



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Unify OpenScape Contact Center Enterprise V11 R1

Guide d'Administration de Manager

Guide d'Administration de Manager

Guide d'Administration

01/2021

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	11
1.1 A qui ce guide est-il destiné?	11
1.2 Conventions de formats	11
1.3 Commentaires sur la documentation	12
2 Planification d'une implémentation	13
2.1 OpenScape Contact Center en traitement	14
2.1.1 Traitement initial	14
2.1.2 Traitement des flux de travail	15
2.1.3 Traitement des files d'attente	15
2.2 Vue d'ensemble de la configuration de la base de données de conception	16
2.2.1 Configuration de base de la base de données de conception	16
2.2.2 Connectivité et ressources pour le média voix de la plate-forme de communication	17
2.2.3 Configuration des connexions du serveur d'entreprise	17
2.2.4 Configuration des ressources en réseau	18
2.2.5 Configuration des utilisateurs et des ressources basées sur les utilisateurs	18
2.2.6 Configuration des ressources des panneaux muraux et du Broadcaster	19
2.2.7 Configuration des ressources d'acheminement	19
2.2.8 Terminaison de la configuration	20
2.2.9 Configuration des définitions de rapports	20
2.2.10 Configuration de Call Director	21
2.2.11 Validation de la base de données de conception	21
2.3 Configuration initiale de Manager	22
3 Mise en route	25
3.1 À propos de l'application Manager	25
3.2 Connexion à l'application Manager	25
3.2.1 À propos de l'administrateur central	28
3.2.2 Exécution de deux occurrences de l'application Manager sur un ordinateur client	29
3.2.3 Enregistrement d'un profil de connexion	29
3.3 À propos de l'interface utilisateur	30
3.3.1 Centre d'administration	30
3.3.2 Centre de Broadcaster	31
3.3.3 Centre de conception	31
3.3.4 Centre de rapports	31
3.3.5 Centre de téléphonie	31
4 Travail avec les utilisateurs, les modèles et les profils	33
4.1 Configuration d'un utilisateur	33
4.1.1 Configuration des propriétés générales des utilisateurs	35
4.1.2 Configuration des autorisations de l'utilisateur	38
4.1.3 Pour configurer les paramètres de traitement des contacts pour un utilisateur	40
4.1.4 Configuration des paramètres spécifiques aux médias pour un utilisateur	42
4.1.5 Configuration des paramètres de collaboration Web pour un utilisateur	44
4.1.6 Configuration des seuils pour un utilisateur	45
4.1.7 Configuration des ressources qu'un utilisateur peut surveiller	48
4.1.8 Configuration de la liste d'équipe pour un utilisateur	49
4.1.9 Configuration des rapports pour un utilisateur	49
4.1.10 Configuration des paramètres de sécurité pour un utilisateur	51

Sommaire

4.2 À propos des modèles d'utilisateurs	52
4.2.1 Associations des modèles d'utilisateurs	53
4.2.2 Configuration d'un modèle d'utilisateur	53
4.2.3 Création d'un utilisateur selon un modèle d'utilisateur	56
4.2.4 Création de plusieurs utilisateurs selon un modèle d'utilisateur	58
4.2.5 Création de plusieurs utilisateurs en important un fichier texte	59
4.3 A propos des profils utilisateurs	61
4.3.1 Profils d'utilisateurs par défaut	61
4.3.2 Configuration d'un profil d'utilisateur	64
4.3.3 Niveaux d'accès	66
5 Configuration des autres ressources d'administration	69
5.1 Configuration d'un service	69
5.2 Configuration d'un emplacement	70
5.3 A propos des motifs de Client Desktop / Portail agent	71
5.3.1 Configuration d'un motif d'indisponibilité	72
5.3.2 Configuration d'un motif de traitement	73
5.3.3 Configuration d'un motif de suivi-activité	73
5.3.4 Configuration d'un motif de post-traitement	74
5.4 A propos des serveurs	75
5.4.1 Configuration des propriétés du serveur	76
5.4.2 Configuration d'un serveur chien de garde	77
5.4.3 Configurer le serveur OpenMedia	79
5.4.4 Configuration d'un serveur en temps réel sur un ordinateur serveur auxiliaire	80
5.4.5 Configuration d'une notification	81
5.5 Configuration d'une source de données	83
5.6 Configuration d'un annuaire	84
6 Utilisation du Broadcaster et des panneaux muraux	87
6.1 A propos du Broadcaster	88
6.1.1 Configuration d'une vue du Broadcaster	88
6.1.2 Configuration d'une distribution du Broadcaster	95
6.2 À propos des panneaux muraux	95
6.2.1 Création d'un type de panneau mural	96
6.2.2 Création d'une définition de panneau mural	97
6.2.3 Configuration d'une vue de panneau mural	99
6.2.4 Configuration d'une distribution du panneau mural	107
7 Rapports	109
7.1 A propos des rapports en temps réel	110
7.2 A propos des rapports historiques	113
7.3 A propos des rapports de données cumulées	115
7.4 A propos des rapports d'activités	117
7.5 Autorisations et rapports de surveillance	118
7.6 Niveau de rapport	118
7.7 Configuration d'un rapport	119
7.7.1 Configuration des propriétés générales des rapports	120
7.7.2 Sélection du contenu d'un rapport	125
7.7.3 Spécification des colonnes dans un rapport	133
7.7.4 Définitions des seuils et des alarmes dans un rapport	134
7.7.5 Spécification d'un graphique dans un rapport	137
7.7.6 Programmation d'un rapport historique	138
7.7.7 Spécification des options de sortie pour un rapport	141

7.8 Exercice de création d'un rapport simple en temps réel	145
7.8.1 Création d'une nouvelle définition de rapport	146
7.8.2 Spécification de la mise en page du rapport	147
7.8.3 Choix des files d'attente couvertes par le rapport	148
7.8.4 Configuration d'un seuil et d'une alarme	148
7.8.5 Activation et affichage du rapport	151
7.9 Exercice d'adaptation d'un rapport historique prédéfini	152
7.9.1 Création d'une copie du rapport prédéfini	153
7.9.2 Spécification de la plage du rapport	154
7.9.3 Programmation du rapport	154
7.9.4 Spécification de la mise en page du rapport	154
7.9.5 Spécification des options de sortie pour le rapport	156
7.9.6 Choix des files d'attente couvertes par le rapport	157
7.9.7 Exécution du rapport	158
7.10 Génération de rapport d'activités d'utilisateur	158
7.11 Génération de rapport d'activités d'origine	159
7.12 Configuration des options de rapports sur les utilisateurs	161
7.12.1 Configuration des options générales de rapport des utilisateurs	161
7.12.2 Configuration des paramètres de surveillance cachée	163
7.12.3 Configuration des options de l'annuaire	166
7.12.4 Configuration des couleurs dans les rapports	168
7.13 Configuration des options des rapports du système	169
7.13.1 Configuration des intervalles généraux des rapports sur les files d'attente	169
7.13.2 Configuration du premier jour de la semaine	170
7.13.3 Configuration des options des rapports en temps réel sur les files d'attente	171
7.13.4 Configuration de l'emplacement de sortie de la gestion des ressources humaines	172
7.13.5 Configuration de l'option d'envoi des rapports par email	174
8 Acheminement	177
8.1 À propos de l'acheminement selon les groupes	177
8.1.1 Considérations sur la configuration des groupes	177
8.1.2 Configuration d'un groupe	178
8.2 À propos de l'acheminement selon les compétences	180
8.2.1 À propos des compétences	181
8.2.2 Configuration d'une compétence	181
8.2.3 À propos des groupes virtuels	182
8.2.4 Configuration d'un groupe virtuel	184
8.3 À propos du traitement de plusieurs contacts	186
8.3.1 Configuration de la règle de traitement des contacts	187
8.4 Configuration des options d'acheminement	188
8.4.1 Configuration de la durée de réservation générale	188
8.4.2 Configuration de la durée maximum de présentation	189
8.4.3 Modification de l'acheminement selon les compétences	191
8.4.4 À propos de l'évaluation des compétences	192
8.4.5 Configuration de l'évaluation des compétences	195
8.4.6 À propos des niveaux de compétences	198
8.4.7 Affichage des niveaux des compétences	200
8.4.8 Affichages des préférences des compétences	201
8.4.9 Passage au traitement de plusieurs contacts	202
8.4.10 Configuration d'un appel ou d'un rappel en tant que contact primaire	203
9 Utilisation des flux de travail	203
9.1 À propos des diagrammes des flux de travail	203

Sommaire

9.2	À propos des flux de stratégie d'acheminement	204
9.2.1	Exemple de flux de stratégie d'acheminement de base	205
9.3	Points dont il faut tenir compte pour les flux de stratégie d'acheminement	206
9.3.1	Informations sur l'origine/destination	207
9.3.2	Informations collectées à partir d'un appel	209
9.3.3	Informations de programmation	210
9.3.4	Statistiques	212
9.3.5	Données de contact	213
9.3.6	Fonctions de base de données	217
9.3.7	Fonctions personnalisées	225
9.4	Configuration d'un flux de stratégie d'acheminement	230
9.4.1	Remplacement des paramètres par défaut de Call Director	232
9.4.2	Remplacement des paramètres par défaut de la file d'attente des erreurs	233
9.5	À propos des flux de traitement de file d'attente	234
9.6	Points à considérer dans les flux de traitement de file d'attente	235
9.6.1	Bouclage d'un flux de traitement de file d'attente	235
9.6.2	Sortie d'un flux de traitement de file d'attente	237
9.7	Configuration d'un flux de traitement de file d'attente	239
9.8	Liaison des flux de travail	240
9.8.1	Simplification des flux de travail	241
9.8.2	Élimination des fonctionnalités redondantes	243
9.9	Activation d'un flux de travail	243
9.10	Un exercice de création d'un flux de travail	244
9.10.1	Création du flux de stratégie d'acheminement	244
9.10.2	Accès à l'éditeur de conception	245
9.10.3	Ajout d'un composant de programmation	245
9.10.4	Ajout d'un composant de transfert	247
9.10.5	Ajout d'un composant de décision d'origine/destination	248
9.10.6	Connexion des composants	249
9.10.7	Ajout des composants de mise en file d'attente	251
9.11	Autres fonctions des types de composants	252
10	Utilisation des files d'attente et des agrégats	253
10.1	À propos des files d'attente	253
10.2	Configuration de file d'attente	253
10.2.1	Traitement initial des contacts	254
10.2.2	Programmation	254
10.2.3	Compétences et groupes virtuels	255
10.2.4	effectif du personnel, volume des contacts et temps passé en file d'attente	256
10.2.5	Intervalles entre les étapes	260
10.3	Configuration d'une file d'attente	262
10.3.1	Configuration des informations générales sur la file d'attente	263
10.3.2	Configuration des étapes de la file d'attente	266
10.3.3	Configuration des étapes de files d'attente pour un acheminement selon les compétences	269
10.3.4	Configuration des remplacements de file d'attente	272
10.3.5	Configuration des remplacements de files d'attente pour l'acheminement selon les compétences	274
10.3.6	Configuration des paramètres réseau pour les files d'attente des appels voix	276
10.3.7	Sélection des motifs de post-traitement	277
10.3.8	Sélection des agrégats de la file d'attente	277
10.3.9	Sélection des rapports de la file d'attente	278
10.3.10	Sélection des messages de la file d'attente de collaboration Web	279
10.3.11	Sélection des URL de la file d'attente de collaboration Web	279

10.4 A propos des agrégats	280
10.5 Configuration d'un agrégat	280
11 Utilisation des ressources voix	283
11.1 Plates-formes de communication prises en charge	283
11.2 Interaction de base avec la plate-forme de communication	284
11.2.1 Interaction avec les ressources OpenScape Voice	284
11.2.2 Interaction avec les ressources OpenScape 4000 ou HiPath 4000	285
11.2.3 Interaction avec les ressources OpenScape Business	287
11.3 Ressources de la plate-forme de communication	288
11.4 À propos de la synchronisation des configurations	289
11.4.1 Traitement de synchronisation des configurations des ID utilisateurs	290
11.4.2 Synchronisation des configurations des autres ressources	291
11.5 Configuration des options des appels voix	292
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	293
11.5.2 Configuration des paramètres de la file d'attente après erreurs des appels voix	294
11.5.3 Configuration des paramètres de la plate-forme de communication	296
11.5.4 Configuration des paramètres de synchronisation des configurations	302
11.5.5 Configuration des paramètres de VoiceXML	304
12 Utilisation de Call Director	305
12.1 Interaction de la plate-forme de communication et du processeur vocal	305
12.2 Composants des flux de travail Call Director	307
12.3 Configuration des ressources de Call Director	307
12.3.1 Configuration d'un processeur vocal	308
12.3.2 Configuration de la région d'un processeur vocal	309
12.3.3 Configuration d'un fichier .wav	310
12.4 Configuration des options de Call Director	313
12.4.1 Configuration des options générales de Call Director	313
12.4.2 Configuration du tableau des destinations de Call Director	316
12.4.3 Configuration de la navigation par défaut dans Call Director	317
12.4.4 Configuration des réponses de Call Director	319
13 Utilisation de la fonction de rappel	321
13.1 Traitement des rappels	322
13.2 Configuration des ressources de rappel	323
13.2.1 Configuration d'un motif de réessai	323
13.2.2 Configuration d'un motif de suppression	324
13.2.3 Configuration d'un numéro exclu	325
13.3 Configuration des options de rappels	325
13.3.1 Configuration des paramètres généraux de rappel	326
13.3.2 Configuration de la planification d'acheminement des rappels	328
13.3.3 Configuration des paramètres de rappel Web	329
13.3.4 Configuration des options de sortie	330
13.4 Génération d'une liste de rappels programmés	331
13.5 Importation de rappels à partir d'une liste de sortie	332
13.5.1 Gestion des erreurs de la liste de sortie	333
13.5.2 Création d'une liste de sortie	333
13.5.3 Activation de la fonction Sortant	339
14 Utilisation de la fonctionnalité email	341
14.1 Remarques sur les flux de travail des emails	341
14.1.1 Utilisation des catégories	342

Sommaire

14.1.2	Autres composants de flux de travail emails	344
14.2	Configuration des ressources d'email	345
14.2.1	Configuration d'une catégorie d'email	345
14.2.2	Configuration d'un motif de rejet	347
14.2.3	A propos des modèles emails	347
14.2.4	Configuration d'un modèle d'email	348
14.2.5	Configuration d'une destination d'email	350
14.2.6	Configuration d'une origine surveillée pour emails	351
14.3	Configuration des options d'emails	352
14.3.1	Configuration de la stratégie d'acheminement, de la file d'attente et des adresses par défaut pour les emails	353
14.3.2	Configuration des paramètres de la file d'attente après erreurs des emails	354
14.3.3	Configuration de la planification d'acheminement des emails	355
14.3.4	Configuration des paramètres des messages emails	356
14.3.5	Affichage des niveaux de confiance des emails	358
14.4	Recherche de l'historique des emails	359
15	Utilisation de la fonction de collaboration Web	361
15.1	Fonctionnalité côté client et côté utilisateur	361
15.2	Interaction avec le composant de collaboration Web	362
15.3	Origines et destinations de la collaboration Web	363
15.4	Remarques sur les flux de travail de collaboration Web	364
15.4.1	Flux de stratégie d'acheminement de collaboration Web	364
15.4.2	Flux de traitement des files d'attente de collaboration Web	367
15.5	Configuration des ressources de collaboration Web	368
15.5.1	Configuration d'une langue de collaboration Web	368
15.5.2	Configuration d'un message standard de collaboration Web	372
15.5.3	Configuration d'une adresse URL de collaboration Web	374
15.5.4	Configuration d'un émoticon de collaboration Web	375
15.5.5	Configuration d'une origine surveillée pour collaboration Web	377
15.5.6	Configuration d'une destination surveillée pour collaboration Web	378
15.6	Configuration des options de Collaboration Web	379
15.6.1	Configuration de la stratégie d'acheminement, de la file d'attente et de l'URL de dépassement de délai par défaut de la collaboration Web	379
15.6.2	Configuration des paramètres de file d'attente après d'erreur de la collaboration Web	381
15.6.3	Configuration de la langue par défaut pour la collaboration Web	381
15.6.4	Configuration des paramètres du serveur d'interaction Web pour collaboration Web	382
16	Utilisation du réseau	385
16.1	Traitement des contacts	386
16.2	Réseautage au niveau de la file d'attente	387
16.3	Critères d'acceptation	388
16.4	Méthodes de distribution	389
16.5	A propos des flux de travail en réseau	391
16.5.1	Exemple de flux de travail en réseau de base	392
16.5.2	Prise de décision de traiter le contact localement ou de le distribuer	393
16.5.3	Redéfinition de la liste brève des sites possibles en réseau	394
16.6	Configuration d'un flux de travail en réseau	396
16.7	Configuration des ressources en réseau	397
16.7.1	Configuration des lignes téléphoniques pour le réseautage	398
16.7.2	Configuration d'un site en réseau	399
16.7.3	Configuration d'un numéro d'acheminement réseau	400
16.7.4	Configuration des paramètres réseau pour une file d'attente	402

16.8	Configuration des options réseau	402
16.8.1	Configuration des paramètres réseau généraux	402
16.8.2	Configuration de l'acceptation des paramètres réseau	403
16.8.3	Configuration des paramètres de distribution réseau	404
17	Utilisation de la fonction de rapport centralisé	407
17.1	Consolidation centralisée des données de rapports	408
17.2	Fonctionnalité limitée de rapport centralisé	408
17.3	Configuration d'un utilisateur sur un ordinateur de rapport centralisé	409
17.4	Configuration des options du rapport centralisé	410
17.4.1	Configuration des paramètres de l'ordinateur serveur de rapport centralisé	410
17.4.2	Configuration des paramètres du serveur d'administration pour les sites en réseau	411
18	Utilisation de la fonction haute disponibilité (secours semi-automatique)	413
18.1	Configuration de Call Director dans un environnement de haute disponibilité (secours semi-automatique).	414
18.2	Configuration de l'option Haute disponibilité (secours semi-automatique)	415
19	Utilisation de la fonction de multisociétés	417
19.1	Passage en mode multisociétés	418
19.2	Passage au mode multisociétés dans un environnement haute disponibilité (secours semi-automatique)	419
19.3	Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés	421
19.3.1	Configuration des options relatives au système dans un environnement multisociétés	422
19.4	Mise à jour d'une base de données de conception dans un environnement multisociétés	422
19.5	Configuration des ressources multisociétés	423
19.5.1	Configuration d'une unité commerciale	423
19.5.2	Configuration d'un utilisateur au niveau du système	425
19.5.3	Configuration d'une destination d'email dans un environnement multisociétés	428
19.6	Configuration de l'unité opérationnelle pour erreurs	430
20	Configuration des autres options générales	431
20.1	Configuration des options personnelles	431
20.1.1	Configuration des options de confirmation	433
20.2	Configuration des options avancées	434
20.2.1	Configuration des paramètres de diagnostic	434
20.2.2	Modification du mot de passe	435
20.2.3	Restauration des paramètres par défaut	436
20.3	Configuration des options du système	436
20.3.1	Configuration des paramètres générales du système	437
20.3.2	Configuration des paramètres du serveur email	438
20.3.3	Configuration des paramètres du serveur d'interaction Web	441
20.3.4	Configuration de l'option de sécurité améliorée	443
20.3.5	Configuration des paramètres de communication réseau	444
20.4	Configuration des options d'application	445
20.4.1	A propos de l'indicateur des contacts en attente	447
20.4.2	Configuration des paramètres du Broadcaster	448
20.5	Configuration des options de consultation de contacts	449
20.6	Configuration des options de gestion des données	450
20.6.1	Configuration de l'heure de maintenance des données	451
20.6.2	Ajout d'un emplacements de données	455
20.6.3	Suppression d'un emplacements de données	457
20.6.4	Configuration les périodes de conservation pour les données de rapport	457
20.6.5	Configuration de la période de conservation des données d'emails	459

Sommaire

20.6.6 Configuration de la périodes de conservation des données de collaboration Web	460
20.7 Configuration des options statistiques	461
20.7.1 Configuration de l'intervalle de niveau de service	461
20.7.2 Configuration du temps d'attente	465
20.7.3 Configuration du calcul des utilisateurs	466
20.7.4 Configuration de la façon dont les contacts terminés dans Call Director ou un SVI sont considérés	467
20.7.5 Configuration des équipes	468
20.8 Configuration des options d'intégration CRM	469
20.8.1 Configuration des paramètres SAP CIC	470
20.8.2 Configuration des paramètres SAP ICI	472
20.9 Configuration des options d'intégration de présence	474
21 Intégration de Microsoft CRM	477
21.1 Conditions requises des utilisateurs Microsoft CRM	477
21.2 Points dont il faut tenir compte pour les flux de stratégie d'acheminement avec Microsoft CRM	478
Index	483

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.

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-S22B1-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"](#).
- **Collaboration Web** – Les sites utilisant cette fonction ont un pré-traitement Web d'une ou plusieurs pages HTML avec des liens qui initialisent les sessions de collaboration Web. Un servlet fournit la connexion entre le serveur Web d'entreprise et le OpenScape Contact Center, spécifiquement avec le serveur d'interaction Web. Le serveur d'interaction Web gère la session entre le client et l'application Client Desktop de OpenScape Contact Center. Pour obtenir plus d'informations sur la prise en charge des la collaboration Web, voir [Chapitre 15, "Utilisation de la fonction de collaboration Web"](#).

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 204](#).

Si vous utilisez la fonction de réseautage, un flux de travail en réseau s'exécute immédiatement après la fin de l'exécution d'un flux de stratégie d'acheminement. Les flux de travail en réseau décident si le contact doit être acheminé vers un autre site en réseau. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 16.5, "À propos des flux de travail en réseau", page 391](#).

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. La façon suivant laquelle les étapes de la file d'attente sont configurées dépend du type d'acheminement : selon les groupes ou selon les compétences. Pour plus de détails, voir [Section 8.1, "À propos de l'acheminement selon les groupes", page 155](#) ou [Section 8.2, "À propos de l'acheminement selon les compétences", page 180](#).

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 253](#) et [Section 9.5, "À propos des flux de traitement de file d'attente", page 234](#).

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.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, pour éviter les conflits entre les unités opérationnelles, seul un administrateur système peut activer les fonctions du produit et envoyer une base de données de conception.

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 :

REMARQUE : Par défaut, le système est configuré pour utiliser l'acheminement selon les groupes. Si vous prévoyez d'utiliser l'acheminement selon les compétences, la fonction qui vous permet de passer à l'acheminement selon les compétences doit être activée.

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 ressources pour la plate-forme de communication. Les ressources dépendent du type de plate-forme de communication avec laquelle vous établissez la liaison.

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.

3. 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, les sessions de collaboration Web et l'intégration de VoiceXML.

2.2.4 Configuration des ressources en réseau

Si la fonction de réseautage est licenciée, vous devez configurer les ressources en réseau. Quand la fonction de réseautage est activée, le site peut accepter et distribuer des contacts selon les détails de la configuration de la fonction de réseautage au site. Cette fonction vous permet de désactiver la participation d'un site à un réseau pour corriger des erreurs ou modifier la configuration d'une façon quelconque.

Pour configurer les ressources en réseau :

1. Configurez les sites en réseau distants avec lesquels le site local communique dans le cadre du réseau.
2. Configurez les numéros d'acheminement réseau.

2.2.5 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 les groupes pour l'acheminement selon les groupes ou les compétences et les groupes virtuels pour l'acheminement selon les compétences.
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.

2.2.6 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.

2.2.7 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.
5. Si la fonction de réseau fait l'objet d'une licence, effectuez une copie du modèle du flux de travail de réseau et modifiez-le au besoin.

2.2.8 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.
5. Pour la collaboration Web, configurez les langues, les messages standard, les adresses URL, les émoticônes, les origines et les destinations surveillées et les autres options par défaut comme l'emplacement pour le stockage des transcripts.
6. Pour le réseau, configurez les paramètres d'acceptation et de distribution, l'intervalle d'échange de données et le flux de travail en réseau par défaut.

2.2.9 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.

2.2.10 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 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 \(secours semi-automatique\)"](#), page 414.

2.2.11 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*.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, pour éviter les conflits entre les unités opérationnelles, seul un administrateur système peut activer les fonctions du produit et envoyer une base de données de conception. Pour des informations 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. Les types de ressource dépendent du type de la plate-forme de communication :
 - OpenScape Voice – Numéros d'abonnés d'utilisateurs, groupes hiérarchiques de musique d'attente et groupes hiérarchiques initiaux
 - OpenScape 4000 ou HiPath 4000 – Postes d'utilisateurs et groupes ACD
 - OpenScape Business – Postes d'utilisateurs et 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.

REMARQUE : Si le système est configuré pour la haute disponibilité (secours semi-automatique), les fichiers .wav ne sont pas dupliqués sur l'ordinateur serveur de secours. Vous devez copier manuellement les fichiers .wav dans le dossier WaveFiles sur l'ordinateur serveur de secours et vous assurez que les fichiers .wav situés sur l'ordinateur serveur principal et sur l'ordinateur de secours restent synchronisés.

9. Configurez les panneaux muraux, comme nécessaire.

Planification d'une implémentation

Configuration initiale de Manager

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.

Sur un ordinateur client OpenScape Contact Center, vous pouvez exécuter simultanément deux occurrences de l'application Manager. Pour plus de détails, voir [Section 3.2.2, "Exécution de deux occurrences de l'application Manager sur un ordinateur client"](#), page 29.

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 28.

Pour établir une connexion à l'application Manager :


1. Dans le menu **Démarrer**, pointez sur **Programmes**, puis sur **OpenScape Contact Center Enterprise** et cliquez sur **Manager**. L'application affiche une boîte de dialogue de connexion.
2. Dans la liste **Profil de connexion**, sélectionnez le profil de connexion que vous souhaitez utiliser. Pour obtenir des informations sur l'enregistrement d'un profil de connexion, voir [Section 3.2.3, "Enregistrement d'un profil de](#)

[connexion", page 30.](#)

3. Pour vous connecter à une base de données par défaut, allez à l'étape 4. 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*.

REMARQUE : Quand le système est configuré pour la haute disponibilité (secours semi-automatique), dans la plupart des cas, vous devez vous connecter au cluster de serveurs en utilisant le nom du cluster de serveurs dans le format *numéro_port@nom_cluster* afin de pouvoir accéder à l'ordinateur serveur actif. Dans quelques cas, par exemple quand vous activez une fonction de produit en utilisant un fichier de licence, vous devez vous connecter en utilisant le nom de la machine physique, dans le format *numéro_port@nom_serveur*.

- Si vous êtes dans un environnement multisociétés (et uniquement dans ce cas), dans le champ **Unité opérationnelle**, tapez le nom de l'unité opérationnelle sur laquelle vous voulez ouvrir une session. Si vous voulez effectuer des tâches d'administrateur système, vous devez vous connecter sur l'unité opérationnelle au niveau système. Dans ce cas, tapez **system**. Dans un environnement non-multisociétés, cette valeur est ignorée. Pour plus de détails sur les activités multisociétés, voir [Chapitre 19, "Utilisation de la fonction de multisociétés"](#).
- 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.

- Dans un environnement multisociétés seulement, dans la case **Unité opérationnelle**, tapez le nom de l'unité opérationnelle.
4. Dans la case **Nom d'utilisateur**, entrez votre nom d'utilisateur.
 5. Dans la case **Mot de passe**, entrez votre mot de passe.
 6. 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 OpenScope 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 20.2.2, "Modification du mot de passe", page 435](#).

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, les limitations suivantes s'appliquent : 1) Les comptes d'utilisateurs de l'administrateur central qui sont créés au niveau du système et le niveau d'unité opérationnelle ont un accès limité aux fonctions de Manager. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés", page 421](#). 2) Le mot de passe pour l'administrateur central de l'unité opérationnelle est défini par l'administrateur système quand l'unité opérationnelle est créée. Pour plus de détails, voir [Section 19.5.1, "Configuration d'une unité commerciale", page 423](#). 3) Sur un ordinateur serveur de rapport centralisé, l'administrateur système ne peut voir que les ressources de l'unité opérationnelle. Donc il ne peut pas changer le mot de passe de l'administrateur central de l'unité opérationnelle.

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 20.4, "Configuration des options d'application", page 445](#).

3.2.2 Exécution de deux occurrences de l'application Manager sur un ordinateur client

Sur un ordinateur client OpenScape Contact Center, vous pouvez exécuter simultanément deux occurrences de l'application Manager. Ceci vous permet de vous connecter simultanément à deux ordinateurs serveurs (par exemple, l'ordinateur serveur principal et l'ordinateur serveur de rapport centralisé).

Les limitations suivantes s'appliquent :

- Vous ne pouvez pas exécuter deux occurrences de l'application Manager en utilisant le même nom d'utilisateur pour vous connecter au même serveur d'administration (et en utilisant la même unité opérationnelle dans un environnement multisociétés).
- Vous ne pouvez pas exécuter deux occurrences de l'application Manager en utilisant la même base de données de conception.
- Quand vous exécutez deux occurrences simultanées de l'application Manager, vous devez avoir deux licences de l'application Manager.
- Si vous utilisez l'authentification Windows, la première instance de l'application Manager vérifie votre nom d'utilisateur Windows avant l'ouverture mais la seconde instance affiche la boîte de dialogue Connexion.

REMARQUE : Vous ne pouvez exécuter qu'une occurrence de l'application Manager sur un ordinateur serveur OpenScape Contact Center.

Vous pouvez enregistrer un profil de connexion pour simplifier la connexion à plusieurs instances de l'application Manager. Pour plus de détails, voir [Section 3.2.3, "Enregistrement d'un profil de connexion", page 30](#).

3.2.3 Enregistrement d'un profil de connexion

Pour vous connecter simplement à plusieurs occurrences de l'application Manager, vous pouvez enregistrer un profil de connexion au cours du processus de connexion.

Pour enregistrer un profil de connexion :

1. Dans la boîte de dialogue **Connexion**, cliquez sur **Options**.
2. Une fois que vous avez entré les paramètres exigés de nom d'utilisateur, de mot de passe, et de connexion, cliquez sur **Enreg. profil**.

Mise en route

A propos de l'interface utilisateur

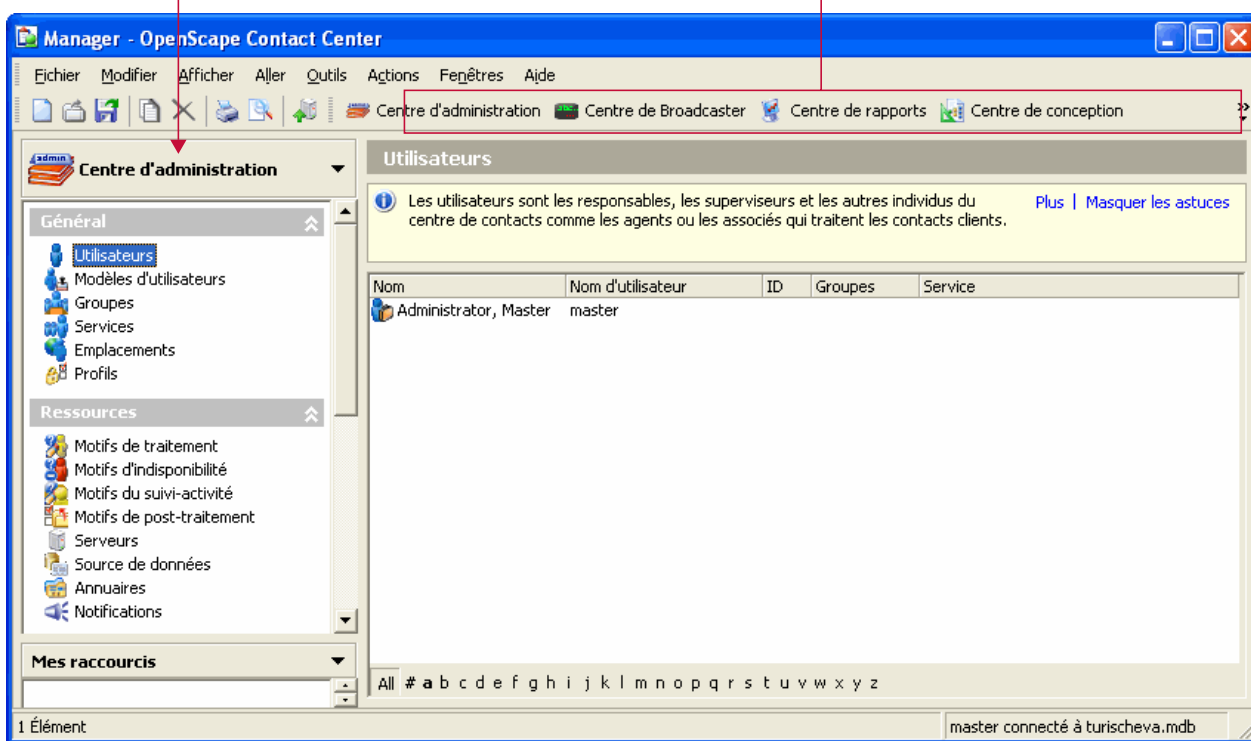
3. Dans la boîte de dialogue **Enregistrer un profil de connexion**, entrez un nom pour le profil de connexion que vous souhaitez enregistrer, puis cliquez sur **OK**. Le profil de connexion est sélectionné quand vous revenez à la boîte de dialogue Connexion et sera disponible pour votre prochaine connexion.

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 20.3.4, "Configuration de l'option de sécurité améliorée"](#), page 443.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, cette procédure décrit comment configurer des utilisateurs au niveau de l'unité opérationnelle. Pour configurer des utilisateurs au niveau du système, voir [Section 19.5.2, "Configuration d'un utilisateur au niveau du système"](#), page 425.

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.

REMARQUE : Quand vous êtes sur un ordinateur serveur de rapport centralisé (voir [Chapitre 17, "Utilisation de la fonction de rapport centralisé"](#)), vous ne pouvez configurer que des utilisateurs qui ont le droit d'administrer l'ordinateur serveur de rapport centralisé et d'effectuer des tâches sur des données dupliquées. Ces utilisateurs ne peuvent pas faire l'objet de rapports (c'est-à-dire, qu'ils ne peuvent pas figurer dans la liste des utilisateurs présentés lors de la configuration d'un rapport).

REMARQUE : L'intégration de Microsoft CRM a des exigences spéciales relatives aux utilisateurs. Pour plus de détails, voir [Chapitre 21, "Intégration de Microsoft CRM"](#).

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.

- 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 :

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

Utilisateur

Général | Autorisations | Groupes | Média | Performances personnelles | Surveiller | Liste d'équipe | Rapports

Configurez les propriétés générales pour cet utilisateur

Utilisateur

Prénom :

Nom :

Identification du système

ID :

Nom d'utilisateur :

Echec de l'authent. :

Mot de passe :

Vérif. mot passe :

Modèles

Modèle d'utilisateur :

Broadcaster

Distribution :

Application

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

Suivi-activité automatique

Activer : ☐

Temps maximum : mm:ss

Motif de post-traitement requis : ☐

Paramètres

Serveur de temps réel :

Service :

Emplacement :

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.
-
- REMARQUE :** Si vous configurez un utilisateur SAP CIC (voir l'étape 6), vous devez utiliser l'authentification OpenScape Contact Center et le mot de passe doit correspondre au mot de passe spécifié dans le système SAP.
-
- 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.

REMARQUE : Si le centre de contacts détient la licence pour SAP CIC Integration, l'une des options du Client Desktop est Agent CRM. Lorsque vous configurez un utilisateur de ce type, cela correspond à une licence CRM SAP CIC CRM ; l'utilisateur dispose alors de la fonction emails/accès à l'application Client Desktop.

