-activité.

8. Sous **Paramètres**, procédez comme suit :
 - Dans la liste **Serveur en temps réel**, sélectionnez le serveur en temps réel auquel l'utilisateur peut se connecter. Votre centre de contacts peut n'avoir qu'un serveur en temps réel. Dans ce cas, la liste ne contient qu'un élément.
 - Pour inclure des statistiques pour cet utilisateur dans les rapports selon les services, sélectionnez un service pour cet utilisateur dans la case **Service**.
 - Pour activer des rapports d'utilisateurs selon le fuseau horaire du site d'un site d'utilisateurs, dans la liste **Emplacement**, sélectionnez l'emplacement de l'utilisateur.
9. Une fois que vous avez terminé de travailler avec cette définition d'utilisateur, cliquez sur **OK**.

4.1.2 Configuration des autorisations de l'utilisateur

Les autorisations des utilisateurs contrôlent leur accès aux fonctions des applications Client Desktop, Portail agent et Manager et aux ressources avec lesquelles un utilisateur peut travailler. Bien que vous puissiez attribuer chaque autorisation individuellement, vous spécifiez, en général, un ou plusieurs profils utilisateurs pour gagner du temps. Pour plus de détails, voir [Section 4.3, "A propos des profils utilisateurs"](#), page 48. Vous pouvez utiliser les autorisations par défaut comme elles sont définies dans le profil sélectionné ou vous pouvez

Travail avec les utilisateurs, les modèles et les profils

Configuration d'un utilisateur

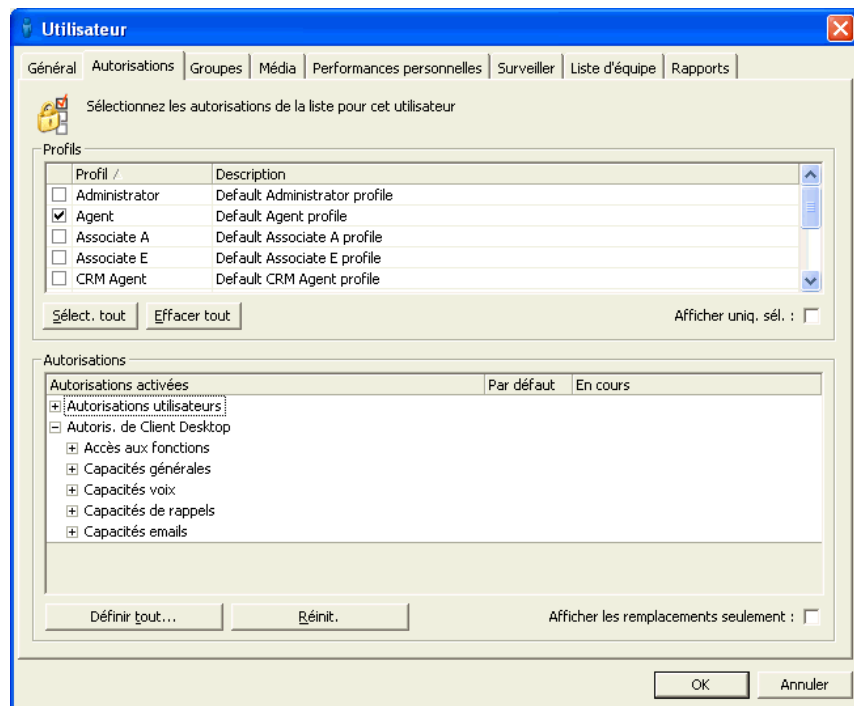
modifier les autorisations, comme nécessaire.

IMPORTANT : Affectez les autorisations avec précautions. La possibilité de créer d'autres utilisateurs et de modifier leurs autorisations doit être étroitement contrôlée.

REMARQUE : Pour certaines autorisations, vous devez configurer d'autres paramètres dans l'application Manager. Par exemple, si vous souhaitez qu'un utilisateur ait accès à un annuaire externe dans l'application Client Desktop / Portail agent, vous activez l'Autorisation du Client Desktop / Portail agent **Annuaire**, puis vous configurez les paramètres de consultation de contact dans la boîte de dialogue Options.

Pour configurer les autorisations d'un utilisateur :

1. Dans le **centre d'administration**, sous **Général**, cliquez sur **Utilisateurs**, et puis dans le volet de droite, double-cliquez sur l'utilisateur à configurer.
2. Cliquez sur l'onglet **Autorisations**.



3. Dans le tableau **Profils**, cochez la case pour chaque profil à attribuer à l'utilisateur. Si plusieurs profils sont sélectionnés, le niveau d'accès de l'utilisateur est le niveau d'accès le plus élevé des profils sélectionnés.

4. Si le souhaitez, dans le tableau **Autorisations activées**, vous pouvez modifier les autorisations par défaut. Pour chaque fonction que vous souhaitez modifier, cliquez sur l'élément dans la colonne **En cours** et sélectionnez le niveau d'accès dans la liste. Pour une description des niveaux d'accès, voir [Section 4.3.3, "Niveaux d'accès", page 52](#).

REMARQUE : Vous pouvez cliquer sur **Réinitialiser** pour réinitialiser les autorisations activées à leurs niveaux d'accès par défaut.

5. Pour n'afficher que les autorisations dans la liste pour lesquelles le niveau d'accès par défaut a été remplacé, cochez la case **Afficher les remplacements seulement**.
6. Une fois que vous avez terminé de travailler avec cette définition d'utilisateur, cliquez sur **OK**.

4.1.3 Pour configurer les paramètres de traitement des contacts pour un utilisateur

Quand le système est configuré pour l'acheminement selon les groupes, vous devez sélectionner les groupes auxquels un utilisateur appartient. Les groupes que vous sélectionnez pour l'utilisateur déterminent les types de contacts que l'utilisateur peut recevoir. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 8.1, "À propos de l'acheminement selon les groupes", page 155](#).

REMARQUE : L'onglet Traitement des contacts ne devient actif que lorsque vous sélectionnez l'autorisation d'utilisateur **Recevoir les contacts acheminés par OpenScape Contact Center**.

Pour configurer les paramètres de traitement des contacts pour un utilisateur :

1. Dans le **Centre d'administration**, sous **Général**, cliquez sur **Utilisateurs**, et puis dans le volet de droite, double-cliquez sur l'utilisateur à configurer.
2. Cliquez sur l'onglet **Traitement des contacts**.
3. Sous **Inclure**, cochez la case pour chaque groupe auquel vous voulez affecter l'utilisateur. Vous pouvez sélectionner jusqu'à 10 groupes.
4. Une fois que vous avez terminé de travailler avec cette définition d'utilisateur, cliquez sur **OK**.

4.1.4 Configuration des paramètres spécifiques aux médias pour un utilisateur

Pour chaque utilisateur, vous pouvez configurer les paramètres suivants spécifiques au type de média:

- **Voix** – Groupe de secours à utiliser si OpenScape Contact Center est hors service.
- **Email** – Il s'agit de la file d'attente vers laquelle les messages emails de l'utilisateur sont envoyés si vous voulez surveiller l'utilisateur de façon discrète.

Pour configurer les paramètres spécifiques aux médias pour un utilisateur :

1. Dans le **centre d'administration**, sous **Général**, cliquez sur **Utilisateurs**, et puis dans le volet de droite, double-cliquez sur l'utilisateur à configurer.
2. Cliquez sur l'onglet **Média**.
3. Sous **Paramètres des appels voix**, dans la liste **Groupe UCD de secours**, sélectionnez le groupe UCD à utiliser si OpenScape Contact Center est hors service et si la plate-forme de communication est utilisée pour acheminer les appels.
4. Si cet utilisateur a l'autorisation de traiter les emails, sous **Paramètres des emails**, dans **la file d'attente en surveillance cachée**, sélectionnez la file d'attente des emails dans laquelle seront replacés les messages emails de l'utilisateur une fois que l'utilisateur les a envoyés. Cette fonction permet aux messages emails d'être revus par un responsable ou un chef de service avant qu'ils ne soient envoyés à un client. Cette fonction est facultative.
5. Une fois que vous avez terminé de travailler avec cette définition d'utilisateur, cliquez sur **OK**.

4.1.5 Configuration des seuils pour un utilisateur

Le système peut afficher des statistiques dans l'application des utilisateurs, basées sur le dépassement par ces utilisateurs de certains seuils de performances personnelles. Ces statistiques peuvent aider à déterminer

comment l'utilisateur traite les contacts. Vous pouvez définir des seuils pour des valeurs comme le temps maximum du suivi-activité, le temps maximum de traitement (pour chaque type de média) et la période d'activité.

REMARQUE : L'onglet Seuils de la boîte de dialogue Utilisateur ne devient actif que lorsque vous sélectionnez l'autorisation de Client Desktop / Portail agent **Recevoir les contacts acheminés par OpenScape Contact Center et Performances personnelles**. Vous devez activer l'autorisation **Recevoir les contacts acheminés par OpenScape Contact Center** pour pouvoir sélectionner l'autorisation **Performances personnelles**.

Pour configurer les seuils relatifs à un utilisateur :

1. Dans le **centre d'administration**, sous **Général**, cliquez sur **Utilisateurs**, et puis dans le volet de droite, double-cliquez sur l'utilisateur à configurer.
2. Cliquez sur l'onglet **Seuils**.

Utilisateur

Général | Autorisations | Traitement des contacts | Média | **Seuils** | Surveiller | Liste d'équipe | Rapports

✓ Configurez les seuils de performances personnelles pour cet utilisateur

Valeurs

Temps maximum pour le suivi-activité: 00 : 05 : 00 hh:mm:ss

Temps moyen pour le suivi-activité : 00 : 03 : 00 hh:mm:ss

Période d'activité : 80 %

	Voix (mm:ss)	Email (hh:mm:ss)
Temps maximum de traitement	06 : 40	00 : 21 : 40
Temps moyen de traitement	04 : 10	00 : 16 : 40
Temps maximum de traitement en excluant le suivi-activité	05 : 00	00 : 20 : 00
Temps moyen de traitement en excluant le suivi-activité	03 : 00	00 : 15 : 00

Email

Compte maximum de mises en différé : 3

Nombre max. de consultations externes : 3

OK Annuler

3. Sous **Valeurs**, procédez comme suit :
 - Dans la case **Temps maximum pour le suivi-activité**, tapez le temps maximum qu'un utilisateur doit passer à l'état Traitement pour traiter un contact.
 - Dans la case **Temps moyen pour le suivi-activité**, tapez le temps moyen que l'utilisateur doit passer à l'état Traitement pour traiter un contact.

Travail avec les utilisateurs, les modèles et les profils

Configuration d'un utilisateur

- Dans la case **Période d'activité**, tapez le pourcentage de temps que l'utilisateur doit passer pour traiter un contact. Le calcul de la période d'activité est basé sur le temps total de connexion de l'utilisateur sur la plate-forme de communication. Vous pouvez changer le calcul de la période d'activité afin d'inclure le temps disponible en plus du temps de traitement. Pour plus de détails, voir [Section 15.7.3, "Configuration du calcul des utilisateurs"](#), page 314.
4. Dans la grille, spécifiez les seuils suivants pour chaque type de média :
 - Dans la case **Temps maximum de traitement**, entrez ou sélectionnez le temps maximum que l'utilisateur doit passer pour le traitement d'un contact acheminé.
 - Dans la case **Temps moyenne de traitement**, entrez ou sélectionnez le temps moyen que l'utilisateur doit passer pour le traitement d'un contact acheminé.
 - Dans la case **Temps maximum de traitement en excluant le suivi-activité**, entrez ou sélectionnez le temps maximum que l'utilisateur doit passer pour le traitement d'un contact acheminé, en excluant le temps passé pour le suivi-activité du contact.
 - Dans la case **Temps moyen de traitement en excluant le suivi-activité**, entrez ou sélectionnez le temps moyen que l'utilisateur doit passer pour le traitement d'un contact acheminé, en excluant le temps passé pour le suivi-activité du contact.
 5. Si cet utilisateur a l'autorisation de traiter les emails, sous **Email**, procédez comme suit :
 - Dans la case **Compte maximum de mises en différé**, tapez le nombre maximum de messages emails que l'utilisateur peut différer.
 - Dans la case **Nombre max. de consultations externes**, indiquez le nombre maximum de messages emails que l'utilisateur peut transférer vers des utilisateurs externes pour consultation.
 6. Une fois que vous avez terminé de travailler avec cette définition d'utilisateur, cliquez sur **OK**.

4.1.6 Configuration des ressources qu'un utilisateur peut surveiller

Vous pouvez configurer un utilisateur afin qu'il surveille d'autres ressources dans la base de données OpenScape Contact Center, c'est-à-dire, des utilisateurs, des groupes, des files d'attente et des agrégats. L'autorisation de surveillance est également accordée aux superviseurs, aux responsables et aux administrateurs.

Un utilisateur qui bénéficie de l'autorisation de surveillance pour une ressource peut :

- Afficher les statistiques pour la ressource surveillée.
- Créer un élément d'affichage pour le Broadcaster ou un panneau mural sur la ressource dans le centre de diffusion.
- Rapport sur la ressource dans le centre de rapports.

Quand la ressource surveillée est un utilisateur, l'utilisateur peut :

- Modifier et exécuter des rapports dont l'utilisateur surveillé est propriétaire.
- Affecter l'utilisateur surveillé pour qu'il soit propriétaire des rapports.
- Ajoutez l'utilisateur surveillé à la liste d'équipe.
- Afficher et modifier les vues du Broadcaster et des panneaux muraux qui sont la propriétés de l'utilisateur surveillé.

REMARQUE : Vous ne pouvez pas modifier vos propres ressources surveillées.

Pour configurer les ressources, un utilisateur peut surveiller :

1. Dans le **centre d'administration**, sous **Général**, cliquez sur **Utilisateurs**, et puis dans le volet de droite, double-cliquez sur l'utilisateur à configurer.
2. Cliquez sur l'onglet **Surveiller**.
3. Sous **Inclure**, dans la liste **Afficher**, sélectionnez le type de ressource à surveiller.
4. Sélectionnez les ressources spécifiques que l'utilisateur devra surveiller, en procédant suivant l'une de ces méthodes:
 - Pour que l'utilisateur surveille toutes les ressources figurant dans la liste, cochez la case **Surveillance de tous**.

REMARQUE : Pour que vous puissiez cocher la case Surveiller tout, votre propre définition d'utilisateur bénéficie doit bénéficier du droit de surveillance totale.

- Pour que l'utilisateur ne surveille que certaines ressources figurant dans la liste, cochez la case en regard de chaque élément que l'utilisateur pourra surveiller.
5. Répétez les étapes 3 et 4 pour chaque type de ressource que cet utilisateur a le droit de surveiller.
 6. Une fois que vous avez terminé de travailler avec cette définition d'utilisateur, cliquez sur **OK**.

4.1.7 Configuration de la liste d'équipe pour un utilisateur

Vous pouvez configurer la liste d'équipe pour un utilisateur. La liste d'équipe apparaît sur l'application Client Desktop ou Portail agent et affiche l'état en cours des autres utilisateurs. Vous pouvez affecter jusqu'à 100 utilisateurs à une liste d'équipe d'utilisateurs. Vous pouvez uniquement sélectionner les éléments que l'utilisateur peut surveiller.

REMARQUE : L'onglet Liste d'équipe de la boîte de dialogue Utilisateur devient actif uniquement lorsque vous sélectionnez l'autorisation du Client Desktop / Portail agent **Liste et barre d'équipe**.

Pour configurer la liste d'équipe pour un utilisateur :

1. Dans le **centre d'administration**, sous **Général**, cliquez sur **Utilisateurs**, et puis dans le volet de droite, double-cliquez sur l'utilisateur à configurer.
2. Cliquez sur l'onglet **Liste d'équipe**.
3. Sous **Inclure**, cochez la case pour chaque utilisateur devant figurer dans la liste d'équipe pour cet utilisateur dans l'application Client Desktop / Portail agent.
4. Une fois que vous avez terminé de travailler avec cette définition d'utilisateur, cliquez sur **OK**.

4.1.8 Configuration des rapports pour un utilisateur

Vous pouvez configurer les rapports relatifs à un utilisateur.

REMARQUE : L'onglet Rapports ne devient actif que lorsque vous sélectionnez l'autorisation pour l'utilisateur **Recevoir les contacts acheminés par OpenScape Contact Center**.

Pour configurer les rapports relatifs à un utilisateur :

1. Dans le **centre d'administration**, sous **Général**, cliquez sur **Utilisateurs**, et puis dans le volet de droite, double-cliquez sur l'utilisateur à configurer.
2. Cliquez sur l'onglet **Rapports**.
3. Sous **Rapports**, dans la boîte **Sélectionner par**, procédez comme suit :
 - Sous **Utilisateur**, cochez la case en regard de chaque rapport qui doit afficher les données sur cet utilisateur. La liste ne contient que les rapports dont vous êtes le propriétaire ou ceux dont les propriétaires sont des utilisateurs que vous pouvez surveiller.
 - Sélectionnez **Service** pour afficher les rapports qui contiennent les données sur le service de ces utilisateurs.
 - Sélectionnez **Groupe** pour afficher les rapports qui contiennent les données sur ce groupe d'utilisateurs.

REMARQUE : Quand **Service** ou **Groupe** est sélectionné dans la case **Sélectionner par**, vous ne pouvez afficher que les rapports contenant les données sur le service ou le groupe de cet utilisateur. Vous ne pouvez pas ajouter des utilisateurs individuels ni supprimer des utilisateurs individuels de ces rapports. De plus, la liste des rapports affichée sur l'onglet Rapports n'est pas dynamiquement mise à jour si le service ou le groupe d'utilisateurs est modifié lorsque la boîte de dialogue Utilisateur est ouverte.

REMARQUE : Quand vous modifiez une définition d'utilisateur associée à un modèle d'utilisateur, les rapports figurant dans la liste qui sont associés au modèle d'utilisateur sont en lecture seule. Si vous voulez supprimer l'un de ces rapports de la définition d'utilisateur, vous devez soit supprimer l'association de l'utilisateur avec le modèle d'utilisateur soit supprimer le rapport du modèle d'utilisateur et mettre à jour tous les utilisateurs (dans ce cas, tous les utilisateurs associés au modèle d'utilisateur sont supprimés du rapport).

4. Une fois que vous avez terminé de travailler avec cette définition d'utilisateur, cliquez sur **OK**.

4.1.9 Configuration des paramètres de sécurité pour un utilisateur

La fonction de sécurité améliorée apporte un niveau supplémentaire de sécurité au centre de contacts. Si l'option de sécurité améliorée est activée, vous pouvez :

- Configurer les utilisateurs qui peuvent modifier cet utilisateur
- Configurer les ressources dans la base de données OpenScape Contact Center que l'utilisateur peut modifier.

En général, l'autorisation de modification est réservée aux administrateurs.

Pour des détails sur l'option de sécurité améliorée, voir [Section 15.3.4, "Configuration de l'option de sécurité améliorée", page 295.](#)

Pour configurer les paramètres de sécurité pour un utilisateur :

1. Dans le **centre d'administration**, sous **Général**, cliquez sur **Utilisateurs**, et puis dans le volet de droite, double-cliquez sur l'utilisateur à configurer.
2. Cliquez sur l'onglet **Sécurité**.
3. Pour configurer les utilisateurs qui peuvent modifier cet utilisateur, procédez comme suit :
 - a) Sous **Configurer**, sélectionnez **Utilisateurs qui peuvent modifier cet utilisateur**. Cette option est désactivée si l'utilisateur que vous configurez n'a pas accès à l'application Manager.
 - b) Sous **Utilisateurs**, cochez la case pour chaque utilisateur à qui vous voulez accorder le droit de modifier cet utilisateur. La liste ne contient que les utilisateurs qui ont l'accès complet ou l'accès de modification à l'autorisation Manager **Utilisateurs**.
4. Pour configurer les ressources que peut modifier cet utilisateur, procédez comme suit :
 - a) Sous **Configurer**, sélectionnez **Ressources que cet utilisateur peut modifier**. Cette option est désactivée si l'utilisateur n'a pas l'autorisation d'accès complet ou de modification pour l'une des ressources admissibles.
 - b) Sous **Inclure**, dans la liste **Afficher**, sélectionnez le type de ressource que vous voulez configurer. La liste ne contient que les types de ressources pour lesquels vous et l'utilisateur avez l'autorisation d'accès complet ou de modification.
 - c) Dans la liste résultante, cochez la case en regard de chaque ressource que cet utilisateur aura le droit de modifier.
5. Une fois que vous avez terminé de travailler avec cette définition d'utilisateur, cliquez sur **OK**.

4.2 À propos des modèles d'utilisateurs

Les modèles d'utilisateurs sont très utiles pour la configuration initiale en cas d'un grand nombre d'utilisateurs. Au lieu de configurer les attributs individuels pour chaque nouvel utilisateur, vous pouvez affecter la plupart des attributs à de nombreux utilisateurs en une seule fois.

Quand vous configurez un modèle d'utilisateur (voir [Section 4.2.2, "Configuration d'un modèle d'utilisateur", page 40](#)), vous spécifiez tous les attributs des utilisateurs sauf ceux qui doivent être configurés individuellement pour chaque nouvel utilisateur :

- Prénom
- Nom
- ID
- Nom d'utilisateur
- Mot de passe (n'apparaît que si vous utilisez l'authentification OpenScape Contact Center)

Ensuite, vous pouvez utiliser un modèle pour créer un seul utilisateur ou plusieurs utilisateurs. Pour obtenir de plus amples d'informations, voir les rubriques suivantes :

- [Section 4.2.3, "Création d'un utilisateur selon un modèle d'utilisateur", page 43](#)
- [Section 4.2.4, "Création de plusieurs utilisateurs selon un modèle d'utilisateur", page 44](#)

Vous spécifiez le modèle d'utilisateur par défaut dans la boîte de dialogue Options. Pour plus de détails, voir [Section 15.1, "Configuration des options personnelles", page 285](#).

REMARQUE : Si vous souhaitez maintenir la configuration des utilisateurs du centre de contacts en utilisant les modèles d'utilisateurs, nous conseillons de n'utiliser les modèles que pour changer les propriétés des utilisateurs au lieu de changer les propriétés dans d'autres ressources qui ont une association avec l'utilisateur. Par exemple, si vous voulez changer les utilisateurs qui sont affectés à un service particulier, vous devez changer le service dans le modèle d'utilisateur, au lieu de changer les utilisateurs sélectionnés en utilisant l'onglet Utilisateurs dans le service ou de changer le service sélectionné dans chaque enregistrement d'utilisateur. Ceci vous permet de vous assurer que l'association avec le modèle d'utilisateur est maintenue. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 4.2.1, "Associations des modèles d'utilisateurs", page 40](#).

4.2.1 Associations des modèles d'utilisateurs

Chaque modèle d'utilisateur contient une liste des utilisateurs associés au modèle d'utilisateur en question. L'association entre un utilisateur et un modèle d'utilisateur demeure active jusqu'à ce qu'un attribut (autre qu'un attribut spécifique à l'utilisateur) soit changé dans l'enregistrement de l'utilisateur ou dans l'enregistrement du modèle d'utilisateur. Dans ces deux cas, l'association disparaît. L'association entre un utilisateur et un modèle d'utilisateur est également interrompue si l'utilisateur ou le modèle d'utilisateur est supprimé.

Si vous interrompez une association modèle-utilisateur, l'enregistrement de l'utilisateur contient le dernier modèle appliqué à l'utilisateur, avec une indication claire que l'association est historique et non pas active.

Quand vous mettez à jour un modèle d'utilisateur, vous pouvez choisir de mettre à jour tous les utilisateurs associés ou uniquement le modèle d'utilisateur. Pour plus de détails, voir [Section 4.2.2.3, "Mise à jour d'un modèle d'utilisateur", page 42](#).

Si un rapport sur les utilisateurs est une partie d'un modèle d'utilisateur et que vous utilisez la boîte de dialogue Rapport sur les utilisateurs pour effectuer l'une des tâches suivantes, l'association du modèle d'utilisateur n'est pas changée :

- Ajoutez l'utilisateur à un nouveau rapport.
- Ajoutez l'utilisateur à un rapport existant.
- Supprimez l'utilisateur d'un rapport existant.

Dans chacune de ces situations, l'association du modèle d'utilisateur sera maintenue et ni le modèle ni d'autres utilisateurs associés au modèle ne seront affectés.

REMARQUE : Si un rapport sur les utilisateurs est une partie d'un modèle d'utilisateur et que vous changez les options Rapport par et Sélectionner par du rapport en sélectionnant toute autre option, le rapport est supprimé du modèle d'utilisateur et des définitions d'utilisateurs associées à ce modèle, mais les associations des modèles d'utilisateurs sont maintenues.

4.2.2 Configuration d'un modèle d'utilisateur

Vous pouvez configurer des modèles d'utilisateurs de plusieurs façons. Pour obtenir de plus amples d'informations, voir les rubriques suivantes :

- [Section 4.2.2.1, "Création d'un modèle d'utilisateur", page 41](#)
- [Section 4.2.2.2, "Création d'un modèle d'utilisateur à partir d'un utilisateur existant", page 42](#)

- [Section 4.2.2.3, "Mise à jour d'un modèle d'utilisateur", page 42](#)

REMARQUE : Pour créer ou changer un modèle d'utilisateur, vous devez disposer du droit d'accès complet ou du droit de modification, respectivement, dans l'application Manager **Modèles d'utilisateurs**. Si l'option de sécurité améliorée est activée, vous devez aussi avoir l'accès à la sécurité requise pour changer le modèle d'utilisateur. Pour des détails sur l'option de sécurité améliorée, voir [Section 15.3.4, "Configuration de l'option de sécurité améliorée", page 295](#).

4.2.2.1 Création d'un modèle d'utilisateur

Vous pouvez créer un nouveau modèle d'utilisateur comme décrit dans cette rubrique.

Pour créer un modèle d'utilisateur :

1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre d'administration** et cliquez sur **Modèle d'utilisateur**.
2. Dans l'onglet **Général**, sous **Modèle d'utilisateur**, procédez comme suit :
 - Dans la case **Nom**, entrez un nom unique pour le modèle d'utilisateur.
 - Dans la case **Description**, entrez une description pour le modèle d'utilisateur.
3. Sous **Modèle**, cliquez sur **Modifier**.
4. Modifier les paramètres (autres que les attributs spécifiques aux utilisateurs) comme vous configureriez les paramètres pour un utilisateur. Quand vous avez terminé, cliquez sur **OK** pour revenir à la boîte de dialogue Modèles d'utilisateurs.
5. Cliquez sur l'onglet **Utilisateurs**.
6. Sous **Utilisateurs**, cochez la case pour chaque utilisateur que vous voulez associer à ce modèle. Pour sélectionner plusieurs utilisateurs, maintenez enfoncée la touche CTRL ou MAJ et cliquez pour sélectionner les utilisateurs, puis appuyez sur la barre d'espace. Quand vous appuyez sur la barre d'espace, toutes les cases à cocher vides seront sélectionnées et toutes les cases à cocher sélectionnées seront désactivées.
7. Cliquez sur l'onglet **Sécurité**. Cet onglet n'est disponible que si l'option de sécurité améliorée est activée. Pour plus de détails, voir [Section 15.3.4, "Configuration de l'option de sécurité améliorée", page 295](#).

8. Sous **Utilisateurs**, cochez la case pour chaque utilisateur à qui vous voulez accorder le droit de modifier ce modèle d'utilisateur. La liste ne contient que les utilisateurs qui ont l'accès complet ou l'accès de modification à l'autorisation Manager **Modèles d'utilisateurs**.
9. Cliquez sur **OK**.

4.2.2.2 Création d'un modèle d'utilisateur à partir d'un utilisateur existant

Vous pouvez créer un modèle d'utilisateur en utilisant une définition d'utilisateur existante.

Pour créer un modèle d'utilisateur à partir d'un utilisateur existant :

1. Dans le **Centre d'administration** sous **Général**, cliquez **Utilisateurs**.
2. Dans le volet droit, sélectionnez l'utilisateur à partir duquel vous voulez créer le nouveau modèle d'utilisateur.
3. Dans le menu **Actions**, sélectionnez **Créer un modèle à partir d'un utilisateur**.
4. Dans l'onglet **Général**, sous **Modèle d'utilisateur**, procédez comme suit :
 - Dans la case **Nom**, entrez un nom unique pour le modèle d'utilisateur.
 - Dans la case **Description**, entrez une description pour le modèle d'utilisateur.
5. Sous **Modèle**, cliquez sur **Modifier**.
6. Modifier les paramètres (autres que les attributs spécifiques aux utilisateurs) comme vous configureriez les paramètres pour un utilisateur. Pour plus de détails, voir [Section 4.1, "Configuration d'un utilisateur"](#), page 25.

4.2.2.3 Mise à jour d'un modèle d'utilisateur

Quand vous mettez à jour un modèle d'utilisateur, vous pouvez choisir de mettre à jour tous les utilisateurs associés ou uniquement le modèle d'utilisateur.

Pour mettre à jour un modèle d'utilisateur :

1. Dans le **Centre d'administration**, sous **Général**, cliquez sur **Modèles d'utilisateurs**.
2. Dans le volet de droite, double-cliquez sur modèle d'utilisateur à modifier.
3. Sous **Modèle**, cliquez sur **Modifier**.

4. Modifier les paramètres (autres que les attributs spécifiques aux utilisateurs) comme vous configureriez les paramètres pour un utilisateur. Voir [Section 4.1, "Configuration d'un utilisateur", page 25](#).
5. Cliquez sur l'onglet **Utilisateurs**.
6. Sous **Utilisateurs**, cochez la case pour chaque utilisateur que vous voulez associer à ce modèle. Pour sélectionner plusieurs utilisateurs, maintenez enfoncée la touche CTRL ou MAJ et cliquez pour sélectionner les utilisateurs, puis appuyez sur la barre d'espace. Quand vous appuyez sur la barre d'espace, toutes les cases à cocher vides seront sélectionnées et toutes les cases à cocher sélectionnées seront désactivées.
7. Cliquez sur **OK**.
8. Dans la boîte de dialogue **Mises à jour du modèle d'utilisateur**, effectuez l'une des opérations suivantes:
 - Pour mettre à jour le modèle d'utilisateur avec vos changements, sélectionnez **Mettre à jour le modèle seulement**. Si vous choisissez cette option, l'association entre le modèle et tous les utilisateurs créés selon le modèle est éliminée et sera indiquée comme une association historique et non plus comme une association active dans la boîte de dialogue Utilisateur.
 - Pour mettre à jour tous les utilisateurs associés à vos changements, sélectionnez **Mettre à jour tous les utilisateurs**. Dans ce cas, l'association entre le modèle et tous les utilisateurs créés selon le modèle est maintenue.
9. Cliquez sur **OK**.

4.2.3 Création d'un utilisateur selon un modèle d'utilisateur

Au lieu de configurer les attributs individuellement pour chaque nouvel utilisateur, vous pouvez créer un nouvel utilisateur selon un modèle par défaut pour utilisateur. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 4.2, "À propos des modèles d'utilisateurs", page 39](#). Vous spécifiez le modèle d'utilisateur par défaut dans la boîte de dialogue Options (voir [Section 15.1, "Configuration des options personnelles", page 285](#)).

Seuls les attributs suivants spécifiques aux utilisateurs doivent être définis individuellement pour chaque nouvel utilisateur : prénom, nom, ID, nom d'utilisateur et mot de passe.

Pour créer un utilisateur selon un modèle d'utilisateur :

1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre d'administration** et cliquez sur **Utilisateur**, puis sur **Utilisateur à partir du modèle par défaut**. Une boîte de dialogue Utilisateur qui contient les attributs du modèle d'utilisateur sélectionné apparaît.
2. Dans l'onglet **Général** sous **Utilisateur**, procédez comme suit:
 - Dans la case **Prénom**, entrez le prénom de l'utilisateur.
 - Dans la case **Nom**, entrez le nom de l'utilisateur.
3. Dans **Identification du système**, effectuez ce qui est indiqué ci-après:
 - Dans la case **ID**, entrez une ID unique à associer au nom de l'utilisateur sur la plate-forme de communication.
 - Dans la case **Nom d'utilisateur**, entrez un nom d'utilisateur unique. Ce nom est utilisé lors de la connexion à l'application Manager et lors de l'enregistrement des statistiques.
 - Dans la liste **Authentification**, procédez comme suit:
 - Pour que le système valide l'utilisateur, cliquez sur **Utiliser OpenScape Contact Center**, puis tapez le mot de passe dans la case **Mot de passe** et retapez-le dans la case **Vérif. mot passe** pour en confirmer l'exactitude.
 - Pour que Windows valide l'utilisateur, cliquez sur **Utiliser Windows**, puis tapez le nom NetBIOS du domaine Windows dans la case **Domaine**. Vérifiez que le nom d'utilisateur est le même dans Windows et OpenScape Contact Center. Quand vous sélectionnez cette option pour cet utilisateur, la fenêtre **Connexion** ne s'affichera pas au démarrage de l'application Manager.
4. Cliquez sur **OK**.

4.2.4 Création de plusieurs utilisateurs selon un modèle d'utilisateur



Quand vous êtes connecté à une base de données de conception, vous pouvez créer simultanément plusieurs utilisateurs en utilisant sur un modèle utilisateur. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 4.2, "À propos des modèles d'utilisateurs", page 39](#).

REMARQUE : Vous ne pouvez pas créer plusieurs utilisateurs quand vous êtes connecté à une base de données de production.

Pour chaque utilisateur que vous créez, vous devez fournir les attributs spécifiques à l'utilisateur (prénom, nom, ID, nom d'utilisateur et mot de passe). Les autres attributs sont basés sur un modèle d'utilisateur spécifié.

Vous bénéficiez également de l'option Créer des utilisateurs multiples en important un fichier texte qui donne la liste des attributs spécifiques à l'utilisateur. Pour plus de détails, voir [Section 4.2.5, "Création de plusieurs utilisateurs en important un fichier texte"](#), page 46.

Pour créer plusieurs utilisateurs :



1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre d'administration** et cliquez sur **Utilisateur**, puis sur **Ajouter plusieurs utilisateurs**.
2. Dans la fenêtre **Ajouter plusieurs utilisateurs**, renseignez les attributs suivants pour chaque utilisateur que vous voulez créer :
 - **Prénom** – Entrez le prénom de l'utilisateur.
 - **Nom** – Entrez le nom de l'utilisateur.
 - **ID** – Entrez une ID unique à associer au nom de l'utilisateur sur la plateforme de communication.
 - **Nom d'utilisateur** – Entrez un nom d'utilisateur unique. Ce nom est utilisé lors de la connexion à l'application Manager et lors de l'enregistrement des statistiques.
 - **Mot de passe** – Entrez le mot de passe pour l'authentification OpenScape Contact Center. Si le modèle d'utilisateur indique qu'il faut utiliser l'authentification Windows, cette case peut être laissée vide. Si cette case est laissée vide et que le modèle d'utilisateur indique qu'il faut utiliser l'authentification OpenScape Contact Center, l'utilisateur n'est pas créé.
 - **Confirmer le mot de passe** – Retapez le mot de passe pour en confirmer l'exactitude.
 - **Modèle d'utilisateur** – Cliquez sur la cellule du tableau et sélectionnez le nom du modèle d'utilisateur à partir de la liste. Si cette case est laissée vide, le modèle d'utilisateur par défaut est alors utilisé. Toutefois, si aucun modèle d'utilisateur par défaut n'a été défini dans la boîte de dialogue Options (voir [Section 15.1, "Configuration des options personnelles"](#), page 285), l'utilisateur n'est pas créé.
3. Cliquez sur **Créer des utilisateurs**. L'application crée les utilisateurs en utilisant les informations que vous fournissez. La liste des utilisateurs indique l'état du processus de création de l'utilisateur :
 -  – Indique la réussite de la création de l'utilisateur.
 -  – Indique l'échec de la création de l'utilisateur.

4.2.5 Création de plusieurs utilisateurs en important un fichier texte

Quand vous êtes connecté à une base de données de conception, vous pouvez créer des utilisateurs multiples en important un fichier texte qui donne une liste des attributs spécifiques à l'utilisateur. Pour des spécifications sur le fichier texte, voir [Section 4.2.5.1, "Exigences de la liste des utilisateurs"](#), page 47.

REMARQUE : Vous ne pouvez pas créer plusieurs utilisateurs quand vous êtes connecté à une base de données de production.

Pour créer plusieurs utilisateurs en important un fichier texte :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Importer des utilisateurs**.
2. Dans la boîte de dialogue **Ouvrir le fichier**, sélectionnez le fichier texte qui contient la liste des utilisateurs que vous voulez importer, puis cliquez sur **Ouvrir**.
3. Dans la fenêtre **Ajouter plusieurs utilisateurs**, vérifiez que les attributs de la liste ont été importés correctement.
4. Si vous le voulez, vous pouvez aussi, dans la colonne **Modèle d'utilisateur**, cliquez dans la cellule et sélectionnez le modèle d'utilisateur dans la liste.
5. Cliquez sur **Créer des utilisateurs**. L'application crée les utilisateurs selon le modèle spécifié dans le fichier texte ou selon le modèle d'utilisateur par défaut si aucun modèle n'est spécifié. La liste des utilisateurs indique l'état du processus de création de l'utilisateur :
 -  – Indique la réussite de la création de l'utilisateur.
 -  – Indique l'échec de la création de l'utilisateur.

4.2.5.1 Exigences de la liste des utilisateurs

La liste des utilisateurs est un fichier texte qui contient la liste des utilisateurs que vous voulez créer. Le fichier texte doit répondre aux conditions suivantes :

- Il doit contenir un enregistrement d'utilisateur par ligne.
- Chaque ligne doit contenir six champs séparés par un caractère | (cinq | caractères). Par exemple, si vous ne disposez pas de licence pour des applications SAP ICI et que vous ne spécifiez pas de modèle d'utilisateur, la ligne contiendra :

Prénom|Nom|ID|Nom d'utilisateur|Mot de passe|

où le dernier caractère | est exigé pour indiquer qu'un modèle d'utilisateur n'est pas spécifié.

- Le texte tient compte de la casse (majuscules et minuscules) et apparaît exactement comme vous le tapez.
- Les lignes de commentaire commençant par // seront ignorées.

Le tableau suivant récapitule les champs pour chaque enregistrement.

Nom du champ	Obligatoire	Description du champ
Prénom	y	Prénom de l'utilisateur. 30 caractères maximum.
Nom	y	Nom d'utilisateur. 35 caractères maximum.
ID	y	L'ID numérique est utilisée pour identifier l'utilisateur sur la plate-forme de communication. Trois chiffres maximum.
Nom d'utilisateur	y	Nom est utilisé lors de la connexion à l'application Manager et de l'enregistrement des statistiques. 35 caractères maximum.
Mot de passe	N	Si le modèle d'utilisateur indique qu'il faut utiliser l'authentification Windows, ce champ peut être laissé vierge. Si ce champ est laissé vierge et que le modèle d'utilisateur indique qu'il faut utiliser l'authentification de OpenScape Contact Center, l'utilisateur ne sera pas créé. 16 caractères maximum.
Modèle d'utilisateur	N	Si ce champ est laissé vierge, le modèle d'utilisateur par défaut sera utilisé; toutefois, si aucun modèle d'utilisateur par défaut n'a été défini dans l'application Manager, l'utilisateur ne sera pas créé. 32 caractères maximum.

Tableau 1 Champs exigés pour enregistrement d'utilisateur

4.3 A propos des profils utilisateurs

Un profil est un jeu d'autorisations d'accès par défaut qui peut être utilisé pour configurer un type d'utilisateur particulier. Par exemple, un utilisateur basé sur un profil d'administrateur peut bénéficier de l'accès à toutes les fonctions et commandes de Manager mais un utilisateur basé sur un profil de superviseur peut n'avoir que l'autorisation d'accès aux configurations des utilisateurs. Vous pouvez créer votre propre profil ou utiliser l'un des profils par défaut que propose l'application.

4.3.1 Profils d'utilisateurs par défaut

L'application Manager fournit un jeu de profils par défaut qui offrent un large éventail de rôles et de responsabilités. Vous pouvez utiliser ces profils comme ils se présentent ou les modifier pour les adapter aux exigences d'autorisations plus précises de votre site.

4.3.1.1 Profils d'utilisateurs de l'application Manager

Le système contient les profils d'utilisateurs par défaut suivants pour l'application Manager :

- **Administrateur** – Destiné aux utilisateurs qui ont des responsabilités administratives limitées. Ce profil permet d'accéder à tous les éléments de configuration, à l'exception de ceux directement impliqués dans l'acheminement des contacts et dans l'interaction avec des ressources externes comme une plate-forme de communication. (L'accès à ces éléments est inclus dans le profil de l'administrateur central.)
- **Responsable** – Le profil de responsable est destiné aux utilisateurs qui assurent la responsabilité des objectifs généraux des activités du centre de contacts et qui sont chargés de l'embauche et des performances du centre de contacts. Ce profil fournit l'accès aux rapports qui aident le responsable à évaluer et à mesurer les performances.
- **Administrateur central** – Le profil d'administrateur central est destiné aux utilisateurs responsables de la configuration de toutes les ressources dans OpenScape Contact Center. Ce profil fournit le plein accès au système, y compris celui de modifier tous les paramètres du centre de contacts.
- **Superviseur** – Le profil de superviseur est destiné aux utilisateurs qui sont responsables de la surveillance au niveau quotidien du personnel du centre de contacts. Les responsabilités comprennent la surveillance des performances pour assurer la satisfaction des clients. Ce profil fournit l'accès aux communications et aux rapports en temps réel.

- **Spécialiste des télécommunications** – Le profil de spécialiste des télécommunications est destiné aux utilisateurs, tels que des spécialistes IT et des administrateurs qui sont responsables du soutien au centre de contacts et de la configuration des aspects informatiques et téléphoniques de OpenScape Contact Center. Le profil donne accès aux paramètres système et des appels voix.

4.3.1.2 Profils utilisateur Client Desktop/ Portail agent

REMARQUE : Le contrôle de licence est impératif sur les profils d'utilisateurs Client Desktop / Portail agent et aucune fonction supplémentaire ne peut être ajoutée à ces profils.

Le système contient les profils d'utilisateurs par défaut suivants pour l'application Client Desktop / Portail agent :

- **Agent** – Le profil Agent est destiné aux utilisateurs qui travaillent dans un centre de contacts structuré. Ce profil contient toutes les autorisations nécessaires pour permettre le traitement le plus efficace et le plus rentable des contacts.
- **Associé A** – Le profil de l'associé A est destiné aux utilisateurs qui traitent fréquemment des contacts et des demandes des clients sans pour autant être répertoriés comme utilisateurs de "haut volume". Ces utilisateurs ne sont pas évalués sur leur efficacité à gérer les interactions avec les clients, mais souvent, ils sont les personnes les plus appropriées au sein d'une organisation pour traiter un problème particulier.
- **Associé E** – Le profil Associé E est destiné aux professionnels et aux spécialistes pouvant être appelés pour soutenir les exigences en temps réel du centre de contacts. Ces types d'utilisateurs peuvent être responsables d'une unité d'activité, par exemple, des comptes clients ou assurer la responsabilité des contrats et des achats. **Agent de téléphone** – Le profil d'agent de téléphone est destiné aux utilisateurs qui travaillent dans un centre de contacts structuré mais qui ne disposent pas de la licence leur permettant d'utiliser l'application Client Desktop / Portail agent. Ce profil permet aux utilisateurs de recevoir des contacts acheminés par le système OpenScape Contact Center par téléphone seulement.

4.3.2 Configuration d'un profil d'utilisateur

Vous pouvez créer un nouveau profil d'utilisateur ou modifier des profils existants. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 4.3, "A propos des profils utilisateurs"](#), page 48.

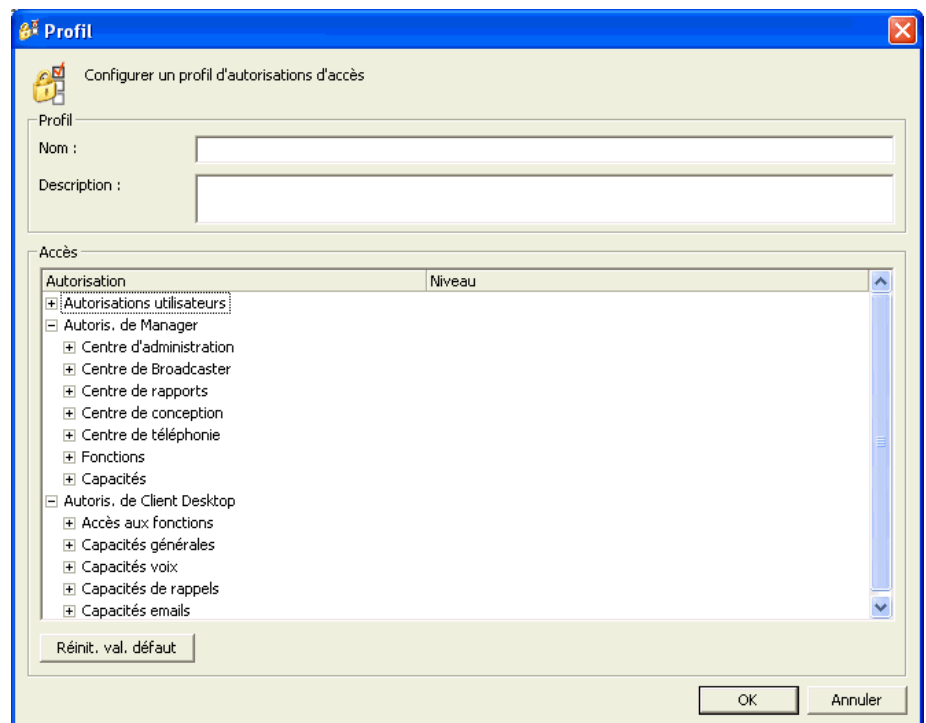
IMPORTANT : Affectez les autorisations avec précautions. La possibilité de créer d'autres utilisateurs et de modifier leurs autorisations doit être étroitement contrôlée.

REMARQUE : Pour créer ou changer un profil d'utilisateur, vous devez disposer du droit d'accès complet ou du droit de modification (respectivement) dans l'application Manager **Profils**. Si l'option de sécurité améliorée est activée, vous devez aussi avoir l'accès à la sécurité requise pour changer le profil. Pour des détails sur l'option de sécurité améliorée, voir [Section 15.3.4, "Configuration de l'option de sécurité améliorée"](#), page 295.

Pour configurer un profil utilisateur :

1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre d'administration** et cliquez sur **Profil**.

REMARQUE : Pour créer un nouveau profil basé sur la copie d'un profil, dans le **Centre d'administration**, sous **Général**, cliquez sur **Profils**, puis dans le volet droit, effectuez un clic droit sur le profil et sélectionnez **Créer une copie**.



2. Dans l'onglet **Général** sous **Profil**, procédez comme suit:
 - Dans la case **Nom**, entrez un nom unique pour le profil.
 - Dans la case **Description**, entrez une description pour le profil. La description doit indiquer le type d'utilisateur devant utiliser ce profil.
3. Sous **Accès**, par défaut, toutes les autorisations sont définies à **Non** ou **Pas d'accès**. Pour chaque autorisation que vous souhaitez modifier, cliquez sur l'élément dans la colonne **Niveau** et sélectionnez le nouveau niveau d'accès dans la liste. Pour des informations détaillées sur les niveaux d'accès, voir [Section 4.3.3, "Niveaux d'accès", page 52](#).
4. Pour réinitialiser tous les niveaux d'accès à **Non** ou **Pas d'accès**, cliquez sur **Réinitialiser les valeurs par défaut**.

5. Cliquez sur l'onglet **Sécurité**. Cet onglet n'est disponible que si l'option de sécurité améliorée est activée. Pour plus de détails, voir [Section 15.3.4, "Configuration de l'option de sécurité améliorée"](#), page 295.
6. Sous **Utilisateurs**, cochez la case pour chaque utilisateur à qui vous voulez accorder le droit de modifier ce profil. La liste ne contient que les utilisateurs qui ont l'accès complet ou l'accès de modification à l'autorisation Manager **Profils**.
7. Cliquez sur **OK**.

4.3.3 Niveaux d'accès

Dans OpenScape Contact Center, chaque utilisateur ou profil d'utilisateur dispose d'un jeu d'autorisations, et pour chaque autorisation, d'un niveau d'accès qui indique les fonctions que l'utilisateur peut effectuer avec cette autorisation.

IMPORTANT : Affectez les autorisations avec précautions. La possibilité de créer d'autres utilisateurs et de modifier leurs autorisations doit être étroitement contrôlée.

Des autorisations sont utilisées pour la lecture, le changement ou la création des enregistrements dans la base de données. Les niveaux d'accès pour ces autorisations sont les suivants :

- **Pas d'accès** – L'utilisateur ne peut ni afficher ni modifier l'élément.
- **Lecture seule** – L'utilisateur peut afficher l'élément, mais ne peut pas le modifier.
- **Modifier** – L'utilisateur peut afficher et modifier l'élément.
- **Complet** – L'utilisateur peut créer, afficher, modifier et supprimer l'élément.

Certaines fonctions ne peuvent être qu'activées ou désactivées. Les niveaux d'accès pour ces autorisations sont les suivants :

- **Non** – L'utilisateur n'a pas accès à la fonction.
- **Oui** – L'utilisateur a accès à la fonction.

Si plusieurs profils sont sélectionnés pour un utilisateur, le niveau d'accès réel de l'utilisateur est le niveau d'accès le plus élevé des profils sélectionnés. Par exemple, si le niveau d'accès dans l'un des profils est **Complet**, le niveau d'accès réel de l'utilisateur est alors **Complet**.

Si un seul profil est utilisé pour la configuration, le niveau d'accès **Restreint** est également disponible. La sélection du niveau d'accès **Restreint** pour une autorisation dans un profil signifie que quand ce profil est sélectionné pour un

utilisateur, le niveau d'accès réel de l'utilisateur est alors **Non** ou **Pas d'accès** (comme il convient), même si vous sélectionnez un autre profil doté d'un niveau d'accès supérieur.

Travail avec les utilisateurs, les modèles et les profils

A propos des profils utilisateurs

5 Configuration des autres ressources d'administration

Normalement, le représentant du service d'assistance assume la responsabilité de la création et de la mise en place de la configuration initiale de OpenScape Contact Center. Ceci comprend la configuration des ressources du centre d'administration, comme les emplacements, les serveurs, les sources de données et les annuaires. Normalement, ces éléments n'ont pas besoin d'être configurés. Toutefois, vous devez configurer vos services et vos motifs, comme décrit dans ce chapitre avant de placer votre OpenScape Contact Center configuration en production.

REMARQUE : Il existe aussi des options générales qui, normalement doivent être configurées avant la mise en production de OpenScape Contact Center votre configuration. Pour obtenir plus d'informations, voir [Chapitre 15, "Configuration des autres options générales"](#).

5.1 Configuration d'un service

Un service est un ensemble d'utilisateurs OpenScape Contact Center regroupés en vue de la création des rapports. Un service peut être composé de plusieurs groupes ou d'utilisateurs individuels provenant de plusieurs groupes.

REMARQUE : Pour créer ou changer un service, vous devez disposer du droit d'accès complet ou du droit de modification, respectivement, dans l'application Manager **Services**. Si l'option de sécurité améliorée est activée, vous devez aussi avoir l'accès à la sécurité requise pour changer le service. Pour des détails sur l'option de sécurité améliorée, voir [Section 15.3.4, "Configuration de l'option de sécurité améliorée"](#), page 295.

Pour configurer un service :

1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre d'administration** et cliquez sur **Service**.
2. Dans l'onglet **Général** sous **Service**, procédez ainsi :
 - Dans la case **Nom**, entrez un nom unique pour le service.
 - Dans la case **Description**, entrez une description pour Service. La description du service doit clairement indiquer l'élément commun pour les utilisateurs dans le service.
3. Cliquez sur l'onglet **Utilisateurs**.

Configuration des autres ressources d'administration

Configuration d'un emplacement

4. Sous **Utilisateurs**, cochez la case pour chaque utilisateur que vous voulez inclure dans le service.
5. Cliquez sur l'onglet **Rapports**.
6. Sous **Inclure**, cochez la case en regard de chaque rapport qui devra afficher les données sur ce service. La liste ne contient que les rapports dont vous êtes le propriétaire ou ceux dont les propriétaires sont des utilisateurs que vous pouvez surveiller.
7. Cliquez sur l'onglet **Sécurité**. Cet onglet n'est disponible que si l'option de sécurité améliorée est activée. Pour plus de détails, voir [Section 15.3.4, "Configuration de l'option de sécurité améliorée"](#), page 295.
8. Sous **Utilisateurs**, cochez la case pour chaque utilisateur à qui vous voulez accorder le droit de modifier ce service. La liste ne contient que les utilisateurs qui ont l'accès complet ou l'accès de modification à l'autorisation Manager **Services**.
9. Cliquez sur **OK**.

5.2 Configuration d'un emplacement

Vous pouvez configurer un emplacement pour chaque zone géographique que vous voulez associer à des OpenScape Contact Center utilisateurs ou des panneaux muraux. Les sites permettent aux rapports des utilisateurs d'être générés selon le fuseau horaire du site d'un utilisateur et aux panneaux muraux d'être affichés à l'heure locale dans le fuseau horaire du site du panneau mural.

REMARQUE : Pour créer ou changer un emplacement, vous devez disposer du droit d'accès complet ou du droit de modification, respectivement, dans l'application Manager **Emplacements**. Si l'option de sécurité améliorée est activée, vous devez aussi avoir l'accès à la sécurité requise pour pouvoir changer l'emplacement. Pour des détails sur l'option de sécurité améliorée, voir [Section 15.3.4, "Configuration de l'option de sécurité améliorée"](#), page 295.

Pour configurer un emplacement :

1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre d'administration** et cliquez sur **Emplacement**.
2. Dans l'onglet **Général** sous **Emplacement**, procédez comme suit :
 - Dans la case **Nom**, entrez un nom unique pour l'emplacement.
 - Dans la case **Description**, entrez une description pour l'emplacement.
 - Dans la liste **Fuseau horaire**, sélectionnez le fuseau horaire de l'emplacement.

3. Sous **Contact**, procédez comme suit :
 - Dans la case **Nom**, entrez le nom de la personne responsable du fonctionnement de l'emplacement. En général, il s'agit de l'administrateur qui configure la base de données OpenScape Contact Center et apporte l'assistance technique.
 - Dans la case **Numéro de téléphone**, entrez le numéro de téléphone de la personne à contacter.
4. Cliquez sur l'onglet **Utilisateurs**.
5. Sous **Utilisateurs**, cochez la case pour chaque utilisateur que vous voulez associer avec cet emplacement.

REMARQUE : Si vous voulez retirer un utilisateur d'un emplacement, vous devez changer l'emplacement de l'utilisateur dans la définition de l'utilisateur. Pour plus de détails, voir [Section 4.1.1, "Configuration des propriétés générales des utilisateurs"](#), page 26.

6. Cliquez sur l'onglet **Panneaux muraux**.
7. Sous **Panneaux muraux**, cochez la case pour chaque panneau mural que vous voulez associer avec cet emplacement.
8. Cliquez sur l'onglet **Sécurité**. Cet onglet n'est disponible que si l'option de sécurité améliorée est activée. Pour plus de détails, voir [Section 15.3.4, "Configuration de l'option de sécurité améliorée"](#), page 295.
9. Sous **Utilisateurs**, cochez la case pour chaque utilisateur à qui vous voulez accorder le droit de modifier cet emplacement. La liste ne contient que les utilisateurs qui ont l'accès complet ou l'accès de modification à l'autorisation Manager **Emplacements**.
10. Cliquez sur **OK**.

5.3 A propos des motifs de Client Desktop / Portail agent

Une façon de standardiser les processus de travail est de forcer les utilisateurs de Client Desktop / Portail agent à choisir un motif quand ils entrent ou quittent certains états. L'application Manager vous permet de configurer les types de motifs suivants que les utilisateurs peuvent sélectionner quand ils changent d'état :

- Motifs d'indisponibilité
- Motifs de traitement
- Motifs du suivi-activité

- Motifs de post-traitement

Pour une définition de tous les états pouvant être associés aux utilisateurs, voir le *Guide de référence des rapports*.

5.3.1 Configuration d'un motif d'indisponibilité

Un motif d'indisponibilité est une explication destinée à l'utilisateur de l'application pour son passage à l'état d'acheminement Indisponibilité. Quand l'utilisateur est connecté à la plate-forme de communication, mais non disponible pour traiter des contacts entrants, l'utilisateur doit sélectionner l'état d'acheminement Indisponible. En général, les motifs d'indisponibilité sont définis pour donner des motifs courants, comme des absences pour la pause-repas, etc. Le système n'achemine pas les contacts vers un utilisateur qui est à l'état d'acheminement Indisponible.

REMARQUE : Pour créer ou changer un motif d'indisponibilité, vous devez disposer du droit d'accès complet ou du droit de modification, respectivement, dans l'application Manager **Motifs d'indisponibilité**.

REMARQUE : Si vous utilisez la fonction Sonnerie sans réponse de OpenScape Contact Center, le système OpenScape Contact Center place un utilisateur à l'état d'acheminement Indisponible s'il ne répond pas à un contact acheminé. Un motif d'indisponibilité par défaut est affecté au changement de l'état d'acheminement.

Pour configurer un motif d'indisponibilité :

1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre d'administration** et cliquez sur **Motif d'indisponibilité**.
2. Dans la case **Nom**, entrez un nom unique pour le motif d'indisponible.
3. Dans la case **Description**, entrez une description pour le motif d'indisponibilité.
4. Cliquez sur **OK**.

5.3.2 Configuration d'un motif de traitement

Un motif de traitement est une explication destinée à l'utilisateur de l'application pour son passage à l'état d'acheminement Traitement. Quand l'utilisateur est connecté à la plate-forme de communication mais qu'il effectue des tâches de travail qui ne sont pas associées aux contacts, par exemple la participation à une réunion, l'utilisateur doit sélectionner l'état d'acheminement Traitement. Le système n'achemine pas les contacts vers un utilisateur qui est à l'état d'acheminement Traitement.

REMARQUE : Pour créer ou changer un motif de traitement, vous devez disposer du droit d'accès complet ou du droit de modification, respectivement, dans l'application Manager **Motifs de traitement**.

Pour configurer un motif de traitement :

1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre d'administration** et cliquez sur **Motif de traitement**.
2. Dans la case **Nom**, entrez un nom unique pour le motif de traitement.
3. Dans la case **Description**, entrez une description pour le motif de traitement.
4. Cliquez sur **OK**.

5.3.3 Configuration d'un motif de suivi-activité

Un motif de suivi-activité est une explication donnée par un utilisateur pour passer à l'état de traitement Suivi-activité. Un utilisateur est à l'état de traitement Suivi-activité quand il exécute des activités après la déconnexion du contact ou lorsqu'il envoie des informations de suivi.

Bien que les utilisateurs puissent passer explicitement à l'état de traitement Suivi-activité, une définition d'utilisateur peut également être configurée pour placer automatiquement les utilisateurs à l'état de traitement Suivi-activité quand ils ont terminé un contact. Pour plus de détails, voir [Section 4.1.1, "Configuration des propriétés générales des utilisateurs"](#), page 26.

REMARQUE : Pour créer ou changer un motif de suivi-activité, vous devez disposer du droit d'accès complet ou du droit de modification, dans l'application Manager **Motifs de suivi-activité**.

Pour configurer un motif de suivi-activité :

1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre d'administration** et cliquez sur **Motif de suivi-activité**.
2. Dans la case **Nom**, entrez un nom unique pour le motif de suivi-activité.
3. Dans la case **Description**, entrez une description pour le motif de suivi-activité
4. Cliquez sur **OK**.

5.3.4 Configuration d'un motif de post-traitement

Un motif de post-traitement est une explication de ce qu'un utilisateur a fait pour terminer un contact. Par exemple, cela peut être l'indication de la conclusion d'une vente, de la résolution d'un problème ou d'une mise à jour d'un enregistrement client. Les rapports historiques surveillent les motifs de post-traitement sélectionnés.

Si l'autorisation Motif de post-traitement requis est sélectionnée pour un utilisateur (voir [Section 4.1.1, "Configuration des propriétés générales des utilisateurs", page 26](#)), l'utilisateur doit entrer au moins un motif de post-traitement pour chaque contact.

REMARQUE : Pour créer ou changer un motif de post-traitement, vous devez disposer du droit d'accès complet ou du droit de modification, respectivement, dans l'application Manager **Motifs de post-traitement**.

Pour configurer un motif de post-traitement :

1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre d'administration** et cliquez sur **Motif de post-traitement**.
2. Dans l'onglet **Général**, sous **Détails**, procédez comme suit :
 - Dans la case **Nom**, entrez un nom unique pour le motif de post-traitement.
 - Dans la case **Description**, entrez une description pour le motif de post-traitement.
3. Cliquez sur l'onglet **File d'attente**.
4. Sous **File d'attente**, cochez la case pour chaque file d'attente que vous voulez associer avec ce motif de post-traitement.
5. Cliquez sur **OK**.

5.4 A propos des serveurs

Le système OpenScape Contact Center utilise les serveurs suivants :

- Serveur d'administration
- Serveur de rappels (seulement si la fonction de rappel est activée)
- Serveur Call Director (seulement si la fonction Call Director a été activée)
- Serveur Config-Sync
- Serveur de gestion des données
- Serveur email (seulement si la fonction email ou si l'option Envoyer des rapports par email est activée) Serveur de présence
- Serveur en temps réel
- Serveur de rapports
- Serveur d'acheminement
- Serveur des statistiques
- Serveur T
- Serveur chien de garde
- Serveur d'interaction Web

REMARQUE : Certaines fonctions qui ont été activées en utilisant un fichier de licence doivent être validées avant d'être utilisées. Pour plus de détails, voir ["Validation des fonctions activées"](#).

Vous pouvez configurer les propriétés des serveurs et créer des notifications utilisées pour avertir les administrateurs de l'apparition d'un problème avec les serveurs.

REMARQUE : Quand vous envoyez une base de données de conception, le système remplace le nom d'hôte de tous les serveurs qui partagent le même hôte en tant que serveur d'administration par le nom d'hôte de l'ordinateur serveur sur lequel la base de données de production réside. Cela garantit que le nom d'hôte du serveur est toujours configuré correctement.

5.4.1 Configuration des propriétés du serveur

Pour tous les serveurs OpenScape Contact Center, à l'exception du serveur chien de garde, vous pouvez changer le nom, le nom d'hôte et le numéro de port de la ressource serveur. Pour configurer les propriétés du serveur chien de garde, voir [Section 5.4.2, "Configuration d'un serveur chien de garde", page 63](#).

REMARQUE : Pour créer ou changer une ressource serveur, vous devez disposer du droit d'accès complet ou du droit de modification, respectivement, dans l'application Manager **Serveurs**.

REMARQUE : Quand vous êtes connecté à la base de données de production, si vous changez les propriétés du serveur, un message vous demande de redémarrer le service OpenScape Contact Center sur l'ordinateur serveur principal.

Pour configurer les propriétés d'un serveur :

1. Dans le **Centre d'administration** sous **Ressources**, cliquez sur **Serveurs**.
2. Dans le volet droit, double-cliquez sur le serveur à modifier.
3. Dans la case **Nom**, entrez le nouveau nom du serveur.
4. Dans la case **Nom d'hôte**, entrez le nom de l'hôte pour de la machine du serveur où le serveur réside. Vous pouvez entrer jusqu'à 15 caractères.
5. Dans la case **Numéro de port**, entrez le numéro de port du serveur sur la machine du serveur.

REMARQUE : Si un pare-feu est activé sur l'ordinateur serveur et que vous changez le numéro de port après la configuration initiale du système, vous devez reconfigurer les paramètres du pare-feu.

6. Cliquez sur **OK**.

5.4.2 Configuration d'un serveur chien de garde

L'application crée automatiquement un serveur chien de garde sur chaque machine sur laquelle le serveur OpenScape Contact Center est installé. Le serveur de chien de garde démarre et surveille tous les autres serveurs OpenScape Contact Center et envoie des notifications.

Vous pouvez changer le nom et le numéro de port d'un serveur chien de garde, mais vous ne pouvez pas changer le nom d'hôte. Si vous modifiez le nom d'hôte de l'ordinateur serveur sur laquelle le serveur chien de garde réside, l'application change automatiquement le nom d'hôte du serveur chien de garde.

REMARQUE : Pour modifier un serveur chien de garde, vous devez avoir le droit d'accès à la modification pour l'autorisation de Manager **Serveurs**.

REMARQUE : Quand vous êtes connecté à la base de données de production, si vous changez les propriétés du serveur, un message vous demande de redémarrer le service OpenScape Contact Center sur l'ordinateur serveur principal.

Pour configurer un serveur chien de garde :

1. Dans le **Centre d'administration** sous **Ressources**, cliquez sur **Serveurs**.
2. Dans le volet droit, double-cliquez sur le serveur chien de garde à modifier.
3. Dans la case **Nom**, entrez le nouveau nom du serveur.
4. Dans la case **Numéro de port**, entrez l'identificateur utilisé pour distinguer les connexions pour l'hôte.

Cliquez sur **OK**.

5.4.3 Configuration d'une notification.

Pour que les administrateurs soient toujours informés de l'état du système, vous pouvez configurer les notifications automatiques. Vous pouvez configurer le système pour envoyer un message email ou une page à une personne en cas de problème avec l'utilisation de la base de données ou l'un des serveurs OpenScape Contact Center.

REMARQUE : Pour créer ou changer une notification, vous devez disposer du droit d'accès complet ou du droit de modification, respectivement, dans l'application Manager **Notifications**.

Pour des notifications par email, l'adresse de l'expéditeur est "OpenScape_Contact_Center". Si, par mesure de sécurité, le serveur SMTP est configuré pour authentifier l'expéditeur, vous devez vous assurer que l'ordinateur serveur est autorisé à envoyer des messages email en utilisant "OpenScape Contact Center" comme adresse d'origine De.

Pour configurer une notification :

1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre d'administration** et cliquez sur **Notification**.
2. Dans l'onglet **Général** sous **Notification**, procédez comme suit :
 - a) Dans la liste **Condition**, sélectionnez l'une des conditions suivantes :
 - **Utilisation de la base de données** – Indique que l'espace disque est insuffisant pour le stockage des données qui seront générées pendant les deux prochaines, selon les durées de conservation configurées. Pour des informations détaillées sur les durées de conservation des données, voir [Section 15.6, "Configuration des options de gestion des données", page 302](#).
 - **Serveur arrêté** – indique que le serveur n'est pas opérationnel.
 - **Temps de réponse du serveur** – Indique que le temps de réponse du serveur est plus long que prévu.
 - **Serveur en marche** – Indique que le serveur est à nouveau opérationnel.
 - b) Dans la liste **Composant**, sélectionnez le serveur que vous voulez surveiller.
3. Sous **Type**, dans la liste **Méthode de notification**, sélectionnez le type de notification que vous voulez utiliser : **email** ou **Avertisseur**.

4. Si vous avez sélectionné **Email** sous **Détails** à l'étape 3, configurez le message email de la façon suivante :
 - a) Dans la case **Adresse email**, entrez l'adresse email à laquelle la notification doit être envoyée.
 - b) Dans la case **Message**, entrez le message que vous voulez envoyer à l'adresse email spécifiée.
 - c) Dans la case **Serveur SMTP**, entrez le nom de l'hôte de la machine où le serveur SMTP réside.
5. Si vous avez sélectionné **Avertisseur** sous **Détails** à l'étape 3, configurez l'avertisseur de la façon suivante :
 - a) Dans la case **Numéro de pager**, entrez le numéro de pager à appeler.
 - b) Dans la case **Code numérique**, entrez le code de la condition sélectionnée. Par exemple, si 111 est composé, un code numérique apparaît sur l'avertisseur.
 - c) Dans la case **Nombre de tentatives**, sélectionnez le nombre de fois que vous souhaitez contacter l'avertisseur.
 - d) Dans la case **Intervalle entre réessais**, sélectionnez le délai entre les tentatives de contact de l'avertisseur.
 - e) Dans la case **Délai de message**, sélectionnez le délai entre la composition du numéro de l'avertisseur et l'envoi des chiffres pour le code numérique.
6. Pour tester la notification configurée, cliquez sur **Test**.
7. Cliquez sur **OK**.

5.5 Configuration d'une source de données

Vous pouvez accéder aux informations dans une base de données ODBC externe, puis utiliser ces données dans un composant de fonction de base de données pour aider à la prise de décisions sur l'acheminement des contacts. Vous devez vous assurer que la base de données externe fournit des correspondances des types de données conformes ODBC.

Pour accéder à une base de données ODBC externe, vous devez procéder comme suit sur l'ordinateur serveur OpenScape Contact Center :

- Dans Windows, configurez la source de données ODBC qui est connectée à la base de données externe. Comme le système OpenScape Contact Center est un système 32 bits, seules les sources ODBC 32 bits sont prises en charge.
- Dans l'application Manager, configurez une définition de source de données pour chaque source de données ODBC externe à laquelle vous souhaitez accéder.

REMARQUE : Pour créer ou changer une définition de source de données, vous devez avoir l'accès Complet ou Modifier, pour l'autorisation Manager **Source de données**.

REMARQUE : Une connexion lente de base de données réduit les performances du centre de contacts. Vérifiez que les sources de données que vous souhaitez relier n'affecteront pas négativement la productivité de votre centre de contacts.

Pour configurer une source de données :

1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre d'administration**, puis cliquez sur **Source de données**.
2. Sous **Détails**, procédez comme suit :
 - Dans la zone **Nom de la source des données**, entrez le nom de la source de données. Pour repérer le nom de la source de données désiré, cliquez sur **Chercher**.
 - Dans la case **Connexions maximum**, entrez le nombre maximum de connexions disponibles à cette source de données.

3. Dans **Accès**, effectuez les actions indiquées ci-après :
 - Dans la case **ID utilisateur**, entrez l'ID de l'utilisateur qui peut se connecter à cette source de données.
 - Dans la case **Mot de passe**, entrez le mot de passe pour l'ID de l'utilisateur.
4. Pour tester la connexion à la source de données, cliquez sur **Test**.
5. Cliquez sur **OK**.

5.6 Configuration d'un annuaire

Vous pouvez configurer une ressource d'annuaire dans l'application Manager pour permettre l'accès à un annuaire LDAP externe. Les annuaires LDAP peuvent être utilisés pour rechercher des informations, par exemple, un nom, un numéro de téléphone ou une adresse email. Par exemple, dans l'application Client Desktop, l'annuaire externe peut être utilisé pour contacter des collègues et des clients extérieurs au centre de contacts. Dans l'application Manager, l'annuaire externe est utilisé pour sélectionner des destinataires pour l'envoi des rapports par email. Vous pouvez configurer jusqu'à deux annuaires à utiliser dans l'application Manager ou Client Desktop.

REMARQUE : Pour créer ou changer un annuaire, vous devez disposer du droit d'accès complet ou du droit de modification, respectivement, dans l'application Manager **Annuaires**.

Pour configurer un annuaire :

1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre d'administration** et cliquez sur **Annuaire**.
2. Dans l'onglet **Général**, sous **Annuaire**, procédez comme suit:
 - Dans la case **Nom**, tapez le nom du nouvel annuaire.
 - Dans la case **Description**, entrez une description pour l'annuaire.

Configuration des autres ressources d'administration

Configuration d'un annuaire

3. Sous **Connexion**, procédez comme suit :

- Dans la case **Nom d'hôte**, entrez le nom du serveur d'annuaire.
- Dans la case **Numéro de port**, entrez le numéro de port TCP/IP du serveur de répertoire. La valeur par défaut est 389.
- Pour tester la connexion au serveur d'annuaire, cliquez sur **Test**. Vous devez entrer le nom de compte et le mot de passe pour accéder au serveur d'annuaire.

REMARQUE : Cela teste la connexion à partir de cet ordinateur serveur et non pas à partir de l'ordinateur client.

4. Cliquez sur l'onglet **Requête**.

5. Sous **Champs**, procédez suivant l'une de ces méthodes:

- Pour configurer un nouveau champ d'annuaire pour l'interrogation, cliquez sur **Ajouter** et configurez le champ.
- Pour configurer un champ d'annuaire existant pour la requête, sélectionnez le champ d'annuaire dans la liste et cliquez sur **Modifier**, puis configurez le champ.
- Pour supprimer un champ d'annuaire existant, sélectionnez le champ d'annuaire dans la liste et cliquez sur **Supprimer**.

REMARQUE : L'ordre haut-bas des champs de la liste correspond à l'ordre dans lequel les champs apparaissent dans les applications Manager et Client Desktop. Pour modifier l'ordre des champs, cliquez n'importe où dans une rangée pour sélectionner la rangée et cliquez sur la flèche haut ou bas située à droite de la liste pour déplacer la rangée vers le haut ou le bas.

6. Sous **Chaîne de requête**, spécifiez le composant de la chaîne de requête utilisée pour repérer les entrées dans l'annuaire :

- Dans la case **Nom distinctif de base**, entrez le nom distinctif de base à utiliser comme point de départ de la requête. Le nom distinctif de base comprend une ou plusieurs séquences de nom d'attribut et valeur d'attribut, séparées par le caractère "=", par exemple, **ou=ventes, o=mycompany.com**.
- Dans la liste **Domaine**, sélectionnez le domaine de la requête à partir de la liste **Base**, **Un niveau**, ou **Sous-arborescence**.
- Dans la case **Classe d'objet**, entrez la liste des classes d'objets qui sera utilisée pour filtrer la requête. Les classes d'objets de la liste doivent être séparées par des virgules.

- Dans la case **Catégories d'objets**, entrez la liste des catégories d'objets qui sera utilisée pour continuer à filtrer la requête. Les catégories d'objets de la liste doivent être séparées par des virgules.
7. Cliquez sur l'onglet **Résultats**.
 8. Sous **Champs**, procédez suivant l'une de ces méthodes:
 - Pour configurer un nouveau champ d'annuaire pour l'affichage dans les résultats de la recherche, cliquez sur **Ajouter** et configurez le champ.
 - Pour configurer un nouveau champ d'annuaire pour l'affichage dans les résultats de la recherche, sélectionnez le champ d'annuaire dans la liste, cliquez sur **Modifier** et configurez le champ.
 - Pour supprimer un champ d'annuaire existant, sélectionnez le champ d'annuaire dans la liste et cliquez sur **Supprimer**.
 9. Cliquez sur **OK**.

OpenScape Contact Center

Configuration des autres ressources d'administration

Configuration d'un annuaire

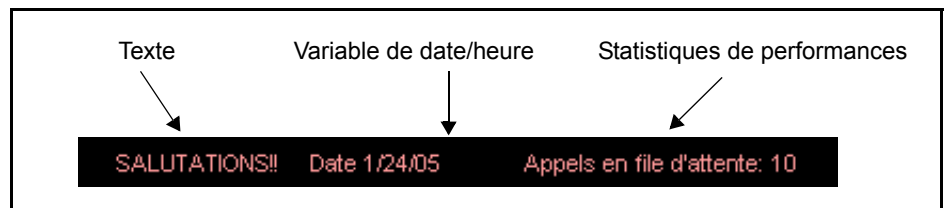
6 Utilisation du Broadcaster et des panneaux muraux

Les responsables et les superviseurs peuvent diffuser des informations aux utilisateurs du centre de contacts de deux façons :

- Vers le Broadcaster dans l'application Client Desktop / Portail agent (voir [Section 6.1, "A propos du Broadcaster", page 72](#))
- Vers les panneaux muraux du centre de contacts (voir [Section 6.2, "À propos des panneaux muraux", page 79](#))

Vous pouvez afficher les cinq types de contenu suivants :

- **Texte** – Le texte peut être utilisé seul ou en combinaison avec des variables de date/heure et des statistiques afin de fournir une étiquette pour la variable ou la statistique. Par exemple, si vous incluez une variable de date dans une vue, vous pouvez inclure le texte **Aujourd'hui, nous sommes le.**
- **Variables de date et d'heure** – Les variables de date et d'heure affichent la date ou l'heure mise à jour en temps réel.
- **Statistiques de performance** – Les statistiques en temps réel sur diverses ressources du centre de contacts sont reçues à partir des serveurs OpenScape Contact Center et sont mises à jour en temps réel.



Chaque ensemble de contenu constitue une vue. Vous diffusez ces vues à des groupes d'utilisateurs définis ou des panneaux muraux appelés distributions. Le mécanisme d'affichage/distribution vous permet de définir le contenu dirigé à des utilisateurs et de les diffuser soit directement à ces utilisateurs soit à des panneaux muraux particuliers. Dans une configuration simple, vous pouvez avoir des distributions basées sur votre configuration de files d'attente ou des utilisateurs groupés selon leur superviseur.

Chaque Broadcaster ou chaque panneau mural ne peut afficher qu'une vue.

6.1 A propos du Broadcaster

Le Broadcaster est un support d'affichage situé sur les bureaux des utilisateurs. Pour afficher une vue du Broadcaster, l'utilisateur doit exécuter l'application Client Desktop / Portail agent et disposer de la fonction Broadcaster.



Le Broadcaster prend en charge l'affichage de vue unique. Toutes les statistiques d'une vue du Broadcaster sont associées à l'utilisateur.

Les vues du Broadcaster comprennent les éléments suivants :

- Une ligne de texte.
- Fonction de défilement – l'utilisateur peut mettre en pause le défilement du texte.
- Affichage des statistiques sur des utilisateurs, des contacts, des groupes et des files d'attente.

Le Broadcaster affiche le contenu avec un espacement entre chaque statistique, afin que les statistiques occupent toute la zone d'affichage. Si le contenu de la statistique est plus long que la zone d'affichage du Broadcaster, la vue du Broadcaster affiche adéquatement l'espace entre les statistiques.

6.1.1 Configuration d'une vue du Broadcaster

Vous pouvez configurer différentes vues pouvant être affichées sur le Broadcaster. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 6.1, "A propos du Broadcaster"](#), page 72.

REMARQUE : Pour créer ou changer une vue de Broadcaster, vous devez disposer du droit d'accès complet ou du droit de modification, respectivement, dans l'application Manager **Vues du Broadcaster**.