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. Si votre centre de contacts n'a qu'un serveur principal en temps réel, la liste ne contient qu'un élément. Ou bien votre centre peut avoir plusieurs serveurs auxiliaires en temps réel (voir [Section 5.4.4, "Configuration d'un serveur en temps réel sur un ordinateur serveur auxiliaire"](#), page 80).
 - 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

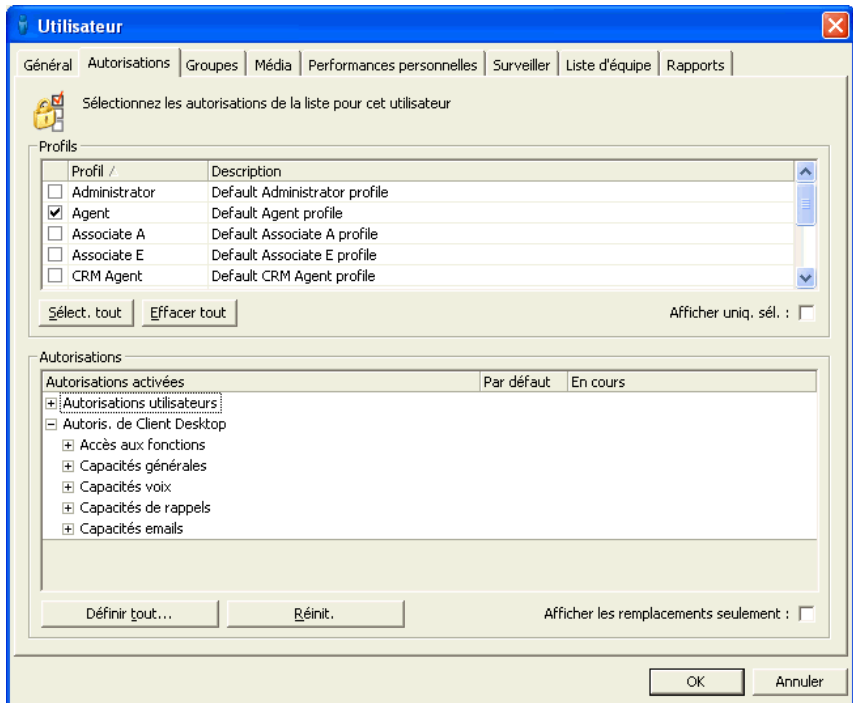
Les autorisations des utilisateurs contrôlent leur accès aux fonctions des applications Client Desktop, Portail agent et Manager et aux ressources avec lesquelles un utilisateur peut travailler. Bien que vous puissiez attribuer chaque autorisation individuellement, vous spécifiez, en général, un ou plusieurs 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 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.

Quand le système est configuré pour un acheminement selon les compétences, vous devez sélectionner les compétences de l'utilisateur. Les compétences que vous sélectionnez pour l'utilisateur déterminent les types de contacts que l'utilisateur peut recevoir. Pour obtenir plus d'informations sur la prise en charge de l'acheminement selon les compétences, voir [Section 8.2, "À propos de l'acheminement selon les compétences"](#), page 180.

Quand le système est configuré pour le traitement de plusieurs contacts, vous pouvez configurer les règles de traitement des contacts pour l'utilisateur. Les compétences que vous sélectionnez déterminent le nombre et les types de contacts que l'utilisateur peut recevoir à un moment donné. Pour plus d'informations sur le traitement de plusieurs contacts, voir [Section 8.3, "À propos du traitement de plusieurs contacts"](#), page 186.

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. Si le système est configuré pour l'acheminement selon les groupes, sous **Inclure**, cochez la case pour chaque groupe auquel vous voulez que l'utilisateur appartienne. Vous pouvez sélectionner jusqu'à 10 groupes.
4. Si le système est configuré pour l'acheminement selon les compétences, sous **Inclure les compétences**, cochez la case de chacune des compétences que vous voulez attribuer à cet utilisateur. Vous devez configurer les compétences pour qu'elles puissent être sélectionnées sur cet onglet. Pour plus de détails, voir [Section 8.2.2, "Configuration d'une compétence"](#), page 181.

5. Si les niveaux de compétence sont affichés, la valeur de la case **Niveau de pré-rempl.** est entrée automatiquement dans la colonne **Niveau**. Si vous voulez modifier cette valeur, cliquez dans la cellule du tableau et sélectionnez une nouvelle valeur dans la liste.

REMARQUE : Pour spécifier le niveau de compétence qui sera automatiquement entré dans la colonne **Niveau** quand vous sélectionnez une compétence dans la liste, tapez ou sélectionnez une valeur dans la case **Niveau de pré-rempl.** Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 8.4.7, "Affichage des niveaux des compétences"](#), page 198.

6. Si les préférences des compétences sont affichés, la valeur de la case **Préférence de pré-rempl.** est entrée automatiquement dans la colonne **Préférence**. Si vous voulez modifier cette valeur, cliquez dans la cellule du tableau et sélectionnez une nouvelle valeur dans la liste.

REMARQUE : Pour spécifier la préférence de compétence qui sera automatiquement entrée dans la colonne **Préférence** quand vous sélectionnez une compétence dans la liste, tapez ou sélectionnez une valeur dans la case **Préférence de pré-rempl.** Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 8.4.8, "Affichages des préférences des compétences"](#), page 199.

7. Pour afficher les groupes virtuels pour lesquels l'utilisateur est admissible en fonction des compétences sélectionnées, vous pouvez cliquer sur **Afficher les groupes virtuels admissibles**.
8. Si le système est configuré pour le traitement de plusieurs contacts, sous **Inclure les règles**, cochez la case pour chaque règle de traitement des contacts que vous souhaitez appliquer à cet utilisateur. Vous devez configurer les règles pour qu'elles puissent être sélectionnées sur cet onglet. Pour plus de détails, voir [Section 8.3.1, "Configuration de la règle de traitement des contacts"](#), page 187.
9. 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. De plus, si des applications SAP ICI sont sous licence, les paramètres de SAP ICI Integration.

REMARQUE : Si le système est connecté à une plate-forme de communication OpenScape Voice, un groupe de secours n'est pas exigé. Dans ce cas, si seul le média voix est sous licence, l'onglet Média est désactivé.

REMARQUE : La fonction Traiter plusieurs contacts n'est pas prise en charge pour les utilisateurs SAP ICI. Si vous configurez les paramètres d'intégration SAP ICI, seules les règles de traitement des contacts définies par le système sont disponibles sur l'onglet Traitement des contacts. Si vous avez déjà sélectionné une règle de traitement des contacts définie par l'utilisateur, les paramètres d'intégration SAP ICI seront indisponibles. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 8.3, "A propos du traitement de plusieurs contacts"](#), page 186.

- **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.
- **Collaboration Web** – Message de bienvenue et préfixe d'utilisateur qui remplacent les paramètres par défaut configurés pour chaque langue de collaboration Web, si nécessaire. Pour des informations détaillées sur les paramètres par défaut de la collaboration Web (voir [Section 15.5.1, "Configuration d'une langue de collaboration Web"](#), page 368).

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 voix**, sélectionnez le groupe de secours à utiliser si le système OpenScape Contact Center est hors service et si la plate-forme de communication est utilisée pour acheminer les appels. La configuration de l'acheminement de secours dépend de la plate-forme de communication :
 - OpenScape 4000, HiPath 4000 – Dans la liste des **groupes ACD de secours**, sélectionnez le groupe ACD de secours pour l'utilisateur.
 - OpenScape Business - Dans la liste **Groupe UCD de secours**, sélectionnez le groupe UCD de secours pour l'utilisateur.
4. Pour activer l'intégration SAP ICI pour l'utilisateur (vous devez avoir une licence pour que cette fonction soit disponible), cochez la case **Intégration SAP ICI activée** et procédez comme suit :
 - Dans la case, **ID SAP**, tapez l'ID d'utilisateur exigée pour l'application SAP ICI.
 - Dans la case **Poste**, entrez le poste d'utilisateur exigé pour l'application SAP ICI.
5. 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.
6. Si l'utilisateur a une autorisation de collaboration Web sous **Paramètres de collaboration Web**, vous pouvez remplacer le message de bienvenue et le préfixe d'utilisateur pour chaque langue configurée si nécessaire :
 - Pour remplacer les paramètres de collaboration Web pour une langue, cliquez sur **Ajouter** et configurer les nouveaux paramètres de collaboration Web (voir [Section 4.1.5, "Configuration des paramètres de collaboration Web pour un utilisateur", page 44](#)).
 - Pour mettre à jour un remplacement de collaboration Web, sélectionnez une ligne dans la liste, cliquez sur **Modifier**, puis modifiez les paramètres de collaboration Web (voir [Section 4.1.5, "Configuration des paramètres de collaboration Web pour un utilisateur", page 44](#)).
 - Pour supprimer un remplacement de collaboration Web, sélectionnez une ligne dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**.

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

4.1.5 Configuration des paramètres de collaboration Web pour un utilisateur


Quand vous configurez les paramètres spécifiques à un média pour un utilisateur (voir [Section 4.1.4, "Configuration des paramètres spécifiques aux médias pour un utilisateur", page 42](#)), vous pouvez remplacer le message de bienvenue par défaut et le préfixe du message utilisateur configurés pour chaque langue de collaboration Web, si nécessaire. Vous pouvez configurer un seul remplacement pour chaque langue de collaboration Web.

Pour configurer des paramètres de collaboration Web pour un utilisateur :

- Dans la boîte de dialogue **Paramètres de collaboration Web**, dans la liste **Langues**, sélectionnez la langue pour laquelle vous voulez remplacer les paramètres par défaut. Vous devez déjà avoir créé la langue que vous voulez sélectionner.
- Dans la case **Message de bienvenue**, tapez le message de bienvenue à utiliser à la place du message par défaut de la langue sélectionnée.
- Dans la case **Préfixe d'utilisateur**, tapez le préfixe de message d'utilisateur à utiliser à la place du préfixe par défaut de la langue sélectionnée.
- Pour insérer une balise dans l'une des cases, cliquez sur **Insérer une étiquette** et sélectionnez l'une des balises dans la liste :

<NOM UTILISATEUR>	Affiche le nom de l'utilisateur du centre de contacts comme défini dans l'application Manager.
<12 HEURES>	Affiche l'heure dans le format 12 heures, avec un suffixe AM ou PM.
<24 HEURES>	Affiche l'heure dans le format 24 heures.
<DATE>	Affiche la date dans le format AAAA/MM/JJ.
<NOM>	Affiche le nom du client.

REMARQUE : Pour s'assurer que le format de la date affichée dans la fenêtre Collaboration Web - Détails sur les contacts correspond bien au format de date sélectionné dans Options régionales et linguistiques de Windows, vous devez sélectionner la langue à utiliser pour les standards et formats ainsi que pour les programmes non Unicode. Si des langues différentes sont sélectionnées en ces deux endroits, le format de la date peut ne pas s'afficher de la manière attendue.

- Pour changer le style de police du texte sélectionné, cliquez sur .

6. Sous **Aperçu**, affichez un aperçu du texte sélectionné texte, incluant la valeur réelle des balises insérées.
7. Cliquez sur **OK**.

4.1.6 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.
 - 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 20.7.3, "Configuration du calcul des utilisateurs"](#), page 466.

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 actif** (disponible uniquement si le système est configuré pour le traitement de plusieurs contacts), tapez ou sélectionnez le temps maximum qu'un contact acheminé peut être actif pour l'utilisateur.
 - Dans la case **Temps moyen actif** (disponible uniquement si le système est configuré pour le traitement de plusieurs contacts), tapez ou sélectionnez le temps moyen qu'un contact acheminé doit être actif pour l'utilisateur.
 - Dans la case **Temps maximum non-primaire** (disponible uniquement si le système est configuré pour le traitement de plusieurs contacts), tapez ou sélectionnez le temps maximum qu'un contact acheminé peut être actif mais non-primaire.
 - Dans la case **Temps moyen non-primaire** (disponible uniquement si le système est configuré pour le traitement de plusieurs contacts), tapez ou sélectionnez le temps moyen qu'un contact acheminé peut être actif mais non-primaire.
 - 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**.

4.1.7 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**.

4.1.8 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**.

4.1.9 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** (ou **Groupe virtuel**), pour afficher les rapports qui contiennent les données sur le groupe (ou le groupe virtuel) de l'utilisateur).

REMARQUE : Lorsque **Service** ou **Groupe** (ou **Groupe virtuel**) est sélectionné dans la case **Sélectionner par**, vous ne pouvez afficher que les rapports contenant les données sur le service ou le groupe (ou le groupe virtuel) 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 (ou du groupe virtuel) 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**.

4.1.10 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 20.3.4, "Configuration de l'option de sécurité améliorée"](#), page 443.

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)
- ID SAP et poste SAP (uniquement si vous détenez une licence pour les applications SAP ICI)

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 20.1, "Configuration des options personnelles", page 431](#).

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 20.3.4, "Configuration de l'option de sécurité améliorée", page 443](#).

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 20.3.4, "Configuration de l'option de sécurité améliorée", page 443](#).

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 20.1, "Configuration des options personnelles", page 431](#)).

Seuls les attributs suivants spécifiques aux utilisateurs doivent être définis individuellement pour chaque nouvel utilisateur : prénom, nom, ID, nom d'utilisateur, mot de passe ainsi que l'ID SAP et le poste SAP si vous détenez les licences pour les applications SAP ICI.

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.
-
- REMARQUE :** Si vous configurez un utilisateur SAP CIC, vous devez utiliser l'authentification OpenScape Contact Center et le mot de passe doit correspondre au mot de passe spécifié dans le système SAP.
-
- 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. Si vous détenez des licences des applications SAP ICI, cliquez sur l'onglet **Média** et procédez comme suit:
 - Cochez la case **SAP ICI Integration activée**.
 - Dans la case **ID SAP**, tapez l'ID d'utilisateur exigée pour les applications SAP ICI.
 - Dans la case **Poste**, entrez le poste d'utilisateur exigé pour les applications SAP ICI.
 5. 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 de l'utilisateur (prénom, nom, ID, nom d'utilisateur, mot de passe ainsi que si ID SAP et le poste SAP si vous détenez les licences pour les applications SAP ICI). 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.

- **ID SAP** – Tapez l'ID utilisateur exigé pour les applications SAP ICI. Cette ID n'est exigée que si vous disposez d'une licence pour les applications SAP ICI. En cas d'absence de licence SAP ICI, cette case doit rester vide.
 - **Poste SAP** – Tapez le poste d'utilisateur exigé pour les applications SAP ICI. Ce poste n'est exigé que si vous disposez d'une licence pour les applications SAP ICI. En cas d'absence de licence SAP ICI, cette case doit rester vide.
 - **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 20.1, "Configuration des options personnelles", page 431](#)), 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 |), à moins que vous ne disposez de licences pour les applications SAP ICI ; dans ce cas, chaque ligne doit contenir huit champs séparés par un caractère | (sept caractères |).
 - Par exemple, si vous ne disposez pas de licence pour des applications SAP ICI et que vous spécifiez un modèle d'utilisateur, la ligne contiendra :
Prénom|Nom|ID|Nom d'utilisateur|Mot de passe|Modèle d'utilisateur
 - Par exemple, si vous ne disposez pas de licence d'applications SAP ICI et que vous n'avez pas spécifié un modèle d'utilisateur, chaque ligne contiendra :
Prénom|Nom|ID|Nom d'utilisateur|Mot de passe|ID SAP|Poste SAP|
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. Pour le PABX OpenScape Business, maximum de trois chiffres. Pour les autres plates-formes de communication, vous pouvez entrer un maximum de six chiffres.

Tableau 1 Champs exigés pour enregistrement d'utilisateur

Nom du champ	Obligatoire	Description du champ
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.
ID SAP	N	Exigé seulement si vous disposez d'une licence pour les applications SAP ICI.
Poste SAP	N	Exigé seulement si vous disposez d'une licence pour les applications SAP ICI.
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.)

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, pour le profil d'administrateur dans une unité opérationnelle, l'accès est limité aux éléments pouvant être configurés uniquement au niveau de l'unité opérationnelle. Pour plus de détails, voir [Chapitre 19, "Utilisation de la fonction de multisociétés"](#).

- **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.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, le profil de l'administrateur central au niveau du système a un accès limité aux tâches relatives au système, par exemple l'envoi d'une base de données de conception et la configuration des ressources de la plate-forme de communication. De façon similaire, le profil d'administrateur central dans une unité opérationnelle a un accès limité aux tâches comme celles de configuration des ressources de l'unité opérationnelle. Pour plus de détails, voir [Chapitre 19, "Utilisation de la fonction de multisociétés"](#).

- **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.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, pour le profil de spécialiste des télécommunications dans une unité opérationnelle, l'accès est limité aux éléments pouvant être configurés uniquement au niveau de l'unité opérationnelle. Pour plus de détails, voir [Chapitre 19, "Utilisation de la fonction de multisociétés"](#).

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 CRM** – Le profil d'agent CRM est destiné aux utilisateurs qui bénéficient d'une licence leur permettant d'utiliser la fonction SAP CIC Desktop Integration pour traiter les messages email avec l'application Client Desktop en mode CRM. En mode CRM, l'application Client Desktop peut être utilisée uniquement pour gérer les messages email et ne requiert pas de licence Client Desktop séparée.
- **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. Ce profil n'est pas pris en charge sur la plate-forme de communication OpenScape Voice.

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.

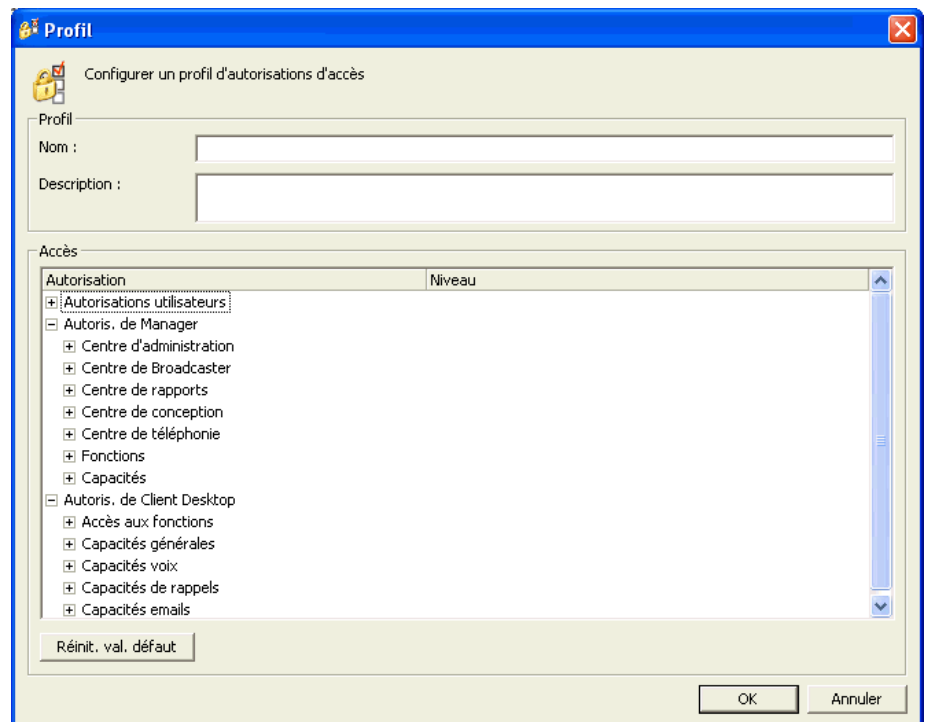
IMPORTANT : Affectez les autorisations avec précautions. La possibilité de créer d'autres utilisateurs et de modifier leurs autorisations doit être étroitement contrôlée.

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 20.3.4, "Configuration de l'option de sécurité améliorée"](#), page 443.

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 20.3.4, "Configuration de l'option de sécurité améliorée"](#), page 443.
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.

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 20, "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 20.3.4, "Configuration de l'option de sécurité améliorée"](#), page 443.

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**.

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 20.3.4, "Configuration de l'option de sécurité améliorée"](#), page 443.
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 20.3.4, "Configuration de l'option de sécurité améliorée"](#), page 443.

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 35.

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 20.3.4, "Configuration de l'option de sécurité améliorée"](#), page 443.
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 35.

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 35](#)), 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 OpenMedia
- Serveur de présence
- Serveur en temps réel

REMARQUE : Vous pouvez configurer une instance supplémentaire du serveur en temps réel sur un ordinateur serveur auxiliaire. Pour plus de détails, voir [Section 5.4.4, "Configuration d'un serveur en temps réel sur un ordinateur serveur auxiliaire", page 80](#).

- Serveur de rapports
- Serveur d'acheminement
- Serveur SAP CIC (seulement si la fonction d'intégration SAP CIC a été activée)
- Serveur SAP ICI (seulement si la fonction d'intégration SAP ICI a été activée)

REMARQUE : Vous pouvez configurer les serveurs SAP pour l'exécution sur un ordinateur serveur principal ou sur un ordinateur serveur auxiliaire. Pour plus de détails, voir [Section 5.4.1, "Configuration des propriétés du serveur", page 76](#).

- 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 77](#).

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.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut configurer les propriétés du serveur. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés", page 421](#).

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 un maximum de 15 caractères sur un ordinateur serveur principal ou un ordinateur serveur de rapport centralisé, ou un maximum de 128 caractères sur un ordinateur serveur auxiliaire.

REMARQUE : Si vous configurez un serveur SAP Serveur et que le serveur SAP tourne sur un ordinateur serveur auxiliaire, vous devez taper le nom d'hôte de l'ordinateur serveur auxiliaire.

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.

Configuration des autres ressources d'administration

A propos des serveurs

Vous pouvez aussi configurer le modem utilisé par le serveur chien de garde pour qu'il connecte un ordinateur serveur auxiliaire à l'ordinateur serveur principal.

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.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut configurer un serveur chien de garde. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés"](#), page 421.

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.
5. Cliquez sur l'onglet **Modem**.
6. Cochez la case **Utiliser modem** pour utiliser un modem pour connecter un serveur auxiliaire à l'ordinateur serveur principal, puis procédez comme suit :
 - Dans la case **Port** de communication, sélectionnez le port de communication du serveur.
 - Dans la case **Chaîne d'initialisation**, entrez la chaîne utilisée pour initialiser le modem.
 - Dans la case **Chaîne de raccrochement**, entrez la chaîne utilisée pour raccrocher le modem.
7. Cliquez sur **OK**.

5.4.3 Configurer le serveur OpenMedia

Le serveur OpenMedia est le même serveur utilisé par la fonction " Mobile Supervisor ".

Avant de configurer le serveur OpenMedia

Installez le serveur d'application OpenScape Contact Center. Pour des informations détaillées, voir *OpenScape Contact Center Enterprise V10, Guide d'installation* chapitre **Installation du serveur d'application OpenScape Contact Center**.

Configurer le serveur OpenMedia

1. Activer la fonction OpenMedia. Dans le **Centre d'administration**, sous **Outils**, cliquez sur **Options**. Ensuite, dans le champ **Paramètres système** champ, cliquez sur **Système** et l'onglet **Fonctions**. Faites une croix dans la case **OpenMedia** et cliquez sur **OK**.
2. Après avoir activé la fonction, un nouvel onglet **OpenMedia** apparaîtra. Suivez le chemin **Outils->Options->Paramètres système->Système** puis cliquez sur l'onglet **OpenMedia**
3. Cet onglet permet la création de nouveaux connecteurs. Dans la zone *Ajouter un connecteur*, indiquez un **Nom de connecteur**, l'**Unité opérationnelle** prend la valeur **Par défaut** et cliquez sur **Ajouter**. Un nouveau connecteur est ajouté aux paramètres système. Vous pouvez ajouter jusqu'à dix connecteurs.

REMARQUE : Lorsque l'OSCC est un système Multisociétés, vous devez choisir l' Unité Opérationnelle dans la liste déroulante Unité opérationnelle.

4. Pour effacer un connecteur, sélectionnez le connecteur que vous souhaitez effacer du tableau qui contient tous les connecteurs, puis cliquez sur **Effacer**.

Configuration d'un connecteur

1. Avant de configurer un connecteur, le formulaire Options doit être fermé.
2. Suivez le chemin **Outils->Options**, puis cliquez sur le **Connecteur** que vous souhaitez configurer.
3. Dans l'onglet **Général**, sélectionnez une **Image** pour le connecteur.
4. Dans l'onglet **Connecteur**, cliquez sur **Paramètres serveur**. Attribuez le certificat au serveur des réseaux sociaux, à savoir l'**Identifiant** et le **Mot de passe**. Le jeton est un générateur de mot de passe sur le serveur OSCC qui contrôle le connecteur connecté au Contact Centre. Cliquez sur **Générer** pour créer un mot de passe.

5. Dans l'onglet **Paramètres**, réglez le **Nombre maximum** de messages différés, le **Temps d'ajournement automatique**, et le **Temps d'ajournement maximum** en jours: heures: minutes. Vous pouvez aussi régler la **Temporisation de la session** en heures: minutes: secondes.

REMARQUE : Si vous êtes dans un environnement Multisociétés, les connecteurs vont uniquement apparaître si le " Manager " est connecté à l'Unité opérationnelle respective.

5.4.4 Configuration d'un serveur en temps réel sur un ordinateur serveur auxiliaire

Le centre de contacts peut utiliser un ordinateur serveur auxiliaire pour accepter des utilisateurs supplémentaires. Dans ce cas, vous devez configurer une nouvelle ressource de l'application Manager pour le serveur en temps réel installé sur l'ordinateur serveur auxiliaire. Le logiciel OpenScape Contact Center doit être installé sur l'ordinateur serveur auxiliaire pour que vous puissiez configurer la ressource du serveur en temps réel dans l'application Manager.

Après la configuration du serveur auxiliaire, vous pouvez changer les propriétés du serveur en temps réel de la même façon que vous le feriez pour les autres serveurs OpenScape Contact Center. Pour plus de détails, voir [Section 5.4.1, "Configuration des propriétés du serveur"](#), page 76.

REMARQUE : Pour créer ou changer un serveur en temps réel, 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 configurez un nouveau serveur en temps réel, un message vous demande de redémarrer le service OpenScape Contact Center sur l'ordinateur serveur principal.

5.4.5 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**.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut configurer une notification. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés"](#), page 421.

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 20.6, "Configuration des options de gestion des données"](#), page 450.
 - **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.

Configuration des autres ressources d'administration

A propos des serveurs

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 : Quand le système est configuré pour la haute disponibilité (secours semi-automatique), la définition de la source de données dans OpenScape Contact Center est dupliquée afin de garantir que la source de données ODBC est configurée dans Windows avec les mêmes informations sur l'ordinateur serveur principal et sur celui de secours.

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.

La connexion entre les applications clientes et le serveur LDAP peut être cryptée à l'aide de LDAPS (LDAP over TLS).

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 **Annuaire**.

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.
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**.

REMARQUE : Pour activer LDAPS, sélectionnez le numéro de port **636**. Pour le Portail agent Web et le Portail agent, vérifiez l'indicateur sous **Paramètres > Répertoires > Configurer la connexion > TLS**

- 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.

Configuration des autres ressources d'administration

Configuration d'un annuaire

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

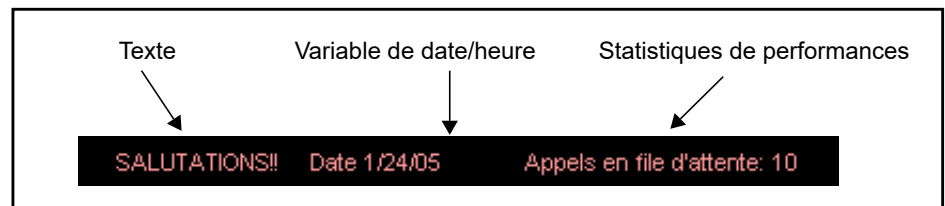
6 Utilisation du Broadcaster et des panneaux muraux

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 80](#))

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 77](#).
4. Configurer la distribution – voir [Section 6.1.1.5, "Configuration de la distribution pour une vue du Broadcaster", page 79](#).

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 :

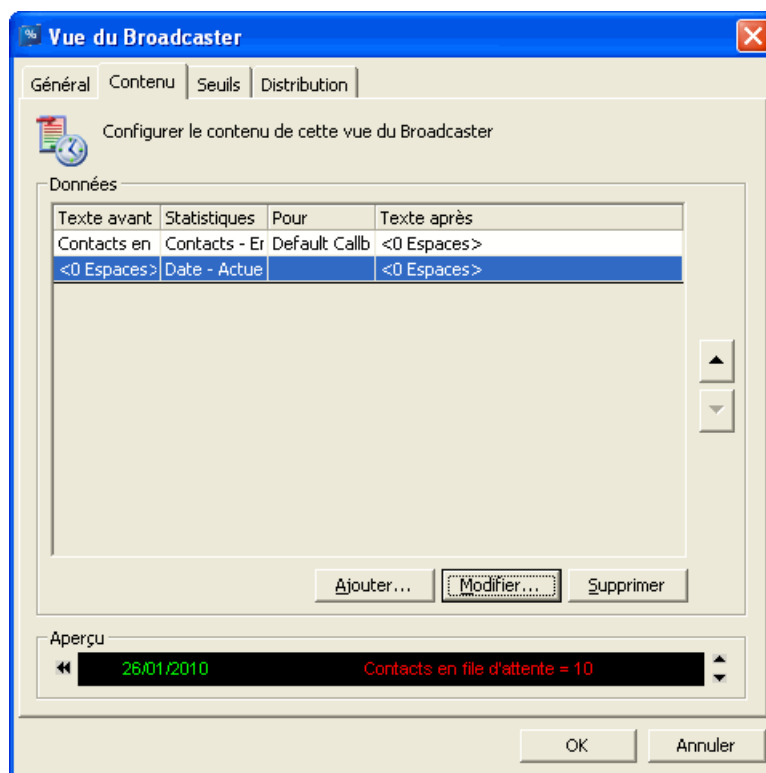
1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre de diffusion**, puis sur **Broadcaster** et cliquez sur **Afficher**.
2. Sous **Afficher**, procédez comme suit :
 - Dans la case **Nom**, entrez un nom unique pour la vue.
 - Dans la case **Description**, entrez une description 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.

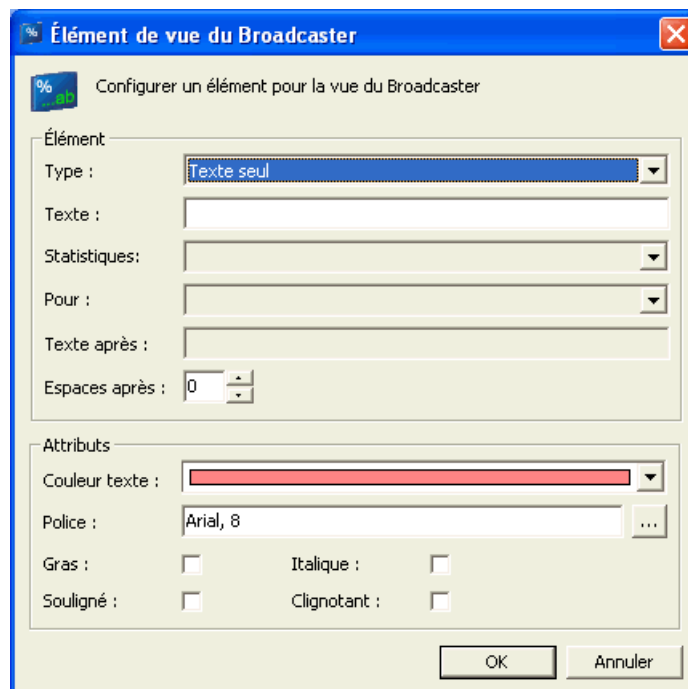
7. Utilisez le volet **Aperçu** pour afficher le contenu de la vue du Broadcaster. Les éléments apparaissent dans la vue dans l'ordre dans lequel ils figurent dans la liste. Vous pouvez utiliser les flèches haut et bas pour modifier l'ordre des éléments dans la liste.
8. Une fois que vous avez terminé 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 77](#)).
 - 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 groupe virtuel, de file d'attente ou d'agrégat, dans la case **Pour**, utilisez le groupe, le groupe virtuel, la file d'attente ou l'agrégat pour lequel afficher la statistique. Vous ne pouvez sélectionner que les groupes, les groupes virtuels, les files d'attente 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 20.4.2, "Configuration des paramètres du Broadcaster", page 448](#).
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](#)).

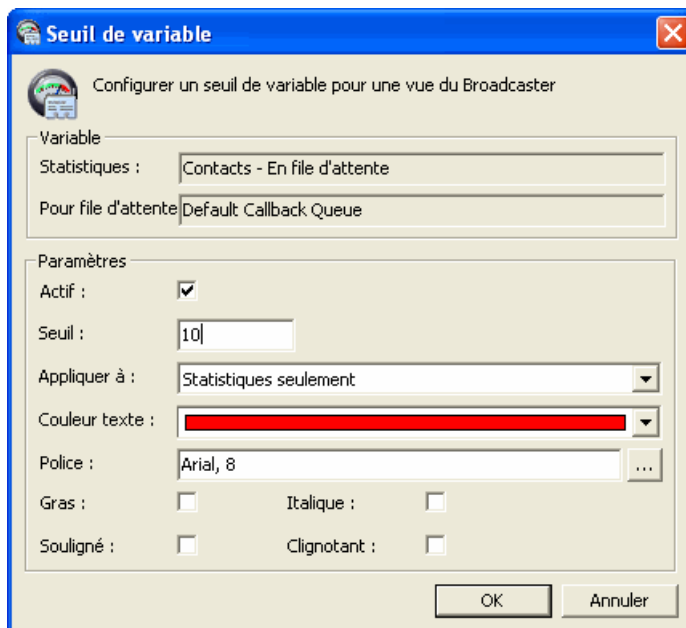
Pour configurer un seuil pour une vue du Broadcaster :

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.

Utilisation du Broadcaster et des panneaux muraux

A propos du Broadcaster

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.
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 **Elément 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 20.4, "Configuration des options d'application", page 445](#)).

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 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 81](#)).

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 81](#)).

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**.



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 80](#).

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**.

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**.

- 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

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

Wandanzeige-Ansicht: My WallboardView

Allgemein | **Inhalt** | Schwellwerte | Verteiler

Inhalt dieser Wandanzeige-Ansicht konfigurieren

Einstellungen

Zeile: Untere Zeile

Modus: Nach links verschieben

Haltezeit: Min. ————— Max.

Daten

Text	Statistik	Für	Leerzeichen nach
Willkommen!			<5 Leerzeichen>
<0 Leerzeichen>	MMM.DD, YYYY		<5 Leerzeichen>
Kontakte - Eingereiht	Kontakte - Eingereiht	Default Voice Queue	<5 Leerzeichen>
Service-Level =	Service-Level - Aktuell	Default Voice Queue	<5 Leerzeichen>

Hinzufügen | Bearbeiten | Löschen

Vorschau

◀ 10 Willkommen

◀ Service-Level =

OK | Abbrechen

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.

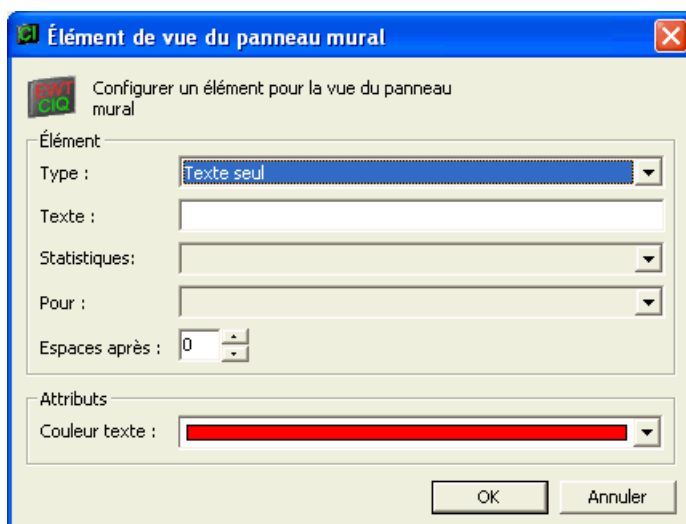
10. La zone **Aperçu** montre le contenu du panneau mural. Cette zone affiche l'action de défilement sélectionnée mais n'indique pas l'action de mise en attente.
11. Une fois que vous avez terminé de travailler avec cette définition de vue, cliquez sur **OK**.

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**.

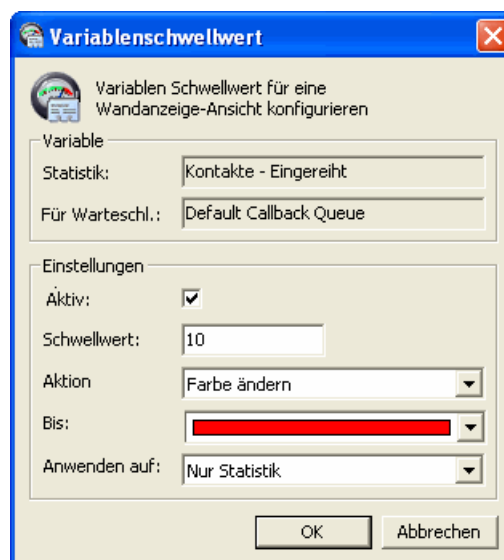
6.2.3.4 Configuration d'un seuil pour un élément d'une vue de panneau mural

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.