REMARQUE : Vous ne pouvez voir que les rapports dont vous êtes le propriétaire ou ceux dont les propriétaires sont des utilisateurs que vous pouvez surveiller.

Vue d'ensemble

Voici la marche à suivre avec les étapes requises pour configurer tous les attributs dans une définition de vue du Broadcaster :

1. Configurer les informations générales – voir [Section 6.1.1.1, "Configuration des informations générales pour une vue du Broadcaster"](#), page 73.
2. Configurer le contenu – voir [Section 6.1.1.2, "Configuration du contenu d'une vue du Broadcaster"](#), page 74.
3. Configurer un seuil pour chaque élément de vue du Broadcaster - voir [Section 6.1.1.4, "Configuration d'un seuil pour une vue du Broadcaster"](#), page 76.
4. Configurer la distribution – voir [Section 6.1.1.5, "Configuration de la distribution pour une vue du Broadcaster"](#), page 78.

6.1.1.1 Configuration des informations générales pour une vue du Broadcaster

Vous pouvez configurer le nom, la description et le propriétaire d'une vue du Broadcaster.

Pour configurer les informations générales pour la vue du Broadcaster :

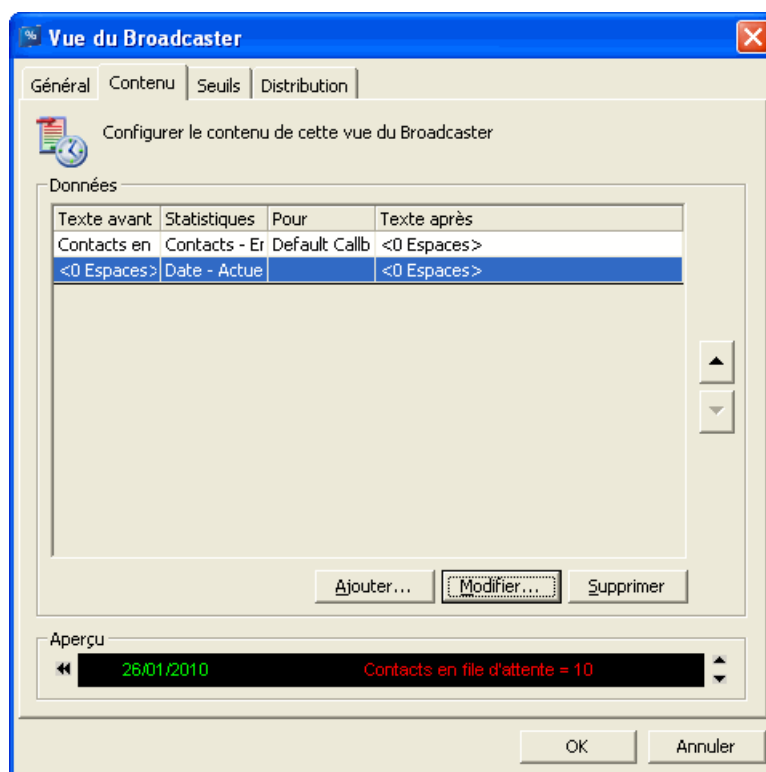
1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre de diffusion**, puis sur **Broadcaster** et cliquez sur **Afficher**.
2. Sous **Afficher**, procédez comme suit :
 - Dans la case **Nom**, entrez un nom unique pour la vue.
 - Dans la case **Description**, entrez une description de la vue. Utilisez la description pour spécifier les informations affichées dans le Broadcaster.
 - Dans la liste **Propriétaire**, sélectionnez un nom d'utilisateur. Le propriétaire est le seul utilisateur, autre que l'administrateur central, qui peut modifier les propriétés de cette vue. Vous pouvez sélectionner votre propre nom ou celui d'un autre utilisateur que vous pouvez surveiller. Le propriétaire peut afficher seulement les utilisateurs, les groupes ou les files d'attente dans la vue pour laquelle il dispose de l'autorisation de surveillance.
3. Une fois que vous avez terminé de travailler avec cette définition de vue, cliquez sur **OK**.

6.1.1.2 Configuration du contenu d'une vue du Broadcaster

Vous pouvez configurer une vue du Broadcaster pour afficher les variables de texte, de date et d'heure et les statistiques de performances. Les modifications apportées à une vue de Broadcaster sont immédiatement en vigueur et affectent les utilisateurs qui regardent la vue du Broadcaster.

Pour configurer le contenu d'une vue du Broadcaster

1. Dans le **Centre de diffusion**, sous **Broadcaster**, cliquez sur **Vues**.
2. Dans le volet droit, double-cliquez sur la vue du Broadcaster pour laquelle vous souhaitez configurer le contenu.
3. Cliquez sur l'onglet **Contenu**.



4. Sous **Données**, procédez suivant l'une de ces méthodes:
 - Pour ajouter un nouvel élément de vue du Broadcaster, cliquez sur **Ajouter**.
 - Pour supprimer un élément de vue du Broadcaster existant, sélectionnez l'élément dans la liste et cliquez sur **Modifier**.
5. Configurer un élément pour les vues du Broadcaster (voir [Section 6.1.1.3, "Configuration d'un élément de vue du Broadcaster", page 75](#)).
6. Répétez les étapes 4 et 5 pour chaque élément que vous voulez configurer.

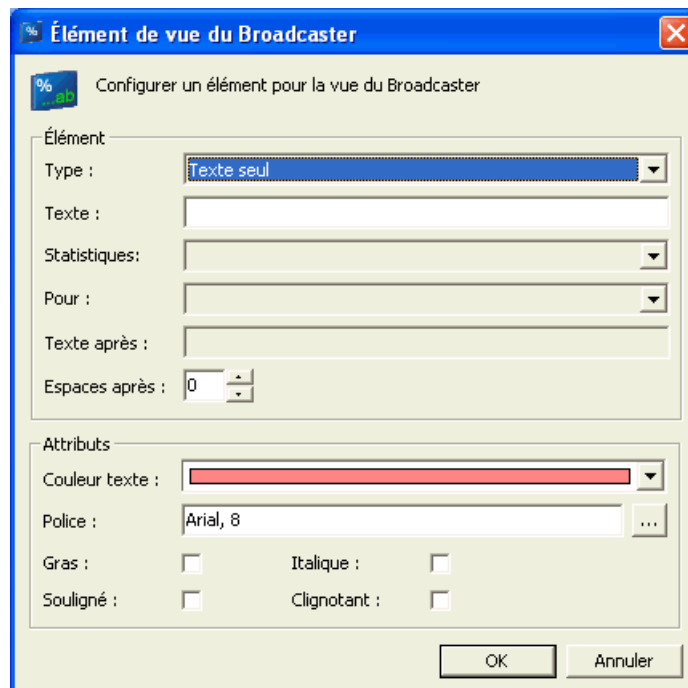
7. Utilisez le volet **Aperçu** pour afficher le contenu de la vue du Broadcaster. Les éléments apparaissent dans la vue dans l'ordre dans lequel ils figurent dans la liste. Vous pouvez utiliser les flèches haut et bas pour modifier l'ordre des éléments dans la liste.
8. Une fois que vous avez terminé de travailler avec cette définition de vue, cliquez sur **OK**.

6.1.1.3 Configuration d'un élément de vue du Broadcaster

Vous pouvez configurer un élément de vue du Broadcaster pour affichage les variables de texte, de date et d'heure et les statistiques de performances.

Pour configurer un élément de vue du Broadcaster :

1. Ouvrez la boîte de dialogue **Élément de vue du Broadcaster**.



2. Dans la liste **Type**, sélectionnez l'un des types fournis. Vous pouvez choisir **Texte seul** ou l'un des différents types de variables.
3. Si vous sélectionnez **Texte seul**, dans la case **Texte**, tapez le texte que vous voulez afficher.
4. Si vous avez sélectionné un type de variable, procédez suivant l'une de ces méthodes :
 - Dans la liste **Statistiques**, sélectionnez la statistique à afficher dans la vue du Broadcaster. Si vous sélectionnez une statistique par seuil, vous pouvez configurer un seuil (voir [Section 6.1.1.4, "Configuration d'un seuil](#)

[pour une vue du Broadcaster", page 76\).](#)

- Si vous le voulez, vous pouvez fournir du texte associé à la statistique, par exemple une étiquette ou une description.
 - Dans la case **Texte avant**, tapez le texte qui précède la statistique.
 - Dans la case **Texte après**, tapez le texte devant suivre la statistique.
- Si vous avez sélectionné un type de variable de groupe, de file d'attente ou d'agrégat, utilisez la case **Pour** afin de sélectionner la file d'attente, le groupe ou l'agrégat pour lequel la statistique sera affichée. Vous ne pouvez sélectionner que les files d'attente, les groupes ou les agrégats que le propriétaire de la vue et vous-même avez le droit de surveiller.

REMARQUE : Si vous sélectionnez la variable Utilisateur, les statistiques sont affichées à tous les utilisateurs bénéficiant de l'affichage du Broadcaster.

5. Dans la case **Espaces après**, tapez ou sélectionnez le nombre d'espaces à insérer après l'élément dans la vue du Broadcaster. La case **Espaces après** n'apparaît pas si le Broadcaster est configuré pour avoir un espacement automatique. Pour plus de détails, voir [Section 15.4.2, "Configuration des paramètres du Broadcaster", page 300.](#)
6. Dans la liste **Couleur du texte**, sélectionnez le couleur pour l'affichage de l'élément.
7. Dans la liste **Police**, sélectionnez la police pour l'affichage de l'élément.
8. Cochez la case pour chaque style de caractère que vous voulez appliquer à l'élément (**Gras**, **Souligné**, **Italique** et/ou **Clignotant**).
9. Cliquez sur **OK**.

6.1.1.4 Configuration d'un seuil pour une vue du Broadcaster

Vous pouvez configurer un seuil pour certaines données statistiques affichées dans la vue du Broadcaster. En cas de dépassement du seuil, vous pouvez afficher le nom de la statistique dans une couleur ou un format de texte différent, par exemple en gras, pour signaler les situations de ce problème et attirer l'attention sur la statistique.

REMARQUE : Pour configurer un seuil pour un élément de vue de Broadcaster, vous devez disposer de l'autorisation de l'application Manager **Définir les seuils d'affichage et de rapport**.

Les statistiques déterminent si ce seuil est un maximum ou un minimum. Par exemple, la statistique de Contacts - En file d'attente a un seuil maximum. Si vous définissez un seuil de 10 pour la statistique Contacts – en file d'attente, le seuil est dépassé quand le nombre de contacts en file d'attente dépasse 10. Dans un autre exemple, la statistique Niveau de service - estimé a un seuil minimum. Si vous définissez un seuil de 75 % pour cette statistique, le seuil sera dépassé quand la qualité de service estimée tombe en dessous de 75 %.

Avant de pouvoir configurer un seuil pour une statistique, vous devez vous assurer qu'une statistique est configurée afin de pouvoir afficher la statistique (voir [Section 6.1.1.3, "Configuration d'un élément de vue du Broadcaster", page 75](#)).

Pour configurer un seuil pour une vue du Broadcaster :

1. Dans le **Centre de diffusion**, sous **Broadcaster**, cliquez sur **Vues**.
2. Dans le volet droit, double-cliquez sur la vue du Broadcaster pour laquelle vous souhaitez configurer un seuil.
3. Cliquez sur l'onglet **Seuils**.
4. Dans la liste des **éléments**, sélectionnez la valeur statistique pour laquelle vous voulez définir le seuil. La liste d'éléments ne contient que les statistiques spécifiées sur l'onglet Contenu pour lesquelles vous pouvez définir un seuil.
5. Cliquez sur **Modifier**. Les cases **Statistiques** et **Pour** affichent la statistique sélectionnée. Vous ne pouvez pas les modifier ici.

6. Sous **Paramètres**, cochez la case **Actif**. Ceci vous permet de configurer le seuil. Une fois le seuil configuré, vous pouvez utiliser la case **Actif** pour activer ou désactiver le seuil dans la vue du Broadcaster.

Utilisation du Broadcaster et des panneaux muraux

A propos du Broadcaster

7. Dans la case **Seuil**, tapez la limite à laquelle vous voulez comparer les statistiques. Les statistiques déterminent si cette valeur est un maximum ou un minimum.
8. Dans la liste **Appliquer à**, sélectionnez si vous voulez appliquer la condition de seuil à **Statistiques seulement** ou à **Élément complet** (y compris les étiquettes de texte).
9. Dans la liste **Couleur du texte**, sélectionnez la couleur de texte qui signale le dépassement du seuil d'alarme.
10. Dans la liste **Police**, sélectionnez la police de texte qui signale le dépassement du seuil d'alarme.
11. Cochez la case pour chaque style de caractères à utiliser pour indiquer que le seuil n'est pas respecté (**Gras**, **Souligné**, **Italique**, et/ou **Clignotant**).
12. Cliquez sur **OK** pour refermer la boîte de dialogue **Seuil de variable**. Les informations entrées sont alors affichées dans l'onglet **Seuils**. Si le seuil est inactif, la valeur **Aucun** apparaît en tant que seuil des données statistiques de la liste des éléments.
13. Une fois que vous avez terminé de travailler avec cette définition de vue, cliquez sur **OK**.

6.1.1.5 Configuration de la distribution pour une vue du Broadcaster

Vous pouvez affecter une vue de Broadcaster à des distributions spécifiques du Broadcaster. Vous devez créer les distributions du Broadcaster avant de pouvoir les sélectionner dans une vue (voir [Section 6.1.2, "Configuration d'une distribution du Broadcaster"](#), page 79).

Pour configurer la distribution pour une vue du Broadcaster :

1. Dans le **Centre de diffusion**, sous **Broadcaster**, cliquez sur **Vues**.
2. Dans le volet droit, double-cliquez sur la vue du Broadcaster pour laquelle vous souhaitez spécifier la distribution.
3. Cliquez sur l'onglet **Distribution**.
4. Sous **Envoyer à**, sélectionnez la case de chaque distribution du Broadcaster à laquelle vous voulez envoyer la vue. Si la distribution que vous voulez sélectionner n'est pas disponible dans la liste, vous devez créer une nouvelle distribution du Broadcaster.
5. Une fois que vous avez terminé de travailler avec cette définition de vue, cliquez sur **OK**.

6.1.2 Configuration d'une distribution du Broadcaster

Une distribution du Broadcaster est un groupe d'utilisateurs auquel vous affectez une vue de Broadcaster (voir [Section 6.1.1, "Configuration d'une vue du Broadcaster", page 72](#)). Ceci vous permet de personnaliser une vue du Broadcaster pour un groupe particulier d'utilisateurs. Une fois que vous avez créé une distribution du Broadcaster et que vous lui avez affecté une vue, cette vue peut être affichée sur chacun des bureaux des utilisateurs spécifiés.

Un utilisateur peut voir une seule vue du Broadcaster à la fois. Si l'utilisateur est configuré pour une distribution différente et que vous modifiez cette distribution, l'utilisateur voit la nouvelle vue au prochain intervalle d'actualisation de l'application Client Desktop / Portail agent.

REMARQUE : Pour créer ou changer une distribution de Broadcaster, vous devez disposer du droit d'accès complet ou du droit de modification, respectivement, dans l'application Manager **Distributions du Broadcaster**.

Pour configurer une distribution de Broadcaster :

1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre de diffusion**, puis sur **Répartition** et cliquez sur **Distribution**.
2. Sous **Distribution**, procédez comme suit :
 - Dans la case **Nom**, entrez un nom unique pour la distribution.
 - Dans la case **Description**, entrez une description de la distribution. La description inclut des informations sur les utilisateurs faisant partie de la distribution.
3. Sous **Actuel**, dans la liste **Afficher**, sélectionnez la vue du Broadcaster que vous voulez distribuer à tous les utilisateurs du groupe sélectionné.
4. Cliquez sur l'onglet **Utilisateurs**.
5. Sous **Inclure**, cochez la case pour tous les utilisateurs qui pourront voir la vue du Broadcaster sur leurs bureaux.
6. Cliquez sur **OK**.

6.2 À propos des panneaux muraux

Un panneau mural est un support d'affichage placé dans votre centre de contacts présentant des informations destinées à être vues par plusieurs utilisateurs. Les données sur le panneau mural sont actualisées en utilisant le même intervalle d'actualisation que celui de l'application Client Desktop / Portail agent (voir [Section 15.4, "Configuration des options d'application", page 298](#)).

Les panneaux muraux ont les fonctions suivantes :

- Plusieurs lignes – Sélectionnez la ligne sur laquelle la variable apparaît. Vous pouvez synchroniser des lignes, afin que le nom de la statistique apparaisse au-dessus de sa valeur.
- Couleur du texte – Sélectionnez la couleur utilisée pour afficher le texte (si la couleur est prise en charge par le modèle de panneau mural). Pour panneaux muraux tricolores, les couleurs de l’affichage sont le rouge, le jaune et le vert.
- Direction du défilement – Sélectionnez la direction de défilement horizontale. Vous pouvez choisir de Faire défiler vers la gauche, Faire défiler vers la gauche et pause, Faire défiler vers la droite et pause ou Fixe et pause ou Clignotement et pause.

Le système prend en charge plusieurs modèles de panneaux muraux Spectrum, en utilisant le protocole EZ II Key : Pour afficher la liste des modèles des panneaux muraux et les instructions d’installation et de configuration d’un panneau mural, voir le *Guide de Gestion du Système*. Si vous utilisez un panneau mural de type autre que les types pris en charge, vous pouvez créer un type de panneau mural personnalisé (voir [Section 6.2.1, "Création d'un type de panneau mural"](#), page 80).

Consultez la documentation de votre panneau mural pour déterminer précisément les fonctions prises en charge par votre panneau mural spécifique. Vérifiez que vous avez téléchargé le dernier firmware pour votre panneau mural.

6.2.1 Création d’un type de panneau mural

Le système fournit des types de panneaux muraux par défaut pour plusieurs modèles de panneaux muraux Spectrum. Si vous utilisez un panneau mural de type autre que les types pris en charge, vous pouvez créer un type de panneau mural pour le sélectionner lorsque vous créez une définition de panneau mural ou une configuration d’une vue de panneau mural.

REMARQUE : Pour créer ou changer un type de panneau mural, vous devez disposer du droit d’accès complet ou du droit de modification, respectivement, dans l’application Manager **Type de panneau mural**.

Pour créer un type de panneau mural :

1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre de diffusion**, puis sur **Panneau mural** et cliquez sur **Type**.
2. Sous **Type**, procédez comme suit :
 - Dans la case **Nom**, entrez le nom utilisé pour identifier le type de panneau mural.

- Dans la case **Description**, entrez une description pour le panneau mural personnalisé, comprenant sa longueur et son modèle.
3. Sous **Spécifications**, procédez comme suit :
 - Dans la liste **Lignes**, sélectionnez le nombre de lignes pouvant être affichées sur le panneau mural.
 - Dans la liste **Caractères**, sélectionnez le nombre de caractères pouvant être affichés sur chaque ligne du panneau mural.
 - Si le type de panneau mural prend en charge le mode tricolore, cochez la case **Tricolore**.
 4. Cliquez sur **OK**.

6.2.2 Création d'une définition de panneau mural

Une définition de panneau mural contient le nom et la description du panneau mural, les paramètres du matériel pour le panneau mural, et la distribution du panneau mural. La définition décrit normalement l'emplacement physique du panneau mural dans le centre de contacts, par exemple **troisième étage, mur sud**.

En général, les tâches de configurations des vues et des distributions d'un panneau mural sont effectuées par les superviseurs et les responsables et les définitions des panneaux muraux sont en général configurées par le technicien d'assistance. Pour des instructions détaillées, voir le *Guide de Gestion du Système*.

REMARQUE : Pour créer ou changer une définition de panneau mural, vous devez disposer du droit d'accès complet ou du droit de modification, respectivement, dans l'application Manager **Définitions des panneaux muraux**.

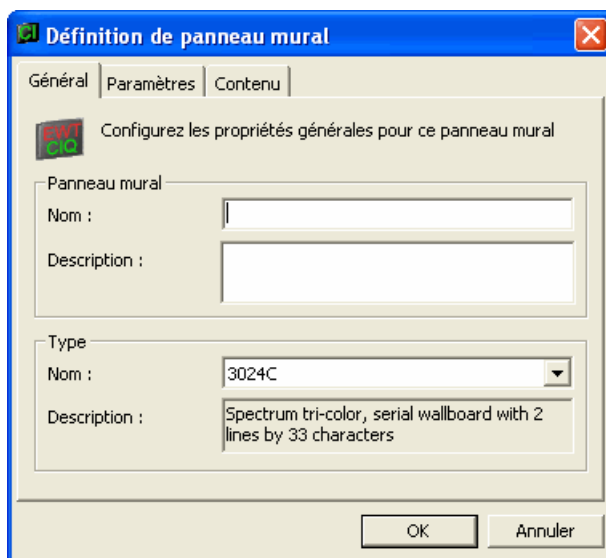
Avant de commencer, vérifiez la liste des types de panneaux muraux dans le Broadcaster pour vous assurer que le type de panneau mural que vous voulez utiliser est déjà configuré. Si le type du panneau mural que vous avez ne figure pas dans la liste, créez un type de panneau mural personnalisé (voir [Section 6.2.1, "Création d'un type de panneau mural", page 80](#)).

Utilisation du Broadcaster et des panneaux muraux

À propos des panneaux muraux

Pour créer une définition de panneau mural :

1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre de Broadcaster**, puis sur **Panneau mural** et cliquez sur **Définition**.



The screenshot shows a dialog box titled "Définition de panneau mural" with a close button (X) in the top right corner. It has three tabs: "Général", "Paramètres", and "Contenu". The "Général" tab is selected. Inside the dialog, there is a small icon of a wall panel and the text "Configurez les propriétés générales pour ce panneau mural". Below this, there are two sections: "Panneau mural" and "Type". The "Panneau mural" section has two text input fields: "Nom :" and "Description :". The "Type" section has a dropdown menu for "Nom :" with the value "3024C" selected, and a text input field for "Description :" containing the text "Spectrum tri-color, serial wallboard with 2 lines by 33 characters". At the bottom right, there are two buttons: "OK" and "Annuler".

2. Dans **Panneau mural**, effectuez l'une des actions suivantes :
 - Dans la case **Nom**, entrez un nom unique pour le panneau mural.
 - Dans la case **Description**, entrez une description pour le panneau mural. Utilisez la description pour préciser l'emplacement physique du panneau mural.
3. Sous **Type** dans la case **Nom**, sélectionnez le type de panneau mural. Après la sélection du type de panneau mural, les propriétés du panneau mural apparaissent dans la case **Description**.
4. Cliquez sur l'onglet **Paramètres**.

5. Sous **Connexion**, procédez comme suit :
 - Dans la case **Nom d'hôte**, tapez le nom de l'hôte ou l'adresse IP du panneau mural.
 - Dans la case **Numéro de port**, entrez le numéro de port du panneau mural. Le numéro de port indique la connexion au panneau mural sur l'ordinateur serveur OpenScape Contact Center.
 - Si vous êtes connecté à une base de données de production, vous pouvez cliquer sur **Test** pour vérifier la configuration. Si le test échoue, vérifiez le nom de l'hôte ou l'adresse IP et le numéro du port du panneau mural.
 - Dans la liste **Emplacement**, sélectionnez l'emplacement du panneau mural. L'emplacement par défaut est celui où est installée l'application Manager.
6. Cliquez sur l'onglet **Contenu**.
7. Dans la liste **Distribution**, sélectionnez une distribution. S'il n'y a aucun paramètre de distribution, vous pouvez ajouter ce panneau mural à une distribution quand vous créez une distribution du panneau mural (voir [Section 6.2.4, "Configuration d'une distribution du panneau mural", page 91](#)).
8. Cliquez sur **OK**.

6.2.3 Configuration d'une vue de panneau mural

Vous pouvez créer différentes vues affichées sur un panneau mural. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 6.2, "À propos des panneaux muraux", page 79](#).

REMARQUE : Pour créer ou changer une vue de panneau mural, vous devez disposer du droit d'accès complet ou du droit de modification, respectivement, dans l'application Manager **Vues de panneau mural**.

Vue d'ensemble

Voici la marche à suivre avec les étapes requises pour configurer tous les attributs dans une définition de vue de panneaux muraux :

1. Configurer les informations générales – voir [Section 6.2.3.1, "Configuration des informations générales pour la vue du panneau mural"](#), page 84.
2. Configurer le contenu – voir [Section 6.2.3.2, "Configuration du contenu d'une vue de panneau mural"](#), page 86.
3. Configurer un seuil pour un élément de panneau mural – voir [Section 6.2.3.4, "Configuration d'un seuil pour un élément d'une vue de panneau mural"](#), page 89.
4. Configurer la distribution pour une vue de panneau mural – voir [Section 6.2.3.5, "Configuration de la distribution pour une vue de panneau mural"](#), page 90.

6.2.3.1 Configuration des informations générales pour la vue du panneau mural

Vous pouvez configurer le nom, la description, le propriétaire et le type de panneau mural pour chaque vue de panneau mural.

Pour configurer les informations générales pour la vue du panneau mural :

1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre de diffusion**, puis sur **Panneau mural** et cliquez sur **Afficher**.

Vue de panneau mural

Général | Contenu | Seuils | Distribution

Configurez les propriétés générales pour cette vue de panneau mural

Afficher

Nom :

Description :

Propriétaire :

Panneau mural

Type :

Description :

OK Annuler

2. Sous **Afficher**, procédez comme suit :
 - Dans la case **Nom**, entrez un nom unique pour la vue.
 - Dans la case **Description**, entrez une description de la vue. Utilisez la description pour spécifier les informations affichées dans le panneau mural.
 - Dans la liste **Propriétaire**, cliquez sur un nom d'utilisateur. Le propriétaire est le seul utilisateur, autre que l'administrateur central, qui peut modifier les propriétés de cette vue. Vous pouvez sélectionner votre propre nom ou celui d'un autre utilisateur que vous pouvez surveiller. Le propriétaire peut afficher seulement les utilisateurs, les groupes ou les files d'attente dans la vue pour laquelle il dispose de l'autorisation de surveillance.
3. Sous **Panneau mural**, dans la liste **Type**, sélectionnez le type de panneau mural pour lequel vous configurez la vue. Après la sélection du type de panneau mural, les propriétés du panneau mural apparaissent dans la case **Description**.

Utilisation du Broadcaster et des panneaux muraux

À propos des panneaux muraux

4. Une fois que vous avez terminé de travailler avec cette définition de vue, cliquez sur **OK**.

6.2.3.2 Configuration du contenu d'une vue de panneau mural

Vous pouvez configurer une vue du panneau mural pour afficher du texte ou des statistiques. Les modifications apportées à une vue de panneau mural sont immédiatement en vigueur et affectent les utilisateurs qui regardent le panneau mural.

Pour configurer le contenu d'une vue du panneau mural

1. Dans le **Centre de diffusion**, sous **Panneau mural**, cliquez sur **Visualisations**.
2. Dans le volet droit, double-cliquez sur la vue du panneau mural pour laquelle vous souhaitez configurer le contenu.
3. Cliquez sur l'onglet **Contenu**.

Vue de panneau mural

Général | **Contenu** | Seuils | Distribution

Configurer le contenu de cette vue du panneau mural

Paramètres

Ligne : Ligne supérieure

Mode : Faire défiler vers la gauche

Durée de pause: Mini. | | | | | Maxi.

Données

Texte	Statistiques	Pour	Espaces après
<0 Espaces>	mm/jj/aa		<5 Espaces>

Contacts en file d'attente: Contacts - En file d'attente: Default Callback Queue: <0 Espaces>

Ajouter... Modifier... Supprimer

Aperçu

01/26/10

file d'attente = 10

OK Annuler

4. Sous **Paramètres**, dans la liste **Ligne**, sélectionnez la ligne de la vue de panneau mural que vous configurez. Vos choix sont : **Ligne supérieure** et **Ligne inférieure**.

REMARQUE : Le système prend en charge l'utilisation des panneaux muraux ayant jusqu'à quatre lignes mais le protocole EZ Key II ne peut considérer les lignes que comme ligne supérieure et ligne inférieure. Dans le cas d'un panneau mural à trois ou quatre lignes, les utilisateurs du panneau mural utilisent toutes les lignes moins une pour afficher le contenu défini dans la ligne supérieure. La ligne inférieure commence immédiatement après la dernière ligne de la ligne supérieure. Par exemple, si le contenu configuré dans la ligne supérieure n'utilise que deux lignes d'un panneau mural, de quatre lignes, le contenu configuré dans la ligne inférieure commence à la troisième ligne du panneau mural.

5. Dans la liste **Mode**, sélectionnez le sens de défilement et l'action que vous souhaitez utiliser:
 - **Faire défiler vers la gauche** – Déplace le texte en continu vers la gauche.
 - **Faire défiler vers la gauche et immobiliser** – Maintient le texte fixe sur l'écran pendant une durée spécifiée avant de faire défiler vers la gauche.
 - **Faire défiler vers la droite et immobiliser** – Maintient le texte fixe sur l'écran pendant une durée spécifiée avant de faire défiler vers la droite.
 - **Maintenir immobilisé** – Le texte reste fixe pendant la durée spécifiée. Pour un texte long, des groupes de caractères sont affichés pendant la durée d'immobilisation spécifiée.
 - **Clignoter et immobiliser** – Le texte clignote en continu.
6. Si vous avez sélectionné un mode qui comporte une action de mise en pause, dans **Durée de pause**, déplacez le curseur pour spécifier la durée de pause d'un élément au centre du panneau mural.
7. Sous **Données**, procédez suivant l'une de ces méthodes:
 - Pour ajouter un nouvel élément du panneau mural cliquez sur **Ajouter**.
 - Pour modifier un élément du panneau mural, sélectionnez l'élément dans la liste et cliquez sur **Modifier**.
8. Configurez un élément pour la vue du panneau mural (voir [Section 6.2.3.3, "Configuration d'un élément de vue du panneau mural", page 88](#)).
9. Répétez les étapes 7 et 8 pour chaque élément que vous voulez configurer.

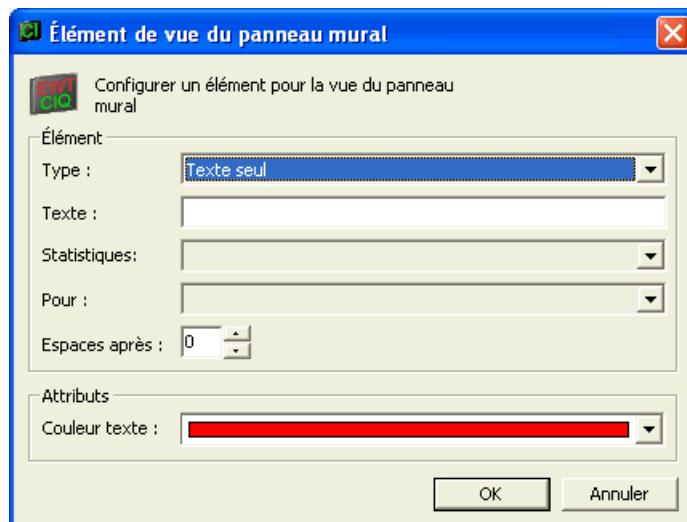
10. La zone **Aperçu** montre le contenu du panneau mural. Cette zone affiche l'action de défilement sélectionnée mais n'indique pas l'action de mise en attente.
11. Une fois que vous avez terminé de travailler avec cette définition de vue, cliquez sur **OK**.

6.2.3.3 Configuration d'un élément de vue du panneau mural

Vous pouvez configurer un élément de vue du panneau mural pour afficher les variables de texte, de date et d'heure et les statistiques de performances.

Pour configurer un élément de vue du panneau mural :

1. Ouvrez la boîte de dialogue **Élément de vue du panneau mural**.



2. Sous **Élément**, dans la liste **Type**, effectuez l'un des types suivants. Vous pouvez choisir **Texte seul** ou l'un des différents types de variables.
3. Dans la case **Texte**, entrez le texte à afficher sur le panneau mural.
4. Si vous avez sélectionné un type de variables, utilisez la case **Statistiques** pour sélectionner la statistique à afficher sur la vue de panneau mural. Vous pouvez configurer le seuil pour chaque statistique sélectionnée associée à un seuil.
5. Si vous avez sélectionné un type de variable de groupe, de file d'attente ou d'agrégat, utilisez la case **Pour** afin de sélectionner la file d'attente, le groupe ou l'agrégat pour lequel la statistique sera affichée. Vous ne pouvez sélectionner que les files d'attente, les groupes ou les agrégats que le propriétaire de la vue et vous-même avez le droit de surveiller.
6. Dans la case **Espaces après** tapez ou sélectionnez le nombre d'espaces à insérer après l'élément dans la vue du panneau mural.

7. Sous **Attributs**, sélectionnez une **couleur de texte** à appliquer au type d'élément.
8. Cliquez sur **OK**.

6.2.3.4 Configuration d'un seuil pour un élément d'une vue de panneau mural

Vous pouvez configurer un seuil pour chaque statistique affichée sur la vue de panneau mural. En cas de dépassement d'un seuil, vous pouvez afficher le nom de la statistique dans une couleur différente (pour les types de panneaux muraux tricolores) ou afficher le texte sur l'autre ligne du panneau mural.

Avant de pouvoir configurer un seuil pour une statistique, la vue du panneau mural doit être configurée afin de pouvoir afficher la statistique (voir [Section 6.2.3.3, "Configuration d'un élément de vue du panneau mural", page 88](#)).

Pour configurer un seuil pour une vue du panneau mural :

1. Dans le **Centre de diffusion**, sous **Panneau mural**, cliquez sur **Visualisations**.
2. Dans le volet droit, double-cliquez sur le panneau mural à configurer.
3. Cliquez sur l'onglet **Seuils**.
4. Sous **Éléments**, sélectionnez la statistique pour laquelle vous souhaitez configurer un seuil. La liste d'éléments ne contient que les statistiques spécifiées sur l'onglet Contenu pour lesquelles vous pouvez définir un seuil.
5. Cliquez sur **Modifier**. Les cases **Statistiques** et **Pour** affichent la statistique sélectionnée. Vous ne pouvez pas les modifier ici.

Seuil de variable

Configurer un seuil de variable pour une vue de panneau mural

Variable

Statistiques : Utilisateurs - Connectés

Pour groupe : Prêts immobiliers

Paramètres

Actif : ☒

Seuil : 10

Action : Changer de couleur

A :

Appliquer à : Statistiques seulement

OK Annuler

Utilisation du Broadcaster et des panneaux muraux

À propos des panneaux muraux

6. Sous **Paramètres**, cochez la case **Actif**. Ceci vous permet de configurer le seuil. Une fois le seuil configuré, vous pouvez utiliser la case **Actif** pour activer ou Désactiver le seuil dans la vue du panneau mural.
7. Dans la case **Seuil**, spécifiez la limite à laquelle vous voulez comparer les statistiques. Les statistiques déterminent si cette valeur est un maximum ou un minimum.
8. Dans la liste **Action**, sélectionnez l'action qui avertit les utilisateurs du dépassement du seuil:
 - **Changer de couleur** – Dans la liste **A**, sélectionnez la couleur à l'afficher.
 - **Afficher le texte** – Dans la case **Texte**, entrez le texte à afficher.
9. Dans la liste **Appliquer à**, sélectionnez si vous voulez appliquer la condition de seuil à **Statistiques seulement** ou à **Élément complet** (y compris les étiquettes de texte).
10. Cliquez sur **OK**. Les informations entrées sont alors affichées dans l'onglet **Seuils**. Si le seuil est inactif, la valeur **Aucun** apparaît en tant que seuil des données statistiques de la liste des éléments.
11. Une fois que vous avez terminé de travailler avec cette définition de vue, cliquez sur **OK**.

6.2.3.5 Configuration de la distribution pour une vue de panneau mural

Vous pouvez affecter une vue de panneau mural à des distributions spécifiques du panneau mural.

REMARQUE : Vous devez créer les distributions de panneaux muraux avant de pouvoir les sélectionner dans une vue (voir [Section 6.2.4, "Configuration d'une distribution du panneau mural"](#), page 91).

Pour configurer la distribution pour une vue de panneau mural :

1. Dans le **Centre de diffusion**, sous **Panneau mural**, cliquez sur **Visualisations**.
2. Dans le volet droit, double-cliquez sur la vue du panneau mural pour laquelle vous souhaitez spécifier la distribution.
3. Cliquez sur l'onglet **Distribution**.
4. Sous **Envoyer à**, sélectionnez la case de chaque distribution du panneau mural à laquelle vous voulez envoyer la vue.

5. Une fois que vous avez terminé de travailler avec cette définition de vue, cliquez sur **OK**.

6.2.4 Configuration d'une distribution du panneau mural

Une distribution est un groupe ou un groupe de panneaux muraux auxquels vous attribuez une vue de panneau mural particulière (voir [Section 6.2.3, "Configuration d'une vue de panneau mural", page 83](#)). Une fois que vous avez créé une distribution de panneau mural et que vous lui avez affecté une vue, cette vue peut être affichée sur les panneaux muraux sélectionnés.

Chaque panneau mural ne peut être membre que d'une seule distribution à la fois car chaque panneau mural ne peut afficher qu'une seule vue à la fois.

REMARQUE : Pour créer ou changer une distribution de panneau mural, vous devez disposer du droit d'accès complet ou du droit de modification, respectivement, dans l'application Manager **Distributions du panneau mural**.

Pour configurer une distribution de panneau mural :

1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre de diffusion**, puis sur **Répartition** et cliquez sur **Distribution**.
2. Sous **Distribution**, procédez comme suit :
 - Dans la case **Nom**, entrez un nom unique pour la distribution.
 - Dans la case **Description**, entrez une description pour la distribution.
3. Sous **Actuel**, dans la liste **Afficher**, sélectionnez la vue de panneau mural à afficher sur tous les panneaux muraux dans la distribution.
4. Cliquez sur l'onglet **Panneaux muraux**.
5. Sous **Inclure**, cochez la case pour chaque panneau mural à afficher dans lequel vous voulez afficher la vue du panneau mural.
6. Cliquez sur **OK**.

Utilisation du Broadcaster et des panneaux muraux

À propos des panneaux muraux

7 Rapports

Vous pouvez utiliser la fonction de création des rapports de Manager pour afficher les données de performances pouvant aider à résoudre des problèmes, évaluer l'efficacité du centre de contacts et optimiser la configuration de OpenScape Contact Center. Les rapports vous apportent des statistiques en temps réel et des données cumulées pour la journée en cours ainsi que des statistiques historiques sur les différentes ressources du centre de contacts. Les options vont des vues en ligne affichant l'état en cours de ressources particulières aux récapitulatifs statistiques traditionnels.

Vue en temps réel montrant l'état actuel d'une file d'attente

Résumé statistique avec totaux, données cumulées et une ventilation d'intervalle

Example: Queue Status Report

Nom	Contacts	Niveau de service		Temps d'attente
	En file d'att...	Actuel	Estimé	Réponse estimée
Q1-DIV	0	100.0	100.0	00:00:23
Q2-EQU	1	83.0	77.0	00:02:53
Q3	2	100.0	83.0	00:02:45
	3	81.0	86.0	00:01:00

Afficheur des rapports

Fichier Afficher Outils Actions Aide

Fermer l'onglet

Sample User Historical Report, 01/01/2010 to 25/01/2010

Nom	Présentés	Traité	Acheminés en cours de sonnerie	Aband...	Temps total			
	Tout	Tout			Connecté	Repos	Occupé	Absent
A1	9	8			1 1:01:18:34	19:57:09	00:00:00	05:17:08
19/01/2010	6	5			1 02:04:34	00:36:02	00:00:00	01:27:05
14:00	1	1			0 00:37:27	00:18:37	00:00:00	00:18:22
15:00	2	1			1 00:58:02	00:14:20	00:00:00	00:43:30
16:00	3	3			0 00:29:05	00:03:05	00:00:00	00:25:13
21/01/2010	3	3			0 13:08:38	09:15:45	00:00:00	03:50:03
22/01/2010	0	0			0 10:05:22	10:05:22	00:00:00	00:00:00
	9	8			1 1:01:18:34	19:57:09	00:00:00	05:17:08

32 Éléments

Il existe quatre principaux types de rapports :

- **Temps réel** – voir Section 7.1, "A propos des rapports en temps réel", page 94.
- **Historique** – voir Section 7.2, "A propos des rapports historiques", page 97.
- **Données cumulées** – voir Section 7.3, "A propos des rapports de données cumulées", page 99.
- **Activité** – voir Section 7.4, "A propos des rapports d'activités", page 101.

Rapports

A propos des rapports en temps réel

L'application Manager fournit un jeu de définitions de rapports prédéfinies pouvant être utilisées telles qu'elles sont présentées ou pouvant être modifiées pour créer de nouveaux rapports. Pour des informations détaillées sur tous les types de rapports, les rapports prédéfinis et le contenu pouvant être utilisé dans des rapports, voir *Guide de Référence des Rapports*.

REMARQUE : Vous ne pouvez générer de rapports que sur les ressources pour lesquelles vous disposez des autorisations de surveillance. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 7.5, "Autorisations et rapports de surveillance"](#), page 102.

REMARQUE : Vous ne pouvez pas exécuter de rapports lorsque le système procède à la maintenance des données. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 7.13.3, "Configuration des options des rapports en temps réel sur les files d'attente"](#), page 151.

7.1 A propos des rapports en temps réel

Les rapports en temps réel sont des rapports qui sont affichés en ligne pour surveiller l'état en cours des ressources suivantes:

- Utilisateurs
- Groupes
- Contacts
- Rappels
- Files d'attente et agrégats

Les données affichées dans un rapport temps réel sont mises à jour en temps réel. Vous pouvez utiliser les rapports pour vous aider à prendre des décisions minute par minute, par exemple, vous pouvez surveiller les activités d'un groupe d'utilisateurs pour évaluer leur charge de travail et déterminer si d'autres utilisateurs sont nécessaires. Pour une description des statistiques disponibles, voir *Guide de référence des rapports*.

Les rapports en temps réel disposent d'un mécanisme d'alarme qui vous avertit des valeurs clés figurant dans les colonnes d'un rapport. Vous pouvez définir un seuil pour les colonnes contenant des valeurs numériques ou de temps écoulé.

Par exemple, dans une colonne Contacts en file d'attente, vous pouvez définir une valeur de seuil qui déclenche une alarme quand le nombre de contacts en attente est supérieur à cinq.

REMARQUE : Les rapports en temps réel sur les utilisateurs ne sont disponibles que si votre site utilise le niveau de rapport Complet (voir [Section 7.6, "Niveau de rapport"](#), page 102).

REMARQUE : Vous pouvez configurer l'application pour inclure les contacts en sonnerie et ceux sans réponse dans les rapports en temps réel sur les files d'attente. Pour plus de détails, voir [Section 7.13.3, "Configuration des options des rapports en temps réel sur les files d'attente"](#), page 151.

Par exemple, l'une des données principales d'un centre de contacts est le nombre de contacts actuellement en file d'attente. Si vous souhaitez surveiller les contacts en attente au niveau de la file d'attente, vous pouvez utiliser un rapport en temps réel de file d'attente.

Example: Queue Status Report				
Nom	Contacts	Niveau de service		Temps d'attente
	En file d'att...	Actuel	Estimé	Réponse estimée
Q1-DIV	0	100.0	100.0	00:00:23
Q2-EQU	1	83.0	77.0	00:02:53
Q3	2	100.0	83.0	00:02:45
	3	81.0	86.0	00:01:00

Ce rapport indique le nombre de contacts actuellement en attente pour un ensemble de files d'attente. Les détails pour chaque file d'attente comprennent :

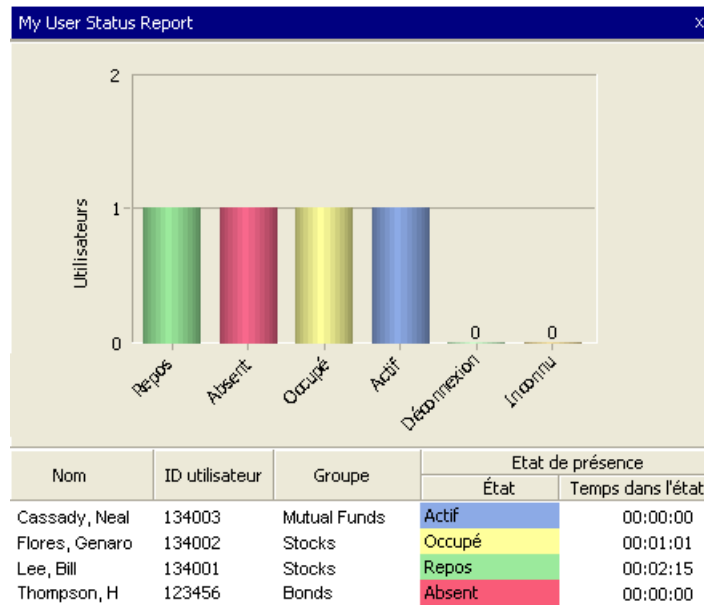
- Le nombre de contacts en attente dans cette file d'attente.
- Le niveau de service actuel basé sur les 24 derniers contacts et un niveau de qualité de service estimé.
- Temps estimé qu'un contact reçu attendra avant d'obtenir une réponse.

La mise en surbrillance dans la colonne Contacts en file d'attente est un mécanisme d'alarme qui fournit une alarme visuelle ou sonore aux situations posant problème. Chaque sous-type de rapport en temps réel fournit un ensemble de colonnes pour lesquelles vous pouvez régler des alarmes. Lorsque vous définissez un rapport, vous pouvez définir jusqu'à trois seuils différents sur une colonne particulière. Une alarme différente peut être affichée ou émise à chaque dépassement de la valeur du seuil. En situation réelle, l'alarme figurant dans la colonne Contacts en file d'attente peut seulement signifier que l'activité de la journée est particulièrement intense. Vous pouvez utiliser ces informations pour prendre immédiatement des mesures correctives, par exemple en rendant disponibles plus d'utilisateurs.

Rapports

A propos des rapports en temps réel

Vous pouvez aussi utiliser le rapport en temps réel comme la première étape du suivi d'un problème. Pour obtenir plus de détails sur un groupe présentant une file d'attente causant le problème, vous pouvez générer un rapport en temps réel sur les utilisateurs associés à cette file d'attente :



Ce rapport inclut un graphique à barres formé d'une représentation graphique d'une statistique au début du rapport. Quand vous créez un rapport en temps réel, vous avez l'option d'inclure des informations tabulaires, des informations graphiques ou les deux.

En général, les données des rapports en temps réel sont utiles pour l'identification des exigences et des problèmes suivants :

- Personnel supplémentaire
- Formation des utilisateurs
- Goulots d'étranglement des files d'attente
- Changements de configuration, par exemple le déplacement d'utilisateurs parmi les groupes

7.2 A propos des rapports historiques

Les rapports historiques récapitulent les données statistiques sur les performances des ressources spécifiques à propos d'un intervalle de temps spécifique. Les rapports historiques sont couramment utilisés pour évaluer ou estimer les performances du centre de contacts, l'efficacité de la configuration et la productivité des files d'attente et des utilisateurs individuels. Les statistiques sont données aux niveaux de l'utilisateur, du service et du site. Pour une description des statistiques disponibles, voir *Guide de référence des rapports*.

Les ressources pouvant être surveillées dans les rapports historiques sont :

- Utilisateurs
- Groupes
- Contacts
- Rappels
- Files d'attente
- Destinations
- Flux de travail
- Composants Call Director
- Motifs de post-traitement
- Motifs des états d'acheminement
- Motifs du suivi-activité

Rapports

A propos des rapports historiques

Les intervalles courants pour les rapports historiques sont les jours, les semaines et les mois. Vous pouvez aussi spécifier des plages personnalisées. Dans la plage d'un rapport, vous pouvez ventiler encore davantage les statistiques en les affichant par des intervalles spécifiés. Le rapport représenté ci-dessous st un rapport sur une journée, ventilé par tranche horaire.

Afficheur des rapports

Fichier

Afficher

Outils

Actions

Aide

Fermer l'onglet

Sample User Historical Report, 01/01/2010 to 25/01/2010

Nom	Présentés	Traité	Acheminés en cours de sonnerie Aband...	Temps total				
	Tout	Tout		Acheminés	Connecté	Repos	Occupé	Absent
A1	9	8		1	1:01:18:34	19:57:09	00:00:00	05:17:08
19/01/2010	6	5		1	02:04:34	00:36:02	00:00:00	01:27:05
14:00	1	1		0	00:37:27	00:18:37	00:00:00	00:18:22
15:00	2	1		1	00:58:02	00:14:20	00:00:00	00:43:30
16:00	3	3		0	00:29:05	00:03:05	00:00:00	00:25:13
21/01/2010	3	3		0	13:08:38	09:15:45	00:00:00	03:50:03
22/01/2010	0	0		0	10:05:22	10:05:22	00:00:00	00:00:00
	9	8		1	1:01:18:34	19:57:09	00:00:00	05:17:08

32 Éléments

Les rapports historiques fournissent trois options de programmation : exécuter le rapport immédiatement, exécuter le rapport une fois seulement à la date et l'heure spécifiées ou exécuter le rapport régulièrement. Si vous choisissez d'exécuter régulièrement un rapport, vous pouvez aussi en spécifier la fréquence.

REMARQUE : Le nombre maximum d'enregistrements de base de données utilisables pour générer un rapport historique est 60 000 (10 000 si le rapport englobe des détails sur l'enregistrement de contact). Si le nombre d'enregistrements de la base de données utilisés pour générer le rapport dépasse ces limites, la création du rapport échoue. L'échec du rapport apparaît alors dans le dossier **Échec** avec un message indiquant que le nombre d'enregistrements utilisés pour générer le rapport a dépassé la limite maximum. Pour générer correctement le rapport, vous devez sélectionner moins de ressources à couvrir, réduire la plage du rapport pour couvrir une plage temporelle plus courte ou sélectionner un intervalle plus long.

7.3 A propos des rapports de données cumulées

Les rapports de données cumulées associent les avantages “de l’état en cours” des rapports en temps réel avec les statistiques détaillées et la disponibilité de la consignation des rapports historiques.

Les différences principales entre les rapports de données cumulées et les rapports historiques sont les suivantes :

- Les rapports de données cumulées sont des rapports en ligne et ne peuvent pas être programmés.
- Les rapports de données cumulées affichent des statistiques pour le jour en cours (période de 24 heures) jusqu’au dernier intervalle horaire ou jusqu’au dernier intervalle de quinze minutes défini pour le rapport.
- Après l’intervalle suivant d’une heure ou de 15 minutes, les statistiques associées à cet intervalle de toutes les ressources incluses sont ajoutées au rapport en temps réel. En plus des statistiques pour le nouvel intervalle, les totaux au niveau du service et du site sont également mis à jour.
- Les statistiques graphiques d’un rapport de données cumulées peuvent inclure une courbe de tendance qui vous permet de comparer des intervalles de temps du jour en cours avec le même intervalle de temps du jour précédent ou du même jour de la semaine dernière.

Pour une description des statistiques disponibles, voir *Guide de référence des rapports*.

Les ressources pouvant être surveillées dans les rapports de données cumulées sont :

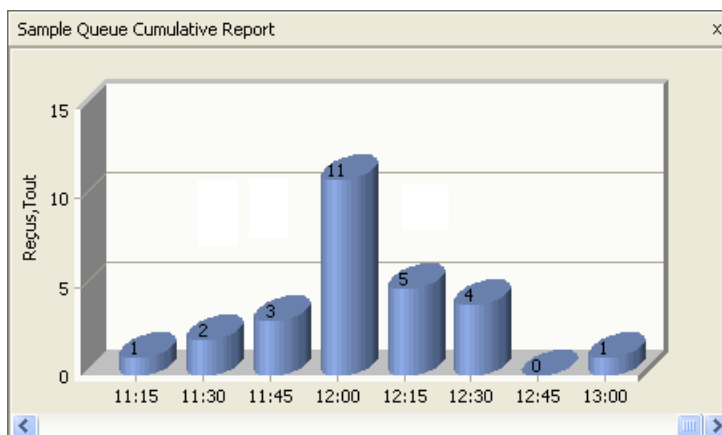
- Utilisateurs
- Groupes
- Rappels
- Files d’attente
- Destinations
- Flux de travail
- Composants Call Director
- Motifs de post-traitement
- Motifs des états d’acheminement
- Motifs du suivi-activité

Rapports

A propos des rapports de données cumulées

Les rapports de données cumulées disposent d'un mécanisme d'alarme qui vous avertit des valeurs clés figurant dans les colonnes d'un rapport. Vous pouvez définir un seuil pour les colonnes contenant des valeurs numériques ou de temps écoulé. Par exemple, dans une colonne Contacts en file d'attente, vous pouvez définir une valeur de seuil qui déclenche une alarme quand le nombre de contacts en attente est supérieur à cinq.

Le mécanisme des rapports de données cumulées est conçu pour fournir une possibilité de rapports polyvalents et souples, complétant les rapports historiques et ceux en temps réel. Chaque jour, vous pouvez utiliser un rapport comme celui représenté ci-dessous pour surveiller les performances du centre de contacts depuis l'heure de début d'une équipe ou pour conserver des totaux en exécution. Par exemple, vous pouvez effectuer le suivi des statistiques des performances par rapports aux valeurs projetées ou estimées. Parfois, vous pouvez aussi créer facilement des rapports complexes de type une fois seulement.



En plus d'actualiser les totaux d'une journée, un avantage primordial d'un rapport de données cumulées est l'utilisation des informations de tendance qui aident à établir des prévisions. La courbe de tendance est basée sur des informations rassemblées pour le jour précédent ou le même jour de la dernière semaine et elle est présente quand vous ouvrez le rapport. Le suivi des statistiques du jour par rapport à la tendance sélectionnée peut vous avertir des problèmes à venir. Vous pouvez avoir à changer les niveaux du personnel pour permettre un ajustement aux fluctuations du volume anticipé prévu par la ligne de tendance.

En tant que rapport en ligne, l'interface utilisateur fournit des options d'affichage comme l'affichage ou le masquage des niveaux de détails et la possibilité de changer de vues. Vous pouvez aussi imprimer ou exporter le rapport en ligne.

7.4 A propos des rapports d'activités

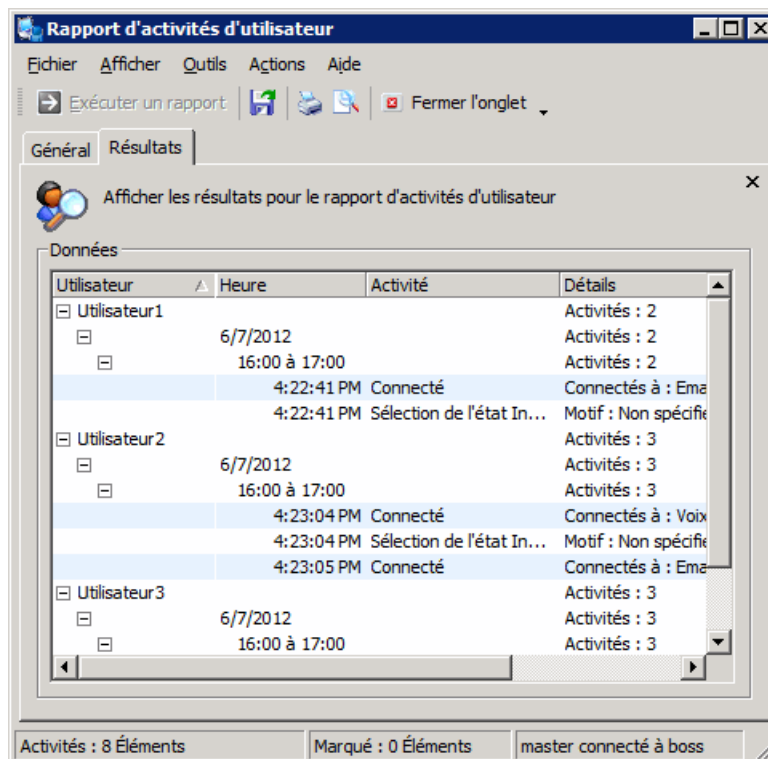
Vous pouvez générer trois types de rapports d'activités :

- **Rapport des activités d'utilisateur** – voir [Section 7.10, "Génération de rapport d'activités d'utilisateur"](#), page 141.
- **Rapport des activités d'origine** – voir [Section 7.11, "Génération de rapport d'activités d'origine"](#), page 142.
- **Liste des rappels programmés** – voir [Section 13.4, "Génération d'une liste de rappels programmés"](#), page 263.

Les rapports d'activités d'utilisateur et d'origine contiennent des données d'activité et d'état historiques, pas à pas, couvrant une période spécifiée. Notez que les statistiques ne sont disponibles que lorsque l'activité est achevée par exemple, après le changement de l'état en cours. En plus, le système exige un délai de 15 minutes afin de permettre l'écriture des statistiques dans la base de données OpenScape Contact Center. Pour une description des statistiques disponibles, voir *Guide de référence des rapports*.

Une liste de rappels planifiés est une liste des rappels programmés pour le centre de contacts.

Voici un exemple de Rapport d'activités d'utilisateur avec plusieurs utilisateurs.



The screenshot shows a window titled "Rapport d'activités d'utilisateur" with a menu bar (Fichier, Afficher, Outils, Actions, Aide) and a toolbar (Exécuter un rapport, Fermer l'onglet). The "Résultats" tab is active, displaying a table of user activities. The table has columns: Utilisateur, Heure, Activité, and Détails. It lists activities for three users (Utilisateur1, Utilisateur2, Utilisateur3) on 6/7/2012, including connection times and states.

Utilisateur	Heure	Activité	Détails
Utilisateur1	6/7/2012		Activités : 2
	16:00 à 17:00		Activités : 2
	4:22:41 PM	Connecté	Connectés à : Ema
	4:22:41 PM	Sélection de l'état In...	Motif : Non spécifi
Utilisateur2	6/7/2012		Activités : 3
	16:00 à 17:00		Activités : 3
	4:23:04 PM	Connecté	Connectés à : Voix
	4:23:04 PM	Sélection de l'état In...	Motif : Non spécifi
	4:23:05 PM	Connecté	Connectés à : Ema
Utilisateur3	6/7/2012		Activités : 3
	16:00 à 17:00		Activités : 3

At the bottom of the window, there are status bars: "Activités : 8 Éléments", "Marqué : 0 Éléments", and "master connecté à boss".

7.5 Autorisations et rapports de surveillance

Si vous êtes un superviseur ou un responsable, vous pouvez avoir un certain nombre d'utilisateurs, de groupes et de files d'attente pour lesquels vous avez reçu l'autorisation de surveillance. De ce fait, vous ne pouvez créer de rapports que sur les ressources pour lesquelles vous avez l'autorisation de surveillance. Pour des informations sur les ressources que vous pouvez surveiller, adressez-vous à votre administrateur.

Le niveau de rapport affecte aussi ce que vous pouvez surveiller.

7.6 Niveau de rapport

Le niveau des rapports est une fonction sous licence qui limite la quantité d'informations pouvant être affichés pour les statistiques de performances personnelles dans certains types de rapports.

Le site peut disposer de l'un de ces trois niveaux de rapport :

- **Complet** – Les rapports historiques et de données cumulées sur les utilisateurs peuvent inclure des détails et des résumés statistiques pour chaque utilisateur. Les événements dans des rapports d'activités d'origine peuvent identifier les utilisateurs spécifiques. Des rapports d'activités d'utilisateur peuvent être générés.
- **Service** – Rapports contenant des statistiques sur l'affichage des données utilisateur au niveau du service ou au niveau du site uniquement. Les statistiques détaillées et condensées pour les utilisateurs ne sont pas disponibles. Les événements dans les rapports des activités d'origine relatifs aux utilisateurs individuels ne peuvent identifier que le service de l'utilisateur et non un utilisateur individuel. Des rapports d'activités d'utilisateur ne peuvent pas être générés.
- **Site** – Les rapports historiques et les rapports de données cumulées peuvent afficher des statistiques au niveau du site uniquement. Les statistiques détaillées et condensées aux niveaux des agents et des services ne sont pas disponibles. Les événements dans les rapports des activités d'origine relatifs aux utilisateurs individuels ne peuvent identifier que le site de l'utilisateur et non un utilisateur individuel. Des rapports d'activités d'utilisateur ne peuvent pas être générés.

Pour plus d'informations sur le niveau de rapport à votre site, veuillez vous adresser à votre représentant du service d'assistance.

7.7 Configuration d'un rapport

Quand vous configurez des rapports en temps réel, historiques et de données cumulées, vous créez une définition de rapport qui précise les propriétés du rapport. Certaines propriétés sont communes à tous les types de rapports, par exemple, tous les rapports ont une propriété de disposition qui indique les colonnes à afficher ainsi que leur ordre. Certaines propriétés sont caractéristiques à certains types de rapports. Par exemple, les rapports en temps réel permettent de définir des alarmes afin d'attirer l'attention sur certaines valeurs et les rapports historiques peuvent être programmés pour être exécutés à intervalles réguliers.

REMARQUE : Pour créer ou changer une définition de rapport, vous devez avoir l'accès Complet ou Modifier respectivement, pour l'autorisation associée de Manager.

Avant de modifier un rapport existant, tenez compte du ou des propriétaires de ce rapport. Si vous avez l'autorisation de surveiller d'autres utilisateurs et que vous leur avez affecté la propriété d'un rapport que vous souhaitez modifier, il peut être préférable de consulter ces utilisateurs avant la définition du rapport.

REMARQUE : Les rapports d'activités étant destinés à être utilisés comme des interrogations simples, au cas par cas, il n'existe aucune définition enregistrée pour un rapport d'activités.

Vue d'ensemble

Voici la marche à suivre avec les étapes requises pour configurer toutes les propriétés dans une définition de rapport :

1. Configurer les propriétés générales des rapports – voir [Section 7.7.1, "Configuration des propriétés générales des rapports"](#), page 104.
2. Sélectionner les ressources sur lesquelles porte le rapport – voir [Section 7.7.2, "Sélection du contenu d'un rapport"](#), page 108.
3. Spécifier les colonnes que vous souhaitez afficher dans le rapport – voir [Section 7.7.3, "Spécification des colonnes dans un rapport"](#), page 116.
4. Pour des rapports de type temps réel et données cumulées, définir les seuils et les alarmes pour les colonnes particulières – voir [Section 7.7.4, "Définitions des seuils et des alarmes dans un rapport"](#), page 117.
5. En option, spécifier un diagramme à barres pour le rapport – voir [Section 7.7.5, "Spécification d'un graphique dans un rapport"](#), page 120.

6. Pour les rapports historiques, spécifier à quel moment le rapport doit être exécuté et envoyer le rapport au planificateur – voir [Section 7.7.6, "Programmation d'un rapport historique"](#), page 121.
7. Spécifier les options de sortie du rapport – voir [Section 7.7.7, "Spécification des options de sortie pour un rapport"](#), page 124.

7.7.1 Configuration des propriétés générales des rapports

Pour créer un rapport historique, la première étape est d'ouvrir les propriétés générales de rapport. Les options que vous pouvez sélectionner dépendent du type de rapport que vous voulez configurer.

Pour configurer les propriétés générales des rapports :

1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre de rapports**, puis cliquez sur le type de rapport que vous voulez créer.

REMARQUE : Pour effectuer une copie d'un rapport prédéfini, dans le **Centre de rapports**, sous **Définitions**, cliquez sur le type de Rapport que vous voulez copier, puis dans le volet, effectuez un clic droit sur la définition du rapport à copier et cliquez sur **Créer une copie**.

2. Sous **Rapport**, procédez comme suit :
 - Dans la case **Nom**, entrez un nom unique pour le rapport.
 - Dans la case **Description**, entrez une description du rapport. La description doit comprendre des informations sur ce que le rapport contient et sur les ressources que le rapport surveille.
3. Dans la liste **Propriétaire**, sélectionnez l'agent qui utilisera ce rapport quand il accédera à l'application Manager. Par défaut, votre propre nom d'utilisateur est sélectionné. La liste contient tous les utilisateurs qui ont l'autorisation de surveillance. Vous pouvez créer un utilisateur qui ne dispose pas de l'autorisation de création de rapports en tant que propriétaire d'un rapport.
4. Sous **Attributs**, procédez comme suit:
 - Dans la liste **Type**, sélectionnez le type de rapport que vous voulez créer : **Temps réel**, **Données cumulées** ou **Historique**. Certaines ressources ne peuvent être couvertes que par certains types de rapports.
 - Dans la zone **Inclure**, cochez la case **Tableau** pour inclure dans le rapport les informations sous forme de tableaux, et/ou cochez la case **Graphique** pour inclure un graphique à barres dans le rapport. Par défaut, un rapport est affiché sous forme tabulaire avec les rangées

contenant les ressources et les colonnes contenant les statistiques pour ces ressources. Si vous désactivez la case à cocher **Tableau**, la case à cocher **Graphique** est sélectionnée mais vous ne pouvez représenter graphiquement qu'une seule statistique.

- Pour un rapport de données cumulées, spécifiez la plage. Pour plus de détails, voir [Section 7.7.1.1, "Spécification de la plage couverte dans un rapport de données cumulées"](#), page 105.
- Pour un rapport historique, spécifiez l'intervalle. Pour plus de détails, voir [Section 7.7.1.2, "Spécification de la plage pour un rapport historique"](#), page 106.

5. Une fois que vous avez terminé de travailler avec ce rapport, cliquez sur **OK**.

7.7.1.1 Spécification de la plage couverte dans un rapport de données cumulées

Quand vous configurez un rapport de données cumulées, vous devez spécifier la plage du rapport.

Pour spécifier la plage pour un rapport de données cumulées :

1. Dans le **Centre de rapports**, sous **Définitions**, développez le type de rapport, puis dans le volet droit, double-cliquez sur la définition de rapport que vous voulez configurer.
2. Sous **Attributs**, dans la liste **Plage**, sélectionnez la plage que le rapport doit couvrir pendant la période actuelle de 24 heures:
 - Pour afficher les statistiques cumulées depuis le début de l'équipe en cours, sélectionnez **Depuis le début de l'équipe**.
 - Pour afficher les données statistiques les plus récentes, collectées pendant la plage horaire spécifiée, sélectionnez **Plus récent**, puis dans la case **Temps**, tapez ou sélectionnez la plage de temps (en heures et minutes) que le rapport doit couvrir.
 - Pour afficher les statistiques collectées depuis une heure donnée, sélectionnez **Depuis**, puis dans la case **Temps**, tapez ou sélectionnez l'heure de début du rapport.
 - Dans la liste **Intervalle**, sélectionnez l'intervalle de mise à jour du rapport : **15 minutes** ou **Horaire**.
3. Une fois que vous avez terminé de travailler avec ce rapport, cliquez sur **OK**.

7.7.1.2 Spécification de la plage pour un rapport historique

Quand vous configurez un rapport historique, vous devez spécifier la plage du rapport.

REMARQUE : La date de début, la date de fin, l'heure de début et l'heure de fin sont déterminées selon les paramètres d'heure et de fuseau horaire configurés sur l'ordinateur serveur.

Pour spécifier la plage pour un rapport historique :

1. Dans le **Centre de rapports**, sous **Définitions**, développez le type de rapport, puis dans le volet droit, double-cliquez sur la définition de rapport que vous voulez configurer.
2. Sous **Attributs**, pour spécifier une plage intégrant la limite de minuit, cochez la case **Rapport au-delà de minuit**. Cette sélection vous garantit que les données du rapport généré incluent les intervalles intégrant la limite de minuit.
3. Dans la liste **Plage**, sélectionnez la plage pour laquelle le rapport est établi. Vos choix sont les suivants :
 - **Hier** – Exécution d'un rapport sur les données statistiques de la veille (hier). Le rapport peut être ventilé par intervalle de 15 minutes, par heure ou par jour.
 - **Cette semaine** – Exécution d'un rapport sur les données statistiques cumulées à ce jour pour cette semaine. La **Date de début** est basée sur le paramètre spécifié du premier jour de la semaine. Le rapport peut être ventilé par intervalle de 15 minutes, par heure ou par jour.
 - **Semaine dernière** – Exécution d'un rapport sur les données statistiques de la semaine dernière. La **Date de début** est basée sur le paramètre spécifié du premier jour de la semaine. Le rapport peut être ventilé par intervalle de 15 minutes, par heure ou par jour.
 - **Ce mois** – Exécution d'un rapport sur les données statistiques cumulées à ce jour pour ce mois. La **date de début** est le premier jour du mois. Le rapport peut être ventilé par intervalle de 15 minutes, par heure ou par jour.
 - **Le mois dernier** – Exécution d'un rapport sur les données statistiques du mois dernier. La **date de début** est le premier jour du mois. Le rapport peut être ventilé par intervalle de 15 minutes, par heure, par jour, par semaine ou par mois.
 - **Personnalisé** – Exécution d'un rapport sur une plage personnalisée pour laquelle vous indiquez les dates de début et de fin. Les rapports concernant une plage personnalisée peuvent être fractionnés en

intervalles de type par 15 minutes, par heure, par jour, par semaine ou par mois, en fonction de la date de début et de la date de fin que vous avez spécifiées.

REMARQUE : Si vous avez coché la case **Rapport au-delà de minuit**, à l'étape 2, les intervalles apparaissent comme **<Plage>**, **incluant le jour précédent**. Dans chaque cas, la **date de début** fournie par le système sera d'un jour avant la date de la plage sélectionnée. Par exemple, si vous sélectionnez **Ce mois, incluant le jour précédent**, la **date de début** sera le dernier jour du mois précédent. Quand la case **Rapport au-delà de minuit** est sélectionnée, le rapport ne peut être ventilé qu'en intervalles de 15 minutes et d'une heure.

4. Si vous sélectionnez **Personnalisé**, utilisez les cases **Date de début** et **Date de fin** pour spécifier les dates de début et de fin de votre plage temporelle. Lorsque la case **Rapport au-delà de minuit** est cochée, la date de début ne peut pas être la même que la date de fin.
5. Dans la liste **Intervalle**, sélectionnez l'intervalle pour lequel vous souhaitez afficher les sous-totaux dans la plage de rapport. Voir la description ci-dessus, étape 3.

REMARQUE : Si vous sélectionnez **<Aucun>** pour l'intervalle, le rapport est généré en utilisant les statistiques sur 15 minutes. Ceci peut entraîner l'échec du rapport si le nombre d'enregistrements de la base de données utilisés pour générer le rapport dépasse le maximum.

6. Dans les cases **Heure de début** et **Heure de fin**, spécifiez uniquement la partie de la journée qui doit être couverte par le rapport. Il s'agit d'une option commode si le centre de contacts n'est actif que pendant une partie de la journée ou si vous voulez cibler des équipes particulières. Les valeurs sont entrées en utilisant les 24 heures d'horloge. Lorsque la case **Rapport au-delà de minuit** est cochée, l'**Heure de début** doit être égale ou supérieure à l'**Heure de fin**. Ci-après, quelques exemples :
 - 09:00 à 17:00 - Le rapport couvre la période comprise entre 9:00 A.M. et 5:00 P.M. du même jour.
 - 08:00 à 08:00 - Le rapport couvre une période de 24 h.

- 23:00 à 07:00 - Le rapport couvre la période comprise entre 11:00 P.M. du même jour et 07:00 A.M. du jour suivant. Cette configuration n'est possible que si la case **Rapport au-delà de minuit** est sélectionnée.

REMARQUE : Pour spécifier 23:59 comme **heure de fin**, cochez la case **Fin de journée**. Quand la case **Rapport au-delà de minuit** est sélectionnée, la case **Fin de journée** n'est pas disponible.

7. Pour un rapport sur les utilisateurs, les motifs de post-traitement ou les motifs des états d'acheminement, si plusieurs sites sont configurés, dans la liste **Utiliser le fuseau horaire**, sélectionnez l'option de fuseau horaire à utiliser pour générer le contenu du rapport. Vos choix sont **Site local** ou **Emplacement d'utilisateur**.

REMARQUE : Si vous sélectionnez **Emplacement d'utilisateur**, vous ne pouvez pas établir de rapport par file d'attente ou par agrégat dans un rapport historique des motifs de post-traitement, comme décrit à l'étape 5 de [Section 7.7.2.3, "Sélection des ressources pour un rapport historique"](#), page 112.

8. Une fois que vous avez terminé de travailler avec ce rapport, cliquez sur **OK**.

7.7.2 Sélection du contenu d'un rapport

La définition d'un rapport doit préciser les ressources que le rapport doit couvrir. Les ressources que vous pouvez sélectionner dépendent du type de rapport que vous configurez et peuvent inclure les utilisateurs, les groupes, les files d'attente, les destinations, etc. Pour obtenir de plus amples d'informations, voir les rubriques suivantes :

- [Section 7.7.2.1, "Sélection des ressources pour un rapport en temps réel"](#), page 109
- [Section 7.7.2.2, "Sélection des ressources pour un rapport de données cumulées"](#)
- [Section 7.7.2.3, "Sélection des ressources pour un rapport historique"](#), page 112

Chaque rapport peut contenir jusqu'à 100 ressources; toutefois, la sélection d'un nombre de ressources élevé réduit les performances du système.

REMARQUE : Vous ne pouvez générer de rapports que sur les ressources pour lesquelles vous disposez des autorisations de surveillance (voir [Section 7.5, "Autorisations et rapports de surveillance"](#), page 102).

7.7.2.1 Sélection des ressources pour un rapport en temps réel

Vous pouvez sélectionner différentes ressources selon le type de rapport en temps réel que vous configurez.

Pour sélectionner les ressources pour un rapport en temps réel :

1. Dans le **Centre de rapports**, sous **Définitions**, développez le type de rapport, puis dans le volet droit, double-cliquez sur la définition de rapport que vous voulez configurer.
2. Cliquez sur l'onglet **Contenu**. L'onglet **Contenu** affiche la liste des ressources, selon le type de rapport que vous définissez. L'onglet **Contenu** n'affiche que les ressources que vous êtes autorisé à surveiller.
3. Pour un rapport en temps réel, utilisez la case **Rapport par** pour spécifier le niveau auquel les ressources peuvent être sélectionnées:
 - **Files d'attente** – Le rapport contient les files d'attente que vous sélectionnez dans la liste.
 - **Agrégats** – Le rapport contient les agrégats vous sélectionnez dans la liste.
4. Pour un rapport en temps réel, utilisez la case **Sélectionner par** pour spécifier le niveau auquel les ressources peuvent être sélectionnées :
 - **Utilisateur** – Le rapport contient les files d'attente que vous sélectionnez dans la liste.
 - **Groupe** – Le rapport contient tous les utilisateurs qui appartiennent aux groupes choisis et pour lesquels vous disposez des autorisations de surveillance.
5. Dans la liste des ressources, cochez la case en regard de chaque ressource à inclure dans le rapport.

REMARQUE : Quand vous modifiez un rapport sur les utilisateurs pour lequel les options **Rapport par** et **Sélectionner par** sont **Utilisateur**, les utilisateurs de la liste associés à un modèle d'utilisateur sont en lecture seule. Si vous voulez supprimer l'un de ces utilisateurs du rapport, vous devez soit supprimer l'association de l'utilisateur avec le modèle d'utilisateur soit supprimer le rapport du modèle d'utilisateur et mettre à jour tous les utilisateurs (dans ce cas, tous les utilisateurs associés au modèle d'utilisateur sont supprimés du rapport).

6. Pour un rapport en temps réel pour des utilisateurs, sous **Exclure utilisateurs**, cochez la case **Exclure utilisateurs déconnectés** pour exclure du rapport tous les utilisateurs déconnectés du système.

7. Pour un rapport en temps réel sur les contacts, sous **Options de contacts**, cochez la case **Inclure le traitement avant le contact en file d'attente** si vous voulez que les contacts qui viennent juste d'arriver au centre de contacts et qui sont à traiter soient inclus dans le rapport. Si cette option n'est pas sélectionnée, les contacts n'apparaissent dans le rapport que lorsqu'ils ont été placés en file d'attente.
8. Une fois que vous avez terminé de travailler avec ce rapport, cliquez sur **OK**.

7.7.2.2 Sélection des ressources pour un rapport de données cumulées

Vous pouvez sélectionner différentes ressources selon le type de rapport de données cumulées que vous configurez.

Pour sélectionner les ressources pour un rapport de données cumulées :

1. Dans le **Centre de rapports**, sous **Définitions**, développez le type de rapport, puis dans le volet droit, double-cliquez sur la définition de rapport que vous voulez configurer.
2. Cliquez sur l'onglet **Contenu**. L'onglet **Contenu** affiche la liste des ressources, selon le type de rapport que vous définissez. La liste n'affiche que les ressources pour lesquelles vous avez l'autorisation de surveillance.
3. Pour un rapport de données cumulées sur les files d'attente ou les rappels, utilisez la liste **Rapport par** pour sélectionner le niveau auquel les statistiques seront consignées:
 - **File d'attente** – Le rapport affichera les statistiques au niveau des files d'attente.
 - **Agrégat** – Le rapport affichera les statistiques au niveau des agrégats.
4. Pour un rapport de données cumulées sur les rappels, utilisez la liste **Sélectionner par** pour sélectionner le niveau auquel les ressources peuvent être sélectionnées :
 - **File d'attente/Agrégat** – Le rapport contiendra les files d'attente ou les agrégats (selon votre sélection effectuée à l'étape 3 ci-dessus) que vous avez sélectionnés.
 - **Origine** – Le rapport contiendra les files d'attente ou les agrégats (selon votre sélection effectuée à l'étape 3 ci-dessus) associés aux rappels qui ont été créés suivant les méthodes que vous avez sélectionnées.

5. Pour un rapport de données cumulées sur les utilisateurs ou les motifs des états d'acheminement, vous pouvez utiliser la case **Rapport par** pour sélectionner le niveau de détail du rapport :
 - **Utilisateur** – Le rapport affiche des informations d'identification et statistiques complètes sur des utilisateurs.
 - **Service** – Le rapport affichera les statistiques seulement au niveau des services. Les informations d'identification et les statistiques détaillées sur les utilisateurs sont supprimées.
6. Pour un rapport de données cumulées pour motifs de post-traitement, utilisez la case **Rapport par** pour sélectionner le niveau de détail du rapport :
 - **Utilisateur** – Le rapport affiche des informations d'identification et statistiques complètes sur des utilisateurs.
 - **Service** – Le rapport affichera les statistiques seulement au niveau des services. Les informations d'identification et les statistiques détaillées sur les utilisateurs sont supprimées.
 - **File d'attente** – Le rapport affichera les statistiques au niveau des files d'attente. Les informations d'identification et les statistiques détaillées sur les utilisateurs et les services sont supprimées.
 - **Agrégat** – Le rapport affichera les statistiques seulement au niveau des sites. Les informations d'identification et les statistiques détaillées sur les utilisateurs et les services sont supprimées.

REMARQUE : Les options de **Rapport par** décrites aux étapes 5 et 6 ci-dessus, ne sont disponibles que dans les contraintes du niveau de rapport pour votre site (voir [Section 7.6, "Niveau de rapport", page 102](#)). Par exemple, si votre site utilise le niveau service pour les rapports, vous ne pouvez pas générer des rapports au niveau utilisateur. Les options de **Rapport par** dépendent aussi de vos autorisations de surveillance. Par exemple, si vous n'avez l'autorisation de surveiller que deux utilisateurs spécifiques, vous ne pouvez générer que des rapports utilisateurs contenant les statistiques de ces deux utilisateurs.

7. Si vous avez sélectionné **Utilisateur** à l'étape 5 ou 6, utilisez la liste **Sélectionner par** pour spécifier le niveau auquel les utilisateurs peuvent être sélectionnés :
 - **Utilisateur** – Le rapport affiche les statistiques des utilisateurs que vous sélectionnez dans la liste.
 - **Groupe** – Le rapport affiche des statistiques pour tous les utilisateurs qui sont membres des groupes que vous sélectionnez et pour lesquels vous avez la permission de surveillance.
 - **Service** – Le rapport affiche des statistiques pour tous les utilisateurs qui sont membres des services que vous sélectionnez et pour lesquels vous avez la permission de surveillance.
8. Dans la liste des ressources, cochez la case en regard de chaque ressource à inclure dans le rapport.

REMARQUE : Quand vous modifiez un rapport sur les utilisateurs pour lequel les options **Rapport par** et **Sélectionner par** sont **Utilisateur**, les utilisateurs de la liste associés à un modèle d'utilisateur sont en lecture seule. Si vous voulez supprimer l'un de ces utilisateurs du rapport, vous devez soit supprimer l'association de l'utilisateur avec le modèle d'utilisateur soit supprimer le rapport du modèle d'utilisateur et mettre à jour tous les utilisateurs (dans ce cas, tous les utilisateurs associés au modèle d'utilisateur sont supprimés du rapport).

9. Une fois que vous avez terminé de travailler avec ce rapport, cliquez sur **OK**.

7.7.2.3 Sélection des ressources pour un rapport historique

Vous pouvez sélectionner différentes ressources selon le type de rapport historique que vous configurez.

Pour sélectionner les ressources pour un rapport historique :

1. Dans le **Centre de rapports**, sous **Définitions**, développez le type de rapport, puis dans le volet droit, double-cliquez sur la définition de rapport que vous voulez configurer.
2. Cliquez sur l'onglet **Contenu**. Les ressources pouvant être couvertes par un rapport (par exemple, utilisateurs, files d'attente ou destinations) sont affichées. L'onglet **Contenu** n'affiche que les ressources que vous êtes autorisé à surveiller.

3. Pour un rapport historique sur une file d'attente, utilisez la liste **Rapport par** pour sélectionner le niveau auquel les files d'attente peuvent être sélectionnées :
 - **File d'attente** – Le rapport affiche les statistiques des files d'attente que vous sélectionnez dans la liste.
 - **File d'attente par utilisateur** – Le rapport affiche les statistiques des files d'attente que vous sélectionnez dans la liste avec des détails sur les utilisateurs dans chaque file.
 - **Agrégat** – Le rapport affichera les statistiques pour les agrégats que vous avez sélectionnés dans la liste.
4. Pour un rapport historique sur les utilisateurs ou les motifs des états d'acheminement, vous pouvez utiliser la case **Rapport par** pour sélectionner le niveau de détail du rapport:
 - **Utilisateur** – Le rapport affiche des informations d'identification et statistiques complètes sur des utilisateurs.
 - **Utilisateur par file d'attente** (non disponible pour un rapport sur les motifs des états d'acheminement) – Le rapport affiche les informations complètes d'identification du système et les statistiques, avec détails pour chaque file d'attente à laquelle le contact a été affecté.
 - **Service** – Le rapport affichera les statistiques au niveau des services et du site seulement. Les informations d'identification et les statistiques détaillées sur les utilisateurs sont supprimées.

5. Pour un rapport historique pour motifs de post-traitement, utilisez la case **Rapport par** pour sélectionner le niveau de détail du rapport :
 - **Utilisateur** – Le rapport affiche des informations d'identification et statistiques complètes sur des utilisateurs.
 - **Service** – Le rapport affichera les statistiques seulement au niveau des services. Les informations d'identification et les statistiques détaillées sur les utilisateurs sont supprimées.
 - **File d'attente** – Le rapport affichera les statistiques au niveau des files d'attente seulement. Les informations d'identification et les statistiques détaillées sur les utilisateurs et les services sont supprimées.
 - **Agrégat** – Le rapport affichera les statistiques seulement au niveau des agrégats. Les informations d'identification des utilisateurs des services ainsi que les statistiques détaillées sur les utilisateurs et les services sont supprimées.

REMARQUE : Les options de **Rapport par** décrites aux étapes 4 et 5 ci-dessus, ne sont disponibles que dans les contraintes du niveau de rapport pour votre site (voir [Section 7.6, "Niveau de rapport", page 102](#)). Par exemple, si votre site utilise le niveau de rapports service, vous ne pouvez pas générer des rapports au niveau utilisateur. Les options de **Rapport par** dépendent aussi de vos autorisations de surveillance. Par exemple, si vous n'avez l'autorisation de surveiller que deux utilisateurs spécifiques, vous ne pouvez générer que des rapports utilisateurs contenant les statistiques de ces deux utilisateurs.

6. Pour un rapport historique sur les rappels, utilisez la case **Rapport par** pour sélectionner le niveau auquel les statistiques des rappels seront consignées :
 - **File d'attente** – Le rapport affiche les statistiques des rappels pour les files d'attente que vous sélectionnez dans la liste.
 - **Agrégat** – Le rapport affichera les statistiques associées aux rappels pour les agrégats que vous avez sélectionnés dans la liste.
 - **Disposition** – Le rapport affiche les statistiques pour tous les rappels qui ont les dispositions que vous sélectionnez dans la liste.
7. Si vous avez sélectionné **Utilisateur** ou **Utilisateur par file d'attente** à l'étape 4 ou 5, utilisez la liste **Sélectionner** par pour spécifier le niveau auquel les utilisateurs peuvent être sélectionnés :
 - **Utilisateur** – Le rapport affiche les statistiques des utilisateurs que vous sélectionnez dans la liste.

- **Groupe** – Le rapport affiche des statistiques pour tous les utilisateurs qui sont membres des groupes que vous sélectionnez et pour lesquels vous avez la permission de surveillance.
 - **Service** – Le rapport affiche des statistiques pour tous les utilisateurs qui sont membres des services que vous sélectionnez et pour lesquels vous avez la permission de surveillance.
8. Si vous avez sélectionné **File d'attente** à l'étape 6, utilisez la liste **Sélectionner par** pour choisir le niveau auquel les files d'attente peuvent être sélectionnées :
- **File d'attente** – Le rapport affiche les statistiques des files d'attente que vous sélectionnez dans la liste.
 - **Origine** – Le rapport affichera les statistiques associées aux rappels provenant suivant les méthodes que vous avez sélectionnées dans la liste.
9. Si vous avez sélectionné **Agrégat** à l'étape 6, utilisez la liste **Sélectionner par** pour choisir le niveau auquel les agrégats peuvent être sélectionnés :
- **Agrégat** – Le rapport affichera les statistiques pour les agrégats que vous avez sélectionnés dans la liste.
 - **Origine** – Le rapport affichera les statistiques associées aux rappels provenant suivant les méthodes que vous avez sélectionnées dans la liste.
10. Dans la liste des ressources résultante, cochez la case en regard de chaque ressource à inclure dans le rapport.

REMARQUE : Quand vous modifiez un rapport sur les utilisateurs pour lequel les options **Rapport par** et **Sélectionner par** sont **Utilisateur**, les utilisateurs de la liste associés à un modèle d'utilisateur sont en lecture seule. Si vous voulez supprimer l'un de ces utilisateurs du rapport, vous devez soit supprimer l'association de l'utilisateur avec le modèle d'utilisateur soit supprimer le rapport du modèle d'utilisateur et mettre à jour tous les utilisateurs (dans ce cas, tous les utilisateurs associés au modèle d'utilisateur sont supprimés du rapport).

11. Pour un rapport historique sur les contacts ou si vous avez sélectionné **File d'att. par util.** à l'étape 3 ou **Util. par file d'att.** à l'étape 4, cochez la case **Inclure les détails de l'enregistrement de contact dans ce rapport** pour que le rapport inclut les données d'état et d'activités. Cette case à cocher

n'est disponible que si vous avez sélectionné l'intervalle par jour, par semaine, ou par mois (voir [Section 7.7.1.2, "Spécification de la plage pour un rapport historique"](#), page 106).

REMARQUE : Si vous cochez cette case et que le nombre d'enregistrements de la base de données utilisés pour générer le rapport dépasse 10 000, la création du rapport échoue. L'échec du rapport apparaît alors dans le dossier **Échec** avec un message indiquant que le nombre d'enregistrements utilisés pour générer le rapport a dépassé la limite maximum. Pour générer le rapport avec succès, vous devez sélectionner moins de ressources pour la création du rapport ou réduire la plage du rapport pour couvrir une période plus courte.

12. Une fois que vous avez terminé de travailler avec ce rapport, cliquez sur **OK**.

7.7.3 Spécification des colonnes dans un rapport

Vous pouvez choisir les statistiques devant apparaître en colonnes dans vos rapports ainsi que leur ordre de présentation. Les statistiques disponibles pour la sélection dépendent des ressources que couvrent les rapports (voir [Section 7.7.2, "Sélection du contenu d'un rapport"](#), page 108).

Pour spécifier les colonnes dans un rapport :

1. Dans le **Centre de rapports**, sous **Définitions**, développez le type de rapport, puis dans le volet droit, double-cliquez sur la définition de rapport que vous voulez configurer.
2. Cliquez sur l'onglet **Colonnes**. L'onglet donne la liste de toutes les statistiques que vous pouvez afficher dans le rapport.
3. Sous **Colonnes**, procédez comme suit :
 - a) Dans la liste **Rapports sur**, sélectionnez le type de média que le rapport doit couvrir.
 - b) Cochez la case pour chaque colonne que vous souhaitez faire figurer dans le rapport. Pour consulter les descriptions des colonnes que vous pouvez sélectionner, voir le *Guide de référence des rapports*.

REMARQUE : La colonne qui identifie les ressources sur lesquelles portera le rapport est sélectionnée par défaut et ne peut pas être effacée. Pour des rapports sur les utilisateurs, la case Nom ou ID utilisateur doit être cochée. L'application exige que l'une de ces cases soit renseignée.

- c) L'ordre haut en bas des statistiques de la liste correspond à l'ordre gauche à droite dans lequel les colonnes apparaissent dans le rapport. Pour modifier l'ordre des colonnes, cliquez n'importe où dans la rangée (et non dans la case à cocher) pour sélectionner la rangée, puis cliquez sur la flèche haut ou bas située à droite de la liste pour déplacer la rangée vers le haut ou le bas.
4. Sous **Trier**, procédez comme suit :
- Dans la liste **Trier par**, sélectionnez le nom de la colonne à utiliser pour trier les données dans le rapport.
 - Dans la liste **Ordre de tri**, sélectionnez l'ordre de tri **Croissant** ou **Décroissant** pour le rapport.
5. Une fois que vous avez terminé de travailler avec ce rapport, cliquez sur **OK**.

7.7.4 Définitions des seuils et des alarmes dans un rapport

Les rapports en temps réel et de données cumulées disposent d'un mécanisme d'alarme qui vous avertit des valeurs clés figurant dans un rapport. Vous pouvez définir un seuil sur une statistique particulière dans un rapport. Quand ce seuil est franchi, une alarme sonore ou visuelle attire votre attention sur cette valeur statistique. Les actions associées à l'alarme incluent l'affichage d'un message dans la fenêtre Messages système, la mise en évidence en couleur dans la colonne appropriée du tableau du rapport et la lecture d'un fichier .wav.

REMARQUE : La mise en évidence en couleur ne peut pas s'afficher dans un graphique à barres.

Vous pouvez définir des seuils uniquement sur les statistiques concernant les seuils. Pour déterminer si vous pouvez définir un seuil sur une statistique, voir la description de la statistique dans le *Guide de référence des rapports*.

REMARQUE : Pour définir un seuil dans un rapport, vous devez disposer de l'autorisation de l'application Manager **Définir les seuils d'affichage et de rapport**.

Vous pouvez configurer trois conditions différentes pour une statistique pour des seuils de niveau bas, moyen et haut. Par exemple, vous pouvez définir les conditions suivantes pour une statistique Contacts - En file d'attente :


- Mettre en évidence de la valeur en bleu quand le nombre de contacts en attente est supérieur à 5.
- Mise en évidence de la valeur en jaune quand le nombre de contacts en attente est supérieur à 10.
- Mise en évidence de la valeur en rouge quand le nombre de contacts en attente est supérieur à 15.

REMARQUE : Avant de régler des seuils et des alarmes, vous devez d'abord spécifier les colonnes dans le rapport (voir [Section 7.7.3, "Spécification des colonnes dans un rapport"](#), page 116).

Pour définir un seuil et une alarme dans un rapport :

1. Dans le **Centre de rapports**, sous **Définitions**, développez le type de rapport, puis dans le volet droit, double-cliquez sur la définition de rapport que vous voulez configurer.
2. Cliquez sur l'onglet **Seuils**.
3. Sous **Seuils définis**, l'application donne la liste de toutes les définitions de seuils existantes pour ce rapport.
 - Pour créer un nouvel seuil, cliquez sur **Ajouter**.
 - Pour modifier un seuil existant, sélectionnez le seuil dans la liste et cliquez sur **Modifier**.
4. Dans la boîte de dialogue **Seuil de variable**, dans la liste **Statistiques**, sélectionnez le nom de la statistiques pour laquelle vous voulez définir un seuil. La liste ne contient que les statistiques des seuils admissibles.
5. Si vous avez sélectionné une statistique d'état, dans la liste **Etat**, sélectionnez l'état à associer au seuil.
6. Dans la liste **Type de contact**, sélectionnez le type de contact à associer au seuil.
7. Cochez la case **Actif** pour activer le seuil sur cette valeur statistique.
8. Selon le type de ressource couvert par le rapport (voir [Section 7.7.2, "Sélection du contenu d'un rapport"](#), page 108), cochez la case associée à chaque ressource pour laquelle le seuil sera affiché. Par exemple, si vous configurez un rapport en temps réel, sous **Utilisateurs**, cochez la case pour chaque utilisateur pour lequel vous souhaitez afficher le seuil.
9. Cliquez sur l'onglet **Seuils**.

10. Sous **Activité**, dans la liste **Plage**, sélectionnez la plage de seuil pour lequel vous souhaitez définir des alarmes : **Bas**, **Moyen** ou **Haut**.
11. Si vous sélectionnez la plage de seuil Moyen ou Haut, cochez la case **Actif** pour activer l'alarme associée à la plage. Vous ne pouvez pas désactiver la case à cocher Actif au niveau bas du seuil - il s'agit d'une sélection par défaut.
12. Dans la case **Seuil**, entrez ou sélectionnez la valeur du seuil.
13. Dans la zone **Action**, cochez la case pour chaque alarme que vous voulez associer au niveau du seuil:
 - Pour consigner un message système à chaque dépassement du seuil, sélectionnez la case **Alarme dans fenêtre de messages système**.
 - Pour mettre en évidence le texte dans une couleur différente à chaque dépassement du seuil, cochez la case **Changer la couleur** et sélectionnez une couleur dans la liste.
 - Pour qu'un fichier son soit lu à chaque dépassement du seuil, cochez la case **Lecture d'un fichier son**, entrez le nom du fichier .wav mémorisé sur l'ordinateur serveur principal. Si vous êtes sur l'ordinateur serveur principal, vous pouvez naviguer pour sélectionner le fichier .wav.

REMARQUE : Si vous êtes connecté à une base de données de production, vous pouvez cliquer sur  pour lire le fichier .wav. Vous ne pouvez pas lire le fichier .wav quand vous êtes connecté à une base de données de conception.

14. Répétez les étapes 10 à 13 pour chaque plage de seuil que vous voulez configurer.
15. Sous **Résumé**, affichez les plages de seuils et d'alarmes que vous avez définies.
16. Cliquez sur **OK** pour refermer la boîte de dialogue Seuil de variable. Le seuil est affiché dans la liste **Seuils définis**.
17. Une fois que vous avez terminé de travailler avec ce rapport, cliquez sur **OK**.

7.7.5 Spécification d'un graphique dans un rapport

Tous les types de rapports peuvent contenir un graphique à barres pour une seule valeur statistique. Seules certaines statistiques d'un rapport peuvent être représentées sous forme graphique. Pour déterminer si une statistique peut être représentée sous forme graphique, voir la description de la statistique dans le *Guide de référence des rapports*.

REMARQUE : La mise en évidence en couleur pour une statistique ne peut pas être affichée dans une graphique à barres. Pour plus de détails, voir [Section 7.7.4, "Définitions des seuils et des alarmes dans un rapport", page 117](#).

REMARQUE : Avant de définir des options de graphique, vous devez spécifier les colonnes à afficher à inclure dans le rapport (voir [Section 7.7.3, "Spécification des colonnes dans un rapport", page 116](#)).

Pou spécifier un graphique dans un rapport :

1. Dans le **Centre de rapports**, sous **Définitions**, développez le type de rapport, puis dans le volet droit, double-cliquez sur la définition de rapport que vous voulez configurer.
2. Assurez-vous que la fonction graphique est activée : dans l'onglet **Général**, sous **Attributs**, cochez la case **Graphique**.
3. Cliquez sur l'onglet **Graphique**.
4. Sous **Paramètres**, dans la liste **Statistiques**, sélectionnez le nom de la valeur statistique que vous voulez représenter sous forme graphique. La liste ne contient que les colonnes pouvant être représentées sous forme graphique.
5. Dans la liste **Couleur des barres**, sélectionnez la couleur des barres du graphique. Vous ne pouvez sélectionner qu'une couleur à la fois pour toutes les barres.
6. Dans la zone **Style**, sélectionnez le style des barres : **2D** ou **3D**.
7. Pour les rapports de données cumulées, vous pouvez afficher une ligne de tendance sur le graphique. Cochez la case **Afficher la tendance**, puis spécifiez les propriétés de la courbe de tendance, de la façon suivante:
 - Dans la case **Tendances**, choisissez **Hier** pour afficher la ligne de tendance basée sur les statistiques de la veille ou choisissez **Même jour de la semaine dernière** pour afficher une ligne de tendance basée sur les statistiques du même jour de la semaine dernière.
 - Dans la liste **Style de trait**, sélectionnez **Droit** ou **Lisse**.

- Dans la liste **Couleur de trait**, sélectionnez la couleur de la courbe de tendance.
 - Cochez la case **Points de données** si vous voulez que la ligne de tendance montre des points des données jalons sur la courbe.
8. Sous **Aperçu**, affichez le choix que vous avez effectué pour votre barre graphique.
 9. Une fois que vous avez terminé de travailler avec ce rapport, cliquez sur **OK**.

7.7.6 Programmation d'un rapport historique

Vous devez indiquer au planificateur les rapports que vous souhaitez exécuter. Le planificateur est le composant responsable pour de la planification et la mise en file d'attente des rapports pour les exécuter et les conserver une fois terminés.

REMARQUE : Pour programmer un rapport historique, vous devez disposer de l'autorisation de l'application Manager **Programmer et afficher les rapports historiques**.

Si un rapport planifié s'exécute alors que vous n'êtes pas connecté à l'application Manager, à votre prochain accès, vous êtes invité à transférer le rapport terminés sur votre ordinateur local. À ce stade, le rapport s'affiche comme spécifié dans la définition des rapports. Le système conserve les rapports terminés jusqu'à sept jours.

REMARQUE : Si vous rencontrez des problèmes quand vous essayez d'afficher ou d'imprimer un rapport historique, exporter un rapport historique vers un fichier ou envoyer un rapport historique par email, l'origine du problème peut être associée au réseau. Pour assistance, contactez votre administrateur réseau.

Vous pouvez programmer un apport historique pour :

- Exécuter immédiatement – voir [Section 7.7.6.1, "Programmation d'un rapport pour une exécution immédiate", page 122](#)
- Exécuter à une date et une heure spécifiques - voir [Section 7.7.6.2, "Programmation d'un rapport pour une seule exécution à une date et heure spécifiques", page 122](#)
- Exécuter régulièrement - voir [Section 7.7.6.3, "Programmation d'un rapport pour une exécution régulièrement répétée", page 123](#)

REMARQUE : Si vous modifiez un rapport historique programmé, en plus de l'enregistrement de la définition du rapport, vous devez également envoyer le rapport au Planificateur.

7.7.6.1 Programmation d'un rapport pour une exécution immédiate

Quand vous configurez un rapport historique, vous pouvez programmer le rapport pour une exécution immédiate.

Pour exécuter immédiatement un rapport :

1. Dans le **Centre de rapports**, sous **Définitions**, développez le type de rapport, puis dans le volet droit, double-cliquez sur la définition de rapport que vous voulez configurer.
2. Cliquez sur l'onglet **Programmation**.
3. Dans la liste **Exécution du rapport**, sélectionnez **Maintenant**.
4. Cliquez sur **Envoyer au planificateur**. Le rapport s'exécutera suivant les options de destination et de format spécifiées dans l'onglet Sortie.

7.7.6.2 Programmation d'un rapport pour une seule exécution à une date et heure spécifiques

Quand vous configurez un rapport historique, vous pouvez programmer le rapport pour qu'il soit exécuté à une date et heure spécifiées.

Pour programmer une seule exécution d'un rapport :

1. Dans le **Centre de rapports**, sous **Définitions**, développez le type de rapport, puis dans le volet droit, double-cliquez sur la définition de rapport que vous voulez configurer.
2. Cliquez sur l'onglet **Programmation**.

3. Dans la liste **Exécution du rapport**, sélectionnez **Une fois**. L'onglet est mis à jour pour permettre de spécifier l'exécution du rapport.
4. Dans la liste **Date**, sélectionnez la date d'exécution du rapport.
5. Dans la case **Heure**, spécifiez l'heure d'exécution du rapport. Les valeurs horaires sont entrées en utilisant les 24 heures d'horloge, par exemple, 4:00 P.M. est entré comme 16:00.
6. Cliquez sur **Envoyer au planificateur**. Le rapport s'exécutera suivant les options de destination et de format spécifiées dans l'onglet Sortie.

7.7.6.3 Programmation d'un rapport pour une exécution régulièrement répétée

Quand vous configurez un rapport historique, vous pouvez programmer le rapport pour qu'il soit exécuté régulièrement.

Pour programmer l'exécution d'un rapport de façon régulière :

1. Dans le **Centre de rapports**, sous **Définitions**, développez le type de rapport, puis dans le volet droit, double-cliquez sur la définition de rapport que vous voulez configurer.
2. Cliquez sur l'onglet **Programmation**.
3. Dans la liste **Exécution du rapport**, sélectionnez **Plusieurs fois**. L'onglet est mis à jour pour permettre de spécifier l'exécution du rapport.
4. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour programmer la fréquence d'exécution du rapport :
 - Cliquez sur **Tous les jours**, puis cochez la case en regard de chaque jour de semaine au cours duquel le rapport doit s'exécuter. Dans la case **Heure**, entrez ou sélectionnez l'heure d'exécution du rapport.
 - Cliquez sur **Par semaine**, puis dans la liste **Jour**, sélectionnez le jour de semaine au cours duquel le rapport doit s'exécuter. Dans la case **Heure**, entrez ou sélectionnez l'heure d'exécution du rapport.
 - Cliquez sur **Par mois**, puis dans la liste **Jour**, sélectionnez l'une des options suivantes : **Dernier jour** pour générer le rapport le dernier jour du mois ou **Jour spécifique** et choisissez un jour dans la zone de sélection qui apparaît. Dans la case **Heure**, entrez ou sélectionnez l'heure d'exécution du rapport.

REMARQUE : Les valeurs horaires sont entrées de la case **Heure** sont entrées en utilisant les 24 heures d'horloge, par exemple, 4:00 P.M. est entré comme 16:00.

5. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour spécifier la durée de la programmation du rapport :
 - Pour exécuter le rapport indéfiniment, cliquez sur **Toujours**.
 - Pour appliquer la programmation pendant une durée déterminée, cliquez sur **Personnalisé** et utilisez les liste **Début** et **Fin** pour spécifier les dates de début et de fin.
6. Cliquez sur **Envoyer au planificateur**. Le rapport s'exécutera suivant les options de destination et de format spécifiées dans l'onglet Sortie.

7.7.7 Spécification des options de sortie pour un rapport

Normalement, les rapports de type temps réel et données cumulées ne sont conçus que pour l'affichage en ligne alors que les rapports historiques peuvent être vus en ligne, exportés vers un fichier ou envoyés par email en pièce jointe. Pour obtenir de plus amples d'informations, voir les rubriques suivantes :

- [Section 7.7.7.1, "Spécification des options de sortie pour un rapport en temps réel ou de données cumulées", page 124](#)
- [Section 7.7.7.2, "Spécification des options de sortie pour un rapport historique", page 126](#)

7.7.7.1 Spécification des options de sortie pour un rapport en temps réel ou de données cumulées

Les rapports en temps réel et de données cumulées contiennent des informations qui sont mises à jour en temps réel ; de ce fait, ils ne peuvent qu'être affichés en ligne. Toutefois, si vous avez besoin d'une copie papier ou logicielle d'un rapport de données cumulées ou en temps réel, imprimez un exemplaire ou enregistrez-le dans un fichier pour l'afficher en ligne. Dans ces cas, vous pouvez utiliser l'onglet Sortie pour spécifier l'imprimante qui sera utilisée pour l'impression du rapport affiché sur l'écran. Vous pouvez aussi spécifier le format et le nom du fichier à utiliser quand vous enregistrez la copie d'un rapport sur disque dur.

Les paramètres par défaut pour la sortie de rapport sont spécifiés dans les options de rapports des utilisateurs. Pour plus de détails, voir [Section 7.12.1, "Configuration des options générales de rapport des utilisateurs", page 144](#). Toutefois, vous pouvez remplacer les paramètres par défaut quand vous configurez les options de sortie pour le rapport.

Pour spécifier les options de sortie pour un rapport en temps réel ou de données cumulées :

1. Dans le **Centre de rapports**, sous **Définitions**, développez le type de rapport, puis dans le volet droit, double-cliquez sur la définition de rapport que vous voulez configurer.
2. Cliquez sur l'onglet **Sortie**.
3. Sous **Paramètres de sortie par défaut**, l'option **Afficher le rapport** est sélectionnée par défaut et ne peut pas être modifiée.
4. Sous **Paramètres du mode de sortie**, dans la liste **Mode de sortie**, sélectionnez le mode de sortie qui doit remplacer les paramètres par défaut.
5. Si vous avez sélectionné **Imprimer un rapport** à l'étape 4, procédez comme suit :
 - Dans la liste **Nom d'imprimante**, sélectionnez l'imprimante que vous voulez utiliser pour imprimer le rapport.
 - Pour spécifier les options de formatage telles que l'orientation de page, les en-têtes et les pieds de page, cliquez sur **Avancé**.
6. Si vous avez sélectionné **Exporter un rapport** à l'étape 4, procédez comme suit :
 - Dans la liste **Format**, sélectionnez le format du fichier du rapport. Vous pouvez choisir le format Microsoft Excel Workbook (.xls), page Web (.htm), à délimitation par virgule (.csv), Portable Document Format (.pdf).
 - Dans la case **Nom du fichier**, spécifier l'emplacement et le nom de fichier sous lequel vous voulez exporter le rapport. Vous devez inclure le chemin complet pour exporter le fichier, par exemple, C:\nom_de_fichier.
 - Pour spécifier les options de formatage telles que l'orientation de page, les en-têtes et les pieds de page, cliquez sur **Avancé**.
7. Une fois que vous avez terminé de travailler avec ce rapport, cliquez sur **OK**.

7.7.7.2 Spécification des options de sortie pour un rapport historique

Quand vous configurez un rapport historique, vous pouvez préciser le rapport à afficher en ligne, à imprimer, à exporter vers un fichier ou à envoyer par email à un ou plusieurs destinataires. Quelque soit le mode de sortie, les rapports historiques terminés sont envoyées à un dossier spécifié pour les rapports.

REMARQUE : L'option Envoyer des rapports historiques par email n'est disponible que si l'option Envoyer des rapports historiques par email est activée et que vous bénéficiez de l'autorisation Manager **Envoyer des rapports historiques par email**. Pour des informations détaillées sur l'activation de l'option d'envoi des rapports par email, voir [Section 7.13.5, "Configuration de l'option d'envoi des rapports par email", page 153](#).

Les paramètres par défaut pour la sortie de rapport sont spécifiés dans les options de rapports des utilisateurs. Pour plus de détails, voir [Section 7.12.1, "Configuration des options générales de rapport des utilisateurs", page 144](#). Toutefois, vous pouvez remplacer les paramètres par défaut quand vous configurez les options de sortie pour le rapport.

Pour spécifier les options de sortie pour un rapport historique :

1. Dans le **Centre de rapports**, sous **Définitions**, développez le type de rapport, puis dans le volet droit, double-cliquez sur la définition de rapport que vous voulez configurer.
2. Cliquez sur l'onglet **Sortie**.
3. Sous **Paramètres de sortie par défaut**, dans la liste **Dossier de sortie**, sélectionnez le dossier où vous voulez envoyer le rapport quand il est terminé. Vous pouvez choisir la boîte de réception des rapports par défaut ou le dossier des rapports personnalisés.
4. Dans la case **Mode de sortie**, spécifiez le mode de sortie par défaut pour le rapport :
 - **Afficher le rapport** – Le rapport n'est disponible que pour être affiché en ligne.
 - **Imprimer un rapport** – Le rapport est envoyé à une imprimante.
 - **Exporter un rapport** – Le rapport est exporté vers un fichier.
 - **Envoyer un rapport par email** – Le rapport est joint à un message email et envoyé à un ou plusieurs destinataires.
5. Sous **Paramètres du mode de sortie**, dans la liste **Mode de sortie**, sélectionnez le mode de sortie qui doit remplacer les paramètres par défaut.

6. Si vous avez sélectionné **Imprimer un rapport** à l'étape 5, procédez comme suit :
 - Dans la liste **Nom d'imprimante**, sélectionnez l'imprimante que vous voulez utiliser pour imprimer le rapport.
 - Pour spécifier les options de formatage telles que l'orientation de page, les en-têtes et les pieds de page, cliquez sur **Avancé**.
7. Si vous avez sélectionné **Exporter un rapport** à l'étape 5, procédez comme suit :
 - Dans la liste **Format**, sélectionnez le format du fichier du rapport. Vous pouvez choisir le format Microsoft Excel Workbook (.xls), page Web (.htm), à délimitation par virgule (.csv), Portable Document Format (.pdf).
 - Dans la case **Nom du fichier**, spécifiez l'emplacement et le nom de fichier sous lequel vous voulez exporter le rapport. Vous devez inclure le chemin complet pour exporter le fichier, par exemple, C:\nom_de_fichier.
 - Pour spécifier les options de formatage telles que l'orientation de page, les en-têtes et les pieds de page, cliquez sur **Avancé**.
8. Si vous avez sélectionné **Envoyer un rapport par email** à l'étape 5, procédez comme suit :
 - Dans le champ **De**, l'application affiche l'adresse du message email sortant spécifiée dans les paramètres par défaut de sortie. Vous ne pouvez pas modifier l'adresse email.
 - Spécifiez les destinataires des messages emails.
 - Pour sélectionner un destinataire à partir d'un annuaire LDAP, cliquez sur **A**, **Cc** ou **Cci** et sélectionnez le destinataire dans la boîte de dialogue **Sélectionner des destinataires**. Pour utiliser cette fonction, un annuaire doit déjà être configuré. Pour plus de détails, voir [Section 5.6, "Configuration d'un annuaire", page 67](#).
 - Dans les cases **A**, **Cc** et **Cci**, tapez les adresses emails du destinataire. Pour taper une adresse email, vous devez disposer de l'autorisation Manager **Tapez l'adresse email dans le champ Destinataires quand vous envoyez des rapports par email**.
 - Pour spécifier plusieurs destinataires dans chacun des champs **À**, **Cc** ou **Cci**, séparez chaque destinataire par un point virgule.
 - Dans la case **Objet**, entrez l'objet du message email. Par défaut, le sujet est le nom du rapport.

Rapports

Exercice de création d'un rapport simple en temps réel

- Dans la case **Message**, tapez le corps du texte du message email en texte simple seulement. Par défaut, le message contient la signature spécifiée dans les paramètres par défaut de sortie.
 - Dans la liste **Format**, sélectionnez le format de rapport joint au message email. Vous pouvez choisir le format Microsoft Excel Workbook (.xls), page Web (.htm), à délimitation par virgule (.csv), Portable Document Format (.pdf).
 - Dans la case **Nom du fichier**, spécifiez le nom du fichier joint. Par défaut, le nom du fichier est le nom du rapport avec une extension qui correspond au format de fichier sélectionné.
 - Pour spécifier les options de formatage du rapport telles que l'orientation de page, les en-têtes et les pieds de page, cliquez sur **Avancé**.
9. Une fois que vous avez terminé de travailler avec ce rapport, cliquez sur **OK**.

7.8 Exercice de création d'un rapport simple en temps réel

La [Section 7.1, "A propos des rapports en temps réel", page 94](#) représentait un rapport simple de file d'attente, affichant et catégorisant les contacts actuels en attente pour un ensemble de files d'attente.

Les rubriques suivantes permettent de créer et d'activer ce rapport. Cet exercice n'est destiné qu'à l'entraînement.

Avant de commencer :

- Assurez-vous que le système en exécution et que le centre de contacts est actif. Ceci est exigé pour générer des rapports avec des données en temps réel.
- Si vous êtes un superviseur, vous allez régulièrement créer des rapports sur des ensembles de ressources que vous surveillez telles que les files d'attente et les utilisateurs individuels. Vous devez avoir les autorisations nécessaires pour surveiller ces ressources. Contactez votre administrateur pour vérifier que vous disposez des autorisations nécessaires.

7.8.1 Création d'une nouvelle définition de rapport

La première étape de la création d'un rapport est de spécifier une définition du rapport, y compris le type de rapport et les détails d'administration.

Pour créer une nouvelle définition de rapport :

1. Dans **Centre de conception, Définitions**, cliquez sur **Files d'attente**.
2. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre de rapports**, puis cliquez sur **Rapport de file d'attente**.
3. Dans la liste **Type**, sélectionnez **Temps réel**. Les onglets de la boîte de dialogue **Rapport sur les files d'attente** correspondent aux différentes propriétés d'un rapport en temps réel.

The screenshot shows a Windows-style dialog box titled "Rapport sur les files d'attente". It has a tabbed interface with "Général", "Contenu", "Colonnes", "Seuils", and "Sortie". The "Général" tab is selected. Inside, there's a section "Configurer les détails du rapport" with a small icon of a document and a red flag. Below this, there are three input fields: "Nom :", "Description :", and "Propriétaire :". The "Propriétaire" field has a dropdown menu showing "Thomson, Dave". Below these is a "Style" section with a "Type :" dropdown menu set to "Temps réel". Under "Inclure :", there are two checkboxes: "Tableau" (checked) and "Graphique" (unchecked). At the bottom right, there are "OK" and "Annuler" buttons.

4. Dans la case **Nom**, entrez **Mon rapport en temps réel de files d'attente**.
5. Le propriétaire peut être vous-même ou tout utilisateur que vous avez le droit de surveiller. Le rapport est disponible au propriétaire chaque fois qu'il se connecte à l'application Manager. Pour maintenant, vous pouvez conserver la propriété du rapport. Il s'agit de l'option par défaut. Aucune action n'est nécessaire.

Rapports

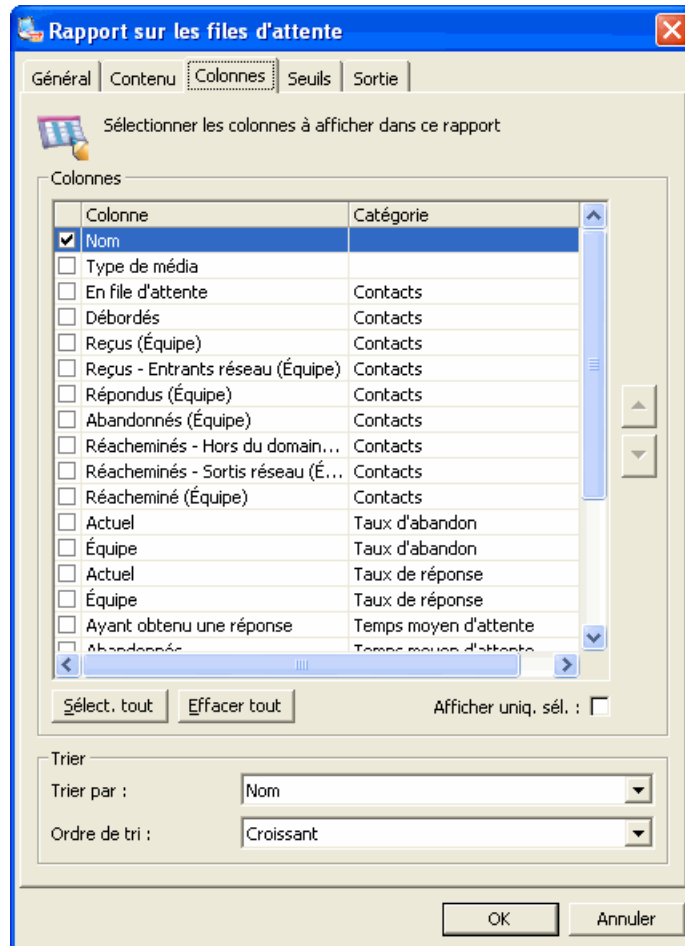
Exercice de création d'un rapport simple en temps réel

7.8.2 Spécification de la mise en page du rapport

La plus importante partie du rapport est l'ensemble des colonnes affichées. Il s'agit du jeu des identificateurs et des statistiques du rapport avec leur séquence.

Pour spécifier la mise en page du rapport :

1. Cliquez sur l'onglet **Colonnes**.



2. Cochez les cases **Nom**, **Contacts en file d'attente**, **Niveau de service actuel**, **Niveau de service estimé**, **Temps d'attente de réponse estimé**. Chacune des données statistiques associées à une case à cocher correspond à une colonne susceptible de pouvoir figurer dans un rapport. La séquence du haut vers le bas des options de colonnes correspond à la

séquence de gauche à droite des colonnes d'un rapport. Les colonnes que vous voulez afficher étant déjà dans la séquence désirée, il est facile de spécifier la mise en page.

REMARQUE : La case **Nom du groupe** est automatiquement cochée et vous ne pouvez pas la désactiver. Indépendamment de la ressource sur laquelle porte le rapport, chaque rapport doit inclure un identificateur pour la ressource clé.

7.8.3 Choix des files d'attente couvertes par le rapport

Les files d'attente que vous pouvez surveiller et sur lesquelles vous pouvez créer des rapports dépendent de votre rôle. Par exemple, si vous êtes un superviseur du centre de contacts, l'administrateur de OpenScape Contact Center vous donnera l'autorisation de surveiller une ou plusieurs files d'attente.

Pour choisir les files d'attente couvertes par votre rapport :

1. Cliquez sur l'onglet **Contenu**.
2. Cliquez sur **Sélectionner tout**.

7.8.4 Configuration d'un seuil et d'une alarme

Le rapport que vous allez créer va afficher une alarme sur la colonne **En file d'attente**. Dans une situation réelle dans laquelle vous utilisez plusieurs rapports en temps réel pour surveiller différents jeux de ressources, cette alarme visuelle est destinée à attirer votre attention sur le rapport et sur les valeurs spécifiques de la colonne. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 7.7.4, "Définitions](#)

Rapports

Exercice de création d'un rapport simple en temps réel

[des seuils et des alarmes dans un rapport", page 117.](#)

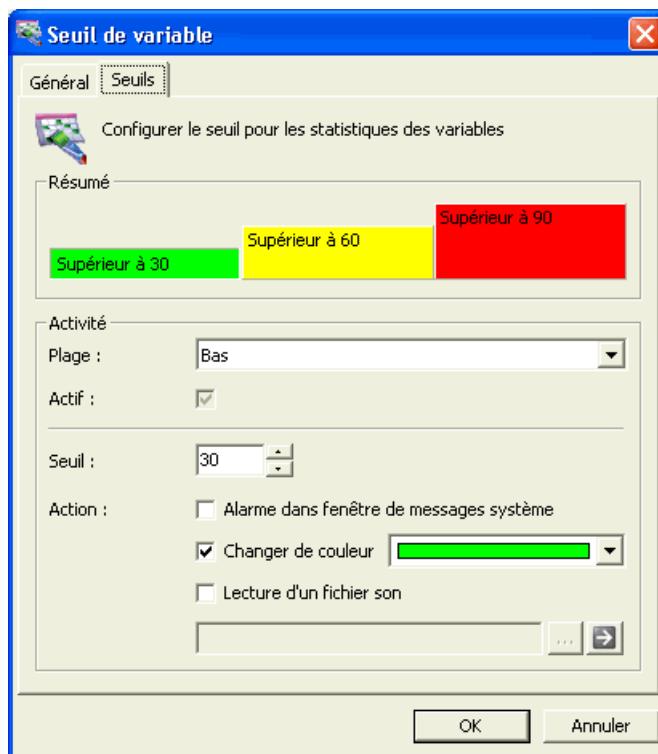
Pour définir l'alarme dans votre rapport :

1. Cliquez sur l'onglet **Seuils**.
2. Cliquez sur **Add**.
3. Dans la boîte de dialogue **Seuil de variable**, vous pouvez choisir la colonne où vous allez définir l'alarme. Dans la liste **Statistiques**, sélectionnez **Contacts - En file d'attente**. Il s'agit de la colonne où vous voulez définir une alarme.

REMARQUE : Les seuls éléments disponibles dans la liste **Statistique** sont les éléments que vous avez sélectionnés sur l'onglet **Colonnes** prenant en charge une valeur de seuil. Par exemple, la colonne **Nom** n'apparaît pas dans la liste, car des seuils ne peuvent pas être définis sur le nom d'une file d'attente.

4. Vous pouvez aussi spécifier que l'alarme ne doit être affichée que pour certaines files d'attente. Les noms qui apparaissent dans la zone **Files d'attente** sont ceux des files d'attente à votre site pour lesquelles vous avez l'autorisation de créer des rapports. Cliquez sur **Sélectionner tout**. Ceci indique que l'alarme s'applique à toutes les files d'attente que vous avez sélectionnées dans l'onglet **Contenu**.

5. Cliquez sur l'onglet **Seuils**. Cet onglet vous permet de donner des détails sur votre alarme. Vous pouvez configurer jusqu'à trois niveaux d'alarme. Actuellement, un seul niveau d'alarme est suffisant. Vous devez désactiver les deux autres alarmes.



6. Dans la liste **Plage**, sélectionnez **Haut**.
7. Désactivez la case **Actif** pour désactiver l'alarme au niveau **Haut**. Les paramètres pour l'alarme **Moyen** sont affichés.
8. Désactivez la case **Actif** pour désactiver l'alarme au niveau **Moyen**. Les paramètres pour l'alarme **Bas** sont affichés.
9. Dans la case **Seuil**, entrez ou sélectionnez la valeur de seuil **1** pour votre alarme. Votre alarme s'affiche chaque fois que la valeur de la colonne Contacts en file d'attente est supérieure à 1.
10. Cliquez sur la case à cocher **Changer de couleur** et sélectionnez la couleur rouge pour afficher quand la valeur de la colonne Contacts en file d'attente est supérieure à 1.
11. Cliquez sur **OK** pour refermer la boîte de dialogue Seuil de variable.
12. La définition de votre rapport est maintenant terminée. Cliquez sur **OK** pour fermer la définition du rapport.


7.8.5 Activation et affichage du rapport

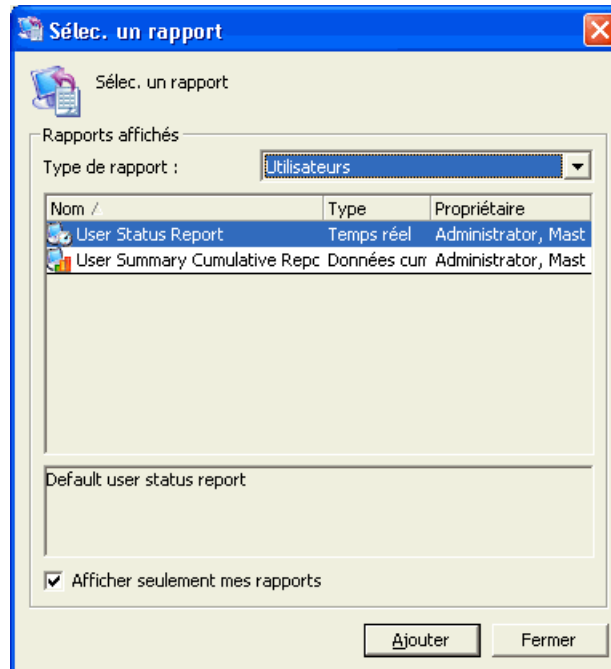
Pour afficher votre rapport, vous devez d'abord l'activer. Vous activez le rapport en l'ajoutant à une vue située dans le dossier **Vues des rapports**.

Pour activer le rapport :

1. Dans le **centre de rapports**, sous **Sortie**, cliquez sur **Vues des rapports**. La liste est mise à jour pour afficher le contenu du dossier **Vues des rapports**.

REMARQUE : À moins que vous soyez l'administrateur système de OpenScape Contact Center, votre dossier **Temps réel** est probablement vide.

2. Sur la barre d'outils, cliquez sur  Nouveau. Une nouvelle boîte de dialogue **Affichage du rapport** apparaît.
3. Dans la case **Nom**, entrez **Mes rapports en temps réel**.
4. Dans la liste **Mise en page par défaut**, sélectionnez **1-Unique**.
5. Cliquez sur **Add**. Une boîte de dialogue **Rapport de groupe** apparaît.



6. Dans la liste **Type de rapport**, sélectionnez **Files d'attente**.
7. Dans la liste **Rapports affichés**, cliquez sur **Mes rapports en temps réel** pour le sélectionner et cliquez sur **Ajouter**.
8. Cliquez sur **Fermer** pour fermer la boîte de dialogue **Sélectionner un rapport**.

9. Cliquez sur **OK** pour refermer la boîte de dialogue **Affichage du rapport**.

10. Double-cliquez sur la vue de rapport **Mes rapports en temps réel**.

L'**afficheur en temps réel** s'ouvre.

Maintenant, vous avez terminé la création de votre premier rapport.

7.9 Exercice d'adaptation d'un rapport historique prédéfini

Il est souvent plus facile et efficace de modifier une copie d'un rapport existant par défaut et de la modifier que de créer un nouveau rapport. Les sections suivantes donnent la marche à suivre pour l'adaptation d'un **rapport condensé sur les files d'attente** (rapport historique prédéfini sur les files d'attente) afin qu'il réponde à une exigence de rapport légèrement différente.

Considérez une situation réelle impliquant la configuration de votre file d'attente. La file d'attente Emprunt du modèle de configuration peut être associée au groupe Prêts immobiliers en tant que groupe primaire et à un groupe Épargne en tant que groupe de débordement. Si vous surveillez la file d'attente Emprunt avec un rapport en temps réel journalier, vous pouvez relever les jours où l'on peut relever la tendance à avoir davantage de contacts en file d'attente. Ce fait peut avoir différentes significations. Il peut s'agir simplement d'un trafic plus intense provenant d'une augmentation de clients intéressés dans les prêts, à cause d'une promotion ou d'une campagne publicitaire récente. Votre personnel peut être insuffisant concernant les utilisateurs spécialistes des contacts relatifs à des emprunts immobiliers. Ou bien vous pouvez avoir à modifier la durée d'étape dans la configuration de la file d'attente ou régler le flux de travail associé.

Un rapport historique de file d'attente contient des données statistiques qui peuvent vous aider à procéder à un examen plus approfondi. Voici un exemple de rapport historique de file d'attente avec les données de base dont vous avez besoin pour commencer.

Nom de la file d...	Niveau de se...	Taux d'abandon	Reçus	Ayant obtenu une réponse		
			Tout	Tout	Primaire	Débordement
<input checked="" type="checkbox"/> Fonds_Mutuel	90	10	4000	3598	2598	1000
Oct 01	85	12	1100	935	600	335
Nov 01	92	9	1200	1104	750	354
Dec 01	88	11	800	704	500	204
Jan 01	95	8	900	855	600	255

Les rapports semaine-par-semaine sur une période de trois ou quatre mois vous aident à diagnostiquer les tendances. Selon les informations contenues dans ces rapports, vous pouvez utiliser d'autres rapports pour mieux cerner les tendances. Les rapports historiques sur les utilisateurs peuvent être l'étape suivante.

Le **rapport condensé sur les files d'attente** est un rapport similaire au rapport représenté ci-dessus. Dans cet exercice, vous allez modifier le **Rapport condensé sur les files d'attente** pour l'utiliser dans l'étude des problèmes mentionnés précédemment.

7.9.1 Création d'une copie du rapport prédéfini

La première étape est de créer une copie du **Rapport condensé sur les files d'attente**.

Pour créer une copie :

1. Dans **Centre de conception, Définitions**, cliquez sur **Files d'attente**.
2. Dans la liste, cliquez sur **Rapport condensé de files d'attente** pour sélectionner ce rapport.
3. Dans le menu **Modifier**, cliquez sur **Créer copie**.
4. Dans la boîte de dialogue **Rapport condensé sur les files d'attente**, dans la case **Nom**, changez le nom en **Exemple de rapport condensé sur les files d'attente**.

Rapport sur les files d'attente: Exemple: Rapport réca...

Général | Contenu | Colonnes | Programmation | Sortie

Configurer les détails du rapport

Rapport

Nom : Rapport Historique sur les Files D'attente Exer

Description : Rapport condensé par défaut sur les files d'attente.

Propriétaire : Thomson, David

Style

Type : Historique

Inclure : ☒ Tableau ☐ Graphique

Plage : Hier

Date de début : Friday , 23 January , 2004

Date de fin : Friday , 23 January , 2004

Intervalle : 15 minutes

Heure de début : 08 : 00

Heure de fin : 17 : 00

OK Annuler

7.9.2 Spécification de la plage du rapport

La plage et la programmation sont étroitement associées aux propriétés d'un rapport historique. La plage détermine la durée couverte dans le rapport et la programmation indique à quel moment le rapport est exécuté. Par exemple, si vous souhaitez obtenir des rapports journaliers (plage), vous pouvez programmer l'exécution du rapport chaque jour à 10:00 du jour suivant (programmation). Vous définissez alors votre nouveau rapport historique afin qu'il couvre un jour et qu'il soit immédiatement exécuté.

Pour spécifier la plage pour ce rapport :

1. Cliquez sur la liste **Plage** pour afficher les options de plage. Conservez l'option sélectionnée **Hier**.
2. Pour chaque file d'attente du rapport, les données statistiques seront ventilées selon l'intervalle choisi pour la plage couverte de votre rapport. Si vous souhaitez une analyse très détaillée, vous pouvez générer un rapport avec des intervalles de données de 15 minutes. Pour générer la définition d'un rapport simple, un intervalle d'une heure convient. Dans la liste **Intervalle**, cliquez sur **Toutes les heures**.
3. Votre rapport ne doit s'afficher que les fois où le centre de contacts est ouvert. Si vous le désirez, utilisez les cases **Heure de début** et **Heure de fin** pour couvrir une période journalière différente dans le rapport final.

7.9.3 Programmation du rapport

Vous programmez l'exécution des rapports journaliers à une heure du lendemain du jour que le rapport doit couvrir. Par exemple, si vous souhaitez réduire la charge du système, vous pouvez exécuter le rapport couvrant le jour précédent à une heure pendant laquelle le centre de contacts est fermé, par exemple 4:00.

Pour cet exercice, vous pouvez conserver l'option par défaut **Maintenant** sélectionnée dans l'onglet **Programmation**. Pour une description des autres options, voir [Section 7.7.6, "Programmation d'un rapport historique", page 121](#).

7.9.4 Spécification de la mise en page du rapport

La tâche suivante est de spécifier les colonnes à afficher dans votre rapport avec leur séquence. Chaque type de rapport historique présente une gamme étendue de données statistiques que vous pouvez utiliser comme colonnes dans le rapport. Pour afficher ce rapport en ligne avec le rapport affiché dans [page 135](#), vous devez supprimer certaines statistiques de la définition actuelle, en ajouter

Rapports

Exercice d'adaptation d'un rapport historique prédéfini

d'autres et changer leur ordre.

Pour spécifier la mise en page de votre rapport :

1. Cliquez sur l'onglet **Colonnes**.
2. Désactivez les cases des statistiques non nécessaires suivantes :

Colonne	Catégorie
Réacheminé	Hors du domaine
Abandonnés	Contacts abandonnés
Tout	Temps moyen d'attente

3. Cochez les cases pour les statistiques suivantes que vous souhaitez inclure :

Colonne	Catégorie
Primaire	Contacts répondus
Débordement	Contacts répondus

4. Sélectionnez la statistique du **niveau de service**. Ne désactivez pas la case à cocher.
5. Cliquez sur la flèche à droite de la boîte de dialogue jusqu'à ce que la statistique **Niveau de service** se place immédiatement en-dessous de la statistique **Nom**.

6. Répétez les étapes 4 et 5 pour placer la statistique **Taux d'abandon** immédiatement sous le nouvel emplacement de la statistique **Niveau de service**. Votre onglet **Colonnes** est affiché comme indiqué ci-dessous :

Rapport sur les files d'attente: Queue Summary Report

Général | Contenu | **Colonnes** | Planification | Sortie

Sélectionner les colonnes à afficher dans ce rapport

Colonnes	Colonne	Catégorie
<input checked="" type="checkbox"/>	Nom	
<input checked="" type="checkbox"/>	Niveau de service	
<input checked="" type="checkbox"/>	Taux d'abandon	
<input checked="" type="checkbox"/>	Tout	Reçus
<input checked="" type="checkbox"/>	Tout	Ayant obtenu une réponse
<input checked="" type="checkbox"/>	Primaire	Ayant obtenu une réponse
<input checked="" type="checkbox"/>	Débordement	Ayant obtenu une réponse
<input type="checkbox"/>	Replacé en file d'attente	Reçus
<input type="checkbox"/>	Hors du domaine	Réacheminés
<input type="checkbox"/>	Hors du domaine	Transféré à l'extérieur
<input type="checkbox"/>	Taux de réponse	
<input type="checkbox"/>	Tout	Temps moyen d'attente
<input type="checkbox"/>	Répondus	Temps moyen d'attente
<input type="checkbox"/>	Abandonnés	Temps moyen d'attente
<input type="checkbox"/>	Réacheminés	Temps moyen d'attente
<input type="checkbox"/>	Tout	Temps d'attente maximum
<input type="checkbox"/>	Répondus	Temps d'attente maximum

Sélect. tout | Effacer tout | Afficher uniq. sél. : ☐

Trier

Trier par :

Ordre de tri :

OK | Annuler

7.9.5 Spécification des options de sortie pour le rapport

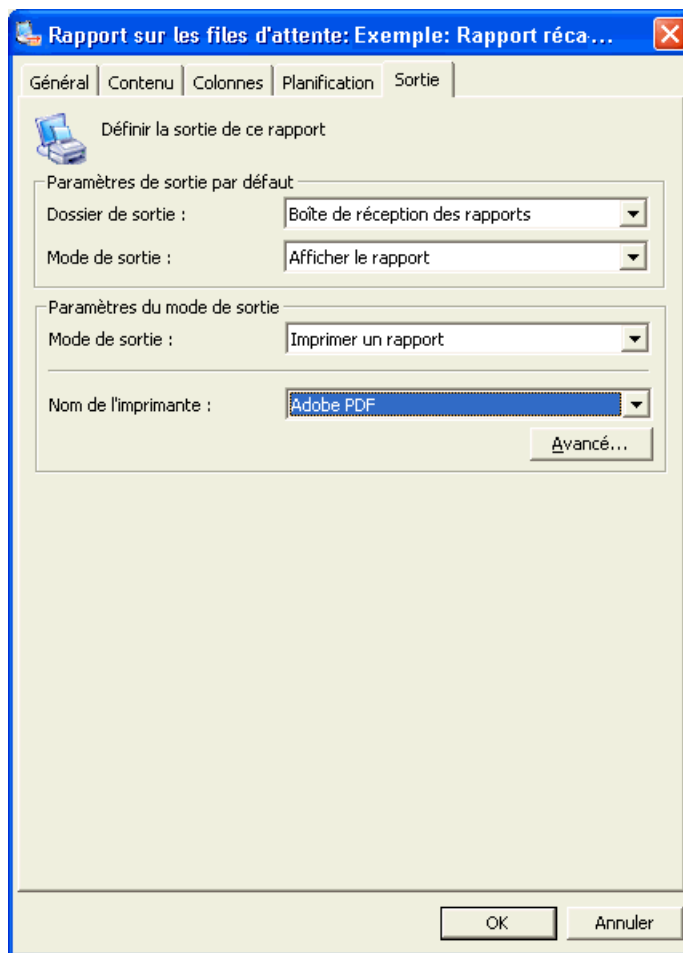
En général, les rapports historiques sont imprimés. Toutefois, vous pouvez spécifier d'autres destinations pour un rapport historique. Pour plus de détails, voir [Section 7.7.7.2, "Spécification des options de sortie pour un rapport"](#)

Rapports

Exercice d'adaptation d'un rapport historique prédéfini

historique", page 126.

Le mode de sortie par défaut **Afficher le rapport** de l'onglet **Sortie** convient très bien pour cet exercice.



7.9.6 Choix des files d'attente couvertes par le rapport

Les files d'attente que vous pouvez surveiller et sur lesquelles vous pouvez créer des rapports dépendent de votre rôle. Par exemple, si vous êtes un superviseur du centre de contacts, l'administrateur de OpenScape Contact Center vous donnera l'autorisation de surveiller une ou plusieurs files d'attente.

Pour choisir les files d'attente couvertes par votre rapport :

1. Cliquez sur l'onglet **Contenu**. Il comprend les entrées de toutes les files d'attente pour lesquelles vous avez une autorisation de surveillance.
2. Cliquez sur **Sélectionner tout**.

7.9.7 Exécution du rapport

La définition de votre rapport est maintenant terminée. Il reste à exécuter le rapport. Les rapports historiques sont gérés par un programmeur. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 7.7.6, "Programmation d'un rapport historique", page 121](#).

Pour exécuter le rapport :

1. Cliquez sur **OK**. Une boîte de dialogue apparaît, vous demandant si vous voulez exécuter le rapport maintenant.
2. Cliquez sur **OK** pour envoyer le rapport maintenant. L'exécution du rapport peut prendre plusieurs minutes. Une fois terminé, le rapport est inclus dans le dossier **Boîte de réception des rapports**, sous **Sortie**. Vous pouvez afficher le contenu de ce dossier et double-cliquez sur le rapport pour l'afficher.

Maintenant, vous avez terminé la création de votre deuxième rapport.

7.10 Génération de rapport d'activités d'utilisateur

Quand vous générez un rapport d'activités d'utilisateur, l'application affiche des données historiques ainsi que des données d'état et d'activité minute par minute, pour un utilisateur ou un groupe d'utilisateurs pendant un intervalle de temps spécifié pour une période spécifiée. Vous pouvez choisir que le rapport couvre un utilisateur particulier ou plusieurs utilisateurs qui étaient actifs pendant l'intervalle de temps. Si plusieurs sites sont configurés, vous pouvez choisir d'exécuter le rapport selon le fuseau horaire du site local ou celui de l'emplacement de l'utilisateur.

REMARQUE : Pour générer un rapport d'activités d'utilisateur, vous devez disposer de l'autorisation associée de l'application Manager.

REMARQUE : Les rapports d'activités des utilisateurs ne sont disponibles que si votre site dispose de la fonction complète de l'établissement des rapports. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 7.6, "Niveau de rapport", page 102](#).

Chaque ligne du rapport contient des détails sur un changement d'état particulier. Les colonnes du rapport sont les suivantes :

- **Utilisateur** – Utilisateur couvert par le rapport.
- **Temps** – Date et heure auxquelles l'activité ou le changement d'état s'est produit.

Rapports

Génération de rapport d'activités d'origine

- **Activité** – Activité ou état auquel l'utilisateur est passé.
- **Détails** – Détails supplémentaires pour l'activité ou le changement d'état.

Pour générer un rapport d'activités d'utilisateur :

1. Dans le menu **Afficher**, pointez sur **Rapports d'activités** et cliquez sur **Utilisateur**.
2. Sous **Critères**, dans la liste **Rapport sur**, sélectionnez les utilisateurs que le rapport doit couvrir. Vos choix sont les suivants : **Utilisateur individuel** ou **Utilisateurs actifs dans l'intervalle de temps**.
3. Dans la case **Démarrer**, tapez ou sélectionnez la date et l'heure du début de l'intervalle que le rapport doit couvrir. Les valeurs horaires sont entrées en utilisant les 24 heures d'horloge, par exemple, 4:00 P.M. est entré comme 16:00.
4. Dans la case **Fin**, tapez ou sélectionnez la date et l'heure de fin de l'intervalle que le rapport doit couvrir.
5. Si plusieurs sites sont configurés, dans la liste **Utiliser le fuseau horaire de**, sélectionnez l'option de fuseau horaire à utiliser pour générer le contenu du rapport. Vos choix sont **Site local** ou **Emplacement d'utilisateur**.
6. Si vous avez sélectionné **Utilisateur individuel** à l'étape 2, dans la case **Nom**, tapez ou sélectionnez le nom de l'utilisateur que le rapport doit couvrir.
7. Si vous avez sélectionné **Utilisateurs actifs dans l'intervalle de temps** à l'étape 2, procédez comme suit :
 - a) Cliquez sur **Rechercher maintenant**. Le système génère la liste des utilisateurs qui étaient actifs pendant l'intervalle de temps spécifié.
 - b) Sous **Utilisateurs**, cochez la case pour chaque utilisateur que vous voulez inclure dans le rapport ou cliquez sur **Sélectionner tout**. Vous pouvez sélectionner un maximum de 100 utilisateurs.
8. Dans le menu **Actions**, cliquez sur **Exécuter un rapport**.
9. Cliquez sur l'onglet **Résultats** pour afficher les résultats du rapport. Un rapport d'activités peut afficher un maximum de 40 000 enregistrements. Un rapport d'activités incomplet (car il a atteint les 40 000 enregistrement avant que tous les utilisateurs ne soient traités), peut afficher jusqu'à 60 000 enregistrements.

7.11 Génération de rapport d'activités d'origine

Quand vous générez un rapport d'activités d'utilisateur, l'application affiche les données historiques, d'état et d'événement minute par minute, pour tous les contacts à partir d'une origine ou donne la liste des origines pendant l'intervalle

de temps spécifié pour une période spécifiée. Vous pouvez spécifier plusieurs origines ou utiliser des caractères génériques pour dresser la liste des origines à partir de laquelle choisir.

REMARQUE : Pour générer un rapport des activités d'origine, vous devez disposer de l'autorisation associée de l'application Manager.

Chaque ligne du rapport contient des détails sur un changement d'état particulier. Les colonnes du rapport sont les suivantes :

- **Origine** – Origine couvert par le rapport.
- **Temps** – Date et heure auxquelles l'événement ou le changement d'état s'est produit.
- **Événement** – Événement ou état dans lequel le contact est passé.
- **Sujet** – En général, cette colonne contient la destination de l'événement. Par exemple, pour un transfert, le sujet est l'utilisateur vers lequel l'appel a été transféré.
- **Détails** – Détails supplémentaires pour l'événement ou le changement d'état.

Pour générer un rapport d'activités d'origine :

1. Dans le menu **Afficher**, pointez sur **Rapports d'activités** et cliquez sur **Origine**.
2. Sous **Critères**, dans la liste **Type de média**, sélectionnez le type de média que le rapport doit couvrir. Vos choix sont les suivants : **Voix** ou **Email**.
3. Dans la case **Démarrer**, tapez ou sélectionnez la date et l'heure du début de l'intervalle que le rapport doit couvrir. Les valeurs horaires sont entrées en utilisant les 24 heures d'horloge, par exemple, 4:00 P.M. est entré comme 16:00.
4. Dans la case **Fin**, tapez ou sélectionnez la date et l'heure de fin de l'intervalle que le rapport doit couvrir.
5. Selon le type de média que vous avez sélectionné dans la boîte de dialogue résultante qui apparaît (**Numéro de téléphone** ou **Adresse email**), tapez ou sélectionnez la source que le rapport doit couvrir. Pour spécifier plusieurs origines, séparez chaque origine par une virgule. Le système permet d'utiliser un caractère générique par origine. Vous pouvez choisir d'utiliser un joker tout seul ou afin de remplacer un ou plusieurs caractères à la fin d'une origine, par exemple :
 - Les numéros de téléphone 123* et * sont valables. Toutefois, *567, *567* et 56*7 ne sont pas valables.
 - Les adresses email ventes* et * sont valables. Toutefois, *ventes, *@* et ventes@* ne sont pas valables.

6. Si vous avez spécifié plusieurs origines, procédez comme suit :
 - a) Cliquez sur **Rechercher maintenant**. Le système génère la liste des origines qui correspondent aux critères spécifiés.
 - b) Sous **Origines**, cochez la case pour chaque origine que vous voulez inclure dans le rapport ou cliquez sur **Sélectionner tout**. Vous pouvez sélectionner un maximum de 100 origines.
7. Dans le menu **Actions**, cliquez sur **Exécuter un rapport**.
8. Cliquez sur l'onglet **Résultats** pour afficher les résultats du rapport. Un rapport d'activités peut afficher un maximum de 40 000 enregistrements. Un rapport d'activités incomplet (car il a atteint les 40 000 enregistrements avant que tous les origines ne soient traités), peut afficher jusqu'à 60 000 enregistrements.

7.12 Configuration des options de rapports sur les utilisateurs

Vous pouvez configurer les options par défaut qui affectent les rapports générés par les utilisateurs.



7.12.1 Configuration des options générales de rapport des utilisateurs

Vous pouvez configurer les options générales suivantes de rapport des utilisateurs.

- Méthode de notification utilisée pour indiquer quand un rapport historique est terminé.
- Paramètres de sortie par défaut utilisés quand vous configurez une nouvelle définition de rapport et quand vous imprimez, exportez ou envoyez un rapport par email (si cette fonction est activée). Vous pouvez remplacer la plupart des paramètres de sortie par défaut dans une définition spécifique de rapport.

REMARQUE : Les champs **Adresse d'email sortant** et **Signature d'email** ne sont disponibles que si l'option est activée et que vous disposez de l'autorisation Manager **Envoyer des rapports historiques par email**. Pour des informations détaillées sur l'activation de l'option d'envoi des rapports par email, voir [Section 7.13.5, "Configuration de l'option d'envoi des rapports par email"](#), page 153.

Pour configurer les méthodes de notification des rapports :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, dans **Paramètres d'utilisateur**, cliquez sur **Rapport**.
3. Sous **Quand une tâche de rapport est terminée**, procédez ainsi :
 - Pour émettre un son une fois le rapport terminé, cochez la case **Lecture d'un son**, puis tapez le nom du fichier .wav à lire. Vous pouvez cliquer sur l'  pour sélectionner le fichier .wav et sur  pour lire le fichier .wav sélectionné.
 - Pour afficher un message système quand le rapport est terminé, cochez la case **Alarme dans fenêtre de messages système**.
 - Pour afficher une icône dans la barre système quand le rapport est terminé, cochez la case **Afficher l'icône de rapport dans la barre système**.
4. Sous **Paramètres de sortie par défaut**, procédez comme suit :
 - Dans la liste **Dossier de sortie**, sélectionnez le dossier des rapports où les rapports terminés seront envoyés. Vous pouvez choisir la boîte de réception des rapports par défaut ou le dossier des rapports personnalisés.
 - Dans la liste des **noms d'imprimantes**, sélectionnez l'imprimante pour le rapport.
 - Dans la liste **Format de fichier**, sélectionnez le format de fichier pour les rapports à exporter. Vous pouvez choisir le format Microsoft Excel Workbook (.xls), page Web (.htm), à délimitation par virgule (.csv), Portable Document Format (.pdf).
 - Dans le champ **Adresse d'email sortant**, tapez l'adresse email utilisée pour l'adresse De pour envoyer des rapports historiques complets par email. Cette adresse email est obligatoire si vous prévoyez d'utiliser l'option d'envoi des rapports par email. Vous ne pouvez pas remplacer l'adresse email dans une définition de rapports.
 - Dans la case **Signature d'email**, tapez la signature utilisée pour des rapports envoyés par email. La signature est en texte normal seulement.
5. Cliquez sur **OK**.

7.12.2 Configuration des options de l'annuaire

Vous devez configurer les options pour chaque annuaire LDAP externe auquel vous souhaitez accéder à partir de l'application Manager. Un annuaire est utilisé pour sélectionner des destinataires pour l'envoi de rapports par email.

Avant de commencer, l'option Envoyer des rapports par email doit être activée, et l'annuaire pour lequel vous voulez configurer les options doit avoir été configuré. Pour plus de détails, voir [Section 7.13.5, "Configuration de l'option d'envoi des rapports par email", page 153](#) ou [Section 5.6, "Configuration d'un annuaire", page 67](#), suivant le cas.

7.12.2.1 Configuration des paramètres de connexion d'annuaire

Si un annuaire LDAP externe auquel vous voulez accéder à partir de l'application Manager exige l'authentification de l'utilisateur, vous devez configurer les paramètres de connexion pour l'annuaire.

Pour configurer les paramètres de connexion d'annuaire :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, dans **Paramètres d'utilisateur**, cliquez sur **Rapport**.
3. Cliquez sur l'onglet **Annuaire**.
4. Sous **Annuaire**, dans la liste **Sélectionner un annuaire à configurer**, sélectionnez l'annuaire pour lequel vous voulez configurer les paramètres de connexion.
5. Sous **Connexion**, cliquez sur **Changer**.
6. Dans la boîte de dialogue **Configurer la connexion**, et procédez comme suit :
 - a) Dans la case **Nom du compte**, entrez le nom d'utilisateur requis pour accéder au répertoire externe.
 - b) Dans la case **Mot de passe**, entrez le mot de passe permettant d'accéder à l'annuaire.
 - c) Dans la liste **Confirmer le mot de passe**, retapez le mot de passe pour confirmer que vous l'avez entré correctement.
 - d) Cliquez sur **OK**.

7.12.2.2 Configuration des paramètres de requête d'annuaire

Une recherche dans un annuaire peut nécessiter d'effectuer plusieurs recherches et plusieurs redéfinitions des critères de recherche pour chaque nouvelle recherche. Vous pouvez configurer les champs de requête pour enregistrer les critères de recherche que vous entrez afin de pouvoir les utiliser comme critères par défaut pour la prochaine recherche.

Au moins un champ de requête d'annuaire doit être configuré pour que vous puissiez configurer les paramètres de requête d'annuaire.

Pour configurer les paramètres de requête d'annuaire :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, dans **Paramètres d'utilisateur**, cliquez sur **Rapport**.
3. Cliquez sur l'onglet **Annuaire**.
4. Sous **Annuaire**, dans la liste **Sélectionner un annuaire à configurer**, sélectionnez l'annuaire pour lequel vous voulez configurer les paramètres de requête.
5. Sous **Paramètres du champ de requête**, cliquez sur **Changer**.
6. Dans la boîte de dialogue **Changer les paramètres de requête**, cochez la case pour chaque champ qui doit enregistrer les critères de recherche que vous entrez puis cliquez sur **OK**.

7.12.2.3 Configuration des paramètres de requête d'annuaire

Vous pouvez configurer la présentation de l'affichage des résultats d'une recherche dans l'annuaire, notamment les champs à afficher et l'ordre suivant lequel ils sont affichés.

Au moins un champ de requête d'annuaire doit être configuré pour que vous puissiez configurer les paramètres de requête d'annuaire.

Pour configurer les paramètres des résultats d'annuaire :



1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, dans **Paramètres d'utilisateur**, cliquez sur **Rapport**.
3. Cliquez sur l'onglet **Annuaire**.
4. Sous **Annuaire**, dans la liste **Sélectionner un annuaire à configurer**, sélectionnez l'annuaire pour lequel vous voulez configurer les paramètres de résultats.
5. Sous **Paramètres des champs de résultats**, cliquez sur **Changer**.

6. Dans la boîte de dialogue **Changer les paramètres des résultats**, procédez comme suit :
 - a) Cochez la case en regard de chaque champ que vous voulez afficher. L'ordre haut en bas des champs de la liste reflète l'ordre de gauche à droite dans lequel les colonnes apparaissent dans la fenêtre de résultats. Vous pouvez utiliser les flèches haut et bas pour modifier l'ordre des champs de la liste.
 - b) Dans la liste **Trier par**, sélectionnez le nom du champ sur lequel trier. Seuls les champs sélectionnés apparaissent en tant qu'options de tri.
 - c) Dans la liste **Ordre de tri**, sélectionnez un ordre de tri (**Ascendant** ou **Descendant**).
 - d) Cliquez sur **OK**.

7.12.3 Configuration des couleurs dans les rapports

Vous pouvez créer des rapports pour activer et comparer les états d'acheminement, les états des contacts, les types de contact et les origines des rappels (si la fonction de rappel est activée). L'application fournit un jeu de couleurs par défaut utilisés pour afficher ces éléments dans les rapports. Vous pouvez modifier les couleurs par défaut pour le premier plan et l'arrière-plan de chacun de ces éléments.

Pour configurer les couleurs dans les rapports :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, dans **Paramètres d'utilisateur**, cliquez sur **Rapport**.
3. Cliquez sur l'onglet **Couleurs**.
4. Pour changer la couleur d'un élément, cliquez sur la cellule dans la colonne **Premier plan** ou **Arrière-plan**. Le bouton  apparaît dans la colonne. Un aperçu de l'élément tel qu'il apparaîtra dans le rapport est aussi affiché au bas de la boîte de dialogue.
5. Cliquez  pour ouvrir la boîte de dialogue **Couleur**.
6. Dans la boîte de dialogue **Couleur**, sélectionnez la couleur à utiliser, puis cliquez sur **OK**.

7.13 Configuration des options des rapports du système

Vous pouvez configurer les paramètres par défaut qui affectent les rapports dans l'application Manager. Pour obtenir de plus amples d'informations, voir les rubriques suivantes :

REMARQUE : Pour configurer des options de rapport du système, vous devez avoir l'accès complet ou l'accès de modification à l'autorisation Manager associée.

7.13.1 Configuration des intervalles généraux des rapports sur les files d'attente

Les intervalles généraux des rapports sur les files d'attente sont utilisés dans les rapports de données cumulées et de données historiques sur les files d'attente pour vous aider à déterminer exactement à quel moment des contacts ont été placés en file d'attente car des contacts peuvent être en file d'attente pendant un certain temps. Les rapports historiques et de données cumulées sur les files d'attente peuvent inclure des ventilations par intervalle du temps d'attente des clients avant qu'un contact n'obtienne une réponse ou que le client n'abandonne l'appel, en utilisant les statistiques "Répondus dans l'intervalle" et "Abandonnés dans l'intervalle". Vous pouvez définir jusqu'à cinq intervalles de temps pour le suivi du nombre de contacts qui obtiennent une réponse par un utilisateur ou qui sont abandonnés dans les différents intervalles de temps.

Pour configurer les intervalles généraux des rapports :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, sous **Paramètres système**, cliquez sur **Rapport**.
3. Sous **Intervalles généraux de files d'attente**, procédez comme suit :
 - a) Dans la liste **Média**, sélectionnez le type de média pour lequel vous voulez configurer les intervalles des rapports sur les files d'attente, par exemple **Voix**.
 - b) Dans la colonne **À** pour Intervalle 1, double-cliquez sur l'heure et entrez l'heure de fin. Le début de l'intervalle 2 est mis à jour pour refléter le nombre que vous venez d'entrer.
 - c) Dans la colonne **A** de chaque autre intervalle, double-cliquez sur l'heure et entrez l'heure de fin. L'heure de fin pour le dernier intervalle est toujours Pour toujours.
4. Répétez l'étape 3 pour chaque type de média que vous voulez configurer, puis cliquez sur **OK**.

7.13.2 Configuration du premier jour de la semaine

Les définitions des rapports historiques qui ont la plage de couverture Cette semaine ou Semaine dernière affichent la date de début basée sur le premier jour configuré de la semaine.

Pendant l'installation, le paramètre Options régionales de l'ordinateur hôte détermine par défaut le premier jour de la semaine. Par exemple, pour les États-Unis, la valeur par défaut est Dimanche et pour la France la valeur par défaut est Lundi. À tout moment après l'installation, vous pouvez changer la valeur de ce paramètre. Le changement prend effet à la prochaine période cumulée hebdomadaire. Le changement n'affecte pas les données historiques existantes qui restent basées sur le paramètre précédent.

Pour configurer le premier jour de semaine pour les rapports :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, sous **Paramètres système**, cliquez sur **Rapport**.
3. Sous **Premier jour de la semaine**, dans la case **Sélectionner le jour**, sélectionnez le jour de semaine à utiliser comme la date de début pour les rapports historiques qui ont une plage de Cette semaine ou Semaine dernière.
4. L'application affiche un avertissement pour indiquer que le changement n'aura aucun impact sur les données historiques existantes qui resteront basées sur le paramètre précédent.