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 **Elément 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

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
19/01/2010	6	5			1	02:04:34	00:36:02	00:00:00
14:00	1	1			0	00:37:27	00:18:37	00:00:00
15:00	2	1			1	00:58:02	00:14:20	00:00:00
16:00	3	3			0	00:29:05	00:03:05	00:00:00
21/01/2010	3	3			0	13:08:38	09:15:45	00:00:00
22/01/2010	0	0			0	10:05:22	10:05:22	00:00:00
	9	8			1	1:01:18:34	19:57:09	00:00:00

32 Éléments

Il existe quatre principaux types de rapports :

- **Temps réel** – voir [Section 7.1, "A propos des rapports en temps réel"](#), page 110.
- **Historique** – voir [Section 7.2, "A propos des rapports historiques"](#), page 113.
- **Données cumulées** – voir [Section 7.3, "A propos des rapports de données cumulées"](#), page 115.
- **Activité** – voir [Section 7.4, "A propos des rapports d'activités"](#), page 117.

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*.

Par défaut, le rapport est disponible au niveau d'un seul site. Si vous utilisez les fonctions de réseautage et de rapport centralisé, vous pouvez créer des rapports au niveau du réseau. Ceci vous permet d'inclure des statistiques au niveau du site dans certains rapports et de rendre différents types de rapports disponibles. Pour des informations sur la fonction de rapport centralisé, voir [Chapitre 17, "Utilisation de la fonction de rapport centralisé"](#).

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 118.

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 171.

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 (ou groupes virtuels)
- Contacts
- Rappels
- Files d'attente et agrégats
- Sites

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 118).

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 171.

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.

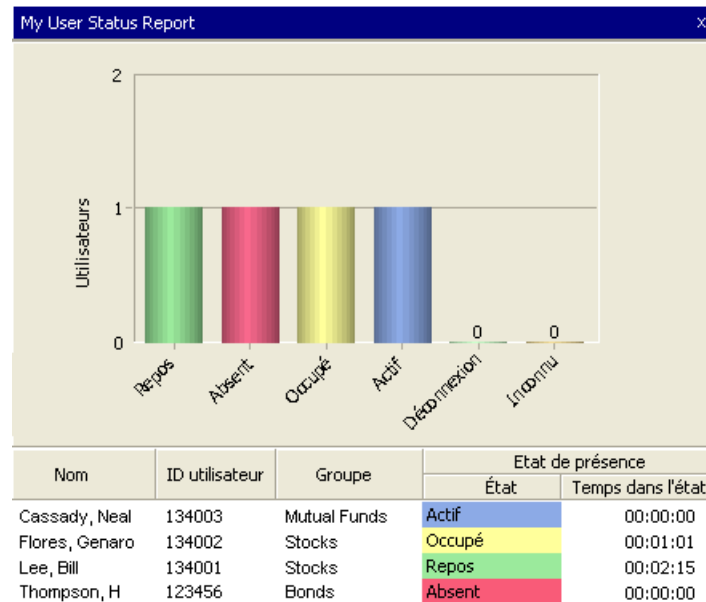
La mise en surbrillance dans la colonne Contacts en file d'attente est un mécanisme d'alarme qui fournit une alarme visuelle ou sonore aux situations posant problème. Chaque sous-type de rapport en temps réel fournit un ensemble de colonnes pour lesquelles vous pouvez régler des alarmes. Lorsque vous 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

Rapports

A propos des rapports en temps réel

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.

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 (ou groupes virtuels)
- 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 est un rapport sur une journée, ventilé par tranche horaire.

Afficheur des rapports

FichierAfficherOutilsActionsAide

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
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 :

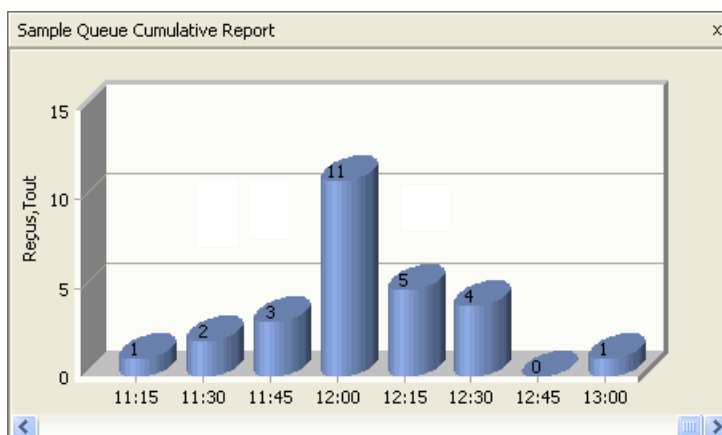
- Utilisateurs
- Groupes (ou groupes virtuels)
- Rappels
- Files d’attente
- Destinations
- Flux de travail
- Composants Call Director
- Motifs de post-traitement
- Motifs des états d’acheminement
- Motifs du suivi-activité

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

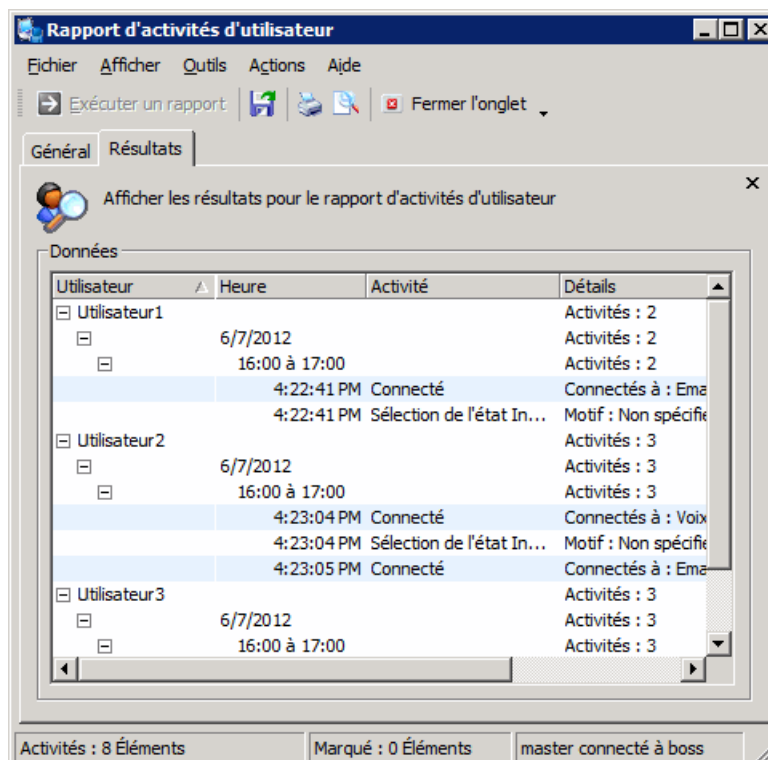
Vous pouvez générer trois types de rapports d'activités :

- **Rapport des activités d'utilisateur** – voir [Section 7.10, "Génération de rapport d'activités d'utilisateur"](#), page 159.
- **Rapport des activités d'origine** – voir [Section 7.11, "Génération de rapport d'activités d'origine"](#), page 160.
- **Liste des rappels programmés** – voir [Section 13.4, "Génération d'une liste de rappels programmés"](#), page 331.

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 120](#).
2. Sélectionner les ressources sur lesquelles porte le rapport – voir [Section 7.7.2, "Sélection du contenu d'un rapport", page 125](#).
3. Spécifier les colonnes que vous souhaitez afficher dans le rapport – voir [Section 7.7.3, "Spécification des colonnes dans un rapport", page 133](#).
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 134](#).
5. En option, spécifier un diagramme à barres pour le rapport – voir [Section 7.7.5, "Spécification d'un graphique dans un rapport", page 137](#).

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 138.
7. Spécifier les options de sortie du rapport – voir [Section 7.7.7, "Spécification des options de sortie pour un rapport"](#), page 141.

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 121.
- 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 122.

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. 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 les suivants :
 - Si vous utilisez un ordinateur serveur principal et que vous configurez un rapport sur les utilisateurs, les motifs des états d'acheminement, les motifs de post-traitement ou du suivi-activité, vos choix sont **Site local** ou **Emplacement d'utilisateur**. Si vous configurez un autre type de rapport sur un ordinateur serveur principal, la liste **Utiliser le fuseau horaire de** n'est pas disponible.
 - Si vous utilisez un ordinateur serveur de rapport centralisé, pour tous les types de rapports historiques, vos choix sont **Site distant** ou **Site de rapport centralisé**.
 - Si vous utilisez un ordinateur serveur de rapport centralisé et que vous configurez un rapport sur les utilisateurs, les motifs des états d'acheminement, les motifs de post-traitement ou du suivi-activité, vos choix sont **Site distant**, **Emplacement d'utilisateur** ou **Site de rapport centralisé**.

REMARQUE : Sur un ordinateur serveur de rapport centralisé, si vous sélectionnez **Site distant** ou **Emplacement d'utilisateur** et que vous sélectionnez un intervalle **hebdomadaire**, la **date de début** et la **date de fin** seront basées sur le premier jour de semaine configurée à chaque site distant.

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 129.

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 125](#)
- [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 129](#)

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 118](#)).

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 ou Groupe virtuel** – Le rapport contient tous les utilisateurs qui appartiennent aux groupes (ou aux groupes virtuels) choisis et pour lesquels vous disposez des autorisations de surveillance.
 - **Service** – Le rapport contient tous les utilisateurs qui appartiennent au service choisi et pour lesquels vous disposez d'une autorisation 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.
 - **Site** – 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.
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.
- **Site** – 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.
- **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 118](#)). 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 (acheminement selon les groupes)** – 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.
 - **Groupe virtuel** (acheminement selon les compétences) – Le rapport affiche des statistiques pour tous les utilisateurs qui sont compétents pour traiter des contacts selon l'expression des compétences dans les groupes virtuels 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.
 - **Site** – 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.
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.
 - **Site** – 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.

- **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 118](#)). 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 (acheminement selon les groupes)** – 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.
 - **Groupe virtuel (acheminement selon les compétences)** – Le rapport affiche des statistiques pour tous les utilisateurs qui sont compétents pour traiter des contacts selon l'expression des compétences dans les groupes virtuels 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 122).

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 125).

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.
 - d) Quand le système est configuré pour la fonction Traiter plusieurs contacts, vous pouvez configurer un rapport en temps réel sur le contact actif primaire uniquement dans les colonnes relatives aux états de traitement. Pour ce faire, cochez la case **Afficher les détails sur les contacts primaires seulement**. Quand la case est cochée, le rapport contient des informations sur les contacts actifs primaires et non primaires.
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 133).

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 125](#)), 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 du 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 134](#).

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 133](#)).

REMARQUE : Sur un ordinateur serveur de rapport centralisé, quand vous exécutez un rapport basé sur le fuseau horaire d'un site distant et que vous sélectionnez un intervalle hebdomadaire, si le premier jour du paramètre de semaine configuré sur l'ordinateur serveur de rapport centralisé est différent du paramètre configuré sur l'un des sites distants, les graphiques ne peuvent pas être représentés.

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 139](#)
- 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 139](#)
- Exécuter régulièrement - voir [Section 7.7.6.3, "Programmation d'un rapport pour une exécution régulièrement répétée", page 140](#)

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 141](#)
- [Section 7.7.7.2, "Spécification des options de sortie pour un rapport historique", page 143](#)

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 162](#). 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 174.

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 162. 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**, 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**.
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 84](#).
 - 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.

- 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 110 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 tabs labeled "Général", "Contenu", "Colonnes", "Seuils", and "Sortie". The "Général" tab is selected. Inside the dialog, there is a section titled "Configurer les détails du rapport" with a small icon of a document and a bar chart. Below this, there are several input fields and a dropdown menu. The "Rapport" section includes "Nom :" (empty text box), "Description :" (empty text box), and "Propriétaire :" (dropdown menu showing "Thomson, Dave"). The "Style" section includes "Type :" (dropdown menu showing "Temps réel") and "Inclure :" (checkboxes for "Tableau" which is checked, and "Graphique" which is unchecked). At the bottom right, there are "OK" and "Annuler" buttons.

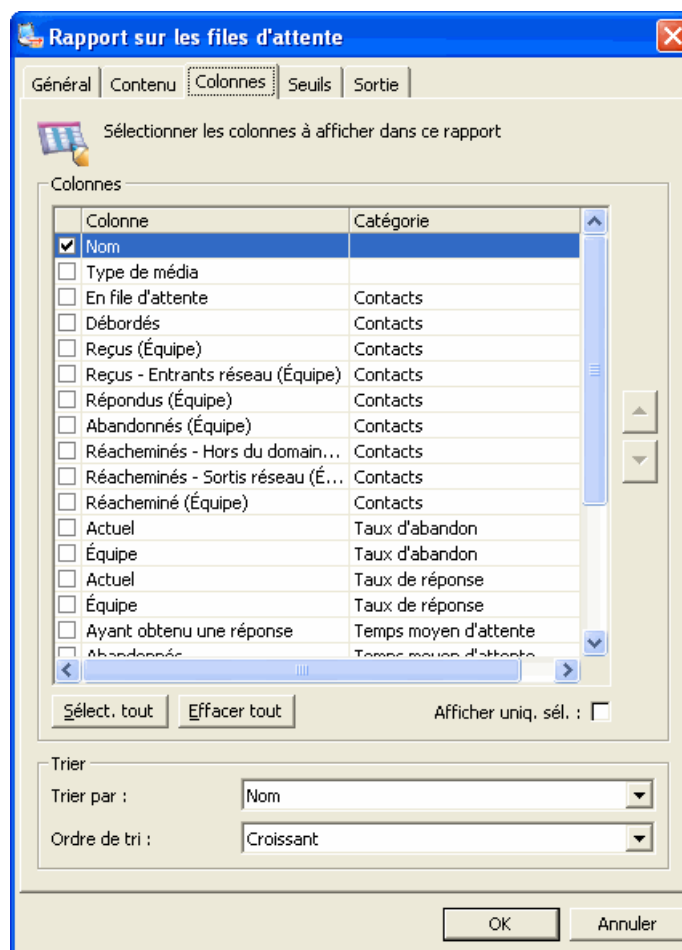
4. Dans la case **Nom**, entrez **Mon rapport en temps réel de files d'attente**.
5. Le propriétaire peut être vous-même ou tout utilisateur que vous avez le droit de surveiller. Le rapport est disponible au propriétaire chaque fois qu'il se connecte à l'application Manager. Pour maintenant, vous pouvez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

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](#)

[des seuils et des alarmes dans un rapport", page 134.](#)

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**.

Rapports

Exercice de création d'un rapport simple en temps réel

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

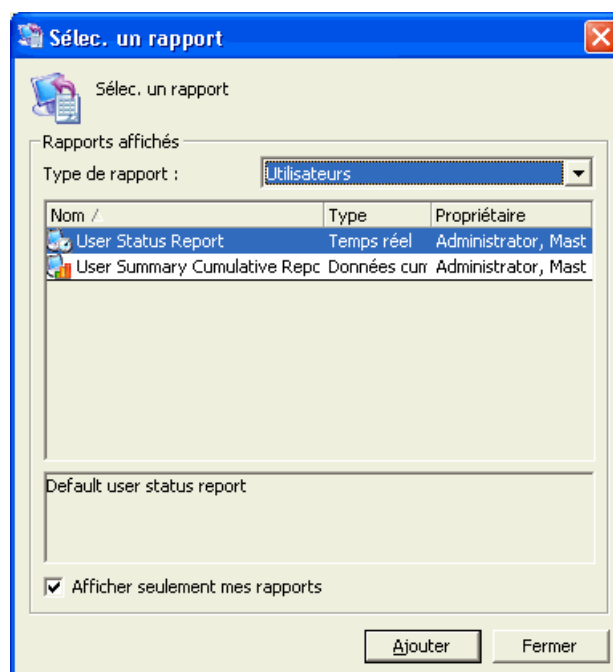
Pour afficher votre rapport, vous devez d'abord l'activer. Vous activez le rapport en l'ajoutant à une vue située dans le dossier **Vues des rapports**.

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**.

Rapports

Exercice d'adaptation d'un rapport historique prédéfini

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 138](#).

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 152](#), vous devez supprimer certaines statistiques de la définition actuelle, en ajouter

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 :

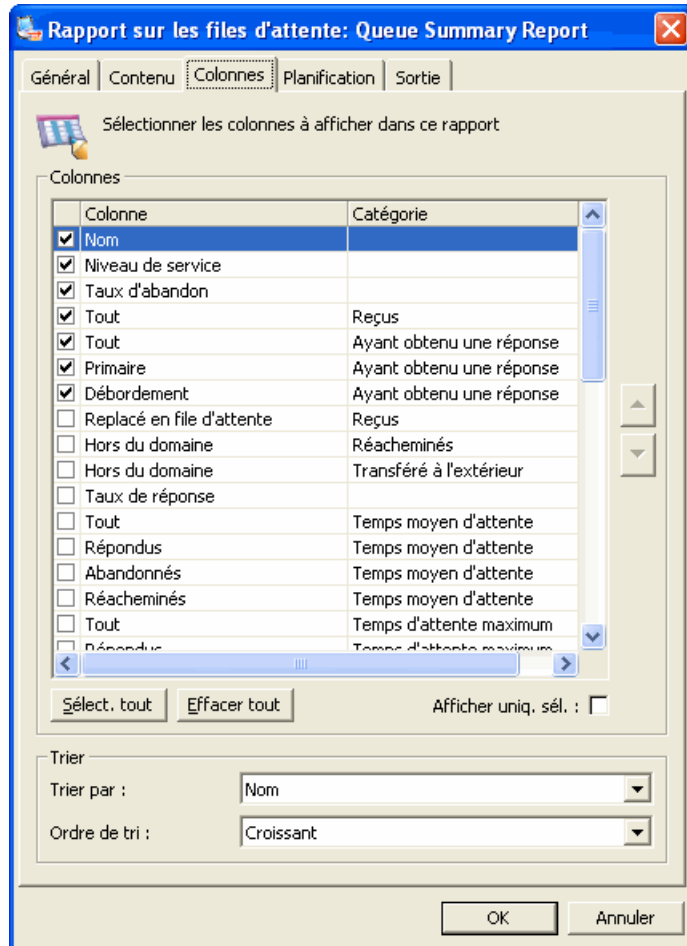
Colonne	Catégorie
Primaire	Contacts répondus
Débordement	Contacts répondus

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**.

Rapports

Exercice d'adaptation d'un rapport historique prédéfini

- 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 :

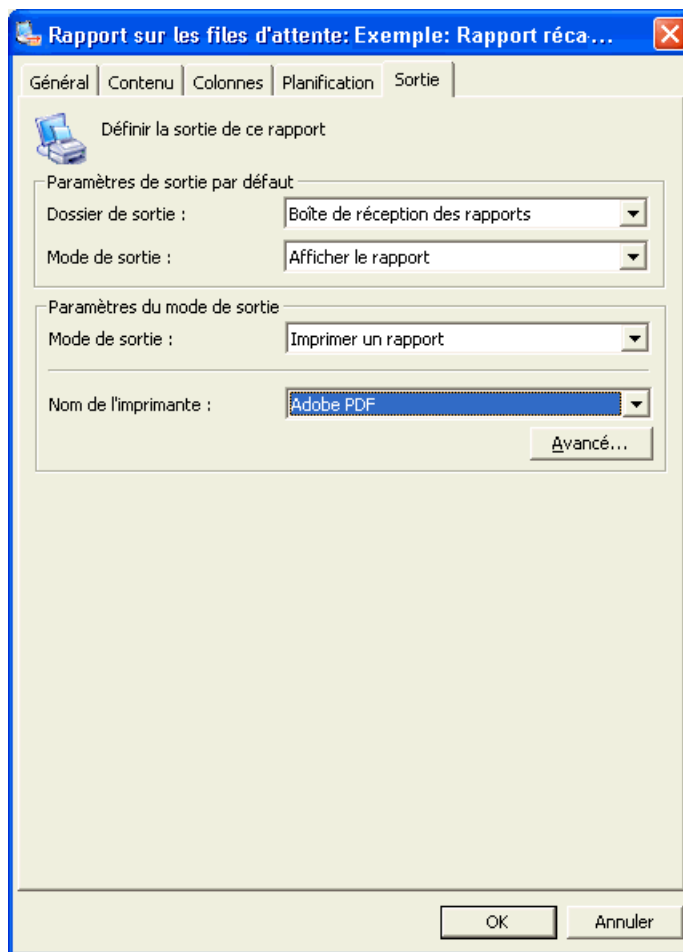


7.9.5 Spécification des options de sortie pour le rapport

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"](#)

historique", page 143.

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 138](#).

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 118](#).

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.

- **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

Rapports

Génération de rapport d'activités d'origine

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**, **Email** ou **Collaboration Web**.
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**, **Adresse email** ou **Origine de collaboration Web**), 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.
 - Les origines de collaboration Web www.monentreprise.com* et * sont valables. Toutefois, /ventes, *ventes* et www.mon entreprise.com/* /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 enregistrement 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.



Rapports

Configuration des options de rapports sur les utilisateurs

- 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 174.

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 paramètres de surveillance cachée

Quand le système est connecté à une plate-forme de communication OpenScape Voice, vous pouvez utiliser la surveillance cachée sur un appel actif, la surveillance cachée sur tous les appels et l'intervention sur un appel actif à partir d'un rapport en temps réel sur les utilisateurs. Pour pouvoir utiliser ces fonctions, vous devez spécifier le numéro d'abonné.

REMARQUE : Pour configurer les paramètres de surveillance cachée, vous devez bénéficier de l'autorisation de l'application Manager **Surveillance cachée des appels à partir de rapports en temps réel sur les utilisateurs** ou **Intervention sur appels à partir de rapports en temps réel sur les utilisateurs**.

Quand le système est connecté à une plate-forme de communication OpenScape Voice V7 R1 ou V8, vous pouvez configurer jusqu'à 10 appareils téléphoniques pouvant servir à la surveillance cachée ou à l'intervention sur appel actif. Si vous avez configuré au moins un appareil téléphonique, vous pouvez sélectionner l'appareil préféré à utiliser lorsque vous effectuez ces

activités. Si vous envisagez d'utiliser le même appareil de téléphone pour gérer les appels acheminés ainsi que la surveillance cachée et l'intervention, il est recommandé d'utiliser des numéros d'abonnés différents.

REMARQUE : Quand le système est connecté à une plate-forme de communication OpenScape Voice V7 ou V8, les utilisateurs qui ont été configurés pour gérer des appels acheminés et pour la surveillance cachée et l'intervention sur les appels actifs ne peuvent pas être placés sous surveillance cachée ou intervention par d'autres utilisateurs lorsqu'ils effectuent la surveillance cachée d'un appel.

REMARQUE : Quand le système est connecté à une plate-forme de communication OpenScape Voice V6, les utilisateurs qui ont été configurés pour gérer des appels acheminés et pour la surveillance cachée et l'intervention sur les appels actifs ne peuvent pas être placés sous surveillance cachée ou intervention par un autre utilisateur.

Pour configurer les paramètres de surveillance cachée :

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 **Surveillance cachée**.
4. Sous **Numéro d'abonné**, dans la case **Numéro**, tapez le numéro d'abonné à utiliser en surveillance cachée ou en intervention sur les appels actifs.

REMARQUE : Le numéro d'abonné spécifié doit être un numéro d'abonné utilisateur qui a été configuré dans le centre de téléphonie afin que ce numéro puisse être surveillé par le système OpenScape Contact Center.

5. Dans **Appareils** (uniquement disponible en cas de connexion à une plate-forme de communication OpenScape Voice V7 R1 ou V8), effectuer l'une des opérations suivantes.
 - Pour configurer un nouvel appareil, cliquez sur **Ajouter**.
 - Pour modifier un appareil existant, sélectionnez l'appareil dans la liste, puis cliquez sur **Modifier**.
6. Dans la boîte de dialogue **Appareil**, effectuez les opérations suivantes.

- a) Dans la case **Nom**, entrez un nom unique pour l'appareil téléphonique, par exemple Home.
- b) Dans la case **Numéro de téléphone**, tapez le numéro de téléphone à appeler au format sélectionnable ou canonique. Le numéro de téléphone ne doit pas être l'un des numéros d'abonné OpenScape Contact Center (surveillés CSTA) existants, il ne doit pas non plus être un numéro soumis à restriction par la plate-forme de communication OpenScape Voice (comme un numéro longue distance).
- c) Cliquez sur **OK**.

REMARQUE : Lorsque vous modifiez un appareil existant, vous pouvez uniquement changer le nom de l'appareil mais vous ne pouvez pas changer le numéro de téléphone. Si vous voulez changer le numéro de téléphone, vous devez supprimer l'appareil et configurer un nouvel appareil.

- 7. Dans **Appareil préféré** (uniquement disponible en cas de connexion à une plate-forme de communication OpenScape Voice V7 R1 ou V8), dans la liste **Appareil**, sélectionnez l'appareil téléphonique que vous souhaitez utiliser pour la surveillance cachée ou l'intervention sur appel actif. La liste comprend le téléphone de bureau (appareil téléphonique physique associé au numéro d'abonné) et les appareils configurés dans la liste Appareils.

REMARQUE : Si vous utilisez le même numéro d'abonné pour gérer les appels acheminés ainsi que la surveillance cachée et l'intervention pour les appels actifs, assurez-vous que les mêmes appareils téléphoniques préférés sont utilisés dans les applications Client Desktop et Manager. Si vous voulez sélectionner un appareil préféré que vous n'avez pas configuré dans l'application Client Desktop, vous devez tout d'abord vous déconnecter de l'application Client Desktop.

- 8. Cliquez sur **OK**.

REMARQUE : Les utilisateurs sous surveillance cachée sont affichés dans une couleur différente dans les rapports utilisateurs en temps réel

7.12.3 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 174](#) ou [Section 5.6, "Configuration d'un annuaire", page 84](#), suivant le cas.

7.12.3.1 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**.

7.12.3.2 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**.

7.12.3.3 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**.

7.12.4 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.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut configurer les options de rapports du système. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés"](#), page 421.

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.

REMARQUE : Quand vous êtes connecté à un ordinateur serveur de rapport centralisé, vous ne pouvez pas configurer les intervalles généraux de rapports sur les files d'attente.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut configurer les intervalles globaux des rapports sur les files d'attente. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés"](#), page 421.

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.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut configurer le premier jour de la semaine. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés"](#), page 421.

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.

REMARQUE : Quand vous êtes connecté à un ordinateur serveur de rapport centralisé, vous ne pouvez pas configurer les options de rapport en temps réel.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut configurer les options de rapport en temps réel. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés"](#), page 421.

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**.
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.

REMARQUE : Quand vous êtes connecté à un ordinateur serveur de rapport centralisé, vous ne pouvez pas configurer l'emplacement de sortie de la gestion des ressources humaines.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut configurer l'emplacement de sortie de la gestion des ressources humaines. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés"](#), page 421.

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 20.3.2, "Configuration des paramètres du serveur email"](#), page 438.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut configurer l'option des rapports sur les emails. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés"](#), page 421.

REMARQUE : Quand le système est configuré pour la haute disponibilité (secours semi-automatique), normalement, vous vous connectez au cluster de serveurs en utilisant le nom du cluster afin de pouvoir accéder à l'ordinateur serveur actif (voir [Section 3.2, "Connexion à l'application Manager"](#), page 25). Dans ce cas, l'application envoie des rapports vides par email car le fait que le rapport ne contient aucune donnée est pertinent. Toutefois, si vous vous connectez en utilisant le nom de l'ordinateur physique, aucun rapport vide ne sera envoyé par email. Le système est ainsi conçu pour éviter toute confusion qui pourrait se produire au cas où un rapport envoyé à partir de l'ordinateur serveur actif contiendrait des données alors que le même rapport envoyé à partir de l'ordinateur serveur auxiliaire serait vide.

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**.

Rapports

Configuration des options des rapports du système

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.

Acheminement selon les groupes est la méthode d'acheminement par défaut dans OpenScape Contact Center. Pour obtenir des informations sur l'acheminement selon les compétences, voir [Section 8.2, "À propos de l'acheminement selon les compétences", page 180](#).

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 20.3.4, "Configuration de l'option de sécurité améliorée", page 443](#).

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

À propos de l'acheminement selon les compétences

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 20.3.4, "Configuration de l'option de sécurité améliorée"](#), page 443.
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 À propos de l'acheminement selon les compétences

L'acheminement selon les compétences est le terme utilisé pour définir la correspondance d'un contact avec le meilleur utilisateur admissible pour traiter le contact selon les compétences de l'utilisateur.

REMARQUE : L'acheminement selon les groupes est la méthode d'acheminement par défaut dans OpenScape Contact Center. Pour passer à l'acheminement selon les compétences, voir [Section 8.4.3, "Modification de l'acheminement selon les compétences"](#), page 191.

Afin de comprendre l'acheminement selon les compétences, vous devez comprendre les concepts suivants :

- Compétences – voir [Section 8.2.1, "À propos des compétences"](#), page 181
- Groupes virtuels – voir [Section 8.2.3, "A propos des groupes virtuels"](#), page 182
- Niveau de compétence – voir [Section 8.4.6, "A propos des niveaux de compétences"](#), page 198

Quand OpenScape Contact Center achemine un contact vers une file d'attente, la première étape dans la file d'attente consiste à acheminer le contact vers un utilisateur spécifique dont le jeu de compétences correspond le mieux aux exigences du contact. Pour plus d'informations sur la configuration des files d'attente, voir [Section 10.3, "Configuration d'une file d'attente", page 262](#).

8.2.1 À propos des compétences

Les compétences sont les domaines spécifiques de spécialisation exigés pour traiter des contacts à votre site. Les compétences devraient être aussi spécifiques que les exigences de vos clients. Dans un cas simple, les compétences utilisées dans un centre de contacts pour une société d'investissement pourraient être Fonds mutuels, Obligations et Bourse. Toutefois, si vous présentez les mêmes compétences en deux langues, les compétences seront étendues à Fonds mutuels, Bourse, Obligations, Anglais et Allemand.

Chaque utilisateur est configuré avec un jeu particulier de compétences. Dans une définition d'utilisateur, vous pouvez spécifier les niveaux de compétences et les préférences des compétences si les options correspondantes sont activées.

8.2.2 Configuration d'une compétence

Cette section décrit comment configurer les compétences pouvant être sélectionnées pour un utilisateur. Vous sélectionnez les compétences d'un utilisateur quand vous configurez la définition de l'utilisateur. Pour plus de détails, voir [Section 4.1.3, "Pour configurer les paramètres de traitement des contacts pour un utilisateur", page 40](#).

REMARQUE : Pour créer ou changer une compétence, vous devez disposer du droit d'accès complet ou du droit de modification, respectivement, dans l'application Manager **Compétences**. Si l'option de sécurité améliorée est activée, vous devez aussi avoir l'accès à la sécurité requise pour changer la compétence. Pour des détails sur l'option de sécurité améliorée, voir [Section 20.3.4, "Configuration de l'option de sécurité améliorée", page 442](#).

Pour configurer une compétence :

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

Acheminement

À propos de l'acheminement selon les compétences

3. Cliquez sur l'onglet **Utilisateurs**.
4. Sous **Inclure**, cochez la case pour chaque utilisateur qui a la compétence exigée.
5. Cliquez sur l'onglet **Groupes virtuels**. L'application donne la liste des groupes virtuels dans lesquels cette compétence est incluse. Vous ne pouvez pas modifier la liste.
6. 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 20.3.4, "Configuration de l'option de sécurité améliorée", page 442](#).
7. Sous **Utilisateurs**, cochez la case pour chaque utilisateur à qui vous voulez accorder le droit de modifier cette compétence. La liste ne contient que les utilisateurs qui ont l'accès complet ou l'accès de modification à l'autorisation **Compétences** configurée dans Manager.

8.2.3 A propos des groupes virtuels

Un groupe virtuel est un ensemble d'une ou de plusieurs compétences que vous pouvez sélectionner quand vous définissez les étapes d'une file d'attente (voir [Section 10.3.3, "Une fois que vous avez terminé de travailler avec cette définition de file d'attente, cliquez sur OK.", page 271](#)). Dans l'acheminement selon les compétences, tous les utilisateurs disponibles dont le jeu de compétences correspond aux compétences définies (ou les dépasse) du groupe virtuel à une étape particulière de la file d'attente, sont compétents pour traiter le contact.

Vous créez une expression pour définir les compétences qui sont incluses dans un groupe virtuel. Les règles de créations d'une expression sont les suivantes :

- Chaque expression doit contenir au moins un nom de compétence. Le nom de compétence doit être entre guillemets.
- Si votre centre de contacts a activé les compétences, le nom de la compétence est suivi du niveau de compétence séparé par une virgule (sans espaces).
- Les seuls opérateurs valables sont ET, OU et NON. L'opérateur NON doit être suivi uniquement d'un nom de compétence et aucun niveau de compétence ne peut être associé au nom de la compétence.
- Les expressions sont évaluées de gauche à droite. Par exemple, l'expression "Bourse" OU "Obligations" ET "Allemand" est différente de "Allemand" ET "Bourse" OU "Obligations". La première expression s'applique aux utilisateurs dont le jeu de compétences indique soit la compétence Bourse soit la compétence Obligations et la compétence Allemand. La deuxième expression s'applique aux utilisateurs dont le jeu de compétences indique à

la fois la compétence Allemand et la compétence Bourse ou les utilisateurs dont le jeu de compétences spécifie la compétence Obligations. Pour éviter toute confusion, utilisez des parenthèses pour indiquer clairement les compétences des groupes.

L'application met en évidence la syntaxe pour que les compétences soient clairement différenciées des opérateurs. Nous conseillons de toujours utiliser les commandes et les blocs de création d'opérateurs fournis dans la boîte de dialogue pour éviter les erreurs.

Exemples d'expressions de compétences valables avec les niveaux de compétence désactivés :

- "Bourse" OU "Obligations"
- "Bourse" ET ("Obligations" OU "Fonds mutuels") ET NON "Allemand"

Exemples d'expressions de décision selon les catégories valables avec les niveaux de compétence activés :

- "Bourse",9 OU "Obligations",9
- "Bourse",9 ET ("Obligations",5 OU "Fonds mutuels",5) ET NON "Allemand"

8.2.3.1 Exemple de groupe virtuel

La fonction de groupe virtuel vous permet de déstructurer les services offerts par votre centre de contacts afin d'optimiser les chances de traitement d'un contact avec le meilleur utilisateur disponible. Cette fonction est pratique quand les exigences d'un contact peuvent être réparties en deux ou plusieurs composants.

Par exemple, si votre centre de contacts offre quatre produits en deux langues, vos compétences individuelles peuvent être traitement de texte, tableur, navigateur, projet, anglais et allemand. Comme ceci peut être réparti en deux domaines (produit et langue), il existe un total de huit combinaisons de compétences pouvant être utilisées pour la création groupes virtuels. Et comme des groupes virtuels peuvent inclure des niveaux de compétences, il est possible de créer de nombreux groupes virtuels en utilisant les huit combinaisons de compétences.

Langue	Produits			
	Traiteur de texte	Tableur	Navigateur	Projet
Allemand	4	4	4	4
Anglais	4	4	4	4

Acheminement

À propos de l'acheminement selon les compétences

Si un numéro composé a été associé à chacune des compétences logicielles et qu'une invite de menu demande aux clients de choisir leur langue préférée, votre flux de stratégie d'acheminement peut diriger un contact vers une file d'attente définie pour traiter l'assistance en langue allemande pour le produit traiteur de texte. La première étape de la file d'attente peut spécifier le groupe virtuel suivant :

"Allemand",9 ET "Traiteur de texte",9

Ceci rend admissible tous les utilisateurs dont le jeu de compétences spécifie des niveaux de compétences de 9 pour le traitement de texte et la langue allemande. Si l'un des utilisateurs devient disponible au cours de la première étape de la file d'attente, le contact est réacheminé à l'utilisateur. Idéalement, il s'agit de la méthode préférée de traitement de ce contact.