7.13.3 Configuration des options des rapports en temps réel sur les files d'attente

Vous pouvez choisir les options suivantes, ce qui affecte les statistiques de files d'attente et d'agrégats dans les rapports en temps réel ainsi que les vues du panneau mural et du Broadcaster :

- **Inclure sonnerie et sans réponse** – Si cette case est cochée, les contacts voix en cours de sonnerie, ceux en attente et ceux sans réponse sont intégrés aux statistiques des contacts en file d'attente et des contacts en débordement et le temps de sonnerie est inclus dans la statistique du temps d'attente.
- **Utiliser moyennes pondérées** – Par défaut, le système utilise une moyenne simple pour calculer les valeurs récapitulatives dans les rapports en temps réel ainsi que dans les statistiques des agrégats en temps réel. Cette option vous permet d'utiliser une moyenne pondérée qui tient compte du nombre de contacts dans chaque file d'attente. Par exemple, supposons que vous ayez les valeurs suivantes :

File d'attente	Contacts - Reçus (Équipe)	Niveau du service - Équipe
Ventes	10	90
Support	5	50

Dans cet exemple, le niveau de service calculé en utilisant la moyenne simple est

$(90 + 50) / 2 = 70\%$, et le niveau de service calculé en utilisant la moyenne pondérée est $[(10 * 90) + (5 * 50)] / 15 = 77\%$.

La pondération est effectuée en utilisant la statistique Contacts - Reçus (Équipe) lors du calcul des statistiques d'équipe, et la statistique Contacts en file d'attente lors du calcul des statistiques actuelles et estimées.

REMARQUE : Même quand l'option **Utiliser moyennes pondérées** est activée, si aucun contact ne se trouve en file d'attente, le système utilise par défaut la méthode de calcul de moyenne simple.

Pour configurer les options de rapport en temps réel sur les files d'attente:

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, sous **Paramètres système**, cliquez sur **Rapport**.

Rapports

Configuration des options des rapports du système

3. Sous **Rapport en temps réel sur les files d'attente** procédez comme suit et cliquez sur **OK** :
 - Pour inclure les appels des états Sonnerie et Sans réponse, comme décrit ci-dessus, cochez la case **Inclure les contacts avec sonnerie et sans réponse**.
 - Pour utiliser une moyenne pondérée pour calculer les résumés dans les rapports en temps réel et les statistiques en temps réel des agrégats, comme décrit ci-dessus, cochez la case **Utiliser moyennes pondérées**.

7.13.4 Configuration de l'emplacement de sortie de la gestion des ressources humaines

Le système OpenScape Contact Center exporte automatiquement les données statistiques et administratives au format XML dans le dossier de destination ShareData\XMLOutput sur l'ordinateur principal. Vous pouvez utiliser les données XML avec une application de gestion des ressources humaines afin de simplifier le processus de planification des utilisateurs et de prévision du besoin. Pour une description des données XML exportées par le système, voir le *Guide d'Intégration de la Gestion des Ressources Humaines*.

REMARQUE : Le schéma pour les données XML est défini dans le fichier OSCCSchema.xsd. Pour plus d'informations, adressez-vous à votre représentant du service d'assistance.

Vous pouvez obtenir des données XML de deux façons :

1. Vous pouvez copier des données XML à partir du dossier ShareData\XMLOutput sur l'ordinateur serveur principal vers un ordinateur de gestion des ressources humaines ou de tout autre emplacement. Dans ce cas, vous devez avoir l'accès en lecture au dossier ShareData\XMLOutput.
2. Vous pouvez configurer le système pour écrire les données XML dans un dossier partagé en réseau (en plus du dossier ShareData\XMLOutput). Dans ce cas, vous devez :
 - Configurez la destination de sortie (emplacement du dossier réseau partagé), conformément à la procédure suivante.
 - Assurez-vous que le compte utilisateur **hppc** sur l'ordinateur serveur principal dispose de l'autorisation nécessaire pour écrire les données XML à l'emplacement de sortie configuré.

Pour configurer de l'emplacement de sortie de la gestion des ressources humaines :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, sous **Paramètres système**, cliquez sur **Rapport**.
3. Sous **Gestion des ressources humaines**, dans la case **Emplacement de sortie**, entrez le chemin complet d'accès au dossier où vous voulez écrire les données XML en format UNC. Vous ne pouvez pas utiliser une unité réseau mappée. Par exemple :

`\\MachineGestionDuPersonnel\SortieXML\`
4. Cliquez sur **OK**.

7.13.5 Configuration de l'option d'envoi des rapports par email

La fonction d'envoi des rapports par email permet aux rapports historiques terminés d'être distribués en tant que pièces jointes à des messages emails. Vous pouvez activer ou désactiver l'option d'envoi des rapports par email pour le système.

Les rapports sont utilisés par le biais du serveur SMTP d'entreprise configuré dans la boîte de dialogue Options. Pour plus de détails, voir [Section 15.3.2, "Configuration des paramètres du serveur email"](#), page 292.

Rapports

Configuration des options des rapports du système

Pour configurer l'option d'envoi des rapports par email :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, sous **Paramètres système**, cliquez sur **Rapport**.
3. Pour activer l'envoi de rapports historiques par email, sous **Envoyer des rapports par email**, cochez la case **Activer** .
4. Cliquez sur **OK**.

8 Acheminement

Ce chapitre fournit des instructions sur la configuration des composants d'acheminement et présente une stratégie d'acheminement.

8.1 À propos de l'acheminement selon les groupes

L'acheminement selon les groupes est le processus permettant d'établir la correspondance entre un contact et le meilleur groupe d'utilisateurs compétents pour le traitement de ce contact.

Quand OpenScape Contact Center achemine un contact vers une file d'attente, l'étape primaire dans la file d'attente essaie d'acheminer le contact vers un utilisateur du groupe primaire d'utilisateurs qui sont les mieux qualifiés pour répondre aux exigences du contact. Si le groupe primaire ne peut pas traiter le contact dans le temps spécifié, le contact est acheminé en direction d'un ou de plusieurs groupes de débordement. Le mécanisme de débordement est cumulatif. À chaque point de débordement d'un contact vers un nouveau groupe, ce nouveau groupe d'utilisateurs est ajouté au groupe des utilisateurs disponibles.

8.1.1 Considérations sur la configuration des groupes

Un groupe peut être un ensemble d'utilisateurs qui partagent la même expertise et les mêmes responsabilités dans certains secteurs spécialisés et qui ont les mêmes compétences pour traiter les contacts entrants. Un utilisateur peut appartenir à plusieurs groupes.

Le premier point à considérer dans la configuration des groupes est la spécialisation. Le choix de vos groupes doit se fonder sur les exigences de vos appelants. Dans le cas le plus simple, un bureau de service peut être spécialisé dans l'assistance technique pour quatre produits différents : Editeur de texte, Tableur, Navigateur et Projet. Dans ce cas simple, étant donné que l'objectif est de faire correspondre les demandes de l'appelant à un utilisateur compétent, vous pouvez créer un groupe pour chaque produit que vous prenez en charge et affecter les spécialistes de ces domaines aux groupes spécifiques.

Acheminement

À propos de l'acheminement selon les groupes

Si vos secteurs d'expertise sont Bourse, Fonds mutuels et Obligations et que dans chaque secteur vous offrez ces services en deux langues, vous devez considérer six groupes :

- Bourse/Anglais
- Bourse/Allemand
- Fonds mutuels/Anglais
- Fonds mutuels/Allemand
- Obligations/Anglais
- Obligations/Allemand

En plus de la spécialisation stricte, vous devez envisager la création d'un groupe pour chaque secteur fonctionnel additionnel qui sera régulièrement utilisé en tant que premier choix dans l'acheminement d'un contact. Par exemple, alors que vos domaines fondamentaux de spécialisation peuvent être Bourse, Fonds mutuels et Obligations, dans certains cas, vous pouvez souhaiter que des utilisateurs novices soient acheminés vers un groupe d'administration pour une certaine forme de traitement préliminaire. La meilleure méthode pour effectuer ceci est de définir une file d'attente d'administration et d'utiliser votre flux de stratégie d'acheminement pour acheminer les contacts provenant de nouveaux appelants vers le groupe d'administration.

En outre, si vous disposez de spécialistes dans des domaines particuliers et d'utilisateurs ayant des compétences générales dans un ou plusieurs de vos domaines spécialisés, vous pouvez envisager de regrouper les utilisateurs aux compétences générales dans des groupes de secours, utilisés comme options de débordement pour vos groupes de spécialistes. Ces groupes peuvent être utilisés en tant que groupe de débordement seulement, associés à plusieurs files d'attente et ne jamais être utilisés en tant que groupe primaire pour une file d'attente particulière.

Comme il existe une étroite corrélation entre la configuration de vos groupes et des files d'attente, il est préférable de tenir compte des facteurs qui influencent la configuration des files d'attente. Pour plus de détails, voir [Section 10.2, "Configuration de file d'attente", page 211](#).

8.1.2 Configuration d'un groupe

Dans l'acheminement selon les groupes (voir [Section 8.1, "À propos de l'acheminement selon les groupes", page 155](#)), les contacts sont acheminés vers un groupe ayant un utilisateur qui peut traiter le contact.

Une fois que vous avez configuré un groupe, vous pouvez l'utiliser en tant qu'étape dans une définition de file d'attente (voir [Section 10.3.2, "Configuration des étapes de la file d'attente"](#), page 223).

REMARQUE : Pour créer ou changer un groupe, vous devez avoir l'accès Complet ou Modifier respectivement, pour l'autorisation Manager **Groupes**. Si l'option de sécurité améliorée est activée, vous devez aussi avoir l'accès à la sécurité requise pour changer le groupe. Pour des détails sur l'option de sécurité améliorée, voir [Section 15.3.4, "Configuration de l'option de sécurité améliorée"](#), page 295.

Pour configurer un groupe :

1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre d'administration** et cliquez sur **Groupe**.
2. Dans l'onglet **Général** sous **Groupe**, procédez comme suit:
 - Dans la case **Nom**, entrez un nom unique pour le groupe.

REMARQUE : Vous ne pouvez pas modifier le nom d'un groupe une fois que vous avez enregistré le groupe.

- Dans la case **Description**, entrez une description du groupe. La description du groupe doit comprendre les informations communes qui déterminent les utilisateurs qui appartiennent au groupe.
3. Cliquez sur l'onglet **Utilisateurs**.
 4. Sous **Inclure**, cochez la case pour chaque utilisateur que vous souhaitez ajouter au groupe. La liste ne contient que les utilisateurs ayant l'autorisation d'utilisateur **Recevoir les contacts acheminés par OpenScape Contact Center**. Tous les utilisateurs sélectionnés doivent être capables de traiter les contacts acheminés à ce groupe.

REMARQUE : Vous pouvez aussi sélectionner les groupes auxquels un utilisateur appartient quand vous configurez les propriétés des utilisateurs. Voir [Section 4.1.3, "Pour configurer les paramètres de traitement des contacts pour un utilisateur"](#), page 31.

5. Cliquez sur l'onglet **Rapports**.

Acheminement

Configuration des options d'acheminement

6. Sous **Inclure**, cochez la case en regard de chaque rapport qui devra afficher les données sur ce groupe. La liste ne contient que les rapports dont vous êtes le propriétaire ou ceux dont les propriétaires sont des utilisateurs que vous pouvez surveiller.

REMARQUE : Pour ajouter plusieurs groupes à un rapport, vous pouvez ouvrir la définition du rapport sur le groupe, cliquer sur l'onglet **Contenu** et sélectionner tous les groupes à ajouter au rapport.

7. Cliquez sur l'onglet **Sécurité**. Cet onglet n'est disponible que si l'option de sécurité améliorée est activée. Pour plus de détails, voir [Section 15.3.4, "Configuration de l'option de sécurité améliorée"](#), page 295.
8. Sous **Utilisateurs**, cochez la case pour chaque utilisateur à qui vous voulez accorder le droit de modifier ce groupe. La liste ne contient que les utilisateurs qui ont l'accès complet ou l'accès de modification à l'autorisation Manager **Groupes**.
9. Cliquez sur **OK**.

8.2 Configuration des options d'acheminement

Vous pouvez configurer les paramètres par défaut qui affectent la manière dont les contacts sont acheminés par le système OpenScape Contact Center. Pour obtenir de plus amples d'informations, voir les rubriques suivantes :

- [Section 8.2.1, "Configuration de la durée de réservation générale"](#), page 158
- [Section 8.2.2, "Configuration de la durée maximum de présentation"](#), page 159

REMARQUE : Pour configurer des options d'acheminement, vous devez avoir l'accès complet ou l'accès de modification à l'autorisation Manager associée.

8.2.1 Configuration de la durée de réservation générale

Quand un contact est réservé à un utilisateur dans un rapport en temps réel sur les contacts, le temps de réservation manuelle est le délai pendant lequel le contact peut être réservé. Si le contact n'est pas affecté à l'utilisateur dans le

temps de réservation manuelle, le contact est replacé en file d'attente. Vous définissez le temps de réservation manuelle de façon générale pour chaque type de média.

REMARQUE : le temps d'attente qu'un contact passe en étant réservé à un utilisateur spécifique est compris dans le temps d'attente. Les contacts réservés qui restent sans réponse avant d'être placés dans l'étape de file d'attente peuvent avoir un impact négatif sur le calcul de la qualité du service.

Pour configurer le temps de réservation manuelle :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, dans **Paramètres système**, cliquez sur **Acheminement**.
3. Sous **Temps de réservation manuelle**, pour chaque type de média figurant dans le tableau, double-cliquez sur la cellule dans la colonne **Temps**, puis entrez la durée pendant laquelle un contact peut être réservé à un utilisateur.
4. Cliquez sur **OK**.

8.2.2 Configuration de la durée maximum de présentation

Vous pouvez configurer le temps maximal de présentation pour chaque type de média. Si un contact n'est pas accepté dans le délai de présentation spécifié, il est replacé en file d'attente (si ce remplacement est configuré) ou désigné comme sans réponse.

Le temps de présentation maximum dépend du type de média :

- **Voix** – Délai accordé à un utilisateur pour qu'il réponde à un appel.
- **Rappel** – Délai accordé à l'application ou à un utilisateur, si l'utilisateur bénéficie de l'autorisation **Aperçu des rappels** pour l'acceptation d'un rappel.

Acheminement

Configuration des options d'acheminement

- **Email** – Délai accordé à l'application pour l'acceptation d'un message email. Cela englobe la durée nécessaire pour télécharger le message email à partir du serveur IMAP d'entreprise. Tous les messages entrants sont automatiquement acceptés par l'application Client Desktop.

REMARQUE : Dans une application personnalisée, l'utilisateur peut avoir la possibilité d'accepter manuellement un rappel ou un message email. Dans chacun de ces cas, le temps de présentation maximum est le délai accordé à l'utilisateur pour accepter manuellement le contact.

REMARQUE : Vous pouvez configurer la plate-forme de communication pour l'utilisation de la fonction de OpenScape Contact Center de sonnerie sans réponse qui replace en file d'attente tout contact n'ayant pas obtenu de réponse dans le délai maximum de présentation et qui place l'utilisateur à l'état d'acheminement Indisponible. Pour configurer la fonction de OpenScape Contact Center de sonnerie sans réponse, voir [Section 11.5.3, "Configuration des paramètres de la plate-forme de communication"](#), page 239.

Pour configurer le temps de présentation maximum :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, dans **Paramètres système**, cliquez sur **Acheminement**.
3. Sous **Temps de présentation maximum**, pour chaque type de média figurant dans le tableau, double-cliquez sur la cellule dans la colonne **Temps**, puis saisissez un délai. Pour certains types de média, ce délai fait référence à la réaction d'un utilisateur ; pour d'autres, il fait référence à une réaction de l'application.
4. Cliquez sur **OK**.

OpenScape Contact Center

9 Utilisation des flux de travail

Ce chapitre traite les flux de travail en détail et vous propose des exercices de création de flux ainsi que des informations sur les tâches associées.

Le système OpenScape Contact Center utilise les types de flux de travail suivants :

- Flux de stratégie d'acheminement – voir [Section 9.2, "À propos des flux de stratégie d'acheminement", page 162](#)
- Flux de traitement de file d'attente – voir [Section 9.5, "À propos des flux de traitement de file d'attente", page 192](#).

9.1 A propos des diagrammes des flux de travail

Un diagramme de flux de travail est un script visuel similaire à un graphique de flux de programmation. Il définit la séquence d'événements utilisée pour acheminer ou traiter des contacts en file d'attente. Les décisions peuvent être basées sur les informations OpenScape Contact Center existantes, telles que les données de contact, les statistiques de performances, les requêtes de base de données les informations de programmation. Les informations peuvent également être récupérées d'une source de données externe.

REMARQUE : Une connexion lente de base de données réduit les performances du centre de contacts. Vérifiez que les sources de données auxquelles vous vous connectez n'affectent pas la productivité de votre centre de contacts.

Un diagramme de flux de travail comprend des composants avec des lignes de connexion entre les composants pour indiquer le flux de travail des contacts.

- Les composants sont des points d'arrêt dans le diagramme de flux de travail. Ils peuvent être utilisés pour prendre une décision en fonction des données, mettre à jour des statistiques de performances, transférer un appel à un autre emplacement, marquer simplement une pause ou effectuer d'autres tâches.
- Les lignes de connexion sont utilisées pour indiquer le flux de travail des contacts entre les composants. Si une décision est exigée, une ligne est créée pour chaque sortie possible du composant.

Les diagrammes de flux de travail sont configurés à l'aide de l'éditeur de conception.

9.2 À propos des flux de stratégie d'acheminement

Un flux de travail de stratégie d'acheminement est une séquence d'événements qui détermine l'acheminement d'un contact dans le centre de contacts. Le traitement d'un flux de travail peut acheminer un contact selon des critères tels que des valeurs de temps, des informations sur l'origine/destination, des informations obtenues à partir de la consultation d'une base de données et des statistiques de performances. D'autres critères spécifiques aux médias, tels que des informations collectées à partir des entrées du client utilisant Call Director ou des mots clés dans les messages emails, peuvent être également utilisés.

Finalement, un flux de stratégie d'acheminement doit entraîner l'une de ces actions suivantes :

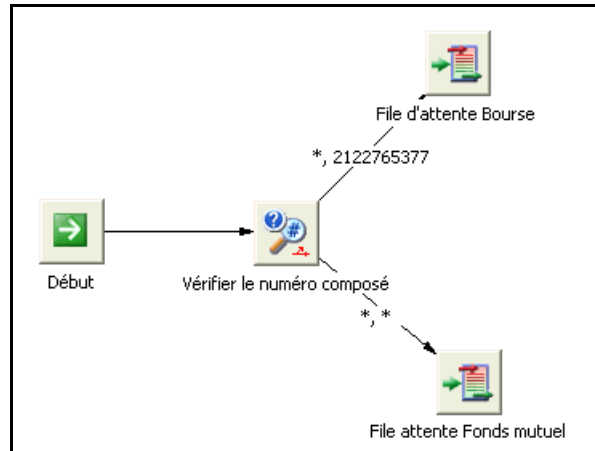
- Acheminez le contact à un utilisateur.
- Acheminement du contact vers une file d'attente.
- Déconnectez ou rejetez le contact.

Au besoin, vous pouvez configurer un composant de flux de stratégie d'acheminement à un autre flux de stratégie.

Pour chaque type de média disponible dans le centre de contacts, OpenScape Contact Center fournit une stratégie par défaut pour l'acheminement permettant d'acheminer les contacts vers une file d'attente par défaut. Vous pouvez copier cette stratégie d'acheminement par défaut et l'utiliser comme point de départ pour créer un nouveau flux de stratégie d'acheminement ou vous pouvez en créer un nouveau.

9.2.1 Exemple de flux de stratégie d'acheminement de base

Le graphique suivant donne un exemple d'un flux de stratégie d'acheminement simple des appels voix. Il achemine un contact vers une file d'attente, selon le numéro pilote associé à un numéro composé.



Tout en restant simple, cet exemple illustre les règles élémentaires que vous devez suivre pour créer un flux de stratégie d'acheminement. Un flux de stratégie d'acheminement :

- Commence le traitement en utilisant un composant de **Début**.
- A un traitement intermédiaire qui implique le plus souvent la collecte d'informations et la prise de décisions en fonction de ces informations. Dans cet exemple, le traitement intermédiaire est fourni par le composant de **Vérification du numéro composé**. Normalement, le traitement intermédiaire est plus complexe que celui représenté ici.
- Est terminé par un composant de fin valide. Dans cet exemple, les composants de mise en file d'attente sont les composants de fin.

Les petits objets carrés représentent les composants du flux de travail. Vous pouvez effectuer le suivi de l'exécution d'un flux de stratégie d'acheminement grâce aux lignes reliant les composants dans le flux de travail. Où un composant se ramifie en deux, voire plusieurs chemins d'exécution, comme dans le cas du composant de **vérification du numéro composé**. L'exécution du composant implique une décision et l'exécution se poursuit avec suivant l'un des chemins, selon les résultats de la décision. Les trajectoires d'éloignement du composant sont appelées des sorties.



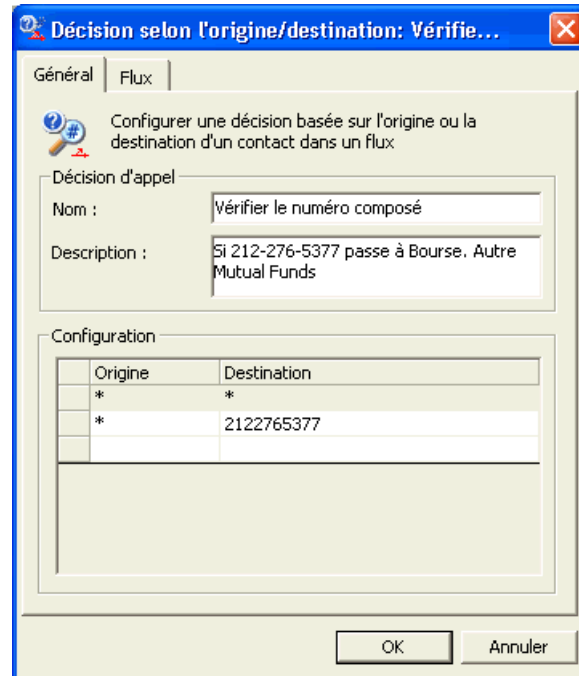
Les différentes icônes sur les composants indiquent les différents types de composants qui exécutent différentes actions. Par exemple, bien que les composants **Mettre dans la file d'attente Bourse** et **Mettre dans la file**

Utilisation des flux de travail

Points dont il faut tenir compte pour les flux de stratégie d'acheminement

d'attente Fonds mutuels aient des noms différents, ce sont tous les deux des composants de file d'attente. Une fonction d'un composant de file d'attente est d'acheminer un contact vers une file d'attente spécifique.

Le composant **de vérification du numéro composé** est un composant de décision selon l'origine/destination.



Un composant de décision selon l'origine/destination compare la destination ou l'origine associée au contact entrant à une liste d'une ou plusieurs origines ou destinations spécifiées lors de la création du composant. Dans l'exemple, le composant de **vérification du numéro composé** vérifie le numéro pilote associé à l'appel entrant pour établir une correspondance avec 1234. Cette destination est associée au numéro composé 212 BROKERS (212 276-5377) sur la plateforme de communication. En cas de correspondance, le composant de **mise dans la file d'attente Bourse** s'exécute alors. Si aucune correspondance n'est établie, le composant de **mise dans la file d'attente Fonds mutuels** s'exécute alors.

9.3 Points dont il faut tenir compte pour les flux de stratégie d'acheminement

OpenScape Contact Center apporte des informations en provenance de plusieurs origines, pouvant être utilisées dans un flux de stratégie d'acheminement. Certaines de ces informations peuvent être utilisées directement ou indirectement dans l'acheminement d'un contact entrant.

Dans la planification de votre flux de stratégie d'acheminement, vous devez vous baser sur les réponses à ces deux questions :

- Quelles sont les informations qu'un flux de stratégie d'acheminement peut utiliser pour acheminer les contacts ?
- Comment un flux de stratégie d'acheminement peut-il utiliser ces informations pour acheminer les contacts ?

Les rubriques suivantes répondent à ces questions.

9.3.1 Informations sur l'origine/destination

Quand vous configurez un composant de décision selon l'origine/destination, vous pouvez fournir une liste des origines, des destinations ou une combinaison d'origines/destinations que le composant utilisera pour comparer avec les détails de l'origine/de la destination d'un contact entrant. Chaque paire origine/destination entrée résulte en un point de sortie pour ce composant de décision selon l'origine/destination. L'entrée par défaut (*,*) de la liste des combinaisons d'origine/destination est aussi un point de sortie qui peut être utilisé s'il n'existe aucune entrée spécifique correspondante.

REMARQUE : Le format des origines et des destinations des appels vocaux disponibles à OpenScape Contact Center dépend de votre lieu géographique et de la programmation de votre plate-forme de communication. Les exemples fournis dans ce manuel se présentent sous les formes suivantes: les destinations sont des numéros pilotes mappés au numéro composé et les origines sont des numéros de téléphone d'Amérique du Nord à 10 chiffres.

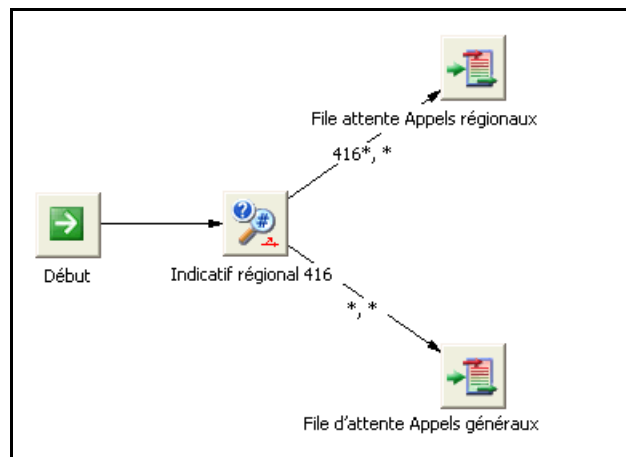
En général, une destination est utilisée directement dans l'acheminement du contact vers une file d'attente. Par exemple, si vous disposez de deux lignes, 212 BROKERS et 212 FUNDS4U, vous pouvez acheminer le contact de façon similaire au flux de stratégie d'acheminement représenté à la [Section 9.2.1, "Exemple de flux de stratégie d'acheminement de base", page 163](#). Les contacts associés à la destination 212 BROKERS (numéro pilote 1234) sont acheminés vers la file d'attente Bourse alors que les contacts associés à la destination 212 FUNDS4U sont placés dans la file d'attente Fonds mutuels.

Utilisation des flux de travail

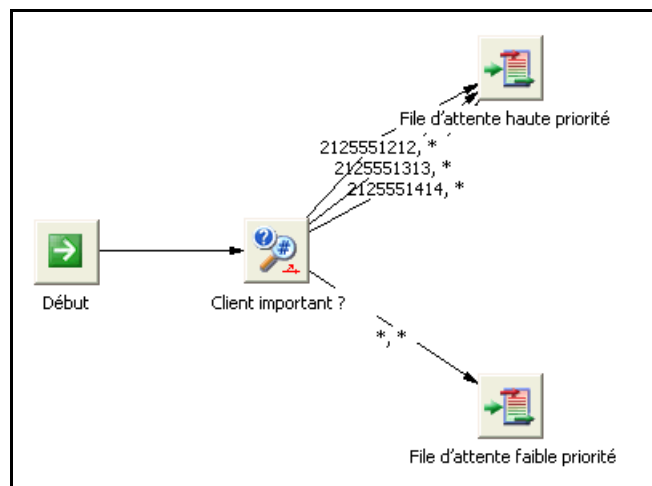
Points dont il faut tenir compte pour les flux de stratégie d'acheminement

De façon similaire, il existe plusieurs utilisations en fonction de l'origine associée au contact. Par exemple :

- Pour les appels, vous pouvez prendre une décision selon l'origine, en fonction du lieu géographique de l'appelant. Comme la configuration d'un composant de décision selon l'origine/destination permet d'utiliser des caractères génériques, vous pouvez vérifier l'indicatif régional d'un contact entrant et mettre ce contact en file d'attente en fonction de son lieu d'origine.



- Vous pouvez configurer un composant de décision selon l'origine/destination afin qu'il recherche les correspondances par rapport aux adresses emails ou aux numéros de téléphone de vos plus gros comptes ou de vos clients les plus importants. Ceci vous permet de vérifier l'origine du contact entrant par rapport à ces origines et d'acheminer le contact en fonction de ce critère. Dans l'exemple suivant, trois sorties provenant du **client primaire?** sont tous reliés au même composant de file d'attente.

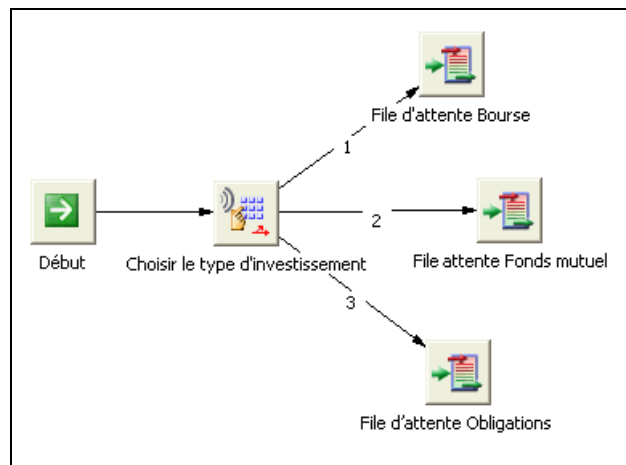


9.3.2 Informations collectées à partir d'un appel

Si vous utilisez Call Director, le flux de stratégie d'acheminement peut piloter Call Director afin qu'il collecte des informations en provenance de l'appelant. Dans l'enchaînement le plus simple, un message demande au client l'objet de son appel et vous utilisez les informations qu'il fournit pour diriger le contact.

REMARQUE : En plus d'utiliser Call Director, vous pouvez également utiliser un SVI pour rassembler des informations entrées par l'appelant.

Par exemple, vous pouvez utiliser une seule ligne 212 UINVEST pour desservir les clients intéressés à entrer à parler avec les spécialistes des secteurs Bourse, Fonds mutuels ou Obligations. Quand un contact arrive dans OpenScape Contact Center, un menu peut inviter l'appelant à choisir l'une de ces options.



Dans cet exemple, **Choisir un type de placement** est un composant de menu d'invite. Quand vous configurez un composant de menu d'invite, vous spécifiez les choix qu'un client peut effectuer. Ensuite, vous pouvez créer un nouveau point de sortie sur le composant de menu d'invite pour chacun de ces choix. Dans le composant **du choix d'un type d'investissement**, les trois points valides de sortie correspondent à Bourse, Fonds mutuels et Obligations.

Dans l'exemple ci-dessus, les choix de l'appelant permettent la sélection directe d'une file d'attente. Les informations que vous rassemblez en provenance du client peuvent ne pas être utilisées directement. Par exemple, vous pouvez inviter l'utilisateur à procéder à l'un de ces choix :

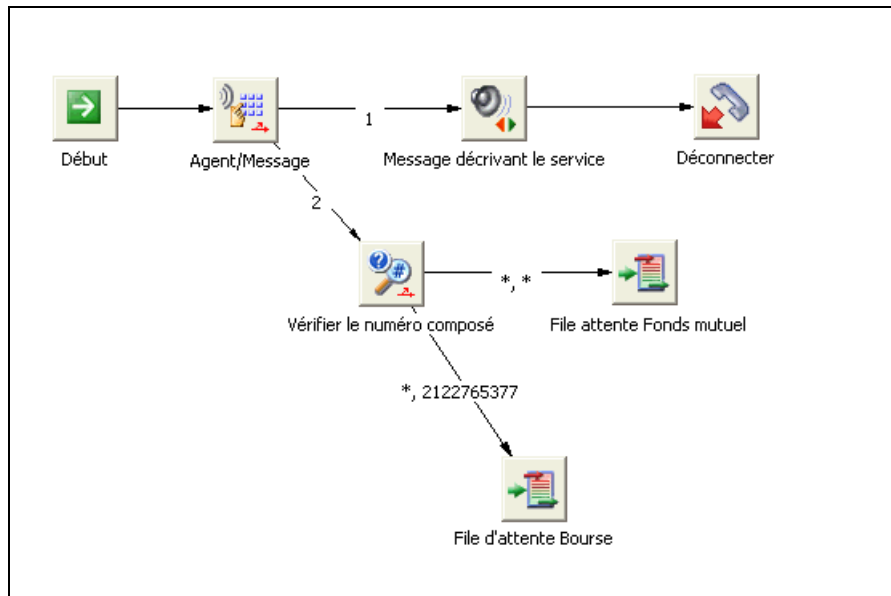
- **Pour connaître la liste des services offerts, appuyez sur 1**
- **Pour parler à un agent, appuyez sur 2**

Si l'appelant appuie sur 1, vous lui faites entendre un message simple, puis déconnecter. Si l'appelant appuie sur 2, vous acheminez le contact selon la destination. Le diagramme suivant illustre le flux de stratégie d'acheminement qui

Utilisation des flux de travail

Points dont il faut tenir compte pour les flux de stratégie d'acheminement

exécute cette stratégie. Le composant **de description du message de service** est un composant de message. Il lit à l'appelant un message enregistré et passe la main au composant suivant.



En plus du menu d'invite, si OpenScape Contact Center est utilisé avec Call Director, un flux de stratégie d'acheminement peut collecter un ensemble simple de chiffres, par exemple le numéro d'une carte de crédit, à partir des entrées d'un appelant.

9.3.3 Informations de programmation

Vous pouvez définir des programmations de OpenScape Contact Center qui spécifient le traitement des contacts selon l'heure, le jour de la semaine et des dates spécifiques. Vous pouvez définir des programmations pour gérer les contacts selon les critères suivants :

- L'heure et les jours de la semaine quand votre centre de contacts est ouvert
- Des dates spécifiques tout au long de l'année lorsque le centre de contacts est fermé
- Les conditions requises de l'acheminement changent au cours de la journée. Par exemple, vous pouvez avoir des équipes travaillant à des heures différentes avec des exigences en personnel et en volume de contacts différentes.

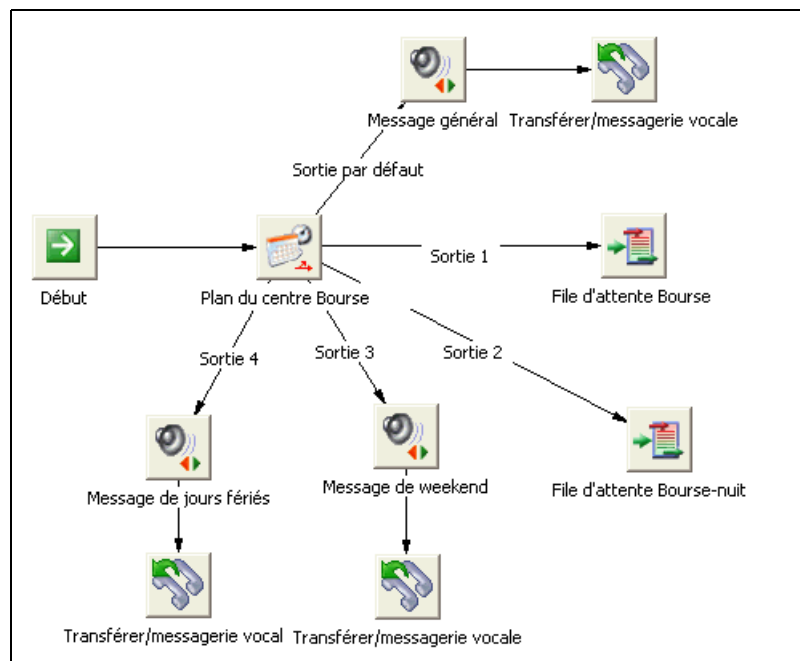
Supposons que vous vous trouviez dans la situation suivante (appels vocaux) :

- Pendant les heures d'ouverture normales, du lundi au vendredi, les contacts à 212 BROKERS sont acheminés vers la file d'attente Bourse. La file d'attente Bourse est configurée pour acheminer les contacts vers un spécialiste du domaine boursier, presque exclusivement. Vous avez une configuration similaire pour les demandes concernant les fonds mutuels et les obligations.
- Après les heures d'ouverture, le trafic est plus réduit et le personnel qui travaille dans la soirée est également réduit et moins spécialisé en conséquence. Avec ces facteurs, vous perdez l'avantage des files d'attente hautement spécialisées. Entre 17:00 et 21:00 h, les contacts à 212 BROKERS peuvent être acheminés vers la file d'attente Général après les heures d'ouverture. Cette file d'attente qui peut initialement essayer de faire correspondre les contacts à un spécialiste boursier, devient ensuite moins stricte afin que le contact soit traité par un utilisateur moins qualifié et elle peut être configurée pour passer à une messagerie vocale poste de messagerie vocale lorsque le délai imparti est dépassé.
- Le centre de contacts est fermé le samedi et le dimanche. Vous souhaitez que les clients entendent un message spécifique lors des week-ends.
- Le centre de contacts est fermé toute la journée du 1er janvier. Vous souhaitez que les clients entendent un message spécifique à ce jour lorsqu'ils appellent le 1er janvier.
- Pour les autres jours, quand le centre de contacts est fermé, vous souhaitez que les clients entendent un message général.

Utilisation des flux de travail

Points dont il faut tenir compte pour les flux de stratégie d'acheminement

Le diagramme suivant représente un flux de stratégie d'acheminement qui exécute l'acheminement pour ce scénario.



Programmation du centre Bourse est un composant de programmation.

Quand vous configurez un composant de programmation, vous créez un cas spécifique pour chaque heure/jour/date qui nécessite un traitement différent. Toutes les heures et dates non couvertes par ces cas sont traitées en tant que cas par défaut. Les sorties 1 à 4 correspondent aux périodes mentionnées ci-dessus : heures d'ouverture normales, soirée, week-end et 1er janvier. La sortie par défaut correspond à toutes les autres périodes qui n'ont pas été définies pour les sorties 1 à 4.

Plusieurs programmations sont possibles. Vous pouvez utiliser plusieurs programmations dans le même flux de travail. Si votre centre de contacts couvre de nombreux secteurs fonctionnels, vous pouvez créer une programmation séparée pour chaque secteur. Par exemple, vous pouvez associer une programmation séparée à chaque destination prise en charge par votre centre de contacts.

Pour obtenir un exemple de configuration d'un composant de programmation, voir [Section 9.10.3, "Ajout d'un composant de programmation"](#), page 203.

9.3.4 Statistiques

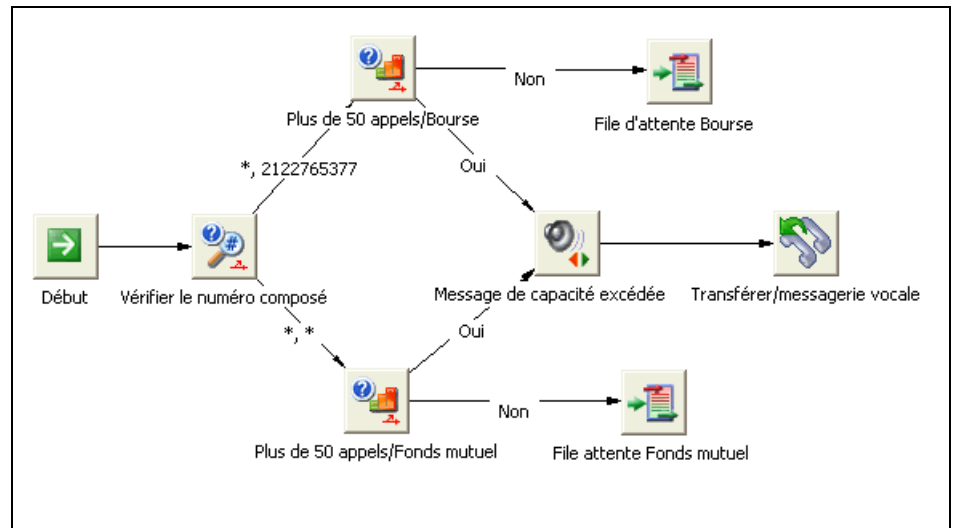
OpenScape Contact Center effectue une mise à jour continue des statistiques des performances. En général, OpenScape Contact Center effectue le suivi pour :

Points dont il faut tenir compte pour les flux de stratégie d'acheminement

- Statistiques de comptes, par exemple le nombre d'utilisateurs actuellement disponibles dans un groupe, le nombre de contacts en attente et le nombre d'utilisateurs connectés à un groupe.
- Statistiques calculées comme le niveau de service, le temps d'attente estimé et le temps d'abandon.

Un flux de travail de stratégie d'acheminement a accès à un certain nombre de ces statistiques au niveau de la file d'attente. Ceci vous permet d'élaborer votre acheminement en fonction des conditions réelles, comme les niveaux du volume des contacts et du personnel.

Par exemple, avant la mise en file d'attente, vous pouvez vérifier le nombre de contacts en file d'attente voix. Si s'il n'y a aucun contact en attente ou si ce nombre est acceptable, vous pouvez acheminer le contact à cette file d'attente. Sinon, vous pouvez faire entendre un message à l'appelant et transférer le contact à la messagerie vocale.



Dans cet exemple, **Appels dans la file d'attente Bourse supérieurs à 10** et **Appels dans la file d'attente Fonds supérieurs à 10** sont des composants de décision selon les performances. Ce type de composant effectue une simple comparaison par rapport à une statistique spécifique en utilisant un opérateur de comparaison tel que égal à, supérieur à, inférieur à. Ensuite, il passe la main au composant suivant pour une exécution dépendant du résultat renvoyé (oui pour vrai ou non pour faux).

9.3.5 Données de contact

Chaque contact traité par OpenScape Contact Center a un ensemble d'informations (les données de contact) qui sont disponibles pendant la durée du contact. Vous pouvez utiliser les données de contact pour effectuer le suivi des informations arbitraires sur le contact. L'utilisation la plus fréquente des données

Utilisation des flux de travail

Points dont il faut tenir compte pour les flux de stratégie d'acheminement

de contact est l'affichage des informations de contact dans l'application Client Desktop. Toutefois, vous pouvez utiliser les données de contact dans un flux de travail pour aider l'acheminement d'un contact ou à d'autres fins.

Les données de contact peuvent être représentées comme une liste de paires : code/valeur. Par exemple, le tableau suivant représente des données de contact consistant en quatre paires de code/valeur :

Code	Valeur
Nom	Bill Lee
Adresse1	955 Morning Glory Circle
Adresse2	Buffalo, Nouveau York
Origine	(716) 555-1212

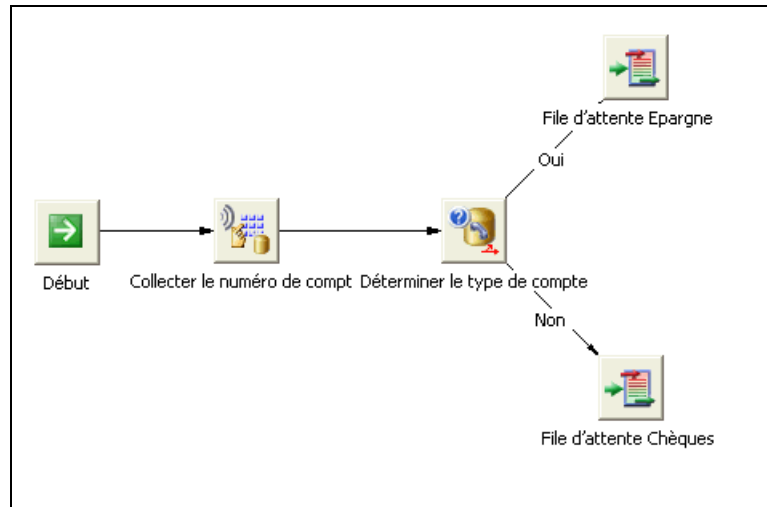
Tableau 2 Les données de contact sont une liste de paires code/valeur.

Avec certains types de composants disponibles pour l'utilisation dans un flux de stratégie d'acheminement, vous pouvez écrire les paires code/valeur dans les données de contact. Par exemple, les données de contact du tableau peuvent avoir été créées en récupérant un enregistrement d'une base de données de clients et en écrivant les résultats dans les données de contact.

REMARQUE : Pour de plus amples informations sur la consultation des bases de données dans un flux de stratégie d'acheminement, voir [Section 9.3.6, "Fonctions de base de données"](#), page 175.

Points dont il faut tenir compte pour les flux de stratégie d'acheminement

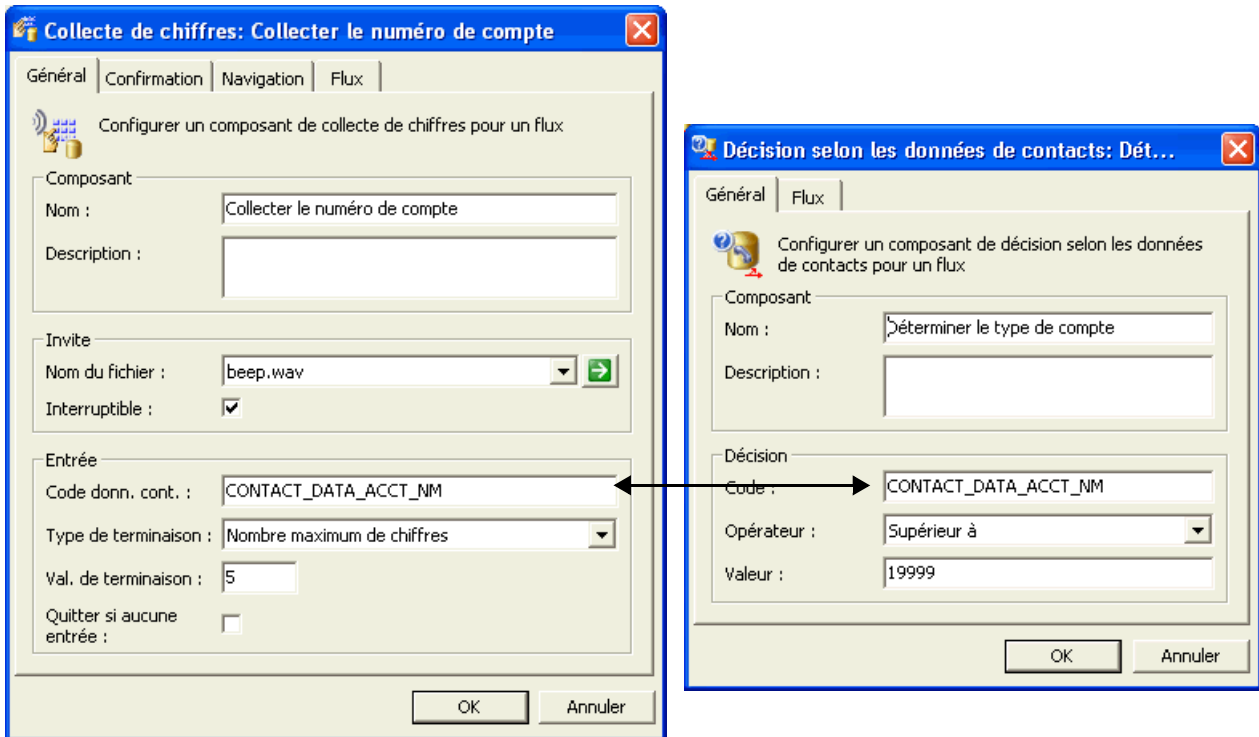
Vous pouvez aussi prendre des décisions d'acheminement selon des valeurs des données de contact. Par exemple, considérons une banque. Quand un appel arrive dans OpenScape Contact Center, vous pouvez demander à l'utilisateur d'entrer son numéro de compte. Ce nombre peut être utilisé pour identifier le compte (compte d'épargne ou compte de chèques). L'écriture de cette valeur dans les données de contact permet par la suite de placer le contact en file d'attente selon ce critère.



Utilisation des flux de travail

Points dont il faut tenir compte pour les flux de stratégie d'acheminement

Dans cet exemple, **Collecte du numéro de compte** est un composant de collecte de chiffres et **Déterminer le type de compte** est un composant de décision selon les données de contacts. La configuration de ces composants est indiquée ci-dessous.

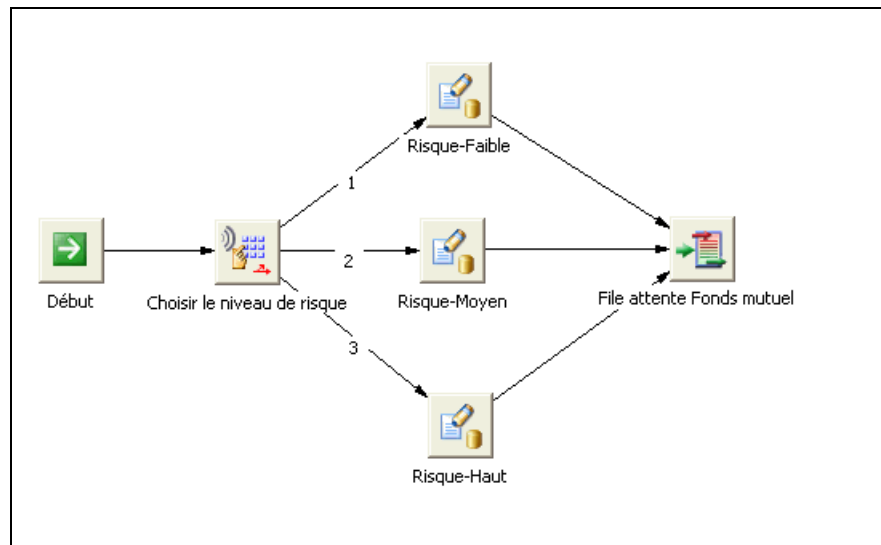


Le composant de **collecte du numéro de compte** invite le client à entrer un numéro de compte et écrit les chiffres fournis en tant que valeur d'une paire de code/valeur dans les données de contact associées au code CONTACT_DATA_ACCT_NM. Dans cet exemple, les numéros de comptes de chèquiers se situent dans l'intervalle 10001 à 19999 alors que les numéros de compte d'épargne se situent dans l'intervalle 20000 à 29999. Le composant **de détermination du type de compte** exécute l'un des deux composants de mise en file d'attente, selon l'intervalle dans lequel se situe la valeur entrée de CONTACT_DATA_ACCT_NM.

REMARQUE : Les composants d'ensemble de chiffres ne sont disponibles que si OpenScape Contact Center est utilisé avec Call Director.

Les informations sur les contacts peuvent être utilisées ailleurs que dans l'acheminement d'un contact. Vous pouvez également enregistrer des informations provenant des choix d'un appelant pour les utiliser par la suite si vous le désirez. Les données de contact sont également pratiques pour les utilisateurs traitant le contact, car ils peuvent utiliser le Client Desktop pour afficher ces informations.

Par exemple, vous pouvez souhaiter que les clients appelant le 212 FUNDS4U soient acheminés directement à la file d'attente Fonds mutuels. Toutefois, en plus, vous pouvez souhaiter que le client indique son niveau de tolérance de risque qui sera affiché dans le Client Desktop de l'utilisateur. Pour ce faire, quand un contact arrive, vous utilisez un composant de menu d'invite pour permettre à l'appelant d'indiquer l'un des trois niveaux de tolérance de risque (élevé, moyen, faible). Ensuite, vous enregistrez le choix dans les données de contact en utilisant un composant de mise à jour des données de contact. Dans cet exemple, les composants **Risque = Faible**, **Risque = Moyen** et **Risque = Elevé** sont des composants de mise à jour des données de contact.



Ces informations seront alors à la disposition de l'utilisateur répondant au contact puisque le contenu des données de contact est alors affiché dans le Client Desktop. Une autre utilisation possible est la suivante : une fois que le contact est en file d'attente, vous pouvez utiliser ces informations dans un flux de traitement de file d'attente pour choisir un message pertinent que l'appelant entendra pendant son attente.

REMARQUE : Vous pouvez passer des données de contact comme paramètres à un module DLL ou COM appelé à partir d'un composant de Fonction personnalisée. Pour plus de détails, voir [Section 9.3.7, "Fonctions personnalisées"](#), page 183.

9.3.6 Fonctions de base de données

Si vous avez accès à une source de données compatible ODBC, vous pouvez utiliser toute instruction SQL dans un flux de stratégie d'acheminement pour interroger ou mettre à jour la source de données. L'usage le plus courant de cette action est l'accès aux renseignements contenus dans une base de données

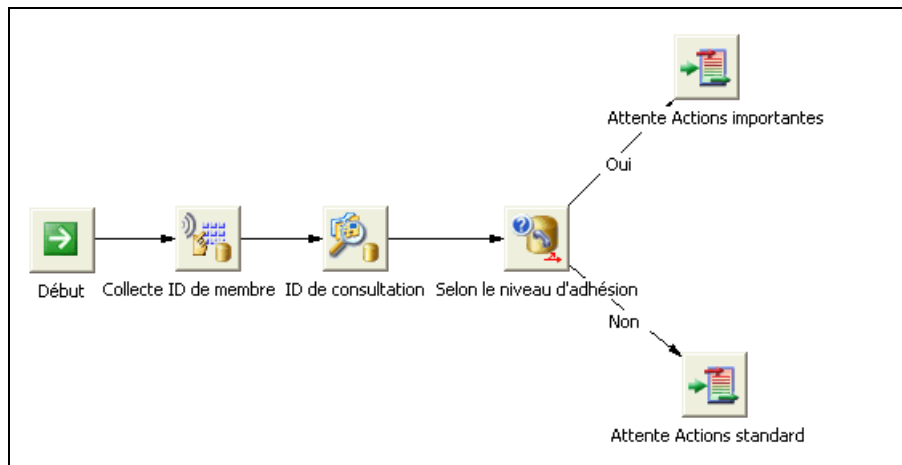
Utilisation des flux de travail

Points dont il faut tenir compte pour les flux de stratégie d'acheminement

personnalisée. Toutefois, elle peut avoir d'autres finalités, par exemple, l'accès à des informations sur un produit ou encore l'accès à des informations utilisées pour l'acheminement du contact.

REMARQUE : Si vous interrogez des données à l'aide de caractères non européens, assurez-vous que votre source de données compatible ODBC utilise l'encodage UTF-8 et non une autre page de code contenant ces caractères.

Par exemple, votre centre de contacts peut avoir deux niveaux d'adhésion de clientèle: standard et excellence. Quand un appel arrive dans OpenScape Contact Center, vous pouvez inviter l'appelant à entrer son numéro de membre. Vous pouvez ensuite utiliser une interrogation de la base de données pour vérifier le niveau d'adhésion de l'appelant et placer les membres de la catégorie Excellence dans une file d'attente spécialement configurée pour cette catégorie de membres.

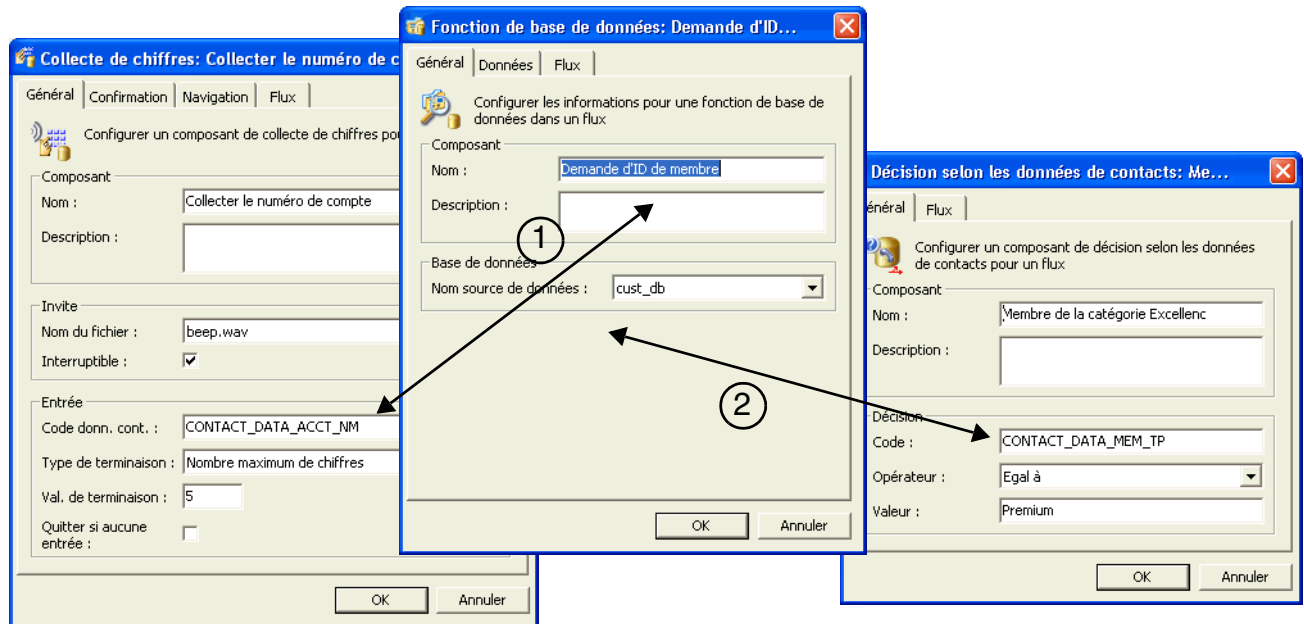


Dans cet exemple, **Demande d'ID de membres** est un composant de fonction de base de données. Un composant de fonction de base de données permet d'interroger une source de données ODBC en fonction de la valeur des données de contact. Les résultats peuvent être formatés et écrits dans l'enregistrement de données de contact pour un usage ultérieur.

La configuration des composants **Collecter le numéro de compte**, **Demande d'ID de membre** et **Membre de la catégorie Excellence?** est affichée ci-dessous. Le composant de collecte de chiffres pour la **demande d'identification**

Points dont il faut tenir compte pour les flux de stratégie d'acheminement

de membre invite le client à entrer une identification de membre et écrit les chiffres fournis en tant que valeur d'une paire de code/valeur dans les données de contact associées au code CONTACT_DATA_ACCT_NM.



Le composant de fonction de base de données **Demande d'ID de membres** :

1. Emet une requête avec une clause OU qui renvoie l'enregistrement associé à la valeur du code CONTACT_DATA_ACCT_NM. Pour des détails et des exemples de création de requête, voir [Section 9.3.6.1, "Formatage des fonctions de base de données"](#), page 177.
2. Ecrit le type_membre renvoyé avec l'enregistrement comme la valeur d'une paire de code/valeur de dans les données de contact associées au code CONTACT_DATA_MEM_TP.

9.3.6.1 Formatage des fonctions de base de données

Cette section contient des détails et des exemples sur la création de requête, l'utilisation de variables et le paramétrage d'un composant de fonction de base de données.

Substitution de variable

Vous pouvez utiliser le caractère ~ (tilde) pour renseigner les variables dans une instruction SQL :

- Si le type de données est une chaîne, utilisez '~VARIABLE~'.
- Si le type de données est numérique, utilisez '~VARIABLE~'.

Utilisation des flux de travail

Points dont il faut tenir compte pour les flux de stratégie d'acheminement

Vous pouvez spécifier une variable qui prend sa valeur à partir des données de contact ou vous pouvez utiliser les variables SOURCE, DESTINATION et CONTACTID prédéfinies qui prennent leurs valeurs à partir de la plate-forme de communication ou de la demande de mise en file d'attente.

REMARQUE : Si vous utilisez les variables SOURCE et DESTINATION, le numéro d'origine (ANI/numéro de l'appelant) ou le numéro de destination du contact (DNIS/numéro appelé) sera utilisé, respectivement, à moins que la variable SOURCE ou DESTINATION ait déjà été spécifiée en tant que code de données de contact; dans ce cas, la valeur des données de contact sera utilisée. Si vous utilisez la variable CONTACTID, l'identification du contact sera toujours utilisée, qu'elle ait été spécifiée ou non en tant que code de données de contact.

REMARQUE : Pour des détails sur l'utilisation des données de contact, voir [Section 9.3.5, "Données de contact", page 171](#).

Supposons que les paires code/valeur suivantes existent dans les données de contact :

<Nom de l'appelant, Peter> et <Numéro_commande, 13478>

Vous pouvez spécifier le nom d'un code de données de contact comme variable.

Si l'instruction SQL dans l'onglet Données est :

```
SELECT Prénom AS Nom FROM tableau_client WHERE Prénom =  
'~Nom_appelant~'
```

La demande réelle de la base de données est alors :

```
SELECT Prénom AS Nom FROM tableau_client WHERE Prénom = 'Peter'
```

Si l'instruction SQL dans l'onglet Données est :

```
SELECT Numéro AS Numéro_Destination FROM tableau_client WHERE  
Numéro = ~DESTINATION~
```

l'interrogation de la base de données réelle utilisera la destination associée à l'appel :

```
SELECT Numéro FROM tableau_client WHERE numéro = 1234
```

Formatage des données récupérées en utilisant SQL

Les instructions SQL sont exigées quand vous créez un composant de fonction de base de données pour un diagramme de flux. Les informations sont récupérées à partir de la source de données (ou y insérées) à l'aide de SQL.

Vous pouvez utiliser l'instruction SQL pour récupérer des données dans un composant de fonction de base de données, y compris les procédures mémorisées. Si vous utilisez une procédure mémorisée, vous devez coder la

procédure afin le type de données renvoyées soit pris en charge par l'ODBC. Vous devez nommer les valeurs dans les données renvoyées afin qu'elles puissent être utilisées ultérieurement par le composant de fonction de base de données.

Pour des informations détaillées sur l'utilisation du langage SQL, veuillez vous reporter à la documentation SQL.

IMPORTANT : Vous devez bien connaître le langage SQL pour créer une instruction SQL.

Une fois que les informations ont été extraites de la base de données et formatées, elles peuvent être ajoutées aux données de contact avec un code spécifié. Vous pouvez utiliser les données de contact dans d'autres composants de flux de travail pour prendre des décisions.

Vous pouvez utiliser les fonctions suivantes pour extraire des informations à partir de la valeur récupérée de la base de données :

- ["Exemple de fonction de valeur"](#)
- ["Exemple de fonction de sous-chaîne"](#)
- ["Exemple de fonction de chaîne droite"](#)
- ["Exemple de fonction de combinaison"](#)
- ["exemples de fonctions d'étiquettes"](#)

Vous pouvez utiliser une substitution de variable pour enrichir votre requête de base de données en y intégrant des informations de données de contact.

Exemple de fonction de valeur

Exemple : Extraction d'un numéro de commande pour le client n° 1234

Exemple de données :

Un tableau de base de données "Commandes" contient une ID_client, un Nom_client, la Date_commande et le Numéro_commande. Par exemple, les données sont : 1234, Jean Durand, 03222004, D65746.

Exemple d'instruction SQL :

```
SELECT Numéro_commande AS Numéro_commande_actuelle FROM  
commande WHERE ID_client = 1234
```

Résultat de la recherche SQL de la base de données :

D65746, dans la variable Numéro_commande_actuelle

Utilisez la fonction **Valeur** avec le paramètre **Numéro-commande_actuelle** pour extraire le numéro de commande sans formatage. Dans la boîte de dialogue **Données de contact**, dans la case **Code**, entrez le code de données de contact,

Utilisation des flux de travail

Points dont il faut tenir compte pour les flux de stratégie d'acheminement

Code de numéro de commande ou tout autre code. Les données de contact contiendront Numéro_commande, D65746 après l'exécution du composant dans un flux de travail.

Exemple de fonction de sous-chaîne

Exemple : Extraction des trois premiers caractères du numéro de commande qui indique la région pour le client.

Exemple de données :

Un tableau de base de données "Commandes" contient une ID_client, un Nom_client, la Date_commande et le Numéro_commande. Par exemple, les données sont : 1234, Jean Durand, 03222004, D65746.

Exemple d'instruction SQL :

```
SELECT Numéro-commande AS Région_commande FROM commandes  
WHERE ID_client = '1234'
```

Résultat de la recherche SQL de la base de données :

D65746, dans la variable Région_commande

Utilisez la fonction **Sous-chaîne** avec les paramètres **région_commande, 1, 3** pour extraire les caractères 1 – 3 de région_commande. Dans la boîte de dialogue **Données de contact**, dans la case **Code**, entrez le code de données de contact Région ou un autre nom de code. Les données de contact contiendront Région D65 après l'exécution du composant dans un flux de travail.

Exemple de fonction de chaîne droite

Exemple : Vérification pour déterminer si un client a reçu une facture dans l'année en cours.

Exemple de données :

Un tableau de base de données "Commandes" contient une ID_client, un Nom_client, la Date_commande et le Numéro_commande. Par exemple, les données sont : 1234, Jean Durand, 03222004, D65746.

Exemple d'instruction SQL :

```
SELECT Date_commande AS Numéro_commande_actuelle FROM  
commandes WHERE ID_client = '1234'
```

Résultat de la recherche SQL de la base de données :

03222004, dans la variable Date_commande_actuelle

Utilisez la fonction **Chaîne droite** avec les paramètres **Date_commande_actuelle, 4** pour extraire les quatre derniers chiffres de Date_commande. Dans la boîte de dialogue **Données de contact**, dans la case **Code**, entrez le code de données de contact Année. Les données de contact contiendront Année 2004 après l'exécution du composant dans un flux de travail.

Points dont il faut tenir compte pour les flux de stratégie d'acheminement

Exemple de fonction de combinaison

Exemple : Mettez en évidence du numéro d'une commande urgente pour un client spécial.

Exemple de données :

Un tableau de base de données "Commandes" contient une ID_client, un Nom_client, la Date_commande et le Numéro_commande. Par exemple, les données sont : 1234, Jean Durand, 03222004, D65746.

Exemple d'instruction SQL :

```
SELECT Numéro_commande AS Numéro_commande_actuelle FROM  
commande WHERE ID_client = 1234
```

Résultat de la recherche SQL dans base de données :

D65746 dans la variable Numéro de commande actuelle

Utilisez la fonction **Combiner** avec les paramètres **Numéro_commande_actuelle**, "**-SO**" pour extraire les données de Numéro_commande_actuelle. Dans la boîte de dialogue **Données de contact**, dans la case **Code**, entrez le code de données de contact Numéro de commande. Les données de contact contiendront Numéro_commande, D65746-SO après l'exécution du composant dans un flux de travail.

REMARQUE : Dans la fonction **Combine avec Espace**, la seule différence est qu'un espace est ajouté entre deux paramètres.

exemples de fonctions d'étiquettes

Le texte XML est analysé en utilisant les critères suivants :

- Chaque élément doit avoir une étiquette d'ouverture et de fermeture.
- Seul l'élément de niveau supérieur est autorisé.
- Vous ne pouvez rechercher que les éléments enfants et non les attributs.
- Vous pouvez rechercher des éléments à des niveaux différents.

Exemple : Sélection d'un client personnalisé (dans ce cas, le second) d'un texte XML.

Exemple de données :

Une table de base de données, "Client" contient les codes des noms et des pays. Par exemple, les données des noms sont :
<Fiche_client><Nom_client>Peter Jones</Nom_client><Nom_client>John Sigau</Nom_client></Fiche_client> et le Code_pays est 01.

Exemple d'instruction SQL :

Utilisation des flux de travail

Points dont il faut tenir compte pour les flux de stratégie d'acheminement

```
SELECT Nom AS Nom_complet DE Client OU Code_pays = 01.
```

Résultat de recherche :

```
<Enregistrement_client><Nom_client>Peter Jones</  
Nom_client><Nom_client>John Smith</Nom_client></  
Enregistrement_client>
```

Utilisez la fonction Étiquette, avec les paramètres **Nom_complet**, **"Nom_client"**, **2** pour extraire la seconde occurrence de Nom_complet. Dans la boîte de dialogue **Données de contact**, dans la case **Code**, entrez le code de données de contact Nom. Les données de contact contiendront le nom Jean Durand après l'exécution du composant dans un flux de travail.

REMARQUE : Le paramètre Etiquette doit être entre guillemets.

Exemple : Sélectionnez des éléments à partir de différents niveaux dans le texte XML.

Exemple de données :

```
<Catégorie de contact="Vents"><nom_complet>John Smith</  
nom_complet><numéros_téléphone><personnel>8015552323</  
personnel><cellulaire>8015553232</cellure></  
numéros_téléphone><adresse-email='jsmith@email.com'></contact>
```

Recherche du complet nom (élément libellé "nom_complet")

Résultat : John Smith

Recherche des numéros de téléphone (élément libellé "numéros_téléphone")

Résultat : 80155523238015553232

Recherche du numéro de téléphone du domicile (élément libellé "numéros_téléphone" et sous-élément "domicile")

Résultat : 8015552323

Recherche de la catégorie d'attribut (élément libellé "catégorie")

Impossible - vous ne pouvez rechercher qu'un élément enfant comme dans les exemples précédents.

Recherche de la catégorie de contact (élément libellé "catégorie de contact")

Impossible - contact est un nom de balise, catégorie est un nom d'attribut. Ils ne peuvent pas être utilisés ensemble dans la recherche.

Recherche du contact (élément libellé "contact")

Résultat : John Smith80155523238015553232

REMARQUE : L'adresse email n'apparaît pas dans les résultats de cette recherche car elle est stockée dans l'attribut et non pas dans un élément enfant.

9.3.7 Fonctions personnalisées

Les composants de flux de travail inclus dans OpenScape Contact Center comprennent une gamme étendue de fonctionnalités qui vous permettent de réunir des informations sur les contacts entrants, de prendre des décisions concernant l'acheminement et d'automatiser d'autres aspects de votre centre de contacts. Vous pouvez également utiliser cette fonctionnalité qui n'est pas couverte pas dans ce chapitre.

Vous pouvez écrire une fonction personnalisée dans un module DLL ou COM et appeler cette fonction à partir d'un flux de stratégie d'acheminement ou de traitement de file d'attente, pour tout média pris en charge. La fonction passe des données de contact associées au contact et peut :

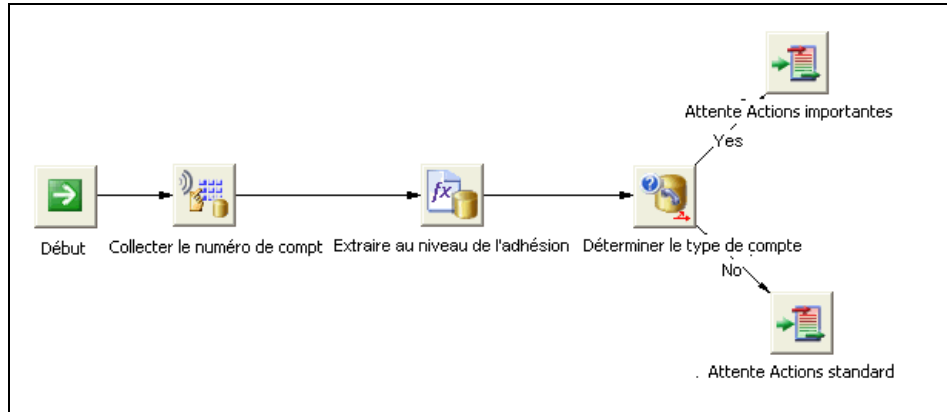
- Modifier les données de contact valeurs – Si vous invitez le client à entrer un numéro de compte à sept chiffres, vous pouvez avoir le flux de travail qui formate le numéro afin d'inclure des espaces ou des tirets pour obtenir une meilleure présentation d'affichage.
- Ajouter de nouvelles données de contacts à utiliser dans le flux de travail – Ceci est pratique si vous voulez utiliser une valeur qui, normalement, n'est pas disponible dans un flux de travail. Ceci peut provenir des informations passées comme entrées, par exemple par un calcul. De façon semblable, les informations peuvent être obtenues d'un fournisseur tiers, par exemple par une requête de base de données, traitées d'une certaine manière et passées dans le flux de travail. Après que l'exécution du flux de travail personnalisé est terminée, les nouvelles informations sont disponibles en tant que données de contact pour le flux de travail et peuvent être utilisées dans la décision d'acheminement ou pour l'affichage dans le Client Desktop.
- Exécuter des tâches qui ne sont pas incluses dans le traitement OpenScape Contact Center. Par exemple, vous pouvez écrire des détails sur les contacts dans un journal des contacts personnalisé extérieur.

REMARQUE : Pour des détails sur l'utilisation des données de contact, voir [Section 9.3.5, "Données de contact", page 171](#).

Utilisation des flux de travail

Points dont il faut tenir compte pour les flux de stratégie d'acheminement

Après que vous avez écrit et compilé une fonction personnalisée, vous pouvez appeler la fonction dans un flux de traitement de stratégie d'acheminement ou de traitement de file d'attente. Dans l'exemple suivant, l'appelant est invité à entrer un numéro de compte à sept chiffres.



Le numéro de compte est écrit dans les données de contact et le composant de la fonction personnalisée **Extraction du niveau d'adhésion** effectue l'analyse des troisième, quatrième et cinquième chiffres, correspondant au niveau d'adhésion de l'appelant et de créer, avec ces chiffres, une nouvelle paire de code/valeur de données de contact. Ensuite, le contact peut être placé en file d'attente selon que les trois chiffres indiquent que l'appelant a une adhésion de type standard ou privilégié.

9.3.7.1 Programmation des fonctions personnalisées

Cette section contient des directives sur l'écriture des fonctions des modules DLL et COM utilisés de concert avec les composants des fonctions personnalisées.

Données de contact comme paramètres de d'entrée et de sortie

Quand une fonction personnalisée DLL ou COM est appelée, elle est passée à un sous-ensemble configuré des données de contact actives en tant que chaîne de caractères. De façon semblable, la fonction personnalisée doit renvoyer un ensemble de mises à jour aux données de contact en tant que chaîne de caractères.

REMARQUE : Une file d'attente configurée pour utiliser la fonction Autres informations peut collecter des informations sur les contacts et les stocker en tant que données de contact. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 10.3.1.1, "À propos de la fonction d'informations supplémentaires"](#), page 221.

Type de données et déclaration

Les paramètres stockant les entrées des données de contact et les paramètres de sortie doivent être déclarés comme chaînes de caractères à un octet dans les DLL et comme caractères BSTR (large) dans les modules COM. Le tableau suivant affiche les déclarations.

Type	Déclaration
DLL	long = CustomFunction(char * pInput, char * pOutput)
COM	HRESULT = CustomFunction(BSTR bstrInput, BSTR bstrOutput)

Tableau 3 Exemple de déclaration des fonctions COM et DLL

REMARQUE : La fonction personnalisée n'a pas besoin d'être nommée **Fonction personnalisée**. Le nom de la fonction peut être toute valeur valable pour un module COM ou une fonction DLL.

Le premier paramètre stocke les paires code/valeur de données devant être passées dans la fonction personnalisée tandis que le second paramètre est utilisé pour renvoyer les données de contact modifiées par la fonction personnalisée au flux de travail qui a appelé la fonction personnalisée. Le type de données de caractères pouvant être stocké et passé dans les paramètres d'entrée et de sortie est limité aux caractères compatibles au jeu ISO-8859-1 :

- Quand le type d'interface est un composant DLL, les caractères doivent être des caractères ISO-8859-1 codés sur un octet :
- Quand le type d'interface est un composant COM, le contenu des paramètres doit être codé en UNICODE, page de code 28591 (ISO 8859-1 Latin 1).

Présentation des données de contact

Les données de contact sont passées aux fonctions personnalisées et renvoyées par ces fonctions en chaînes caractères. Les deux premiers caractères de la chaîne stockent le nombre de paires code/valeur et chaque bloc suivant de 160 caractères stocke une paire code/valeur. Jusqu'à 99 paires code/valeur peuvent être passées dans la fonction personnalisée et renvoyée par cette fonction.

Dans chaque enregistrement, les premiers 32 caractères sont réservés au code des données de contact et les 128 caractères restants sont réservés à la valeur des données de contact. Les octets non utilisés dans ces champs de chaînes de code et de valeur doivent être remplis en tant que valeurs nulles (zéro binaire).

Utilisation des flux de travail

Points dont il faut tenir compte pour les flux de stratégie d'acheminement

Par exemple, le diagramme suivant montre la disposition de la chaîne de caractères utilisée pour passer la paire code/valeur **PIN/1234** du contact dans une fonction personnalisée :

Char Position	1-2	3-5	6-34	35-38	39-162
Char	01	PIN	null	1234	null

La chaîne de sortie passée en retour à OpenScape Contact Center à partir de la fonction personnalisée est formatée d'après les mêmes règles. Le nombre de paires code/valeur passé dans le paramètre d'entrée et celui passé dans le paramètre de sortie peuvent être différents. Le diagramme suivant montre la disposition de la chaîne de caractères utilisée pour renvoyer des données de contact à partir d'une fonction personnalisée. L'entrée des données de contact ont été mises à jour pour inclure une adresse (**Adresse/2211 Rue Haute**), probablement obtenue par une recherche dans une base de données.

Char Position	1-2	3-5	6-34	35-38	39-162	163-169	170-194	195-210	211-322
Char	02	PIN	null	1234	null	Address	null	2211 High Street	null

Contraintes

Lors de l'écriture d'une fonction personnalisée, respectez les contraintes suivantes :

- Assurez-vous que la fonction appelée par le composant de fonction personnalisée et toute fonction qu'il appelle en retour, peuvent être exécutées simultanément (fonctions de thread sécurisé ou « threadsafe. Ces fonctions doivent être ré-entrantes et pouvant être exécutées par plusieurs processeurs.
- Au cours de l'exécution de la fonction personnalisée, la propriété de la mémoire reste au serveur d'acheminement. Les fonctions personnalisées ne doivent pas avoir à effectuer d'allocation ou de réallocation de mémoire pour les chaînes d'entrée ou de sortie ni la suppression de ces chaînes.

Limitations d'exécution

Une fois que les paramètres d'entrée sont complets, la fonction personnalisée est appelée. Pendant ce temps, l'exécution du flux de travail pour le contact est arrêtée. Le module COM ou la fonction DLL doit terminer l'exécution dans les cinq secondes suivant l'appel.

Quand une fonction personnalisée se termine correctement, l'exécution du flux de travail reprend au composant qui suit le composant de fonction personnalisée. Pour indiquer la réussite de son exécution, la fonction personnalisée doit renvoyer l'un des codes de retour suivants :

- Pour DLL, 0

Points dont il faut tenir compte pour les flux de stratégie d'acheminement

- Pour les modules COM, une valeur qui peut être validée avec la macro SUCCEEDED (abouti)

En plus des restrictions du code de retour et du délai imposés par OpenScape Contact Center, des erreurs d'exécution dans le code de la fonction personnalisée peuvent entraîner des exceptions. Si une exception devient active au cours de l'exécution de la fonction personnalisée, OpenScape Contact Center interrompt le traitement du flux de travail.

Si la fonction n'est pas terminée dans les cinq secondes, elle renvoie un code différent des codes décrits ci-dessus ou bien émet une exception. L'action suivante dépend alors du type de flux de travail qui a appelé la fonction personnalisée :

- Si un flux de stratégie d'acheminement a appelé la fonction personnalisée, le contact est placé dans la file d'attente après d'erreur associée à cette stratégie d'acheminement ou dans la file d'attente après erreur générale spécifiée pour le média en question si aucune file d'attente de stratégie d'acheminement après d'erreur est spécifiée.
- Si un flux de traitement de file d'attente a appelé la fonction personnalisée, le flux de traitement de file d'attente est terminé. Pour des appels, le contact revient à l'action par défaut de la plate-forme de communication. Pour d'autres types de contacts, le flux de travail se termine simplement et le contact reste en file d'attente. Pour tous les médias, OpenScape Contact Center continue d'essayer de faire correspondre le contact à l'utilisateur.

REMARQUE : Quand une fonction personnalisée échoue, un code d'erreur et une description sont affichés dans l'application System Monitor.

Exemple de code source DLL

Voici un exemple du code d'origine pour une fonction personnalisée appelée avec un DLL.

```
CustomFunctionExampleDLL.cpp : Defines the entry point for the DLL
application.
//

#include <stdlib.h>
#include "stdafx.h"

BOOL APIENTRY DllMain( HANDLE hModule,
                      DWORD  ul_reason_for_call,
                      LPVOID lpReserved
                      )
{
    return TRUE;
}
extern "C"
{
    __declspec(dllexport) long CustomFunctionExample(const char * dataIn, char
* dataOut)
    {
        // Determine number of input parameters
```

Utilisation des flux de travail

Configuration d'un flux de stratégie d'acheminement

```
char numParametersAsString[3] = {dataIn[0], dataIn[1], '\\0'};
const unsigned int numParameters = atoi(numParametersAsString);

const unsigned int HEADER_SIZE = 2;
const unsigned int KEY_SIZE = 32;
const unsigned int VALUE_SIZE = 128;

// Read each input parameter
for (unsigned int i = 0; i < numParameters; i++)
{
    char key[KEY_SIZE] = {0};
    char value[VALUE_SIZE] = {0};

    const unsigned int keyIndex = HEADER_SIZE + i * (KEY_SIZE +
VALUE_SIZE);
    const unsigned int valueIndex = keyIndex + KEY_SIZE;

    memcpy(key, dataIn + keyIndex, sizeof(key));
    memcpy(value, dataIn + valueIndex, sizeof(value));
}

// Return a single output parameter
dataOut[0] = '\\0';
dataOut[1] = '\\1';

char outputKey[KEY_SIZE] = {'O', 'U', 'T', '\\', 'K', 'E', 'Y', '\\0'};
char outputValue[VALUE_SIZE] = {'O', 'U', 'T', '\\', 'V', 'A', 'L', 'U',
'E', '\\0'};

memcpy(dataOut + HEADER_SIZE, outputKey, sizeof(outputKey));
memcpy(dataOut + HEADER_SIZE + KEY_SIZE, outputValue,
sizeof(outputValue));

return 0;
}
```

9.4 Configuration d'un flux de stratégie d'acheminement

Typiquement, un flux de travail de stratégie d'acheminement est utilisé pour acheminer un contact vers une file d'attente mais le contact peut aussi être acheminé vers un utilisateur ou être déconnecté ou rejeté. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 9.2, "À propos des flux de stratégie d'acheminement"](#), page 162.

REMARQUE : Pour créer ou changer un flux de stratégie d'acheminement, vous devez avoir l'accès Complet ou Modifier respectivement, pour l'autorisation associée de Manager.

Si vous configurez un flux de stratégie d'acheminement, avant de commencer vous devez configurer les fichiers .wav à utiliser (voir [Section 12.3.2](#), "Configuration d'un fichier .wav", page 246).

REMARQUE : Vous ne pouvez pas créer un diagramme de flux de travail de stratégie d'acheminement qui se connecte à lui-même. Un diagramme de flux de travail de stratégie d'acheminement doit se terminer avec un composant de terminaison.

Pour configurer un flux de stratégie d'acheminement :

1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre de conception**, puis sélectionnez le type de média, et cliquez sur **Flux de stratégie d'acheminement**.
2. Dans l'onglet **Général** sous **Flux de travail**, procédez comme suit :
 - Dans la case **Nom**, entrez un nom unique pour le flux de stratégie d'acheminement. Le nom apparaît l'onglet dans l'éditeur de conception quand vous ouvrez le diagramme de flux de travail.
 - Dans la case **Description**, entrez une description pour le flux de stratégie d'acheminement. La description doit inclure l'objectif du flux de travail.
3. Pour configurer les paramètres de remplacement pour le flux de travail, cliquez sur l'onglet **Remplacer** et procédez comme suit :
 - Pour un flux de stratégie d'acheminement des appels voix, configurez, le cas échéant, les paramètres de remplacement Call Director pour le flux. Voir [Section 9.4.1](#), "Remplacement des paramètres par défaut de Call Director", page 190.
 - Configurez les paramètres de remplacement de la file d'attente après erreur pour le flux de travail, si nécessaire. Voir [Section 9.4.2](#), "Remplacement des paramètres par défaut de la file d'attente des erreurs", page 191.
4. Cliquez sur l'onglet **Rapports**.
5. Sous **Inclure**, sélectionnez les rapports qui devront afficher les données sur ce flux de travail de stratégie d'acheminement. La liste ne contient que les rapports dont vous êtes le propriétaire ou ceux dont les propriétaires sont des utilisateurs que vous pouvez surveiller.
6. Cliquez sur **OK**. L'application enregistre le nouveau flux de travail et lui donne l'état **Incomplet**.
7. Dans le volet de droite, double-cliquez sur le nouveau flux de travail. Un diagramme de flux de travail apparaît dans l'**éditeur de conception** avec un composant **Démarrer**.

8. Créez les composants pour le flux de stratégie d'acheminement selon les exigences.
9. Ajoutez vos composants au diagramme de flux de travail.
10. Connectez les composants.
11. Dans le menu **Fichier**, cliquez sur **Enregistrer**.

9.4.1 Remplacement des paramètres par défaut de Call Director

Vous configurez les paramètres par défaut de Call Director dans la boîte de dialogue Options (voir [Section 12.4, "Configuration des options de Call Director", page 249](#)). Quand vous configurez un flux de stratégie d'acheminement (voir [Section 9.4, "Configuration d'un flux de stratégie d'acheminement", page 188](#)) ou de traitement de file d'attente (voir [Section 9.7, "Configuration d'un flux de traitement de file d'attente", page 197](#)), vous pouvez remplacer les paramètres par défaut.


Avant de commencer, vous devez configurer les fichiers .wav à utiliser et les installer sur l'ordinateur serveur principal (voir [Section 12.3.2, "Configuration d'un fichier .wav", page 246](#)).

Pour remplacer les paramètres de Call directeur :

1. Dans la boîte de dialogue **Stratégie d'acheminement voix** ou **Traitement de la file d'attente voix**, cliquez sur l'onglet **Remplacer**.
2. Sous **Remplacer les paramètres de Call Director**, effectuez certaines ou toutes les actions suivantes :
 - Si vous voulez remplacer la langue sélectionnée pour des messages parlés, cochez la case **Langue**, puis cliquez sur **Standard** et sélectionnez la langue à utiliser dans la liste. La liste contient les langues prises en charge par le processeur vocal.

REMARQUE : L'option **ID locale personnalisée** ne doit être utilisée que par le représentant du service d'assistance. L'utilisation d'une langue autre que celles figurant dans la liste Standard exige un microprogramme supplémentaire pour le processeur vocal.

- Pour remplacer le fichier .wav lu en cas d'erreur, cochez la case **Nom du fichier de messages d'erreurs**, puis sélectionnez un fichier .wav dans la liste.

REMARQUE : Si vous êtes connecté à une base de données de production, vous pouvez cliquer sur  pour lire le fichier .wav. Vous ne pouvez pas lire le fichier .wav quand vous êtes connecté à une base de données de conception.

- Pour remplacer le fichier .wav qui est lu en cas d'absence de réponse d'un appelant, sélectionnez la case **Nom du fichier pour les appels sans réponse**, puis le fichier .wav dans la liste.
 - Pour remplacer le fichier .wav en cas de réponse non valide de la part d'un appelant, sélectionnez la case **Nom du fichier de réponses non valides**, puis le fichier .wav dans la liste.
 - Pour remplacer la file d'attente à laquelle l'appel est transféré quand l'appelant appuie sur le code du standard, cochez la case **File d'attente de l'opérateur**, puis sélectionnez une file d'attente vocale différente dans la liste.
 - Pour remplacer le fichier .wav qui est lu lorsque l'appelant est transféré au standard, cochez la case **Nom du fichier de trans. de l'opér.**, puis sélectionnez un fichier .wav dans la liste.
3. Une fois que vous avez terminé de travailler avec cette définition de vue, cliquez sur **OK**.

9.4.2 Remplacement des paramètres par défaut de la file d'attente des erreurs

Vous configurez les paramètres par défaut de la file d'attente après erreur dans la boîte de dialogue Options pour chaque type de média. Quand vous configurez un flux de stratégie d'acheminement (voir [Section 9.4, "Configuration d'un flux de stratégie d'acheminement", page 188](#)), vous pouvez remplacer les paramètres par défaut des files d'attente après erreur.

Utilisation des flux de travail

À propos des flux de traitement de file d'attente

Pour remplacer les paramètres de la file d'attente des erreurs :

1. Dans la boîte de dialogue **Stratégie d'acheminement**, cliquez sur l'onglet **Remplacer**.
2. Sous **Remplacer** la file d'attente après erreur, procédez comme suit :
 - Pour remplacer la file d'attente dans laquelle les contacts sont placés quand une erreur se produit dans le flux de travail de stratégie d'acheminement, cochez la case **File d'attente après erreur**, puis sélectionnez une file d'attente différente dans la liste.
 - Pour remplacer la description par défaut de la file d'attente après erreurs, cochez la case **Description d'erreur**, puis sélectionnez dans la liste une autre description de la file d'attente après erreur.
3. Une fois que vous avez terminé de travailler avec cette définition de vue, cliquez sur **OK**.

9.5 À propos des flux de traitement de file d'attente

Un flux de traitement de file d'attente détermine ce qui arrive à un contact pendant l'attente. Un flux de traitement de file d'attente gère les éléments suivants :

- Pour des appels, il s'agit de ce qu'un appelant entend et les actions qu'il peut prendre.
- Pour des messages email, les actions automatiques appliquées au message email, par exemple un accusé de réception automatique et une réponse automatique.

Un flux de traitement de file d'attente fonctionne en parallèle aux tentatives du système pour acheminer le contact et n'affecte l'acheminement que si le flux met en file d'attente le contact dans une file d'attente différente, le transfère, le rejette ou le déconnecte. Quand Call Director est activé, un flux de traitement de file d'attente peut aussi être utilisé pour lire des messages pour des appels.

En général, il est possible d'effectuer dans un flux de traitement de file d'attente toutes les fonctions que vous pouvez utiliser dans un flux de stratégie d'acheminement.

Pour chaque type de média disponible dans le centre de contacts, OpenScape Contact Center fournit un flux de traitement de file d'attente par défaut. Vous pouvez copier le flux de travail par défaut et l'utiliser comme point de départ pour créer un nouveau flux de traitement de file d'attente ou vous pouvez en créer un nouveau.

9.6 Points à considérer dans les flux de traitement de file d'attente

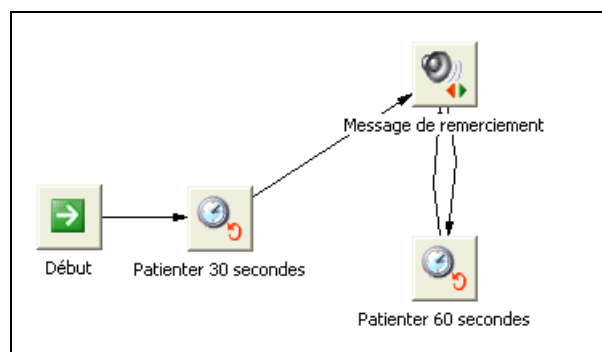
Les rubriques suivantes présentent les utilisations et les aspects les plus courants des flux de traitement de file d'attente et expliquent les différences entre les flux de traitement de file d'attente et les flux de stratégie d'acheminement.

9.6.1 Bouclage d'un flux de traitement de file d'attente

Un flux de travail peut contenir des boucles : un ou plusieurs composants peuvent être exécutés de façon répétée. Pour créer une boucle, vous créez une liaison qui revient à un composant qui a déjà été exécuté.

REMARQUE : Bien que vous puissiez utiliser le bouclage dans les flux de stratégie d'acheminement, cette méthode n'est pas recommandée car elle allonge le temps exigé pour la mise en file d'attente, l'acheminement, le rejet ou la déconnexion d'un contact entrant.

Exemple de scénario simple des appels voix : un flux de traitement de file d'attente démarre par une attente de 30 secondes, entre en boucle avec la lecture d'un message remerciant le client pour sa patience, se poursuit par un délai d'attente de 60 secondes, puis reprend la boucle.

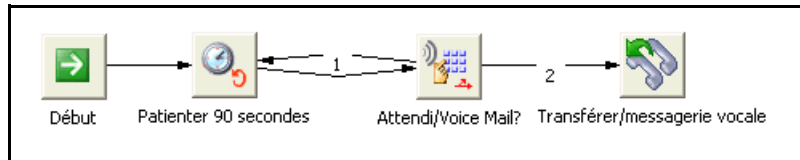


Dans cet exemple, les composants **Attente de 60 Secondes** et **Attente de 30 Secondes** sont des composants d'intervalle d'attente. Un composant d'intervalle d'attente permet de marquer une pause pendant un nombre spécifique de secondes avant de passer au composant suivant dans l'exécution de la séquence. Pendant ce temps, l'appelant de téléphonie est soumis au traitement par défaut de la plate-forme de communication. En général, il entend de la musique pendant sa mise en garde. Les composants d'intervalle d'attente ne peuvent être utilisés que dans un flux de traitement de file d'attente. Ils ne peuvent pas être utilisés dans les flux de stratégie d'acheminement.

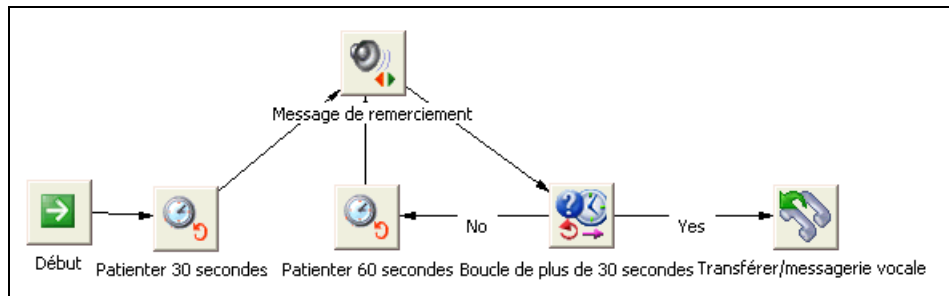
Utilisation des flux de travail

Points à considérer dans les flux de traitement de file d'attente

De plus, une boucle exécutée indéfiniment peut ne pas être souhaitable. Si vous utilisez Call Director, vous pouvez démarrer un flux de traitement de file d'attente avec un intervalle d'attente de 90 secondes, puis utiliser un composant d'invite de menu présentant le choix de poursuivre l'attente ou de laisser un message vocal.



Vous pouvez également effectuer un test interne à la boucle pour déterminer si un temps spécifié s'est écoulé ou si la boucle a été répétée un nombre de fois spécifié. Vous pouvez ensuite sortir de la boucle selon les résultats du test. Le diagramme suivant montre un flux de travail qui vérifie si un appel est resté en file d'attente pendant une durée de cinq minutes et, si c'est le cas, transfère l'appelant à un numéro pilote de messagerie vocale.



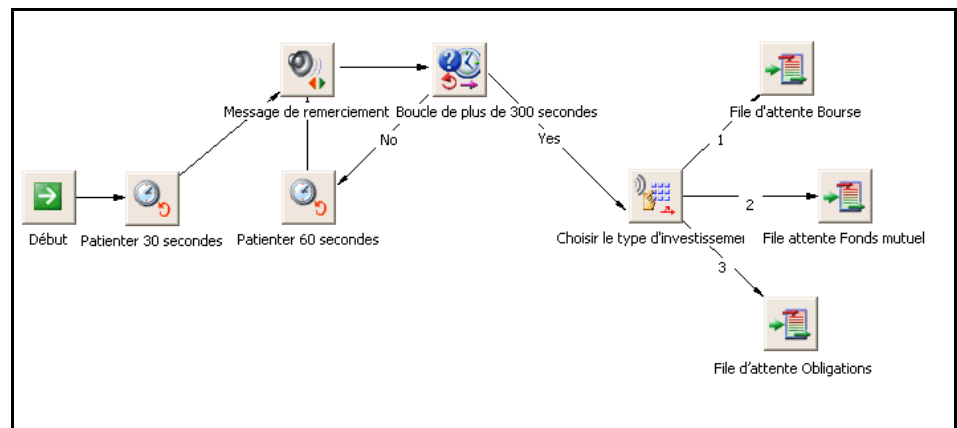
En file d'attente pendant plus de 5 minutes? est un composant de décision concernant les flux de travail. A chaque exécution d'un cycle de boucle, le composant suivant à exécuter après le composant de décision de flux de travail dépend du résultat du test (vrai ou faux).

9.6.2 Sortie d'un flux de traitement de file d'attente

Un flux de traitement de file d'attente s'exécute en parallèle aux tentatives du système OpenScape Contact Center en vue d'acheminer le contact à un utilisateur. Un flux de traitement de file d'attente peut se terminer de différentes façons. Le flux de travail se termine naturellement si OpenScape Contact Center arrive à acheminer le contact à un utilisateur selon le groupe primaire et les groupes de débordement configurés pour la file d'attente. Le flux de travail peut également inclure des types de composants qui terminent le flux de travail. A l'instar du flux de stratégie d'acheminement, un flux de traitement de file d'attente peut déconnecter, rejeter, transférer ou mettre en file d'attente le contact vers une file d'attente différente.

REMARQUE : Un flux de travail de traitement de file d'attente des appels voix se termine si l'appelant abandonne l'appel.

Le diagramme suivant donne un exemple de flux de traitement de file d'attente d'appels voix qui permet à un appelant de choisir une file d'attente différente après une attente de cinq minutes.

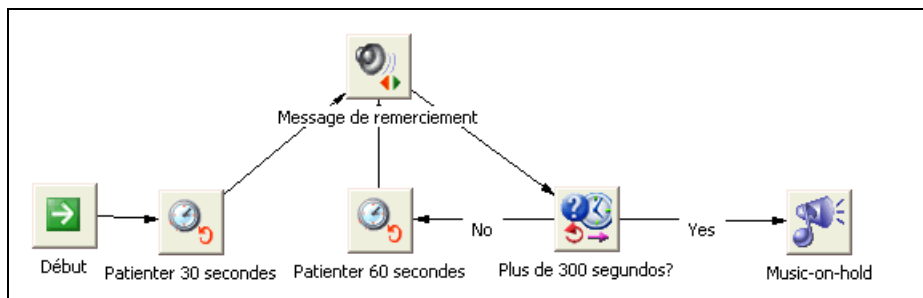


Vous pouvez également terminer l'exécution d'un flux de de file d'attente voix en transférant le contact vers un traitement de contact par défaut sur la plate-forme de communication, en général de la musique diffusée pendant la mise en garde.

Utilisation des flux de travail

Points à considérer dans les flux de traitement de file d'attente

Par exemple, si un appelant entend un message enregistré pendant un temps spécifié, vous pouvez souhaiter que l'appelant passe à une mise en garde avec diffusion de musique.



Dans cet exemple, **Musique pendant la mise en garde** est un composant de traitement par défaut. Après l'exécution du composant de traitement par défaut, la file d'attente poursuit sa recherche d'un utilisateur pouvant traiter le contact. L'appelant est soumis au traitement par défaut de la plate-forme de communication jusqu'à ce que OpenScape Contact Center arrive à acheminer le contact à un utilisateur ou jusqu'à ce que l'appelant abandonne le contact.

IMPORTANT : Soyez prudent quand vous mettez initialement en file d'attente un contact ou quand vous remettez un contact dans une file d'attente pour laquelle un flux de traitement de file d'attente sera exécuté. De la même façon, soyez prudent quand vous transférez des contacts à un numéro qui pourrait entraîner l'exécution d'un flux de stratégie d'acheminement.

N'oubliez jamais que les performances et la satisfaction des clients peuvent être affectées par les situations comme celle indiquées ci-dessous :

- Un flux de traitement de file d'attente remplaçant un contact dans la file d'attente à laquelle il déjà été affecté entraîne à nouveau l'exécution du même flux.
- Un flux de traitement de file d'attente associé à la file d'attente A remplaçant un contact dans la file d'attente B dont le flux de traitement de file d'attente associé remplace le contact à nouveau dans la file d'attente A.
- Un flux de travail de stratégie d'acheminement transférant un contact au numéro pilote principal de OpenScape Contact Center, entraîne la même exécution du flux de travail de façon répétée.

9.7 Configuration d'un flux de traitement de file d'attente

Un flux de traitement de file d'attente détermine ce qui arrive à un contact pendant l'attente. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 9.5, "À propos des flux de traitement de file d'attente", page 192](#).

REMARQUE : Pour créer ou changer un flux de traitement de file d'attente, vous devez avoir l'accès Complet ou Modifier respectivement, pour l'autorisation associée de Manager.

Si vous configurez un flux de stratégie d'acheminement des appels voix, avant de commencer, vous devez configurer les fichiers .wav à utiliser dans le flux (voir [Section 12.3.2, "Configuration d'un fichier .wav", page 246](#)).

Vous pouvez créer un diagramme de flux de travail du traitement de file d'attente cyclique (en boucle) où un composant spécifique est répété jusqu'à ce que le contact soit traité par un utilisateur. Utilisez le composant de décision de flux de travail pour définir une condition pour les composants répétés. Pour plus de détails, voir [Section 9.6.1, "Bouclage d'un flux de traitement de file d'attente", page 193](#).

Pour créer un flux de traitement de file d'attente :

1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre de conception**, puis sélectionnez le type de média, puis cliquez sur **Flux de traitement de file d'attente**.
2. Sous **Flux de travail**, procédez comme suit :
 - Dans la case **Nom**, entrez un nom unique pour le flux de traitement de file d'attente. Le nom apparaît l'onglet dans l'éditeur de conception quand vous ouvrez le diagramme de flux de travail.
 - Dans la case **Description**, entrez une description pour le flux de traitement de file d'attente. La description doit inclure l'objectif du flux de travail.
3. Pour le flux de traitement de file d'attente des appels voix, cliquez sur l'onglet **Remplacer** et, le cas échéant, configurez les paramètres de remplacement de Call Director pour le flux. Voir [Section 9.4.1, "Remplacement des paramètres par défaut de Call Director", page 190](#).
4. Cliquez sur **OK**. L'application enregistre le nouveau flux de travail et lui donne l'état **Incomplet**.
5. Dans le volet de droite, double-cliquez sur le nouveau flux de travail. Un diagramme de flux de travail apparaît dans l'**éditeur de conception** avec un composant **Démarrer**.

Utilisation des flux de travail

Liaison des flux de travail

6. Créez les composants pour le flux de traitement de file d'attente comme nécessaire.
7. Ajoutez vos composants au diagramme de flux de travail.
8. Connectez les composants.
9. Dans le menu **Fichier**, cliquez sur **Enregistrer**.

9.8 Liaison des flux de travail

Dans un flux de travail, vous pouvez utiliser un composant de liaison pour passer la main à un autre flux de travail. Deux méthodes permettent d'utiliser ce processus :

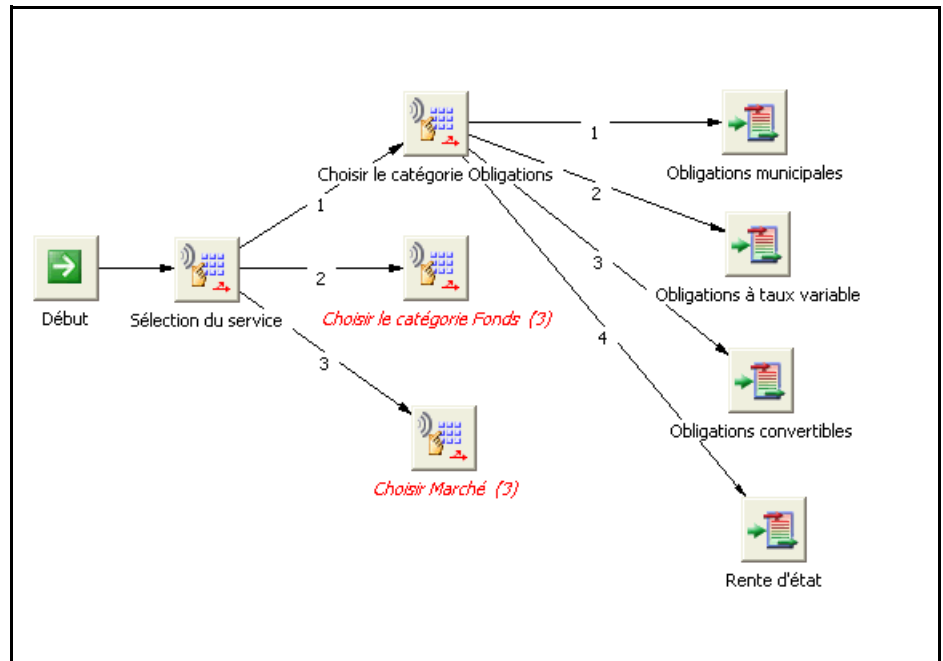
- Vous pouvez diviser votre flux de travail en parties distinctes traitables, en créant une hiérarchie avec un flux de travail principal qui appelle un ou plusieurs autres flux de travail.
- Vous pouvez éliminer la fonctionnalité redondante en créant un simple sous-flux qui lui est relié à partir d'un certain nombre d'emplacements.

Il n'existe aucune limite relative au niveau de liaison que vous pouvez utiliser. Un flux de travail appelé par un autre flux de travail peut à son tour appeler un troisième flux de travail, etc. Toutefois, l'ensemble de flux de travail doit se terminer avec un composant de fin valable.

Enfin, vous ne pouvez effectuer des liaisons qu'à un flux de travail de même type. Par exemple, un flux de stratégie d'acheminement ne peut être relié qu'à un autre flux de stratégie d'acheminement. Il ne peut pas être relié à un flux de traitement de file d'attente.

9.8.1 Simplification des flux de travail

Le diagramme suivant représente un flux de stratégie d'acheminement des appels voix partiellement terminé. Ce traitement en cours peut être facilement divisé en plusieurs segments plus petits.

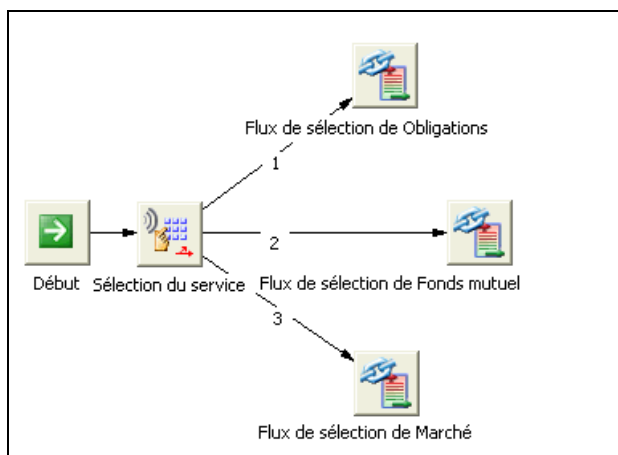


La première invite de menu demande à l'utilisateur de choisir un service général de placements financiers. Puis, une seconde invite de menu demande à l'utilisateur de procéder à un choix plus spécifique. Si l'appelant choisit d'abord Obligations, il est alors invité à choisir dans la catégorie des obligations (par exemple, obligations à taux fixe, obligations à taux variable, obligations convertibles). De façon similaire, si l'appelant choisit initialement Fonds mutuels, un message peut lui demander de choisir une catégorie spécifique de fonds (par exemple, marché monétaire, fonds en croissance, fonds équilibré ou fonds spécialisé). À l'achèvement, le flux de travail risque d'être encombré, donc difficile à maintenir. Cette situation et d'autres situations complexes de flux de travail peuvent être simplifiées par l'utilisation du processus de liaison.

Utilisation des flux de travail

Liaison des flux de travail

Vous pouvez créer un flux de travail séparé pour chaque ramification qui se produit après le choix par l'utilisateur de son service de placement financier de base. Ensuite, vous pouvez modifier le flux de travail affiché pour effectuer une liaison aux trois nouveaux flux de travail.



Liaison au flux de la sélection Obligations, Liaison au flux de la sélection Fonds et Liaison au flux de la sélection Marché monétaire sont des composants de liaison à la stratégie d'acheminement. Les composants de liaison à la stratégie de l'acheminement quittent le flux en cours et passent la main à un autre flux de stratégie d'acheminement.

Utilisation des flux de travail

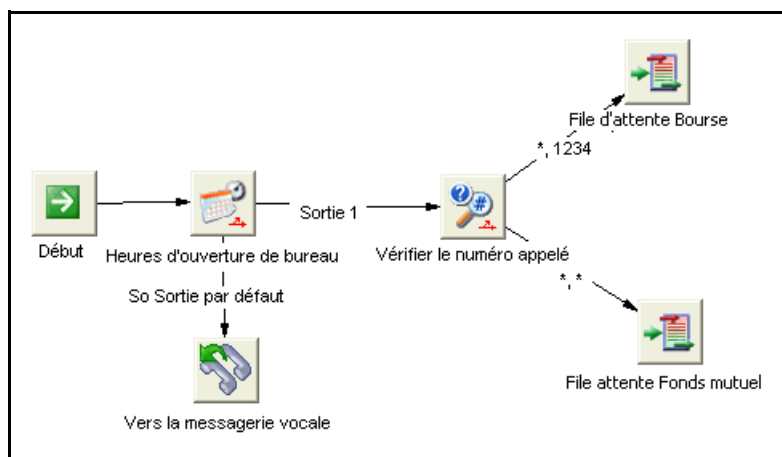
Un exercice de création d'un flux de travail

Le flux de traitement de file d'attente par défaut est spécifié dans la définition de file d'attente. Pour plus de détails, voir [Section 10.3.1, "Configuration des informations générales sur la file d'attente"](#), page 220.

9.10 Un exercice de création d'un flux de travail

Les sections suivantes constituent un exercice que vous pouvez parcourir pour vous familiariser avec la création des flux de travail. Il ne s'agit que d'un exercice d'entraînement et le flux de travail résultant ne doit pas être utilisé.

Vous allez créer le flux de stratégie d'acheminement des appels voix suivants :




Ce flux de travail s'exécute comme suit :

1. Si un contact arrive en dehors des heures normales d'ouverture, il est acheminé vers la messagerie vocale.
2. Si le contact arrive pendant les heures d'ouverture normales du centre :
 - Si le contact entre sur le numéro actif associé aux demandes relatives à la bourse, il est acheminé à la file d'attente Bourse pour attendre qu'un utilisateur puisse le traiter.
 - Sinon, le contact est acheminé vers la file d'attente Fonds mutuels.

9.10.1 Création du flux de stratégie d'acheminement

Pour travailler avec un flux, la première étape est de créer le flux de travail et de définir ses propriétés.

Pour créer un flux de stratégie d'acheminement :

1. Dans le **Centre de conception**, cliquez sur l'onglet  Voix.
2. Sous **Conceptions**, cliquez sur **Flux de stratégie d'acheminement** pour afficher les flux de stratégie d'acheminement voix existants.
3. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre de conception**, puis sur **Voix** et cliquez sur **Flux de Stratégie d'acheminement**.
4. Dans le champ **Nom**, entrez **Contacts des petites agences**.
5. Dans la case **Description**, entrez une description pour le flux de travail.

REMARQUE : L'onglet **Remplacer** peut être utilisé pour remplacer certains paramètres par défaut. Pour la finalité de cet exercice, vous pouvez ignorer les remplacements.

6. Cliquez sur **OK**. Le nouveau flux de stratégie d'acheminement est ajouté à la liste.

9.10.2 Accès à l'éditeur de conception

OpenScope Contact Center est doté d'un éditeur dédié pour la création et la maintenance des flux de stratégie d'acheminement et de traitement de file d'attente.

Pour ouvrir l'éditeur de conception :

- Double-cliquez sur le flux de stratégie d'acheminement que vous venez de créer. L'éditeur de conception ouvre votre flux de stratégie d'acheminement. Il a un seul composant, **Début** qui indique le début du traitement pour un contact entrant.

9.10.3 Ajout d'un composant de programmation

La première étape dans le traitement d'un contact est de vérifier que le contact est arrivé pendant les heures d'ouverture. Un composant de programmation utilise la date et l'heure en cours pour déterminer le traitement du contact. Il existe de nombreuses options pour la création des composants de programmation. Celle-ci sera un simple test pour déterminer si le contact est arrivé entre 9 et 17 heures, le lundi au vendredi.

Pour ajouter un composant de programmation :

Utilisation des flux de travail

Un exercice de création d'un flux de travail

1. Dans l'**Éditeur de conception**, sous **Composant**, développez le dossier **Décision**, puis le dossier **Programmations**.
2. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau composant**, puis sur **Décision**, puis cliquez sur **Programmations**.
3. Dans le champ **Nom**, entrez **Heures d'ouverture**. Le nom du composant doit être unique.
4. Dans la case **Description**, entrez une description du composant.
5. Dans la grille du calendrier, double-cliquez sur la cellule du lundi/9:00.



6. Dans la boîte de dialogue **Configurer la sortie**, procédez comme suit:
 - Dans la boîte de dialogue **Heure de début**, tapez ou sélectionnez **9:00**.
 - Dans la case **Heure de fin**, entrez ou sélectionnez **17:00**.

- Cliquez sur **OK**.

Programmation: Heures d'ouverture de bureau

Général | Exceptions | Résumé | Flux

Configurer un composant de programmation pour un flux

Composant

Nom : Heures d'ouverture de bureau

Description :

	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00
Dimanche											
Lundi		Sortie 1									
Mardi											
Mercredi											
Jeudi											
Vendredi											
Samedi											

Heure de sortie :

OK Annuler

7. Cliquez avec le bouton droit la zone que vous venez de définir, pointez sur **Copier** et cliquez sur **Mardi**.
8. Répétez l'étape 7 pour **Mercredi**, **Jeudi** et **Vendredi**.
9. Cliquez sur **OK**. Le nouveau composant est ajouté sous **Programmations**.
10. Faites glisser le nouveau composant à un emplacement situé à environ 3 cm à droite du composant **Début** et aligné horizontalement avec le composant **Début**.

REMARQUE : Quand un composant est ajouté à un flux de travail, l'étiquette inclut un nombre entre crochets. Il s'agit du nombre de connexions aux autres composants dont ce composant aura besoin. Vous reconnecterez les composants dans une étape suivante.

9.10.4 Ajout d'un composant de transfert

Pour ce scénario, quand un contact arrive en dehors des heures normales, il doit être transféré à un poste de messagerie vocale afin que l'appelant puisse laisser un message. Un composant de transfert peut exécuter cette action.

Utilisation des flux de travail

Un exercice de création d'un flux de travail

Pour ajouter un composant de transfert :

1. Dans l'**éditeur de conception**, effectuez un clic droit sous le composant **Heures de bureau**, pointez sur **Ajouter un nouveau composant**, puis sur **Acheminement** et cliquez sur **Transférer**. La boîte de dialogue **Transfert d'appel voix** apparaît.
2. Dans la case **Nom**, entrez **Vers la messagerie vocale**.
3. Dans la case **Description**, entrez une description du composant.
4. Dans la case **Transférer**, entrez un numéro de poste arbitraire, par exemple **1111**. Dans le cadre de cet exercice, supposons qu'il s'agisse d'un poste vocal actif.
5. Cliquez sur **OK**. Votre flux de travail devrait maintenant se présenter comme celui ci-dessous :



Début (1)



Heures d'ouverture de bureau (3)



Vers la messagerie vocale (1)

9.10.5 Ajout d'un composant de décision d'origine/destination

Pour ce scénario, il y a deux numéros à composer, l'un est destiné aux demandes relatives à la bourse et l'autre aux demandes sur les fonds mutuels. Si un contact arrive au cours des heures normales d'ouverture, vous pouvez diriger le contact vers la file d'attente Bourse ou la file d'attente Fonds mutuels, selon le numéro composé.

Vous pouvez vérifier le numéro composé en utilisant un composant de Décision selon l'origine/destination. Dans ce cas, seule la destination vous intéresse.

Pour ajouter un composant de décision selon l'origine/destination :

1. Effectuez un clic droit à la droite du composant **Heures de bureau**, pointez sur **Ajouter un nouveau composant**, puis sur **Décision** et cliquez sur **Décisions selon l'origine/destination**.
2. Dans le champ **Nom**, tapez **Vérifier le numéro composé**.
3. Dans la case **Description**, entrez une description du composant.

4. Sous **Configuration**, ajoutez les deux numéros d'origine et de destination comme ci-dessous :
- a) Une paire origine/destination (*)/* par défaut figure dans le tableau.
 - b) Dans la colonne **Origine**, sous la paire par défaut, tapez un astérisque (*) pour indiquer toute combinaison de numéros. Voir l'*Aide de Manager* pour plus d'informations à propos de l'utilisation des astérisques dans les numéros d'origine et de destination ainsi que l'ordre de prise en compte pour les numéros d'origine et de destination.

Origine	Destination
*	*
*	

- c) Dans la colonne **Destination**, tapez **1234**. Supposons maintenant que 1234 est associé au numéro des demandes de renseignements sur la bourse. Comme seuls deux numéros sont associés à ce centre de contacts, un seul test est nécessaire. En cas de réussite du test 1234, vous pouvez mettre le contact dans la file d'attente Bourse. En cas d'échec du test, vous pouvez mettre le contact dans la file d'attente Fonds mutuels.
5. Cliquez sur **OK**.

9.10.6 Connexion des composants

D'autres composants seront ajoutés à ce flux de travail. Mais dès maintenant, vos composants sont suffisants pour commencer la liaison des composants. Cette séquence indique l'ordre d'exécution des composants. Un composant a au moins une liaison d'entrée et aucune, une ou plusieurs liaisons de sortie.

Utilisation des flux de travail

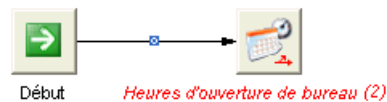
Un exercice de création d'un flux de travail

Pour créer une liaison entre deux composants :

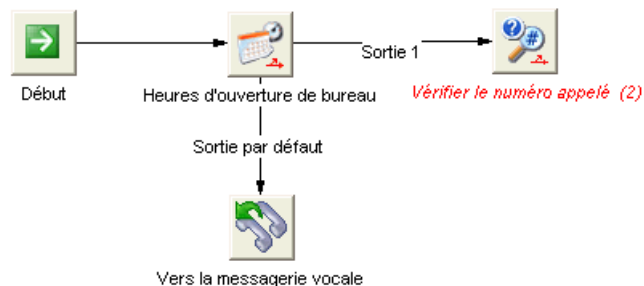
1. Sélectionnez la **date de début** pour le composant.



2. Pour créer la première liaison, cliquez sur le composant **Début** (indiqué par un petit carré) et faites glisser un lien jusqu'au composant **Heures d'ouverture**. Notez que dans l'étiquette du composant **Début**, l'indication de liaison requis (1) a disparu. De la même façon, l'indicateur de liaison exigé pour le composant **Heures d'ouverture** est passé de 3 à 2, indiquant que deux liaisons sont encore exigées pour que le composant soit entièrement configuré.



3. Sélectionnez le composant **Heures d'ouverture** Dans Section 9.10.3, page 9203, vous avez créé un sous-ensemble du calendrier pour lundi à vendredi de 9:00 à 17:00. Ce sous-ensemble a été libellé **Sortie 1**. Les deux liaisons restantes du composant **Heures d'ouverture** seront :
 - **Sortie1** correspondant au sous-ensemble du calendrier que vous avez créé.
 - **Par défaut** correspondant à toutes les autres heures et jours.
4. Cliquez sur le centre (indiqué par un petit carré) du composant **Heures d'ouverture** et faites glisser la liaison sur le composant **Vers messagerie**.
5. Sélectionnez à nouveau le composant **des heures d'ouverture** Cliquez sur le centre (indiqué par un petit carré) du composant **Heures d'ouverture** et faites glisser la liaison sur le composant **Vérifier le numéro composé**. Pour maintenant, vous ne pouvez pas aller plus loin dans la liaison des composants. Votre flux de travail devrait se présenter comme celui ci-dessous :



Les autres tâches sont relatives à la création et à la liaison des composants qui déterminent l'action suivante à prendre selon les résultats du test exécuté par le composant **Vérifier le numéro composé**.

9.10.7 Ajout des composants de mise en file d'attente

Un composant de mise en file d'attente achemine un contact vers une file d'attente dans laquelle il attendra qu'un utilisateur compétent devienne disponible pour le traitement. La file d'attente est configurée pour optimiser la probabilité de traitement du contact par un utilisateur hautement qualifié dans la spécialité pour laquelle cette file d'attente a été paramétrée.

Pour ajouter des composants de mise en file d'attente :

1. Effectuez un clic droit au-dessus et à droite du composant **Vérifier le numéro composé**, pointez sur **Ajouter un nouveau composant**, puis sur **Acheminement** et cliquez sur **Mise en file d'attente**.

Mise en file d'attente des appels voix

Général | Avancé | Flux

Configurer un composant de mise en file d'attente pour un flux

Composant

Nom :

Description :

Paramètres

File d'attente :

Description :

Priorité :

Traitement spécial

☒ Aucun

☐ Réserver le contact pour un utilisateur spécifique

Utilisateur :

Durée : mm:ss

OK Annuler

2. Dans le champ **Nom**, entrez **Mise en file d'attente à Bourse**.
3. Dans la case **Description**, entrez une description du composant.

Utilisation des flux de travail

Autres fonctions des types de composants

4. Dans la case **File d'attente**, sélectionnez une file d'attente disponible. Si vous avez créé un flux de travail, la file d'attente Bourse est définie. Comme il ne s'agit que d'un exercice d'entraînement, vous pouvez choisir toute file d'attente définie afin de terminer la définition du composant de mise en file d'attente.
5. Cliquez sur **OK**.
6. Effectuez un clic droit sur le nouveau composant **Mettre en file d'attente à Bourse** et sélectionnez **Créer copie**. Une nouvelle définition de composant de mise en file d'attente s'ouvre avec les mêmes valeurs que le composant **Mise en file d'attente à Bourse**.
7. Changez la valeur dans la case **Nom** en **Mettre en file d'attente à Fonds mutuels**.
8. Cliquez sur **OK**.
9. Faites glisser le nouveau composant de mise en file d'attente afin qu'il se situe en dessous et à droite du composant **de vérification du numéro composé**.
10. En utilisant ce que vous avez appris à la Section 9.10.6, page 9207, procédez comme suit :
 - Créez une liaison pour le composant **de vérification du numéro composé** au composant **de mise en file d'attente à Fonds mutuels**.
 - Créez une liaison pour le composant **de vérification du numéro composé** au composant **de mise en file d'attente à Bourse**.
11. Dans le menu **Fichier**, cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer le flux de travail.
12. Dans le menu **Fichier**, cliquez sur **Fermer** pour fermer l'éditeur de conception.

9.11 Autres fonctions des types de composants

Ce chapitre vous a présenté les différents types de composant que vous pouvez utiliser dans les flux de travail. Il existe beaucoup de composants que vous pouvez utiliser. Pour des détails sur ces types de composants, voir l'*Aide de Manager*.

10 Utilisation des files d'attente et des agrégats

Ce chapitre contient des informations sur l'utilisation des files d'attente. Il fournit des informations conceptuelles sur le fonctionnement des files d'attente, des informations sur le développement d'une stratégie de configuration des files d'attente et des détails sur le travail avec les définitions des files d'attente.

10.1 À propos des files d'attente

Une file d'attente est un conteneur logique pour des contacts attendant d'être acheminés vers un utilisateur spécifique. Lorsqu'un contact est en file d'attente, OpenScape Contact Center exécute un certain nombre d'étapes essayant d'établir la correspondance du contact avec un utilisateur spécifique. Pour plus de détails, voir [Section 8.1, "À propos de l'acheminement selon les groupes", page 155](#).

REMARQUE : Pour une introduction au traitement de file d'attente, voir [Section 2.1.3, "Traitement des files d'attente", page 13](#).

10.2 Configuration de file d'attente

Votre configuration de OpenScape Contact Center doit montrer une étroite corrélation entre les files d'attente configurées et les groupes que vous avez désignés comme étant le premier choix dans la réponse des contacts.

Il y a une confiance implicite dans la compétence et les niveaux de compétences ainsi que sur les informations que vous rassemblez et les décisions que vous prenez dans votre flux de stratégie d'acheminement. Votre configuration décidera qui répondra au contact, combien de temps l'appelant attendra et les options de l'appelant lors de l'attente.

Les autres rubriques de cette section présentent les aspects dont vous devez tenir compte lors de la configuration des files d'attente.

REMARQUE : Quand vous planifiez la configuration de vos files d'attente, vous devez également envisager la configuration des groupes. Pour plus de détails, voir [Section 8.1, "À propos de l'acheminement selon les groupes", page 155](#).

10.2.1 Traitement initial des contacts

Un flux de stratégie d'acheminement collecte des informations sur un contact et, en fonction de ces informations, prend une décision sur la manière d'acheminer ce contact. Le traitement initial des contacts arrivant au centre de contacts a un impact considérable sur la configuration de vos files d'attente. Au cours de la configuration initiale ou de la reconfiguration planifiée, la planification de la configuration et du flux de stratégie d'acheminement doivent être prises en compte simultanément.

Par exemple, considérez un média voix dans lequel vous pouvez avoir plusieurs candidats pour des domaines spécialisés mais un seul numéro de service. Dans ce cas, vous ne pouvez pas acheminer les appels vers une file d'attente en utilisant la méthode très simple d'utilisation d'un composant de décision selon l'origine/la destination dans un flux de stratégie d'acheminement. De plus, si vous n'utilisez pas Call Director ni un SVI, il vous est difficile d'acheminer un contact vers l'une des différentes files d'attente spécialisées sans l'intervention d'un opérateur.

Si vous avez déjà pris des décisions qui ont un impact sur le traitement initial des contacts arrivant dans votre centre de contacts, votre configuration des files d'attente/groupes doit être effectuée dans le cadre des contraintes de ces décisions.

10.2.2 Programmation

En planifiant la configuration de vos files d'attente, tenez compte des différences dans l'acheminement requis pour l'adaptation aux programmations horaires utilisées. [Section 9.3.3, "Informations de programmation", page 168](#) présente les programmations du OpenScape Contact Center.

Dans certains cas, les programmations n'ont aucun effet sur la configuration des files d'attente, par exemple, vous pouvez avoir le même nombre et types d'utilisateurs pour toutes les équipes. Pour obtenir plus d'informations sur les équipes, voir [Section 15.7.5, "Configuration des équipes", page 316](#).

Toutefois, vous pouvez souhaiter un acheminement différent pour la couverture du soir. Par exemple, le volume des contacts après les heures normales d'ouverture étant faible, une réduction du personnel peut être préférable. Au lieu d'avoir trois files d'attente dédiées pour Bourse, Fonds mutuels et Obligations, une seule file d'attente Fermeture - Placements financiers et du personnel ayant des compétences plus généralisées peut permettre une gestion plus efficace des contacts.

10.2.3 Débordement et chevauchement de spécialisation

Après le traitement initial par un flux de stratégie d'acheminement, si un contact n'est pas déconnecté ni transféré à un poste spécifique, il est placé en file d'attente en tant qu'étape suivante dans le traitement du contact.

Comme une file d'attente essaie d'abord d'acheminer un contact vers des utilisateurs de son groupe primaire et qu'elle essaie ensuite de le diriger vers des utilisateurs des groupes de débordement, s'il existe un chevauchement dans les connaissances, les expertises ou les responsabilités au niveau des groupes, vous pouvez utiliser ces caractéristiques pour déterminer la configuration de vos files d'attente/groupes. Dans ce sens, vous pouvez vous représenter une file d'attente comme une liste de groupes de priorité.

Par exemple, supposons que votre centre de contacts soit spécialisé dans les ventes de chaussures de sports. Vous pouvez avoir des spécialistes dans les domaines suivants :

- Patins
- Skis
- Chaussures de randonnée
- Chaussures de tennis
- Chaussures de course
- Chaussures de marche

Dans un tel cas, il existe probablement un certain chevauchement dans les connaissances de tous les utilisateurs impliqués dans les ventes des chaussures de sports d'hiver. De la même façon, il existe probablement un certain chevauchement dans les connaissances des utilisateurs vendant des chaussures de sports d'été.

Vous pouvez avoir un numéro de destination distinct pour chaque service ou produit ou utiliser un SVI pour inviter l'utilisateur à choisir et diriger le contact en fonction de la réponse. En excluant toute autre considération, la configuration des files d'attente/groupes peut être identique à celle figurant dans le tableau suivant.

File d'attente	Groupe primaire	Groupes de débordement
Patins	Patins	Skis, chaussures de randonnée
Skis	Skis	Patins, chaussures de randonnée
Chaussures de randonnée	Chaussures de randonnée	Skis, Patins

Tableau 4

Simple configuration de file d'attente/groupe

File d'attente	Groupe primaire	Groupes de débordement
Chaussures de tennis	Chaussures de tennis	Chaussures de course, Chaussures de marche
Chaussures de course	Chaussures de course	Chaussures de tennis, Chaussures de marche
Chaussures de marche	Chaussures de marche	Chaussures de tennis, Chaussures de course

Tableau 4 Simple configuration de file d'attente/groupe

10.2.4 effectif du personnel, volume des contacts et temps passé en file d'attente

Dans votre configuration de files d'attente/groupes, il est fondamental de s'assurer que la capacité du personnel répond ou excède le volume des contacts. En général, quand la capacité du personnel répond ou dépasse au volume des contacts, le temps d'attente est minimum.

L'exemple donné dans le tableau au [Section 10.2.3, "Débordement et chevauchement de spécialisation", page 213](#) est une situation qui peut être efficace dans les exemples d'hypothèses et de statistiques suivantes :

- **Volume des contacts** – Contacts relatifs aux chaussures de sports de 350 par heure.
- **Répartition des contacts** – Les contacts entrants sont également répartis dans les six domaines spécialisés.
- **Personnel des groupes** – Chacun des six groupes dispose de dix (10) spécialités, ce qui donne un total de 60 utilisateurs.
- **Temps de traitement des contacts** - Il faut environ sept minutes à un utilisateur pour traiter un contact et environ trois minutes supplémentaires pour effectuer un post-traitement, ce qui donne un total de 10 minutes par contact.

Comme un utilisateur peut traiter six contacts par heure et qu'il y a 60 utilisateurs, la capacité prévue de traitement des contacts pour cette configuration de files d'attente est de 360 contacts par heure. Comme la capacité du personnel (360 appels par heure) dépasse le volume prévu des contacts (350 appels par heure), cette configuration peut être efficace, toute autre considération étant exclue.

A partir d'une perspective légèrement différente :

- Avec juste moins de 60 contacts relatifs aux skis arrivant par heure, en moyenne un contact arrive chaque minute.

- Un utilisateur individuel peut traiter six contacts par heure et peut en conséquence devenir disponible toutes les 10 minutes (600 secondes). Avec un groupe de 10 experts dans une spécialité, on peut estimer qu'un utilisateur sera disponible toutes les minutes.

Avec un contact arrivant toutes les minutes et un utilisateur devenant disponible toutes les minutes, le temps d'attente est pratiquement nul. Ceci implique que pour toute file d'attente, la grande majorité des contacts sera traitée par des membres du groupe spécialisé dans le domaine associé à la file d'attente. Les contacts réacheminés vers un domaine spécialisé particulier sont presque toujours traités par un spécialiste de ce domaine.

Toutefois, dans certaines situations, il peut être nécessaire de considérer une configuration de files d'attente moins spécialisée ou plus orientée vers une possibilité de secours.

10.2.4.1 Sélection d'une configuration de file d'attente qui est principalement une file d'attente de secours

Une configuration de files d'attente orientée vers la possibilité de secours s'appuie toujours sur des spécialistes mais aussi sur des utilisateurs possédant des compétences générales dans plusieurs domaines spécialisés.

Le tableau suivant donne un exemple d'une configuration de files d'attente qui est davantage orientée vers la possibilité de secours que celle du [Section 10.2.3, "Débordement et chevauchement de spécialisation"](#), page 213.

File d'attente	Groupe primaire	Groupes de débordement
Patins	Patins	Secours de chaussures de sports
Skis	Skis	Secours de chaussures de sports
Chaussures de randonnée	Chaussures de randonnée	Secours de chaussures de sports
Chaussures de tennis	Chaussures de tennis	Secours de chaussures de sports
Chaussures de course	Chaussures de course	Secours de chaussures de sports
Chaussures de marche	Chaussures de marche	Secours de chaussures de sports

Tableau 5 Configuration de files d'attente orientées vers la possibilité de secours

Vous pouvez préférer ce type de configuration de files d'attente/groupe dans les cas suivants :

- Il y a une insuffisance de chevauchement au niveau des connaissances ou des responsabilités dans les domaines d'expertise. Par exemple, les utilisateurs du groupe Patins ne sont pas compétents pour traiter les contacts des autres domaines.
- Les spécialistes disponibles sont en nombre insuffisant pour traiter le volume des contacts. Cette situation peut être temporaire. Par exemple, si le personnel d'une spécialité est mis en place pour répondre au volume de contacts hors des heures de pointe, le personnel ayant cette expertise n'est pas en mesure de gérer le trafic des heures de pointe.
- Un personnel réduit par rapport au volume des contacts et des temps de traitement et de post-traitement plus longs peuvent entraîner une augmentation du temps d'attente réel pour des contacts individuels. Par exemple, si vous avez deux utilisateurs spécialistes dans un domaine particulier, que le temps de traitement et de post-traitement est de 30 minutes par contact et que le volume de contacts moyen est de quatre contacts par heure, en moyenne, ce niveau de personnel satisfait le volume de contacts prévu. Toutefois, pour des appels arrivant quand les deux utilisateurs traitent des appels, le temps d'attente peut s'avérer long.

10.2.4.2 Sélection d'une configuration de files d'attente moins spécialisées

Le tableau suivant donne un exemple d'une configuration de files d'attente qui est moins spécialisée que celle du [Section 10.2.3, "Débordement et chevauchement de spécialisation"](#), page 213.

File d'attente	Groupe primaire	Groupes de débordement
Chaussures de sports d'été	Chaussures de sports d'été	Secours de chaussures de sports
Chaussures de sports d'hiver	Chaussures de sports d'hiver	Secours de chaussures de sports

Tableau 6 Configuration de files d'attente moins spécialisées

Vous pouvez choisir cette configuration moins spécialisée pour plusieurs raisons, par exemple :

- Vous ne pouvez pas facilement acheminer un éventail étendu de spécialités à cause des contraintes initiales de traitement des contacts. Par exemple, dans un scénario de média voix, si vous prenez en charge moins de numéros composés que les candidats de domaines spécialisés, ou si vous n'utilisez pas Call Director ou un SVI pour inviter les clients à entrer des informations utilisées pour acheminer le contact, vous pouvez être obligé de recourir à une configuration de file d'attente moins spécialisée. Pour obtenir plus

d'informations, voir [Section 10.2.1, "Traitement initial des contacts"](#), page 212.

- Le volume des contacts dans certains domaines de spécialités peut ne pas justifier des configurations de files d'attente et de groupes spécifiques pour traiter ces spécialités. Par exemple, un trafic de contacts réduit dans une spécialité peut entraîner un pourcentage beaucoup trop élevé de temps de disponibilité pour les utilisateurs de cette spécialité.
- En général, le volume des contacts ne peut pas garantir la spécialité. Par exemple, si on suppose que le temps d'attente est nul quand un contact arrive à la fréquence d'un par minute, le fait qu'un utilisateur soit disponible chaque minute n'est valide qu'avec un nombre d'échantillons d'utilisateurs et de contacts entrants statistiquement significatif.

REMARQUE : Ces considérations sont également influencées par les intervalles de niveaux de service que vous avez configurés pour chaque file d'attente. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 10.2.5, "Intervalles entre les étapes"](#), page 217.

Dans la plupart des cas, les administrateurs doivent affiner leur configuration originale. Vous pouvez utiliser la fonction de rapports de l'application Manager pour vérifier les statistiques de performances historiques et surveiller les ressources en temps réel. Pour obtenir plus d'informations, voir [Chapitre 7, "Rapports"](#).

10.2.5 Intervalles entre les étapes

Un aspect important dont il faut tenir compte lors de la configuration des intervalles d'étapes est le temps maximum que vous voulez que les contacts passent en file d'attente, ce qui est appelé le niveau de service. Vous pouvez définir un niveau de service, de façon générale pour le système ou pour des files d'attente individuelles. Certains rapports peuvent être utilisés pour évaluer comment votre centre de contacts adhère à cet objectif. Si une file d'attente ne respecte pas la consigne, vous pouvez modifier les intervalles entre les étapes dans cette file d'attente. Vous devez aussi envisager d'équilibrer le temps passé en file d'attente avec l'importance de faire correspondre le contact au groupe approprié d'utilisateurs.

Il n'existe aucune formule précise pour calculer l'intervalle de débordement idéal. Toutefois, vous pouvez comparer les stratégies utilisées dans ces deux situations pour créer une stratégie pour votre centre de contacts :

- Intervalles de groupes de débordement pour un petit centre de contacts avec des groupes moins spécialisés.

Utilisation des files d'attente et des agrégats

Configuration de file d'attente

- Intervalles de groupes de débordement pour un centre de contacts plus important avec des groupes plus spécialisés.

Dans un petit centre de contacts, bien que vous puissiez avoir des spécialistes dédiés pour des domaines de produits (skis, patins, chaussures de randonnée, etc.), des facteurs particuliers, comme le temps d'attente, le personnel et le volume des contacts, peuvent déterminer une configuration de files d'attente moins spécialisées. Voici un exemple dans le tableau suivant.

File d'attente	Primaire	Débordement	Temporisation
Chaussures de sports d'été	Chaussures de sports d'été (9 utilisateurs)	Secours de chaussures de sports (20 utilisateurs)	Messagerie vocale, 300 secondes
Chaussures de sports d'hiver	Chaussures de sports d'hiver (9 utilisateurs)	Secours de chaussures de sports (20 utilisateurs)	Messagerie vocale, 300 secondes

Tableau 7 Exemple de configuration de files d'attente moins spécialisées

Comme il n'existe qu'un groupe de débordement pour la file d'attente, un seul intervalle de groupe de débordement doit être indiqué. Par exemple, dans un scénario de média voix, si votre temps cible maximum en file d'attente est de 60 secondes, vous pouvez simplement attendre jusqu'à ce que le délai d'attente s'approche du temps maximum avant d'autoriser un contact à déborder. Par exemple, en fonction des tailles des groupes représentées dans le tableau, vous pouvez spécifier un intervalle de débordement de 50 secondes pour la file d'attente Chaussures de sports d'hiver. Pour des contacts arrivant dans cette file d'attente, OpenScape Contact Center essaie d'acheminer le contact vers l'un des neuf utilisateurs du groupe Chaussures de sports d'hiver. Après 50 secondes, le contact déborde vers le groupe Secours de chaussures de sports, ce qui ajoute un groupe de 20 utilisateurs admissibles. Dans la plupart des cas, ceci garantit une réponse à un contact dans le temps maximum de file d'attente de 60 secondes.

Pour un centre de contacts ayant une configuration de files d'attente/groupe plus spécialisée, vous disposez d'options supplémentaires si les connaissances, les spécialités ou les responsabilités se chevauchent parmi les groupes. Considérez la configuration de files d'attente/groupe.

File d'attente	Groupe primaire	Groupes de débordement	Temporisation
Skis	Skis (10 utilisateurs)	Patins (10 utilisateurs) Chaussures de randonnée (10 utilisateurs)	Messagerie vocale, 300 secondes
Patins	Patins	Skis, chaussures de randonnée	Messagerie vocale, 300 secondes
Chaussures de randonnée	Chaussures de randonnée	Skis, Patins	Messagerie vocale, 300 secondes

Tableau 8 Exemple de configuration de files d'attente plus spécialisées

Dans ce cas, vous pouvez évaluer la pertinence des utilisateurs pour la gestion des contacts relatifs aux skis, de la façon suivante :

- Groupe Skis – correspondance parfaite
- Groupe Patins – bonne correspondance
- Groupe Chaussures de randonnée – correspondance acceptable

A l'opposé de la considération exclusive du temps d'attente maximum ciblé, cette configuration de files d'attente/groupes permet d'équilibrer le temps d'attente avec la pertinence de la correspondance de la réponse qu'obtiendra le contact. Par exemple, alors que votre temps d'attente maximum cible est de 60 secondes, vous pouvez décider que, après 30 secondes, les contacts en file d'attente Skis peuvent déborder vers le groupe Patins car une bonne correspondance au contact l'emporte sur la probabilité de passer plus de temps en file d'attente. Ceci double le groupe des utilisateurs potentiels qui passent de 10 à 20 après 30 secondes. De façon similaire, après 45 secondes, vous pouvez souhaiter déborder vers le groupe Chaussures de randonnées pour porter le nombre total des utilisateurs admissibles à 30. N'oubliez pas que ce débordement vers un groupe primaire d'un autre groupe peut avoir un impact sur le niveau de service pour la deuxième file d'attente.

10.3 Configuration d'une file d'attente

Vous pouvez configurer une file d'attente pour chaque type de média disponible dans votre centre de contacts. Pour configurer file d'attente, vous devez tenir compte de divers éléments. Pour plus de détails, voir le *Guide d'Administration Manager*.

REMARQUE : Pour créer ou changer une file d'attente, vous devez avoir l'accès Complet ou Modifier respectivement, pour l'autorisation associée de Manager.

Vue d'ensemble

Voici la marche à suivre avec les étapes requises pour configurer toutes les propriétés d'une file d'attente :


1. Configurer les informations générales sur la file d'attente – voir [Section 10.3.1, "Configuration des informations générales sur la file d'attente"](#), page 220.
2. Configurer les étapes de la file d'attente – voir [Section 10.3.2, "Configuration des étapes de la file d'attente"](#), page 223.
3. Configurer les remplacements de la file d'attente – voir [Section 10.3.3, "Configuration des remplacements de file d'attente"](#), page 225.

4. Sélectionner les motifs de post-traitement de file d'attente – voir [Section 10.3.4, "Sélection des motifs de post-traitement"](#), page 226.
5. Sélectionner les totaux de la file d'attente - voir [Section 10.3.5, "Sélection des agrégats de la file d'attente"](#), page 226.
6. Sélectionner les rapports sur les files d'attente - voir [Section 10.3.6, "Sélection des rapports de la file d'attente"](#), page 227.

10.3.1 Configuration des informations générales sur la file d'attente

Vous pouvez indiquer des informations générales sur la file d'attente telles que le nom, la description et le flux de traitement de file d'attente à utiliser. Vous devez terminer cette étape lorsque vous configurez une nouvelle file d'attente.

Pour configurer les informations générales sur la file d'attente des appels :

1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre de conception**, puis sélectionnez le type de média désiré, puis cliquez sur **File d'attente**.
2. Dans l'onglet **Général** sous **File d'attente**, procédez comme suit:
 - Dans la case **Nom**, entrez un nom unique pour la file d'attente.
 - Dans la case **Description**, entrez une description de la file d'attente. La description de la file d'attente doit indiquer le type de contacts pour lesquels cette file d'attente doit être utilisée.
3. Pour toutes les files d'attente, à l'exception de celles des rappels, sous **Traitement de file d'attente**, dans la liste **Flux de travail**, sélectionnez un flux de traitement de file d'attente (voir [Section 9.5, "À propos des flux de traitement de file d'attente"](#), page 192). Si vous ne sélectionnez pas de flux de traitement de file d'attente, seul le flux de stratégie d'acheminement est utilisé pour acheminer les contacts. Vous pouvez sélectionner le flux de traitement de file d'attente par défaut ou créer un flux de traitement de file d'attente et l'affecter à cette file d'attente.
4. Sous **Autres informations**, dans la case **Adresse**, entrez l'emplacement du document à afficher sur l'ordinateur de l'utilisateur du Client Desktop / Portail agent quand le contact est dirigé de la file d'attente à l'utilisateur. Vous pouvez cliquer sur  pour repérer le document. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 10.3.1.1, "À propos de la fonction d'informations supplémentaires"](#), page 221.

5. Pour une file d'attente des appels voix, le système crée un rappel lorsqu'un appel est abandonné (fonction disponible uniquement si le centre de contacts a une licence pour les rappels). Sous **Création de rappel**, cochez la case **Créer un rappel lors de l'abandon d'un appel**, puis sélectionnez la file d'attente des rappels à partir de la liste des **files d'attente**.

REMARQUE : Si l'option **Créer un rappel lors de l'abandon d'un appel** est activée dans une file d'attente et qu'un appel de cette file est abandonné par un appelant, le système contrôle la planification des rappels afin de vérifier qu'un rappel peut être effectué dans les 24 heures suivantes. Si un rappel est créé, il demeure actif durant 24 heures à compter de l'abandon de l'appel, puis il est effacé par le système.

6. Une fois que vous avez terminé de travailler avec cette définition de file d'attente, cliquez sur **OK**.

10.3.1.1 À propos de la fonction d'informations supplémentaires

Vous pouvez configurer une file d'attente (voir [Section 10.3, "Configuration d'une file d'attente", page 219](#)) afin qu'un document spécifié par une adresse d'informations supplémentaires s'ouvre sur l'ordinateur du client quand un contact est dirigé de cette file d'attente vers un utilisateur Client Desktop. L'adresse peut être tout spécificateur de document pour lequel le système d'exploitation Windows de l'ordinateur du Client Desktop reconnaît avoir une application par défaut associée.

Exemples d'utilisations de cette fonction :

- En ouvrant un tableur de prix ou des informations de soutien utiles pour les produits associés à la file d'attente.
- En ouvrant un navigateur sur un site Web basé sur annuaire téléphonique qui affiche le nom et l'adresse du client, selon l'origine associée au contact.
- Affichage de l'historique d'un contact en envoyant une requête à la base de données des clients en utilisant des informations d'identification du client, collectées pendant l'exécution d'un flux de stratégie d'acheminement.

REMARQUE : Les utilisateurs du Client Desktop recevant des contacts de cette file d'attente doivent avoir l'autorisation Client Desktop : **Ouvrir automatiquement l'adresse des informations supplémentaires**.

Utilisation des files d'attente et des agrégats

Configuration d'une file d'attente

Les autres informations peuvent inclure un ou plusieurs variables qui seront remplacées par des données de contact, l'origine du contact ou la destination du contact, quand le contact est placé en file d'attente. Ceci vous permet de configurer l'adresse pour ouvrir des documents pertinents au client ou à la nature du contact. Les variables que vous pouvez inclure dans l'adresse des informations supplémentaires figurent dans le tableau suivant.

Variable	Description
~CDK~	Où CDK est le composant de code d'une paire code/valeur de données de contact créée pendant l'exécution du flux de stratégie d'acheminement. Quand le contact est en file d'attente, la variable sera remplacée par le composant de valeur de la paire code/valeur.
~SOURCE~	Quand le contact est en file d'attente, la variable sera remplacée par l'origine associée au contact.
~DESTINATION~	Quand le contact est en file d'attente, la variable sera remplacée par la destination associée au contact.
~CONTACTID~	Quand le contact est en file d'attente, la variable sera remplacée par l'identificateur, généré par OpenScape Contact Center qui identifie de façon caractéristique ce contact.

Tableau 9 Variables de l'adresse des informations complémentaires

Toutes les données de contact utilisées en tant que variables dans une adresse d'informations supplémentaires doivent être définies dans la stratégie active d'acheminement pour le site. Par exemple, considérez un système de base de données de clients basé sur le Web dans lequel les utilisateurs peuvent afficher des données fondamentales d'enregistrement de client ainsi que l'historique des contacts, à partir d'un numéro de compte dans un navigateur. Avec des contacts entrants, un flux de stratégie d'acheminement peut inviter le client à entrer son numéro de compte, puis stocker le résultat en tant que valeur de données de contact associée au code **ACCT_NUM** des données de contact.



Pour pouvoir utiliser ces informations, la définition de la file d'attente vers laquelle le contact est réacheminé, doit inclure une adresse d'informations supplémentaires de l'adresse URL pertinente, y compris le code de données de contact **ACCT_NUM**.

http://www.cust.com/accountinfo?account=~ACCT_NUM~

Si le client entre le numéro de compte 123456, les informations supplémentaires d'adresse sont converties en :

<http://www.cust.com/accountinfo?account=123456>

Quand le contact est réacheminé à l'utilisateur du Client Desktop, la page Web associée à cette adresse URL s'ouvre dans le navigateur de l'utilisateur.

10.3.2 Configuration des étapes de la file d'attente

Les files d'attente définissent les étapes de circulation d'un contact. Vous pouvez acheminer chaque contact vers un groupe primaire et vers un maximum de 10 groupes de débordement. Le groupe primaire est le premier groupe d'utilisateurs dans lequel le contact entrant est placé en file d'attente. Il doit s'agir du groupe d'utilisateurs qui connaissent le mieux les exigences du contact. Un groupe de débordement est un groupe supplémentaire auquel le contact est affecté quand le délai de l'étape précédente s'est écoulé. En ajoutant des groupes de débordement à la file d'attente, un plus grand nombre d'utilisateurs sont disponibles pour traiter le contact dans la file d'attente.

Vous ne pouvez ajouter un groupe qu'une fois à une file d'attente. Pour plus d'informations sur les groupes, voir [Section 8.1, "À propos de l'acheminement selon les groupes"](#), page 155.

Pour configurer les étapes de file d'attente:

1. Dans le **Centre de conception**, cliquez sur l'onglet que vous voulez ouvrir.
2. Sous **Ressources**, cliquez sur **Files d'attente**, puis dans le volet droit, double-click la file d'attente à configurer.
3. Cliquez sur l'onglet **Pas**.
4. Sous **Séquence**, procédez comme suit :
 - a) Dans la ligne **Primaire**, dans **Groupe**, cliquez sur la cellule et sélectionnez un groupe primaire dans la liste. Quand vous sélectionnez un groupe primaire, une nouvelle ligne de débordement est ajoutée au tableau.
 - b) Sur la ligne **Primaire**, sous **Durée d'étape**, double-cliquez la cellule et entrez le temps (en secondes) que le contact peut attendre en file d'attente avant d'être traité par un utilisateur du groupe primaire.
 - c) Dans la rangée **Débordement**, sous **Groupe**, cliquez sur la cellule et sélectionnez le nom d'un groupe de débordement figurant dans la liste. Quand vous sélectionnez un groupe de débordement, une nouvelle ligne de débordement est ajoutée au tableau.
 - d) Dans la première rangée **Débordement** sous **Durée d'étape**, double-cliquez sur la cellule et entrez le temps d'attente en file d'attente du contact lorsqu'il est affecté à cette étape.

Utilisation des files d'attente et des agrégats

Configuration d'une file d'attente

- e) Répétez les étapes (c) et (d) pour chaque groupe de débordement que vous souhaitez créer. Vous pouvez configurer jusqu'à 10 groupes de débordement.

REMARQUE : Pour des files d'attente des appels voix, si aucun utilisateur n'est connecté à cette étape, celle-ci est sautée et l'exécution des étapes de file d'attente passe à l'étape suivante ayant des utilisateurs connectés. Comme le mécanisme de débordement est cumulatif, le groupe d'utilisateurs de l'étape en cours inclut tous les utilisateurs du groupe de débordement spécifiés dans l'étape en cours, plus tous les utilisateurs des groupes spécifiés dans les étapes précédentes. Pour les files d'attente de rappels et d'emails, les contacts attendent toujours la durée d'étape spécifiée, même quand aucun utilisateur qualifié n'est connecté.

5. Sous **Dans la dernière étape**, sélectionnez la manière dont la file d'attente gère la dernière étape :
- Pour donner au contact un délai limite, sélectionnez **Attendre la durée d'étape spécifiée**.
 - Pour que le contact continue à attendre, sélectionnez **Attendre toujours** (paramètre par défaut). Dans ce cas, vous pouvez cocher la case **délai quand aucun utilisateur compétent n'est connecté** pour sélectionner cette limitation.

IMPORTANT : Pour des files d'attente des appels voix, si un contact arrive à la dernière étape dans une file d'attente qui ne comporte aucune définition de dépassement de délai et aucun agent admissible connecté, le contact reste indéfiniment à cette dernière étape. Pour des files d'attente de rappels et d'emails, si vous avez défini un délai pour les contacts, le système supprime le contact s'il dépasse le délai spécifié pour la dernière étape.

6. Pour une file d'attente des appels voix, si vous avez sélectionné **Attendre la durée d'étape spécifiée** à l'étape 4 ci-dessus, vous devez spécifier le poste de dépassement du délai imparti :
- Pour sélectionner le poste de dépassement du délai par défaut, sélectionnez **Poste du délai de temporisation**. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 11.5.1, "Configuration de la stratégie d'acheminement par défaut des appels voix, de la file d'attente et du poste de dépassement du délai imparti"](#), page 237.
 - Pour spécifier un poste de dépassement du délai, cliquez sur **Poste**, puis entrez le numéro du poste.
7. Une fois que vous avez terminé de travailler avec cette définition de file d'attente, cliquez sur **OK**.

10.3.3 Configuration des remplacements de file d'attente

Vous pouvez configurer une file d'attente pour remplacer, au besoin, certains paramètres par défaut. Vous pouvez choisir entre :

- Remplacez l'intervalle du niveau de service par défaut. Pour des informations détaillées sur l'intervalle du niveau de service par défaut, voir [Section 15.7.1, "Configuration de l'intervalle de niveau de service", page 309](#).
- Pour une file d'attente d'emails, remplacez les paramètres par défaut des messages email. Pour des informations détaillées sur les paramètres par défaut des messages email (voir [Section 14.3.4, "Configuration des paramètres des messages emails", page 280](#)).
- Pour une file d'attente de rappels, configurez le nombre de réessais maximum d'un rappel associé avec cette file d'attente.

Pour configurer les remplacements de file d'attente:

1. Dans le **Centre de conception**, cliquez sur l'onglet que vous voulez ouvrir.
2. Sous **Ressources**, cliquez sur **Files d'attente**, puis dans le volet droit, double-click la file d'attente à configurer.
3. Cliquez sur l'onglet **Remplacer**.
4. Pour tout type de file d'attente, vous pouvez remplacer l'intervalle du niveau de service par défaut. Sous **Remplacer les paramètres du système**, cochez la case **intervalle du niveau de service**, puis tapez ou sélectionnez l'intervalle de niveau de service pour cette file d'attente.
5. Pour une file d'attente d'emails, vous pouvez remplacer les paramètres par défaut de messages. Sous **Remplacer les paramètres du système**, procédez comme suit :
 - Sélectionnez la case **Modèle de prologue**, puis sélectionnez le modèle de prologue à utiliser pour cette file d'attente à partir de la liste.
 - Sélectionnez la case **Modèle de signature**, puis sélectionnez le modèle de signature à utiliser pour cette file d'attente à partir de la liste.
 - Cochez la case **Étiquette initiale du message**, puis entrez le texte qui doit apparaître au-dessus du message email d'origine quand l'utilisateur répond à un message email, par exemple, **Message initial** .
 - Cochez la case **Etiqu. d'Id conv.**, puis entrez le texte qui doit apparaître avant l'Id de conversation quand l'utilisateur répond à un message email. L'Id de conversation est un identificateur inséré par le serveur email OpenScape Contact Center pour identifier le fil du message.

- Cochez la case **Préfixe de réponse**, puis entrez le texte qui doit apparaître au début de la ligne Objet quand l'utilisateur répond à un message email, par exemple, **Rép :**.
- 6. Pour une file d'attente de rappels, sous **Réessayer**, dans la boîte **Nombre maximum de réessais**, tapez ou sélectionnez le nombre maximum de fois que le système ou un utilisateur de Client Desktop / Portail agent peut reprogrammer un rappel associé à cette file d'attente.
- 7. Une fois que vous avez terminé de travailler avec cette définition de file d'attente, cliquez sur **OK**.

10.3.4 Sélection des motifs de post-traitement

L'application Manager permet d'associer des motifs de post-traitement à une file d'attente. Dans l'application Client Desktop / Portail agent, seuls les motifs de post-traitement associés à la file d'attente du contact actif sont affichés pour la sélection par l'utilisateur.