Si la première étape expire sans que le contact ne soit traité, l'étape suivante peut spécifier le groupe virtuel suivant :

"Allemand",7 ET "Traiteur de texte",9

Ceci développe le groupe d'utilisateurs admis à traiter le contact afin d'inclure tous les utilisateurs dont le jeu de compétences spécifie un niveau de compétence en allemand de 7. Cette configuration peut être appropriée si la catégorie Traiteur est considérée comme la compétence la plus importante relative à la langue.

Lors de la configuration des groupes pour l'acheminement selon les groupes tenez compte de certains points pour les groupes virtuels. Pour plus de détails, voir [Section 8.1.1, "Considérations sur la configuration des groupes", page 177](#).

En plus, comme il existe une étroite corrélation entre la configuration des groupes virtuels 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 253](#).

8.2.4 Configuration d'un groupe virtuel

Vous devez configurer les groupes virtuels pouvant être spécifiés dans une file d'attente. Avant la création de groupes virtuels, vous devez créer les compétences à utiliser pour la création de vos groupes virtuels. Pour plus de détails, voir [Section 8.2.2, "Configuration d'une compétence", page 181](#).

REMARQUE : Pour créer ou changer un groupe virtuel, vous devez disposer du droit d'accès complet ou du droit de modification, respectivement, dans l'application Manager **Groupes virtuels**. Si l'option de sécurité améliorée est activée, vous devez aussi avoir l'accès à la sécurité requise pour changer le groupe virtuel. Pour des détails sur l'option de sécurité améliorée, voir [Section 20.3.4, "Configuration de l'option de sécurité améliorée", page 442](#).

Pour configurer un groupe virtuel :

1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre d'administration** et cliquez sur **Groupe virtuel**.
2. Sous **Groupe virtuel**, procédez comme suit :
 - Dans la case **Nom**, entrez un nom unique pour le groupe virtuel.
 - Dans la case **Description**, entrez une description du groupe virtuel.
3. Sous **Expression**, créez les expressions de compétences exigées selon les directives suivantes :
 - Pour spécifier une compétence, cliquez sur **Insérer compét.** et sélectionnez le nom de la compétence dans la liste.
 - Pour spécifier un opérateur, cliquez sur l'opérateur à utiliser: **ET**, **OU** ou **NON**.
 - Pour créer des expressions de groupe, cliquez sur l'un des boutons de parenthèses: **(,)**.
 - Une fois que vous avez terminé de créer une expression, cliquez sur **Vérifier**. OpenScape Contact Center vérifie l'expression pour s'assurer que la syntaxe est valide.
4. Pour afficher les utilisateurs compétents pouvant être inclus dans le groupe virtuel formé sur l'expression que vous avez spécifiée, cliquez sur **Afficher les utilisateurs admissibles**.
5. Cliquez sur l'onglet **Files d'attente**.
6. Sous **Files d'attente**, sélectionnez les files d'attente à utiliser pour le groupe virtuel.
7. Cliquez sur l'onglet **Rapports**.
8. Sous **Rapports**, cochez la case en regard de chaque rapport qui devra afficher les données sur ce groupe virtuel. La liste ne contient que les rapports dont vous êtes le propriétaire ou ceux dont les propriétaires sont des utilisateurs que vous pouvez surveiller.
9. 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 20.3.4, "Configuration de l'option de sécurité améliorée"](#), page 442.
10. Sous **Utilisateurs**, cochez la case pour chaque utilisateur à qui vous voulez accorder le droit de modifier ce groupe virtuel. La liste ne contient que les utilisateurs qui ont l'accès complet ou l'accès de modification à l'autorisation Manager **Groupes virtuels**.
11. Cliquez sur **OK**.

8.3 A propos du traitement de plusieurs contacts

La fonction Traiter plusieurs contacts est une fonction permettant aux utilisateurs de OpenScape Contact Center de traiter plusieurs contacts acheminés en même temps. Quand le système est configuré pour le traitement de plusieurs contacts, vous pouvez configurer les règles de traitement des contacts qui sont appliquées à un utilisateur. Pour plus de détails, voir [Section 8.3.1, "Configuration de la règle de traitement des contacts", page 187](#). Le système fournit également des règles de traitement des contacts uniques, un pour chaque type de média.

REMARQUE : Par défaut, le système est configuré pour que les utilisateurs traitent un contact acheminé à la fois. Pour passer à la fonction Traiter plusieurs contacts, voir [Section 8.4.9, "Passage au traitement de plusieurs contacts", page 202](#).

REMARQUE : La fonction Traiter plusieurs contacts n'est pas prise en charge pour les utilisateurs Microsoft CRM, SAP CIC et ICI. Quand vous configurez ces types d'utilisateurs, seules les règles de traitement des contacts définies par le système sont disponibles. Pour plus de détails, voir [Section 4.1.3, "Pour configurer les paramètres de traitement des contacts pour un utilisateur", page 40](#).

Vous pouvez appliquer plusieurs règles de traitement des contacts à un utilisateur. La logique d'acheminement du système tient compte des règles de traitement des contacts pour déterminer la disponibilité de l'acheminement. Par exemple, vous pouvez configurer une règle de traitement des contacts permettant à l'utilisateur de traiter un appel et jusqu'à cinq messages emails en même temps. Mais si vous souhaitez que l'utilisateur puisse traiter un appel ou jusqu'à cinq messages emails en même temps, vous pouvez lui affecter deux règles de traitement des contacts : la règle de traitement unique des contacts et une règle personnalisée de traitement des contacts configurée pour cinq messages emails. Dans ce cas :

- Si l'utilisateur reçoit un appel en premier, la règle de traitement unique des appels voix s'applique et l'utilisateur ne peut pas recevoir d'autres contacts tant que l'appel n'est pas terminé.
- Si l'utilisateur reçoit un message email en premier, la règle personnalisée s'applique et l'utilisateur peut traiter jusqu'à quatre autres messages emails mais ne peut traiter aucun appel voix.

Le nombre maximum de contacts actifs qu'un utilisateur peut traiter simultanément est de huit parmi lesquels un seul contact peut être un appel ou un rappel.

Bien que les utilisateurs puissent traiter simultanément plusieurs contacts, un utilisateur ne peut être orienté que sur un seul contact actif à un moment donné. Ce contact est le contact primaire. Le contact primaire est le contact actif sur lequel l'application Client Desktop est orientée. Par défaut, si l'utilisateur est en cours de traitement d'un appel ou d'un rappel actif, ce dernier est le contact primaire mais vous pouvez changer cette configuration. Pour plus de détails, voir [Section 8.4.10, "Configuration d'un appel ou d'un rappel en tant que contact primaire", page 203.](#)

8.3.1 Configuration de la règle de traitement des contacts

Quand le système est configuré pour le traitement de plusieurs contacts, vous pouvez configurer les règles de traitement des contacts qui sont appliquées à un utilisateur.

REMARQUE : Pour créer ou changer une règle de traitement des contacts, vous devez avoir l'accès Complet ou Modifier respectivement, pour l'autorisation de Manager **Règles de traitement des contacts**. Si l'option de sécurité améliorée est activée, vous devez aussi avoir l'accès à la sécurité requise pour changer la règle de traitement des contacts. Pour des détails sur l'option de sécurité améliorée, voir [Section 20.3.4, "Configuration de l'option de sécurité améliorée", page 442.](#)

Pour configurer une règle de traitement des contacts :

1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre d'administration**, puis cliquez sur **Règle de traitement des contacts**.
2. Dans l'onglet **Général**, sous **Règle de traitement des contacts**, procédez comme suit :
 - Dans la case **Nom**, entrez un nom unique pour la règle de traitement des contacts.
 - Dans la case **Description**, entrez une description de la règle de traitement des contacts.
3. Sous **Distribution des médias**, pour chaque type de média, tapez ou sélectionnez le nombre de contacts que l'utilisateur peut traiter à la fois. Vous pouvez spécifier jusqu'à huit contacts.
4. Cliquez sur l'onglet **Utilisateurs**.
5. Sous **Inclure**, cochez la case pour chaque utilisateur que vous voulez associer à cette règle de traitement des contacts.
6. 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 20.3.4, "Configuration de l'option de sécurité améliorée", page 442.](#)

7. Sous **Utilisateurs**, cochez la case pour chaque utilisateur à qui vous voulez accorder le droit de modifier cette règle de traitement des contacts. La liste ne contient que les utilisateurs qui ont l'accès complet ou l'accès de modification à l'autorisation Manager **Règles de traitement des contacts**.
8. Cliquez sur **OK**.

8.4 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](#)
- [Section 8.4.3, "Modification de l'acheminement selon les compétences", page 191](#)
- [Section 8.4.5, "Configuration de l'évaluation des compétences", page 195](#)
- [Section 8.4.7, "Affichage des niveaux des compétences", page 200](#)
- [Section 8.4.8, "Affichages des préférences des compétences", page 201](#)
- [Section 8.4.9, "Passage au traitement de plusieurs contacts", page 202](#)
- [Section 8.4.10, "Configuration d'un appel ou d'un rappel en tant que contact primaire", page 203](#)

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

8.4.1 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.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut configurer la durée de réservation manuelle. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés"](#), page 421.

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**.

8.4.2 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.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur d'unité opérationnelle peut configurer le temps de présentation maximum. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés"](#), page 421.

Le temps de présentation maximum dépend du type de média :

- **Voix** – Délai accordé à un utilisateur pour qu'il réponde à un appel.

Acheminement

Configuration des options d'acheminement

- **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.
- **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.
- **Collaboration Web** – Le délai accordé à l'application pour accepter un contact de collaboration Web. Cela comprend le temps requis pour télécharger le contact de collaboration Web depuis le serveur Web d'entreprise. Les nouveaux contacts de collaboration Web 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, un message email ou un contact de collaboration Web. 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**.

8.4.3 Modification de l'acheminement selon les compétences

Vous pouvez convertir le système OpenScape Contact Center de l'acheminement selon les groupes à l'acheminement selon les compétences. Cette conversion est irréversible et elle affecte la manière dont le système achemine les contacts.

IMPORTANT : La modification de l'acheminement selon les compétences est une opération irréversible. Le système ne peut pas revenir à l'acheminement selon les groupes une fois la modification validée.

IMPORTANT : Quand vous êtes connecté à la base de données de production, la conversion à l'acheminement selon les compétences exige que vous redémarriez le service OpenScape Contact Center sur l'ordinateur serveur principal.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut faire passer le système en mode d'acheminement selon les compétences. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés"](#), page 421.

Quand le système est alors en mode d'acheminement selon les compétences, les niveaux et les préférences des compétences seront masqués. Vous avez l'option d'afficher l'une de ces options ou les deux mais vous ne pouvez plus les masquer une fois qu'elles ont été affichées. Pour activer ces options, voir [Section 8.4.7, "Affichage des niveaux des compétences"](#), page 200 et [Section 8.4.8, "Affichages des préférences des compétences"](#), page 201.

Pour passer à l'acheminement selon les compétences :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, dans **Paramètres système**, cliquez sur **Acheminement**.
3. Cliquez sur l'onglet **Avancé**.
4. Cliquez sur **Passer à l'acheminement selon les compétences**.
5. Dans la boîte de dialogue d'avertissement, sous **Voulez-vous passer à l'acheminement selon les compétences ?**, sélectionnez **Oui**, puis cliquez sur **OK**.

6. Quand le système vous demande de confirmer le passage à l'acheminement selon les compétences, cliquez sur **Oui**. Le système passe à l'acheminement selon les compétences.
7. Cliquez sur **OK**.

8.4.4 A propos de l'évaluation des compétences

L'évaluation des compétences est une fonctionnalité qui permet d'établir la meilleure correspondance entre les utilisateurs et les contacts dans les circonstances suivantes :

- Plusieurs utilisateurs sont compétents pour un seul contact placé en file d'attente.
- Un utilisateur devient disponible et il existe plusieurs contacts (ayant la même priorité) qui peuvent être acheminés en direction de cet utilisateur.

REMARQUE : La fonction n'est disponible que si l'acheminement selon les compétences est activé (voir [Section 8.4.3, "Modification de l'acheminement selon les compétences", page 191](#)).

Une description détaillée du calcul de l'évaluation des compétences n'est pas couverte dans ce document. Toutefois, une bonne compréhension des facteurs que vous pouvez influencer et leurs rôles dans le calcul de l'évaluation des compétences est très utile pour optimiser la fonction d'évaluation des compétences.

Dans les situations de bris d'égalité, le système calcule une évaluation des compétences qui représente la force de la correspondance pour chaque paire possible utilisateur/contact. Vous pouvez sélectionner l'une des cinq méthodes combinatoires utilisées pour l'évaluation des compétences (voir [Section 8.4.4.1, "Combinaisons d'évaluation des compétences", page 193](#)). Chacun jeu est une combinaison du type d'évaluation des compétences (Celui ayant la compétence plus proche ou Le plus compétent) et de la pondération de différents facteurs, comme les compétences supplémentaires figurant dans le jeu de compétences d'un utilisateur ou le temps que le contact a passé en file d'attente.

L'évaluation des compétences a deux composants principaux :

- **Composant de base** – Le composant de base est une mesure basée selon les compétences de la correspondance entre un utilisateur et un contact, en fonction des critères suivants :
 - L'expression de compétence de groupe virtuel spécifiée est la première étape de la file d'attente associée au contact. Cette expression représente la correspondance idéale des compétences d'un utilisateur avec les exigences d'un contact.

- Les compétences et, facultativement, les niveaux de compétences ainsi que les préférences de compétences, inclus dans le jeu de compétences d'un utilisateur.

Le composant de base inclut les catégories basées sur les compétences : compétences de sous-qualification, compétences supplémentaires, préférence utilisateur et compétences interdites.

- **Composant de temps passé en file d'attente** – Le composant de temps passé en file d'attente est basé sur deux variables :
 - la variable de temps passé en file d'attente qui augmente la valeur du composant du temps passé en file d'attente suivant l'augmentation de la durée d'attente du contact en file d'attente.
 - La variable de temps pour importance maximum qui place une limite supérieure sur le temps qu'il faut à un contact pour atteindre l'importance maximum.

Une fois qu'un contact a atteint le temps à importance maximum, la valeur du composant de temps passé en file d'attente n'augmente plus.

La fonction d'évaluation des compétences permet d'influencer le résultat du calcul d'évaluation des compétences en attribuant un facteur de pondération à chacune des quatre catégories du composant du composant de base et au composant du temps passé en file d'attente.

8.4.4.1 Combinaisons d'évaluation des compétences

Vous pouvez sélectionner l'une des cinq méthodes combinatoires utilisées pour l'évaluation des compétences. Les facteurs de pondération pour chaque combinaison reflètent la méthode de correspondance des contacts couramment utilisée dans les centres de contacts. Pour plus d'informations sur l'évaluation des compétences, voir [Section 8.4.4, "A propos de l'évaluation des compétences"](#), page 192.

Combinaison	Description
Premier entré, premier sorti	Tous les facteurs pondérés sont définis à zéro. Cette combinaison affecte les contacts aux utilisateurs suivant leur ordre de placement en file d'attente. Notez que l'évaluation des compétences n'est pas le seul critère utilisé pour établir la correspondance entre l'utilisateur et le contact. Par exemple, dans des situations comportant un seul contact et plusieurs utilisateurs compétents, le temps d'attente d'un utilisateur est un facteur important pour l'affectation du contact.
Equilibré	Les facteurs des compétences sous-qualifiées et des préférences des utilisateurs sont définis comme étant de grande importance alors que le facteur des compétences supplémentaires a une valeur nulle. Cette combinaison réduit la possibilité d'acheminer un contact à un utilisateur ayant des compétences sous-qualifiées et augmente la possibilité d'acheminer un contact à un utilisateur présentant une préférence de compétences élevée.
Tenir compte du temps	Seul le facteur de temps de mise en file d'attente entre en considération. Tous les autres facteurs sont définis à zéro. Cette combinaison augmente les possibilités d'acheminer des contacts aux utilisateurs suivant leur ordre de placement en file d'attente. Toutefois, notez que lorsque le temps en file d'attente d'un contact dépasse la valeur Temps pour importance maximum , le temps en file d'attente prend une importance maximum et l'évaluation des compétences du contact n'augmente plus. Cette combinaison est efficace si vous voulez remplacer au niveau d'une seule file d'attente la valeur Temps pour importance maximum définie au niveau de l'ensemble du système.
Celui ayant la compét. plus proche	Les facteurs de compétences supplémentaires et de compétences interdites sont définis comme étant de grande importance alors que le facteur de compétences sous-qualifiées est peu important. Cette combinaison réduit le risque d'acheminer un contact à un utilisateur ayant des compétences supplémentaires ou interdites tout en augmentant la possibilité d'acheminer un contact vers un utilisateur ayant des compétences sous-qualifiées. Le facteur de temps en file d'attente est défini à une valeur faible, augmentant la possibilité d'acheminer un contact ayant attendu longtemps en file d'attente.
Le plus compétent	Le facteur des préférences des utilisateurs est défini comme étant de grande importance alors que le facteur des compétences sous-qualifiées a une valeur nulle. Cette combinaison augmente la possibilité d'acheminer un contact vers un utilisateur qui a une préférence élevée de compétences. Il s'agit de la seule combinaison qui utilise l'évaluation du type "le plus compétent".

Tableau 2 Combinaisons d'évaluation des compétences

8.4.5 Configuration de l'évaluation des compétences

Vous configurez l'évaluation des compétences qui vous aidera à rechercher la meilleure correspondance entre les utilisateurs et les contacts. Pour une description des facteurs qui affectent l'évaluation des compétences, voir [Section 8.4.4, "A propos de l'évaluation des compétences", page 192](#).

REMARQUE : La fonction n'est disponible que si l'acheminement selon les compétences est activé (voir [Section 8.4.3, "Modification de l'acheminement selon les compétences", page 191](#)).

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut configurer l'évaluation des compétences. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés", page 421](#).

Acheminement

Configuration des options d'acheminement

Pour configurer l'évaluation des compétences :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, dans **Paramètres système**, cliquez sur **Acheminement**.
3. Cliquez sur l'onglet **Evaluation des compétences**.

The screenshot shows the 'Options: Acheminement' dialog box with the 'Evaluation des compétences' tab selected. The left pane shows the 'Paramètres système' section with 'Acheminement' highlighted. The main area contains settings for evaluating competencies, including a dropdown for 'Combinaison' (Premier entré, premier sorti), a dropdown for 'Types d'évaluation des' (Celui ayant la compét. plus pri.), and sliders for 'Compétences sous-qualifiées', 'Compétences supplémentaires', 'Préférence utilisateur', 'Compétences interdites', and 'Temps en file d'attente'. At the bottom, there is a table for 'Temps pour importance maximum' with columns for 'Média', 'Heure', and a time format.

Média	Heure	
Voix	00:00:00	hh:mm:ss
Rappel	00:00:00	jj:hh:mm
Email	00:00:00	jj:hh:mm
Collaboration Web	00:00:00	hh:mm:ss

4. Sous **Critères d'évaluation des compétences**, dans la liste **Combinaison**, sélectionnez la combinaison d'évaluation des compétences à utiliser. L'application définit le **type d'évaluation des compétences** et règle les coulisses correspondantes selon votre sélection. Pour une description des combinaisons d'évaluation des compétences, voir [Section 8.4.4.1, "Combinaisons d'évaluation des compétences"](#), page 193.

REMARQUE : Pour personnaliser votre sélection, vous pouvez sélectionner un autre **type d'évaluation des compétences** à partir de la liste et/ou régler les coulisses, comme décrit dans les étapes 5 et 6. Si vous procédez à des ajustements, la liste **Combinaison** est mise à jour pour refléter vos changements. Par exemple, si vous sélectionnez une combinaison **Equilibré**, puis que vous ajustez la coulisse **Compétences supplémentaires**, une combinaison **Personnalisé – Equilibré** est ajoutée à la liste.

5. Pour sélectionner une préférence d'acheminement différente, dans la liste **Types d'évaluation des compétences**, sélectionnez l'un des éléments suivants:
 - **Celui ayant la compét. plus proche** – Le système essaie de faire correspondre un contact à un utilisateur selon la moindre différence entre le jeu de compétences d'un utilisateur et le groupe virtuel qui est spécifié à la première étape de la file d'attente. Ceci implique que le contact soit acheminé vers un utilisateur ayant juste les compétences requises suffisantes, afin de conserver les utilisateurs les plus qualifiés pour d'autres contacts.
 - **Le plus compétent** – Le système essaie de faire correspondre un contact à un utilisateur dont le jeu de compétences correspond ou dépasse le groupe virtuel qui est spécifié à la première étape de la file d'attente. Ceci implique que le contact soit acheminé vers l'utilisateur le plus qualifié pour gérer le contact.
6. Pour modifier la pondération des facteurs d'évaluation des compétences, réglez les coulisses comme suit :
 - **Compétences sous-qualifiées** – Un utilisateur a des compétences sous-qualifiées si son jeu de compétences contient moins de compétences ou contient des niveaux de compétences plus bas que ceux spécifiés dans l'expression de groupe virtuel. Déplacez la coulisse vers la droite pour réduire le risque d'acheminer un contact à un utilisateur ayant des compétences sous-qualifiées. Déplacez la coulisse vers la gauche pour augmenter cette possibilité.

Acheminement

Configuration des options d'acheminement

- **Compétences supplémentaires** – Les compétences supplémentaires sont les compétences figurant dans le jeu de compétences d'un utilisateur qui ne sont pas exigées par le groupe virtuel. Déplacez la coulisse vers la droite pour réduire la possibilité d'acheminer un contact à un utilisateur ayant des compétences supplémentaires. Déplacez la coulisse vers la gauche pour augmenter cette possibilité.
- **Préférence utilisateur** – Les préférences des compétences d'utilisateur peuvent être optionnellement définies pour chaque compétence figurant dans le jeu de compétences d'un utilisateur. Déplacez la coulisse vers la droite pour augmenter la possibilité d'acheminer un contact à un utilisateur dont le jeu de compétences indique une préférence pour des compétences spécifiées dans le groupe virtuel. Déplacez la coulisse vers la gauche pour réduire cette possibilité.
- **Compétences interdites** – Une compétence est interdite si la compétence figure dans le jeu de compétences de l'utilisateur mais qu'elle est précédée de l'opérateur logique NON dans l'expression du groupe virtuel. Déplacez la coulisse vers la droite pour réduire la possibilité d'acheminer un contact à un utilisateur ayant des compétences interdites. Déplacez la coulisse vers la gauche pour augmenter cette possibilité.
- **Temps en file d'attente** – Cette coulisse contrôle la pondération du temps en file d'attente en relation à d'autres facteurs d'évaluation des compétences. Déplacez la coulisse vers la droite pour augmenter les effets du temps en file d'attente dans le calcul de l'évaluation des compétences. Déplacez la coulisse vers la gauche pour réduire cet effet.

REMARQUE : Quand l'option des niveaux de compétences ou des préférences de compétences ne n'est activée, les valeurs par défaut sont utilisées pour les compétences de sous-qualification et les valeurs de base des préférences des utilisateurs dans le calcul de l'évaluation des compétences.

7. Sous **Temps pour importance maximum**, pour chaque type de média figurant dans le tableau, double-cliquez dans la cellule de la colonne **Temps** et tapez le temps que le contact doit rester en file d'attente une fois que le **temps de file d'attente** atteint la durée maximum et qu'aucune pondération supplémentaire ne peut lui être accordée.
8. Cliquez sur **OK**.

8.4.6 A propos des niveaux de compétences

Un niveau de compétence est le niveau d'aptitude que possède un utilisateur pour une compétence particulière. Quand les niveaux de compétences sont activés, chaque compétence de la définition d'un utilisateur est évaluée suivant une classification allant de 1 à 9 dans laquelle 9 est le niveau de compétence le plus élevé. Pour être admis à traiter un contact, un utilisateur doit avoir un jeu de compétences qui indique un niveau de compétence égal ou supérieur au niveau de compétence spécifié dans le groupe virtuel à cette étape de la file d'attente.

REMARQUE : La fonction n'est disponible que si l'acheminement selon les compétences est activé (voir [Section 8.4.3, "Modification de l'acheminement selon les compétences"](#), page 191).

Par exemple, dans un centre de contacts avec des utilisateurs spécialisés dans le secteur des investissements, vous pouvez utiliser quatre niveaux différents pour une compétence appelée Investissement : 3, 5, 7, 9. Alors qu'un utilisateur avec un niveau de compétence de 3 peut être simplement qualifié pour traiter la commande d'un client, un utilisateur de niveau 9 peut être entièrement qualifié pour conseiller un investisseur occasionnel ou initier un investisseur novice et le faire démarrer.

En réunissant les exigences d'un contact, le flux de stratégie d'acheminement qui place le contact en file d'attente peut vérifier les exigences du client. Si un contact est placé en file d'attente avec une exigence pour un niveau de compétence pour Investissement de 7, seuls les utilisateurs ayant un niveau de compétences de 7 ou de 9 sont compétents pour traiter le contact.

L'étape suivante de la file d'attente peut réduire les exigences du contact pour spécifier un niveau de compétence sur les investissements de 5. Ceci ajoute cet ensemble d'utilisateurs au groupe des utilisateurs actuels admissibles pour le traitement du contact.

8.4.7 Affichage des niveaux des compétences

Un niveau de compétence est le niveau d'aptitude que possède un utilisateur pour une compétence particulière. Quand les niveaux de compétences sont activés, chaque compétence de la définition d'un utilisateur est évaluée suivant une classification allant de 1 à 9 dans laquelle 9 est le niveau de compétence le plus élevé.

Vous spécifiez des niveaux de compétences dans la définition d'un utilisateur (voir [Section 4.1.3, "Pour configurer les paramètres de traitement des contacts pour un utilisateur", page 40](#)) et quand vous configurez une expression de groupe virtuel (voir [Section 8.2.3, "A propos des groupes virtuels", page 182](#)).

IMPORTANT : L'affichage des niveaux des niveaux de compétences est une opération irréversible. Le système ne peut pas revenir à sa configuration antérieure une fois la modification validée.

REMARQUE : La fonction n'est disponible que si l'acheminement selon les compétences est activé (voir [Section 8.4.3, "Modification de l'acheminement selon les compétences", page 191](#)).

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut afficher les niveaux de compétences. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés", page 421](#).

Pour afficher les niveaux de compétences :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, dans **Paramètres système**, cliquez sur **Acheminement**.
3. Cliquez sur l'onglet **Avancé**.
4. Sous **Niveau de compétence**, cliquez sur **Afficher les niveaux de compétences**.
5. Dans la boîte de dialogue **Activer les niveaux de compétences** pour **Voulez-vous afficher les niveaux de compétences ?**, sélectionnez **Oui**, puis cliquez sur **OK**.
6. Quand le système vous demande de confirmer l'affichage des niveaux de compétences, cliquez sur **Oui**. Le système active alors les niveaux de compétences.

7. Cliquez sur **OK**.

8.4.8 Affichages des préférences des compétences

Une préférence est une prédilection d'un utilisateur pour une compétence particulière. Quand les préférences sont activées, chaque compétence figurant dans le jeu de compétences d'un utilisateur a un niveau de préférence allant de 1 à 9, 9 indiquant la préférence la plus élevée. Les préférences des compétences entrent en considération lors du calcul de l'évaluation des compétences (voir [Section 8.4.4, "A propos de l'évaluation des compétences", page 192](#)).

IMPORTANT : L'affichage des préférences des compétences est une opération irréversible. Le système ne peut pas revenir à sa configuration antérieure une fois la modification validée.

REMARQUE : La fonction n'est disponible que si l'acheminement selon les compétences est activé (voir [Section 8.4.3, "Modification de l'acheminement selon les compétences", page 191](#)).

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut afficher les préférences des compétences. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés", page 421](#).

Pour afficher les préférences des compétences :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, dans **Paramètres système**, cliquez sur **Acheminement**.
3. Cliquez sur l'onglet **Avancé**.
4. Sous **Préférences**, cliquez sur **Afficher les préférences**.
5. Dans la boîte de dialogue **Activer les préférences des compétences** pour **Voulez-vous afficher les préférences des compétences ?**, sélectionnez **Oui**, puis cliquez sur **OK**.
6. Quand le système vous demande de confirmer l'affichage des préférences des compétences, cliquez sur **Oui**. Le système active alors les préférences des compétences.
7. Cliquez sur **OK**.

8.4.9 Passage au traitement de plusieurs contacts

Vous pouvez faire passer le système OpenScape Contact Center à la fonction de traitement de plusieurs contacts afin de permettre aux utilisateurs de traiter plusieurs contacts en même temps. Cette conversion est irréversible et elle affecte la manière dont le système achemine les contacts.

Quand le système est configuré pour la fonction Traiter plusieurs contacts, vous pouvez configurer les règles de traitement des contacts qui sont appliquées à un utilisateur. Pour plus de détails, voir [Section 8.3.1, "Configuration de la règle de traitement des contacts", page 187](#).

IMPORTANT : Le passage au traitement de plusieurs contacts est une opération irréversible. Le système ne peut pas revenir à sa configuration antérieure une fois la modification validée.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut faire passer le système au traitement de plusieurs contacts. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés", page 421](#).

Pour passer à la fonction Traiter plusieurs contacts :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, dans **Paramètres système**, cliquez sur **Acheminement**.
3. Cliquez sur l'onglet **Avancé**.
4. Cliquez sur **Passer au traitement de plusieurs contacts**.
5. Dans la boîte de dialogue d'avertissement, sous **Voulez-vous passer à la fonction Traiter plusieurs contacts ?**, sélectionnez **Oui**, puis cliquez sur **OK**.
6. Quand le système vous demande de confirmer le passage à la fonction Traiter plusieurs contacts, cliquez sur **Oui**. Le système passe au traitement de plusieurs contacts.
7. Cliquez sur **OK**.

8.4.10 Configuration d'un appel ou d'un rappel en tant que contact primaire

Quand le système est configuré pour le traitement de plusieurs contacts, vous avez l'option de spécifier que, si l'utilisateur a un appel ou un rappel actif, ce dernier est toujours le contact primaire. Cette option est sélectionnée par défaut. Quand l'option n'est pas sélectionnée, le contact primaire est le contact actif sur lequel l'application Client Desktop est focalisée, indépendamment du type de contact.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut configurer un appel ou un rappel en tant que contact principal. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés"](#), page 421.

Pour configurer un appel ou un rappel en tant que contact primaire :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, dans **Paramètres système**, cliquez sur **Acheminement**.
3. Cliquez sur l'onglet **Avancé**.
4. Sous **Traiter plusieurs contacts**, pour configurer un appel ou un rappel en tant que contact primaire, cochez la case **L'appel ou le rappel actif est toujours le contact primaire**.

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 204](#)
- Flux de traitement de file d'attente – voir [Section 9.5, "À propos des flux de traitement de file d'attente", page 234](#).
- Flux de travail en réseau – voir [Section 16.5, "A propos des flux de travail en réseau", page 391](#).

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.

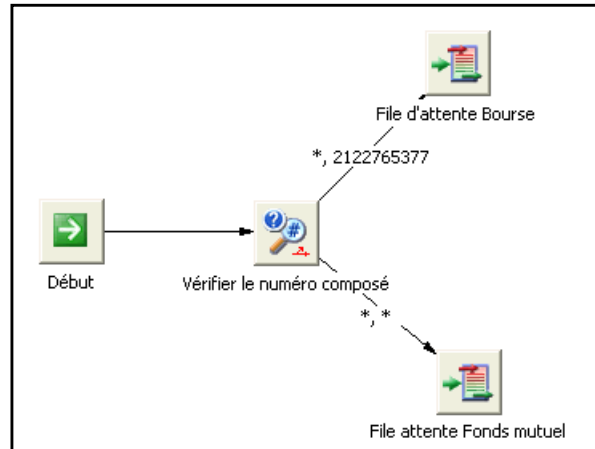
Au besoin, vous pouvez configurer un composant de flux de stratégie d'acheminement à un autre flux de stratégie.

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.

REMARQUE : Quand le système est configuré pour la haute disponibilité (secours semi-automatique), une commutation de secours peut avoir un impact sur l'exécution d'un flux de stratégie d'acheminement. En effet, certaines décisions prises dans un flux de stratégie d'acheminement sont basées sur les statistiques qui peuvent avoir une valeur différente après la commutation de secours. Pour plus de détails sur la fonction de haute disponibilité (secours semi-automatique), voir [Chapitre 18, "Utilisation de la fonction haute disponibilité \(secours semi-automatique\)"](#).

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.



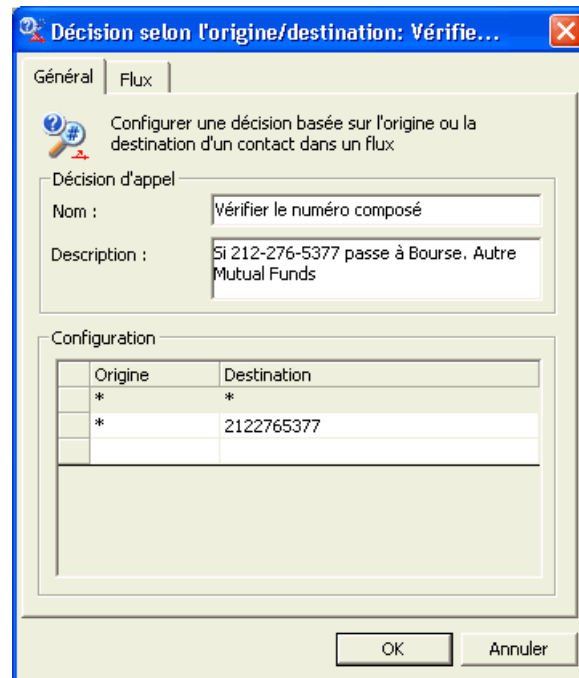
Les différentes icônes sur les composants indiquent les différents types de composants qui exécutent différentes actions. Par exemple, bien que les composants **Mettre dans la file d'attente Bourse** et **Mettre dans la file**

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.

REMARQUE : À l'inverse des autres médias, les origines et les destinations de la collaboration Web sont définies au site. Pour plus de détails, voir [Section 15.3, "Origines et destinations de la collaboration Web"](#), page 363.

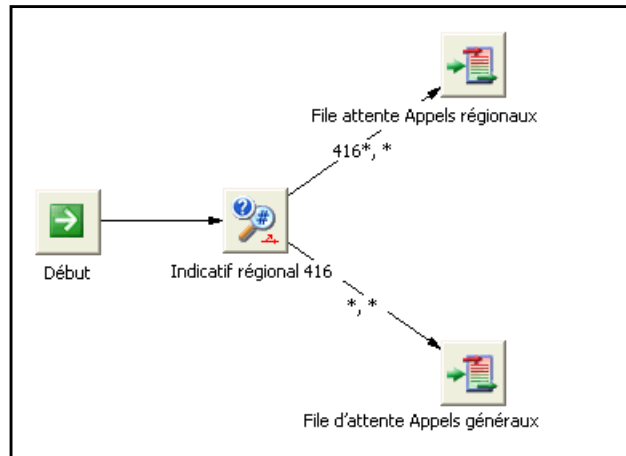
En général, une destination est utilisée directement dans l'acheminement du contact vers une file d'attente. Par exemple, si vous disposez de deux lignes, 212 BROKERS et 212 FUNDS4U, vous pouvez acheminer le contact de façon similaire au flux de stratégie d'acheminement représenté à la [Section 9.2.1, "Exemple de flux de stratégie d'acheminement de base"](#), page 205. 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

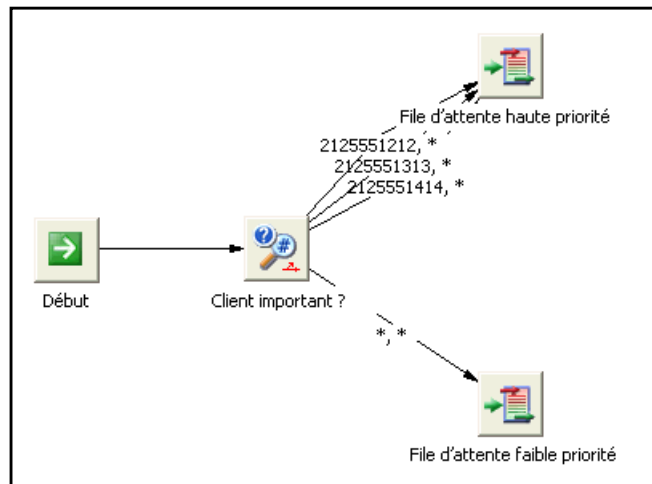
Points dont il faut tenir compte pour les flux de stratégie d'acheminement

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.

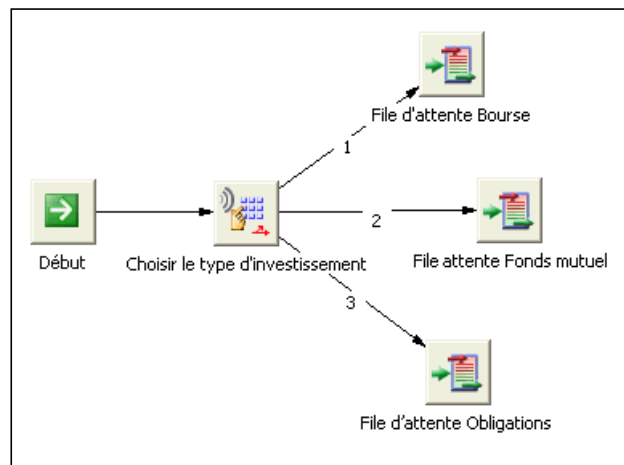


9.3.2 Informations collectées à partir d'un appel

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 :

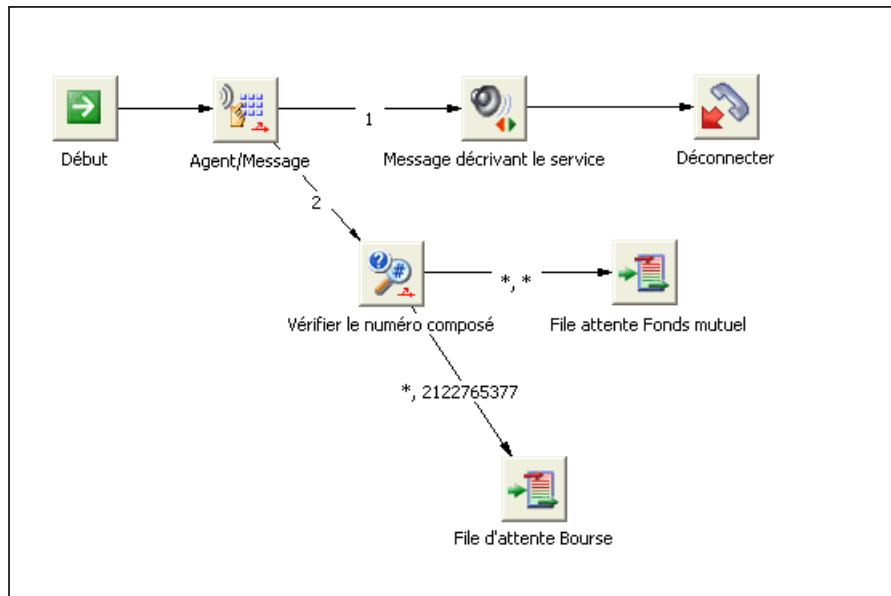
- **Pour connaître la liste des services offerts, appuyez sur 1**
- **Pour parler à un agent, appuyez sur 2**

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.

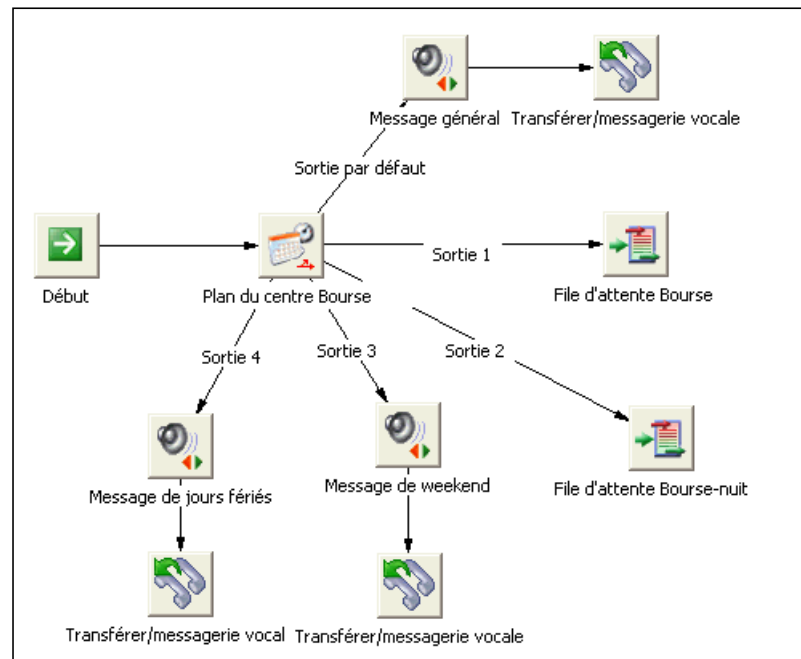
Supposons que vous vous trouviez dans la situation suivante (appels vocaux) :

- 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 245](#).

9.3.4 Statistiques

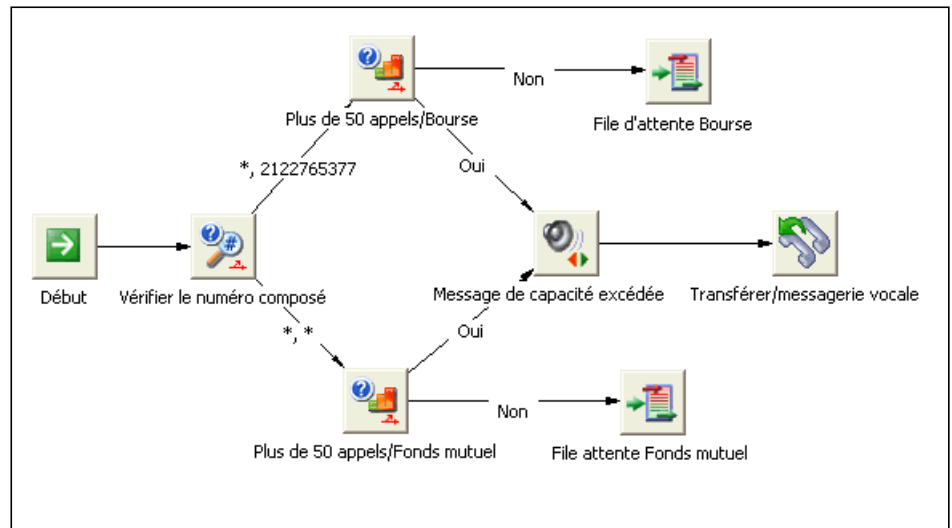
OpenScape Contact Center effectue une mise à jour continue des statistiques des performances. En général, OpenScape Contact Center effectue le suivi pour :

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

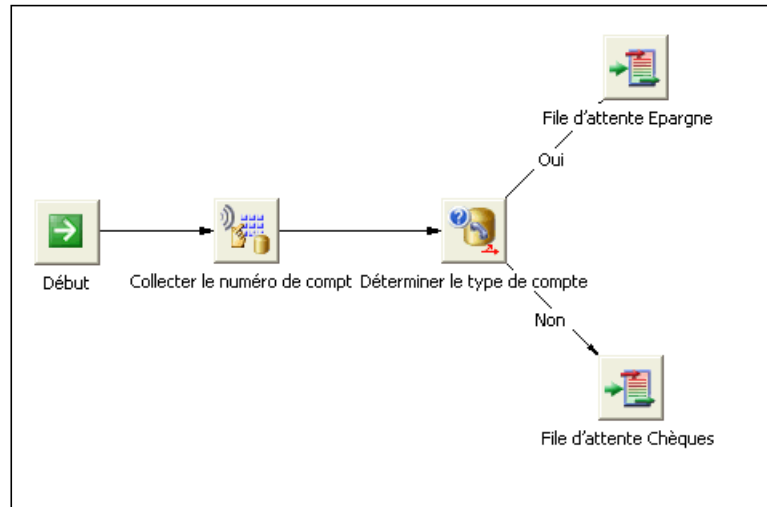
Tableau 3 Les données de contact sont une liste de paires code/valeur.

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 217.

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

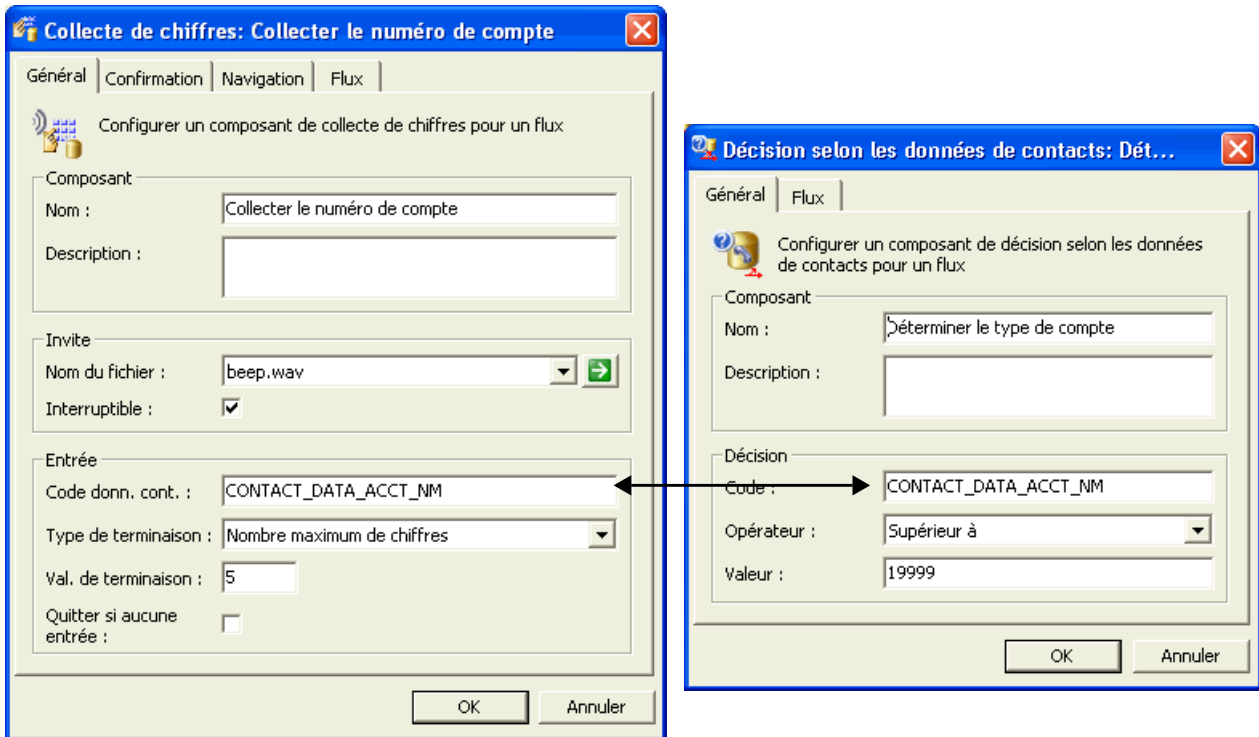
Vous pouvez aussi prendre des décisions d'acheminement selon des valeurs des données de contact. Par exemple, considérons une banque. Quand un appel arrive dans OpenScape Contact Center, vous pouvez demander à l'utilisateur d'entrer son numéro de compte. Ce nombre peut être utilisé pour identifier le 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.

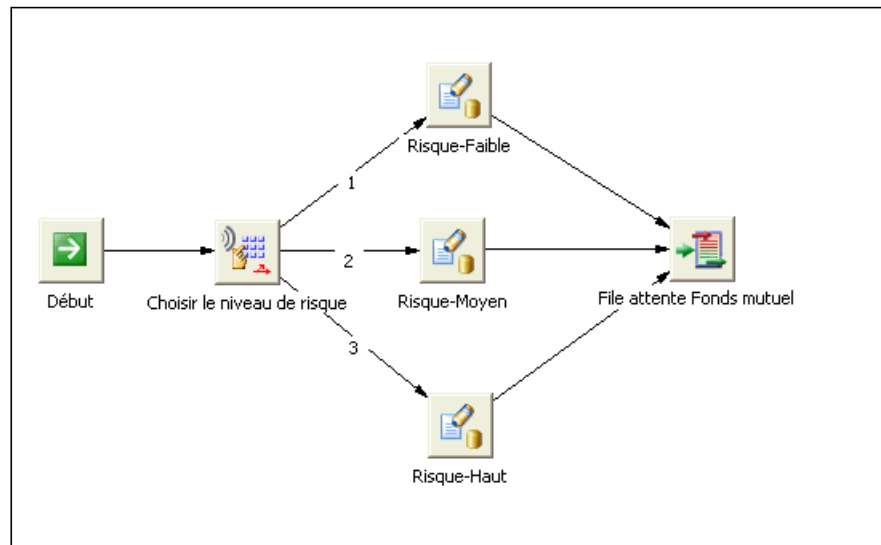


Le composant de **collecte du numéro de compte** invite le client à entrer un numéro de compte et écrit les chiffres fournis en tant que valeur d'une paire de code/valeur dans les données de contact associées au code `CONTACT_DATA_ACCT_NM`. Dans cet exemple, les numéros de comptes de chèquiers se situent 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 225.

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

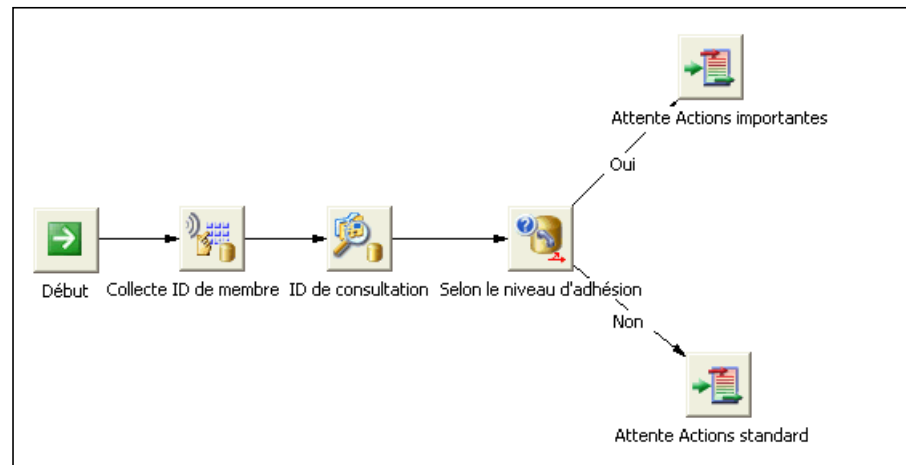
Utilisation des flux de travail

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 OpenScope 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.

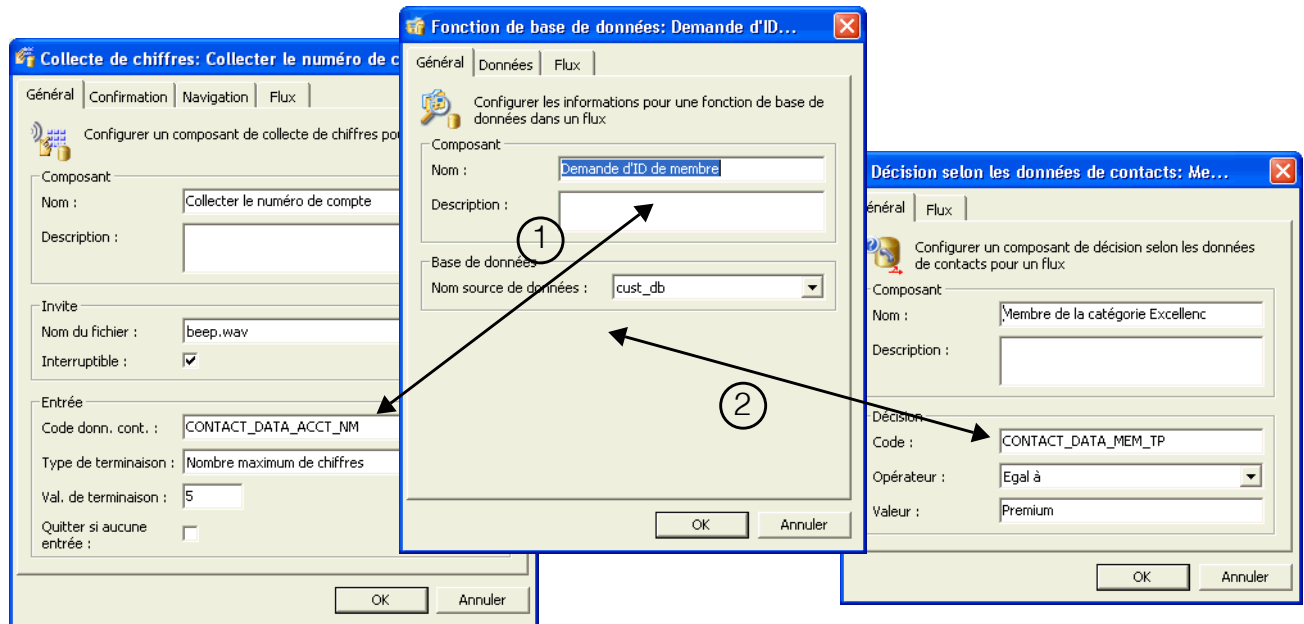


Dans cet exemple, **Demande d'ID de membres** est un composant de fonction de base de données. Un composant de fonction de base de données permet d'interroger une source de données ODBC en fonction de la valeur des données de contact. Les résultats peuvent être formatés et écrits dans l'enregistrement 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 219](#).
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 213](#).

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 :

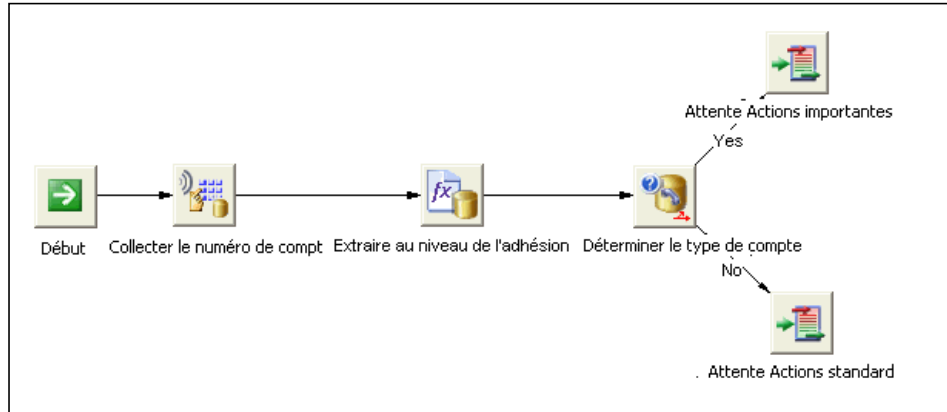
- Modifier les données de contact valeurs – Si vous invitez le client à entrer un numéro de compte à sept chiffres, vous pouvez avoir le flux de travail qui formate le numéro afin d'inclure des espaces ou des tirets pour obtenir une meilleure présentation d'affichage.
- Ajouter de nouvelles données de 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 213](#).

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 265.

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 4 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 204](#).

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 12.3.3](#), "Configuration d'un fichier .wav", page 310).

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 232.
 - 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 233.
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 313](#)). Quand vous configurez un flux de stratégie d'acheminement (voir [Section 9.4, "Configuration d'un flux de stratégie d'acheminement", page 230](#)) ou de traitement de file d'attente (voir [Section 9.7, "Configuration d'un flux de traitement de file d'attente", page 239](#)), 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 12.3.3, "Configuration d'un fichier .wav", page 310](#)).

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 230](#)), vous pouvez remplacer les paramètres par défaut des files d'attente après erreur.

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.
- Pour des contacts de collaboration Web, les messages standard qui sont envoyés à la fenêtre de la session du client et les adresses URL vers lesquelles le navigateur du client est dirigé.

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.

REMARQUE : Quand le système est configuré pour la haute disponibilité (secours semi-automatique), une commutation de secours peut avoir un impact sur l'exécution d'un flux de traitement de file d'attente. En effet, certaines décisions prises dans un flux de traitement de file d'attente sont basées sur les statistiques qui peuvent avoir une valeur différente après la commutation de secours. Pour plus de détails sur la fonction de haute disponibilité (secours semi-automatique), voir [Chapitre 18, "Utilisation de la fonction haute disponibilité \(secours semi-automatique\)"](#).

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

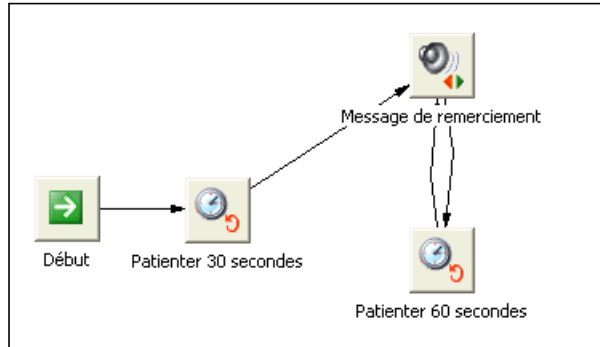
Un flux de travail peut contenir des boucles : un ou plusieurs composants peuvent être exécutés de façon répétée. Pour créer une boucle, vous créez une liaison qui revient à un composant qui a déjà été exécuté.

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.

Utilisation des flux de travail

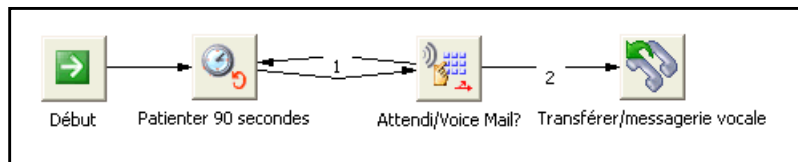
Points à considérer dans les flux de traitement de file d'attente

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.



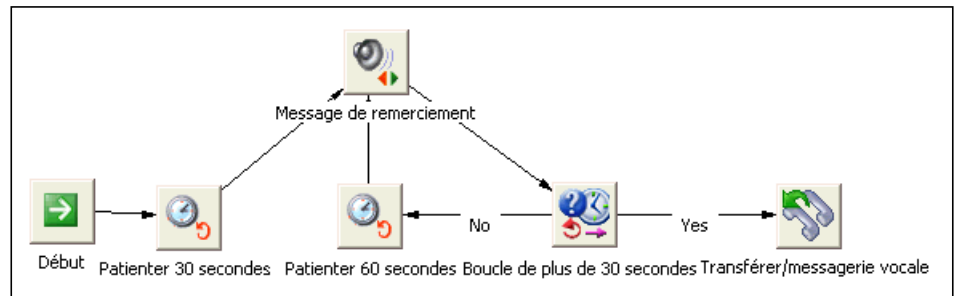
Dans cet exemple, les composants **Attente de 60 Secondes** et **Attente de 30 Secondes** sont des composants d'intervalle d'attente. Un composant d'intervalle d'attente permet de marquer une pause pendant un nombre spécifique de secondes avant de passer au composant suivant dans l'exécution de la séquence. 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.

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

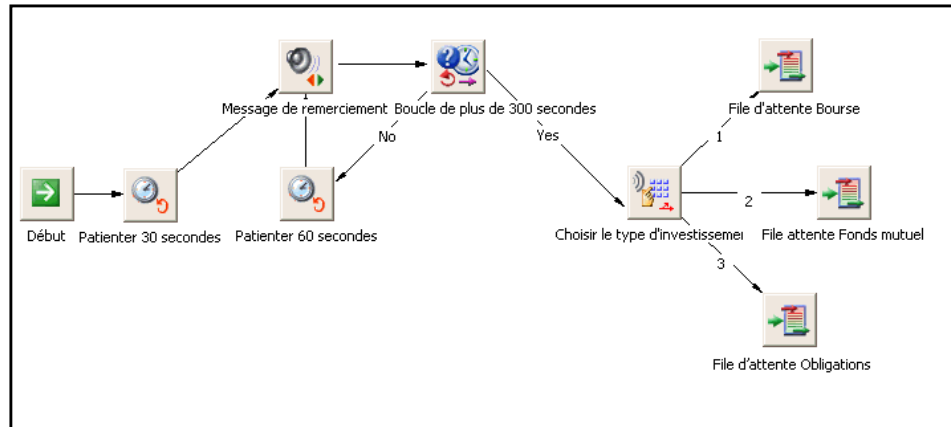
Un flux de traitement de file d'attente s'exécute en parallèle aux tentatives du système OpenScape Contact Center en vue d'acheminer le contact à un utilisateur. Un flux de traitement de file d'attente peut se terminer de différentes façons. Le flux de travail se termine naturellement si OpenScape Contact 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.

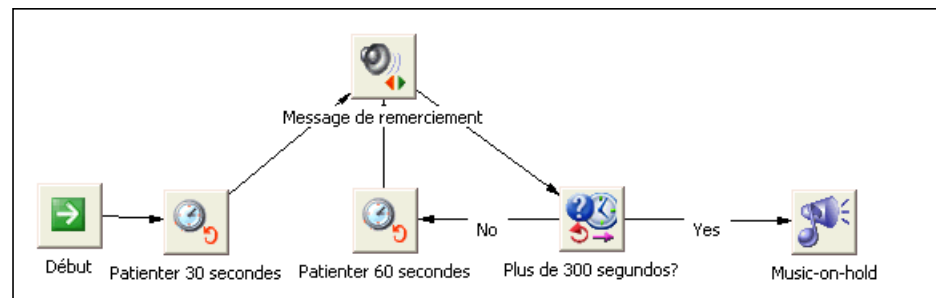
Utilisation des flux de travail

Points à considérer dans les flux de traitement de file d'attente

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. 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 234](#).

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 12.3.3, "Configuration d'un fichier .wav", page 310](#)).

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 235](#).

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 232](#).
- 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**.
- 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 :

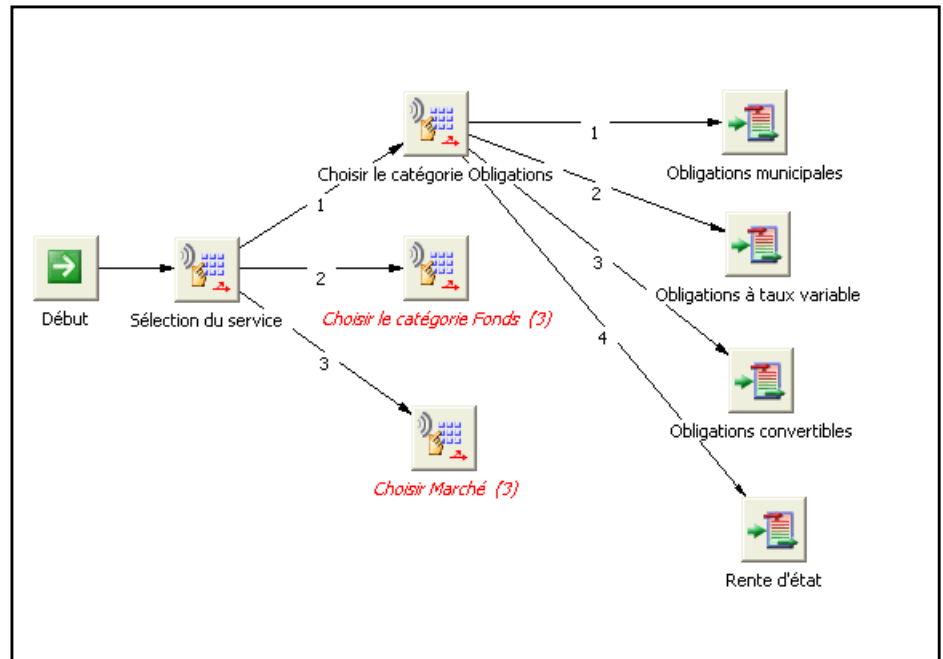
- Vous pouvez diviser votre flux de travail en parties distinctes traitables, en créant une hiérarchie avec un flux de travail principal qui appelle un ou plusieurs autres flux de travail.
- Vous pouvez éliminer la fonctionnalité redondante en créant un simple sous-flux qui lui est relié à partir d'un 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.

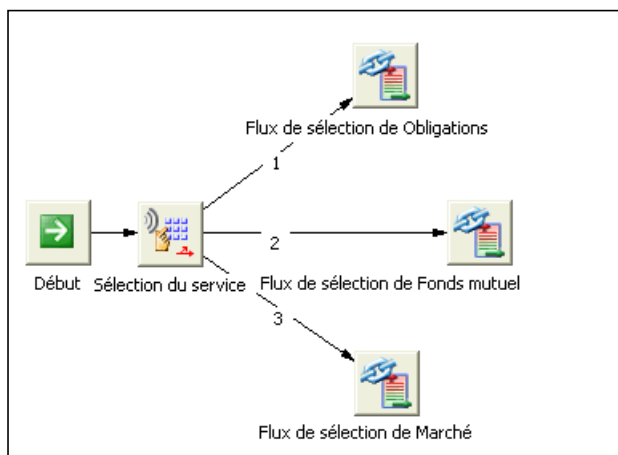


La première invite de menu demande à l'utilisateur de choisir un service général de placements financiers. Puis, une seconde invite de menu demande à l'utilisateur de procéder à un choix plus spécifique. Si l'appelant choisit d'abord Obligations, il est alors invité à choisir dans la catégorie des obligations (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

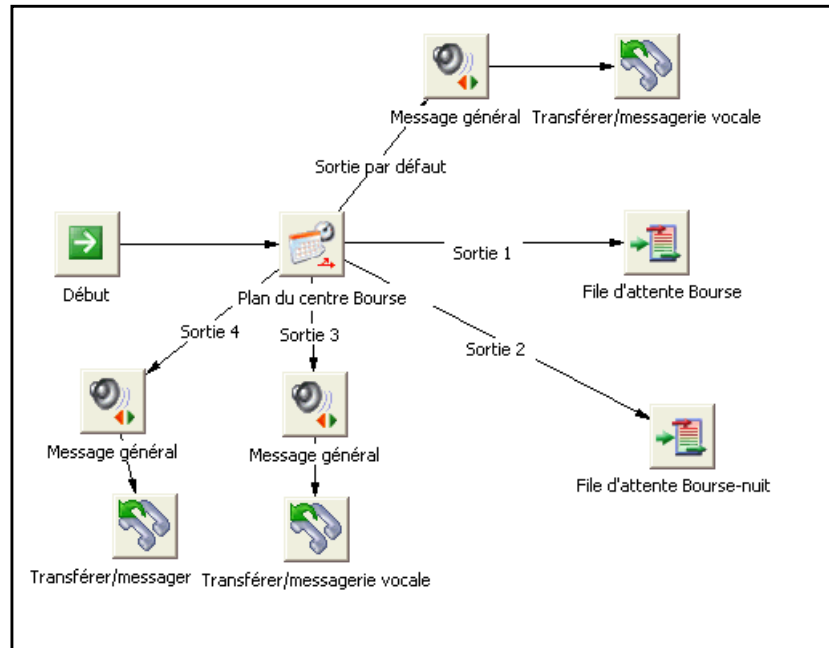
Vous pouvez créer un flux de travail séparé pour chaque ramification qui se produit après le choix par l'utilisateur de son service de placement financier de base. Ensuite, vous pouvez modifier le flux de travail affiché pour effectuer une liaison aux trois nouveaux flux de travail.



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.

9.8.2 Elimination des fonctionnalités redondantes

La liaison est souvent pratique si vous disposez de fonctionnalité identique utilisée dans plusieurs flux de travail ou dans plusieurs ramifications du même flux. Exemple simple : trois résultats de programmation dans le flux de travail suivant ont un traitement consécutif identique : lecture d'un message, puis déconnexion.



Vous pouvez créer un nouveau flux de travail qui contient la fonctionnalité de lecture de message et de déconnexion, puis modifier le flux de travail d'origine pour le lier au nouveau flux de travail après les choix de programmation pertinents.

9.9 Activation d'un flux de travail

Alors que vous pouvez créer plusieurs flux de travail pour un média donné, un seul flux de travail par média peut être actif à un site OpenScape Contact Center.

Le flux de stratégie d'acheminement par défaut est configuré dans la boîte de dialogue Options. 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 293](#)
- [Section 14.3.1, "Configuration de la stratégie d'acheminement, de la file d'attente et des adresses par défaut pour les emails", page 353](#)

Utilisation des flux de travail

Un exercice de création d'un flux de travail

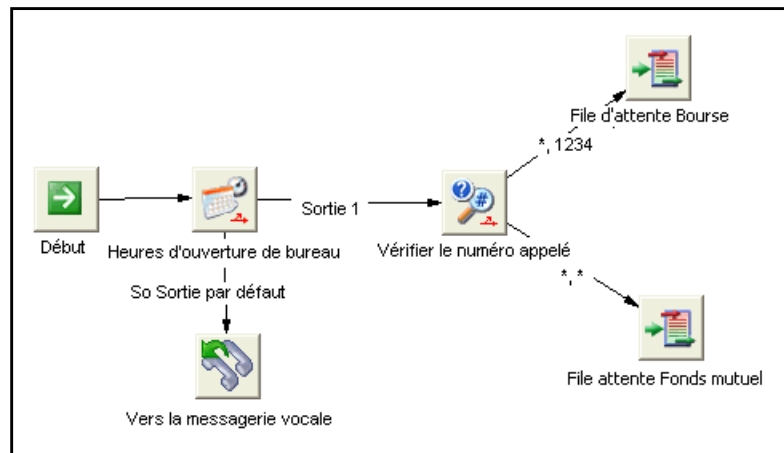
- [Section 15.6.1, "Configuration de la stratégie d'acheminement, de la file d'attente et de l'URL de dépassement de délai par défaut de la collaboration Web", page 379](#)

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 263](#).

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

OpenScape 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 :
- Une paire origine/destination (*/*) par défaut figure dans le tableau.
 - 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.

Décision selon l'origine/destination de l'app...

Général Flux

Configurer une décision basée sur l'origine ou la destination d'un contact dans un flux

Composant

Nom : Vérifier le numéro appelé

Description :

Configuration

Origine	Destination
*	*
*	

Trier OK Annuler

- 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

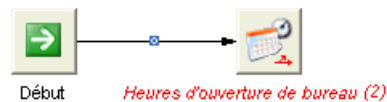
Un exercice de création d'un flux de travail

Pour créer une liaison entre deux composants :

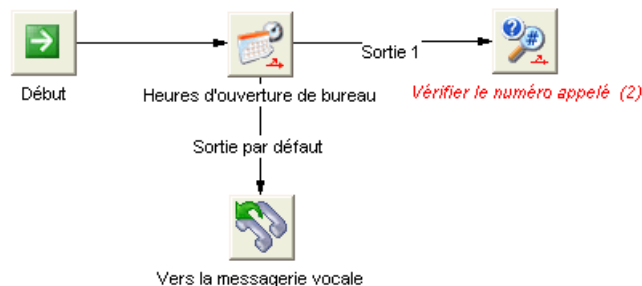
1. Sélectionnez la **date de début** pour le composant.



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 9245, 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.

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 9249, 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.

La façon suivant laquelle les étapes de la file d'attente sont configurées dépend du type d'acheminement : selon les groupes ou selon les compétences. Pour plus de détails, voir [Section 8.1, "À propos de l'acheminement selon les groupes", page 155](#) ou [Section 8.2, "À propos de l'acheminement selon les compétences", page 180](#).

REMARQUE : Pour une introduction au traitement de file d'attente, voir [Section 2.1.3, "Traitement des files d'attente", page 15](#).

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 ou bien, si vous utilisez l'acheminement selon les compétences, les combinaisons de compétences, que vous utilisez pour créer des groupes virtuels.

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 aussi considérer la configuration des groupes, si vous utilisez un acheminement selon les groupes ou la configuration des groupes virtuels si vous utilisez l'acheminement selon les compétences. Pour plus de détails, voir [Chapitre 8, "Acheminement"](#).

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 210](#) 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 20.7.5, "Configuration des équipes", page 468](#).

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 Compétences et groupes virtuels

La [Section 9.3, "Points dont il faut tenir compte pour les flux de stratégie d'acheminement", page 206](#) a présenté les décisions vous pouvez prendre et les informations vous pouvez collecter en réunissant les exigences du contact. Pour des exigences des contacts qui consistent en des compétences individuelles, en général, il existera une correspondance une à une entre les compétences et les files d'attente. Toutefois, si les exigences de vos contacts combinent des compétences, la configuration de vos files d'attente reflétera plus étroitement les combinaisons des compétences que vous utilisez en créant des groupes virtuels.

REMARQUE : Pour des informations d'arrière-plan sur les compétences et les groupes virtuels, voir [Section 8.2, "À propos de l'acheminement selon les compétences", page 180](#).