Pour configurer les motifs de post-traitement pour la file d'attente :

1. Dans le **Centre de conception**, cliquez sur l'onglet que vous voulez ouvrir.
2. Sous **Ressources**, cliquez sur **Fichiers d'attente**, puis dans le volet droit, double-click la file d'attente à configurer.
3. Cliquez sur l'onglet **Motifs de post-traitement**.
4. Sous **Motifs de post-traitement**, cochez la case pour chaque motif de post-traitement que vous voulez associer à cette file d'attente. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 5.3.4, "Configuration d'un motif de post-traitement"](#), page 60.
5. Une fois que vous avez terminé de travailler avec cette définition de file d'attente, cliquez sur **OK**.

10.3.5 Sélection des agrégats de la file d'attente

Vous pouvez sélectionner les agrégats auxquels la file d'attente appartient. Pour obtenir plus d'informations sur cette fonction, voir [Section 10.4, "A propos des agrégats"](#), page 228.

REMARQUE : Vous devez créer un agrégat avant de pouvoir le sélectionner dans une file d'attente (voir [Section 10.5, "Configuration d'un agrégat"](#), page 228).

Pour sélectionner les agrégats de files d'attente :

1. Dans le **Centre de conception**, cliquez sur l'onglet que vous voulez ouvrir.
2. Dans **Ressources**, cliquez sur **Files d'attente**, puis, sur le volet droit, double-cliquez sur la file d'attente à modifier.
3. Cliquez sur l'onglet **Agrégats**.
4. Sous **Contenu**, cochez la case pour chaque agrégat dans lequel vous voulez inclure cette file d'attente.
5. Une fois que vous avez terminé de travailler avec cette définition de file d'attente, cliquez sur **OK**.

10.3.6 Sélection des rapports de la file d'attente

Vous pouvez sélectionner les rapports qui affichent des informations sur la file d'attente que vous configurez.

Vous pouvez aussi configurer la file d'attente pour remplacer, au besoin, les intervalles des rapports généraux sur les files d'attente. Pour des informations détaillées sur les intervalles des rapports généraux sur les files d'attente, voir [Section 7.13.1, "Configuration des intervalles généraux des rapports sur les files d'attente", page 149](#).

Pour sélectionner les rapports sur les files d'attente :

1. Dans le **Centre de conception**, cliquez sur l'onglet que vous voulez ouvrir.
2. Dans **Ressources**, cliquez sur **Files d'attente**, puis, sur le volet droit, double-cliquez sur la file d'attente à modifier.
3. Cliquez sur l'onglet **Rapports**.
4. Sous **Inclure cette file d'attente dans ces rapports**, cochez la case en regard de chaque rapport qui devra afficher les données sur cette file d'attente. La liste ne contient que les rapports dont vous êtes le propriétaire ou ceux dont les propriétaires sont des utilisateurs que vous pouvez surveiller.
5. Pour remplacer les intervalles des rapports généraux sur les files d'attente, sous **Intervalle**, cochez la case **Remplacer les paramètres du système** et procédez comme suit :
 - Dans la colonne **À** pour **Intervalle 1**, double-cliquez sur l'heure et entrez l'heure de fin. Le début de l'intervalle 2 est mis à jour pour refléter le nombre que vous venez d'entrer.
 - Dans la colonne **A** de chaque autre intervalle, double-cliquez sur l'heure et entrez l'heure de fin. L'heure de fin pour le dernier intervalle est toujours **Pour toujours**.

Utilisation des files d'attente et des agrégats

A propos des agrégats

6. Une fois que vous avez terminé de travailler avec cette définition de file d'attente, cliquez sur **OK**.

10.4 A propos des agrégats

Un agrégat est un groupement logique de files d'attente, utilisé pour la création des rapports. Les utilisateurs peuvent afficher des performances du centre de contacts sur un niveau d'agrégat en utilisant l'application Client Desktop / Portail agent. Les superviseurs peuvent afficher des informations de statut en temps réel sur les agrégats dans des rapports en temps réel ou des récapitulatifs statistiques pour l'agrégat dans les rapports historiques.

Par exemple, vous pouvez utiliser les files d'attente suivantes :

- Fonds mutuels-Anglais
- Fonds mutuels-Allemand
- Bourse-Anglais
- Bourse-Allemand
- Obligations-Anglais
- Obligations-Allemand

Si vous souhaitez afficher les performances de tous les spécialistes dans la section Fonds mutuels, vous pouvez réunir les groupes Fonds mutuels-Anglais et Fonds mutuels-Allemand en un agrégat unique et générer des rapports couvrant cet agrégat. Il est possible de regrouper les trois files d'attente de la compétence Anglais et grouper les files d'attente Allemand pour comparer et différencier la gestion des contacts par rapport aux exigences des contacts pour les langues.

10.5 Configuration d'un agrégat

Vous pouvez utiliser les agrégats pour surveiller les contacts acheminés de façon similaire, même si différentes files d'attente sont utilisées.

REMARQUE : Pour créer ou changer un agrégat, vous devez avoir l'accès Complet ou Modifier respectivement, pour l'autorisation associée de Manager.

Pour configurer un agrégat :

1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre de conception**, puis sélectionnez le type de média, puis cliquez sur **Agrégat**.
2. Dans l'onglet **Général**, sous **Agrégat**, procédez comme suit :
 - Dans la case **Nom**, entrez un nom unique pour l'agrégat.
 - Dans la case **Description**, entrez une description pour l'agrégat.
3. Cliquez sur l'onglet **Files d'attente**.
4. Sous **Inclure**, cochez la case pour chaque file d'attente devant figurer dans l'agrégat.
5. Cliquez sur l'onglet **Rapports**.
6. Sous **Inclure cet agrégat dans ces rapports**, cochez la case en regard de chaque rapport qui devra afficher les données sur cet agrégat. La liste ne contient que les rapports dont vous êtes le propriétaire ou ceux dont les propriétaires sont des utilisateurs que vous pouvez surveiller.
7. Cliquez sur **OK**.

Utilisation des files d'attente et des agrégats

Configuration d'un agrégat

11 Utilisation des ressources voix

Ce chapitre fournit des informations sur la prise en charge de la téléphonie par OpenScape Contact Center. Il présente l'interaction entre le système OpenScape Contact Center et les plates-formes de communication prises en charge et fournit des instructions relatives aux tâches des appels vocaux.

REMARQUE : Pour des informations sur les ressources Call Director dans le centre des appels de téléphonie, voir [Chapitre 12, "Utilisation de Call Director"](#). Pour des informations sur les ressources du SVI dans le centre de téléphonie, veuillez vous adresser à votre représentant du service d'assistance.

11.1 Plates-formes de communication prises en charge

OpenScape Contact Center prend en charge les plates-formes de communication suivantes:

- OpenScape Business V1

En ce qui concerne la gestion des contacts du centre de contacts avec une dans la plate-forme de communication, les responsabilités fondamentales du système sont le calcul et l'indication régulière des directives d'acheminement des appels, la collecte des statistiques et la gestion de l'interaction des utilisateurs et de l'interaction des composants avec la dans la plate-forme de communication. La plate-forme de communication assure le traitement initial des appels, les activités fondamentales comme les transferts et les mises en garde et d'autres éléments de base des tâches associées aux contacts voix.

Vous configurez les paramètres de la plate-forme de communication dans la boîte de dialogue Options. Pour plus de détails, voir [Section 11.5.3, "Configuration des paramètres de la plate-forme de communication"](#), page 239.

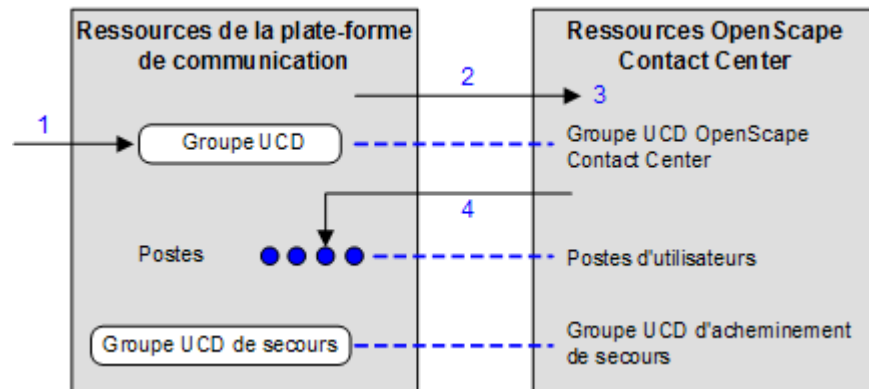
11.2 Interaction de base avec la plate-forme de communication

Cette section présente une introduction de base à l'interaction du OpenScape Contact Center avec les ressources de la plate-forme de communication. Avant de travailler avec le centre de téléphonie, vous devez bien maîtriser les ressources de la plate-forme de communication car elles sont associées à la configuration de votre OpenScape Contact Center.

REMARQUE : Cette section part de l'hypothèse que vous avez une connaissance de base des composants des plates-formes de communication, de leurs fonctions et de la terminologie courante.

Les ressources sur la plate-forme de communication exigées pour le fonctionnement de OpenScape Contact Center sont configurées pendant l'installation et la configuration d'OpenScape Contact Center avant la configuration de l'application Manager. Pour obtenir des informations sur les paramètres utilisées pour configurer chaque type de composant OpenScape Contact Center, voir l'*Aide de Manager*.

Le diagramme suivant donne une simple introduction à l'interaction de OpenScape Contact Center avec les ressources de la plate-forme de communication OpenScape Business ou. Il affiche les ressources principales des plates-formes de communication surveillées par OpenScape Contact Center, montre les équivalents de la configuration de OpenScape Contact Center et décrit l'interaction en utilisant un exemple de traitement initial des appels.



Les étapes numérotées sont :

1. Un CDL associe des numéros composés desservis par le centre de contacts à un groupe UCD dédié.
2. L'appel est mis en garde sur la plate-forme de communication pendant que la plate-forme notifie le OpenScape Contact Center de l'appel.
3. En fonction de sa configuration de file d'attente/flux de travail, OpenScape Contact Center recherche le meilleur utilisateur pour traiter l'appel.

4. Selon le poste auquel l'utilisateur est connecté, OpenScape Contact Center pilote la plate-forme de communication afin qu'elle achemine l'appel à ce poste.

11.3 Ressources de la plate-forme de communication

Afin d'acheminer les appels téléphoniques et de rassembler les statistiques, OpenScape Contact Center doit surveiller un ensemble de ressources clés sur la plate-forme de communication. Utilisation de l'application Manager, vous devez configurer une définition correspondante dans OpenScape Contact Center pour chaque ressource sur la plate-forme de communication.

REMARQUE : Pour des informations détaillées sur la configuration des définitions de ressources correspondantes, voir l'*Aide de Manager*.

Les ressources suivantes sont configurées dans OpenScape Contact Center pour la plate-forme de communication OpenScape Business:

- ID utilisateurs
- Postes
- Groupes UCD
- Destinations de remise en file d'attente

Les ID d'utilisateurs, les postes et les groupes UCD peuvent être synchronisés avec la plate-forme de communication pour partager les informations de configuration. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 11.4, "À propos de la synchronisation des configurations"](#), page 233.

11.4 À propos de la synchronisation des configurations

La fonction de la synchronisation des configurations (Config Sync) surveille les ressources clés de la plate-forme de communication du centre de contacts et synchronise les définitions du OpenScape Contact Center avec les définitions sur la plate-forme de communication. Lorsqu'une modification de la configuration est détectée, la fonction Config Sync envoie immédiatement les détails du changement au système OpenScape Contact Center, permettant ainsi de réduire les erreurs de configuration, les entrées manuelle et les doubles tâches administratives. Pour afficher la liste des ressources de la plate-forme de communication pouvant être surveillées, voir [Section 11.3, "Ressources de la plate-forme de communication"](#), page 233.

Utilisation des ressources voix

À propos de la synchronisation des configurations

La synchronisation des configurations ne surveille et ne synchronise que les ressources dans les plages de domaine de ressources spécifiées. Ceci vous permet de configurer la fonction de synchronisation des configurations pour vous concentrer sur les ressources dédiées du centre de contacts, comme le poste d'un agent et d'ignorer les ressources non essentielles comme le poste au bureau de réception. Par exemple, dans un petit centre de contacts, vous pouvez paramétrer Config Sync pour surveiller les postes de 121 à 140. Quand un nouveau poste est créé dans cet intervalle sur la plate-forme de communication, une définition de poste équivalente est créée dans OpenScape Contact Center.

La synchronisation est pilotée par le serveur OpenScape Contact Center de synchronisation des configurations. Quand le serveur de synchronisation des configurations a démarré ou quand vous synchronisez explicitement des ressources, le serveur de synchronisation des configurations automatiquement synchronise les définitions du OpenScape Contact Center des ressources dédiées du centre de contacts avec celles sur la plate-forme de communication. Pour des informations détaillées sur l'activation de la fonction de synchronisation des configurations, voir [Section 11.5.4, "Configuration des paramètres de synchronisation des configurations"](#), page 240.

La synchronisation des configurations traite différemment les changements des ID utilisateurs et ceux des autres ressources. Pour obtenir de plus amples d'informations, voir [Section 11.4.1, "Traitement de synchronisation des configurations des ID utilisateurs"](#), page 234 et [Section 11.4.2, "Synchronisation des configurations des autres ressources"](#), page 236.

11.4.1 Traitement de synchronisation des configurations des ID utilisateurs

Le tableau suivant donne la liste des actions prises quand le serveur de synchronisation des configurations détecte des changements aux ID utilisateurs (dont les identificateurs tombent dans une plage de domaine de synchronisation des configurations).

Le serveur de synchronisation des configurations détecte...	Action prise...
Un utilisateur ajouté à la plate-forme de communication n'existe pas dans OpenScape Contact Center	La synchronisation des configurations crée une nouvelle définition de base dans OpenScape Contact Center pour l'utilisateur (ID utilisateur, nom de l'utilisateur et groupe de secours) et définit l'état des ressources à Incomplet . Pour des informations détaillées sur comment renseigner les définitions, voir Section 11.4.1.1, "Renseignement d'une définition d'utilisateur créée par la synchronisation des configurations" , page 235.

Tableau 10 Actions de la synchronisation des configurations sur des changements aux ID utilisateurs

Le serveur de synchronisation des configurations détecte...	Action prise...
Un utilisateur ajouté au OpenScape Contact Center n'existe pas sur la plate-forme de communication	La synchronisation des configurations définit l'état de la définition OpenScape Contact Center à Erreur de synchronisation de la plate-forme de communication .
Utilisateur qui a été annulé sur la plate-forme de communication mais qui existe toujours dans OpenScape Contact Center	Si l'utilisateur a l'autorisation de traiter uniquement des appels, la fonction de synchronisation des configurations (Config Sync) passe l'état de définition de OpenScape Contact Center à Inactif . Si l'utilisateur a l'autorisation de se connecter à un autre média, la fonction des appels voix est désactivée pour l'utilisateur
Une ressource a été annulée de OpenScape Contact Center mais existe encore sur la plate-forme de communication	La synchronisation des configurations (fonction Config Sync) règle l'état de la définition OpenScape Contact Center à Erreur de synchronisation du .

Tableau 10 Actions de la synchronisation des configurations sur des changements aux ID utilisateurs

11.4.1.1 Renseignement d'une définition d'utilisateur créée par la synchronisation des configurations

Quand le serveur de synchronisation des configurations détecte une nouvelle définition d'utilisateur sur la plate-forme de communication, avec un ID tombant dans l'une des plages de domaine de la synchronisation des configurations, il crée une définition d'utilisateur minimum dans OpenScape Contact Center. Cette définition d'utilisateur comprend les champs suivants :

- ID utilisateur
- Nom d'utilisateur
- Groupe de secours

Pour qu'un utilisateur devienne entièrement fonctionnel, vous devez renseigner complètement les propriétés dans la définition d'utilisateur. Pour vérifier si les définitions d'utilisateurs sont complètes, dans le centre d'administration, recherchez les utilisateurs qui sont à l'état **Incomplet**. C'est souvent l'indication que la définition d'utilisateur a été récemment créée.

Pour terminer une définition d'utilisateur créée par la fonction synchronisation des configurations :

1. Dans le **centre d'administration**, sous **Général**, cliquez sur **Utilisateurs**, puis dans le volet de droite, double-cliquez sur l'utilisateur à terminer.
2. Configurez les propriétés restantes des utilisateurs, comme exigé (voir [Section 4.1, "Configuration d'un utilisateur", page 25](#)).

11.4.2 Synchronisation des configurations des autres ressources

Le tableau suivant donne la liste des actions prises quand le serveur de synchronisation des configurations détecte des changements à des ressources d’ID de non-utilisateurs (comme les postes et les destinations du retour en fil d’attente), dont les identificateurs tombent dans une plage de domaine de synchronisation des configurations).

Le serveur de synchronisation des configurations détecte...	Action prise...
Ressource ajoutée à la plate-forme de communication qui n'existe pas dans OpenScape Contact Center	La synchronisation des configurations crée une nouvelle définition OpenScape Contact Center pour la ressource, lui donne le nom de la plage de domaine et définit l'état des ressources à Actif .
Ressource ajoutée au OpenScape Contact Center qui n'existe pas sur la plate-forme de communication	La synchronisation des configurations définit l'état de la définition OpenScape Contact Center à Erreur de synchronisation de la plate-forme de communication .
Ressource qui a été annulée sur la plate-forme de communication mais qui existe toujours dans OpenScape Contact Center	La synchronisation des configurations supprime la définition de la ressource de OpenScape Contact Center.
Une ressource a été annulée de OpenScape Contact Center mais existe encore sur la plate-forme de communication	La synchronisation des configurations définit l'état de la définition OpenScape Contact Center à Erreur de synchronisation du OpenScape Contact Center .

Tableau 11 *Actions de la synchronisation des configurations sur des changements pour d'autres ressources*

11.5 Configuration des options des appels voix

Utilisez les options du média voix pour configurer les paramètres par défaut pour la fonctionnalité voix. Pour obtenir de plus amples d’informations, voir les rubriques suivantes :

- [Section 11.5.1, "Configuration de la stratégie d’acheminement par défaut des appels voix, de la file d’attente et du poste de dépassement du délai imparti", page 237](#)
- [Section 11.5.2, "Configuration des paramètres de la file d’attente après erreurs des appels voix", page 238](#)
- [Section 11.5.3, "Configuration des paramètres de la plate-forme de communication", page 239](#)

- [Section 11.5.4, "Configuration des paramètres de synchronisation des configurations", page 240](#)

REMARQUE : Pour configurer des options d'email, vous devez avoir l'accès complet ou l'accès de modification à l'autorisation Manager associée.

11.5.1 Configuration de la stratégie d'acheminement par défaut des appels voix, de la file d'attente et du poste de dépassement du délai imparti

Vous devez spécifier les défauts suivants pour la fonction voix :

- **Flux de stratégie d'acheminement par défaut** – Flux de stratégie d'acheminement utilisé initialement pour acheminer tous les appels vers le centre de contacts. Au besoin, vous pouvez configurer le flux de stratégie d'acheminement par défaut à relier à d'autres flux de stratégie d'acheminement.
- **File d'attente par défaut** – File d'attente que vous voulez utiliser en tant qu'option par défaut en cas d'absence de correspondance (*) dans un composant de tableau de destination.
- **Poste de dépassement du délai** – Poste auquel un appel est acheminé à condition qu'un dépassement du délai soit spécifié quand vous configurez une file d'attente. En général, le dépassement de délai doit être utilisé pour placer l'appel à l'extérieur du système OpenScape Contact Center. Le poste de dépassement du délai imparti *ne doit pas* être configuré pour référencer un numéro d'appel CDL pour un groupe UCD.

Avant de configurer ces paramètres, n'oubliez pas de créer le flux de stratégie d'acheminement (voir [Section 9.4, "Configuration d'un flux de stratégie d'acheminement", page 188](#)) et la file d'attente (voir [Section 10.3, "Configuration d'une file d'attente", page 219](#)) à utiliser par défaut.

Pour configurer la stratégie et de la file d'attente par défaut pour l'acheminement des appels voix :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, dans Paramètres système, cliquez sur **Voix**.
3. Dans l'onglet **Général** sous **Par défaut**, procédez comme suit :
 - Dans la liste **Stratégie d'acheminement**, sélectionnez la stratégie d'acheminement des appels du média voix à utiliser initialement pour l'acheminement de tous les appels.

- Dans la liste des **File d'attente**, sélectionnez la file d'attente des appels voix à utiliser en tant qu'option par défaut en cas d'absence de correspondance (*) dans un composant de tableau de destination.
- Dans la case **Poste de dépassement du délai**, tapez le poste à utiliser par défaut en tant que poste de dépassement du délai. Le poste de dépassement du délai est le poste auquel un appel est acheminé à condition qu'un dépassement du délai soit spécifié quand vous configurez une file d'attente.

4. Cliquez sur **OK**.

11.5.2 Configuration des paramètres de la file d'attente après erreurs des appels voix

La file d'attente après erreur est la file d'attente vers laquelle les appels sont dirigés en cas d'erreurs système récupérables. Les erreurs système récupérables sont des erreurs générées par les serveurs OpenScape Contact Center qui ne peuvent pas être gérées par l'option **Quitter après erreur** fournie par certains composants de flux de travail. Si le système détecte une erreur système récupérable dans un flux de stratégie d'acheminement, l'appel est acheminé vers la file d'attente après d'erreur à partir de laquelle il peut être acheminé vers un utilisateur approprié.

En cas d'erreur critique, comme une panne du système alors que l'appel est géré sur un poste de processeur vocal, le système transfère l'appel au numéro de transfert en cas d'erreur. Ce numéro de transfert en cas d'erreur n'a pas le même objectif que le poste de dépassement du délai associé à une file d'attente. Le numéro de transfert après erreur doit être un numéro d'appel CDL pour un groupe UCD OpenScape Contact Center.

REMARQUE : Si une panne du système se produit, empêchant le système de traiter l'appel, la plate-forme de communication peut alors utiliser l'acheminement de secours.

Pour configurer la file d'attente des erreurs voix :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, **dans** Paramètres système, **cliquez sur** Voix.
3. Dans l'onglet **Général**, sous **Erreur**, procédez comme suit:
 - Dans la liste **File d'attente**, sélectionnez la file d'attente vers laquelle les contacts sont redirigés en cas d'erreurs récupérables.
 - Dans la case **Description**, entrez une description pour la file d'attente après erreur.

- Dans la liste **Numéro de transfert**, sélectionnez le numéro vers lequel les contacts sont réacheminés en cas d'erreur critique.
4. Cliquez sur **OK**.

11.5.3 Configuration des paramètres de la plate-forme de communication

Lors de l'installation du logiciel OpenScape Contact Center, vous avez sélectionné la plate-forme de communication à laquelle le système est connecté.

IMPORTANT : Le changement du type de plate-forme de communication après la configuration initiale du système peut gravement perturber le fonctionnement du système. Contactez votre représentant du service d'assistance si vous prévoyez de changer votre plate-forme de communication. Il se peut que vous ne disposiez pas du logiciel nécessaire sur l'ordinateur serveur pour utiliser une autre plate-forme de communication. Dans la plupart des cas, vous ne changerez que le type de plate-forme de communication quand vous êtes connecté à une base de données de conception à des fins de configuration. Quand vous êtes connecté à la base de données de production, le changement du type de plate-forme de communication exige que vous redémarriez le service OpenScape Contact Center sur l'ordinateur serveur principal.

Vous pouvez configurer les paramètres pour la plate-forme de communication sélectionnée, notamment :

- Le paramètre de la fonction de OpenScape Contact Center de sonnerie sans réponse.
- Les paramètres du serveur CSTA (Computer Supported Telephony Application) pour le module d'interface de la plate-forme de communication.

Pour configurer un OpenScape Business:

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, **dans** Paramètres système, **cliquez sur** Voix.
3. Cliquez sur l'onglet **Plate-forme de communication**.
4. Pour activer la fonction de OpenScape Contact Center de Sonnerie sans réponse, cochez la case **Activer la sonnerie sans réponse**.

5. Sous **Paramètres du serveur CSTA**, procédez comme suit :
 - Dans la case **Nom d'hôte**, entrez le nom de l'hôte de la machine du serveur où le serveur CSTA réside.
 - Dans la case **Numéro de port**, entrez le numéro de port du serveur CSTA.
6. Cliquez sur **OK**.

11.5.4 Configuration des paramètres de synchronisation des configurations

Vous pouvez utiliser la fonction Synchronisation des configurations (voir [Section 11.4, "À propos de la synchronisation des configurations", page 233](#)) et configurer des paramètres variés relatifs à la fonction, par exemple lorsque la synchronisation a lieu.

Pour configurer les paramètres de la synchronisation des configurations :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, dans Paramètres système, cliquez sur Voix.
3. Cliquez sur l'onglet **Synchronisation des configurations**.
4. Pour activer les paramètres de synchronisation, sous **Config-Sync**, cochez la case **Activer**.
5. Sous **Accès à la plate-forme de communication**, configurez le serveur Config-Sync pour accéder à la plate-forme de communication et potentiellement passez aux ressources de la plate-forme de communication :
 - a) Dans la case **Adresse IP**, entrez l'adresse IP pour la plate-forme de communication.
 - b) Dans la case **Numéro de port**, entrez le numéro de port approprié de la plate-forme de communication.
 - c) Dans la case **Nom de connexion**, entrez le nom d'utilisateur utilisé pour la connexion à la plate-forme de communication.
 - d) Dans la case **Mot de passe**, entrez le mot de passe nécessaire pour se connecter à la plate-forme de communication.
 - e) Dans la liste **Confirmer le mot de passe**, retapez le mot de passe pour confirmer que vous l'avez entré correctement.
6. Sous **Allocation de la plage**, dans la case **Taille de création automatique**, entrez la taille de la plage du domaine de ressource qui sera automatiquement définie. Si vous créez une ressource dans OpenScape Contact Center qui est extérieure au domaine de synchronisation des

configurations, vous êtes invité à l'ajouter à la plage de domaine. La valeur de cette case définit l'incrément qui est utilisé. Vous pouvez entrer une valeur comprise entre 1000 et 1. La valeur par défaut est 1.

7. Sous **Synchronisation**, sélectionnez la case **Pendant maint. des données** pour synchroniser automatiquement les ressources de la plate-forme de communication et de OpenScape Contact Center après la fin de la maintenance des données, environ 20 minutes après l'heure de la maintenance des données.

REMARQUE : Si vous avez l'autorisation d'administrateur requise, vous pouvez cliquer sur **Synchroniser maintenant** pour synchroniser manuellement la plate-forme de communication et les ressources OpenScape Contact Center. Toutefois, il est préférable d'effectuer ceci pendant des périodes d'activité réduite.

Utilisation des ressources voix

Configuration des options des appels voix

12 Utilisation de Call Director

Ce chapitre présente la fonction Call Director et fournit des instructions sur le travail avec des ressources Call Director configurables dans l'application Manager

Call Director est une fonctionnalité voix sous licence qui permet de diffuser des messages et d'interagir avec l'appelant. Un message (fichier .wav) peut être lu à l'appelant pour l'accueillir, lui présenter une invite de menu, réunir des informations numériques ou indiquer une statistique de niveau de performances. Par exemple, vous pouvez demander à l'appelant d'"Appuyer sur 1 pour Service, sur 2 pour les ventes".

Les composants Call Director aident établir la meilleure correspondance possible entre les clients et les utilisateurs disponibles dans les flux de stratégie d'acheminement et de traitement de file d'attente. Vous devez utiliser des applications de fournisseurs tiers pour créer des fichiers .wav pour utiliser avec le composant Call Director. Pour plus de détails, voir [Section 12.3.2, "Configuration d'un fichier .wav", page 246](#).

12.1 Interaction de la plate-forme de communication et du processeur vocal

Quand le système détient une licence pour Call Director, un processeur vocal Contact Media Service est utilisé pour la lecture des annonces et des enregistrements interactifs et la collecte des chiffres entrés par un appelant.

Quand un composant de flux appelle une fonction Call Director, l'appel est acheminé à un poste dédié aux services de Call Director.

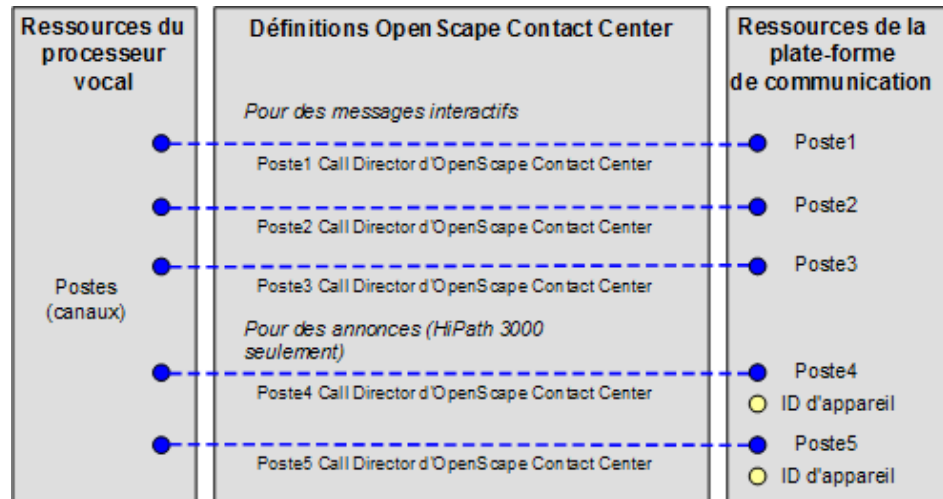
REMARQUE : Quand un appel est acheminé à un poste Call Director interactif, l'appelant peut entendre une brève sonnerie avant que le processeur vocal ne réponde à l'appel.

Dans le centre de téléphonie, chaque poste Call Director dédié associe un poste (ou un canal) de processeur vocal à un poste de plate-forme de communication dédié aux messages interactifs. Pour les annonces, le poste Call Director est aussi associé à l'identification du dispositif de la plate-forme de communication.

Utilisation de Call Director

Composants des flux de travail Call Director

Le nombre de postes exigé dépend du site et de la capacité. Comme le système ne prend en charge qu'un processeur vocal, les flux de travail particulièrement complexes peuvent nécessiter plusieurs postes disponibles sur le système. Pour plus d'informations, adressez-vous à votre représentant du service d'assistance.



Terminez la configuration du processeur vocal avant de configurer les postes Call Director. Pour plus de détails, voir [Section 12.3.1, "Configuration d'un processeur vocal", page 245](#). Pour obtenir des informations sur la configuration des postes Call Director, voir l'*aide de Manager*.

12.2 Composants des flux de travail Call Director

Les composants de flux de travail suivants appellent directement la fonction Call Director :

- Les composants d'invite de menu lisent une invite vocale sonore à un appelant et l'acheminement du contact ou le traitement suivant dans le flux de travail peut être basé sur la réponse de l'appelant.
- Les composants de message lisent un message sonore à un contact spécifique.
- Les composants de message de performances lisent un message sonore, suivi de statistiques de file d'attente, puis d'un message final.
- Les composants de collecte de chiffres lisent un message sonore, collectent des informations numériques, comme un numéro de compte entré par l'appelant et les conservent dans les données de contact.
- Les composants de lecture de numéro lisent un numéro à un appel. Le numéro peut être configuré en tant que partie du composant ou récupéré dans les données de contact.

Pour des détails sur la configuration pour ces composants, voir l'*Aide de Manager*.

12.3 Configuration des ressources de Call Director

Vous devez effectuer les tâches suivantes avant d'utiliser les composants Call Director dans un flux de travail :

- Configurer les postes Call Director – voir l'*Aide de Manager*.
- Configurer le processeur vocal, voir [Section 12.3.1, "Configuration d'un processeur vocal", page 245](#).
- Pour configurer les fichiers .wav que vous voulez utiliser, voir [Section 12.3.2, "Configuration d'un fichier .wav", page 246](#).

REMARQUE : En général, la configuration initiale de Call Director est effectuée par votre représentant du service d'assistance. Pour des informations sur la configuration des tâches, voir *Guide d'Intégration des Plates-formes de Communication*.

12.3.1 Configuration d'un processeur vocal

Si vous utilisez Call Director, vous devez configurer le processeur vocal à utiliser avec le système. Le système prend en charge l'utilisation d'un seul processeur vocal Contact Media Service.

IMPORTANT : Quand vous êtes connecté à la base de données de production, assurez-vous que vous avez terminé la configuration du processeur vocal avant de configurer les postes de Call Director.

Pour configurer un processeur vocal :

1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre de téléphonie**, puis cliquez sur **Processeur vocal**.
2. Sous **Processeur vocal**, procédez comme suit :
 - Dans la case **Nom**, entrez le nom du processeur vocal.
 - Dans la case **Description**, entrez une description du processeur vocal.
 - Dans la case **Nom d'hôte**, entrez le nom de l'hôte ou l'adresse IP de l'ordinateur hôte où le processeur vocal est situé, .
 - Dans la case **Numéro de port**, tapez le numéro de port que le processeur vocal doit utiliser pour la communication CTI. Valeur par défaut : 6027
Dans la case **Mot de passe**, tapez le mot de passe du compte utilisateur utilisé pour établir une liaison avec le processeur vocal. Valeur par défaut: Un1Fy
3. Cliquez sur **OK**.

12.3.2 Configuration d'un fichier .wav

Si la fonction Call Director est activée dans votre centre de contacts, vous devez configurer une ressource pour chaque fichier son (.wav) que vous souhaitez utiliser dans les composants de flux de travail de Call Director ainsi que les autres paramètres Call Director associés.


REMARQUE : Pour créer ou modifier un fichier.wav, vous devez disposer du droit d'accès complet (pour la création) ou du droit de modification (pour la modification) pour l'autorisation de l'application Manager **Fichiers WAV**.

Vous pouvez envoyer un fichier .wav à partir de l'ordinateur serveur principal ou de l'ordinateur client. Les fichiers .wav envoyés doivent être stockés dans le dossier WaveFiles sur l'ordinateur serveur principal. Les noms des chemins de fichiers ne sont pas stockés dans la ressource. Le système parcourt le dossier WaveFiles désigné pour trouver les fichiers .wav.

Les fichiers .wav doivent répondre à des exigences spécifiques (voir [Section 12.3.2.1, "Exigences du fichier .wav Call Director", page 248](#)). Vous devez déjà avoir créé les fichiers .wav en utilisant le logiciel et le matériel des fournisseurs tiers. Nous ne fournissons pas le logiciel ni le matériel exigés pour créer les fichiers .wav.

Pour configurer un fichier .wav :

1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre de conception**, puis sur **Voix** et cliquez sur **Fichier WAV**.
2. Dans l'onglet **Général** sous **Fichier**, procédez comme suit :
 - Dans la case **Nom**, entrez le nom du fichier .wav. Vous pouvez naviguer pour sélectionner et envoyer le fichier .wav dans le dossier WaveFiles.

REMARQUE : Si vous êtes connecté à une base de données de production, vous pouvez cliquer sur  pour lire le fichier .wav. Vous ne pouvez pas lire le fichier .wav quand vous êtes connecté à une base de données de conception.

- Dans la case **Description**, entrez une description du fichier .wav. Utilisez la description pour préciser les informations devant être présentées dans le fichier .wav.

La case à cocher **Installé** est un élément en lecture seule utilisé quand vous êtes connecté à une base de données de production pour indiquer si le fichier .wav est installé dans le dossier des fichiers WAV (WaveFiles). Si le système ne peut pas trouver le fichier .wav, la case **Installé** est désactivée. Cette case à cocher est toujours désactivée lorsque vous êtes connecté à une base de données de conception. Vous pouvez enregistrer la définition du fichier .wav même si le système ne peut pas trouver le fichier .wav.

3. Cliquez sur l'onglet **Sécurité**. Cet onglet n'est disponible que si l'option de sécurité améliorée est activée. Pour plus de détails, voir [Section 15.3.4, "Configuration de l'option de sécurité améliorée"](#), page 295.
4. Sous **Utilisateurs**, cochez la case pour chaque utilisateur à qui vous voulez accorder le droit de modifier ce fichier .wav. La liste ne contient que les utilisateurs qui ont l'accès complet ou l'accès de modification à l'autorisation Manager **Fichiers WAV**.
5. Cliquez sur **OK**.

12.3.2.1 Exigences du fichier .wav Call Director

Lorsque vous créez un fichier .wav, vous devez vous assurer qu'il répond aux exigences suivantes.

La puissance maximum du signal métallique sur un intervalle de 3 secondes dans la bande à fréquences vocales 200-3995 Hz ne dépasse pas les exigences de limites de puissance du signal ANSI/TIA-986-A de la FCC :

- Les interfaces analogiques de joncteurs CO/DID et de ligne OPS ne dépassent pas -9 dBm
- Les interfaces de type ligne de jonction sans perte à 2 ou 4 fils ne doivent pas dépasser -15 dBm
- Les interfaces numériques T1 et RNIS PRI/BRI ne dépassent pas -12 dBm

Le nom du fichier .wav contient uniquement des caractères alphanumériques et le caractère de soulignement (A-Z, a-z, 0-9 and “_”) dont la totalité est égale ou inférieure à 25 caractères, extension et informations de chemin exclues. Par exemple, les noms des fichiers .wav sont valides :

- First_Message.wav
- Next_Msg1.wav
- Next_Msg2.wav
- 1203_Entry.wav
- 1stError_File.wav

12.4 Configuration des options de Call Director

Vous pouvez configurer les différentes options par défaut pour la fonction Call Director. Pour obtenir de plus amples d'informations, voir les rubriques suivantes :

- [Section 12.4.1, "Configuration des options générales de Call Director", page 249](#)
- [Section 12.4.2, "Configuration de la navigation par défaut dans Call Director", page 252](#)
- [Section 12.4.3, "Configuration des réponses de Call Director", page 253](#)

REMARQUE : Pour configurer des options de Call Director, vous devez avoir l'accès complet ou l'accès de modification à l'autorisation Manager associée.

REMARQUE : Vous pouvez remplacer certaines de ces options par défaut quand vous configurez une file d'attente. Pour plus de détails, voir [Section 9.4.1, "Remplacement des paramètres par défaut de Call Director", page 190](#).

12.4.1 Configuration des options générales de Call Director

Vous pouvez configurer diverses options générales pour Call Director, par exemple l'affectation de postes et la langue standard.

Avant de commencer, vous devez configurer les fichiers .wav à utiliser et les installer sur l'ordinateur serveur principal (voir [Section 12.3.2, "Configuration d'un fichier .wav", page 246](#)).

Pour configurer les options générales de Call Director :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet gauche, sous **Paramètres système**, cliquez sur **Call Director**.

3. Dans l'onglet **Général**, sous **Affectation de poste**, procédez comme suit :
 - Dans la colonne **Interactif (%)**, double-cliquez sur le nombre dans la rangée **Stratégie d'acheminement** et tapez le pourcentage de tous les postes interactifs disponibles que vous voulez réserver à la lecture des messages interactifs dans un flux de stratégie d'acheminement.
 - Dans la colonne **Annonces (%)**, double-cliquez sur le nombre situé sur la rangée **Stratégie d'acheminement** et entrez le pourcentage de tous les postes d'annonces disponibles que vous voulez réserver à la lecture des annonces dans un flux de stratégie d'acheminement.
 - Dans les deux cas, l'application met automatiquement à jour la rangée **Traitement de file d'attente** afin que le total soit égal à 100. Pour obtenir des exemples, voir [Section 12.4.1.1, "Exemples de rapport d'affectation des postes"](#), page 251.
4. Sous **Langues**, cliquez sur **Standard** et sélectionnez la langue à utiliser dans la liste. La liste contient les langues prises en charge par le processeur vocal.


Pour utiliser une autre langue que l'une des langues par défaut:

 1. Cliquez sur **Custom locale ID** (ID régionale personnalisée)
 2. Saisissez une valeur appropriée, par exemple 1043 pour « Néerlandais - Pays-Bas ».
 3. Pour une langue personnalisée, vous devez enregistrer les fichiers .wav vous-même ou les obtenir de la part d'un tiers. Il s'agit de fichiers .wav système, utilisé dans Lectures de numéros et Messages de performances, par exemple pour annoncer le temps restant dans une file d'attente.
 4. Enregistrez ces fichiers .wav sur le serveur OSCC dans le dossier
`%HPPCDIR%\SystemVoice\\Unisex`
correspondant aux langues par défaut, où `<custom locale id>` est la valeur associée à la langue personnalisée.

REMARQUE : Lors de l'utilisation d'une langue personnalisée, tous les fichiers .wav lus sont tirés du dossier *Unisex*, contrairement aux langues par défaut. Pour les langues par défaut, les fichiers .wav sont tirés des dossiers *Masculin* et *Féminin*, selon le contexte grammatical.

5. Sous **Seuil de panne**, dans la case **Postes hors service**, tapez ou sélectionnez le pourcentage de postes de Call Director qui doit être hors service avant que le serveur de Call Director ne devienne inopérant. La valeur par défaut est 75%.
6. Sous **Erreur**, dans la liste **Nom du fichier de messages**, sélectionnez le fichier .wav à lire si l'appelant fait une erreur en appuyant sur touche téléphonique incorrecte. Ce message erreur est lu en cas de perte de la

connectivité entre Call Director et le processeur vocal. Ce même message sera lu si le serveur de Call Director rencontre une erreur dans le flux de travail, à moins que vous neutralisiez l'affichage de ce message d'erreur dans un diagramme de flux de travail spécifique (voir [Section 9.4.1, "Remplacement des paramètres par défaut de Call Director"](#), page 190).

REMARQUE : Si vous êtes connecté à une base de données de production, vous pouvez cliquer sur  pour lire le fichier .wav. Vous ne pouvez pas lire le fichier .wav quand vous êtes connecté à une base de données de conception.

7. Cliquez sur **OK**.

12.4.1.1 Exemples de rapport d'affectation des postes

Quand vous configurez les options générales de Call Director, sous **Affectation de poste**, vous spécifiez le pourcentage de postes interactifs et de postes d'annonces que vous voulez réserver aux flux de stratégie d'acheminement et aux flux de traitement de file d'attente. Pour des détails sur la manière de configurer les options générales, [Section 12.4.1, "Configuration des options générales de Call Director"](#), page 249.

S'il reste une fraction de poste après l'application proportionnelle de l'affectation des postes, la fraction de poste est attribuée aux flux de stratégie d'acheminement. Supposons que vous disposiez de 10 postes. Le tableau suivant donne quelques exemples d'affectation de postes.

Affectation de postes		Nombre actuel de postes réservés	
Stratégie d'acheminement	Traitement des files d'attente	À propos des flux de stratégie d'acheminement	À propos des flux de traitement de file d'attente
50%	50%	5	5
1%	99%	1	9
55%	45%	6	4
99%	1%	10	0

Tableau 12 Exemples d'affectation de postes

REMARQUE : Si un poste Call Director est supprimé, le système peut réallouer automatiquement des postes à des flux de travail de stratégie d'acheminement ou des flux de travail de traitement de file d'attente selon l'allocation de postes configurée.

12.4.2 Configuration de la navigation par défaut dans Call Director

Vous pouvez configurer les codes de navigation pouvant être utilisés de façon générale pour les composants de Call Director dans les flux de travail. Un code de navigation est un chiffre que l'appelant peut entrer pour passer d'un composant Call Director dans un flux de travail à un autre. Au besoin, vous pouvez choisir un sous-ensemble de ces codes pour chaque composant Call Director à configurer.


Avant de commencer, vous devez configurer les fichiers .wav à utiliser et les installer sur l'ordinateur serveur principal (voir [Section 12.3.2, "Configuration d'un fichier .wav"](#), page 246).

Pour configurer la navigation par défaut dans Call Director :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet gauche, sous **Paramètres système**, cliquez sur **Call Director**.
3. Cliquez sur l'onglet **Interaction**.
4. Sous **Navigation par défaut**, cochez la case pour chaque fonction que vous voulez rendre disponible à un appelant. Si vous voulez modifier le code affecté à la fonction, cliquez sur la cellule dans la colonne **Code** et sélectionnez le code dans la liste. Vous pouvez sélectionner à partir des fonctions suivantes :
 - **Opérateur** – Permet le transfert de l'appelant à l'opérateur.
 - **Retour à l'étape racine** – Permet à l'appelant de revenir au premier composant interactif du flux de la stratégie d'acheminement ou du flux de traitement de file d'attente.
 - **Répéter** – Permet à l'appelant de répéter le composant en cours.
 - **Précédent** – Permet à l'appelant de revenir au composant interactif précédent. Si un appelant est au premier composant, l'action du composant est répétée.
 - **Aide** – Permet à l'appelant d'écouter un fichier .wav contenant l'aide pour le flux de stratégie d'acheminement ou le flux de traitement de file d'attente.

IMPORTANT : Si le même code est utilisé pour l'aide et une autre fonction, l'aide a priorité sur l'autre fonction. Nous conseillons de toujours utiliser la touche astérisque (*) pour fournir de l'aide pour la fonction Call Director.

5. Si vous avez sélectionné la fonction **Opérateur**, procédez ainsi :
 - Dans la liste **File d'attente de l'opérateur**, cliquez sur la file d'attente à laquelle l'appel est transféré quand l'appelant appuie sur le code du standard.
 - Dans la liste **Fichier de transfert de l'opérateur**, cliquez sur le fichier .wav qui sera lu quand l'appel est transféré à l'opérateur.

REMARQUE : Si vous êtes connecté à une base de données de production, vous pouvez cliquer sur  pour lire le fichier .wav. Vous ne pouvez pas lire le fichier .wav quand vous êtes connecté à une base de données de conception.

6. Si vous avez sélectionné l'option **Aide**, dans la liste **Nom du fichier d'aide**, cliquez sur le fichier .wav qui diffuse l'aide à l'appelant.
7. Cliquez sur **OK**.

12.4.3 Configuration des réponses de Call Director

Vous pouvez configurer les réponses Call Director utilisées quand un appelant ne donne aucune réponse ou une réponse non valable à un composant Call Director dans un flux de stratégie d'acheminement ou un flux de traitement de file d'attente.


Avant de commencer, vous devez configurer les fichiers .wav à utiliser et les installer sur l'ordinateur serveur principal (voir [Section 12.3.2, "Configuration d'un fichier .wav", page 246](#)).

Pour configurer les réponses dans Call Director :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet gauche, sous **Paramètres système**, cliquez sur **Call Director**.
3. Cliquez sur l'onglet **Interaction**.
4. Sous **Tentatives de réponses**, dans la case **Nombre maximum**, sélectionnez ou entrez le nombre maximum de tentatives que le système accepte de ne pas obtenir de réponse d'un appelant avant de transférer l'appel à la file d'attente après erreur. Vous pouvez préciser un nombre compris entre 1 et 9.

5. Sous **Sans réponse**, procédez comme suit :

- Dans la case **Temps maximum**, entrez ou sélectionnez le délai maximum en secondes pendant lequel le système attend l'entrée d'un appelant, avant de déterminer qu'il n'y a pas de réponse. Vous pouvez spécifier une valeur comprise entre 1 et 60 secondes.
- Dans la liste **Nom du fichier de messages**, cliquez sur le fichier .wav à lire à l'appelant quand celui-ci ne répond pas dans le délai spécifié. Vous pouvez remplacer ce fichier .wav dans un diagramme de flux de travail spécifique (voir [Section 9.4.1, "Remplacement des paramètres par défaut de Call Director"](#), page 190).

REMARQUE : Si vous êtes connecté à une base de données de production, vous pouvez cliquer sur  pour lire le fichier .wav. Vous ne pouvez pas lire le fichier .wav quand vous êtes connecté à une base de données de conception.

6. Sous **Réponse non valide**, dans la liste **Nom du fichier de messages**, sélectionnez le fichier .wav à lire si l'appelant fait une erreur en appuyant sur un bouton de téléphone incorrect. Vous pouvez remplacer ce fichier .wav dans un diagramme de flux de travail spécifique (voir [Section 9.4.1, "Remplacement des paramètres par défaut de Call Director"](#), page 190).
7. Cliquez sur **OK**.

13 Utilisation de la fonction de rappel

Ce chapitre présente la fonction de rappel et fournit des instructions sur le travail avec les options de rappel configurables dans l'application Manager.

La fonction Rappel est une fonction sous licence qui permet aux utilisateurs et aux clients de générer des rappels. Un rappel est une demande pour un appel de retour basée sur une interaction précédente du client avec le centre de contacts.

Un rappel peut être utilisé des manières suivantes :

- Une demande de rappel est générée en tant que partie du flux de travail en utilisant un composant de création de rappel. Pour des informations détaillées sur le composant de création de rappel, voir l'*Aide de Manager*.
- Une file d'attente des appels voix peut être configurée afin qu'un rappel soit créé automatiquement quand un client abandonne un appel. Pour plus de détails, voir [Section 10.3.1, "Configuration des informations générales sur la file d'attente", page 220](#). Cette méthode de génération des rappels suppose que vous avez les numéros d'origine (ANI) entrant dans la plate-forme de communication.

REMARQUE : Une prise en charge supplémentaire est fournie pour créer des rappels par programmation, par exemple en permettant à un SVI de collecter des informations sur le contact et de générer le rappel. Contactez votre représentant du service d'assistance pour des détails.

- Un utilisateur programme un rappel à partir de l'application Client Desktop / Portail agent. Cette méthode vous permet de réserver un rappel pour un utilisateur spécifié.
- Un client génère une demande de rappel à partir d'une page Web. Pour plus de détails, voir [Section 13.3.3, "Configuration des paramètres de rappel Web", page 262](#).

REMARQUE : Nous recommandons de configurer des agents spécifiques aux rappels dans un groupe UCD séparé sur la plate-forme de communication afin d'empêcher tout acheminement de secours non désiré.

Afin de pouvoir traiter des rappels, vous devez définir des files d'attente spécifiques aux rappels.

13.1 Traitement des rappels

Indépendamment de sa création, chaque rappel est programmé pour un intervalle de temps spécifique pour un jour donné. À l'heure programmée, le rappel est placé dans une file d'attente de rappels. La file d'attente des rappels vers laquelle le rappel est réacheminé dépend de la manière dont le rappel est créé :

- Pour des rappels créés pendant le traitement d'un flux de stratégie d'acheminement ou d'un flux de traitement de file d'attente, la file d'attente est spécifiée dans le composant de création de rappel.
- Pour des files d'attente des appels voix configurées pour créer un rappel quand un client abandonne un appel, la file d'attente des appels voix spécifie aussi la file d'attente cible de ces rappels.
- Pour les rappels créés à partir de l'application Client Desktop / Portail agent, l'utilisateur peut choisir une file d'attente de rappels valable lors de la création du rappel.
- Pour les rappels créés dans une page Web, un jeu de pages de modèles HTML est fourni pour que vous puissiez spécifier la file d'attente des rappels de destination, entre autres choix.

REMARQUE : Pour obtenir des informations sur la configuration d'une file d'attente de rappels, consultez [Section 10.3, "Configuration d'une file d'attente"](#), page 219.

L'exécution de l'étape de file d'attente essaie de trouver un utilisateur qui soit apte à traiter le rappel. Quand un utilisateur compétent disponible est trouvé, le rappel est affecté à cet utilisateur. Un écran instantané avec des détails sur le rappel est présenté à l'utilisateur.

Pour des informations détaillées sur les options d'un utilisateur concernant la présentation d'un rappel, voir *Client Desktop Mise en Route*. Les aspects fondamentaux des paramètres et des options de rappels configurés en utilisant l'application Manager sont les suivants :

- Si l'utilisateur n'a pas l'autorisation de prévisualiser le contact pour afficher d'autres détails, les détails de base sur les contacts seront affichés pendant un intervalle configurable et l'appel au client sera automatiquement initialisé.
- Si l'utilisateur a l'autorisation de prévisualiser le contact, l'utilisateur peut accepter ou supprimer le contact. Si l'utilisateur n'accepte pas ou ne supprime pas le contact dans un intervalle configurable, le rappel sera replacé en file d'attente.
 - Si l'utilisateur supprime le rappel, un motif de suppression défini au site doit être fourni. Ceci termine le traitement du rappel.

- Si l'utilisateur accepte le rappel et que l'appel ne peut pas être terminé, l'utilisateur peut programmer un réessai soit maintenant soit plus tard. Le nombre de réessais possibles est configurable et chaque fois que l'utilisateur demande un réessai, un nouveau motif de réessai défini au site doit être entré.
- Si l'utilisateur accepte le rappel et que l'appel au client aboutit, l'utilisateur peut traiter le contact de la même manière qu'il traiterait tout autre contact voix. Quand l'utilisateur se déconnecte de l'appel, il doit indiquer que le rappel a abouti ou que la programmation d'un réessai est nécessaire.

13.2 Configuration des ressources de rappel

Vous devez configurer des ressources variées ont un impact sur la fonction de rappel.

REMARQUE : En général, la configuration initiale de rappel est effectuée par votre représentant du service d'assistance. Pour des informations sur la configuration des tâches, voir *Guide d'Intégration des Plates-formes de Communication*.

13.2.1 Configuration d'un motif de réessai

Un motif de réessai est une explication que l'utilisateur de l'application Client Desktop / Portail agent peut sélectionner quand un rappel n'a pas abouti et qu'il doit procéder à une nouvelle tentative. Les motifs de réessai sont couramment utilisés pour indiquer certaines conditions, par exemple, lorsqu'il n'y a pas de réponse ou que la ligne est occupée.

L'application Manager fournit un jeu de motifs de réessai prédéfinis. Vous ne pouvez pas supprimer ni renommer ces motifs de réessais bien que vous puissiez en modifier la description.

REMARQUE : Pour créer ou changer un motif de réessai, vous devez disposer du droit d'accès complet ou du droit de modification, respectivement, à l'autorisation Manager **Motifs de réessai**.

Pour configurer un motif de réessai :

1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre de conception**, puis sur **Rappel**, puis cliquez sur **Motif de réessai**.
2. Dans la case **Nom**, entrez un nom unique pour le motif de réessai.

3. Dans la case **Description**, entrez une description pour le motif de réessai.
4. Dans la case **Intervalles entre les réessais**, tapez le délai en d'heures et minutes après lequel le système va réessayer de rappeler.
5. Cliquez sur **OK**.

13.2.2 Configuration d'un motif de suppression

Un motif de suppression est une explication que l'utilisateur de l'application Client Desktop / Portail agent peut sélectionner lors de la suppression d'un rappel. Les motifs de suppression sont couramment utilisés pour indiquer les conditions, par exemple, lorsqu'un utilisateur reconnaît qu'un numéro de téléphone n'est pas valable.

L'application Manager fournit un jeu de motifs de suppression prédéfinis. Vous ne pouvez pas supprimer ni renommer ces motifs de suppression bien que vous puissiez en modifier la description.

REMARQUE : Pour créer ou changer un motif de suppression, vous devez disposer du droit d'accès complet ou du droit de modification, respectivement, dans l'application Manager **Motifs de suppression**.

Pour configurer un motif de suppression :


1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre de conception**, puis sur **Rappel**, puis cliquez sur **Motif de suppression**.
2. Dans la case **Nom**, entrez un nom unique pour le motif de suppression.
3. Dans la case **Description**, entrez une description pour le motif de suppression.
4. Cliquez sur **OK**.

13.2.3 Configuration d'un numéro exclu

Vous pouvez configurer une liste de numéros de téléphone qui sont exclus des rappels. Par exemple, vous pouvez exclure les numéros d'appel d'urgence, comme les numéros d'ambulance et de police.

REMARQUE : Pour créer ou changer un numéro exclu, vous devez disposer du droit d'accès complet ou du droit de modification, respectivement, dans l'application Manager **Numéros exclus**.

Pour configurer un numéro exclu :

1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre de conception**, puis sur **Rappel**, puis cliquez sur **Numéro exclu**.
2. Dans la case **Nom**, entrez un nom unique pour le numéro exclu.
3. Dans la case **Numéro de téléphone**, tapez le numéro de téléphone à exclure des rappels. 
4. Cliquez sur **OK**.

13.3 Configuration des options de rappels

Utilisez les options de rappel pour configurer les paramètres par défaut pour la fonctionnalité de rappel. Pour obtenir de plus amples d'informations, voir les rubriques suivantes :

- [Section 13.3.1, "Configuration des paramètres généraux de rappel", page 259](#)
- [Section 13.3.2, "Configuration de la planification d'acheminement des rappels", page 261](#)
- [Section 13.3.3, "Configuration des paramètres de rappel Web", page 262](#)

REMARQUE : Pour configurer des options de rappel, vous devez avoir l'accès complet ou l'accès de modification à l'autorisation Manager associée.

13.3.1 Configuration des paramètres généraux de rappel

Vous pouvez configurer différentes options générales pour les rappels, comme le délai automatique et les options qui affectent sur la génération automatique d'un rappel quand un client abandonne un appel. Pour obtenir des informations sur la configuration d'une file d'attente appels voix pour créer automatiquement des rappels sur abandon, voir [Section 10.3.1, "Configuration des informations générales sur la file d'attente", page 220](#).

Pour configurer les paramètres générales de rappel :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, sous **Paramètres système**, cliquez sur **Rappel**.
3. Dans l'onglet **Général** sous **Paramètres de rappels**, procédez comme suit:

Utilisation de la fonction de rappel

Configuration des options de rappels

- Dans le champ **Temporisation de numérotation automatique**, entrez ou sélectionnez le temps que le système attend après avoir présenté un rappel à un utilisateur qui ne dispose pas de l'autorisation de prévisualisation des contacts, avant d'appeler automatiquement le rappel. Ceci donne à l'utilisateur un certain temps pour lui permettre d'examiner les informations du rappel. Le délai maximum est 60 secondes.
- Dans la case **Temps maximum pour entrer le résultat**, entrez ou sélectionnez le délai dont dispose l'utilisateur après la déconnexion d'un rappel pour indiquer que le rappel a abouti ou pour programmer un nouveau réessai, avant que l'utilisateur ne soit placé à l'état d'acheminement Indisponible.
- Pour convertir le numéro à appeler selon votre configuration TAPI, cochez la case **Formater le numéro de rappel**. Certaines plates-formes de communication peuvent être configurées pour fournir des numéros appelants actifs ne nécessitant aucune conversion. Dans ce cas, désactivez la case à cocher afin d'utiliser le numéro appelant directement sans conversion. Si vous n'avez pas configuré l'application TAPI, la sélection de cette case à cocher n'a aucun effet.

4. Sous **Créer un rappel sur abandon**, procédez comme suit :

- Dans la case **Seuil d'abandon**, entrez ou sélectionnez le temps minimum qu'un appel doit rester en file d'attente avant son abandon pour qu'un rappel soit créé.
- Dans la case **Priorité par défaut**, entrez ou sélectionnez la priorité par défaut du rappel créé. Vous pouvez spécifier une valeur comprise entre 1 et 100, où 100 représente la plus haute priorité.

REMARQUE : Si l'option **Créer un rappel lors de l'abandon d'un appel** est activée dans une file d'attente et qu'un appel de cette file est abandonné par un appelant, le système contrôle la planification des rappels afin de vérifier qu'un rappel peut être effectué dans les 24 heures suivantes. Si un rappel est créé, il demeure actif durant 24 heures à compter de l'abandon de l'appel, puis il est effacé par le système.

5. Sous **Dupliquer les entrées**, cochez la case **Empêcher la duplication d'appel** pour que le système n'autorise qu'une entrée de rappel ayant le même numéro de téléphone et la même file d'attente de destination.

REMARQUE : Si l'option **Empêcher duplication d'appel** est activée, le serveur de rappels crée toujours un point de sortie pour le composant Créer un rappel en cas de duplication d'appel.

6. Sous **Programmation**, configurez la sortie Programmation des rappels (voir [Section 13.3.2, "Configuration de la planification d'acheminement des rappels", page 261](#)).
7. Cliquez sur **OK**.

13.3.2 Configuration de la planification d'acheminement des rappels

La planification d'acheminement des rappels limite les heures pendant lesquelles un rappel peut être programmé dans le centre de contacts. Vous pouvez configurer la planification de l'acheminement par défaut des rappels ainsi que des exceptions à la planification par défaut.

Pour configurer la planification d'acheminement des rappels :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, sous **Paramètres système**, cliquez sur **Rappel**.
3. Sur l'onglet **Général**, sous **Planification**, cliquez sur **Modifier la programmation**.
4. Dans la boîte de dialogue **Planification d'acheminement des rappels**, double-cliquez sur le jour que vous voulez configurer, puis modifiez la tranche horaire active pour ce jour.

REMARQUE : Vous pouvez aussi faire glisser le point de fin ou de début pour modifier la tranche horaire.

5. Si vous le voulez, cliquez sur l'onglet **Exceptions** pour créer une exception à la programmation normale. Une exception remplace la programmation existante pour la journée complète.
 - a) En utilisant le calendrier, sélectionnez la date de l'exception pour la programmation, par exemple, le jour de la fête nationale. La ligne par défaut indique le calendrier par défaut pour ce jour.
 - b) Sélectionnez la case **Remplacer**.
 - c) Dans la rangée **Remplacer**, double-cliquez sur une cellule, puis modifiez la tranche horaire active pour déterminer la planification de remplacement. Cliquez sur **OK**.

6. Utilisez l'onglet **Résumé** pour afficher la programmation par équipe ou par jour.
 - Pour déterminer les jours et les heures d'activation ou de désactivation de la planification, développez **Par état**, puis cliquez sur **Actif** ou **Inactif**.
 - Pour déterminer la planification pour ce jour, développez **Par jour**, puis cliquez sur le jour de la semaine.
7. Cliquez sur **OK**.

13.3.3 Configuration des paramètres de rappel Web

Votre société peut fournir une interface Web permettant aux clients de demander des renseignements ou de l'assistance. Ces demandes de clients peuvent être utilisées par OpenScape Contact Center pour générer des rappels.

Cette section décrit comment activer l'interface Web et configurer le port que le serveur d'interaction Web utilise pour communiquer avec le serveur Web de société.

IMPORTANT : Quand vous êtes connecté à la base de données de production, si vous changez le numéro de port, un message vous demande de redémarrer le serveur d'interaction Web sur l'ordinateur serveur principal.

Pour configurer les paramètres de rappel par Web :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, sous **Paramètres système**, cliquez sur **Rappel**.
3. Cliquez sur l'onglet **Rappel par Web**.
4. Pour activer la génération des rappels via l'interface Web, sous **Rappel par Web**, cochez la case **Activer**.
5. Sous **Paramètres de port**, dans la liste **Numéro de port**, sélectionnez le numéro de port que le serveur d'interaction Web utilise pour communiquer avec le serveur Web de l'entreprise pour les requêtes de rappel par Web. Vous pouvez sélectionner un port non sécurisé ou un port sécurisé (activé par TLS). Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 15.3.3, "Configuration des paramètres du serveur d'interaction Web"](#), page 294.
6. Cliquez sur **OK**.

13.4 Génération d'une liste de rappels programmés

Vous pouvez générer une liste des rappels programmés à être placés en file d'attente dans le futur et qui n'ont pas encore été placés en file d'attente ni acheminés. La liste peut être générée pour des types de rappels et des files d'attente spécifiques.

REMARQUE : Pour générer la liste des rappels programmés, vous devez disposer de l'autorisation de l'application Manager **Liste de rappels programmés**.

Pour générer une liste des rappels programmés :

1. Pour ouvrir la boîte de dialogue **Liste de rappels programmés**, effectuez l'une des opérations suivantes:
 - Dans le menu **Actions**, cliquez sur **Liste de rappels programmés**.
 - Dans le menu **Afficher**, pointez sur **Rapports d'activités**, puis cliquez sur **Liste de rappels programmés**.
2. Sous **Critères**, procédez comme suit :
 - Dans la case **Type d'origine**, sélectionnez l'origine des rappels qui seront couverts par les rapports. Vous pouvez sélectionner l'une des options dans la liste ou la liste complète (**Tout**).
 - Dans la zone **Début**, sélectionnez la date et l'heure de début pour l'intervalle couvert par le rapport. L'heure est indiquée en utilisant le format de 24 heures d'horloge.
 - Dans la zone **Fin**, sélectionnez la date et l'heure de fin de l'intervalle.
3. Sous **Files d'attente**, sélectionnez les files d'attente pour lesquelles vous voir les rappels programmés.
4. Dans le menu **Actions**, cliquez sur **Rechercher maintenant**.

Utilisation de la fonction de rappel

Génération d'une liste de rappels programmés

14 Utilisation de la fonctionnalité email

Ce chapitre présente la fonction d'email et fournit des instructions sur le travail avec des ressources emails configurables dans l'application Manager.

La fonctionnalité email est une fonction sous licence, qui donne à vos clients la possibilité de solliciter l'assistance de votre centre de contacts au moyen de messages emails. Le client envoie une demande à une adresse email particulière et le message email est acheminé par le serveur email d'entreprise au serveur email OpenScape Contact Center. Tous les messages email sont stockés dans une seule boîte de réception sur le serveur email d'entreprise. Vous devez configurer plusieurs destinations d'emails si vous voulez avoir plusieurs adresses emails pour votre centre de contacts.

Le serveur email OpenScape Contact Center et le serveur email d'entreprise communiquent en utilisant le protocole IMAP4 (Internet Messaging Access Protocol). Les applications OpenScape Contact Center et le serveur email d'entreprise utilisent aussi IMAP4 pour récupérer et traiter les messages emails. Les pièces jointes aux messages sont récupérées en utilisant des fonctions IMAP4 et MIME séparées. Les messages emails de réponse sont envoyés aux clients en utilisant une interface SMTP (Simple Message Transfer Protocol).

REMARQUE : Le serveur email OpenScape Contact Center ne fournit aucune protection contre les virus. La protection doit être assurée par le serveur email d'entreprise et le système d'exploitation.

Des files d'attente, un flux de stratégie d'acheminement et optionnellement des flux de traitement de files d'attente, doivent être créés spécifiquement pour les messages d'email.

14.1 Remarques sur les flux de travail des emails

Avec OpenScape Contact Center, l'acheminement des messages emails entrants est initialisé par un flux de stratégie d'acheminement d'emails (voir [Section 9.4, "Configuration d'un flux de stratégie d'acheminement", page 188](#)). Les flux de travail d'emails peuvent utiliser des fonctions de flux de travail communes. Il existe également des options spécifiques au traitement des messages emails :

- Les messages emails peuvent être classés en catégories en extrayant des mots et des expressions clés pertinents dans le message email. OpenScape Contact Center peut ensuite acheminer le message email vers la file d'attente appropriée selon la catégorie de l'email. Pour obtenir plus d'informations, voir

[Section 14.1.1, "Utilisation des catégories", page 266.](#)

- D'autres types de composants pour emails vous permettent d'automatiser les actions concernant les emails. Les réponses et les accusés de réception peuvent être générés et envoyés lors du traitement du message email par le flux de stratégie d'acheminement ou être mis en file d'attente. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 14.1.2, "Autres composants de flux de travail emails", page 268.](#)

Finalement, un flux de stratégie d'acheminement des emails doit diriger les messages emails comme suit :

- Achemine l'email vers une file d'attente des emails où le message attendra d'être traité par un utilisateur.
- Rejeter le message email, en donnant un motif de suppression défini au site (voir [Section 14.2.2, "Configuration d'un motif de rejet", page 270\).](#)
- Répondre automatiquement au message email.

Une fois qu'un message email est placé en file d'attente, la file d'attente a la responsabilité de trouver un utilisateur compatible pouvant traiter le message email. Une fois qu'un message email a été délivré à l'utilisateur, l'application Client Desktop fournit un éventail complet de fonctions utilisateur permettant de traiter les messages emails.

Les messages emails seront automatiquement rejetés par le serveur email de OpenScape Contact Center dans les cas suivants:

- Le message email ne contient aucune adresse d'origine.
- L'adresse d'origine contient le texte "postmaster" ou "microsoftexchange".
- L'adresse de destination ne contient pas d'adresse email ayant été configurée comme une destination.

14.1.1 Utilisation des catégories

Vous pouvez acheminer un message email ou baser l'action suivante du flux de travail sur la présence de mots clés dans le message email. Pour ce faire, vous utilisez deux types de ressources OpenScape Contact Center :

- **Catégories** – Une catégorie consiste en une ou plusieurs paires de mots clé/composants. Pour des détails sur la configuration des catégories, voir [Section 14.2.1, "Configuration d'une catégorie d'email", page 269.](#)
- **Composants de décision selon les catégories** – Un composant de décision selon les catégories teste un message email afin d'établir une correspondance par rapport à un ou plusieurs critères de catégorie et passe l'exécution au composant suivant selon la première correspondance des critères qu'il trouve. Chaque critère est une expression logique définissant

une condition basée sur des catégories qui s'appliquent au message email. Pour des détails sur la configuration des composants de décision selon les catégories, voir l'Aide de *Manager*.

REMARQUE : Vous pouvez utiliser des niveaux de confiance pour créer une catégorisation plus précise. Pour plus de détails, voir [Section 14.3.5, "Affichage des niveaux de confiance des emails"](#), page 281.

Par exemple, dans un centre de contacts qui vend des chaussures, vous pouvez avoir des files d'attente spécialisées dans la chaussure d'hiver et d'autres dans la chaussure d'été. Vous pouvez définir des catégories selon les types de chaussures que vous vendez :

- Skis
- Patins
- Chaussures de randonnée
- Chaussures de tennis
- Chaussures de course
- Chaussures de marche

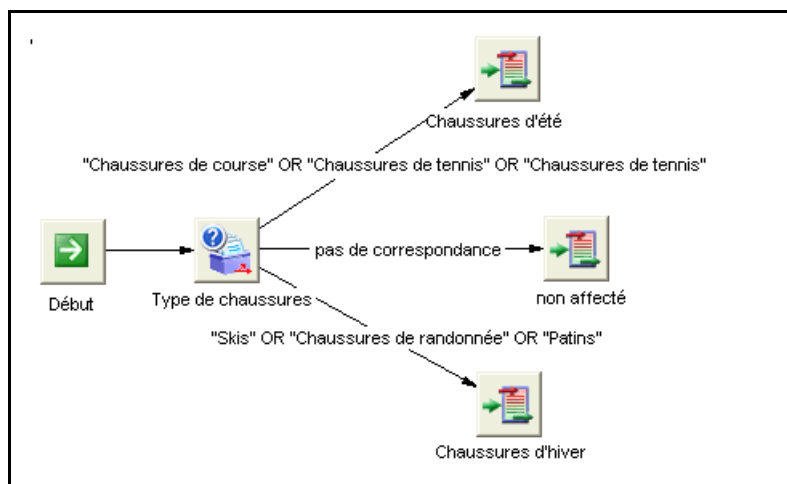
Vous pouvez ensuite utiliser un composant de décision selon les catégories pour acheminer des messages email de la façon suivante :

- Si le message email contient l'un des mots clés Skis, Patins ou Chaussures de randonnée, dirigez le contact vers la file d'attente Sports d'hiver.
- Si le message email contient l'un des mots clés Chaussures de tennis, Chaussures de course ou Chaussures de marche, dirigez le contact vers la file d'attente Sports d'été.

Utilisation de la fonctionnalité email

Remarques sur les flux de travail des emails

- Les contacts pour lesquels aucune correspondance n'a été trouvée peuvent être réacheminés à une file d'attente **non affectée**.



14.1.2 Autres composants de flux de travail emails

En plus du composant de décision selon les catégories, les composants des messages emails suivants peuvent être utilisés dans les flux de travail des emails :

- **Accusé de réception automatique** – Utilisez un composant d'accusé de réception automatique pour envoyer une réponse automatique au message email d'un client en utilisant un modèle d'accusé de réception.
- **Réponse automatique** – Utilisez le composant de réponse automatique pour envoyer une réponse automatique au message email d'un client en utilisant un modèle de réponse.
- **Suggestion automatique** – Vous pouvez utiliser un composant de suggestion automatique pour envoyer une réponse brouillon au message email d'un client en utilisant le contenu d'un Modèle de réponse.
- **Rejeter** – Vous pouvez utiliser un composant de rejet pour rejeter un message email pour un motif sélectionné.
- **Décision selon les réponses** – Vous pouvez utiliser un composant de décision selon les réponses pour déterminer l'acheminement d'un message email selon le fait que le message email est ou n'est pas une réponse à une conversation existante.

De nombreux composants des messages emails sont créés à partir des modèles définis au site. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 14.2.3, "A propos des modèles emails", page 271](#).

Pour des détails sur la configuration de ces composants, voir l'*Aide de Manager*.

14.2 Configuration des ressources d'email

Vous devez configurer des ressources variées qui impactent la fonction email.

REMARQUE : En général, la configuration initiale d'email est effectuée par votre représentant du service d'assistance. Pour des informations sur la configuration des tâches, voir *Guide de Gestion du Système*.

14.2.1 Configuration d'une catégorie d'email

Une catégorie définit les mots clés que OpenScape Contact Center recherche dans un message email entrant pour aider l'acheminement du message email vers la file d'attente appropriée. Vous pouvez définir une catégorie pour rechercher les mots clé dans le sujet du message email, dans le corps du message ou dans les deux.

Par exemple, vous pouvez configurer deux catégories à l'instar des catégories suivantes :

- Si le mot clé "ventes" est trouvé dans le sujet ou le corps du message, l'email est associé à la catégorie Ventes.
- Si les mots clés "assistance", "service" ou "aide" sont trouvés dans le sujet ou le corps du message, l'email est associé à la catégorie Assistance.

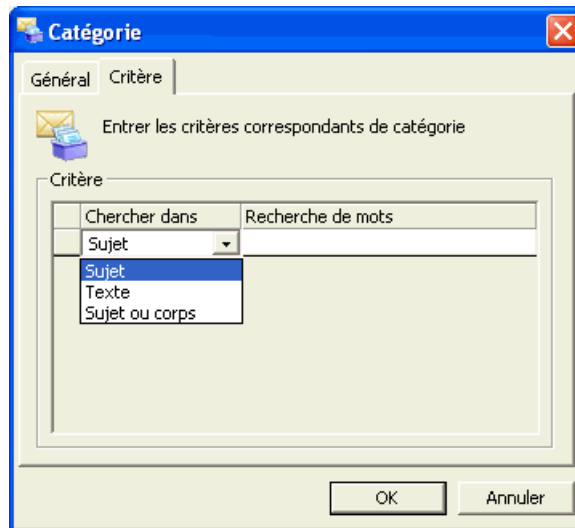
REMARQUE : Pour créer ou changer une catégorie d'email, vous devez avoir l'accès Complet ou Modifier respectivement, pour l'autorisation de l'application Manager **Catégories**.

Vous pouvez utiliser des catégories avec les composants de décision selon les catégories dans un flux de travail, en tant qu'étape dans l'acheminement d'un message email entrant. Pour une introduction détaillée sur les catégories et leur utilisation dans les flux de travail, voir [Section 14.1.1, "Utilisation des catégories", page 266](#).

Pour configurer une catégorie :

1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre de conception**, puis sur **Email** et cliquez sur **Catégorie**.
2. Dans l'onglet **Général**, sous **Détails**, procédez comme suit :
 - Dans la case **Nom**, entrez un nom unique pour la catégorie.
 - Dans la case **Description**, entrez une description pour la catégorie.

3. Cliquez sur l'onglet **Critère**.



4. Pour chaque mot clé à définir, procédez ainsi :
 - Dans la colonne **Chercher dans**, cliquez sur l'élément, puis sélectionnez l'emplacement du message à partir de la liste. Vous pouvez choisir **Objet**, **Texte** ou **Sujet ou corps**.
 - Dans la colonne **Recherche de mots**, entrez le mot de passe que vous souhaitez rechercher.
 - Appuyez sur la touche **Tabulation** ou **Entrée** pour créer une autre entrée.
5. Cliquez sur **OK**.

14.2.2 Configuration d'un motif de rejet

Un motif de rejet est une explication que l'utilisateur de l'application Client Desktop / Portail agent et les flux de travail peuvent spécifier lors du rejet d'un message email.

L'application Manager fournit un jeu de motifs de rejet prédéfinis. Vous ne pouvez pas supprimer ni renommer ces motifs de rejet bien que vous puissiez en modifier la description.

Pour configurer un motif de rejet :

1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre de conception**, puis sur **Email** et cliquez sur **Motif de rejet**.
2. Dans la case **Nom**, entrez un nom unique pour le motif de rejet.
3. Dans la case **Description**, entrez une description pour le motif de rejet.
4. Cliquez sur **OK**.

14.2.3 A propos des modèles emails

Le traitement des flux de travail pour les messages emails peuvent inclure des réponses automatiques, ainsi que des brouillons avec des suggestions automatiques créés pour un traitement ultérieur. Ceux-ci sont créés par programmation en utilisant des modèles. De la même façon, quand un utilisateur du Client Desktop / Portail agent traite un email sortant, des modèles peuvent être choisis pour la création du contenu.

REMARQUE : Les modèles de prologues et de signatures peuvent être affectés au niveau de file d'attente (voir [Section 10.3.3, "Configuration des remplacements de file d'attente", page 225](#)).

Vous pouvez configurer les cinq types de modèles d'emails suivants :

- **Prologue** – Ce type de modèle est inséré au début d'un message email de réponse. Par exemple, "Veuillez ne pas retirer le numéro du ticket dans la ligne de sujet ci-dessus. Le numéro de ticket nous permet d'effectuer le suivi des réponses que vous nous envoyez dans le contexte de votre message initial."
- **Signature** – Ce type de modèle est inséré à la fin d'un message email de réponse. Par exemple :

Ventes - Mon entreprise
ventes@monentreprise.com
Visitez notre site Web à www.monentreprise.com
- **Réponse** – Ce type de modèle est sélectionné quand vous configurez un composant de réponse automatique ou de suggestion automatique. Il peut être utilisé des manières suivantes:
 - Pour envoyer une réponse automatique à un message email quand le client pose une question simple pouvant recevoir une réponse automatique. Par exemple, "Merci d'avoir contacté monentreprise.com. Pour des informations sur les commandes de nos produits, visitez www.monentreprise.com/produits."
 - Pour insérer un texte suggéré dans un message email de réponse quand le client pose une question fréquemment posée.

Vous devez associer un modèle de réponse à une file d'attente. Quand un utilisateur répond à un message email acheminé par l'une des files d'attente associées, ce modèle est alors utilisé pour créer l'ébauche du message email. Le serveur email crée une ébauche de message email selon le modèle de réponse spécifié; toutefois, il utilise le préfixe de réponse, l'étiquette d'Id de conversation et l'étiquette de message initial configurés dans la file d'attente. Si ces éléments ne sont pas configurés dans la file d'attente, le serveur email utilise les valeurs par défaut configurées au niveau du système.