Tout d'abord, prenons un centre de contacts qui offre des services et des conseils dans les domaines de Fonds mutuels, Bourse et Obligations. Les clients peuvent composer un numéro différent pour chaque service ou composer un seul numéro et être invité à choisir un service. Si le contact n'a aucune autre exigence, la configuration des compétences pour ce scénario est la suivante :

- Fonds mutuels
- Bourse
- Obligations

Ceci constitue également le choix évident des files d'attente pour cette configuration simple.

Par ailleurs, considérons un centre de contacts qui offre les services Fonds Mutuels, Bourses et Obligations en anglais et en allemand. La configuration de groupe virtuel la plus efficace comprend les variations des niveaux de compétences suivant ces combinaisons :

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

Utilisation des files d'attente et des agrégats

Configuration de file d'attente

- Bourse/Allemand
- Obligations/Anglais
- Obligations/Allemand

Une configuration de file d'attente basée sur les mêmes combinaisons garantit que le contact sera traité par l'utilisateur le plus qualifié. Les trois premières étapes pour la file d'attente Fonds mutuels/Allemand peuvent être :

- "Fonds mutuels", 9 ET "Allemand",6
- "Fonds mutuels", 7 ET "Allemand",7
- "Fonds mutuels", 5 ET "Allemand",5

Les étapes suivantes peuvent permettre à un utilisateur ayant la compétence Bourse et un haut niveau de compétence en allemand de traiter le contact.

Un contact entrant avec des exigences pour le service Fonds mutuels en Allemand est plus susceptible d'être traité par un utilisateur compétent en fonds mutuels et en allemand s'il est réacheminé à la file d'attente Fonds mutuels/Allemand.

REMARQUE : Les stratégies de compétences et de groupes virtuels ne sont pas mutuellement exclusives. Un centre de contacts unique, basés sur les exigences des contacts, peut utiliser efficacement les deux stratégies.

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.

Par exemple, considérez une situation dans laquelle vous avez les expertises suivantes :

- Patins
- Skis
- Chaussures de randonnée
- Chaussures de tennis
- Chaussures de course
- Chaussures de marche

La configuration d'un groupe virtuel effectuée dans ces zones sera efficace avec les hypothèses et les 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 file d'attente orientée vers la possibilité de secours.

File d'attente	Première étape	Deuxième étape
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/groupes 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'attentes moins spécialisées

Le tableau suivant donne un exemple d'une configuration de file d'attente moins spécialisée.

File d'attente	Première étape	Deuxième étape
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 254](#).
- 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 260](#).

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.

10.2.5.1 Calcul des intervalles entre les étapes pour l'acheminement selon les groupes

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.
- 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'attentes 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'attentes 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/groupes 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/groupes.

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'attentes 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.

10.2.5.2 Calcul des intervalles entre les étapes pour l'acheminement selon les compétences

Si vous utilisez l'acheminement selon les compétences, les prises en compte dans le calcul des intervalles des étapes des files d'attente peuvent être généralisées à partir des éléments mentionnés à la [Section 10.2.5, "Intervalles entre les étapes"](#), page 260.

- Si votre stratégie est de toujours conserver le contact pour l'utilisateur le plus compétent, vous pouvez mettre en garde un contact dans la première étape jusqu'à ce que le temps d'attente maximum expire. Ensuite, vous pouvez déborder à un groupe virtuel qui assouplit considérablement les exigences de niveau de compétences dans l'étape finale afin d'augmenter au maximum le nombre d'utilisateurs admissibles.
- Pour équilibrer le temps d'attente par rapport à l'avantage du traitement du contact par l'utilisateur le plus compétent, vous pouvez utiliser plusieurs étapes de file d'attente, chacune d'elles réduisant le niveau de compétence afin d'augmenter les utilisateurs admis à effectuer le traitement. A chaque étape, l'intervalle de temps et les niveaux de compétences assouplis reflètent un nouveau calcul de l'importance des deux facteurs.

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 263.
2. Configurer les étapes des files d'attente – si vous utilisez l'acheminement selon les groupes voir [Section 10.3.2, "Configuration des étapes de la file d'attente"](#), page 266 ; si vous utilisez l'acheminement selon les compétences, voir [Section 10.3.3, "Une fois que vous avez terminé de travailler avec cette définition de file d'attente, cliquez sur OK."](#), page 271.


3. Configurer les remplacements de files d'attente – si vous utilisez l'acheminement selon les groupes voir [Section 10.3.4, "Configuration des remplacements de file d'attente", page 272](#) ; si vous utilisez l'acheminement selon les compétences, voir [Section 10.3.5, "Configuration des remplacements de files d'attente pour l'acheminement selon les compétences", page 274](#).
4. Pour une file d'attente des appels voix, configurer les paramètres de réseautage (fonction disponibles uniquement si votre centre de contacts a une licence pour le réseautage) – voir [Section 10.3.6, "Configuration des paramètres réseau pour les files d'attente des appels voix.", page 276](#).
5. Sélectionner les motifs de post-traitement de file d'attente – voir [Section 10.3.7, "Sélection des motifs de post-traitement", page 277](#).
6. Sélectionner les totaux de la file d'attente - voir [Section 10.3.8, "Sélection des agrégats de la file d'attente", page 277](#).
7. Sélectionner les rapports sur les files d'attente - voir [Section 10.3.9, "Sélection des rapports de la file d'attente", page 278](#).
8. Pour une file d'attente de collaboration Web, sélectionnez les messages – voir [Section 10.3.10, "Sélection des messages de la file d'attente de collaboration Web", page 279](#).
9. Pour une file d'attente de collaboration Web, sélectionner les adresses URL – voir [Section 10.3.11, "Sélection des URL de la file d'attente de collaboration Web", page 279](#).

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 234](#)). 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 265](#).
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. Sous **Statistiques au niveau du site**, l'option **Inclure cette file d'attente dans le calcul des statistiques au niveau du site** (uniquement disponible si le centre de contacts dispose d'une licence pour le réseautage) est sélectionnée par défaut. Si vous ne souhaitez pas inclure la file d'attente dans les calculs de statistiques au niveau du site, désactivez cette case à cocher.

REMARQUE : Il n'est pas obligatoire que la file d'attente soit en réseau pour qu'elle soit intégrée aux statistiques au niveau du site.

7. 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 262](#)) 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.**

Dans le Portail agent Web, du fait des restrictions de sécurité des navigateurs Web, la fonction Autres informations est limitée (par exemple, les fichiers ne peuvent pas être ouverts ou exécutés sur la machine locale en cas de configurations dans le champ Autres informations).

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.

Tableau 9

Variables de l'adresse des informations complémentaires

Utilisation des files d'attente et des agrégats

Configuration d'une file d'attente

Variable	Description
~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

REMARQUE : Cette rubrique décrit comment configurer les étapes des files d'attente pour l'acheminement selon les groupes. Si le centre de contacts utilise l'acheminement selon les compétences, voir [Section 10.3.3, "Une fois que vous avez terminé de travailler avec cette définition de file d'attente, cliquez sur OK."](#), page 271.

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.


- 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 et de collaboration Web, 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 et de collaboration Web, 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. Pour une file d'attente de collaboration Web, si vous avez sélectionné **Attendre la durée d'étape spécifiée** à l'étape 4 ci-dessus, vous devez spécifier l'URL de dépassement du délai imparti :
 - Pour sélectionner le URL de dépassement du délai par défaut, sélectionnez **URL de dépassement de délai**. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 15.6.1, "Configuration de la stratégie d'acheminement, de la file d'attente et de l'URL de dépassement de délai par défaut de la collaboration Web"](#), page 379.
 - Pour spécifier une adresse URL de dépassement du délai, sélectionnez **URL**, puis entrez l'adresse URL à utiliser. Vous pouvez cliquer sur  pour lancer un navigateur Web, rechercher l'URL ou sélectionner une autre adresse URL.
8. Une fois que vous avez terminé de travailler avec cette définition de file d'attente, cliquez sur **OK**.

10.3.3 Configuration des étapes de files d'attente pour un acheminement selon les compétences

Les files d'attente définissent les étapes de circulation d'un contact. Il doit exister une forte corrélation entre les files d'attente et les combinaisons des compétences que vous utilisez pour établir des groupes virtuels. La première étape consiste à spécifier le groupe virtuel des utilisateurs ayant les meilleures compétences pour traiter le contact. Dans les étapes suivantes, vous pouvez spécifier des groupes virtuels ayant un ensemble moins strict de compétences afin d'étendre le groupe d'utilisateurs admissibles pour gérer le contact. Mais il ne s'agit que d'une approche. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 10.2, "Configuration de file d'attente"](#), page 253.

Vous ne pouvez utiliser un groupe virtuel qu'une fois dans une file d'attente. Pour plus d'informations sur les groupes virtuels, voir [Section 8.2.3, "A propos des groupes virtuels"](#).

Vous pouvez configurer jusqu'à 25 étapes pour une file d'attente des appels voix.

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-cliquez sur la file d'attente à configurer.
3. Cliquez sur l'onglet **Etapes**.


4. Sous **Séquence**, procédez comme suit :

- a) Dans la rangée **Etape 1**, sous **Groupe virtuel**, cliquez sur la cellule et sélectionnez un groupe virtuel dans la liste. Quand vous sélectionnez un groupe virtuel, une nouvelle rangée est ajoutée au tableau.
- b) Dans la rangée **Etape 1**, sous **Augmentation de priorité**, double-cliquez sur la cellule et entrez une valeur comprise entre 0 et 100. Cette valeur est ajoutée à la priorité actuelle du contact quand le contact entre dans l'étape de la file d'attente. Les valeurs négatives ne sont pas autorisées. Si vous entrez la valeur 0, la priorité du contact n'est pas modifiée quand le contact passe à l'étape de file d'attente. Si vous entrez une valeur qui entraîne le dépassement de la valeur 100 de la priorité du contact, le système ajuste automatiquement la priorité du contact à 100.
- c) Dans la rangée **Etape 1**, sous **Durée d'étape**, la valeur par défaut est Toujours car il s'agit de la seule étape définie pour le moment (donc, de la dernière étape). Pour spécifier une durée d'étape, tout d'abord sous **Dans la dernière étape**, sélectionnez **Attendre la durée d'étape spécifiée**. Maintenant vous pouvez entrer une durée d'étape. Double-cliquez sur la cellule et entrez le temps que le contact peut rester en file d'attente avant son traitement par un utilisateur du groupe virtuel.
- d) Dans la rangée **Etape 1**, sous **Compétence protégée**, cliquez sur la cellule et sélectionnez une compétence dans la liste. Utilisez ce paramètre pour éviter qu'une compétence hautement prioritaire ne possède aucun agent libre, lorsque les agents sont alloués à plusieurs compétences et que ces agents sont alloués à des contacts, acheminés en raison d'autres compétences.
- e) Dans la rangée **Etape 1** sous **Seuil**, définissez le nombre minimal d'agents disponibles pour la Compétence protégée avant d'allouer un agent à un contact, acheminé du fait d'une correspondance avec d'autres compétences.
- f) Répétez les étapes (a) - (e) pour chaque étape que vous voulez configurer. Vous pouvez configurer un maximum de 25 étapes.

NOTE: Pour des files d'attente des appels voix et de collaboration Web, 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. 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 que le dépassement du délai imparti du contact s'effectue, cliquez sur **Attendre la durée d'étape spécifiée**.
 - Pour que le contact continue d'attendre, cliquez sur **Attendre toujours** (option 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 et de collaboration Web, 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"](#).
 - Pour spécifier un poste de dépassement du délai, cliquez sur **Poste**, puis entrez le numéro du poste.
7. Pour une file d'attente de collaboration Web, si vous avez sélectionné **Attendre la durée d'étape spécifiée** à l'étape 4 ci-dessus, vous devez spécifier l'URL de dépassement du délai imparti :
 - Pour sélectionner l'URL de dépassement du délai par défaut, sélectionnez **URL de dépassement de délai**. Pour obtenir des informations, voir [Section 15.6.1, "Configuration de la stratégie d'acheminement, de la file d'attente et de l'URL de dépassement de délai par défaut de la collaboration Web"](#).
 - Pour spécifier une adresse URL de dépassement du délai, sélectionnez **URL**, puis entrez l'adresse URL à utiliser. Vous pouvez cliquer sur  pour lancer un navigateur Web, rechercher l'URL ou sélectionner une autre adresse URL.

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

10.3.4 Configuration des remplacements de file d'attente

REMARQUE : Cette rubrique décrit comment configurer les remplacements des files d'attente des appels voix pour l'acheminement selon les groupes. Si le centre de contacts utilise l'acheminement selon les compétences, voir [Section 10.3.5, "Configuration des remplacements de files d'attente pour l'acheminement selon les compétences"](#), page 274.

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 20.7.1, "Configuration de l'intervalle de niveau de service"](#), page 461.
- 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 356).
- Pour une file d'attente de rappels, configurez le nombre de réessais maximum d'un rappel associé avec cette file d'attente. De plus, si le système est connecté à une plate-forme de communication OpenScape Voice, OpenScape 4000 ou HiPath 4000, vous pouvez remplacer les paramètres par défaut d'identification de l'appelant. Pour des informations détaillées sur les paramètres par défaut d'identification de l'appelant, (voir [Section 13.3.1, "Configuration des paramètres généraux de rappel"](#), page 326).

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, si le système est connecté à une plateforme de communication OpenScape Voice, OpenScape 4000 ou HiPath 4000, vous pouvez remplacer les paramètres par défaut d'identification de l'appelant. Sous **Remplacer les paramètres du système**, procédez comme suit :
- Cochez la case **Nom de l'appelant**, et puis tapez le nom présenté à l'appelé quand un rappel est initié à partir de cette file d'attente.
 - Cochez la case **Numéro de téléphone d'appelant**, et puis tapez le numéro de téléphone que l'appelé peut utiliser pour contacter l'appelant qui a initialisé le rappel à partir de cette file d'attente.

REMARQUE : Si vous spécifiez le **numéro de téléphone d'appelant** mais que vous laissez le **nom de l'appelant** vide, aucun nom ne sera présenté même si un nom d'appelant par défaut a été précisé dans les options de rappel.

7. 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.
8. Une fois que vous avez terminé de travailler avec cette définition de file d'attente, cliquez sur **OK**.

10.3.5 Configuration des remplacements de files d'attente pour l'acheminement selon les compétences

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 20.7.1, "Configuration de l'intervalle de niveau de service"](#), page 461.
- 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 356).
- Pour une file d'attente de rappels, configurez le nombre de réessais maximum d'un rappel associé avec cette file d'attente. De plus, si le système est connecté à une plate-forme de communication OpenScape Voice, OpenScape 4000 ou HiPath 4000, vous pouvez remplacer les paramètres par défaut d'identification de l'appelant. Pour des informations détaillées sur les paramètres par défaut d'identification de l'appelant, (voir [Section 13.3.1, "Configuration des paramètres généraux de rappel"](#), page 326.
- Pour l'acheminement selon les compétences, activez l'acheminement selon les performances. Quand l'acheminement selon les performances est activé, les durées d'étapes définies pour la file d'attente seront réduites si certains seuils de performance sont dépassés. La formule de calcul pour les durées d'étapes réduites est la valeur du seuil, divisée par la valeur réelle, multipliée par la durée d'étape. Par exemple, si la valeur du seuil est de 5, la valeur réelle est 6 et la durée d'étape est de 1 heure, la durée d'étape réduite est alors de 50 minutes. la durée d'étape réduite minimum est d'un dixième de la durée d'étape initiale.
- Remplacez le paramètre par défaut pour l'importance du temps en file d'attente. Pour des détails sur cette configuration, voir [Section 8.4.5, "Configuration de l'évaluation des compétences"](#), page 194.

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, si le système est connecté à une plateforme de communication OpenScape Voice, OpenScape 4000 ou HiPath 4000, vous pouvez remplacer les paramètres par défaut d'identification de l'appelant. Sous **Remplacer les paramètres du système**, procédez comme suit :
 - Cochez la case **Nom de l'appelant**, et puis tapez le nom présenté à l'appelé quand un rappel est initié à partir de cette file d'attente.
 - Cochez la case **Numéro de téléphone d'appelant**, et puis tapez le numéro de téléphone que l'appelé peut utiliser pour contacter l'appelant qui a initialisé le rappel à partir de cette file d'attente.

REMARQUE : Si vous spécifiez le **numéro de téléphone d'appelant** mais que vous laissez le **nom de l'appelant** vide, aucun nom ne sera présenté même si un nom d'appelant par défaut a été précisé dans les options de rappel.

7. 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 peut reprogrammer un rappel associé à cette file d'attente.


8. Pour activer l'acheminement des performances pour la file d'attente, sous **Acheminement des performances**, procédez comme suit:
 - a) Cochez la case **Activer**.
 - b) Dans la liste **Sélectionner les statistiques**, sélectionnez les statistiques de performances sur lesquelles les calculs pour les durées d'étapes réduites sont basés.
 - c) Dans la case **Valeur de seuil**, entrez ou sélectionnez le seuil pour les statistiques de performances sélectionnées.
9. Si vous voulez remplacer le paramètre par défaut pour le curseur-coulisse du temps d'attente, sous **Importance du temps en file d'attente**, cochez la case **Temps d'attente** et positionnez le curseur-coulisse sur le niveau d'importance à utiliser pour cette file d'attente.
10. Une fois que vous avez terminé de travailler avec cette définition de file d'attente, cliquez sur **OK**.

10.3.6 Configuration des paramètres réseau pour les files d'attente des appels voix.

Si votre centre de contacts détient un fichier de licence pour le réseautage (voir [Chapitre 16, "Utilisation du réseau"](#)), vous pouvez configurer les paramètres réseau pour une file d'attente des appels voix.

Vous pouvez configurer la file d'attente pour remplacer au besoin les paramètres par défaut d'acceptation de réseautage. Pour des informations détaillées sur les paramètres par défaut d'acceptation de réseautage (voir [Section 16.8.2, "Configuration de l'acceptation des paramètres réseau"](#), page 403).

Pour configurer les paramètres de réseau des appels voix :

1. Dans le **Centre de conception**, cliquez sur l'onglet  Voix.
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 **Réseautage**.
4. Pour que la file d'attente puisse accepter les contacts en réseau, sous **Acceptation**, cochez la case **Accepter les contacts en réseau**. Il doit exister une file d'attente de nom identique à un ou plusieurs sites en réseau pour que les autres contacts en réseau puissent être acheminés à cette file d'attente.
5. Pour remplacer les paramètres par défaut d'acceptation de réseautage, cochez la case **Remplacer les paramètres d'acceptation du système**, puis configurez les critères d'acceptation de performances. Cliquez sur **Ajouter** ou sélectionnez un critère dans la liste et cliquez sur **Modifier**.

6. Pour activer la file d'attente à laquelle ce site peut distribuer des contacts en réseau, sous **Distribution**, cochez la case **Distribuer les contacts en réseau**, puis sélectionnez le flux de travail en réseau des appels vocaux à utiliser pour distribuer les contacts au lieu de sélectionner le flux de travail en réseau par défaut spécifié dans la boîte de dialogue Options (voir [Section 16.8.1, "Configuration des paramètres réseau généraux", page 402](#)).
7. Une fois que vous avez terminé de travailler avec cette définition de file d'attente, cliquez sur **OK**.

10.3.7 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 **Files 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 74](#).
5. Une fois que vous avez terminé de travailler avec cette définition de file d'attente, cliquez sur **OK**.

10.3.8 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 280](#).

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 280](#)).

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**.

10.3.9 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 169](#).

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**.

- Une fois que vous avez terminé de travailler avec cette définition de file d'attente, cliquez sur **OK**.

10.3.10 Sélection des messages de la file d'attente de collaboration Web

Vous pouvez associer des messages standard de collaboration Web sélectionnés (voir [Section 15.5.2, "Configuration d'un message standard de collaboration Web", page 372](#)) à une file d'attente. Si vous n'associez pas le message standard à une file d'attente, le message standard sera considéré générique et sera disponible pour toutes les files d'attente.


Pour sélectionner les messages de files d'attente de collaboration Web :

- Dans le **Centre de conception**, cliquez sur l'onglet Collaboration Web .
- Dans **Ressources**, cliquez sur **Files d'attente**, puis, sur le volet droit, double-cliquez sur la file d'attente à modifier.
- Cliquez sur l'onglet **Messages**.
- Sous **Inclure**, cochez la case pour chaque message standard que vous voulez associer à cette file d'attente.
- Une fois que vous avez terminé de travailler avec cette définition de file d'attente, cliquez sur **OK**.

10.3.11 Sélection des URL de la file d'attente de collaboration Web

Vous pouvez associer des adresses URL standard de collaboration Web sélectionnées (voir [Section 15.5.3, "Configuration d'une adresse URL de collaboration Web", page 374](#)) à une file d'attente. Si vous n'associez pas une adresse URL à une file d'attente, l'URL sera considérée générique et sera disponible pour toutes les files d'attente.

Pour sélectionner les adresses URL de files d'attente de collaboration Web :

- Dans le **Centre de conception**, cliquez sur l'onglet Collaboration Web .
- Dans **Ressources**, cliquez sur **Files d'attente**, puis, sur le volet droit, double-cliquez sur la file d'attente à modifier.
- Cliquez sur l'onglet **Adresses URL**.
- Sous **Inclure**, cochez la case pour chaque URL que vous voulez associer à cette file d'attente.

Utilisation des files d'attente et des agrégats

A propos des agrégats

5. 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 Voice V7, V8 et V9
- HiPath 4000 V6 et OpenScape 4000 V7 et V8
- OpenScape Business V2

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

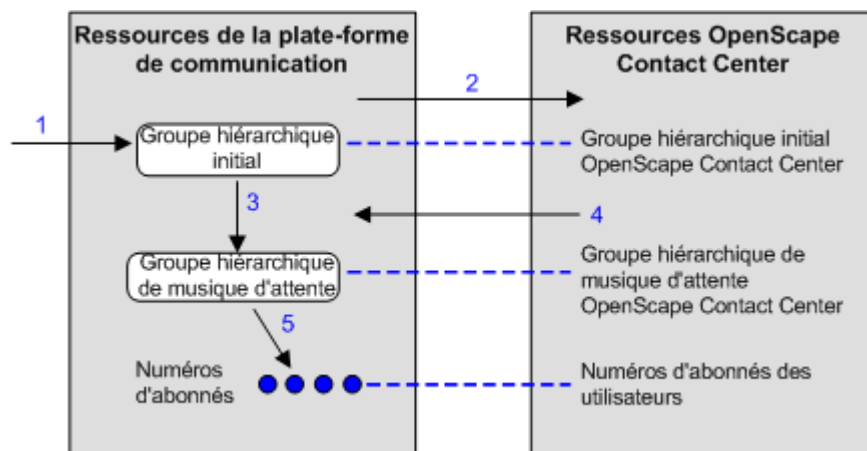
Cette section présente une introduction de base à l'interaction du OpenScape Contact Center avec les ressources de la plate-forme de communication. Avant de travailler avec le centre de téléphonie, vous devez bien maîtriser les ressources de la plate-forme de communication car elles sont associées à 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*.

11.2.1 Interaction avec les ressources OpenScape Voice

Le diagramme suivant est une présentation simple à l'interaction de OpenScape Contact Center avec les ressources de la plate-forme de communication OpenScape Voice. 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. Chaque numéro composé desservi par le centre de contacts est associé à un groupe hiérarchique initial. Les appels entrants sur ces numéros composés sont conservés dans ce groupe hiérarchique.
2. Les détails de l'appel sont passés à OpenScape Contact Center et un flux de stratégie d'acheminement s'exécute pour déterminer l'acheminement de l'appel.
3. Si l'appel résulte en un appel placé dans la file d'attente OpenScape Contact Center, sur la plate-forme de communication, l'appel est déplacé du groupe hiérarchique initial à un groupe hiérarchique de musique d'attente associé. Les traitements des files d'attente comme la musique d'attente et les annonces peuvent être appliqués dans un groupe hiérarchique de musique d'attente.
4. En fonction de sa configuration de file d'attente/flux de travail, OpenScape Contact Center recherche le meilleur utilisateur pour traiter l'appel.
5. En fonction du numéro d'abonné auquel l'utilisateur est connecté, OpenScape Contact Center pilote la plate-forme de communication afin qu'elle achemine l'appel à ce numéro d'abonné.

REMARQUE : L'acheminement de secours est géré en basculant le groupe hiérarchique du mode manuel au mode circulaire quand OpenScape Contact Center n'est pas en fonctionnement.

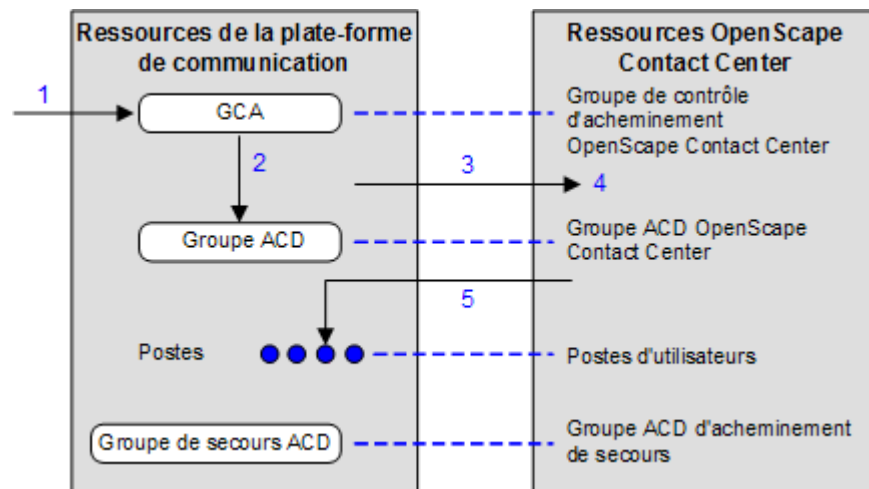
11.2.2 Interaction avec les ressources OpenScape 4000 ou HiPath 4000

Le diagramme suivant donne une simple introduction à l'interaction de OpenScape Contact Center avec les ressources de la plate-forme de communication OpenScape 4000 ou HiPath 4000. Il affiche les ressources

Utilisation des ressources voix

Interaction de base avec la plate-forme de communication

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 :

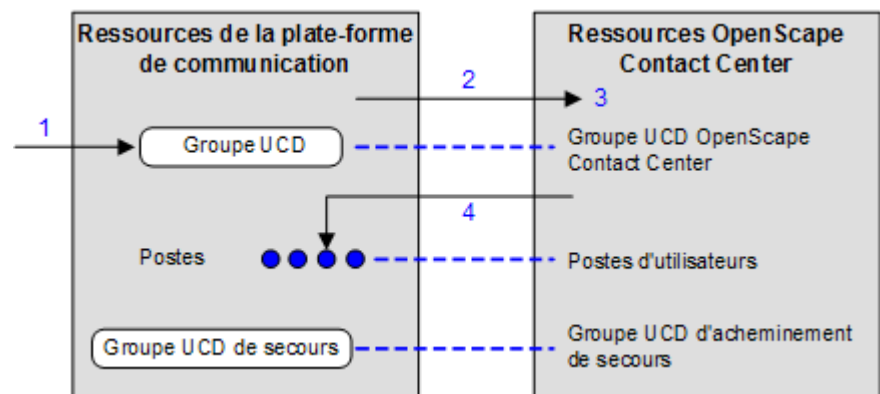
1. Chaque numéro composé desservi par le centre de contacts est associé à un groupe de contrôle d'acheminement (GCA) dédié. Les appels entrants sur ces numéros composés sont traités selon les directives d'acheminement associées au groupe de contrôle d'acheminement.
2. Selon les paramètres préconfigurés pour l'équipe définie et la table d'acheminement ACD (TAA), le groupe de contrôle d'acheminement associe l'appel à un groupe ACD. Le groupe ACD configuré pour le traitement par OpenScape Contact Center est configuré sans utilisateurs.

REMARQUE : Si le groupe de contrôle d'acheminement détecte que OpenScape Contact Center n'est pas en exécution, il achemine l'appel à un groupe ACD dédié à l'acheminement de secours.

3. 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.
4. En fonction de sa configuration de file d'attente/flux de travail, OpenScape Contact Center recherche le meilleur utilisateur pour traiter l'appel.
5. 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.

11.2.3 Interaction avec les ressources OpenScape Business

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*.

Le tableau suivant indique les ressources configurées dans OpenScape Contact Center pour chaque type de plate-forme de communication. Les ressources de la plate-forme de communication marquées d'un "S" figurant dans le tableau peuvent être synchronisées 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 289.

REMARQUE : Quand le système est connecté à une plate-forme de communication OpenScape 4000 ou HiPath 4000, la fonction Config Sync n'est pas prise en charge.

Ressource	OpenScape Voice	OpenScape 4000 ou HiPath 4000	OpenScape Business	HiPath DX
ID utilisateurs		S	S	S
Postes		S	S	S
Numéros d'abonnés des utilisateurs	S			
Groupes de contrôle d'acheminement		S		
Groupes UCD			S	
Groupes hiérarchiques	S			
Groupes ACD		S		S
Files d'attente ACD				S
Groupes de joncteurs		S		
Destinations des files d'attente	✓			

Tableau 10 Ressources de plate-forme de communication clé

Ressource	OpenScape Voice	OpenScape 4000 ou HiPath 4000	OpenScape Business	HiPath DX
Destinations de remise en file d'attente		✓	✓	✓
Numéros d'acheminement en réseau	✓	✓	✓	✓
Numéros d'acheminement SVI	✓	✓		✓

Tableau 10 Ressources de plate-forme de communication clé

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.

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.

REMARQUE : Quand le système est connecté à une plate-forme de communication OpenScape 4000 ou HiPath 4000, la fonction Config Sync n'est pas prise en charge.

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.
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 définit l'état de la définition OpenScape Contact Center à Erreur de synchronisation OpenScape Contact Center .

Tableau 11 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 .

Tableau 12 Actions de la synchronisation des configurations sur des changements pour d'autres ressources

Utilisation des ressources voix

Configuration des options des appels voix

Le serveur de synchronisation des configurations détecte...	Action prise...
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 12 *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](#)
- [Section 11.5.5, "Configuration des paramètres de VoiceXML", page 304](#)

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 *ne doit pas* être configuré pour indiquer l'élément suivant, selon le type de plate-forme de communication utilisé :

- OpenScape Voice – Numéro pilote pour un groupe hiérarchique de musique d'attente OpenScape Contact Center.
- OpenScape 4000 ou HiPath 4000 – Numéro pilote pour un groupe de contrôle d'acheminement OpenScape Contact Center
- OpenScape Business – Numéro d'appel CDL pour un groupe UCD OpenScape Contact Center.

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 230](#)) et la file d'attente (voir [Section 10.3, "Configuration d'une file d'attente", page 219](#)) à utiliser par défaut.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul l'administrateur de l'unité opérationnelle peut configurer les valeurs par défaut pour la stratégie d'acheminement de la téléphonie, la file d'attente et le poste de dépassement du délai imparti. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés", page 421](#).

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 peut être l'un des numéros suivants, selon le type de la plate-forme de communication à laquelle le système est connecté :

- OpenScape Voice – Numéro pilote pour un groupe hiérarchique de musique d'attente OpenScape Contact Center.
- OpenScape 4000 ou HiPath 4000 – numéro pilote pour un groupe de contrôle d'acheminement OpenScape Contact Center

- OpenScape Business – 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. Sur une plate-forme de communication OpenScape Voice, OpenScape 4000 ou HiPath 4000, quand le système sort de l'acheminement de secours, tous les appels récupérés sont placés dans la file d'erreur avec une priorité de 50.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul l'administrateur de l'unité opérationnelle peut configurer les paramètres de la file d'attente après erreurs de la téléphonie. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés"](#), page 421. De plus, le ou les processeurs vocaux sont partagés entre les unités opérationnelles. Donc, en cas d'erreur critique, les appels seront transférés vers un numéro de transfert, unique, c'est-à-dire, au numéro de transfert associé à l'unité opérationnelle pour erreurs. Pour des informations détaillées sur l'unité commerciale défectueuse, voir [Section 19.6, "Configuration de l'unité opérationnelle pour erreurs"](#), page 430.

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 :

- Paramètres utilisés pour déterminer si OpenScape Contact Center fonctionne correctement ou doit utiliser l'acheminement de secours (exigés uniquement avec OpenScape 4000 ou HiPath 4000).
- 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.

11.5.3.1 Configuration d'une plate-forme de communication OpenScape Voice

Cette section décrit comment configurer une plate-forme de communication OpenScape Voice.

IMPORTANT : Quand vous êtes connecté à la base de données de production, si vous changez les paramètres de CSTA Signaling Manager, un message vous demande de redémarrer le service OpenScape Contact Center sur l'ordinateur serveur.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut configurer les paramètres généraux de rappel, à l'exception de la fonction de sonnerie sans réponse OpenScape Contact Center qui ne peut être configurée que par un administrateur d'unité opérationnelle. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés"](#), page 421.

REMARQUE : Si le système est configuré pour la haute disponibilité (secours semi-automatique) et que vous changez le paramétrage de la plate-forme de communication OpenScape Voice, les changements ne sont pas dupliqués sur l'ordinateur serveur de secours. En conséquence, vous devez effectuer ces changements séparément sur l'ordinateur serveur de secours. Dans ce cas, quand vous vous connectez à l'application Manager, vous devez vous connecter à l'ordinateur serveur physique de secours dans le format `numéro_port@nom_serveur`.

Pour configurer une plate-forme de communication OpenScape Voice :

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. Sous **Paramètres de la plate-forme de communication**, procédez comme suit :
 - Dans la liste **Distribution de nœuds**, sélectionnez le déploiement de sous-réseau.
 - **Sous-réseau commun** - Indique que les nœuds sont déployés dans un sous-réseau commun.
 - **Sous-réseaux séparés** - Indique que les nœuds résident sur des sous-réseaux séparés.

- Pour activer la fonction de OpenScape Contact Center de Sonnerie sans réponse, cochez la case **Activer la sonnerie sans réponse**.

REMARQUE : Quand le système est connecté à une plate-forme de communication OpenScape Voice V7 R1 ou V8, vous devez cocher la case **Activer la sonnerie sans réponse** pour que le système puisse rappeler les appels sans réponse quand les utilisateurs utilisent un appareil préféré autre que le téléphone de bureau.

5. Sous **Paramètres de l'application CSTA Signaling Manager**, procédez comme suit :

- Si vous avez sélectionné **Sous-réseau commun** à l'étape 4 :
 - Dans la case **Adresse IP**, entrez l'adresse IP du service Signaling Manager du serveur CSTA.
 - Dans la case **Numéro de port**, entrez le numéro de port du service Signaling Manager du serveur CSTA.
- Si vous avez sélectionné **Sous-réseaux séparés** à l'étape 4 :
 - Dans la case **du nom du service**, tapez le nom le nom du service de Signaling Manager.
 - Dans la case **Nom du domaine**, tapez le nom du domaine valable complet pour le service de Signaling Manager du serveur CSTA.

REMARQUE : Si le système est configuré pour la haute disponibilité (secours semi-automatique), la configuration du nom du service et du nom du domaine doivent être identiques sur l'ordinateur serveur principal et sur celui de secours.

- Dans la case **Numéro de port**, entrez le numéro de port du service Signaling Manager du serveur CSTA.

6. Cliquez sur **OK**.

11.5.3.2 Configuration d'une plate-forme de communication OpenScape 4000 ou HiPath 4000

Cette section décrit comment configurer une plate-forme de communication OpenScape 4000 ou HiPath 4000.

IMPORTANT : Quand vous êtes connecté à la base de données de production, si vous changez les paramètres de CSTA Signaling Manager, un message vous demande de redémarrer le serveur sur l'ordinateur serveur OpenScape Contact Center.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut configurer les paramètres généraux de rappel, à l'exception de la fonction de sonnerie sans réponse OpenScape Contact Center qui ne peut être configurée que par un administrateur d'unité opérationnelle. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés"](#), page 421.