- **Accusé de réception automatique** – Ce type de modèle est sélectionné quand vous configurez un composant d'accusé de réception automatique. Il est utilisé pour envoyer une réponse automatique à un message email afin que le client sache que son message a été reçu. Par exemple, "Merci de contacter monentreprise.com. Un agent qualifié a pris en charge votre demande et vous contactera prochainement."
- **Nouveau message** – Ce type de modèle est inséré quand un utilisateur du Client Desktop / Portail agent crée un nouveau message email.

14.2.4 Configuration d'un modèle d'email

Vous pouvez configurer cinq types différents de modèles d'emails (voir [Section 14.2.3, "A propos des modèles emails", page 271](#)). Certains modèles sont utilisés par les utilisateurs du Client Desktop / Portail agent répondant aux messages email, tandis que d'autres sont utilisés par le système pour l'envoi de réponses automatiques aux messages email.

REMARQUE : Pour créer ou changer un modèle email, vous devez avoir l'accès Complet ou Modifier respectivement, pour l'autorisation associée de Manager.

Les modèles pour messages emails peuvent être créés en format HTML et texte normal. Le format HTML vous permet d'inclure du formatage spécial : texte en gras, listes à points vignette et listes numérotées, image et adresses URL. Le système affecte un modèle à un message email entrant selon le même format que le message d'origine. En conséquence, nous vous recommandons de configurer la section HTML et la section de texte normal du modèle lorsque vous créez un nouveau modèle.

Les modèles de messages emails ont une taille maximum de 500 Ko.

Pour configurer un modèle email :

1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre de conception**, puis sur **Email** et cliquez sur l'un des types de modèle :
 - **Prologues**
 - **Signatures**
 - **Réponses**
 - **Accusés de réception automatiques**
 - **Nouveaux messages**

2. Sous **Détails**, procédez comme suit :
 - Dans la case **Nom**, entrez un nom unique pour le modèle.
 - Dans la case **Description**, entrez une description pour le modèle.
3. Pour créer du contenu HTML, dans la case **Message–HTML**, procédez suivant l'une de ces méthodes :
 - Entrez le texte requis. Vous pouvez modifier le formatage du texte. Pour des informations détaillées, voir l'*Aide de Manager*.
 - Insérez une URL. Pour des informations détaillées, voir l'*Aide de Manager*.
 - Insérez un logo ou une image. Pour des informations détaillées, voir l'*Aide de Manager*.
4. Pour créer du contenu de texte normal, dans la case **Message–Texte**, tapez un message.
5. Pour les modèles de réponse seulement, cliquez sur l'onglet **Files d'attente** et sélectionnez les files d'attente pour lesquelles ce modèle de réponse peut être utilisé. Quand un utilisateur répond à un message email acheminé par l'une des files d'attente sélectionnées, ce modèle peut être sélectionné pour créer l'ébauche du texte de réponse.
6. Cliquez sur **OK**.

14.2.5 Configuration d'une destination d'email

Tous les messages email sont stockés dans une seule boîte de réception sur le serveur email d'entreprise. Si vous voulez avoir plusieurs adresses emails de destination pour votre centre de contacts (par exemple, *ventes@entreprise.com* et *assistance@entreprise.com*), vous devez configurer les destinations des emails que vous souhaitez utiliser.

REMARQUE : Pour créer ou changer une destination d'email, vous devez avoir l'accès Complet ou Modifier respectivement, pour l'autorisation associée de Manager.

REMARQUE : Vous spécifiez le modèle d'utilisateur par défaut dans la boîte de dialogue Options. Pour plus de détails, voir [Section 14.3.1, "Configuration de la stratégie d'acheminement, de la file d'attente et des adresses par défaut pour les emails"](#), page 276.

Utilisation de la fonctionnalité email

Configuration des ressources d'email

Pour chaque destination que vous créez, vous pouvez spécifier si la destination peut être sélectionnée par un utilisateur de Client Desktop / Portail agent lors de l'envoi d'un nouveau message email sortant. Quand cette option est activée, la destination apparaît dans la liste des adresses d'origine (De) d'un message email sortant dans l'application Client Desktop / Portail agent. Vous pouvez aussi spécifier si la destination doit être surveillée afin que vous puissiez réunir des statistiques et établir des rapports sur la destination.

Quand vous modifiez une destination d'email existante, vous pouvez changer le nom et la description de la destination. Vous ne pouvez pas changer la destination réelle. Pour modifier au besoin l'adresse email, vous devez supprimer la destination email et en créer une nouvelle.

Pour configurer une destination d'email :

1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre de conception**, puis sur **Email** et cliquez sur **Destination**.
2. Dans l'onglet **Général**, sous **Détails**, procédez comme suit :
 - Dans la case **Nom**, entrez un nom unique pour la destination.
 - Dans la case **Description**, entrez une description pour la destination.
 - Dans la case **Adresse email**, entrez l'adresse à laquelle la notification doit être envoyée.
 - Dans la case **A partir du texte**, entrez un alias pour l'adresse email de destination. Cet alias apparaît dans le champ De quand un utilisateur répond à un message email.
 - Pour activer la destination à utiliser en tant qu'adresse d'origine quand un utilisateur Client Desktop / Portail agent crée un message email sortant, sélectionnez la case **Disponible pour la sortie**.
 - Cochez la case **Surveillé** si vous souhaitez cumuler les données statistiques relatives à cette destination pour les rapports. Quand vous sélectionnez cette option, l'onglet Rapports devient actif.
3. Si vous avez coché la case **Surveillé**, cliquez sur l'onglet **Rapports** et cochez la case pour chaque rapport qui doit contenir les données sur cette destination. La liste ne contient que les rapports dont vous êtes le propriétaire ou ceux dont les propriétaires sont des utilisateurs que vous pouvez surveiller.
4. Cliquez sur **OK**.

14.2.6 Configuration d'une origine surveillée pour emails

Pour réunir des statistiques pour une origine particulière de messages emails, vous devez configurer l'origine dans OpenScape Contact Center afin qu'elle puisse être surveillée.

REMARQUE : Pour créer ou changer une origine surveillée pour emails, vous devez avoir l'accès Complet ou Modifier respectivement, pour l'autorisation associée de Manager.

REMARQUE : Quand vous modifiez une source surveillée, vous pouvez uniquement changer le nom et la description de la source. Vous ne pouvez pas changer l'origine réelle. Si vous avez besoin de changer l'origine, vous devez supprimer l'origine surveillée et en créer une nouvelle.

Pour configurer une nouvelle origine surveillée pour les messages emails :

1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre de conception**, puis sur **Email** et cliquez sur **Origine surveillée**.
2. Dans l'onglet **Général**, sous **Détails**, procédez comme suit :
 - Dans la case **Nom**, entrez un nom unique pour l'origine.
 - Dans la case **Description**, entrez une description pour l'origine.
 - Dans la case **Source**, entrez l'adresse email à surveiller.
3. Cliquez sur l'onglet **Rapports**.
4. Sous **Inclure cette origine dans ces rapports**, cochez la case en regard de chaque rapport qui devra afficher les données sur cette origine. La liste ne contient que les rapports dont vous êtes le propriétaire ou ceux dont les propriétaires sont des utilisateurs que vous pouvez surveiller.
5. Cliquez sur **OK**.

14.3 Configuration des options d'emails

Utilisez les options d'email pour configurer les paramètres par défaut pour la fonctionnalité d'email. Pour obtenir de plus amples d'informations, voir les rubriques suivantes :

- [Section 14.3.1, "Configuration de la stratégie d'acheminement, de la file d'attente et des adresses par défaut pour les emails", page 276](#)
- [Section 14.3.2, "Configuration des paramètres de la file d'attente après erreurs des emails", page 278](#)
- [Section 14.3.3, "Configuration de la planification d'acheminement des emails", page 278](#)
- [Section 14.3.4, "Configuration des paramètres des messages emails", page 280](#)
- [Section 14.3.5, "Affichage des niveaux de confiance des emails", page 281](#)

REMARQUE : Pour configurer des options d'email, vous devez avoir l'accès complet ou l'accès de modification à l'autorisation Manager associée.

14.3.1 Configuration de la stratégie d'acheminement, de la file d'attente et des adresses par défaut pour les emails

Vous devez spécifier les défauts suivants pour la fonction email :

- **Flux de stratégie d'acheminement** – Flux de stratégie d'acheminement utilisé initialement pour acheminer tous les messages email dans le centre de contacts. Au besoin, vous pouvez configurer le flux de stratégie d'acheminement par défaut à relier aux flux de stratégie d'acheminement qui suivent.
- **File d'attente** – File d'attente que vous voulez utiliser en tant qu'option par défaut en cas d'absence de correspondance (*) dans un composant de tableau de destination.
- **Adresse pour emails entrants** – Destination par défaut pour tous les messages emails entrants.
- **Adresse pour emails sortants** – Destination par défaut utilisée en tant qu'adresse d'origine (De) quand un utilisateur Client Desktop / Portail agent crée un message email sortant.

Avant de configurer ces paramètres, n'oubliez pas de créer le flux de stratégie d'acheminement (voir [Section 9.4, "Configuration d'un flux de stratégie d'acheminement"](#), page 188), la file d'attente (voir [Section 10.3, "Configuration d'une file d'attente"](#), page 219) et les destinations des emails (voir [Section 14.2.5, "Configuration d'une destination d'email"](#), page 273) à utiliser par défaut.

Pour configurer la stratégie, la file d'attente et les adresses par défaut pour l'acheminement des emails :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, sous **Paramètres système**, cliquez sur **Email**.
3. Dans l'onglet **Général** sous **Par défaut**, procédez comme suit :
 - Dans la liste **Stratégie d'acheminement**, sélectionnez la stratégie d'acheminement des emails à utiliser pour l'acheminement de tous les messages email.
 - Dans la liste **File d'attente**, sélectionnez la file d'attente des emails à utiliser en tant qu'option par défaut en cas d'absence de correspondance (*) dans un composant de tableau de destination.
 - Dans la liste **Adresse pour emails entrants**, sélectionnez la destination de l'email à utiliser en tant qu'adresse email par défaut pour tous les messages emails entrants.
 - Dans la liste **Adresse pour emails sortants**, sélectionnez la destination d'email que vous voulez utiliser en tant qu'adresse email par défaut dans la liste des adresses d'origine (De) quand un utilisateur Client Desktop / Portail agent crée un message email sortant. Les destinations des emails pour lesquels vous avez sélectionné l'option **Disponible pour la sortie** sont disponibles dans la liste. Si vous sélectionnez **<Aucun>**, l'utilisateur devra sélectionner une adresse d'origine (De) avant l'envoi d'un message email.
4. Cliquez sur **OK**.

14.3.2 Configuration des paramètres de la file d'attente après erreurs des emails

La file d'attente après erreur est la file d'attente vers laquelle les messages emails sont redirigés en cas d'erreurs système récupérables. Les erreurs système récupérables sont des erreurs générées par les serveurs OpenScape Contact Center qui ne peuvent pas être gérées par l'option **Quitter après erreur** fournie par certains composants de flux de travail. Si le système détecte une erreur système récupérable dans un flux de stratégie d'acheminement, le message email est acheminé vers la file d'attente après d'erreur à partir de laquelle il peut être acheminé vers un utilisateur approprié.

Pour configurer la file d'attente après erreur pour les emails :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, sous **Paramètres système**, cliquez sur **Email**.
3. Dans l'onglet **Général**, sous **Erreur**, procédez comme suit:
 - Dans la liste **File d'attente**, sélectionnez la file d'attente vers laquelle les contacts sont redirigés en cas d'erreurs récupérables.
 - Dans la case **Description**, entrez une description pour la file d'attente après erreur.
4. Cliquez sur **OK**.

14.3.3 Configuration de la planification d'acheminement des emails

La planification d'acheminement des emails limite les heures pendant lesquelles des messages emails peuvent être envoyés et reçus dans le centre de contacts. Vous pouvez configurer la programmation par défaut ainsi que des exceptions à la programmation par défaut.

Pour configurer la planification d'acheminement des emails :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, sous **Paramètres système**, cliquez sur **Email**.
3. Sur l'onglet **Général**, sous **Planification**, cliquez sur **Modifier la programmation**.

4. Dans la boîte de dialogue **Planification d'acheminement des emails**, double-cliquez sur le jour que vous voulez configurer, puis modifiez la tranche horaire active pour le jour.

REMARQUE : Vous pouvez aussi faire glisser le point de fin ou de début pour modifier la tranche horaire.

5. Si vous le voulez, cliquez sur l'onglet **Exceptions** pour créer une exception à la programmation normale. Une exception remplace la programmation existante pour la journée complète.
 - a) En utilisant le calendrier, sélectionnez la date de l'exception pour la programmation, par exemple, le jour de la fête nationale. La ligne **par défaut** indique le calendrier par défaut pour ce jour.
 - b) Sélectionnez la case **Remplacer**.
 - c) Dans la rangée **Remplacer**, double-cliquez sur une cellule, puis modifiez la tranche horaire active pour déterminer la planification de remplacement et enfin cliquez sur **OK**.
6. Utilisez l'onglet **Résumé** pour afficher la programmation par équipe ou par jour.
 - Pour déterminer les jours et les heures d'activation ou de désactivation de la planification, développez **Par état**, puis cliquez sur **Actif** ou **Inactif**.
 - Pour déterminer la planification pour ce jour, développez **Par jour**, puis cliquez sur le jour de la semaine.
 - Pour voir les exceptions configurées pour la planification par défaut, cliquez sur le dossier **Exceptions**.
7. Cliquez sur **OK**.

14.3.4 Configuration des paramètres des messages emails

Vous pouvez configurer le prologue, la signature, les étiquettes, etc. par défaut pour les messages emails.

Avant de commencer, vous devez créer les modèles de prologue et de signature que vous voulez utiliser pour vos messages emails (voir [Section 14.2.4](#), "Configuration d'un modèle d'email", page 272).

Pour configurer les paramètres des messages emails :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, sous **Paramètres système**, cliquez sur **Email**.
3. Cliquez sur l'onglet **Paramètres**.
4. Sous **Paramètres des messages emails**, procédez comme suit :
 - Dans la liste **Prologue**, sélectionnez le modèle que vous souhaitez utiliser pour le prologue d'un message email.
 - Dans la liste **Signature**, sélectionnez le modèle que vous souhaitez utiliser pour la signature d'email.
 - Dans la case **Etiquette initiale du message**, entrez le texte qui doit apparaître au-dessus du message email d'origine quand l'utilisateur répond à un message email, par exemple, **Message initial** .
 - Cochez la case **Etiqu. d'Id conv.**, entrez le texte qui doit apparaître avant l' Id de conversation quand l'utilisateur répond à un email. L'Id de conversation est un identificateur inséré par le serveur email OpenScape Contact Center pour identifier le fil du message.
 - Cochez la case **Préfixe de réponse**, entrez le texte qui doit apparaître au début de la ligne Objet quand l'utilisateur répond à un email, par exemple, **Rép.**.
5. Sous **Messages emails différés**, procédez comme suit :
 - Dans la case **Nombre maximum**, tapez ou sélectionnez le nombre maximum de messages emails qui peuvent être différés par chaque utilisateur. Cette valeur peut être dépassée quand des messages emails sont automatiquement différés par le système.
 - Dans la case **Temps d'ajournement automatique**, entrez ou sélectionnez la durée maximum en jours, heures et minutes après laquelle un message email actif peut être automatiquement différé.

Quand un message email est automatiquement différé, l'utilisateur est placé à l'état Indisponible et l'ébauche de réponse est automatiquement enregistrée (si elle existe).

- Dans la case **Temps d'ajournement maximum**, tapez ou sélectionnez le temps maximum en jours, heures et minutes, pendant lequel un message email peut être différé. Ensuite, le message email est automatiquement replacé en file d'attente par le serveur email OpenScape Contact Center.
6. Sous **Messages emails avec consultation**, dans la case **Temps maximum de consultation**, entrez ou sélectionnez la durée maximum en jours, heures et minutes pendant lequel un message email peut être envoyé pour consultation externe. Ensuite, le message email est automatiquement replacé en file d'attente par le serveur email OpenScape Contact Center.

REMARQUE : Quand un utilisateur externe établit une consultation par message email, la réponse est réservée à l'utilisateur qui a initialisé la consultation et elle est acheminée à cet utilisateur avant tous les autres contacts, indépendamment de la priorité des contacts dans la file d'attente.

7. Sous **Pièces jointes**, cochez la case pour que l'application Client Desktop / Portail agent affiche un message d'avertissement avant de lancer une pièce jointe. Ceci permet aux utilisateurs de s'assurer que le logiciel adéquat est installé sur leurs ordinateurs pour afficher la pièce jointe.

IMPORTANT : Comme le serveur email OpenScape Contact Center ne filtre pas les messages emails pour en détecter les virus potentiels, le serveur email d'entreprise doit assurer la protection contre les virus.

8. Cliquez sur **OK**.

14.3.5 Affichage des niveaux de confiance des emails

Vous pouvez choisir d'afficher des niveaux de confiance associés à des catégories d'emails. Les niveaux de confiance sont utilisés pour indiquer un niveau de certitude. Ils sont un moyen supplémentaire, plus précis, pour catégoriser les emails en vue de l'acheminement ultérieur vers la file d'attente

adaptée. Une fois que vous avez activé les niveaux de confiance, vous pouvez spécifier un niveau de confiance pour chaque catégorie d'email que vous utilisez afin de configurer une expression dans un élément de décision de catégorie.


IMPORTANT : L'affichage des niveaux de confiance est une opération irréversible. Le système ne peut pas revenir à sa configuration antérieure une fois la modification validée.

Par défaut, le serveur email utilise une interface qui classe par catégorie les messages emails entrants. Pour afficher les niveaux de confiance des emails, il est conseillé d'utiliser un catégoriseur personnalisé. Les niveaux de confiance renvoyés par le catégoriseur par défaut sont de simples coefficients; techniquement, ils ne constituent pas des niveaux de confiance. Un coefficient d'occurrence est calculé suivant la formule suivante : le nombre total d'occurrences figurant dans le message email de tous les mots définis pour la catégorie est divisé par le nombre total d'occurrences figurant dans le message email de tous les mots clés définis pour les catégories. Par exemple, si la catégorie ventes figure deux fois dans un message email et que trois autres catégories figurent dans le message email, le niveau de confiance renvoyé est 2/5 ou 40 %. C'est pourquoi, il est conseillé de ne pas afficher les niveaux de confiance en utilisant le catégoriseur par défaut.

Les catégoriseurs personnalisés se présentent sous le format d'un fichier .dll.

REMARQUE : Pour plus informations sur cette section, adressez-vous à votre représentant du service d'assistance.

Pour afficher les niveaux de confiance :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, sous **Paramètres système**, cliquez sur **Email**.
3. Cliquez sur l'onglet **Avancé**.
4. Sous **Niveaux de confiance**, cliquez sur **Afficher Niveaux de confiance**.
5. Dans la boîte de dialogue **Activer les niveaux de confiance** pour **Voulez-vous afficher les niveaux de confiance?**, sélectionnez **Oui**, puis cliquez sur **OK**.
6. Quand le système vous demande de confirmer l'activation des niveaux de confiance, cliquez sur **Oui**. Le système active alors les niveaux de confiance.
7. Sous **Catégorisation**, sélectionnez **Utiliser le catégoriseur personnalisé**, puis entrez le chemin et le nom du fichier .dll que vous souhaitez utiliser. Vous pouvez cliquer sur  pour repérer le fichier à utiliser.
8. Cliquez sur **OK**.

14.4 Recherche de l'historique des emails

Vous pouvez générer la liste des messages emails qui ont été traités par le centre de contacts au cours d'un intervalle de temps spécifié. Vous pouvez rechercher des messages emails par leur état, ainsi que par des paramètres plus précis comme l'Id de conversation, l'utilisateur de traitement, l'origine ou la destination de l'adresse email ou la ligne du sujet du message (ligne Objet). La liste résultante vous permet d'ouvrir, d'afficher de renvoyer potentiellement les messages emails.

REMARQUE : Pour rechercher dans l'historique des emails, vous devez disposer de l'autorisation de l'application Manager **Lancer des recherches dans l'historique des emails**.

Pour rechercher dans l'historique des emails :

1. Dans le menu **Actions**, cliquez sur **Rechercher dans l'historique des emails**.
2. Sous **Date et heure**, procédez comme suit :
 - Dans la zone **Début**, sélectionnez la date et l'heure de début pour l'intervalle couvert par la recherche.
 - Dans la zone **Fin**, sélectionnez la date et l'heure de fin de l'intervalle.
3. Sous **Etat**, cochez la case pour chaque état de message email que vous voulez rechercher.
4. De façon facultative, sous **Paramètres avancés**, pour chaque paramètre pour lequel vous souhaitez affiner votre recherche, procédez comme suit :
5. Cliquez sur une cellule dans l'élément **Paramètre** et sélectionnez l'une des options de la liste.
6. Dans la colonne **Valeur**, tapez ou sélectionnez la valeur qui correspond aux critères que vous avez sélectionnés. Par exemple, si vous sélectionnez **Ligne d'objet**, entrez le texte qui apparaît sur la ligne Objet des messages emails que vous voulez rechercher.
7. Dans le menu **Actions**, cliquez sur **Rechercher maintenant**.

REMARQUE : La Recherche dans l'historique des emails effectue une recherche sur les emails d'origine et non sur l'ensemble de l'historique de la conversation (par exemple, les emails transférés de manière externe)

Utilisation de la fonctionnalité email

Recherche de l'historique des emails

15 Configuration des autres options générales

Une configuration OpenScape Contact Center inclut un certain nombre d'options (comme les paramètres d'application, les intervalles, les méthodes de calcul et les événements programmés) qui ont un impact sur le fonctionnement normal, l'établissement des rapports et le niveau de service reçu par les clients. Au début, la plupart des clients utilisent les paramètres par défaut pour la plupart de ces options, mais vous pouvez reconfigurer les paramètres à tout moment. Vous configurez les paramètres globalement bien que vous puissiez remplacer certains paramètres dans les files d'attente et les flux de stratégie d'acheminement.

IMPORTANT : Contactez un représentant du service d'assistance avant de procéder à des changements importants aux paramètres de seuils et d'intervalles configurés dans votre base de données.

Certaines des options générales sont décrites dans le chapitre pertinent (par exemple, les options d'acheminement sont décrites dans [Chapitre 8, "Acheminement"](#)), mais les options restantes sont décrites dans ce chapitre.

15.1 Configuration des options personnelles

Vous pouvez configurer plusieurs options personnelles, notamment :

- Présentation et comportement de l'application Manager, comme l'affichage de la barre d'index.
- L'affichage des messages système dans la fenêtre Messages et sur la barre d'état. La barre d'état est située dans la partie inférieure de la fenêtre principale de l'application Manager.
- Méthode de notification utilisée pour indiquer quand un seuil est atteint dans un rapport en temps réel ou de données cumulées.
- Modèle d'utilisateur par défaut à utiliser pour créer un nouvel utilisateur. Pour plus d'informations sur les modèles utilisateurs, voir [Section 4.2, "À propos des modèles d'utilisateurs"](#), page 39.

Vous pouvez aussi configurer les options de confirmation (voir [Section 15.1.1, "Configuration des options de confirmation"](#), page 287).

Configuration des autres options générales

Configuration des options personnelles

Pour configurer les options personnelles :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, dans **Paramètres d'utilisateur**, cliquez sur **Personnel**.
3. Dans l'onglet **Général**, sous **Afficher**, cochez les cases pour les éléments vous souhaitez afficher :
 - **Barre d'index** – Affiche une barre d'index qui permet de sélectionner un sous-ensemble d'éléments dans une liste. Pour afficher en gras les lettres de la barre d'index qui ont des entrées associées, cochez la case **Afficher en gras les lettres actives de la barre d'index**.
 - **Info-bulles** – Affiche la fonction des boutons de la barre d'outils dans la fenêtre de l'application Manager quand vous pointez le bouton avec le pointeur de la souris.
 - **Astuces d'enregistrement** – Affiche une description sur l'enregistrement sélectionné. Les astuces d'enregistrement sont affichées au-dessus du volet droit dans la fenêtre principale de l'application Manager.
4. Sous **Messages**, procédez comme suit :
 - Pour spécifier la durée d'affichage des messages système dans la barre d'état, tapez ou sélectionnez un nombre de secondes dans la case **Masquer les messages de la barre d'état après**.
 - Pour afficher les messages système dans une fenêtre quand ils apparaissent, cochez la case **Afficher la fenêtre des messages système quand de nouveaux messages ont lieu**. Si vous ne sélectionnez pas cette option, les messages système sont enregistrés mais leur fenêtre ne s'ouvre pas.

REMARQUE : Pour afficher la fenêtre Messages système, dans le menu **Afficher**, cliquez sur **Messages système**.

5. Sous **Quand un seuil est atteint**, cochez la case **Clignotement de l'icône de la barre de titre ou de tâches si l'afficheur en temps réel est masqué ou miniaturisé** pour que l'afficheur en temps réel clignote quand un seuil est atteint. Si l'afficheur en temps réel est masqué, la barre de description clignote; et si l'afficheur en temps réel est miniaturisé, l'icône de la barre de tâches clignote.
6. Sous **Modèle d'utilisateur par défaut**, dans la liste **Sélectionner un modèle**, sélectionnez le modèle d'utilisateur à utiliser par défaut. Le modèle par défaut est utilisé quand vous créez plusieurs utilisateurs et un modèle d'utilisateur n'est pas spécifié. Pour plus de détails, voir [Section 4.2.5, "Création de plusieurs utilisateurs en important un fichier texte"](#), page 46.

7. Cliquez sur **OK**.

15.1.1 Configuration des options de confirmation

Vous pouvez configurer l'application pour qu'elle vous invite à confirmer avant différentes actions comme la suppression d'un enregistrement ou la sortie de l'application.

Pour configurer les options de confirmation :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, dans **Paramètres d'utilisateur**, cliquez sur **Personnel**.
3. Cliquez sur l'onglet **Confirmations**.
4. Sous **Afficher les confirmations quand**, cochez la case pour chaque action pour laquelle l'application Manager doit vous inviter à confirmer :
 - **Suppression des enregistrements** – L'application vous demande si vous voulez vraiment supprimer l'enregistrement (c'est-à-dire une ressource ou une définition dans l'un des centres d'application).
 - **Quitter l'application Manager** – L'application vous demande si vous voulez vraiment quitter l'application.
 - **Retrait d'un rapport d'une vue de rapport** – L'application vous demande si vous voulez vraiment supprimer le rapport de la vue du rapport.
 - **Les rapports historiques ont été terminés** – Quand vous vous connectez, l'application vous informe que les rapports historiques ont été terminés lorsque vous étiez hors ligne.
 - **Les changem. de rapport vont entraîner la suppr. des seuils** – Quand vous modifiez un rapport (c'est-à-dire que vous changez le type de rapport, la ressource couverte, la ressource sélectionnée ou le type d'activité couvert), l'application vous informe que les changements ont pour résultat la suppression des seuils actuellement définis.
 - **Les rapports ont été envoyés avec succès** – L'application vous informe que les rapports ont été envoyés avec succès au planificateur.
 - **Opérations d'arrière-plan terminées** – L'application vous informe quand une tâche d'arrière-plan (par exemple la suppression de plusieurs utilisateurs) est terminée.
5. Cliquez sur **OK**.

15.2 Configuration des options avancées

Vous pouvez configurer différentes options avancées relatives à l'utilisateur pour l'application Manager.

15.2.1 Configuration des paramètres de diagnostic

Vous pouvez configurer l'application Manager pour consigner les messages dans un fichier de diagnostic que votre administrateur ou un technicien de service peut utiliser pour effectuer le suivi du fonctionnement de l'application et résoudre des problèmes, par exemple la déconnexion d'une application du serveur OpenScape Contact Center. Vous pouvez activer et désactiver le suivi des diagnostics et également configurer le contenu du fichier de diagnostic. Ces paramètres ne doivent être configurés que si des problèmes se produisent dans votre centre de contacts.

Pour activer le journal des diagnostics :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, **sous** Paramètres d'utilisateur, **cliquez sur** Avancé.
3. Sous **Diagnostics**, cochez la case **Activer le suivi de diagnostics**.
4. Cliquez sur **OK**.

Pour configurer le contenu du fichier de diagnostic :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, **sous** Paramètres d'utilisateur, **cliquez sur** Avancé.
3. Sous **Diagnostics**, cliquez sur **Détails**. La boîte de dialogue **Diagnostics** apparaît.

REMARQUE : Les fichiers de diagnostic sont enregistrés dans le dossier spécifié dans le champ **Emplacement**.

4. Sous **Niveaux**, cochez la case pour chaque niveau de diagnostic devant figurer dans le fichier:

REMARQUE : Par défaut, lorsque vous démarrez une application quelconque, les niveaux de diagnostic **Événement**, **ActiveXComponent** et **Entrée/Sortie de fonction** sont sélectionnés.

- **Grave** – Enregistre des messages relatifs à des erreurs cruciales qui interrompent la connectivité entre l'application Client Desktop / Portail agent et les différents serveurs.
- **Avertissement** – Enregistre des messages relatifs à des erreurs qui ne coupent pas la connectivité entre l'application Client Desktop / Portail agent et les différents serveurs.
- **Informations** – Enregistre des messages relatifs à des opérations de connectivité normale entre l'application Client Desktop / Portail agent et les différents serveurs.
- **Événement** – Suivi de diagnostic de l'événement reçu par l'application Client Desktop / Portail agent à partir des serveurs OpenScape Contact Center.
- **Composant ActiveX** – Enregistre les messages concernant les opérations OCX au sein de l'application Client Desktop / Portail agent. Par défaut, cette option est automatiquement sélectionnée quand vous démarrez l'application Client Desktop / Portail agent.
- **Fonction Entrer/Quitter** – Suivi de diagnostic du flux de code.

5. Cliquez sur **OK**.

15.2.2 Modification du mot de passe

Un administrateur vous fournira un nom d'utilisateur et un mot de passe pour la connexion à l'application Manager. Vous devez aussi changer votre mot de passe à votre première connexion, puis le changer régulièrement pour respecter la politique de sécurité de votre site. Cette directive d'applique aussi au mot de passe d'administrateur central par défaut. Pour plus informations sur le compte utilisateur de l'administrateur central, voir [Section 3.2.1, "A propos de l'administrateur central", page 21](#).

Pour changer le mot de passe :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, sous Paramètres d'utilisateur, **cliquez sur** Avancé.
3. Dans **Mot de passe**, cliquez sur **Changer**.

Configuration des autres options générales

Configuration des options du système

4. Dans la boîte de dialogue **Changer mot de passe**, procédez comme suit:
 - a) Dans la case **Ancien mot de passe**, entrez votre mot de passe actuel.
 - b) Dans la case **Nouveau mot de passe**, entrez votre nouveau mot de passe.
 - c) Dans la case **Confirmer le nouveau mot de passe**, retapez le nouveau mot de passe pour confirmer que vous l'avez entré correctement.
 - d) Cliquez sur **OK**.
5. Cliquez sur **OK**.

15.2.3 Restauration des paramètres par défaut

Vous pouvez restaurer les valeurs par défaut configurées lors de l'installation initiale de l'application pour certains paramètres d'utilisateur tels que les raccourcis personnalisés, les barres d'outils et les couleurs.

Pour rétablir les paramètres par défaut :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Cliquez sur l'onglet **Avancé**.
3. Sous **Paramètres par défaut**, cliquez sur **Restaurer**.
4. Sous **Fonctions**, procédez comme suit :
 - a) Cochez les cases des fonctions pour lesquelles vous voulez rétablir les paramètres par défaut.
 - b) Désactivez les cases des fonctions pour lesquelles vous ne voulez pas rétablir les paramètres par défaut.
 - c) Cliquez sur **OK**.
5. Cliquez sur **OK**.

15.3 Configuration des options du système

Vous pouvez configurer différentes options du système relatives au centre de contacts.

REMARQUE : Pour configurer des options du système, vous devez avoir l'accès complet ou l'accès de modification à l'autorisation Manager associée.

15.3.1 Configuration des paramètres générales du système

Vous pouvez configurer les paramètres généraux du système comme les informations relatives au site du centre de contacts et à l'assistance technique ainsi que l'emplacement du dossier des données partagées (ShareData).

Le dossier ShareData est un référentiel pour le stockage et le transfert d'éléments variés dans le centre de contacts : base de données de conception, rapports, fichiers .wav et données XML.

IMPORTANT : Il est vivement conseillé de ne pas changer l'emplacement par défaut du dossier ShareData. Le placement du dossier ShareData sur un ordinateur autre que l'ordinateur serveur principal peut nuire aux performances du système. Si l'emplacement par défaut doit être absolument changé, confiez cette tâche à un représentant du service-d'assistance.

Pour configurer les paramètres généraux du système.

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, sous **Paramètres système**, cliquez sur **Système**.
3. Dans la case **Site** sous **Profils**, entrez le nom du centre de contacts. Ce nom apparaît dans les rapports sur le centre de contacts et quand vous surveillez les serveurs.
4. Sous **Contact**, procédez comme suit :
 - Dans la case **Nom** contact, entrez le nom de la personne responsable du fonctionnement du centre de contacts. En général, il s'agit de l'administrateur qui configure la base de données OpenScape Contact Center et apporte l'assistance technique.
 - Dans la case **Numéro de téléphone**, tapez le numéro de téléphone du responsable du fonctionnement du centre de contacts.
5. Sous **ShareData**, dans la case **Emplacement**, entrez le chemin et le nom du dossier pour le partage des données (ShareData). En général, ce dossier se trouve sur l'ordinateur serveur principal.
6. Dans la **Vue client 360°**, cocher la case **Activer** pour activer la fonctionnalité.
7. Cliquez sur **OK**.

15.3.2 Configuration des paramètres du serveur email

Les messages emails entrants sont acheminés par le serveur email d'entreprise au serveur email OpenScape Contact Center. Le serveur email d'entreprise et le serveur email OpenScape Contact Center communiquent en utilisant le protocole IMAP4. Les pièces jointes aux messages sont récupérées en utilisant des fonctions IMAP4 et MIME séparées.

Les messages email sortants sont distribués en utilisant une interface SMTP. Ceci comprend les rapports historiques terminés qui sont distribués comme pièces jointes à des messages email. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 7.13.5, "Configuration de l'option d'envoi des rapports par email", page 153.](#)

IMPORTANT : Quand vous êtes connecté à la base de données de production, si vous changez les paramètres du serveur email, un message vous demande de redémarrer le serveur email OpenScape Contact Center sur l'ordinateur serveur.

Pour configurer les paramètres du serveur email :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, sous **Paramètres système**, cliquez sur **Système**.
3. Cliquez sur l'onglet **Paramètres d'emails**.
4. Sous **Serveur IMAP d'entreprise**, procédez comme suit :
 - Dans la case **Nom d'hôte**, entrez le nom de l'hôte de la machine où le serveur IMAP réside.
 - Dans la case **Numéro de port**, entrez le numéro de port du serveur IMAP.
 - Pour sécuriser la connexion, cochez la case **Utiliser TLS**.
 - Dans la case **Nom d'utilisateur**, entrez le nom dont l'utilisateur a besoin pour se connecter au serveur IMAP, par exemple, OSCCEmail.
 - Dans la case **Mot de passe**, entrez le mot de passe nécessaire pour se connecter au serveur IMAP.
 - Dans la liste **Confirmer le mot de passe**, retapez le mot de passe pour confirmer que vous l'avez entré correctement.

- Dans **Sessions IMAP maximum**, entrer le nombre maximum de sessions IMAP autorisées. La valeur **0** correspond à illimité.

REMARQUE : Régler le paramètre **Sessions IMAP maximum** sur 20 si le serveur e-mail est Office365.

5. Sous **Serveur SMTP d'entreprise**, procédez comme suit :

- Dans la case **Nom d'hôte**, entrez le nom de l'hôte de la machine où le serveur SMTP réside.
- Dans la case **Numéro de port**, entrez le numéro de port du serveur sur le serveur SMTP.
- Pour sécuriser la connexion, cochez la case **Utiliser TLS**.
- Dans la liste **Authentification**, sélectionnez l'un des éléments suivants:
 - **Aucun** – N'utilisez aucune authentification.
 - **Utiliser les paramètres IMAP** – Utilisez le nom d'utilisateur et le mot de passe spécifiés pour le serveur IMAP.
 - **Utiliser les paramètres ci-dessous** – Utilisez le nom d'utilisateur et le mot de passe spécifiés dans les cases suivantes. Les trois options suivantes ne sont disponibles que si vous sélectionnez cette option.
- Dans la case **Nom d'utilisateur**, entrez le nom dont l'utilisateur a besoin pour se connecter au serveur SMTP.
- Dans la case **Mot de passe**, entrez le mot de passe nécessaire pour se connecter au serveur SMTP.
- Dans la liste **Confirmer le mot de passe**, retapez le mot de passe pour confirmer que vous l'avez entré correctement.
- Dans la case **Adresse email de surveillance**, tapez une adresse email valable que le serveur SMTP doit pouvoir utiliser en tant qu'adresse d'origine lors de la création d'un nouveau message email (par exemple, l'adresse d'email sortant spécifiée dans les options générales du courrier électronique).

Configuration des autres options générales

Configuration des options du système

- Dans la boîte **Limite du débit de message**, entrez le nombre maximum de messages sortants pouvant être traités par minute. Vous pouvez entrer une valeur située entre 0 et 1000. La valeur par défaut est 0 et elle indique qu'il n'y a pas de limite.

IMPORTANT : Nous vous recommandons vivement de ne pas modifier la valeur par défaut de 0 pour la limite du débit de message, sauf si vous utilisez Microsoft Office 365 en tant que serveur email d'entreprise.

6. Cliquez sur **OK**.

15.3.3 Configuration des paramètres du serveur d'interaction Web

Le serveur d'interaction Web communique avec le serveur Web d'entreprise pour fournir une interface directe et sécurisée pour les rappels Web.

Cette section décrit comment configurer un port non sécurisé et un port sécurisé (activé par TLS) afin que le serveur d'interaction Web puisse être connecté au serveur Web d'entreprise. Vous avez la possibilité de configurer un ou deux ports.

IMPORTANT : Quand vous êtes connecté à la base de données de production, si vous changez l'un des numéros de port, un message vous demande de redémarrer le serveur d'interaction Web sur l'ordinateur serveur principal.

REMARQUE : Assurez-vous que les numéros de ports que vous configurez dans l'application Manager correspondent aux numéros de ports configurés sur le serveur Web de l'entreprise. Pour plus de détails, voir le *Guide de Gestion du Système*.

Si vous voulez sécuriser la connexion entre le serveur d'interaction Web et le serveur Web d'entreprise, le système peut être configuré pour utiliser l'authentification basée sur certificat TLS.

Pour terminer la configuration TLS, vous devez aussi effectuer les tâches suivantes :

- Sur l'ordinateur serveur principal, installez un certificat TLS. Pour plus de détails, voir le *Guide d'Installation*.
- Activez la sécurité TLS sur le serveur Web d'entreprise. Pour plus de détails, voir le *Guide de Gestion du Système*.
- Sélectionnez un port activé par TLS pour la connexion Web. Pour plus de détails, voir [Section 13.3.3, "Configuration des paramètres de rappel Web", page 262](#).

REMARQUE : Nous recommandons de sélectionner un port activé TLS que lorsque toutes les autres configurations de serveurs d'interaction Web sont terminées.

Pour configurer les paramètres du serveur Web:

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, sous **Paramètres système**, cliquez sur **Système**.
3. Cliquez sur l'onglet **Paramètres Web**.
4. Sous **Paramètres de port**, procédez comme suit :
 - Dans la case **Numéro de port**, entrez le numéro de port du serveur non sécurisé que le serveur d'interaction Web utilise pour communiquer avec le serveur Web de l'entreprise.
 - Dans la case **Numéro de port**, entrez le numéro du port activé par TLS que le serveur d'interaction Web utilise pour communiquer avec le serveur Web de l'entreprise.
5. Cliquez sur **OK**.

15.3.4 Configuration de l'option de sécurité améliorée

La fonction de Sécurité améliorée vous permet de limiter l'accès aux ressources suivantes à des personnes autorisées seulement :

- Utilisateurs
- Modèles d'utilisateurs
- Groupes
- Services
- Emplacements

Configuration des autres options générales

Configuration des options du système

- Profils
- Composants Call Director — (si la licence de la fonction Call Director a été achetée)
- fichier .wav

Quand l'option est activée, la boîte de dialogue relative aux ressources applicables contient un onglet supplémentaire Sécurité permettant de configurer les paramètres de sécurité pour la ressource.

Quand vous activez l'option Sécurité améliorée, seul l'utilisateur ayant les droits d'administrateur central a accès aux ressources applicables. Pour des informations détaillées sur l'utilisateur administrateur central, voir [Section 3.2.1, "A propos de l'administrateur central", page 21](#).

Pour configurer l'option de sécurité améliorée :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, sous **Paramètres système**, cliquez sur **Système**.
3. Cliquez sur l'onglet **Avancé**.
4. Sous **Sécurité améliorée**, cochez la case (ou effacer la coche dans la case) **Activer** comme requis.
5. Cliquez sur **OK**.

15.3.5 Configuration des paramètres de communication réseau

Vous pouvez configurer les paramètres de communication réseau pour les composants du OpenScape Contact Center de manière à utiliser le protocole Transport Layer Security (TLS) 1.2 pour le cryptage.

Pour configurer les réglages de communication réseau

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, sous **Paramètres système**, cliquez sur **Système**.
3. Cliquez sur l'onglet **Avancé**.
4. Dans **Communications réseau**, procédez comme indiqué ci-après.
 - a) Dans la boîte de dialogue **Réglage du cryptage**, sélectionnez l'une des options suivantes :
 - **Désactivé** – Refuse toutes les tentatives d'utiliser le cryptage TLS 1.2. La communication réseau se déroule sans cryptage.

- **Autorisé** – Accepte toutes les tentatives d'utiliser le cryptage TLS 1.2. La communication réseau se déroule avec cryptage si cela est demandé.
- **Exigé** – Accepte uniquement les demandes avec utilisation du cryptage TLS 1.2 pour les communications réseau.

REMARQUE : Le réglage du cryptage **Exigé** n'est pas supporté lorsque est utilisée l'intégration API du SVI du OpenScape Contact Center.

b) Dans la boîte de dialogue **Suite de chiffrement**, sélectionnez l'une des options suivantes :

- TLS_RSA_WITH_AES_128_GCM_SHA256
- TLS_RSA_WITH_AES_256_GCM_SHA256
- TLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_128_GCM_SHA256
- TLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_1256_GCM_SHA256

REMARQUE : Le réglage du cryptage par défaut est **Désactivé** et la suite de chiffrement par défaut est **TLS_RSA_WITH_AES_128_GCM_SHA256**.

5. Cliquez sur **OK**.

REMARQUE: Pour être en mesure d'utiliser l'application portail Agent, il faut avoir installé JCE (Java Cryptography Extension) sur la machine client dans le dossier java (par exemple C:\Program Files\Java\jdk1.8.0_91\jre\lib\security) lorsque les paramètres de cryptage sont autorisés ou obligatoires avec les codes suivants:

- TLS_RSA_WITH_AES_256_GCM_SHA384
- TLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_256_GCM_SHA384

Sinon, l'application portail Agent ne fonctionne pas correctement.

IMPORTANT : Si vous modifiez le réglage du cryptage ou la suite de chiffrement, vous devez redémarrer le service OpenScape Contact Center sur l'ordinateur serveur principal.

15.4 Configuration des options d'application

Les options des applications affectent le fonctionnement des applications Client Desktop, Portail agent et Manager. Quand vous configurez ces options, les paramètres sont validés pour tous les utilisateurs du centre de contacts.

Vous pouvez configurer :

- Indicateur d'attente des contacts dans l'application Client Desktop / Portail agent. Pour plus de détails, voir [Section 15.4.1, "A propos de l'indicateur des contacts en attente"](#), page 299.
- L'intervalle d'actualisation indiquant la fréquence à laquelle OpenScape Contact Center actualise les informations dans les applications Client Desktop / Portail agent et Manager.
- Le délai de temporisation pour le compte de l'administrateur central dans l'application Manager.
- Paramètres du Broadcaster. Pour plus de détails, voir [Section 15.4.2, "Configuration des paramètres du Broadcaster"](#), page 300.

REMARQUE : Pour configurer des options d'application, vous devez avoir l'accès complet ou l'accès de modification à l'autorisation Manager associée.

Pour configurer les options de l'application :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, sous **Paramètres système**, cliquez sous **Application**.
3. Sous **Indicateur d'attente des contacts**, procédez comme suit pour chaque type de média :
 - Dans la case **Activé**, tapez le nombre de contacts minimum exigé pour activer l'indicateur.
 - Dans la case **Clignot. lent**, sélectionnez le nombre minimum de contacts qui déclenchera le clignotement lent de l'indicateur.
 - Dans la case **Clignotement rapide**, sélectionnez le nombre minimum de contacts qui déclenchera le clignotement rapide de l'indicateur.
4. Pour utiliser une position de touche sur le téléphone pour l'indicateur d'attente des contacts, sélectionnez la case **Utiliser la position de la touche sur le clavier téléphonique**, puis dans la case **Position**, tapez le nombre entier qui représente la position de touche que vous voulez utiliser. La valeur

par défaut est 25. Pour sélectionner une position de touche différente, consultez la documentation de la plate-forme de communication. Veillez à ne pas sélectionner une position de touche qui est déjà attribuée à une fonction de la plate-forme de communication.

5. Sous **Paramètres de Client Desktop / Portail agent**, dans la case **Intervalle d'actualisation du temps réel**, spécifiez ou sélectionnez le nombre de secondes entre les mises à jour des données dans l'application Client Desktop / Portail agent. Les informations telles que les statistiques des performances des utilisateurs et les listes des utilisateurs ainsi que les vues du Broadcaster et du panneau mural sont actualisées dans l'intervalle spécifié. La valeur par défaut est de 30 secondes.
6. Sous **Paramètres de Manager**, dans la case **Rafraîchir en tps réel**, entrez ou sélectionnez le nombre de secondes entre les mises à jour des données dans l'application Manager. Différentes statistiques utilisées dans les rapports de données cumulées et les rapports en temps réel ainsi que les propriétés visibles dans l'application sont actualisées dans l'intervalle spécifié. La valeur par défaut est de 30 secondes.

REMARQUE : Lors du paramétrage de l'intervalle d'actualisation de l'application Manager temps réel, vous devez tenir compte du matériel du système et du volume de contacts dans le centre de contacts. Par exemple, n'utilisez pas un taux d'actualisation rapide de 5 secondes si votre matériel ne répond qu'aux exigences minimum et si votre volume de contacts est élevé. Un taux d'actualisation de 10 secondes ou même de 15 secondes améliorera les performances du système.

7. Sous **Paramètres de Manager**, dans la boîte **Temporisation**, entrez ou sélectionnez le nombre de minutes d'inactivité pouvant s'écouler avant que le compte de l'administrateur central ne soit automatiquement déconnecté. La valeur par défaut est de 60 minutes.
8. Cliquez sur **OK**.

15.4.1 A propos de l'indicateur des contacts en attente

L'indicateur d'attente des contacts permet d'évaluer le nombre de contacts en attente pour l'utilisateur. Il a trois états : actif, clignotement lent et clignotement rapide. Lorsque le nombre de contacts en attente pour l'utilisateur augmente,

Configuration des autres options générales

Configuration des options d'application

l'indicateur passe par les trois états. L'indicateur apparaît sur la barre système du poste de travail lorsque l'application Client Desktop / Portail agent est en exécution.

Vous pouvez configurer l'indicateur d'attente des contacts pour chaque type de média. Par exemple, si vous configurez les trois états comme 1, 5 et 10 contacts :

- L'indicateur reste éclairé en permanence lorsque le nombre de contacts en file d'attente est compris entre 1 et 4.
- L'indicateur d'attente des contacts clignote lentement quand le nombre de contacts en attente est compris entre 5 et 9.
- L'indicateur clignote rapidement quand le nombre de contacts en attente est supérieur à 10.

REMARQUE : L'indicateur d'attente des contacts affiche des contacts réservés, si le contact est réservé pour l'utilisateur.

Les utilisateurs qui n'utilisent pas l'application Client Desktop seront avertis du nombre de contacts en attente pour lesquels ils sont compétents par l'indicateur lumineux de leur téléphone.

15.4.2 Configuration des paramètres du Broadcaster

Les paramètres du Broadcaster affectent la présentation du Broadcaster dans l'application Client Desktop / Portail agent.

Pour configurer les paramètres du Broadcaster :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, sous **Paramètres système**, cliquez sous **Application**.
3. Cliquez sur l'onglet **Broadcaster**.
4. Pour configurer le Broadcaster pour qu'il existe un espacement automatique entre les éléments, cochez la case **Espacement automatique**.
5. Dans la liste **Couleur d'arrière-plan**, sélectionnez la couleur à utiliser pour l'arrière-plan du Broadcaster.
6. Cliquez sur **OK**.

15.5 Configuration des options de consultation de contacts

Vous pouvez configurer l'application Client Desktop / Portail agent pour effectuer une recherche dans un annuaire spécifié à la réception d'un contact pour essayer d'établir une correspondance à partir du contact à un champ sélectionné de l'annuaire. Les contacts de l'annuaire qui contiennent un champ de correspondance seront affichés dans l'onglet Annuaire de la fenêtre Détails sur les contacts. Cela limite les données de contact que voit l'utilisateur à la réception d'un contact. Le paramétrage approprié des critères de recherche peut réduire le nombre d'enregistrements que la recherche doit parcourir. Le temps de réponse est plus rapide si la recherche dans l'annuaire est simple.

Avant de commencer, vous devez configurer l'annuaire dans lequel la recherche aura lieu (voir [Section 5.6, "Configuration d'un annuaire", page 67](#)).

REMARQUE : Pour configurer des options de consultation, vous devez avoir l'accès complet ou l'accès de modification à l'autorisation Manager **Annuaire**.

Pour configurer les options de consultation de contacts :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet gauche, sous **Paramètres système**, cliquez sur **Consultation de la liste des contacts**.
3. Sous **Annuaire**, dans la liste **Annuaire**, sélectionnez l'annuaire dans lequel les données de contact seront recherchées. Seuls les annuaires qui ont été configurés dans l'application Manager sont affichés dans la liste.
4. Sous **Rechercher**, procédez comme suit :
 - a) Dans la case **Média**, sélectionnez le type de média pour lequel vous voulez configurer la recherche, par exemple, **Voix**.
 - b) Cochez la case **Activer**.
 - c) Dans la case **Nom du champ d'annuaire pour recherche**, entrez le nom du champ d'annuaire que vous voulez parcourir pour la recherche.

Configuration des autres options générales

Configuration des options de gestion des données

d) Sélectionnez les données de contact que vous voulez comparer au nom du champ spécifié dans la base de données. Vous pouvez choisir l'une de ces options :

- **Origine** du contact.
- **Destination** du contact.
- **Code de données de contact**, c'est-à-dire, un code dans les données de contact. Si vous choisissez **Code de données de contacts**, entrez le nom du code à partir des données de contacts qui contiennent la valeur à utiliser dans la recherche.

Par exemple, si vous souhaitez rechercher toutes les entrées dans la base de données dans lesquelles le champ "Appel de" correspond à l'origine du contact actuel, vous devez taper le nom du champ de la base de données qui correspond au nom d'affichage "Appel de" dans la case **Champ d'annuaire p. rech.** et sélectionner l'option **Origine**.

5. Cliquez sur **OK**.

15.6 Configuration des options de gestion des données

Vous pouvez configurer les options relatives à la gestion des données dans le centre de contacts, y compris les durées de conservation des données.

REMARQUE : Pour configurer des options de gestion des données, vous devez avoir l'accès complet ou l'accès de modification à l'autorisation Manager associée.

15.6.1 Configuration de l'heure de maintenance des données

L'heure de maintenance des données est une heure spécifiée du jour pendant laquelle l'application exécute automatique la maintenance des données. Pendant ce temps, le système exécute différentes tâches : calculs des statistiques par jour, par semaine, par mois et suppression des informations qui sont plus anciennes que la durée spécifiée pour la conservation des données. Vous ne pouvez pas créer des rapports lorsque les procédures de maintenance des données sont en exécution.

Par défaut, l'application est configurée pour exporter les données d'administration existantes vers une base de données Microsoft Access au moment de la maintenance de données. Une nouvelle base de données, nommée selon l'heure à laquelle la base de données a été créée est exportée à

chaque maintenance de données pour être enregistrée dans le dossier des données d'administration (AdministrationData) dans le dossier ShareData. Les 30 dernières bases de données sont enregistrées. Ces bases de données peuvent être utilisées par votre représentant du service d'assistance pour dépanner le système. La structure de ces bases de données est identique à celle de la base de données de conception.

Pour réduire l'impact sur le fonctionnement du centre de contacts, la maintenance de la base de données doit être programmée pendant la fermeture du centre de contacts ou pendant une plage temporelle de faible activité. N'oubliez pas de tenir compte des fuseaux horaires des sites distants. Pour plus de détails, voir [Section 15.6.1.1, "Impacts des différents fuseaux horaires sur la maintenance des données", page 303](#).

OpenScape Contact Center**Pour configurer l'heure de maintenance des données :**

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet gauche, sous **Paramètres système**, cliquez sur **Gestion des données**.
3. Sous **Maintenance des données**, dans la case **Heure de maintenance**, tapez ou sélectionnez l'heure à laquelle le système va démarrer la maintenance des données. Les minutes ne peuvent pas être modifiées.
4. Assurez-vous que l'option **Exporter données d'admin.** est sélectionnée.

IMPORTANT : L'option **Exporter données d'admin.** est activée par défaut et ne doit être désactivée que sous la direction d'un représentant du service d'assistance.

5. Cliquez sur **OK**.

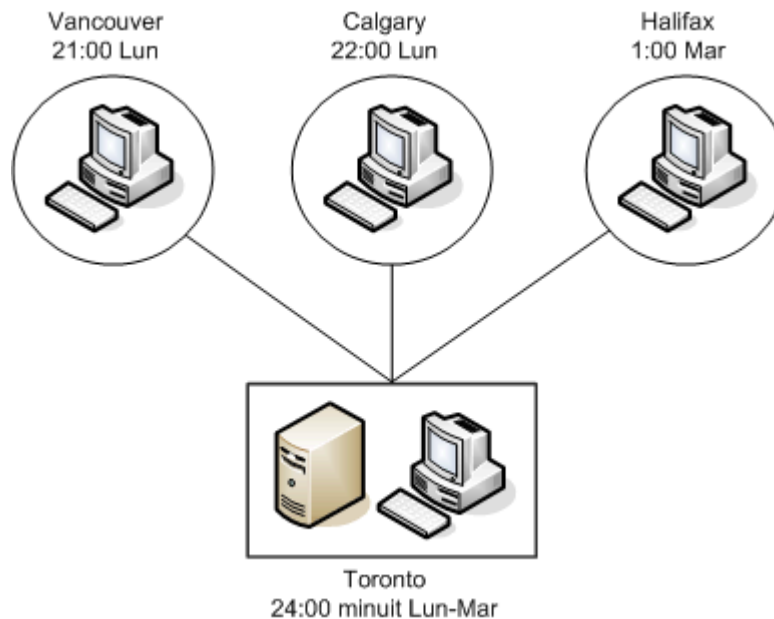
15.6.1.1 Impacts des différents fuseaux horaires sur la maintenance des données

Le système OpenScape Contact Center permet d'exécuter des rapports en tenant compte des différents fuseaux horaires. En conséquence, nous vous recommandons de vous assurer que la journée complète est terminée avant le lancement des tâches de maintenance des données à tous les sites qui se trouvent dans des fuseaux horaires différents. Si le jour (ou la semaine ou le mois) complet n'est pas achevé à tous les sites, quand les statistiques des rapports sont calculées, les rapports qui sont basés sur le fuseau horaire de l'emplacement de l'utilisateur n'incluent aucune donnée pour ce jour (ou cette semaine ou ce mois, selon la sélection). Toutefois, les données seront disponibles le lendemain.

Configuration des autres options générales

Configuration des options de gestion des données

Par exemple, dans le diagramme ci-dessous, l'ordinateur serveur principal est situé à Toronto. Si vous programmez la maintenance des données pour qu'elle ait lieu à minuit (lundi-mardi) à Toronto, la journée n'est pas terminée à Vancouver où il n'est que 9 heures du soir (21 heures). Dans ce cas, les données pour lundi ne seront pas disponibles dans les rapports qui sont basés sur le fuseau horaire du site d'un utilisateur dont l'emplacement est Vancouver (en particulier les rapports historiques sur les utilisateurs, les motifs de post-traitement et les motifs des états d'acheminement). Nous recommandons de programmer la maintenance des données pour qu'elle se déroule après 3 heures du matin, le mardi pour que le jour complet soit terminé à Vancouver.



15.6.2 Ajout d'un emplacements de données

Pour vous assurer que le système dispose d'une capacité suffisante pour le stockage des données, vous devez vérifier l'utilisation totale de l'espace des données et ajouter les valeurs fournies pour déterminer si vous avez besoin d'un nouvel emplacement pour les données.

REMARQUE : Les cases Emplacements des données et Utilisation de la base de données totale de groupe n'apparaissent que si vous êtes connecté à la base de données de production.

Dans les options de gestion des données, dans l'onglet Généralités sous Utilisation de la base de données totale, les valeurs suivantes sont affichées à titre indicatif :

- **Espace maximum autorisé** – Espace disque maximum autorisé pour le stockage des données. Cette valeur ne peut pas être changée.
- **Espace alloué** – Quantité totale de l'espace disque actuellement allouée par le système pour le stockage des données système.
- **Espace nécessaire estimé** – Il s'agit de la quantité d'espace disque actuellement estimée pour le stockage des données d'emails, selon l'utilisation actuelle du système et la totalité des durées de conservation configurées.

Le nouvel emplacement pour les données doit être un lecteur de disque dur interne dédié au stockage des données OpenScape Contact Center. Avant de commencer, vous devez vous assurer que le lecteur de disque que vous voulez ajouter est déjà installé.

REMARQUE : L'application System Monitor affiche un message lorsque l'espace disque disponible est insuffisant pour le stockage des données qui seront générées pendant les deux prochaines semaines ou une durée inférieure. L'estimation se base sur les durées de conservation et l'utilisation du système utilisé. Vous pouvez aussi configurer une notification à cet effet. Pour plus de détails, voir [Section 5.4.3, "Configuration d'une notification."](#)

Pour ajouter un emplacement pour le stockage des données :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet gauche, sous **Paramètres système**, cliquez sur **Gestion des données**.
3. Sur l'onglet **Général**, sous **Emplacements des données**, cliquez sur **Ajouter**.
4. Dans la boîte de dialogue **Ajouter l'emplacement des données**, sélectionnez le lecteur à utiliser pour le stockage supplémentaire des données.
5. Cliquez sur **OK**.

15.6.3 Suppression d'un emplacements de données

Pour pouvoir supprimer un emplacement de données OpenScape Contact Center spécifique, vous devez supprimer toutes les données du lecteur.

REMARQUE : Les cases Emplacements des données et Utilisation de la base de données totale de groupe n'apparaissent que si vous êtes connecté à la base de données de production.

Pour supprimer un emplacement pour le stockage des données :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet gauche, sous **Paramètres système**, cliquez sur **Gestion des données**.
3. Dans l'onglet **Général**, sous **Emplacement des données**, sélectionnez dans le tableau le lecteur que vous voulez supprimer.
4. Cliquez sur **Supprimer**.

15.6.4 Configuration les périodes de conservation pour les données de rapport

Vous pouvez configurer la durée de conservation des différentes statistiques de rapports OpenScape Contact Center et celle du journal des erreurs.

Les statistiques des rapports sont décrites ci-dessous :


- **Statistiques détaillées** – Les statistiques détaillées incluent les statistiques détaillées sur les contacts et les utilisateurs et des données de contacts. Les rapports suivants utilisent les statistiques détaillées : rapports sur les utilisateurs et les activités de l'origine, rapports historiques sur les contacts et les origines, rapports historiques sur les files d'attente par utilisateur et rapports historiques sur les utilisateurs par file d'attente.
- **Statistiques sur 15 minutes** – Des rapports historiques sans intervalle, avec des intervalles de 15 minutes ou des intervalles d'une heures sont générés à partir des statistiques sur 15 minutes.
- **Statistiques par jour** – Des rapports historiques avec intervalles quotidiens sont générés à partir des statistiques calculées sur des données d'un jour.
- **Statistiques par semaine** – Des rapports historiques avec intervalles hebdomadaires sont générés à partir des statistiques calculées sur des données d'une semaine.
- **Statistiques par mois** – Des rapports historiques avec intervalles mensuels sont générés à partir des statistiques calculées sur des données d'un mois.

Sous Utilisation de la base de données pour la création de rapports, les valeurs suivantes sont affichées à titre indicatif :

- **Espace maximum autorisé** – Espace disque maximum autorisé pour le stockage des données de rapport. Cette valeur ne peut pas être changée.
- **Espace alloué** – Quantité totale de l'espace disque actuellement allouée par le système pour le stockage des données de rapports.
- **Espace nécessaire estimé** – Il s'agit de la quantité d'espace disque actuellement estimée pour le stockage des données de rapports, selon l'utilisation actuelle du système et la durée de conservation spécifiée.

REMARQUE : La case Utilisation de la base de données pour groupe de rapports n'apparaît que si vous êtes connecté à la base de données de production.

Pour configurer les périodes de conservation pour les données de rapport :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet gauche, sous **Paramètres système**, cliquez sur **Gestion des données**.
3. Cliquez sur l'onglet **Rapport**.
4. Sous **Durées de conservation**, pour chaque rangée du tableau, cliquez dans la colonne **Valeur** et tapez une nouvelle valeur dans la cellule. Vous pouvez aussi cliquer sur  pour indiquer la période de conservation en utilisant la boîte de dialogue Convertisseur de période de conservation.
5. Sous **Utilisation de la base de données pour la création de rapports**, l'application met à jour la valeur de l'**Espace nécessaire estimé** en tenant compte de vos changements.
6. Cliquez sur **OK**.

15.6.5 Configuration de la période de conservation des données d'emails


Vous pouvez configurer la durée de conservation des messages emails et des informations de contacts.

Sous Utilisation de la base de données pour le courrier électronique, les valeurs suivantes sont affichées à titre indicatif :

- **Espace maximum autorisé** – Espace disque maximum autorisé pour le stockage des données d'email. Cette valeur ne peut pas être changée.
- **Espace alloué** – Quantité totale de l'espace disque actuellement allouée par le système pour le stockage des données d'emails.
- **Espace nécessaire estimé** – Il s'agit de la quantité d'espace disque actuellement estimée pour le stockage des données d'emails, selon la durée de conservation spécifiée.

REMARQUE : La case Utilisation de la base de données pour groupe email n'apparaît que si vous êtes connecté à la base de données de production.

Pour configurer la période de conservation pour les données d'email :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet gauche, sous **Paramètres système**, cliquez sur **Gestion des données**.
3. Cliquez sur l'onglet **Emails**.
4. Sous **Durée de conservation**, cliquez dans la colonne **Valeur** et tapez une nouvelle valeur dans la cellule. Vous pouvez aussi cliquer sur  pour indiquer la période de conservation en utilisant la boîte de dialogue Convertisseur de période de conservation.
5. Sous **Utilisation de la base de données pour le courrier électronique**, l'application met à jour la valeur de l'**Espace nécessaire estimé** en tenant compte de vos changements.
6. Cliquez sur **OK**.

15.7 Configuration des options statistiques

Les options spécifiées pour les statistiques affectent les calculs des performances des utilisateurs dans l'application Manager.

REMARQUE : Pour configurer toute option de statistiques, vous devez avoir l'accès complet ou l'accès de modification à l'autorisation Manager associée.

15.7.1 Configuration de l'intervalle de niveau de service

L'intervalle de niveau de service est une valeur cible définie pour le centre de contacts pour aider à surveiller les performances. L'intervalle de service est le temps cible pendant lequel un contact devrait obtenir une réponse. Ceci signifie qu'un contact ne devrait pas attendre en file d'attente plus longtemps que le temps spécifié pour pouvoir être considéré comme ayant obtenu une réponse. Vous définissez l'intervalle de niveau de service de façon globale pour chaque type de média dans le centre de contacts. Toutefois, vous pouvez remplacer cette valeur pour une file d'attente spécifique.

L'application utilise l'intervalle de niveau de service pour calculer le niveau de service pour toutes les files d'attente qui achemine les contacts OpenScape Contact Center. Le niveau de service est défini comme le nombre de contacts ayant obtenu une réponse satisfaisante, divisé par le nombre total de contacts. L'application calcule le niveau de service selon la formule choisie pour le calcul du niveau de service.

Pour spécifier les intervalles du niveau de service :

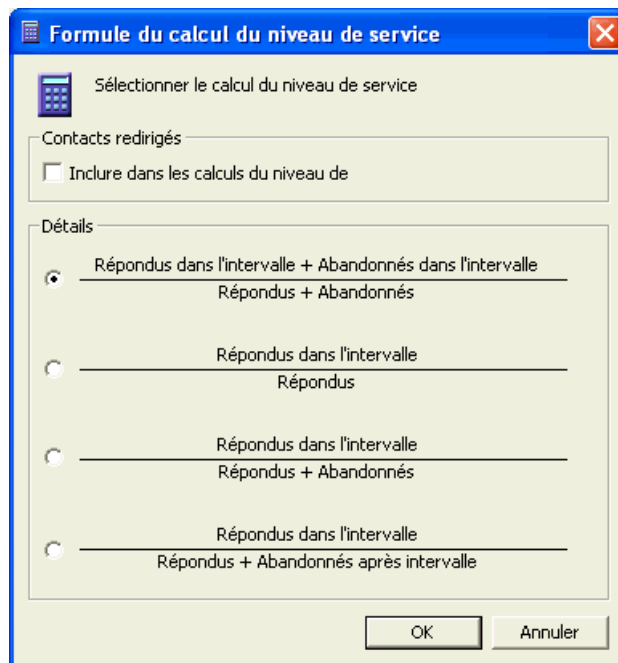
1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, dans **Paramètres système**, cliquez sur **Statistiques**.
3. Sous **Calculs du niveau de service**, pour chaque type de **média** dans le tableau, double-cliquez sur le temps, puis entrez l'intervalle de temps dont dispose l'utilisateur pour répondre à un contact. Notez que l'intervalle de temps pour les appels est en heures alors que l'intervalle de temps pour les rappels et les messages email est en jours.
4. Cliquez sur **OK**.

15.7.1.1 Choix de la formule de calcul du niveau de service

L'application utilise l'intervalle de niveau de service pour calculer le niveau de service pour toutes les files d'attente qui achemine les contacts OpenScape Contact Center. L'application calcule le niveau de qualité du service en utilisant l'une des quatre formules, chacune définissant les "contacts ayant obtenu une réponse" et le "nombre total de contacts" de façon différente.

Pour sélectionner la formule de calcul du niveau de service:

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, dans **Paramètres système**, cliquez sur **Statistiques**.
3. Cliquez sur **Formule**.



4. Dans la boîte de dialogue **Formule du calcul du niveau de service**, sous **Contacts redirigés**, cochez la case **Inclure dans les calculs du niveau de service** pour inclure les contacts redirigés dans les formules. Les contacts

redirigés comprennent les appels réacheminés vers un appareil non surveillé avant de recevoir une réponse par un utilisateur, ceux qui ont été abandonnés par l'appelant ou ceux qui sont hors délai.

5. Sous **Détails**, sélectionnez la formule à utiliser pour le calcul du niveau de service. Pour une description des paramètres système et de leurs valeurs, voir [Section 15.7.1.2, "Formules de calcul du niveau de service", page 311](#).
6. Cliquez sur **OK**.

15.7.1.2 Formules de calcul du niveau de service

Dans la formule du calcul du niveau de service, le *numérateur* définit les contacts qui sont considérés comme ayant reçu une réponse satisfaisant dans l'intervalle du niveau de service. Le numérateur peut comprendre :

- Le nombre de contacts ayant obtenu une réponse dans l'intervalle de niveau de service.
- Le nombre de contacts abandonnés dans l'intervalle de niveau de service. (Vous pouvez considérer ces contacts comme ayant obtenu une réponse satisfaisante car il est difficile de répondre à un contact qui est abandonné rapidement.)

Le *dénominateur* définit les contacts qui sont considérés comme faisant partie du nombre total de contacts. Le nombre est déterminé par le type de rapport dans lequel le niveau de service est affiché. Dans un rapport en temps réel, le nombre total de contacts est le nombre de contacts reçus depuis le début de la prise du

Configuration des autres options générales

Configuration des options statistiques

travail de la dernière équipe, jusqu'à un maximum de 24 contacts. Dans un rapport de données cumulées ou historiques, le nombre total de contacts dépend de la plage temporelle de couverture spécifiée dans le rapport. Le dénominateur peut inclure :

- Le nombre de contacts ayant reçu une réponse pendant le temps couvert.
- Le nombre de contacts ayant abandonné pendant le temps défini.
- Le nombre de contacts abandonnés après l'intervalle de niveau de service. (Vous pouvez utiliser ce nombre au lieu du nombre total des contacts abandonnés, si les contacts qui sont abandonnés rapidement ne sont pas inclus.)
- Le nombre de contacts réacheminés, si la case **Inclure dans le calcul du niveau de service** est sélectionnée dans **Contacts redirigés**.

REMARQUE : La signification des termes abandonné, ayant obtenu une réponse et réacheminé est différente selon les médias. Pour plus de détails, voir le *Guide de Référence des Rapports*.

Exemple

Si votre intervalle général de niveau de service est de 30 secondes, cela signifie que les appels arrivant à votre centre de contacts doivent être terminés dans les 30 secondes qui suivent. Supposons que 15 appels arrivent au centre de contacts : 9 appels obtiennent une réponse dans les 30 secondes ; 2 sont abandonnés par l'appelant avant 30 secondes et 4 appels obtiennent une réponse après 30 secondes. Ceci signifie :

- Ayant obtenu une réponse dans l'intervalle de niveau de service = 9
- Abandonnés dans l'intervalle de niveau de service = 2
- Répondus = 13
- Abandonnés = 2

Selon les numéros, dans la boîte de dialogue Formule du calcul du niveau de service :

- Le calcul avec la première formule donne un niveau de service de $11/15 = 0,73333333$
- Le calcul avec la seconde formule donne un niveau de service de $9/13 = 0,692307$
- Le calcul avec la troisième formule donne un niveau de service de $9/15 = 0,6$
- Le calcul avec la quatrième formule donne un niveau de service de $9/13 = 0,692307$

15.7.2 Configuration du temps d'attente

Par défaut, le temps d'attente commence quand un contact est placé en file d'attente. Vous pouvez spécifier s'il faut inclure le temps avant la mise en file d'attente d'un appel (par exemple quand le contact est dans un SVI) ou le temps pendant lequel un rappel ou un message email est suspendu par le système. Ceci se reflète dans les statistiques du temps d'attente utilisées dans les rapports.

Le temps d'attente comprend le temps qu'un contact passe en étant réservé à un utilisateur spécifique dans une file d'attente. Les contacts réservés qui restent sans réponse avant d'être placés dans l'étape de file d'attente peuvent avoir un impact négatif sur le calcul de la qualité du service. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 8.2.1, "Configuration de la durée de réservation générale", page 158](#) et [Section 15.7.1, "Configuration de l'intervalle de niveau de service", page 309](#).

Pour configurer le temps d'attente :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, dans **Paramètres système**, cliquez sur **Statistiques**.
3. Sous **Temps d'attente**, procédez comme suit :
 - Pour que le temps d'attente démarre au moment où l'appel arrive à la première ressource surveillée, par exemple un poste SVI, cochez la case **Inclure une durée avant la mise en file d'attente**. Quand cette option n'est pas activée, le temps d'attente démarre au moment où l'appel est placé en file d'attente. Cette option ne s'applique qu'aux appels.
 - Pour inclure l'heure à laquelle le contact est suspendu par le système, cochez la case **Incl. contacts suspendus par le système**. Le système suspend l'acheminement des messages email et des rappels quand l'heure est en dehors de la planification d'acheminement configurée pour le type de média. Cette option ne s'applique qu'aux messages emails et aux rappels.
4. Cliquez sur **OK**.

15.7.3 Configuration du calcul des utilisateurs

Les statistiques des utilisateurs sont surveillées pour chaque utilisateur OpenScape Contact Center qui traite les contacts. Ces statistiques comprennent le temps passé dans chaque état et la période d'activité.

La période d'activité est le pourcentage du temps connecté qu'un utilisateur passe à traiter des contacts acheminés ou à travailler d'une autre façon (par exemple, en participant à des réunions) :

$$\text{Période d'activité} = (\text{temps de traitement contacts acheminés} + \text{temps occupé}) \div \text{temps connecté} * 100$$

Vous pouvez choisir d'inclure le temps qu'un utilisateur passe à l'état Repos dans le calcul de la période d'activité. Pour plus d'informations sur la définition des statistiques des utilisateurs, voir le *Guide de Référence des Rapports*.

Vous pouvez aussi spécifier le temps qui doit s'écouler après qu'un utilisateur contacte une autre personne du site, pour que le contact soit considéré comme une consultation.

Pour configurer le calcul des utilisateurs :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, dans **Paramètres système**, cliquez sur **Statistiques**.
3. Sous **Calculs utilisateur**, procédez comme suit :
 - Utilisez la case **Considérer une consultation après** pour entrer ou sélectionner le délai en secondes qui doit être dépassé une fois qu'un utilisateur contacte une autre personne du site, pour que le contact soit considéré comme étant une consultation.
 - Pour inclure le temps qu'un utilisateur passe à l'état Repos dans le calcul de la période d'activité, cochez la case **Inclure le temps au repos dans la période d'activité**.
4. Cliquez sur **OK**.

15.7.4 Configuration de la façon dont les contacts terminés dans Call Director ou un SVI sont considérés

Si le système OpenScape Contact Center utilise Call Director ou un SVI en tant qu'ordinateur frontal ou si un contact est transféré à Call Director ou à un SVI par un flux de travail de stratégie d'acheminement, le contact peut être terminé dans Call Director ou le SVI avant qu'il ne soit placé en file d'attente. Ceci se produit de deux façons : par la déconnexion de Call Director ou du SVI ou par l'abandon de l'appelant.

Vous pouvez spécifier si les contacts terminés de cette façon sont comptés comme appels ayant obtenu une réponse ou appels abandonnés. Par exemple, si un client obtient toutes les informations dont il a besoin à partir d'un SVI et qu'il raccroche, vous pouvez souhaiter vouloir le compter dans les appels ayant obtenu une réponse plutôt que dans les appels abandonnés. Les contacts qui sont redirigés hors du domaine sont également considérés comme ayant obtenu une réponse (Répondus) quand cette option est activée.

Les contacts qui sont terminés dans Call Director ou un SVI après avoir été placés en file d'attente sont considérés abandonnés indépendamment de la configuration de ce paramètre.

Pour configurer la façon dont les contacts terminés dans Call Director ou un SVI sont comptés :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, dans **Paramètres système**, cliquez sur **Statistiques**.
3. Pour que les contacts terminés dans Call Director ou un SVI soient considérés comme ayant obtenu une réponse (répondus), sous **Call Director ou SVI**, cochez la case **Terminés d. Call Director ou SVI considérés comme réponse**. Si vous ne sélectionnez pas cette option, ces contacts sont indiqués comme ayant été abandonnés.
4. Cliquez sur **OK**.

15.7.5 Configuration des équipes

Les statistiques en temps réel sont calculées pour des contacts pendant des périodes données dans le centre de contacts. Ces périodes sont normalement définies comme des équipes. Au début d'une équipe, les statistiques en temps réel pour votre centre de contacts sont définies à 0 pour commencer de nouvelles statistiques en temps réel.

Vous pouvez avoir un maximum de trois équipes dans une période de 24 heures. Vous devez spécifier l'heure de début de l'équipe 1; les deux autres heures sont facultatives. Par défaut, l'heure de départ pour l'équipe 1 est 00:01 (minuit et une minute). Si vous n'avez qu'une seule heure de remise à zéro configurée pour les équipes, votre site a un seul jeu de données sur 24 heures par jour. Les heures sont entrées en utilisant les 24 heures d'horloge.

Les rapports et les vues de l'application Manager affichent les statistiques en temps réel uniquement pour l'équipe en cours.

Pour configurer les heures de début d'équipe :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, dans **Paramètres système**, cliquez sur **Statistiques**.
3. Cliquez sur l'onglet **Équipes**.
4. Sous **Équipes**, entrez ou sélectionnez l'heure de début de l'**équipe 1**. Par défaut, la case **Equipe 1** est cochée et vous ne pouvez pas la désactiver.
5. Pour configurer d'autres heures de démarrage, cochez la case en regard de l'étiquette **Équipe** et tapez ou sélectionnez l'heure de début désirée.
6. Cliquez sur **OK**.

REMARQUE : Pour supprimer une heure de début d'équipe, désactivez la case en regard de l'équipe pour laquelle vous voulez supprimer l'heure de début.

15.8 Configuration des options d'intégration de présence

La fonction d'intégration de présence permet aux utilisateurs de l'application Client Desktop / Portail agent d'afficher la présence de différents utilisateurs en utilisant la fonction d'annuaire.

REMARQUE : Quand vous êtes connecté à la base de données de production, si vous changez les options d'intégration de présence après l'activation de cette fonction, un message vous demande de redémarrer le serveur de présence sur l'ordinateur serveur principal.

REMARQUE : Pour configurer les options de présence, vous devez avoir l'accès complet ou l'accès de modification à l'autorisation Manager **Intégration de présence**.