Pour configurer une plate-forme de communication OpenScape 4000 ou HiPath 4000 :

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. Sous **Paramètres de la plate-forme de communication**, procédez comme suit :
 - Quand le système est configuré pour la haute disponibilité (secours semi-automatique) et qu'il est connecté à une plate-forme de communication OpenScape 4000 ou HiPath 4000, sélectionnez le mode opérationnel dans la liste **Mode d'exploitation**. Vos choix sont les suivants : **Simplex** ou **Duplex**.
 - Quand le système est configuré pour la haute disponibilité (secours semi-automatique), dans la liste **Modèle de déploiement**, sélectionnez le modèle de déploiement. Vos choix sont les suivants : **Autonome** ou **Accès d'urgence**.
 - Dans la case du **nom de l'application de surveillance**, le nom par défaut est OSCC. Vous ne devez changer ce nom par défaut que si vous connectez plusieurs ordinateurs serveurs principaux à une seule plate-forme de communication OpenScape 4000 ou HiPath 4000. Dans ce cas,

l'application de surveillance est exigée uniquement pour identifier cet ordinateur serveur. Le nom entré doit correspondre au nom de l'application configuré pour le serveur dans les paramètres CSTA (Computer Supported Telephony Application) activés dans la plate-forme de communication.

REMARQUE : Si le système est configuré pour la haute disponibilité (secours semi-automatique), le nom de l'application de surveillance doit être identique sur l'ordinateur serveur principal et sur celui de secours.

- Dans la case **Numéro de secours**, entrez le numéro ACD par défaut vers lequel tous les appels sont acheminés si la plate-forme de communication détecte un problème avec le système de surveillance de OpenScape Contact Center.
 - Dans la case **Intervalle entre impulsions**, entrez l'intervalle, en secondes, entre les impulsions de surveillance du système envoyées du OpenScape Contact Center vers la plate-forme de communication. La valeur par défaut est de 15 secondes.
 - Pour activer la fonction de OpenScape Contact Center de Sonnerie sans réponse, cochez la case **Activer la sonnerie sans réponse**.
5. Quand le système est connecté à une plate-forme de communication OpenScape 4000 ou HiPath 4000, selon la configuration de la fonction haute disponibilité (secours semi-automatique), procédez suivant l'une de ces méthodes :
- Si le système n'est pas configuré pour la haute disponibilité (secours semi-automatique), sous la section **Paramètres du serveur CSTA**, procédez comme suit :
 - Dans la case **Nom d'hôte**, entrez le nom d'hôte de la plate-forme de communication.
 - Dans la case **Numéro de port**, entrez le numéro de port pour CSTA sur la plate-forme de communication.
 - Si le système est configuré pour la haute disponibilité (secours semi-automatique) et que le modèle de déploiement sélectionné est **Autonome**, sous **Paramètres du serveur CSTA** :
 - Dans la case **Nom d'hôte**, entrez le nom d'hôte de la plate-forme de communication.
 - Dans la case **Numéro de port**, entrez le numéro de port pour CSTA sur la plate-forme de communication. Assurez-vous que le nom de l'hôte est différent sur l'ordinateur serveur principal et sur celui de secours.

- Si le système est configuré pour la haute disponibilité (secours semi-automatique) et que le modèle de déploiement sélectionné est **Accès d'urgence** :
 - Sous **Paramètres CSTA principaux**, dans la case **Nom d'hôte**, entrez le nom d'hôte de la plate-forme de communication.
 - Sous **Paramètres CSTA principaux**, dans la case **Numéro de port**, entrez le numéro de port pour CSTA sur la plate-forme de communication. Assurez-vous que le nom de l'hôte est différent sur l'ordinateur serveur principal et sur celui de secours.
 - Sous **Paramètres CSTA d'accès d'urgence**, dans la case **Nom d'hôte**, tapez le nom d'hôte de l'unité d'accès d'urgence.
 - Sous **Paramètres CSTA d'accès d'urgence**, dans la case **Numéro de port**, tapez le numéro de port de l'unité d'accès d'urgence. Assurez-vous que le nom de l'hôte est différent sur l'ordinateur serveur principal et sur celui de secours.

6. Cliquez sur **OK**.

11.5.3.3 Configuration d'une plate-forme de communication OpenScape Business

Cette section décrit comment configurer une plate-forme de communication OpenScape Business.

IMPORTANT : Quand vous êtes connecté à la base de données de production, si vous changez les paramètres de CSTA Signaling Manager, un message vous demande de redémarrer le serveur sur l'ordinateur serveur OpenScape Contact Center.

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.

REMARQUE : Quand le système est connecté à une plate-forme de communication OpenScape 4000 ou HiPath 4000, la fonction Config Sync n'est pas prise en charge.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut configurer les paramètres de la synchronisation des configurations (fonction Config Sync). Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés", page 421](#).

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** (non disponible sur OpenScape Voice), 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. Si le système est connecté à une plate-forme de communication OpenScape 4000 ou HiPath 4000, il s'agit de l'adresse IP

de la plate-forme de communication sur le réseau local du client.

- b) Dans la case **Numéro de port**, entrez le numéro de port approprié de la plate-forme de communication. Si le système est connecté à une plate-forme de communication OpenScape 4000 ou HiPath 4000, il s'agit du numéro de port sur le système OpenScape Contact Center auquel la plate-forme de communication est connectée.
 - 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.
 - f) Dans la boîte **Niveau de verrouillage**, entrez ou sélectionnez le niveau d'accès à la plate-forme de communication. Vous pouvez entrer une valeur comprise entre 1 et 15.
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.

11.5.5 Configuration des paramètres de VoiceXML

Vous pouvez activer la fonction VoiceXML et configurer le numéro de port que le serveur d'interaction Web utilise pour communiquer avec le serveur Web de l'entreprise pour l'intégration de VoiceXML.

Utilisation des ressources voix

Configuration des options des appels voix

Pour obtenir plus d'informations sur la fonction de VoiceXML, voir *Guide d'Intégration du Système VoiceXML*.

REMARQUE : 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.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut configurer les paramètres du VoiceXML. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés"](#), page 421.

Pour configurer les paramètres de VoiceXML :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, **dans** Paramètres système, **cliquez sur** Voix.
3. Cliquer sur l'onglet **VoiceXML**.
4. Pour activer la fonction VoiceXML, sous **VoiceXML**, 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 prendre en charge VoiceXML. Vous pouvez sélectionner un port non sécurisé ou un port sécurisé (activé par TLS). Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 20.3.3, "Configuration des paramètres du serveur d'interaction Web"](#), page 440.
6. Cliquez sur **OK**.

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 12.3.3, "Configuration d'un fichier .wav", page 310](#).

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 est utilisé pour la lecture des annonces et des enregistrements interactifs et la collecte les chiffres entrés par un appelant. Le système prend en charge les processeurs vocaux suivants :

- **OpenScape Contact Media Service** – plusieurs processeurs vocaux peuvent être configurés

Quand un composant de flux appelle une fonction Call Director, l'appel est acheminé à un poste dédié aux services de Call Director.

REMARQUE : La plate-forme de communication OpenScape Voice utilise l'expression numéro d'abonné au lieu du mot poste.

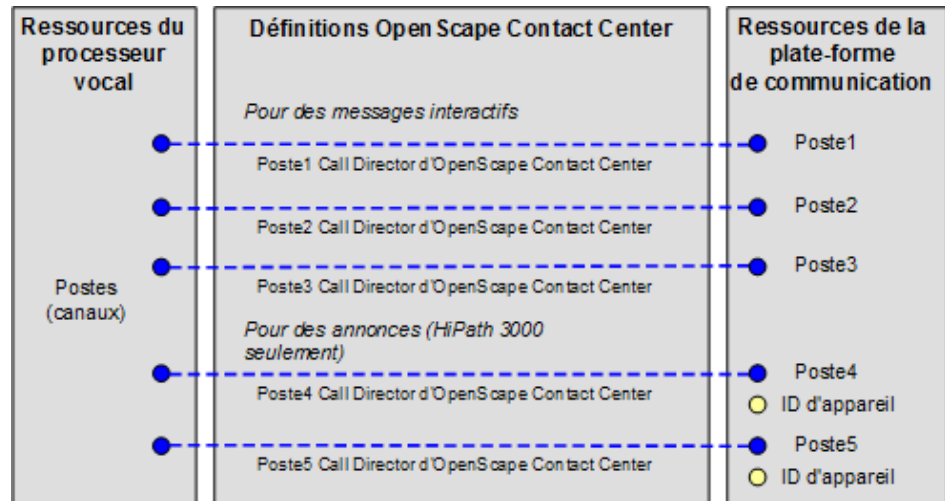
REMARQUE : Quand un appel est acheminé à un poste Call Director interactif, l'appelant peut entendre une brève sonnerie avant que le processeur vocal ne réponde à l'appel.

Utilisation de Call Director

Interaction de la plate-forme de communication et du processeur vocal

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 des annonces (OpenScape Business seulement), le poste Call Director associe aussi le poste du processeur vocal à une identification d'appareil de la plate-forme de communication.

Le nombre de postes exigé dépend du site et de la capacité. 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 308](#). 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 ou les numéros d'abonnés, voir l'*Aide de Manager*.
- Configurer les processeurs vocaux, voir [Section 12.3.1, "Configuration d'un processeur vocal", page 308](#).
- Pour configurer les fichiers .wav que vous voulez utiliser, voir [Section 12.3.3, "Configuration d'un fichier .wav", page 310](#).

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 les processeurs vocaux à utiliser avec le système. Le système prend en charge les processeurs vocaux suivants :

- OpenScape Contact Media Service – plusieurs processeurs vocaux peuvent être configurés

Pour plus d'informations sur le OpenScape Contact Media Service, voir la documentation OpenScape Contact Media Service Installation Guide.

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 ou les numéros d'abonnés de Call Director.

REMARQUE : Quand le système est configuré pour la haute disponibilité (secours semi-automatique), des processeurs redondants sont exigés pour la voix. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 18.1, "Configuration de Call Director dans un environnement de haute disponibilité \(secours semi-automatique\)"](#), page 414.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut configurer le processeur vocal. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés"](#), page 421.

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, vous pouvez configurer le même numéro de port pour chaque processeur vocal.
 - Dans la case **Numéro de port**, tapez le numéro de port que le processeur vocal doit utiliser pour la communication CTI. Si le système utilise plusieurs processeurs vocaux du OpenScape Contact Media Service, vous pouvez configurer le même numéro de port pour chaque processeur vocal. Valeur par défaut : 6027

- Si le système utilise plusieurs processeurs vocaux distribués, dans la liste **Région du processeur vocal**, sélectionnez la région avec laquelle vous voulez associer le processeur vocal. La région du processeur vocal que vous voulez utiliser doit être déjà configurée. Pour plus de détails, voir [Section 12.3.2, "Configuration de la région d'un processeur vocal", page 309](#). L'option pour utiliser des processeurs vocaux distribués est configurée dans les options générales de Call Director. Pour plus de détails, voir [Section 12.4.1, "Configuration des options générales de Call Director", page 313](#).
 - 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 de la région d'un processeur vocal

Quand le système utilise plusieurs processeurs vocaux de OpenScape Contact Media Service, vous pouvez choisir de répartir les processeurs vocaux entre différentes régions. Ceci permet d'acheminer les appels à des postes de processeurs vocaux dans différentes régions. Dans ce cas, vous devez configurer les régions que vous voulez utiliser.

REMARQUE : L'option pour utiliser des processeurs vocaux distribués est configurée dans les options générales de Call Director. Pour plus de détails, voir [Section 12.4.1, "Configuration des options générales de Call Director", page 313](#).

Pour configurer la région d'un processeur vocal :

1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre de téléphonie**, puis cliquez sur **Région du processeur vocal**.
2. Dans l'onglet **Général**, sous **Région du processeur vocal**, procédez comme suit :
 - Dans la case **Nom**, entrez le nom de la région du processeur vocal.
 - Dans la case **Description**, entrez une description de la région du processeur vocal.
3. Cliquez sur l'onglet **Processeurs vocaux**.
4. Sous **Inclure**, cochez la case pour chaque processeur vocal que vous voulez associer à cette région.

12.3.3 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.


REMARQUE : Si le système est configuré pour la haute disponibilité (secours semi-automatique), les fichiers .wav ne sont pas dupliqués sur l'ordinateur serveur de secours. Vous devez copier manuellement les fichiers .wav dans le dossier WaveFiles sur l'ordinateur serveur de secours et vous assurez que les fichiers .wav situés sur l'ordinateur serveur principal et sur l'ordinateur de secours restent synchronisés. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 18.1, "Configuration de Call Director dans un environnement de haute disponibilité \(secours semi-automatique\)"](#), page 414.

Les fichiers .wav doivent répondre à des exigences spécifiques (voir [Section 12.3.3.1, "Exigences du fichier .wav Call Director"](#), page 312). 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 : Quand le système est configuré pour la haute disponibilité (secours semi-automatique), pour que vous puissiez sélectionner le fichier .wav, l'application Manager doit être connectée à l'ordinateur serveur physique dans le format *numéro_port@nom_serveur*.

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.

REMARQUE : Quand le système est configuré pour la haute disponibilité (secours semi-automatique), la case à cocher **Installé** ne fonctionne que si l'application Manager est connectée à l'ordinateur serveur physique dans le format *numéro_port@nom_serveur*.

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 20.3.4](#), "Configuration de l'option de sécurité améliorée", page 443.

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**.

12.3.3.1 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 313](#)
- [Section 12.4.2, "Configuration du tableau des destinations de Call Director", page 316](#)
- [Section 12.4.3, "Configuration de la navigation par défaut dans Call Director", page 317](#)
- [Section 12.4.4, "Configuration des réponses de Call Director", page 319](#)

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 232](#).

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.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut configurer les options d'affectation de postes et de langue et seul l'administrateur de l'unité opérationnelle peut configurer le fichier des messages d'erreurs. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés", page 421](#).

Avant de commencer, vous devez configurer les fichiers .wav à utiliser et les installer sur l'ordinateur serveur principal (voir [Section 12.3.3, "Configuration d'un fichier .wav", page 310](#)).

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. Sous **Affectation de poste**, double-cliquez sur le nombre dans la colonne **Interactif (%)** et la rangée **Stratégie d'acheminement**, puis 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.

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 315](#). Sur une plate-forme de communication OpenScape Business, vous pouvez aussi configurer le pourcentage de postes d'annonces disponibles de la même manière.

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 ou de numéros d'abonnés 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 232).

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 sur OpenScape Business) 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 313.

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 13 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 du tableau des destinations de Call Director

Quand le système utilise plusieurs processeurs vocaux répartis de OpenScape Contact Media Service, vous devez configurer le tableau des destinations de Call Director. Le tableau des destinations est utilisé pour acheminer un contact vers une région particulière de processeur vocal, selon le numéro de destination composé.

Avant de commencer, les régions des processeurs vocaux que vous voulez utiliser doivent déjà être configurées. Pour plus de détails, voir [Section 12.3.2, "Configuration de la région d'un processeur vocal"](#), page 309.

REMARQUE : L'option pour utiliser des processeurs vocaux distribués est configurée dans les options générales de Call Director. Pour plus de détails, voir ["Configuration des options générales de Call Director"](#).

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut configurer le tableau des destinations de Call Director. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés"](#), page 421.

Pour configurer le tableau des destinations de 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 **Destination**.
4. Sous **Destinations**, ajoutez une entrée de destination au tableau, comme indiqué ci-après :
 - Dans la colonne **Destination**, entrez une destination valide. Un seul astérisque (*) peut être utilisé en tant que caractère générique pour remplacer un ou plusieurs caractères dans une destination. L'astérisque peut être utilisé seul pour représenter toutes les destinations. Vous pouvez aussi utiliser un astérisque au début ou à la fin d'une destination

pour représenter un ou plusieurs caractères. Vous ne pouvez pas utiliser plusieurs astérisques dans un numéro de destination ou au milieu du numéro. Les numéros de destination *123, 123* et * sont valables. *567* et 56*7 ne sont pas valables.

- Dans la colonne **Région du processeur vocal**, cliquez dans la cellule, puis sélectionnez la région préférée de processeur vocal à partir de laquelle un poste de processeur vocal sera alloué.
 - Dans la colonne **Stratégie d'acheminement**, cliquez dans la cellule et sélectionnez **Oui** ou **Non** à partir de la liste. Cette option indique si le système va essayer d'utiliser d'autres régions de processeurs vocaux si aucun poste disponible de stratégie d'acheminement n'est trouvé sur l'ensemble des processeurs vocaux appartenant à la région préférée.
 - Dans la colonne **Traitement de file d'attente**, cliquez dans la cellule et sélectionnez **Oui** ou **Non** à partir de la liste. Cette option indique si le système va essayer d'utiliser d'autres régions de processeurs vocaux si aucun poste disponible de traitement de files d'attente n'est trouvé sur l'ensemble des processeurs vocaux appartenant à la région préférée.
5. Répétez l'étape 4 pour chaque destination à entrer.
 6. Cliquez sur **Trier** pour placer les destinations dans l'ordre suivant lequel elles sont traitées par le système.
 7. Cliquez sur **OK**.

12.4.3 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 12.3.3, "Configuration d'un fichier .wav"](#), page 310).


REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul l'administrateur de l'unité opérationnelle peut configurer la navigation par défaut. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés"](#), page 421.

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**.

12.4.4 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 12.3.3, "Configuration d'un fichier .wav", page 310](#)).


REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut configurer le tableau des destinations de Call Director. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés", page 421](#).

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 232).

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 232).
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 263](#). 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 329](#).
- OpenScape Contact Center importe automatiquement une liste de rappels devant être programmés. Pour plus de détails, voir [Section 13.5, "Importation de rappels à partir d'une liste de sortie", page 332](#).

REMARQUE : Nous recommandons de configurer des agents spécifiques aux rappels dans un groupe séparé : groupe ACD, groupe UCD, groupe hiérarchique ou file d'attente ACD sur la plate-forme de communication (selon le type de 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 262](#).

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**.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut configurer un numéro exclu. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés"](#), page 421.

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 326
- [Section 13.3.2, "Configuration de la planification d'acheminement des rappels"](#), page 328
- [Section 13.3.3, "Configuration des paramètres de rappel Web"](#), page 329
- [Section 13.3.4, "Configuration des options de sortie"](#), page 330

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 263.](#)

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut configurer les paramètres généraux de rappel, à l'exception des paramètres d'identification de l'appelant qui peuvent n'être configurés que par un administrateur d'unité opérationnelle. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés", page 421.](#)

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:
 - 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. Lorsque vous utilisez **ID d'appelant** (disponible uniquement si vous êtes connecté à OpenScape Voice, OpenScape 4000 et HiPath 4000), procédez comme suit :
 - Dans la case **Nom de l'appelant**, tapez le nom présenté à l'appelé quand un rappel est initialisé.
 - Dans la case **Numéro de téléphone de l'appelant**, tapez le numéro de téléphone que l'appelé peut utiliser pour contacter la personne à appeler qui a initialisé le rappel.

REMARQUE : Vous pouvez choisir entre le **numéro de téléphone d'appelant** seulement et laisser vide le champ du **nom de l'appelant**. Toutefois, si vous spécifiez le **nom d'appelant**, vous devez aussi spécifier le **numéro de téléphone de l'appelant**.

REMARQUE : Si la propagation du nom ou du numéro de téléphone de l'appelant est bloquée par le prestataire des télécommunications, les informations ne sont pas visibles pour le client.

5. 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.

6. 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.

7. Sous **Programmation**, configurez la sortie Programmation des rappels (voir [Section 13.3.2, "Configuration de la planification d'acheminement des rappels", page 328](#)).
8. 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.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut configurer la planification d'acheminement des rappels. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés", page 421](#).

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.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut configurer les paramètres de rappels par Web. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés"](#), page 421.

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 20.3.3, "Configuration des paramètres du serveur d'interaction Web"](#), page 441.
6. Cliquez sur **OK**.

13.3.4 Configuration des options de sortie

Si le centre de contacts détient la licence pour la fonction de sortie (le centre doit aussi avoir une licence pour la fonction de rappel), vous pouvez configurer le système pour qu'il importe automatiquement un fichier texte contenant une liste de rappels de clients à planifier. Pour plus de détails, voir [Section 13.5, "Importation de rappels à partir d'une liste de sortie"](#), page 332.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut configurer les options de sortie. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés"](#), page 421.

Pour configurer les options de sortie :

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 **Sortant**.
4. Pour activer la fonction de sortie, sous **Importation automatique de la liste d'appels sortants**, cochez la case **Activer**.
5. Dans la case **Chemin sortant**, tapez l'emplacement de la liste de sortie suivant l'une des méthodes suivantes :
 - Si la liste de sortie réside sur l'ordinateur serveur principal, tapez le chemin complet au dossier contenant la liste de sortie.

- Si la liste de sortie figure sur un ordinateur distant, tapez un identificateur réseau valable complet sous la forme, \\nom_machine\nom_dossier_partagé. Dans ce cas, vous devez activer l'accès à la machine distante. Pour des informations détaillées, voir l'*Aide de Manager*.
6. Dans la case **Nom du fichier**, tapez le nom de la liste de sortie incluant une extension valable, par exemple, **sortie.txt**.
 7. Pour valider le chemin et le nom du fichier, cliquez sur **Test**. L'application affiche un message indiquant l'une des trois conditions suivantes :
 - La liste de sortie existe à l'emplacement spécifié et sa lecture est possible.
 - La liste de sortie est introuvable à l'emplacement spécifié.
 - L'emplacement spécifié pour la liste de sortie n'existe pas ou n'est pas accessible.

REMARQUE : Si vous ne cliquez pas sur **Test**, le chemin et le nom du fichier seront validés quand vous cliquez sur **OK**.

8. 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**.

Utilisation de la fonction de rappel

Importation de rappels à partir d'une liste de sortie

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 **Fils d'attente**, sélectionnez les fils d'attente pour lesquelles vous voir les rappels programmés.
4. Dans le menu **Actions**, cliquez sur **Rechercher maintenant**.

13.5 Importation de rappels à partir d'une liste de sortie

La fonction Sortant est une fonction sous licence qui n'est prise en charge que si le système OpenScape Contact Center est licencié pour traiter les rappels.

La fonction de sortie vous permet de configurer le système afin qu'il importe automatiquement un fichier texte (appelé liste de sortie) contenant la liste de rappels de clients à programmer. Quand cette fonction est activée, le système OpenScape Contact Center parcourt un dossier toutes les cinq minutes, pour rechercher le fichier spécifié. Si le système trouve le fichier, il l'importe automatiquement, programme les rappels, puis renomme le fichier en fonction de son horodatage.

La fréquence de balayage est une fois toutes les cinq minutes, si le fichier (appelé liste de sortie) contient plus de trois cents rappels, le balayage suivant est retardé d'une seconde pour chaque nouvel enregistrement de rappel supplémentaire dans la liste de sortie. Par exemple, si la liste de sortie la plus récente contient 900 enregistrements, OpenScape Contact Center ne balayera la liste que toutes les 10 minutes (600 secondes).

La liste de sortie est normalement générée par un système externe, tel un SAP, bien que vous puissiez créer au besoin une liste de sortie personnalisée. La liste de sortie doit satisfaire certaines exigences. Pour plus de détails, voir [Section 13.5.2, "Création d'une liste de sortie", page 333](#).

En ce qui concerne les rapports, les rappels créés de cette façon affiche Sortant pour indiquer le type d'origine.

REMARQUE : Quand le système est configuré pour la haute disponibilité (secours semi-automatique) et qu'une panne se produit lors de l'importation de la liste de sortie, le système peut redémarrer l'importation après la reprise, à condition que l'ordinateur serveur puisse accéder au chemin de la liste de sortie (voir [Section 13.3.4, "Configuration des options de sortie", page 330](#)). Pour vous assurer que des rappels dupliqués ne sont pas créés quand ceci se produit, vous devez toujours cocher la case **Empêcher duplication d'appel** (voir [Section 13.3.1, "Configuration des paramètres généraux de rappel", page 326](#)).

13.5.1 Gestion des erreurs de la liste de sortie

Si, pendant l'exportation, OpenScape Contact Center rencontre un enregistrement erroné, aucun rappel ne sera créé pour cet enregistrement. L'enregistrement est écrit dans un fichier nommé *outbound.log* où *outbound* est le nom que vous spécifiez comme nom du fichier contenant la liste de sortie. Pour des détails sur la fonction de nommage d'une liste de sortie, voir [Section 13.3.4, "Configuration des options de sortie", page 330](#).

Le fichier d'erreur est situé au même emplacement que le fichier contenant la liste de sortie. Un message est consigné dans l'application System Monitor indiquant qu'une erreur s'est produite pendant l'importation.

13.5.2 Création d'une liste de sortie

Vous pouvez créer manuellement une nouvelle liste de sortie en utilisant un éditeur de texte ou bien vous pouvez créer automatiquement cette liste en exécutant un script par rapport aux résultats de la requête de base de données. Dans tous les cas, la liste de sortie doit remplir les conditions requises établies dans [Section 13.5.2.1, "Conditions requises d'une liste de sortie", page 334](#).

REMARQUE : Si vous créez une liste de sortie en utilisant un éditeur de texte, nous vous recommandons d'utiliser Microsoft Word qui accepte et enregistre correctement les caractères ASCII exigés. Pour plus de détails, voir [Section 13.5.2.4, "Traitement des caractères spéciaux", page 338](#).

L'origine des informations que vous utilisez pour créer des listes de sortie dépend de votre objectif. Si vous utilisez la fonction de sortie pour réessayer des rappels qui ont expiré, les informations utilisées pour créer une nouvelle liste de sortie

Utilisation de la fonction de rappel

Importation de rappels à partir d'une liste de sortie

sont contenues dans la base de données OpenScape Contact Center. Vous pouvez utiliser l'une des méthodes suivantes pour obtenir des informations permettant de créer vos listes de sortie :

- Générez un rapport de rappel détaillé (Historique), enregistrez-le en format texte, puis modifiez le fichier texte.
- Connectez la base de données OpenScape Contact Center en utilisant un client SQL, accédez aux données de rapports et générez une liste de rappels personnalisés. Vous pouvez accéder aux tableaux de bases de données par des protocoles standard de base de données pris en charge par Informix. Les résultats de la requête peuvent être formatés sous forme de liste de sortie. Pour obtenir des directives sur cette section, adressez-vous à votre représentant du service d'assistance.

De la même façon, si OpenScape Contact Center fonctionne de concert avec un système d'entreprise (par exemple, un produit CRM de SAP ou Siebel), le but de la liste de sortie peut être indépendant du fonctionnement de OpenScape Contact Center. Par exemple, vous pouvez être intéressé à contacter des clients potentiels générés pendant une campagne particulière. En conséquence, vous pouvez démarrer votre liste de sortie à partir d'un fichier généré par la requête d'une base de données de fournisseur tiers.

13.5.2.1 Conditions requises d'une liste de sortie

La liste de sortie est un fichier texte qui contient une liste des enregistrements de rappels. Le fichier texte doit répondre aux conditions suivantes :

- Elle doit contenir un enregistrement par ligne, pour un maximum de 24 000 lignes. Si l'option **Empêcher la duplication d'appel** est activée, la copie des enregistrements est interdite. Pour des détails sur cette option, voir [Section 13.3.1, "Configuration des paramètres généraux de rappel", page 326](#).
- Les champs dans chaque ligne doivent être séparés par le caractère |. Chaque enregistrement doit être terminé par un terminateur de ligne.
- Les champs obligatoires ne doivent pas être vides.
- Si un champ non obligatoire n'est pas inclus dans l'enregistrement, le délimiteur | doit être présent malgré tout. Par exemple, la partie Nom du client, Description, Nom de la file d'attente d'un enregistrement dans lequel aucune description n'est fournie peut être **Blair Parsons||Assistance technique|**
- La date et l'heure de la planification doivent être spécifiés dans le temps local de l'ordinateur serveur de OpenScape Contact Center.
- Les temps de planifications ne peuvent pas se chevaucher. Toutefois, ils peuvent chevaucher une partie des horaires des rappels.

- Les lignes de commentaire commençant par // seront ignorées.

13.5.2.2 Format des enregistrements des rappels dans la liste de sortie

En général, chaque enregistrement de rappel de la liste de sortie procède comme suit :

- Identifie le client
- Donne des détails sur la manière dont le rappel est placé en file d'attente
- Vous permet de joindre des données de contact au rappel
- Fournit un ou plusieurs horaires spécifiant quand il est possible de tenter de rappeler le contact

Chaque enregistrement de la liste consiste en un jeu de champs délimités par le caractère |. Le tableau suivant donne des détails sur les champs figurant dans un enregistrement de rappel.

Nom du champ	Obliga-toire	Nombre maximum de caractères	Description
Nom Client	y	75	Nom du contact client.
Description	N	100	La description du rappel.
Nom de l'unité opérationnelle*	y	32	Le nom de l'unité opérationnelle. *Ce champ n'est obligatoire que dans un environnement multisociétés. Dans un autre environnement, ce champ ne doit pas figurer car il n'est pas pris en charge. Voir les exemples dans Section 13.5.2.3, "Exemples d'enregistrements de rappel" , page 337.
Nom de la file d'attente	y	32	Le nom de la file d'attente des rappels vers laquelle ce contact est placé en file d'attente.
Priorité	N	3	Priorité initiale du contact de 1 à 100. Si aucune priorité n'est précisée, la priorité de rappel par défaut est utilisée.

Tableau 14 *Format des enregistrements de rappels dans une liste de sortie*

Utilisation de la fonction de rappel

Importation de rappels à partir d'une liste de sortie

Nom du champ	Obligation	Nombre maximum de caractères	Description
Données de contact	N	1000	<p>Les données de contact consistent en une liste d'une ou de plusieurs paires code/valeur. La forme générale est la suivante :</p> <pre><SEP1><code><SEP2><valeur><SEP1> <code><SEP2><valeur><SEP1> ... <SEP1><code><SEP2><valeur><SEP1></pre> <p>où :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <SEP1> est le code ASCII 16 utilisé pour séparer chaque paire code/valeur des autres paires code/valeur. • <SEP2> est le code ASCII 15 utilisé pour séparer le composant de code du composant de valeur dans une paire code/valeur. • <code> est le composant de code d'une paire code/valeur (32 caractères maxi.). • <valeur> est le composant de valeur d'une paire code/valeur (128 caractères maxi.). <p>Pour un exemple, voir Section 13.5.2.3, "Exemples d'enregistrements de rappel", page 337. Pour des informations sur le codage ASCII 15 et ASCII 16, voir Section 13.5.2.4, "Traitement des caractères spéciaux", page 338.</p>
Nom d'utilisateur de la réservation	N	67	Nom de l'utilisateur à qui le rappel est réservé dans le format <i>Nom, Prénom</i> , par exemple, Sigau, George . Si le nom spécifié est un doublon ou est introuvable dans OpenScape Contact Center, ce champ est ignoré.
Durée de réservation	N	8	Temps de réservation du contact, dans le format <i>JJ:HH:MM</i> . En cas d'erreur, le temps de réservation par défaut (240 minutes) sera utilisé.
Planification 1 date de début	y	10	Dans l'heure locale, date de début de l'intervalle au cours duquel les tentatives de rappel auront lieu, format : <i>AAAA/MM/JJ</i> .
Planification 1 heure de début	y	5	Dans l'heure locale, heure début de l'intervalle au cours duquel les tentatives de rappel auront lieu, format sur 24 heures : <i>HH:MM</i> .
Planification 1 date de fin	y	10	Dans l'heure locale, date de fin de l'intervalle au cours duquel les tentatives de rappel auront lieu, format : <i>AAAA/MM/JJ</i> .
Planification 1 heure de fin	y	5	Dans l'heure locale, heure de fin de l'intervalle au cours duquel les tentatives de rappel auront lieu, format de 24 heures : <i>HH:MM</i> .

Tableau 14

Format des enregistrements de rappels dans une liste de sortie

Nom du champ	Obliga- toire	Nombre maximum de caractères	Description
Planification 1 numéro de téléphone	y	32	Numéro de téléphone utilisé pour la tentative de rappel. Le format est : +CC (AC) SN--EXT où <i>IP</i> est l'indicatif de pays, <i>IR</i> est l'indicatif régional, <i>NA</i> est le numéro de l'abonné et <i>POSTE</i> est un poste qui doit être composé par un utilisateur. Le composant + <i>IP</i> et -- <i>POSTE</i> sont facultatifs. Pour des exemples de numéros de téléphone valides, voir Section 13.5.2.3, "Exemples d'enregistrements de rappel", page 337 .
Planification n date de début	N	Une ou plusieurs programmations supplémentaires pour le rappel peuvent être fournies. Pour chaque planification additionnelle fournie, les composants de date de début, d'heure de début, de date de fin, d'heure de fin et de numéro de téléphone doivent être précisés dans les mêmes formats que ceux spécifiés dans les composants de planification 1.	
Planification n Heure de début	N		
Planification n date de fin	N		
Planification n Heure de fin	N		
Planification n numéro de téléphone	N		

Tableau 14 *Format des enregistrements de rappels dans une liste de sortie*

13.5.2.3 Exemples d'enregistrements de rappel

Les exemples suivants d'enregistrements de rappels contiennent des champs obligatoires. Les champs facultatifs Description, Priorité, Données de contact, Nom d'utilisateur de réservation et Temps de réservation ne sont pas inclus et une seule planification est fournie.

Exemple – environnement non-multisociétés

Blair Parsons||Article de sport||||2008/04/26|18:00|2008/04/26|20:00|(902) 555-1212

Alastair Macdonald||Quincaillerie||||2008/04/26|18:00|2008/04/26|20:00|(902) 555-1313

Exemple – environnement multisociétés

Blair Parsons||Unité commerciale 1|Article de sport||||2008/04/26|18:00|2008/04/26|20:00|(905) 555-1212

Alastair Macdonald||Unité opérationnelle 1|Matériel||||2008/04/26|18:00|2008/04/26|20:00|(902) 555-1313

Utilisation de la fonction de rappel

Importation de rappels à partir d'une liste de sortie

Voici un exemple de deux paires code/valeur de données de contact comme elles figurent dans un enregistrement de rappel de liste de sortie. Les paramètres substituables <ASCII 15> et <ASCII 16> sont utilisés pour représenter respectivement les caractères ASCII 15 et 16 :

```
|<ASCII 16>ACCT_NUM<ASCII 15>123456<ASCII 16>BALANCE<ASCII 15>0.00<ASCII 16>|
```

Voici des exemples de formats valables pour des numéros sélectionnables d'accès direct qui peuvent être inclus dans les champs des numéros de téléphone de la planification :

- + 1 (905) 6957900
- +1 (905)6957900
- + 1 (905) 695 7900
- + 1 (905) 695-7900
- (905)6957900
- (905) 6957900
- (905) 695 7900
- (905) 695-7900
- (89) 12345
- +49(89)12345

13.5.2.4 Traitement des caractères spéciaux

Le champ [Données de contact](#) d'un enregistrement de liste de sortie utilise les caractères du code ASCII 15 et ceux du code ASCII 16 comme délimiteurs. Pour plus de détails, voir [Section 13.5.2.2, "Format des enregistrements des rappels dans la liste de sortie"](#), page 335.

REMARQUE : Si vous créez une liste de sortie en utilisant un éditeur de texte, nous vous recommandons d'utiliser Microsoft Word qui accepte et enregistre correctement les caractères ASCII.

Pour taper les caractères spéciaux :

1. Assurez-vous que la fonction de verrouillage des majuscules du clavier est activée.
2. Tenez enfoncée la touche **ALT-015** ou **ALT-016**, comme exigé, en utilisant le clavier numérique.

3. Quand votre liste de sortie est terminée, enregistrez le document sous le format de texte normal et quand un message vous demande le codage du texte, acceptez les valeurs par défaut.

13.5.3 Activation de la fonction Sortant

Que vous avez défini un plan pour la création des listes d'appels sortants, vous devez activer la fonction de sortie et spécifier l'emplacement de la liste de sortie. Pour plus de détails, voir [Section 13.3.4, "Configuration des options de sortie", page 330](#).

Utilisation de la fonction de rappel

Importation de rappels à partir d'une liste de sortie

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 230](#)). 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 343.](#)

- 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 344.](#)

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 347\).](#)
- 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 345.](#)
- **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 358.