Quand la fonction d'intégration de présence est activée (voir l'étape 3 de la procédure suivante) et que l'utilisateur de l'application Client Desktop / Portail agent effectue une recherche dans l'annuaire, le système essaie d'obtenir la présence de chaque utilisateur dans les résultats de la recherche, de la façon suivante :

- Le système essaie d'abord d'obtenir l'état de présence de l'utilisateur à partir de l'application OpenScape Unified Communications (UC) (à condition que la fonction d'Intégration de l'application OpenScape UC soit activée et configurée, comme indiqué à l'étape 4 de la procédure suivante.
- Si l'utilisateur n'est pas un utilisateur de l'application OpenScape UC ou si la fonctionnalité d'intégration de l'application OpenScape UC n'est pas activée ou n'est pas disponible, le système essaie d'obtenir l'état de présence du système OpenScape Contact Center.

Pour configurer les options d'intégration de présence :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet gauche, sous **Paramètres système**, cliquez sur **Présence**.
3. Pour activer la fonction d'intégration de présence, sous **Intégration de présence**, cochez la case **Activer**.

Configuration des autres options générales

Configuration des options d'intégration de présence

4. Pour activer et configurer la fonction de l'intégration de présence de l'application OpenScape UC, sous **Intégration de l'application OpenScape UC**, procédez comme suit :
 - a) Cochez la case **Activer**.
 - b) Dans la case **SOAP/HTTP host name**, tapez le nom d'hôte du connecteur SOAP/HTTP pour l'application OpenScape UC SyMoM.
 - c) Dans la case **SOAP/HTTP port number**, tapez le numéro de port du connecteur SOAP/HTTP pour l'application OpenScape UC SyMoM.
 - d) Pour sécuriser la connexion à l'application OpenScape UC, cochez la case **Utiliser TLS**.
 - e) Dans la case **Nom d'utilisateur**, tapez le nom d'utilisateur du compte de l'application OpenScape UC que le système OpenScape Contact Center doit utiliser pour assurer la connectivité avec l'application OpenScape UC dans le format *Utilisateur@domaine*.
 - f) Dans la case **Mot de passe**, tapez le mot de passe du compte de l'application OpenScape UC.
 - g) Dans la liste **Confirmer le mot de passe**, retapez le mot de passe pour confirmer que vous l'avez entré correctement.
5. Cliquez sur **OK**.

16 Intégration de Microsoft CRM

Le système OpenScape Contact Center peut être intégré à Microsoft CRM 1.2 ou Microsoft Dynamics CRM 3.0. L'intégration permet à l'application Client Desktop d'ouvrir un écran Microsoft CRM en fonction des autorisations associées aux utilisateurs et la présence de paires de codes/valeurs de contact spécifiques associées à un appel.

16.1 Conditions requises des utilisateurs Microsoft CRM

Chaque utilisateur pour lequel l'intégration Microsoft CRM doit être activée:

- Doit avoir un compte avec accès à l'ordinateur serveur de Microsoft CRM.
- Doit avoir le logiciel Microsoft CRM Integration installé
- Doit exécuter l'application Client Desktop

Une fois ces conditions remplies, la configuration de la définition de l'utilisateur dans l'application Manager doit être modifiée.

Pour activer un utilisateur pour l'intégration avec Microsoft CRM :

- Quand vous configurez une définition d'utilisateur, sur l'onglet **Autorisations**, définissez l'autorisation utilisateur **Activer l'intégration de Microsoft CRM** à **Oui**. Pour plus de détails, voir [Section 4.1.2, "Configuration des autorisations de l'utilisateur", page 29](#).

REMARQUE : Nous recommandons vivement d'utiliser les mêmes noms d'utilisateurs que ceux utilisés dans la configuration OpenScape Contact Center et Microsoft CRM. Si des noms d'utilisateurs différents sont utilisés dans les systèmes, un alias doit être créé dans l'application Client Desktop.

16.2 Points dont il faut tenir compte pour les flux de stratégie d'acheminement avec Microsoft CRM

A l'arrivée d'un contact dans l'application Client Desktop, l'affichage d'un écran instantané Microsoft CRM dépend de la présence des paires de codes/valeurs spécifiques dans les données de contact associées au contact entrant. Des composants qui écrivent les données de contact, comme un composant de mise à jour des données de contact, peuvent être configurés pour inclure ces informations dans un flux de stratégie d'acheminement.

Intégration de Microsoft CRM

Points dont il faut tenir compte pour les flux de stratégie d'acheminement avec Microsoft CRM

Afin d'afficher un formulaire Microsoft CRM, les données de contact associées à un appel doivent inclure une paire de valeurs codes MS_CRM_MATCH, une paire de valeurs codes MS_CRM_NOMATCH ou les deux. De plus, si vous utilisez les options Compte ou Cas avec ces codes, vous pouvez utiliser les paires code/valeur MS_CRM_MATCH ou MS_CRM_NOMATCH, pour inclure un numéro de cas ou un numéro de compte à des fins de correspondance. Le tableau suivant fournit des détails sur ces paires de codes/valeurs.

REMARQUE : Si une recherche correspond à plusieurs entrées dans la base de données Microsoft CRM, une fenêtre de recherche avancée s'ouvre. L'utilisateur peut alors entrer manuellement les paramètres de recherche pour essayer de caractériser l'enregistrement correct de l'appelant.

Code	Finalité et valeurs correctes
MS_CRM_MATCH	<p>Spécifie le type de formulaire à afficher quand les informations collectées pour le contact actif correspondent à l'enregistrement d'une base de données Microsoft CRM, de la façon suivante :</p> <ul style="list-style-type: none">• Contact - Affiche un formulaire Contact si le numéro d'origine associé au contact correspond au champ Numéro de téléphone professionnel, Numéro de téléphone personnel, Numéro de téléphone cellulaire, Fax, Avertisseur ou Téléphone d'un enregistrement dans la base de données Microsoft CRM.• Piste - Affiche un formulaire Piste si le numéro d'origine associé au contact correspond au champ Numéro de téléphone professionnel, Numéro de téléphone personnel, Numéro de téléphone cellulaire, Fax, Avertisseur ou Téléphone d'un enregistrement dans la base de données Microsoft CRM.• Compte - Affiche un formulaire de compte si le numéro de compte fourni avec le code MS_CRM_ACC_NUM correspond au champ Numéro de compte d'un enregistrement dans la base de données Microsoft CRM. Si aucun code MS_CRM_ACC_NUM n'est présent, affiche un formulaire de compte si le numéro d'origine associé au contact correspond à l'un des champs Téléphone professionnel, Téléphone domicile, Téléphone mobile, Fax, Avertisseur, Téléphone d'un enregistrement figurant dans la base de données Microsoft CRM.• Cas - Affiche un formulaire Cas si la valeur MS_CRM_CASE_NUM fournie correspond à un numéro de cas existant dans un enregistrement de la base de données Microsoft CRM.
MS_CRM_NOMATCH	<p>Spécifie le type de formulaire devant être affiché pour l'utilisateur si aucune correspondance n'est trouvée pour la "MS_CRM_MATCH" spécification fournie ou si aucune spécification MS_CRM_MATCH n'est fournie. Les valeurs que vous pouvez fournir sont identiques à celles que pourrait fournir le code MS_CRM_MATCH.</p>

Tableau 1

Paires de codes/valeurs de contact

Points dont il faut tenir compte pour les flux de stratégie d'acheminement avec Microsoft CRM

Code	Finalité et valeurs correctes
MS_CRM_ACC_NUM	Mémoire un numéro de compte en conjonction à un code MS_CRM_MATCH ou MS_CRM_NOMATCH que spécifie l'option Cas .
MS_CRM_CASE_NUM	Mémoire un numéro de cas en conjonction à un code MS_CRM_MATCH ou MS_CRM_NOMATCH que spécifie l'option Compte .

Tableau 1 Paires de codes/valeurs de contact

Dans un cas simple, vous pouvez souhaiter afficher l'un des deux formulaires Microsoft :

- Afficher un formulaire de contact Microsoft CRM renseigné si le numéro d'origine d'un contact entrant correspond à un contact dans votre base de données Microsoft CRM.
- Afficher un nouveau formulaire Piste si aucune correspondance n'est établie.

Le diagramme suivant affiche le flux de stratégie d'acheminement et le composant de configuration de la mise à jour des données de contact qui définit les paires de codes/valeurs des données de contact Microsoft CRM pour cette situation.



Mise à jour des données de contacts: Conta...

Général | Flux

Configurer une mise à jour au tableau de données de contacts pour un flux

Composant

Nom : Contact ou piste client?

Description :

Données

Code	Valeur
MS_CRM_MATCH	Contact
MS_CRM_NOMATCH	Lead

OK Annuler

Intégration de Microsoft CRM

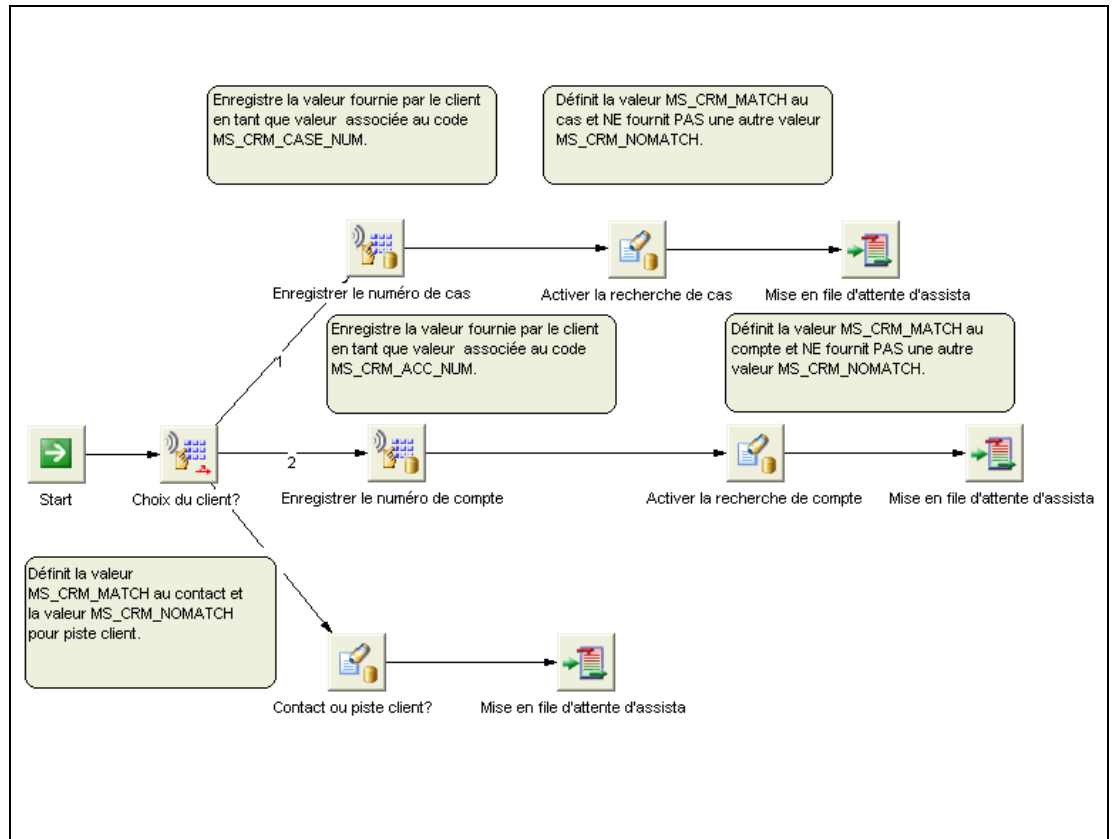
Points dont il faut tenir compte pour les flux de stratégie d'acheminement avec Microsoft CRM

Dans un cas plus complexe, vous pouvez initialement utiliser les invites de menu de Call Director pour offrir à l'appelant trois choix :

- Offrir le choix d'entrer un numéro de cas. Ceci peut s'avérer utile pour traiter des situations dans lesquelles les clients ont reçu un dossier d'incident et rappellent en vue d'effectuer un suivi sur ce problème. Si le numéro de cas correspond à un numéro de cas figurant dans la base de données Microsoft CRM, un formulaire Cas renseigné apparaît. S'il n'existe aucune correspondance, par exemple si le client a entré un mauvais numéro, aucun formulaire n'apparaît, forçant l'utilisateur à repérer manuellement l'enregistrement du client.
- Offrir le choix d'entrer un numéro de compte existant. Ceci représente la méthode la plus rapide pour que l'utilisateur soit prêt à continuer lorsqu'aucun numéro de cas n'est impliqué. Si le numéro de compte correspond à un numéro de compte figurant dans la base de données Microsoft CRM, un formulaire Compte renseigné apparaît. S'il n'existe aucune correspondance, aucun formulaire n'apparaît, forçant l'utilisateur à repérer manuellement l'enregistrement du client.
- Offrir le choix de continuer sans fournir de numéro de cas ou de compte. Si le numéro d'origine de l'appel entrant correspond à un numéro d'origine figurant dans la base de données Microsoft CRM, un formulaire Compte

Points dont il faut tenir compte pour les flux de stratégie d'acheminement avec Microsoft CRM

renseigné apparaît. Si aucune correspondance n'est établie, un formulaire Piste peut apparaître, permettant à l'utilisateur de créer un nouvel enregistrement.



Intégration de Microsoft CRM

Points dont il faut tenir compte pour les flux de stratégie d'acheminement avec Microsoft CRM

Pour la dernière option, la configuration du composant est identique à celle du scénario précédent. Toutefois, pour les options de numéro de cas et de compte, étant donné que les composants de collecte de chiffres ne vous permettent de définir qu'une paire de code/valeur de données de contact, la définition des paires de codes/valeurs de données de contact doit être effectuée en deux étapes. Par exemple, le diagramme suivant affiche la configuration de paires de données/valeurs pour les composants **d'enregistrement de numéro de cas** et **d'activation de recherche de cas**.

The image shows two overlapping configuration windows from a software application.

The background window is titled "Collecte de chiffres: Enregistrer le numéro de cas". It has tabs for "Général", "Confirmation", "Navigation", and "Flux". The "Général" tab is active. It contains fields for "Composant" (Nom: "Enregistrer le numéro de cas", Description: empty), "Invite" (Nom du fichier: "beep.wav", Interruptible: checked), and "Entrée" (Code donn. cont.: "MS_CRM_CASE_NUM", Type de terminaison: "Secondes de silence", Val. de terminaison: "5", Quitter si aucune entrée: unchecked). An "OK" button is at the bottom right.

The foreground window is titled "Mise à jour des données de contacts: Activ...". It has tabs for "Général" and "Flux". The "Général" tab is active. It contains fields for "Composant" (Nom: "Activer la recherche de cas", Description: empty) and a "Données" section with a table.

Code	Valeur
MS_CRM_MATCH	Case

At the bottom of the foreground window are "OK" and "Annuler" buttons.

Un écran instantané n'étant pas affiché si aucun numéro de cas correspondant ne figure dans la base de données de Microsoft, le composant d'activation de recherche de cas ne spécifie aucune paire de code/valeur MS_CRM_NOMATCH.

17 Web Manager

17.1 Mise en route

Web Manager est une application qui permet de configurer des fonctionnalités dans OpenScape Contact Center via un navigateur Web.

17.2 Informations d'accès

Web Manager est une application basée sur navigateur installée avec package de serveur d'application OpenScape Contact Center.

Pour accéder à Web Manager, vous devez disposer du profil d'administrateur central.

Web Manager permet de configurer les éléments suivants :

- Authentification unique à l'aide du protocole SAML2 pour Agent Portal Web
- Agents virtuels pour activer la fonctionnalité chatbot

Pour accéder à Web Manager, ouvrez un navigateur et saisissez l'URL suivante :

`https://<server_hostname_or_ip>/webmanager`

18 Authentification unique à l'aide du protocole SAML2

Security Assertion Markup Language (SAML) est un format de données ouvert à base XML destiné à l'échange de données d'identification et d'autorisation entre un fournisseur d'identité et un fournisseur de service.

La plupart des organisations connaissant déjà l'identité des utilisateurs connectés à leur domaine Active Directory ou à leur intranet, ces informations peuvent être utilisées pour connecter les utilisateurs SSO (*Single Sign On* ou authentification unique) aux applications OpenScape Contact Center. OpenScape Contact Center prend en charge le SAML dans la version 2.0 (SAML2).

NOTE: Le protocole SSO, via SAML2, n'est supporté que sur l'application en ligne du Portail agent Web. Ces configurations SSO ne s'appliquent pas à d'autres applications telles que le Portail agent Java, Client Desktop ou Manager Desktop utilisant des méthodes de connexion paramétrées dans Manager Desktop. Web Manager prend uniquement en charge la méthode de connexion OSCC.

La spécification SAML définit les rôles suivants :

- **Utilisateur** : ce rôle est affecté au navigateur Web, qui utilise l'URL pour exécuter l'application sur le serveur d'application.
- **Fournisseur de service** : ce rôle est affecté au serveur d'application, qui exécute l'application.

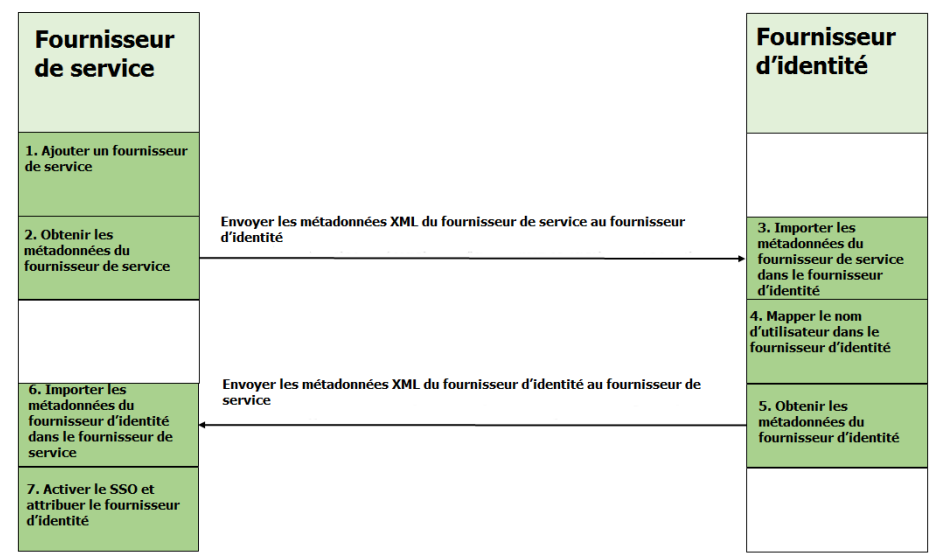
- **Fournisseur d'identité** : ce rôle est affecté à une entité système (autorité d'identification) permettant l'authentification de l'utilisateur.

NOTE: De nombreux fournisseurs d'identité, comme ADFS ou Gluu, peuvent être utilisés. Dans cet exemple, nous utilisons Active Directory Federation Services (ADFS) pour exposer les informations nécessaires à la configuration du SSO dans la solution OpenScape Contact Center. Ces mêmes informations doivent être extraites, quel que soit le fournisseur d'identité utilisé.

NOTE: ADFS est une solution SSO proposée par Microsoft. En tant que composante des systèmes d'exploitation Windows Server, elle fournit aux utilisateurs un accès authentifié aux applications en passant par Active Directory (AD).

NOTE: La fourniture d'identité est un service tiers qui n'est ni fourni ni pris en charge par Unify. De ce fait, les exemples de configuration ADFS mentionnés dans ce document peuvent être sujets à modifications.

Pour paramétrer le SSO dans l'application Web Manager, configurez le fournisseur de service du côté OSCC et le fournisseur d'identité de l'autre. La figure suivante illustre les différentes étapes de configuration :



1. Ajoutez un fournisseur de service

1. Connectez-vous à l'application Web Manager avec le compte utilisateur de l'administrateur central ainsi que son mot de passe. Sélectionnez **Configuration de l'authentification**, puis **Fournisseur de service**.
2. Cliquez sur **Ajouter un fournisseur de service**.

- **URL de l'hôte** : l'URL du service Portail agent Web. Par exemple :

```
https://<ApplicationServer_hostname_or_ip>/  
agentportal
```

Cette valeur doit être la même URL que celle configurée dans le fichier de configuration XML du Portail agent Web. Pour la trouver, accédez à l'ordinateur sur lequel est installé le serveur d'application et ouvrez le fichier suivant dans le répertoire d'installation. Copiez ensuite le contenu de l'élément « service-provider-host-url » :

```
.\ApplicationServer\ApacheWebServer\conf\webagent.xml
```

- **Certificat** : valeur facultative pour le fournisseur de service. Elle vous permet d'insérer un certificat cryptant les messages envoyés au fournisseur d'identité.
- **Clé publique** : valeur facultative pour la clé utilisée par le certificat pour valider l'authentification avec le fournisseur de service. Cette valeur doit être connue du fournisseur de service et du fournisseur d'identité.

NOTE: Pour OpenScape Contact Center, le fournisseur de service sera le Portail agent Web lui-même. Vous pouvez configurer plusieurs fournisseurs de services dans le système.

2. Obtenez les métadonnées des fournisseurs de service

Sans vous déconnecter de l'application Web Manager, récupérez les données du fournisseur de service et importez-les dans le fournisseur d'identité

1. Survolez le nom du fournisseur de service que vous avez ajouté et cliquez sur **Obtenir les métadonnées**
2. Cliquez sur **Copier dans le presse-papiers**, enregistrez le contenu dans un fichier texte sur votre ordinateur et renommez-le avec une extension « xml ». Choisissez un nom de fichier qui vous permet d'afficher clairement qu'il contient les métadonnées du fournisseur de service, par exemple :

```
OSCC_<customer>_metadata.xml
```

3. Importez les métadonnées du fournisseur de service dans le fournisseur d'identité

Vous devez ajouter le fournisseur de service en tant que partie utilisatrice du fournisseur d'identité en important ses métadonnées. Transférez le fichier XML créé à l'étape 2) à un emplacement auquel le fournisseur d'identité peut avoir accès et connectez-vous à ce dernier.

L'exemple ci-dessous montre comment les métadonnées du fournisseur de service sont importées dans l'Active Directory Federation Service (ADFS) de Microsoft :

1. Dans la console de gestion ADFS, naviguez jusqu'au dossier :
Relations de confiance > Parties utilisatrices de confiance
2. Cliquez sur **Ajouter une partie utilisatrice de confiance**
3. L'écran de l'**assistant Ajouter une partie utilisatrice de confiance** s'affiche. Cliquez sur **Démarrer**
4. Sélectionnez **Importer des données concernant la partie utilisatrice à partir d'un fichier**, puis le fichier XML créé à l'étape 2). Utilisez **Parcourir...** pour trouver le fichier.
5. Cliquez sur **Suivant**
6. Indiquez le nom de votre choix dans le champ **Nom d'affichage**
7. Cliquez sur **Suivant**
8. Sélectionnez **Autoriser tous les utilisateurs à accéder à cette partie utilisatrice**
9. Cliquez sur **Suivant**
10. Cliquez sur **Fermer**

Ajoutez une règle de réclamation pour la partie utilisatrice de confiance créée à l'étape 3).

Les règles de réclamation sont utilisées pour associer un type de réclamation entrant à un type de réclamation sortant. Dans la règle de réclamation, spécifiez le champ de la base de données utilisateur du fournisseur d'identité correspondant au nom de l'utilisateur OSCC.

1. Dans la Console de gestion ADFS, sélectionnez les parties utilisatrices de confiance créées et cliquez sur **Modifier les règles de réclamation...**
2. Cliquez sur **Ajouter une règle...** pour ouvrir l'assistant des règles de réclamation.

3. Dans le menu déroulant de la fenêtre **Sélectionner un modèle de règle**, choisissez **Utiliser les attributs LDAP envoyés comme règles de réclamation**.

NOTE: Dans l'exemple suivant, le nom d'utilisateur OSCC est authentifié à l'aide du protocole LDAP.

4. Cliquez sur **Suivant**
5. **Associez les attributs LDAP aux types de réclamations sortants** (Active Directory) qui seront utilisés pour l'authentification SAML

NOTE: Dans cet exemple, le nom d'utilisateur OSCC, qui est configuré dans le serveur LDAP (Active Directory), est associé au nom du compte Windows. Dans le cas de l'ADFS, le mappage de l'ID du nom est également requis.

6. Cliquez sur **Terminer**
4. Obtenez les métadonnées du fournisseur d'identité

Après avoir configuré le fournisseur d'identité, importez ses métadonnées dans le fournisseur de service.

Comme on peut le voir dans le répertoire Endpoints de la console de gestion ADFS, les métadonnées sont accessibles sur :

```
https://<ADFSServerName>/FederationMetadata/2007-06/  
FederationMetadata.xml
```

5. Importez les métadonnées du fournisseur d'identité dans le fournisseur de services

1. Connectez-vous à l'application Web Manager à l'aide des informations d'identification de l'administrateur central. Sélectionnez **Configuration de l'authentification**, puis **Fournisseur d'identité**.

Vous pouvez ajouter un fournisseur d'identité manuellement en sélectionnant **Ajouter un fournisseur d'identité** ou automatiquement en choisissant **Importer des métadonnées**. Il est recommandé d'utiliser l'importation automatique. Transférez le fichier XML créé à l'étape 5 à un emplacement auquel le fournisseur de service peut avoir accès.

Si vous optez pour l'ajout manuel, cliquez sur **Ajouter un fournisseur d'identité**

NOTE: Toutes les configurations peuvent être récupérées dans le fichier de métadonnées du fournisseur d'identité.

- **ID de l'entité** : identifiant de l'entité Fournisseur d'identité (doit être une URL). Dans les métadonnées, on trouve cette URL en recherchant l'attribut **entityID**, dans la balise **EntityDescriptor**.
- **URL SSO** : informations d'authentification unique du fournisseur d'identité. Il s'agit de l'URL cible du fournisseur d'identité auquel le fournisseur de service envoie le message de demande d'authentification. Dans les métadonnées, cette URL se situe dans l'étiquette **IDPSSODescriptor**, que vous trouverez en recherchant l'attribut **Emplacement**, dans l'étiquette **SingleSignOnService**.

NOTE: Utilisez la valeur **Emplacement** de la ligne affichant la valeur « ...HTTP-POST » dans l'attribut **Association**.

- **Correspondance du nom d'utilisateur** : Il s'agit du paramètre, renvoyé par le fournisseur d'identité, qui sera comparé à l'utilisateur OSCC configuré.

Dans les métadonnées, par exemple dans l'ADFS, le **Nom du compte Windows** a été sélectionné en tant que **Type de réclamation sortante** (voir l'étape 4, **Associer le nom d'utilisateur au fournisseur d'identité, Règles d'ajout**). Quand vous recherchez la valeur **Nom du compte Windows** dans le fichier de métadonnées, la valeur **Correspondance du nom d'utilisateur** peut être trouvée sous l'attribut **Nom**. Dans cet exemple :

```
http://schemas.microsoft.com/ws/2008/06/identity/claims/windowsaccountname
```

En règle générale, la valeur du paramètre **Correspondance du nom d'utilisateur** doit correspondre au Type de réclamation sortant configuré pour le mappage des attributs SAML LDAP dans le fournisseur d'identité, voir étape 4) **Association des attributs LDAP sortants aux types de réclamations**. Il s'agit de la valeur du paramètre LDAP utilisé par l'ADFS pour identifier (faire correspondre) l'utilisateur OSCC.

NOTE: Les autres fournisseurs d'identité auront un nom d'utilisateur différent.

- **URL du service de déconnexion unique** : emplacement de l'URL du fournisseur d'identité auquel le fournisseur de service enverra la Requête de déconnexion unique (SLO). Dans les métadonnées,

cette URL se situe dans l'étiquette **IDPSSODescriptor**, que vous trouverez en recherchant l'attribut **Emplacement** dans l'étiquette **SingleLogoutService**.

NOTE: Utilisez la valeur **Emplacement** de la ligne affichant la valeur « ...HTTP-POST » dans l'attribut **Association**.

- **URL de réponse du service de déconnexion unique :**
emplacement de l'URL du fournisseur d'identité auquel le fournisseur de services enverra la Réponse de déconnexion unique (SLO). Cette valeur est facultative et est généralement laissée vide. Si vous choisissez de procéder ainsi, l'URL utilisée pour envoyer la réponse SLO au fournisseur d'identité sera la même que celle du **service de déconnexion unique** employée pour la requête. Certains fournisseurs d'identité utilisent des URL séparées pour envoyer les demandes et les réponses de déconnexion et se servent de cette propriété pour définir une URL de réponse distincte.
- **Certificat x509 :** le certificat x509 public du fournisseur d'identité. Dans les métadonnées, vous trouverez la valeur de ce certificat en recherchant l'étiquette **X509Certificate**, dans l'étiquette **IDPSSODescriptor**, puis dans **KeyDescriptor** avec l'attribut **use="signing"**.
- **Certificat empreinte digitale :** plutôt que de recourir au certificat x509 complet, vous pouvez utiliser une empreinte digitale. Dans ce cas, l'algorithme d'empreinte est nécessaire pour qu'OSCC sache quel algorithme a été utilisé. Voici les valeurs possibles : SHA1, SHA256, SHA384, SHA512.

Si vous décidez d'ajouter un fournisseur d'identité en important ses métadonnées, cliquez sur **Importer à partir des métadonnées**. Il est recommandé d'utiliser cette méthode pour configurer le fournisseur d'identité.

- **Correspondance du nom d'utilisateur :** il s'agit du paramètre, renvoyé par le fournisseur d'identité, qui permettra la comparaison avec l'utilisateur OSCC configuré.

Dans les métadonnées, par exemple dans l'ADFS, le **Nom du compte Windows** a été sélectionné en tant que **Type de réclamation sortante** (voir l'étape 4, **Associer le nom d'utilisateur au fournisseur d'identité, Règles d'ajout**). Quand vous recherchez la valeur **Nom du compte Windows** dans le fichier de métadonnées, la valeur **Correspondance du nom d'utilisateur** peut être trouvée sous l'attribut **Nom**. Dans cet exemple :

```
http://schemas.microsoft.com/ws/2008/06/identity/claims/windowsaccountname
```

En règle générale, la valeur du paramètre **Correspondance du nom d'utilisateur** doit correspondre au Type de réclamation sortant configuré pour le mappage des attributs SAML LDAP dans le fournisseur d'identité, voir étape 4) **Association des attributs LDAP sortants aux types de réclamations**. Il s'agit de la valeur du paramètre LDAP utilisé par l'ADFS pour identifier (faire correspondre) l'utilisateur OSCC.

NOTE: Les autres fournisseurs d'identité auront un nom d'utilisateur différent.

Après avoir rempli la **Correspondance du nom d'utilisateur**, cliquez sur **Télécharger les métadonnées**, puis sur **Choisir le fichier** et sélectionnez le fichier de métadonnées désiré. Cliquez sur **Ajouter**.

Une autre solution consiste à sélectionner Saisir les métadonnées et à modifier ou copier/coller les métadonnées dans le champ **Contenu des métadonnées**. Cliquez sur **Ajouter**

6. Activez le protocole SSO et assignez le fournisseur d'identité
 1. Après avoir importé les métadonnées du fournisseur d'identité dans le fournisseur de service, sans vous déconnecter de l'application Web Manager, cliquez sur l'onglet **Client** (Tenant).
 2. Vous y trouverez probablement une liste des **Clients**. Survolez le nom du client et cliquez sur **Modifier**.
 3. Dans la fenêtre **Configurer le client**, activez ou désactivez les fonctionnalités **Authentification unique** et **Déconnexion unique** :
 - **Authentification unique** : active l'intégration SAML2
 - **Fournisseur d'identité** : sélectionnez le fournisseur d'identité précédemment configuré dans l'onglet Fournisseur d'identité de l'étape 6
 - **Déconnexion unique (SLO)** : lorsque cette option est activée, le système se déconnecte du serveur du fournisseur d'identité lorsque vous mettez fin à votre connexion et l'utilisateur est déconnecté de toutes les autres applications utilisant le même fournisseur d'identité.

NOTE: Lorsque vous configurez OpenScape Contact Center pour un environnement Monosociété, la fonctionnalité SSO via SAML2 opère à l'échelle du système. Lorsque vous configurez OpenScape Contact Center pour un environnement Multisociétés, le SSO via SAML2 peut être activé pour chaque client. Dans ce cas, quand le SSO via SAML2 n'est pas activé, les méthodes de connexion configurées dans Manager Desktop peuvent être appliquées.

Une fois la configuration de l'authentification unique terminée, démarrez le navigateur Web, connectez-vous au Portail agent Web et tapez :

`https://<ApplicationServer_hostname_or_ip>/agentportal`

Lors de la première authentification dans cette session du navigateur, vous serez redirigé vers le fournisseur d'identité.

1. Entrez les expressions <utilisateur>@<domaine> ou <domaine>\<utilisateur>, dans lesquelles :
 - <domaine> représente le nom de domaine du client
 - <utilisateur> désigne l'utilisateur configuré dans Active Directory (Nom du compte)

NOTE: <user> doit également être configuré en tant qu'utilisateur dans OpenScape Contact Center

- Entrez le mot de passe Active Directory.

Lorsqu'une autre authentification (connexion) a lieu dans la même session du navigateur, le SSO est exécuté et il n'est pas nécessaire de saisir de nouveau les identifiants de compte ainsi que le mot de passe.

19 Configuration des agents virtuels

L'administrateur central doit se connecter au Web Manager pour configurer des agents virtuels dans OpenScape Contact Center.

La fonctionnalité Agent virtuel permet d'intégrer OpenScape Contact Center à un processeur de langage naturel (NLP) pour inclure des chatbots.

Le service d'agent virtuel est exécuté dans le conteneur de serveur d'application OSCC et connectera tous les agents configurés dans le Web Manager.

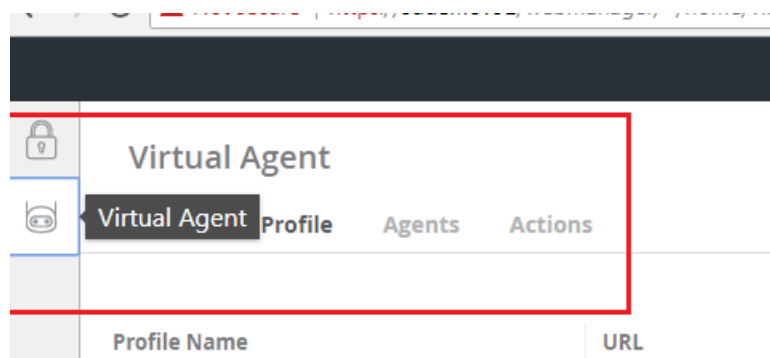
REMARQUE : L'agent virtuel prend seulement en charge le type de mot de passe OpenScape Contact Center. Le système ne fonctionnera pas avec la connexion Windows ou SSO SAML2.

REMARQUE : La fonctionnalité d'agent virtuel est une configuration s'appliquant à l'ensemble du SYSTÈME. Si l'option Multisociétés est activée dans OpenScape Contact Center, il est possible de créer seulement un profil d'agent virtuel par client. Sur le serveur d'application OSCC, le fichier de configuration `virtualagent.xml` doit porter le bon nom d'unité opérationnelle.

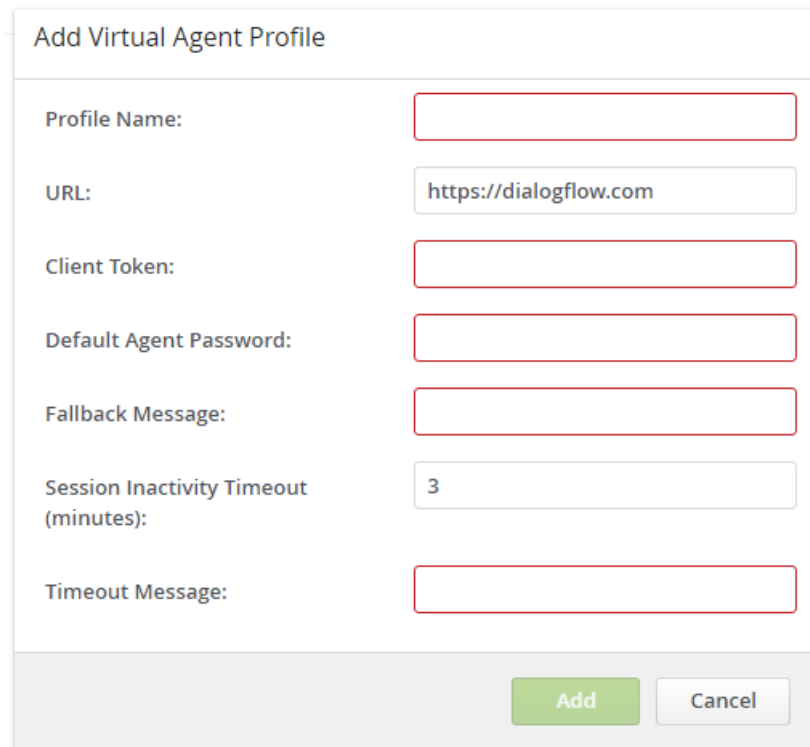
REMARQUE : Les options **Suivi-activité automatique** et **Motif de post-traitement obligatoire** ne sont pas prises en charge par l'agent virtuel. Veuillez à ce que ces fonctionnalités soient désactivées dans la configuration de l'utilisateur.

Connectez-vous à Web Manager et suivez les étapes ci-après :

- Accédez à l'onglet **Agent virtuel** :



- Cliquez sur **Ajouter un profil d'agent virtuel**. La fenêtre **Profil d'agent virtuel** s'affichera. Voici le formulaire pour la configuration de profil NLP :



Add Virtual Agent Profile

Profile Name:

URL:

Client Token:

Default Agent Password:

Fallback Message:

Session Inactivity Timeout (minutes):

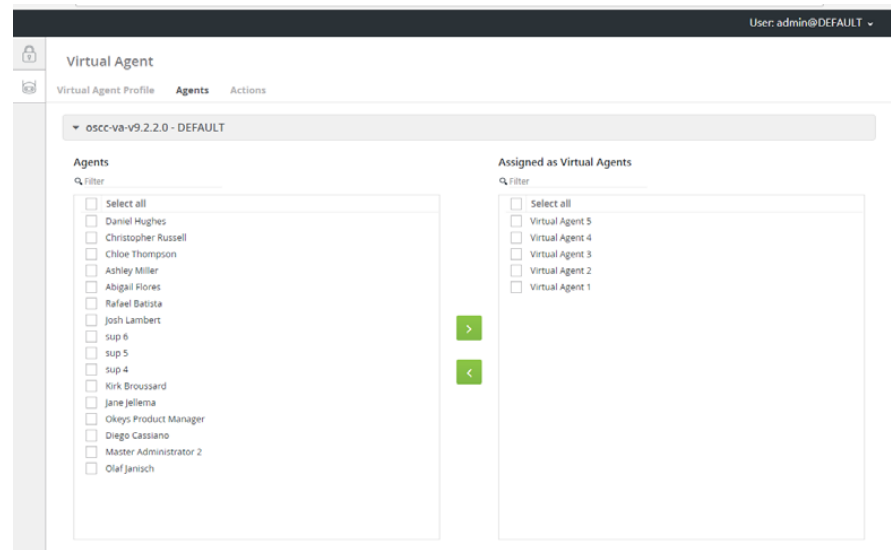
Timeout Message:

- **Nom de profil** : le nom du profil NLP d'agent virtuel
- **URL** : l'URL du moteur Dialogflow. La valeur par défaut est `https://dialogflow.com`
- **Jeton client** : le jeton client fourni par Dialogflow
- **Mot de passe d'agent par défaut** : le mot de passe configuré dans Manager pour les utilisateurs qui sont configurés pour se comporter comme un agent virtuel. Important pour utiliser le même mot de passe pour toutes les configurations d'utilisateur d'agent virtuel
- **Message de secours** : il s'agit d'un message de secours du système. Si une erreur se produit sur le système, ce message sera envoyé en externe pour la personne qui a contacté le centre de contact
- **Dépassement du délai d'inactivité de session** : si la session de contact est inactive, la session sera automatiquement fermée par le système selon le temps configuré en minutes
- **Message de dépassement du délai** : il s'agit du message envoyé après le dépassement du délai d'inactivité de la session

19.1 Configuration d'agents utilisateurs en tant qu'agents virtuels

Pour les agents virtuels, il est nécessaire d'associer des utilisateurs à un profil d'agent enregistré dans OSCC.

Pour associer des utilisateurs, accédez à l'onglet **Agents** et développez la vue de profil :



REMARQUE : Il existe des filtres pour vous aider quant au choix des utilisateurs d'agent dans le système.

19.2 Configuration d'actions pour les agents virtuels

La fonctionnalité d'agent virtuel peut traiter certaines actions reçues de la part du processeur NLP.

Une action est généralement une chaîne de texte envoyée par le processeur NLP avec un ensemble de paramètres.

Il existe trois actions possibles :

- **Action de rappel :** permet au système de transférer l'agent virtuel à une personne en créant un rappel téléphonique sur OSCC.
- **Action de remplacement en file d'attente OpenMedia :** permet au système de transférer l'agent virtuel à une personne en remplaçant le contact dans une autre file d'attente.

- **Requête système externe** : permet au système d'effectuer une requête à d'autres systèmes tiers pour aider la solution avec une réponse plus élégante aux clients.

19.2.1 Configuration d'une action de rappel

Pour configurer une action de rappel, sélectionnez le type d'action en tant qu'**Action de rappel** et définissez les éléments suivants :

- **Nom de l'action** : une valeur textuelle qui doit être égale à l'action reçue de la part du système NLP. (Obligatoire)
- **File d'attente de rappel** : la file d'attente utilisée pour créer le rappel. (Obligatoire)
- **Nom de paramètre de téléphone** : le nom de paramètre permettant d'obtenir le numéro de téléphone du système NLP. (Obligatoire)
- **Nom de paramètre d'heure de planification** : le nom de paramètre pour obtenir la date et l'heure pour la planification de rappel. (Obligatoire)

19.2.2 Configuration d'une action de remise en file d'attente pour les agents virtuels

19.2.2.1 Action de remplacement en file d'attente OpenMedia

Pour configurer une action de remplacement en file d'attente OpenMedia, sélectionnez le type d'action **Action de remplacement en file d'attente OpenMedia** et définissez les éléments suivants :

- **Nom de l'action** : une valeur textuelle qui doit être égale à l'action reçue de la part du système NLP. (Obligatoire)
- **File de remise en file d'attente OpenMedia** : la file utilisée pour remettre en file d'attente le contact. (Obligatoire)

19.2.3 Configuration d'une requête système externe pour les agents virtuels

Pour configurer une action de requête système externe, sélectionnez le type d'action **Requête système externe** et définissez les éléments suivants :

- **Nom de l'action** : une valeur textuelle qui doit être égale à l'action reçue de la part du système NLP. (Obligatoire)

- **Paramètre URI de système externe** : un nom de paramètre défini par le système NLP qui contient l'adresse URI à laquelle le système d'agent virtuel doit envoyer la requête. (Obligatoire)

19.2.3.1 Détails concernant la requête système externe

La fonctionnalité de requête système externe est un client d'interface REST, implémenté dans le service d'agent virtuel.

Chaque fois que l'agent virtuel reçoit une action pour effectuer une consultation externe de NLP, le système envoie une requête POST à l'URI défini dans le paramètre avec un objet JSON prédéfini.

Il existe deux objets JSON : l'un pour la requête et l'autre pour la réponse.

L'objet de requête envoyé par l'agent virtuel est le suivant :

ExternalSystemRequest
contactID: String parameters: Map<String, String>

- **contactID** : l'attribut contenant la valeur OSCC contactID
- **paramètres** : un ensemble de paramètres reçus de la part du processeur NLP composé d'un texte code/valeur. Ces paramètres seront traités par le système externe

L'objet de réponse reçu par l'agent virtuel doit avoir la structure suivante :

ExternalSystemResponse
contactID: String content: String

- **contactID** : cette valeur doit être la même que celle reçue sur l'objet ExternalSystemRequest. (Obligatoire)
- **contenu** : le texte traité par le système externe avec le contenu de réponse à la requête.

19.3 À propos de l'intégration Dialogflow

La fonctionnalité d'agent virtuel est intégrée par défaut au moteur Dialogflow pour le processeur de langage naturel.

REMARQUE : Le processeur NLP par défaut pour l'agent virtuel est le Dialogflow de Google. Pour plus d'informations, suivez ce lien : <https://dialogflow.com>

- **Dialogflow Standard Edition** est disponible gratuitement sur la page Web de Dialogflow. Il offre les mêmes fonctionnalités que Dialogflow Enterprise Edition mais les interactions sont limitées par des quotas d'utilisation et l'assistance est assurée par la communauté et par e-mail. Dialogflow Standard Edition est idéal pour les petites et moyennes entreprises qui veulent créer des interfaces de conversation ou pour les personnes qui veulent essayer Dialogflow.
- **Dialogflow Enterprise Edition** est disponible dans le cadre de Google Cloud Platform (GCP) et offre des interactions texte et voix illimitées, des quotas d'utilisation plus élevés et une assistance assurée par Google Cloud. Dialogflow Enterprise Edition est une offre premium, disponible sous forme de service à la carte. Dialogflow Enterprise Edition est idéal pour les entreprises ayant besoin de services de niveau professionnel pouvant facilement évoluer pour s'adapter aux changements dans la demande des utilisateurs.

Pour plus d'informations sur les quotas, veuillez vous reporter à la page suivante :

<https://cloud.google.com/dialogflow-enterprise/quotas>

20 Configuration de Single Sign-On avec Circuit

Une fois la configuration de l'application personnalisée sur Circuit terminée (cf. le *Guide d'intégration des plates-formes de communication OpenScape Contact Center V10*), il est nécessaire de synchroniser l'identifiant client et les informations secrètes client à l'aide d'OpenScape Contact Center.

Accédez à l'application Web Manager de l'OSCC et connectez-vous avec un compte de responsable de client. Dans « Configuration de l'authentification », sélectionnez l'onglet « Circuit » et le client OSCC qui a accès à la fonctionnalité d'intégration de Circuit.

Remplissez les champs ci-dessous avec les informations suivantes :

- **Activer Circuit Sign-on** - activé.
- **Identifiant client** : L'identifiant unique de l'application, obtenu au chapitre précédent.
- **Clé secrète client** : La clé secrète de l'application, obtenue au chapitre précédent.
- **URL de l'Agent Portal** : L'URL utilisée pour accéder à l'application de l'Agent Portal Web. Suivez le modèle de `https://<yourDomain>/agentportal`
- **URL de connexion à Circuit** : L'URL utilisée pour accéder à l'application Circuit.

The screenshot shows the 'Sign On Configuration' interface. On the left, there's a sidebar with icons for 'SAML 2.0' and 'Circuit'. The 'Circuit' tab is active. Below it, a dropdown menu shows 'DEFAULT'. The main content area has a checkbox 'Enable Circuit Sign On' which is checked. Below this are four input fields: 'Client ID' (9baa43f4fbc4daab1a32ab4e0d8726f), 'Client Secret' (masked with dots), 'Agent Portal URL' (https://sdyeosccs03/agentportal), and 'Circuit Login URL' (https://x3e1-vips.circuit.com). At the bottom right are 'Save' and 'Cancel' buttons.

Quand vous utilisez l'authentification Circuit pour vous identifier sur la page de connexion d'OpenScape Contact Center, il est nécessaire d'associer un compte Circuit à l'utilisateur d'OpenScape Contact Center. Le nom utilisateur de Circuit (URI) est utilisé pour l'association.

Configuration de Single Sign-On avec Circuit

Dans la fenêtre de configuration de l'utilisateur, remplissez le champ Utilisateur Circuit avec l'URI utilisé pour vous connecter à Circuit. Deux utilisateurs d'OSCC dans le même client ne peuvent pas partager le même utilisateur Circuit.

Application	Permissions	License Used
Manager	No	-
Client Desktop	Agent	Agent
System Monitor	No	-

Application	Permissions	License Used
Manager	No	-
Client Desktop	Agent	Agent
System Monitor	No	-

NOTE: Lorsque Circuit est uniquement accessible par l'intermédiaire d'un serveur proxy HTTPS, une configuration spéciale est requise dans le serveur d'application. Pour plus d'informations sur la configuration, veuillez consulter le *Guide d'installation OpenScape Contact Center V10*

NOTE: Pour plus d'informations sur la configuration d'OpenScape Voice et l'ajout d'une application sur Circuit, veuillez consulter le *Guide d'intégration des plates-formes de communication OpenScape Contact Center V10*.

Index

A

- À propos du Broadcaster
 - à propos 72
- accès à l'application cliente, configuration pour un utilisateur 28
- accès à l'application, configuration pour un utilisateur 28
- acheminement selon les groupes
 - à propos 155
 - configuration des options 158
 - considérations pour la configuration des groupes 155
 - considérations sur la configuration des groupes 211
- adresse des informations supplémentaires, utilisation
 - ouverture automatique des documents ou des adresses URL associées au contact 221
- affectation de postes, configuration pour Call Director 250
- agrégats
 - à propos 228
 - autorisation de surveillance 35
 - création 228
 - spécification des files d'attente 226
 - surveillance en temps réel 94
 - utilisation des moyennes pondérées 151
- alarmes, paramètre des rapports 117
- annuaire
 - configuration des options 146
- annuaires
 - configuration de l'accès aux annuaires externes 67
 - configuration des paramètres de connexion 146
 - configuration des paramètres des champs de requête 147
 - configuration des paramètres des résultats 147
- annuaires externes, configuration de l'accès 67
- annuaires LDAP, configuration de l'accès 67
- aperçus
 - configuration d'un rapport 103
 - configuration d'un utilisateur 25
 - configuration d'une file d'attente 219
 - configuration d'une vue de panneau mural 83
- appels abandonnés
 - configuration d'une file d'attente pour la création d'un rappel 221

- configuration des appels terminés dans Call Director ou un SVI 315

- appels répondus, terminés dans un SVI 315
- authentification OpenScape Contact Center, configuration pour un utilisateur 27
- authentification Windows 20, 28
- authentification Windows, configuration pour un utilisateur 27
- authentification, configuration pour un utilisateur 27
- autorisations
 - configuration pour utilisateurs 29
 - impact sur les rapports 102
 - niveaux d'accès 52
- autorisations de surveillance, impact sur les rapports 102

B

- barres d'outils
 - restauration des paramètres par défaut 290
- base de données de conception
 - sélection à la connexion 20
 - vue d'ensemble de la configuration 13
- base de données de production, sélection à la connexion 20
- bases de données
 - configuration d'une source de données externe 66
 - exportation des données d'administration 302
- Broadcaster
 - configuration 300

C

- calcul
 - intervalle du niveau de service 311
- calculs
 - choix de la formule du niveau de service 310
 - configuration des calculs pour utilisateur 314
- calculs pour utilisateurs, configuration 314
- Call Director
 - à propos 243
 - composants des flux de travail 244
 - configuration de l'affectation de postes 249
 - configuration de la langue 249
 - configuration de la navigation par défaut 252
 - configuration des appels terminés ayant obtenu une réponse 315
 - configuration des options par défaut 249
 - configuration des réponses 253

- configuration du message d'erreur par défaut 249
- configuration du processeur vocal 245
- exemples de rapport d'affectation des postes 251
- remplacement des paramètres dans un flux de stratégie d'acheminement 190
- utilisation dans les flux de travail 167
- catégories
 - afficher des niveaux de confiance 281
 - utilisation pour acheminer des messages emails 266
- catégories d'emails 269
 - afficher des niveaux de confiance 281
 - utilisation pour acheminer des messages emails 266
- centre d'administration, à propos 22
- centre de Broadcaster, à propos 23
- centre de conception, à propos 23
- centre de rapports, à propos 23
- Centre de téléphonie
 - à propos 24
- codes de retour, fonctions personnalisées 186
- colonnes
 - spécification dans un rapport 116
- communication réseau, configuration 296
- composant de mise en file d'attente
 - configuration de la durée de réservation générale 158
- composants
 - exécution de façon répétée, flux de traitement de file d'attente
 - bouclage 193
- composants de fonction de base de données
 - configuration des sources de données externes 66
- Config Sync
 - à propos 233
- configuration
 - catégories
 - configuration pour un message email 269
 - configuration d'une vue de panneau mural 83
 - configuration des options 309
 - configuration initiale de Manager 18
 - configuration initiale du système 11
 - configuration pour le serveur d'interaction Web 294
 - connexion à l'application Manager 19
 - consultation des contacts, configuration 301
 - consultations, configuration du temps de début 314
- contacts
 - configuration de la durée de réservation générale 158
 - rapports historiques 97
 - réservé à un utilisateur 281
 - surveillance en temps réel 94

- contacts en sonnerie
 - inclus dans les rapports en temps réel 151
- contacts sans réponse
 - configuration de la durée maximum de présentation 159
 - inclus dans les rapports en temps réel sur les files d'attente 151
- couleur d'arrière-plan, configuration pour le Broadcaster 300
- couleur dans les rapports
 - configuration 148
- couleurs dans les rapports
 - restauration des paramètres par défaut 290

D

- démarrage de l'application Manager 19
- destinations
 - configuration pour email 273
 - rapports de données cumulées 99
 - rapports historiques 97
- destinations surveillées
 - configuration pour message email 273
- diagrammes de flux de travail
 - utilisation des données de contact 171
 - utilisation des fonctions personnalisées 183
- diagrammes des flux de travail
 - à propos 161
- distributions
 - configuration pour un panneau mural 90
 - configuration pour une vue du Broadcaster 78
- distributions des panneaux muraux
 - configuration 91
- distributions du Broadcaster
 - configuration 79
- DLL
 - écriture 184
- documentation
 - apport de commentaire 10
 - conventions de formats 9
 - public visé 9
- données de contact
 - configuration des critères de recherche 301
 - exigences de Microsoft CRM Integration 319
 - utilisation dans les flux de travail 171
 - utilisation des fonctions personnalisées 184
- données de gestion des ressources humaines,
 - configuration de l'emplacement de sortie 152
- données de rapports, configuration des durées de conservation 306
- données XML, configuration de l'emplacement de sortie 152

- dossiers de données partagées, configuration de l'emplacement 290, 291
- durée de réservation, configuration pour contacts en file d'attente 158
- durées de conservation
 - configuration pour données d'email 308
 - configuration pour données de rapports 306

E

- effectif, effets sur la configuration des files d'attente 214
- email
 - à propos 265
 - acheminement par catégories, utilisation pour acheminer des messages emails 266
 - adresse d'origine par défaut 276
 - composants spécialisés 268
 - config. de la file d'attente par défaut 276
 - config. de la stratégie d'acheminement par défaut 276
 - configuration d'une catégorie 269
 - configuration d'une destination 273
 - configuration d'une source surveillée 275
 - configuration de la file d'attente par défaut 278
 - configuration de la stratégie d'acheminement par défaut 278
 - configuration des durées de conservation des données 308
 - configuration des options par défaut 276
 - configuration des paramètres de la file d'attente en cas d'erreur
 - configuration pour email 278
 - configuration des paramètres du serveur email 292
 - configuration des paramètres par défaut du message 280
 - configuration des paramètres pour un utilisateur 32
 - considérations pour planification 265
 - consultation en externe 281
 - création de modèles de messages 272
 - effectuer une recherche dans l'historique 283
- emplacements
 - configuration 56
- emplacements des données
 - ajouter 304
 - suppression 306
- envoyer des rapports par email
 - configuration de l'option 153
 - spécification des options de sortie pour un rapport 127
- équipes, configuration 316
- espacement automatique, configuration pour le Broadcaster 300

- étapes, configuration pour une file d'attente 223
- état de traitement Suivi-activité, configuration du paramètre automatique pour un utilisateur 28
- exceptions
 - configuration dans la programmation des rappels 261
- exemples
 - affectation de postes pour Call Director 251
 - affectation des postes 251
 - composant d'intervalle d'attente 193
 - composant d'invite de menu 175
 - composant d'invite de menu 167
 - composant de collecte de chiffres 173
 - composant de décision de flux de travail 193
 - composant de décision selon l'origine/destination 166
 - composant de décision selon l'origine/la destination 164, 165
 - composant de décision selon les catégories 266
 - composant de décision selon les données de contacts 173
 - composant de décision selon les performances 170
 - composant de déconnexion 167
 - composant de fonction de base de données 175
 - composant de fonction personnalisée 183
 - composant de message 167
 - composant de mise à jour des données de contact 175
 - composant de mise à jour des données de contacts 171
 - composant de mise en file d'attente 166
 - composant de programmation 168
 - composant de traitement par défaut 195
 - flux de stratégie d'acheminement 163
 - rapports en temps réel 95
- exercices
 - adaptation d'un rapport historique prédéfini 135
 - création d'un flux de stratégie d'acheminement simple 202
 - création d'un rapport simple en temps réel 128
- exigences de la liste des utilisateurs, pour création de plusieurs utilisateurs 47
- exportation des données d'administration 302

F

- fiches de ressources 13
- fichier texte, utilisation pour créer plusieurs utilisateurs 46
- fichiers .wav
 - configuration 246
 - exigences 248

- utilisation avec Call Director 243
- file d'attente
 - sélection des motifs de post-traitement 226
- file d'attente après d'erreur
 - configuration pour les appels voix 238
 - remplacement des paramètres par défaut dans un flux de stratégie d'acheminement 191
- file d'attente des appels voix après erreur, configuration 238
- file d'attente par défaut
 - config. pour email 276
 - configuration pour email 278
- files d'attente
 - à propos 211
 - affecter à des agrégats 226
 - affecter aux rapports 227
 - aperçu de la configuration 219
 - autorisation de surveillance 35
 - calcul des intervalles des étapes des files d'attente 217
 - configuration d'informations supplémentaires 220
 - configuration des étapes 223
 - configuration des files d'attente de secours 215
 - configuration des files moins spécialisées 216
 - configuration des paramètres de temporisation 223
 - configuration des remplacements 225
 - configuration du flux de traitement des files d'attente par défaut 220
 - configuration pour créer un rappel sur abandon 220
 - considération pour la configuration 211
 - effets associés à l'effectif du personnel, volume des contacts, et temps en file d'attente sur la configuration 214
 - effets de programmation sur configuration 212
 - effets de traitement initial des contacts sur la configuration 212
 - effets du chevauchement de spécialisation sur la configuration 213
 - incluant un agrégat 228
 - rapports de données cumulées 99
 - rapports historiques 97
 - traitement des rappels 256
- files d'attente de rappels
 - configuration du nombre maximum de réessais 225, 226
 - remplacement des paramètres par défaut d'identification de l'appelant 225, 226
- files d'attente des appels voix
 - configuration du poste de dépassement du délai imparti 224
 - configuration pour créer un rappel sur abandon 220
- files d'attente des messages email
 - remplacement des paramètres par défaut pour les messages email 225
- flux de stratégie d'acheminement
 - à propos 162
 - activation 201
 - considérations lors de la planification 164
 - création 188
 - exemple d'un flux de travail simple pour le média voix 163
 - exigences de Microsoft CRM 319
 - liaison 198
 - remplacement des paramètres de Call Director 190
 - remplacement des paramètres de la file d'attente après erreurs 191
 - utilisation avec Call Director 167
 - utilisation de la programmation 168
 - utilisation des données de contact 171
 - utilisation des fonctions de base de données 175
 - utilisation des fonctions personnalisées 183
 - utilisation des informations sur l'origine et la destination 165
- flux de stratégie d'acheminement par défaut
 - config. pour email 276
 - configuration de la file d'attente par défaut pour les appels voix
 - configuration pour les appels voix 237
 - configuration pour email 278
- flux de traitement de file d'attente
 - à propos 192
 - activation 201
 - considérations pour la planification 193
 - fin 195
 - liaison 198
 - sortie 195
- flux de travail
 - activation 201
 - bouclage 193
 - connexion 198
 - liaison 198
 - Utilisation avec Call Director 167
 - utilisation des fonctions de base de données 175
 - utilisation des programmations 168
 - utilisation des statistiques 170
- fonction d'opérateur
 - configuration pour Call Director 253
- fonction de niveau de rapport, à propos 102
- fonction de sonnerie sans réponse
 - configuration 239
- fonction de traitement automatique, configuration pour un utilisateur 28
- fonction rapport, à propos 93
- fonctions

- application Manager 19
- fonctions de bases de données, utilisation dans les flux de travail 175
- fonctions personnalisées
 - codes de retour 186
 - contrainte d'allocation de mémoire 186
 - écriture 184
 - exigences de treads sécurisés (threadsafe) 186
 - gestion des exceptions 186
 - limitations d'exécution 186
 - traitement des données de contact 184
 - type de données et déclaration 185
- formule, choix pour le calcul du niveau de service 310

G

- gestion des données, configuration des options par défaut 302
- graphiques à barres, spécification dans un rapport 120
- graphiques, spécification dans un rapport 120
- groupes
 - à propos 155
 - autorisation de surveillance 35
 - configuration 156
 - considérations pour la configuration 155
 - groupes fonctionnels de zones 156
 - rapports de données cumulées 99
 - rapports historiques 97
 - spécialisation 155
 - surveillance en temps réel 94
- groupes de débordement, considérations sur la configuration de files d'attente 213
- groupes primaires, considérations sur la configuration de files d'attente 213

H

- heure de maintenance des données, configuration 302
- historique rapports
 - spécification de la plage 106

I

- ID d'appelant
 - remplacement du paramètre par défaut 225, 226
- implémentation, planification 11
- Indicateur d'attente des contacts
 - à propos 299
- indicateur d'attente des contacts
 - configuration
 - intervalle de temporisation, configuration pour l'administrateur central 298
- informations générales sur la file d'attente, configuration 220
- informations sur le Broadcaster 71

- informations sur le client, collecte dans les flux de travail 167
- informations sur le site, configuration 290, 291
- intégration avec Microsoft CRM
 - conditions requises pour les utilisateurs 319
- intégration CRM
 - intégration avec Microsoft 319
- intégration de l'application OpenScape UC, configuration 317
- intégration de présence, configuration des options 317
- interface utilisateur, à propos 22
- intervalle
 - calcul pour les étapes de file d'attente 217
 - configuration de l'intervalle de niveau de service 309
 - configuration de l'intervalle de rafraîchissement en temps réel 298
- intervalle de rafraîchissement en temps réel, configuration 298
- intervalle de rafraîchissement, configuration 298
- intervalle de temporisation d'administrateur principal, configuration 298
- intervalles
 - configuration des intervalles généraux des rapports de files d'attente 149
 - spécification dans un rapport de données cumulées 105
 - spécification dans un rapport historique 107
- intervalles de temporisation
 - configuration de l'intervalle d'administrateur principal 298
- intervalles des rapports de files d'attente, configuration 149
- intervalles généraux des rapports de files d'attente, configuration 149

L

- langue
 - configuration de la langue par défaut pour Call Director 250
- lecteurs de disques, ajout pour emplacements des données
 - ajouter 304
- lecteurs de disques, ajout pour le stockage des données 304
- lecteurs internes, ajout pour le stockage des données 304
- lecteurs internes, ajout pour le stockage des données
 - le stockage des données 304
- liaison des flux de travail 198
- liste d'équipe, configuration pour un utilisateur 36
- liste de rappels programmés

Index

- génération 263
- liste des rappels programmés
 - à propos 101

M

- message d'erreur, configuration pour Call Director 251
- messages
 - à propos des modèles de messages emails 271
- messages standard
 - création pour email 271
- Microsoft CRM Integration
 - considération sur le flux de stratégie d'acheminement 319
- modèles d'email
 - à propos 271
- modèles d'utilisateurs
 - à propos 39
 - configuration 40
 - création d'un nouveau modèle 41
 - création de modèle à partir d'un utilisateur existant 42
 - mise à jour 42
- modèles d'utilisateurs
 - associations 40
- modem configuration pour un serveur chien de garde 63
- modules COM, écriture 184
- motif de rejet, création 270
- motifs
 - à propos des motifs du Client Desktop 57
 - configuration d'un motif d'indisponibilité 58
 - configuration d'un motif de post-traitement 60
 - configuration d'un motif de rejet 270
 - configuration d'un motif de suivi-activité 59
 - configuration d'un motif de traitement 59
 - création d'un motif de réessai pour rappels 257
 - création d'un motif de suppression pour rappels 258
- motifs d'indisponibilité
 - configuration 58
- motifs de post-traitement
 - configuration 60
 - configuration de paramètre obligatoire pour un utilisateur 29
 - rapports de données cumulées 99
 - rapports historiques 97
- motifs de réessai, création 257
- motifs de suppression, création 258
- motifs de traitement, configuration 59
- motifs des états d'acheminement
 - configuration 57
- motifs des états d'acheminement

- rapports de données cumulées 99
- rapports historiques 97
- motifs du Client Desktop, à propos 57
- motifs du suivi-activité
 - rapports de données cumulées 99
 - rapports historiques 97
- motifs du suivi-activité, configuration 59
- mots de passe
 - changement 289
 - compte de l'administrateur central 21
- moyennes pondérées, utilisation pour des statistiques en temps réel sur les files d'attente et les agrégats 151

N

- navigation par défaut, configuration pour Call Director 252
- niveau de rapport complet, à propos 102
- niveau de rapport pour le service, à propos 102
- niveau de rapport sur le site, à propos 102
- niveau de service
 - choix de la formule de calcul 310
 - configuration de l'intervalle 309
 - formules de calcul 311
 - remplacement du paramètre par défaut pour une file d'attente 225
- niveaux d'accès pour autorisations 52
- niveaux de confiance, affichage pour des catégories d'emails 281
- nombre maximum de consultations en externe, configuration pour un utilisateur 34
- nombre maximum de mises en différé, configuration pour un utilisateur 34
- notifications
 - configuration 64
 - configuration de la méthode pour les rapports 144
- numéros exclus, création 258

O

- options
 - configuration de l'intégration de la présence 317
 - configuration des options par défaut 285
 - configuration pour Call Director 249
 - configuration pour email 276
 - configuration pour l'acheminement 158
 - configuration pour la consultation de l'annuaire 301
 - configuration pour la gestion des données 302
 - configuration pour la téléphonie 236
 - configuration pour les statistiques 309
 - configuration pour rappels 259
- options d'acheminement, configuration 158
- options de confirmation, configuration 287

- options de rappel par Web, configuration 262
 - options de rapport des utilisateurs
 - configuration des couleurs dans les rapports 148
 - options de rapports
 - configuration de l'emplacement de sortie de la gestion des ressources humaines 152
 - configuration de l'heure de maintenance des données 302
 - configuration de l'intervalle général des rapports de files d'attente 149
 - configuration de la période de conservation pour données d'email 308
 - configuration des couleurs dans les rapports 148
 - configuration des durées de conservation pour rapport 306
 - configuration des méthodes de notification 144
 - configuration des options de rapports 149
 - configuration des options de rapports des utilisateurs 144
 - configuration des paramètres d'annuaire 146
 - configuration des paramètres de sortie par défaut 144
 - configuration du premier jour de la semaine 150
 - options de rapports des utilisateurs
 - à propos 144
 - configuration des méthodes de notification 144
 - configuration des options d'annuaire 146
 - configuration des paramètres de sortie par défaut 144
 - options de rapports du système, configuration 149
 - options de rapportw
 - configuration des options de rapports en temps réel sur la file d'attente 151
 - options de sortie
 - configuration des valeurs par défaut pour rapports 144
 - spécification pour un rapport en temps réel ou à données cumulées 124
 - spécification pour un rapport historique 126
 - options de téléphonie, configuration 236
 - options des applications, configuration 298
 - options du système, configuration 290
 - options générales, configuration 285
 - options par défaut, configuration 285
 - ordre des colonnes dans un rapport, spécifications 116
- P**
- paires code/valeur, *voir* Données de contact
 - panneaux muraux
 - à propos 79
 - configuration d'une vue 83
 - configuration du contenu 86
 - création d'un type personnalisé 80
 - création d'une définition 81
 - paramètres de diagnostic, configuration 288
 - paramètres du serveur CSTA, configuration 239
 - paramètres du serveur IMAP, configuration pour email 292
 - paramètres du serveur SMTP, configuration pour emails 292
 - paramètres du traitement des contacts, configuration pour un utilisateur 31
 - paramètres par défaut des utilisateurs, restauration 290
 - paramètres par défaut, du message email, configuration 280
 - paramètres spécifiques à un média, configuration pour un utilisateur 32
 - période d'activité
 - configuration pour un utilisateur 34
 - inclusion du temps de repos 314
 - personne à contacter
 - configuration pour le centre de contacts 290, 291
 - configuration pour un emplacement 57
 - plage d'utilisateurs par défaut, à propos 48
 - pages
 - spécification dans les rapports de données cumulées 105
 - spécification dans les rapports historiques 106
 - plates-formes de communication
 - configuration des paramètres 239
 - interaction de base avec le système 232
 - ressources définies 233
 - types pris en chargecommutateurs, *voir* plates-formes de communication
 - plusieurs utilisateurs
 - création par importation d'un fichier texte 46
 - création selon un modèle d'utilisateur 44
 - exigences de la liste des utilisateurs 47
 - poste de dépassement de délai
 - configuration du poste par défaut 237
 - poste de dépassement du délai
 - configuration pour une file d'attente 224
 - postes d'annonces, configuration 250
 - postes interactifs, configuration 250
 - premier jour de semaine, configuration pour rapports 150
 - présentation 97
 - présentations générales
 - configuration d'une vue du Broadcaster 72
 - prévisions, utilisation des rapports de données cumulées 99
 - processeur vocal, configuration pour Call Director 245
 - profil d'administrateur 48

Index

- profil d'administrateur central 48
- profil d'agent 49
- profil d'agent de téléphone 49
- profil d'associé A 49
- profil d'associé E 49
- profil de responsable 48
- profil de spécialiste des télécommunications 49
- profil de superviseur 48
- profils
 - à propos d'un utilisateur 48
 - configuration 50
 - liste de profils par défaut 48
 - niveaux d'accès des autorisations 52
- profils utilisateur 48
 - à propos 48
 - configuration 50
 - liste de profils par défaut 48
- programmation d'acheminement
 - configuration pour rappels 261
- programmation d'un rapport historique 121
- programmations
 - configuration pour rappels 261
 - effets sur la configuration des files d'attente 212
- propriétés générales des rapports, configuration 104
- propriétés générales des utilisateurs, configuration 26

Q

- queues
 - surveillance en temps réel 94

R

- raccourcis
 - restauration des paramètres par défaut 290
- rappels
 - a propos de la fonctionnalité rappel 255
 - configuration d'une file d'attente pour la création d'un rappel sur abandon 221
 - configuration de la programmation d'acheminement 261
 - configuration de la temporisation de numérotation automatique 259
 - configuration des options de création sur abandon 259
 - configuration des options de rappel Web 262
 - configuration des options par défaut 259
 - configuration du temps maximum pour entrer un résultat 259
 - création d'un motif de réessai 257
 - création d'un numéro exclu 258
 - création de motifs de suppression 258
 - générations d'une liste de rappels programmés 263
 - liste des rappels programmés 101

- rapports de données cumulées 99
- rapports historiques 97
- retour en file d'attente par défaut 256
- surveillance en temps réel 94
- traitement des files d'attente 256
- rapport d'activité d'utilisateur
 - générations 141
- rapport de données cumulées
 - sélection des ressources couvertes par le rapport 110
- rapport des activités d'origine
 - générations 142
- rapports
 - à propos d'activités 101
 - à propos de données cumulées 99
 - à propos des rapports historiques 97
 - à propos du temps réel 94
 - affectation à un propriétaire 104
 - affectation des utilisateurs 36
 - affichage des données pour un agrégat 228
 - aperçu de la configuration 103
 - configuration des propriétés générales 104
 - impact des autorisations de surveillance 102
 - inclure un tableau ou un graphique 104
 - modification 103
 - paramétrage des seuils et des alarmes 117
 - sélection des ressources couvertes par les rapports 108
 - sélection du contenu 108
 - sélection du type 104
 - spécification dans un graphique à barres 120
 - spécification de l'ordre des colonnes 116
 - spécification des options de sortie pour un rapport 124
 - spécification des rapports pour une file d'attente 227
 - spécifiquement des statistiques à afficher 116
- rapports d'activités
 - à propos 101
 - générations pour origines 142
 - générations pour un utilisateur 141
- rapports d'activités d'un utilisateur
 - à propos 101
- rapports d'activités d'utilisateur
 - exemple 101
- rapports d'activités de l'origine
 - à propos 101
- rapports de données cumulées
 - à propos 99
 - configuration 103
 - exemples 100
 - incluant un graphique à barres 120

- paramétrage des seuils et des alarmes 117
- spécification dans la page 105
- spécification des options de sortie 124
- utilisations courantes 100
- rapports en temps réel
 - à propos 94
 - activation et affichage 134
 - configuration 103
 - exemples 95
 - incluant un graphique à barres 120
 - paramétrage des seuils et des alarmes 117
 - sélection des ressources couvertes par le rapport 109
 - spécification des options de sortie 124
 - utilisations courantes 96
- rapports en temps réel sur les files d'attente
 - utilisation des moyennes pondérées 151
- rapports en temps réel sur les files d'attente, y compris les contacts en sonnerie et sans réponse 151
- rapports historiques
 - à propos 97
 - configuration 103
 - exportation vers fichier 126
 - incluant un graphique à barres 120
 - programmation pour exécution immédiate 122
 - programmation pour l'exécution sur une base régulière 123
 - programmation pour une seule exécution à une heure spécifique 122
 - sélection des ressources couvertes par le rapport 112
 - sélection pour envoi via email 126
 - sélection pour l'affichage sur l'écran 126
 - sélection pour l'impression 126
 - spécification des options de sortie 126
- recherche historique des messages emails 283
- remplacements
 - configuration pour une file d'attente 225
- réponses non valables des clients, configuration du message affiché Call Director 253
- ressources
 - sélection pour un rapport de données cumulées 110
 - sélection pour un rapport en temps réel 109
 - sélection pour un rapport historique 112
- ressources surveillées, configuration pour un utilisateur 35
- restauration des paramètres utilisateurs 290
- S**
- sécurité
 - configuration de l'option de sécurité améliorée 295
 - configuration de la communication réseau 296
 - sécurité améliorée, configuration 295
 - serveur chien de garde, configuration 63
 - serveur d'interaction Web
 - configuration du port pour les rappels Web 262
 - serveur d'interaction Web
 - configuration des ports sécurisés et non sécurisés 294
 - serveur des email sortants, configuration 292
 - serveur des emails entrants, configuration 292
 - serveurs
 - à propos de 61
 - changement de propriétés 62
 - serveurs OpenScape Contact Center
 - à propos de 61
 - changement des propriétés 62
 - services
 - configuration 55
 - seuils
 - configuration pour des colonnes dans un rapport 117
 - configuration pour un élément de panneau mural 89
 - configuration pour un élément de vue du Broadcaster 76
 - configuration pour un utilisateur 32
 - seuils de performances personnelles, configuration pour un utilisateur 32
 - sites
 - exécution des rapports par rapport aux sites 108
 - sonnerie lors d'un contact
 - configuration de la durée maximum de présentation 159
 - source de données, configuration 66
 - sources
 - configuration pour email 275
 - sources de données externes, configuration 66
 - sources surveillées
 - configuration pour email 275
 - statistiques 309
 - configuration des durées de conservation 306
 - configuration des heures de redémarrage des équipes 316
 - spécification dans un rapport 116
 - utilisation dans les flux de travail 170
 - utilisation dans les rapports 306
 - statistiques recueillies quotidiennement 99
 - suivi-activité automatique, configuration pour un utilisateur 28
 - SVI
 - configuration des appels terminé ayant obtenu une réponse 315

- synchronisation des configurations
 - configuration des paramètres par défaut 240
 - exécuter la définition d'un utilisateur 235
 - traitement des autres ressources 236
 - traitement des ID utilisateurs 234
- synchronisation des configurations, *voir* Config Sync

T

- tâches de configuration, vue d'ensemble 11
- tâches de planification 11
- temps d'attente, configuration pour les appels 313
- temps de présentation maximum, configuration 159
- temps de présentation, configuration 159
- temps de réservation manuelle, configuration 158
- temps en file d'attente, effets sur la configuration des files d'attente 214
- temps maximum de traitement, configuration pour un utilisateur 34
- temps maximum de traitement, suivi-activité exclu, configuration pour un utilisateur 34
- temps maximum pour le suivi-activité, configuration pour un utilisateur 33
- temps moyen de traitement, configuration pour un utilisateur 34
- temps moyen de traitement, suivi-activité exclu, configuration pour un utilisateur 34
- temps moyen pour le suivi-activité, configuration pour un utilisateur 33
- tendance, utilisation des rapports de données cumulées 99
- trafic, effet sur la configuration des files d'attente 214
- traitement de file d'attente
 - à propos 13
- traitement des contacts 12
- traitement des flux de travail, à propos 12
- traitement initial des contacts 12, 212

U

- URL
 - ouverture automatique des pages Web associées au contact 221
- utilisateurs
 - affectation aux rapports 36
 - aperçu de la configuration 25
 - configuration de l'accès à l'application 28
 - configuration de l'identification du système 27
 - configuration de la liste d'équipe 36
 - configuration des autorisations 29
 - configuration des paramètres spécifiques aux médias 32
 - configuration des propriétés générales 26
 - configuration des ressources surveillées 35

- configuration des seuils de performances personnelles 32
- configuration du groupe de secours 32
- configuration du suivi-activité automatique 28
- création multiple en important un fichier texte 46
- création multiple selon un modèle d'utilisateur 44
- création selon un modèle d'utilisateur 43
- définir un utilisateur avec synchronisation des configurations 235
- rapports de données cumulées 99
- surveillance en temps réel 94
- utilisation des données, affichage 304
- utilisation des rapports historiques
 - usages courants 97
- utilisation totale des données, affichage 304

V

- vue d'ensemble de la conception 11
- vues 83
 - configuration d'une vue du Broadcaster 72
- vues de panneaux muraux
 - configuration d'un élément 88
 - configuration d'un seuil sur un élément 89
 - configuration de la distribution 90
 - configuration des informations générales 84
- vues des panneaux muraux
 - aperçu de la configuration 83
 - types de contenu 71
- vues du Broadcaster
 - configuration 72
 - configuration d'un élément 75
 - configuration de la distribution 78
 - configuration des informations générales 73
 - configuration du contenu 74
 - types du contenu 71