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

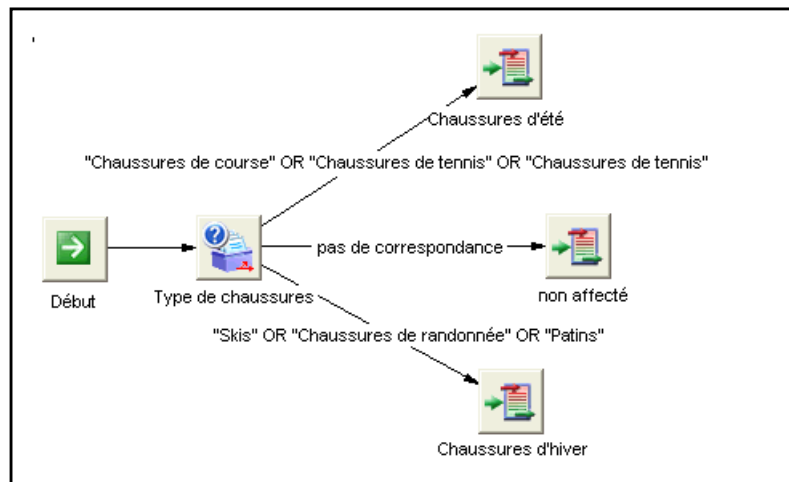
Vous pouvez ensuite utiliser un composant de décision selon les catégories pour acheminer des messages email de la façon suivante :

- 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.

REMARQUE : La fonction de suggestion automatique ouvre automatiquement l'écran de réponse au message e-mail avec un modèle suggéré. Par conséquent, les pièces jointes ne sont pas présentées dans le contexte de l'e-mail.

- 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 347.

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 :

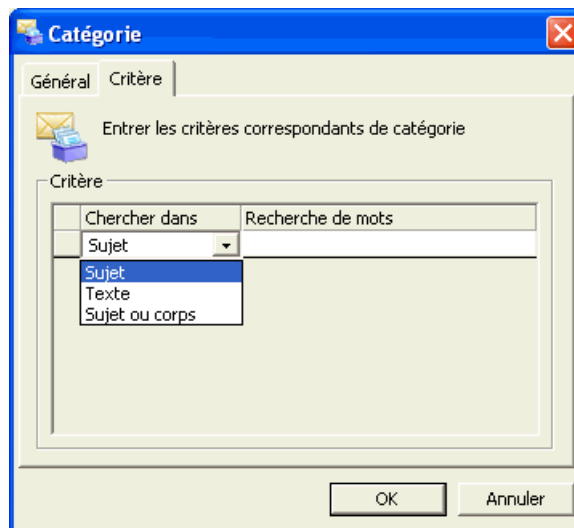
- Si le mot clé "ventes" est trouvé dans le sujet ou le corps du message, l'email est associé à la catégorie Ventes.
- Si les mots clés "assistance", "service" ou "aide" sont trouvés dans le sujet ou le corps du message, l'email est associé à la catégorie Assistance.

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 343.

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 10.3.4, "Configuration des remplacements de file d'attente"](#), page 272).

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 347](#)). 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 : Dans un environnement multisociétés, des destinations de messages emails sont initialement créées par l'administrateur système, puis configurées par l'administrateur d'unité opérationnelle. Pour plus de détails, voir [Section 19.5.3, "Configuration d'une destination d'email dans un environnement multisociétés"](#), page 428.

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 353.

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 353](#)
- [Section 14.3.2, "Configuration des paramètres de la file d'attente après erreurs des emails", page 354](#)
- [Section 14.3.3, "Configuration de la planification d'acheminement des emails", page 355](#)
- [Section 14.3.4, "Configuration des paramètres des messages emails", page 356](#)
- [Section 14.3.5, "Affichage des niveaux de confiance des emails", page 358](#)

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 230](#)), la file d'attente (voir [Section 10.3, "Configuration d'une file d'attente", page 262](#)) et les destinations des emails (voir [Section 14.2.5, "Configuration d'une destination d'email", page 350](#)) à utiliser par défaut.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul l'administrateur de l'unité opérationnelle peut configurer les valeurs par défaut associées au courrier électronique : stratégie d'acheminement des emails, file d'attente et adresses. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés", page 421](#).

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.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul l'administrateur de l'unité opérationnelle peut configurer les paramètres de la file d'attente après erreurs des messages emails. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés"](#), page 421.

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.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut configurer la planification d'acheminement des emails. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés"](#), page 421.

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 348](#)).

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur d'unité opérationnelle peut configurer les paramètres des messages email et seul un administrateur système peut configurer les messages différés et consultés avec leurs pièces jointes. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés", page 421](#).

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.


REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut configurer les niveaux de confiance des emails. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés"](#), page 421.

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 $\frac{2}{5}$ 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)

15 Utilisation de la fonction de collaboration Web

Ce chapitre présente la fonction de collaboration Web et fournit des instructions sur le travail avec des ressources configurables de collaboration Web dans l'application Manager.

La fonction Collaboration Web est une fonction sous licence qui permet aux clients de communiquer avec le centre de contacts par l'envoi de messages textuels en utilisant un navigateur Web. Le client envoie une demande à partir d'une page Web affichée sur le site Web de l'entreprise. La demande est affectée à une file d'attente où le client attend qu'un utilisateur soit disponible. Un utilisateur répond en ouvrant une session de collaboration Web à partir de l'application Client Desktop / Portail agent.

Pour des activités professionnelles comme des bureaux de service ou d'autres centres de contacts dédiés, la fonction de collaboration Web offre une solution alternative à la téléphonie et aux emails, donnant aux clients la possibilité de communiquer en temps réel avec un utilisateur du centre de contacts. D'autres activités peuvent utiliser la collaboration Web en tant que forme de soutien à l'activité principale. Par exemple, une entreprise utilisant les ventes en ligne, utilisera la collaboration Web comme une option en direct permettant aux clients affichant des pages Web d'interagir avec le personnel des ventes ou de l'assistance.

Vous pouvez configurer OpenScape Contact Center pour présenter des sessions de collaboration Web dans certaines différentes langues.

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 la collaboration Web.

15.1 Fonctionnalité côté client et côté utilisateur

Les clients demandent des sessions de collaboration Web en utilisant une commande sur une mise en page Web spécifique à cette finalité. Par exemple, le client peut cliquer sur bouton étiqueté **Cliquez ici pour parler au service des ventes**. Vous pouvez aussi demander au client de fournir des informations supplémentaires, comme son numéro de compte, avant toute demande de session.

Lorsque le client attend qu'un agent initialise la session de collaboration Web, vous pouvez configurer la fonction de collaboration Web pour qu'elle pousse vers le client à intervalles réguliers des messages du style **Un agent sera à votre disposition dès que possible**. Vous pouvez également communiquer l'URL au navigateur du client, pour lui permettre d'afficher le contenu associé à la nature de ses demandes.

Utilisation de la fonction de collaboration Web

Interaction avec le composant de collaboration Web

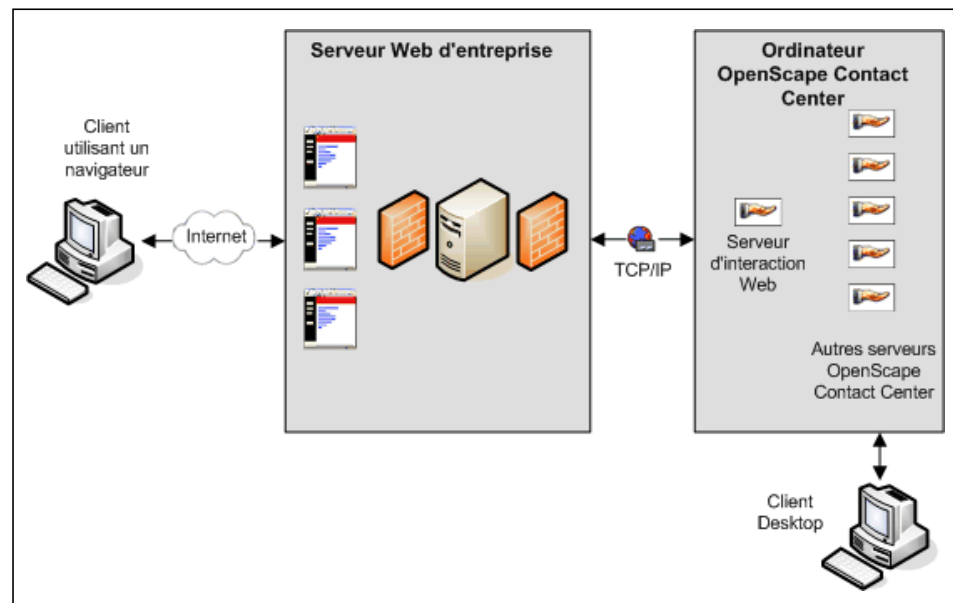
Quand l'utilisateur initialise la session de collaboration Web, le Client interagit avec l'utilisateur par le biais d'une interface similaire à celle des applications courantes de conversation (chat). En plus de la fonctionnalité typique de chat, l'application Client Desktop offre une fonctionnalité personnalisée comme :

- Incorporation des messages standard en tant que contenu dans la session de collaboration Web
- Dirigez le navigateur du client vers des pages qui sont vues et parcourues par l'utilisateur
- Demande à un autre utilisateur de participer à la session de collaboration Web

Pour des détails, voir *Mise en Route du Client Desktop*.

15.2 Interaction avec le composant de collaboration Web

Le diagramme suivant montre les interactions des composants dans les demandes, le paramétrage et la conduite d'une session de collaboration Web entre un client et un utilisateur du centre de contacts.



Le pré-traitement Web est un jeu d'une ou plusieurs pages HTML avec des liens qui initialisent les sessions de collaboration Web. OpenScape Contact Center comprend un ensemble de modèles de pages Web et d'exemples HTML additionnels, faciles à modifier et à incorporer au site Web existant du client. Un exemple de code Javascript qui met en place la fenêtre de la session de collaboration Web est inclus. Pour plus de détails, voir le *Guide de Gestion du Système*.

Un servlet fournit la connexion entre le serveur Web d'entreprise et le OpenScape Contact Center, spécifiquement avec le serveur d'interaction Web. La sécurité TLS (Transport Layer Security) pour cette connexion peut être activée ou désactivée en utilisant l'application Manager (voir [Section 15.6.4, "Configuration des paramètres du serveur d'interaction Web pour collaboration Web", page 382](#)).

15.3 Origines et destinations de la collaboration Web

À l'inverse des autres médias, les origines et les destinations de la collaboration Web sont définies au site. Elles sont spécifiées dans les liens des pages Web utilisées pour initialiser une demande de collaboration Web et sont utilisées dans les flux de traitement de la stratégie d'acheminement et des files d'attente lors de la mise en file d'attente des contacts et d'autres opérations. Le plus souvent, la configuration est la suivante:

- **Sources** – En général, réservé pour stocker des informations comme un numéro de d'autorisation fourni au client dans une transaction précédente ou un numéro de compte.
- **Destinations** – En général, configuré pour identifier le type de contact ou, de façon moins directe, pour identifier le composant HTML (page Web ou contrôle spécifique) à partir duquel une demande a été initialisée. Ceci peut être le nom d'une file d'attente, comme **Ventes** ou l'adresse URL à partir de laquelle la demande a été émise comme **www.entreprise.com**.

Les origines et les destinations de la collaboration Web définies à votre site peuvent refléter des facteurs tels que:

- La relation entre des files d'attente, des sources et des destinations ou des combinaisons d'origine/destination. Pour une introduction aux critères à utiliser dans la configuration des files d'attente, voir [Section 10.2, "Configuration de file d'attente", page 253](#).
- L'importance des origines, des destinations et des langues comme éléments de base pour l'acheminement dans le flux de stratégie d'acheminement. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 15.4, "Remarques sur les flux de travail de collaboration Web", page 364](#).
- L'organisation de pages Web définies pour fournir l'accès à la collaboration Web aux clients. Pour obtenir plus d'informations, voir le *Guide de Gestion du Système*.
- Les origines et les destinations qui seront couvertes par les rapports. Pour obtenir de plus amples d'informations, voir [Section 15.5.5, "Configuration d'une origine surveillée pour collaboration Web", page 377](#) et [Section 15.5.6, "Configuration d'une destination surveillée pour collaboration Web", page 378](#).

15.4 Remarques sur les flux de travail de collaboration Web

Les demandes entrantes de Collaboration Web sont initialement traitées par un flux de stratégie d'acheminement. En général, les contacts de collaboration Web sont acheminés par une file d'attente basée sur l'origine, la destination ou la préférence de langue. Toutefois, il est possible d'utiliser d'autres critères, par exemple la consultation de la base de données. En outre, la fonction de collaboration Web offre des types de composants qui vous permettent d'automatiser les actions associées comme l'envoi des messages standard vers la fenêtre de session du client et l'orientation du navigateur Web du client vers des adresses URL spécifiques.

15.4.1 Flux de stratégie d'acheminement de collaboration Web

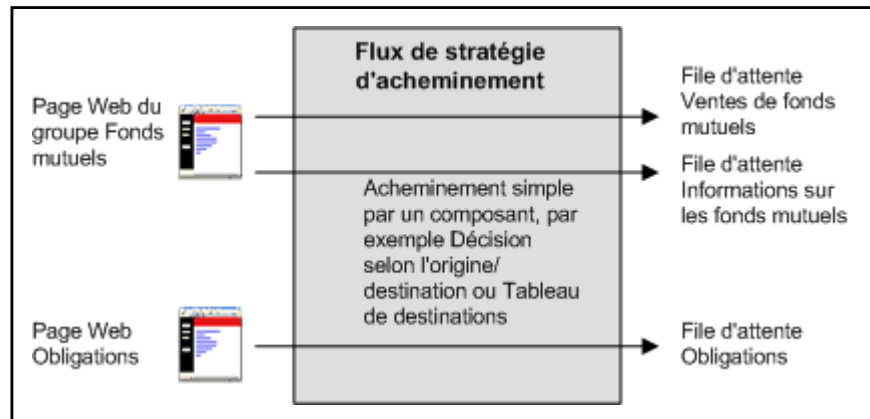
Lien de page Web utilisé pour demander une session de collaboration Web, spécifie trois paramètres disponibles pour un flux de travail de stratégie d'acheminement, pouvant être utilisés pour acheminer le contact :

- Une destination définie au site
- Une origine de site définie
- Spécificateur de langue

REMARQUE : Pour obtenir des informations sur la configuration des liens des pages Web qui demandent des sessions de collaboration Web, voir *Guide de Gestion du Système*.

Dans le scénario le plus simple, le flux actif de stratégie d'acheminement de collaboration Web peut diriger la demande vers une file d'attente basée sur la destination du contact. Les destinations étant définies au site, vos destinations de site peuvent être directes, par exemple le nom de la file d'attente vers laquelle

les contacts associés doivent être réacheminés. De façon moins directe, vous pouvez utiliser l'adresse URL de la page Web ou un autre indicateur du but du contact comme destinations à votre site.



De la même façon, les origines pour la collaboration Web sont définies au site. Plus couramment, une origine est définie pour stocker les informations fournies par le client. Par exemple, vous pouvez demander au client d'entrer un numéro de compte dans la page Web d'origine. La liaison qui passe le type de requête à OpenScape Contact Center, passe aussi le numéro de compte en tant que paramètre d'origine.

Numéro de compte

Toutefois, comme il n'existe aucune contrainte sur la manière dont vous définissez les origines, vous pouvez utiliser les paramètres d'origine dans ces buts. Par exemple, si vous n'avez pas besoin d'utiliser l'origine pour l'identification du client ou pour des informations fournies par le client, vous pouvez utiliser l'origine pour fournir des informations qui complètent la destination. Avant de décider d'utiliser les sources de cette façon, vous devez considérer la capacité du OpenScape Contact Center dans la surveillance et la génération de rapports sur ces sources.

REMARQUE : Lorsqu'une session de collaboration Web est lancée, OSCC utilise le champ " Source " pour associer la session de discussion en ligne à un client spécifique. Si le champ est vide, la Vue client 360 n'est pas activée pour cette session en question.

REMARQUE : Pour obtenir des informations sur la configuration des liens des pages Web qui demandent des sessions de collaboration Web, voir *Guide de Gestion du Système*.

Utilisation de la fonction de collaboration Web

Remarques sur les flux de travail de collaboration Web

Vous pouvez également utiliser le spécificateur de langue, accessible à partir des données de contact, en acheminant le contact.

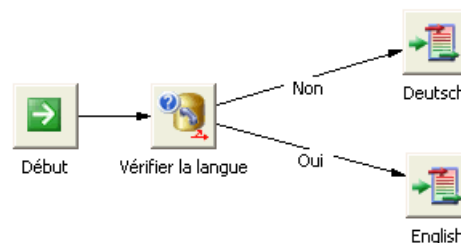
REMARQUE : Pour de plus amples informations sur l'accès aux données de contact dans un flux de stratégie d'acheminement, voir [Section 9.3.5, "Données de contact"](#), page 213.

OpenScape Contact Center vous permet de créer un ensemble complet de ressources utilisées pour présenter des sessions de collaboration Web dans plusieurs langues. Ceci comprend les messages modèles que les utilisateurs peuvent envoyer automatiquement aux clients, ainsi que le contenu standard des fenêtres de session comme les étiquettes et les avis. Pour compléter ceci, la valeur associée au code de données de contact ___HPPC_ (3 soulignements initiaux suivis de HPPC et d'un soulignement de fin), passée en tant que paramètre à partir d'un lien de page Web, peut être utilisée pour acheminer le contact selon les ressources de langue définies.

Dans une situation où la langue est la seule considération dans l'acheminement d'un contact, vous pouvez offrir le choix des langues sur la page Web où les sessions de collaboration Web sont demandées.



Une stratégie d'acheminement dirigeant la demande de session vers un utilisateur qui parle la même langue est très simple :



REMARQUE : Pour des détails sur la configuration des ressources de langue pour la collaboration Web, voir [Section 15.5, "Configuration des ressources de collaboration Web"](#), page 368.

La méthode principale pour diriger la requête de collaboration Web vers une file d'attente est d'utiliser l'origine, la destination ou la langue associée à la requête du contact. Toutefois, vous pouvez aussi utiliser les principes décrits à la [Section 9.3, "Points dont il faut tenir compte pour les flux de stratégie d'acheminement"](#), page 206.

15.4.2 Flux de traitement des files d'attente de collaboration Web

Les principes de base décrits à la [Section 9.5, "À propos des flux de traitement de file d'attente", page 234](#) s'appliquent au flux de traitement des files d'attente de collaboration Web. De ce fait, le but principal du flux de travail est d'occuper le client jusqu'à ce que OpenScape Contact Center trouve un utilisateur disponible pour ouvrir la session de collaboration Web.

Comme les cibles de l'activité fondamentale dans l'occupation d'un client de collaboration Web sont la fenêtre de session et le navigateur du client, il existe trois composants disponibles pour la collaboration Web.

- **Message poussé automatiquement** – Vous pouvez utiliser un composant de message poussé automatiquement pour pousser un message vers le navigateur d'un client au cours d'une session de collaboration Web.
- **URL poussée automatiquement** – Vous pouvez utiliser un composant pousser l'URL pour pousser une page Web vers le navigateur d'un client au cours d'une session de collaboration Web.
- **Message poussé automatiquement** – Vous pouvez utiliser un composant de message de performance poussé automatiquement pour pousser un message contenant des statistiques de performance vers le navigateur d'un client au cours d'une session de collaboration Web.

Par exemple, un flux de traitement de file d'attente de collaboration Web peut commencer en fournissant le temps d'attente estimé. Ensuite, il peut afficher un message standard, par exemple : **Un de nos agents sera à votre disposition dès que possible**, par exemple, toutes les 30 secondes.

De façon semblable, un flux de traitement de file d'attente de collaboration Web peut commencer en redirigeant le navigateur du client vers une page de produits relatifs à la nature du contact. Ceci peut être accompagné par un message standard distribué à la fenêtre de la session de l'utilisateur, par exemple **Un agent va s'occuper de vous aussitôt que possible... En l'attendant, vous pouvez découvrir la richesse de nos produits.**

Ces composants sont des messages et des adresses URL standard. Pour plus de détails, voir [Section 15.5, "Configuration des ressources de collaboration Web", page 368](#).

Pour des détails sur la configuration de ces composants, voir l'*Aide de Manager*.

15.5 Configuration des ressources de collaboration Web

Vous devez configurer des ressources variées qui ont un impact sur la fonction de collaboration Web.

REMARQUE : En général, la configuration initiale de collaboration Web est effectuée par votre représentant du service d'assistance. Pour des informations sur la configuration des tâches, voir *Guide de Gestion du Système*.

15.5.1 Configuration d'une langue de collaboration Web

Vous devez configurer une ressource langue dans OpenScape Contact Center pour chaque langue dans laquelle vous offrez des sessions de collaboration Web. Vous pouvez spécifier le choix de la langue par défaut pour la collaboration Web utilisée à votre site (voir [Section 15.6.3, "Configuration de la langue par défaut pour la collaboration Web"](#), page 381).

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

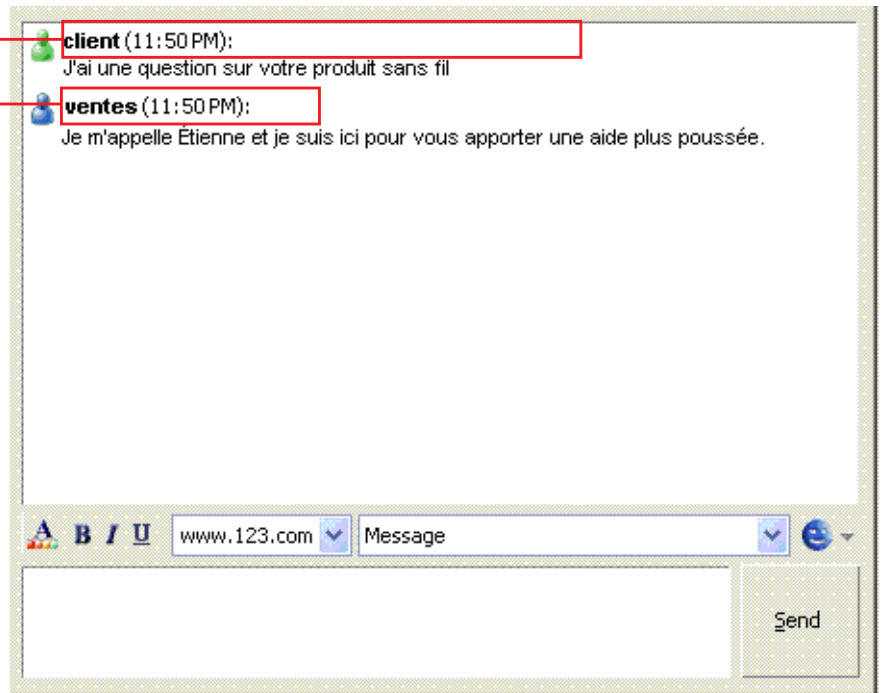
REMARQUE : Les liens sur une configuration de page Web pour demander une session de collaboration peuvent spécifier la langue associée à la session. Pour obtenir des informations sur la configuration des paramètres de langues dans les URL, voir *Guide de Gestion du Système*.

En plus du contenu tapé par l'utilisateur et le client au cours d'une session de collaboration Web, plusieurs messages de bienvenue, préfixes et notifications peuvent être affichés par défaut en tant que partie de session. Ces messages par défaut sont configurés comme une ressource de langue.

Vous créez les messages par défaut en utilisant du texte et un ensemble de balises – variables qui stockent des éléments comme les noms d'utilisateurs, l'heure et les adresses URL. Par exemple, une notification "Participation à la conférence" peut être définie comme "<NOM UTILISATEUR> a été invité à participer à cette conversation à <HEURE12>."

Préfixe du
mess. client

Préfixe
d'utilisateur



Pour configurer une langue pour la collaboration Web :

1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre de conception**, puis sur **Collaboration Web**, puis cliquez sur **Langue**.
2. Dans l'onglet **Général**, sous **Détails**, procédez comme suit :
 - Dans la case **Nom**, entrez un nom unique pour la langue.
 - Dans la case **Description**, entrez une description pour la langue.

3. Cliquez sur l'onglet **Paramètres**.

Langue

A G I S »

Général Paramètres

Configurez une langue de collaboration web

Collaboration web automatique par défaut

Message de bienvenue :

Préfixe du message client :

Préfixe du message utilisateur :

Retour en file d'attente :

Communiquer URL :

Participer à la conférence :

Quitter la conférence :

Nom du système :

Aperçu


OK Annuler

4. Sous **Valeurs par défaut de la collaboration Web**, pour chaque zone de texte, tapez le texte du message par défaut pouvant être affiché pendant la session. Pour chaque zone de texte, vous pouvez entrer jusqu'à 200 caractères.
- **Message de bienvenue** – Tapez le message de bienvenue par défaut affiché, par exemple, *Comment puis-je vous aider?*
 - **Préfixe de message utilisateur** – Tapez le message client par défaut affiché, par exemple, *<DATE>, <HEURE24> <NOM>.*
 - **Préfixe de message utilisateur** – Tapez le message par défaut affiché, par exemple, *<DATE>, <HEURE24> <NOM> .*
 - **Retour en file d'attente** – Tapez le préfix du message de remise en file d'attente affiché, par exemple *En attente d'un autre utilisateur...*

- **URL communiqué** – Tapez le préfix du message URL affiché, par exemple, <NOM_D'UTILISATEUR> poussé <URL_POUSSÉE> vers vous.
 - **Participer à la conférence** – Tapez le message par défaut affiché lorsqu'un participant entre dans une session de collaboration Web, par exemple, <NOM UTILISATEUR> a rejoint la session à <HEURE24>.
 - **Quitter la conférence** – Tapez le message par défaut affiché lorsqu'un participant sort d'une session de collaboration Web, par exemple <NOM UTILISATEUR> a quitté la session.
 - **Nom du système** – Entrez le préfixe système par défaut affiché durant une session Collaboration Web.
5. Pour insérer une balise dans le texte, cliquez sur **Insérer une étiquette** et sélectionnez l'une des balises dans la liste :

Étiquette	Description
<NOM UTILISATEUR>	Affiche le nom de l'utilisateur du centre de contacts comme défini dans l'application Manager.
<12 HEURES>	Affiche l'heure dans le format 12 heures, avec un suffixe AM ou PM.
<24 HEURES>	Affiche l'heure dans le format 24 heures.
<DATE>	Affiche la date dans le format AAAA/MM/JJ.
<NOM>	Affiche le nom du client.
<URL COMMUNIQUÉE>	Affiche l'adresse URL à pousser vers le client.

REMARQUE : Pour s'assurer que le format de la date affichée dans la fenêtre Collaboration Web - Détails sur les contacts correspond bien au format de date sélectionné dans Options régionales et linguistiques de Windows, vous devez sélectionner la langue à utiliser pour les standards et formats ainsi que pour les programmes non Unicode. Si des langues différentes sont sélectionnées en ces deux endroits, le format de la date peut ne pas s'afficher de la manière attendue.

6. Pour changer le style de police du texte sélectionné, cliquez sur .

Vous pouvez sélectionner plusieurs options de tailles de police. Toutefois, la taille de police est limitée, comme indiqué dans le tableau suivant

Taille sélectionnée	Taille prise en charge
8 ou plus	7.5
9 - 10	10
11 - 12	12
13 - 15	13.5

Taille sélectionnée	Taille prise en charge
16 - 21	18
22 - 30	24
31 ou moins	36

Tableau 15 Tailles de police

7. Sous **Aperçu**, affichez un aperçu du texte sélectionné texte, incluant la valeur réelle des balises insérées.
8. Cliquez sur **OK**.

15.5.2 Configuration d'un message standard de collaboration Web

Pour chaque langue dans laquelle vous offrez des sessions de collaboration Web, vous créez un ensemble associé de messages standard qui permettent de définir le contenu couramment utilisé, par exemple des réponses standard à des questions fréquemment posées.

Les messages standard peuvent être utilisés comme suit :


- Vous pouvez sélectionner un message standard lors de la configuration d'un composant de message poussé automatiquement.
- Un utilisateur de Client Desktop / Portail agent peut insérer un message standard au cours d'une session de collaboration Web.

Chaque message standard peut être associé avec une ou plusieurs files d'attente. Si vous n'associez pas le message standard à une file d'attente, le message standard sera considéré générique et sera disponible pour toutes les files d'attente. Lors de la configuration d'un flux de traitement de file d'attente ou de traitement d'un contact pour une file d'attente donnée, vous avez accès à tous les messages standard associés à cette file d'attente, ainsi qu'à tous les messages standard génériques.

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

REMARQUE : Avant de créer des messages standard, vous devez choisir toutes les langues utilisées avec la fonction de collaboration Web (voir [Section 15.5.1, "Configuration d'une langue de collaboration Web", page 368](#)).

Pour configurer un message standard de collaboration Web :

1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre de conception**, puis sur **Collaboration Web**, puis cliquez sur **Message standard**.
2. Dans l'onglet **Général**, sous **Détails**, procédez comme suit :
 - Dans la case **Nom**, entrez un nom unique pour le message standard.
 - Dans la case **Description**, entrez une description pour le message standard.
3. Sous **Configurer**, procédez comme suit :
 - Dans la liste **Langue**, sélectionnez la langue configurée pour le message standard.
 - Dans la case **Message**, entrez le contenu du message standard. Vous pouvez entrer jusqu'à environ 1900 caractères. Le message peut contenir un total de 2000 caractères mais ceci comprend le code HTML exigé pour le formatage.
4. Pour changer le style de police du texte sélectionné, cliquez sur .
Vous pouvez sélectionner plusieurs options de tailles de police. Toutefois, la taille de police est limitée, comme indiqué dans le tableau suivant

Taille sélectionnée	Taille prise en charge
8 ou plus	7.5
9 - 10	10
11 - 12	12
13 - 15	13.5
16 - 21	18
22 - 30	24
31 ou moins	36

Tableau 16 Tailles de police

5. Cliquez sur l'onglet **Files d'attente**.
6. Sous **Inclure**, sélectionnez les files d'attente de collaboration Web pouvant afficher ce messages standard. Vous pouvez aussi sélectionner le message quand vous configurez une file d'attente (voir [Section 10.3, "Configuration d'une file d'attente"](#)).

15.5.3 Configuration d'une adresse URL de collaboration Web

Pour chaque langue dans laquelle vous offrez des sessions de collaboration Web, vous créez un ensemble associé d'adresses URL pour les pages Web spécifiques à la langue. Les adresses URL peuvent être utilisées des manières suivantes :

- Vous pouvez sélectionner une adresse URL lorsque vous configurez un composant de message poussé automatiquement.
- Un utilisateur du Client Desktop / Portail agent peut insérer une adresse URL pendant une session de collaboration Web afin d'inclure l'adresse URL dans le contenu du message ou bien pousser l'adresse URL vers le navigateur Web du client (fonction appelée navigation accompagnée).

Chaque adresse URL peut être associée à une ou plusieurs files d'attente. Si vous n'associez pas une adresse URL à une file d'attente, l'URL sera considérée générique et sera disponible pour toutes les files d'attente. Lors de la configuration d'un flux de traitement de file d'attente ou de traitement d'un contact pour une file d'attente donnée, vous avez accès à toutes les adresses URL associées à cette file d'attente, ainsi qu'à toutes les adresses URL génériques.


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

REMARQUE : Avant de créer des adresses URL, vous devez choisir toutes les langues utilisées avec la fonction de collaboration Web (voir [Section 15.5.1, "Configuration d'une langue de collaboration Web"](#), page 368).

Pour configurer une URL de collaboration Web :

1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre de conception**, puis sur **Collaboration Web**, puis cliquez sur **URL**.
2. Dans l'onglet **Général**, sous **Détails**, procédez comme suit :
 - Dans la case **Nom**, entrez un nom unique pour l'adresse URL.
 - Dans la case **Description**, entrez une description pour l'adresse URL.
3. Sous **Configuration**, dans la liste **Langue**, sélectionnez la langue configurée pour l'adresse URL.

4. Dans la case **URL**, entrez une adresse URL valable (par exemple, <http://www.company.com>).

REMARQUE : Si vous êtes connecté à une base de données de production, vous pouvez cliquer sur  pour localiser l'adresse URL sur le Web.

5. Cliquez sur l'onglet **Files d'attente**.
6. Sous **Inclure**, sélectionnez les files d'attente de collaboration Web pouvant afficher cette adresse URL. Vous pouvez aussi sélectionner l'URL quand vous configurez une file d'attente (voir [Section 10.3, "Configuration d'une file d'attente"](#)).
7. Cliquez sur **OK**.

15.5.4 Configuration d'un émoticon de collaboration Web

Un émoticon est une séquence de caractères ordinaires sur votre clavier qui sont supposés représenter les expressions faciales humaines et indiquer une émotion. Quand vous créez un émoticon, vous définissez la séquence de caractères à taper (raccourci) et le chemin du fichier d'image réel (.jpg, .bmp, etc.). Quand un utilisateur du Client Desktop / Portail agent tape le raccourci au cours d'une session de collaboration Web, le raccourci est converti en image.

L'image doit être installée dans un chemin relatif accessible sur le serveur Web d'entreprise ainsi que sur l'ordinateur de l'application Bureau du client/Portail Agent. Les chemins sont:

1. `C:\Program Files (x86)\OpenScape\Contact Center\Web\Images - Client Desktop`
2. `%HOMEPATH%/AppData/Local/Unify/OpenScape Contact Center/Agent Portal/Images - Agent Portal`.

Si un fichier image n'est pas installé sur l'ordinateur du Bureau du client/Portail Agent, l'émoticon respectif ne sera chargé dans l'application du client.

Du côté du serveur (serveur Internet corporatif), les émoticons sont stockés dans le répertoire " Images " relatif au répertoire où l'application de discussion en ligne est installée.

L'image doit être installée dans un chemin relatif (comme images\sourire.jpg) accessible sur le serveur Web d'entreprise ainsi que sur l'ordinateur de l'application Client Desktop / Portail agent. Si le fichier image n'est pas installé sur l'ordinateur de l'application Client Desktop / Portail agent, un fichier d'image par défaut sera affiché.

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

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut configurer un émoticône. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés"](#), page 421.

Pour configurer un émoticon de collaboration Web :

1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre de conception**, puis sur **Collaboration Web**, puis cliquez sur **Emoticon**.
2. Dans l'onglet **Général**, sous **Détails**, procédez comme suit :
 - Dans la case **Nom**, entrez un nom unique pour l'émoticon.
 - Dans la case **Description**, entrez une description pour l'émoticon.
3. Sous **Configuration**, dans la case **Raccourci**, tapez la séquence de caractères utilisée pour représenter l'émoticon.
4. Dans la case **Chemin d'image**, tapez le chemin relatif au fichier d'image qui est accessible sur le serveur Web d'entreprise et sur l'ordinateur de l'application Client Desktop / Portail agent. Vous devez spécifier un chemin relatif (comme images\sourire.jpg) et non un chemin absolu (c:\images\smile.jpg).
5. Cliquez sur **OK**.

15.5.5 Configuration d'une origine surveillée pour collaboration Web

Pour réunir des statistiques pour une origine particulière de collaboration Web, vous devez configurer l'origine dans OpenScape Contact Center afin qu'elle puisse être surveillée. Une origine pour la collaboration Web est définie par le site et peut prendre une valeur textuelle. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section](#)

15.3, "Origines et destinations de la collaboration Web", page 363.

REMARQUE : Pour créer ou changer une origine surveillée pour collaboration Web, 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 la collaboration Web :

1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre de conception**, puis sur **Collaboration Web**, puis 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 **Origine**, tapez l'origine de collaboration Web à surveiller. Vous ne pouvez pas utiliser des caractères non-ASCII, des caractères ASCII non-imprimables et les caractères spéciaux suivants : accent grave (`), (*) (astérisque) (*), comma (,), guillemets ("), point d'exclamation (!), symbole de pourcentage (%), trait vertical (|) et trait de soulignement (_).
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. Vous ne pouvez afficher que les rapports dont vous êtes le propriétaire ou ceux dont les propriétaires sont des utilisateurs que vous pouvez surveiller.
5. Cliquez sur **OK**.

15.5.6 Configuration d'une destination surveillée pour collaboration Web

Pour réunir des statistiques pour une destination particulière de collaboration Web, vous devez configurer la destination dans OpenScape Contact Center afin qu'elle puisse être surveillée. Une destination pour la collaboration Web est définie par le site et peut prendre une valeur textuelle. Pour obtenir plus

d'informations, voir [Section 15.3, "Origines et destinations de la collaboration Web", page 363.](#)

REMARQUE : Pour créer ou changer une destination surveillée pour la collaboration Web, vous devez disposer du droit d'accès complet ou du droit de modification pour l'autorisation Manager associée.

Quand vous modifiez une destination d'email surveillée existante, vous pouvez uniquement 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 l'origine surveillée et en créer une nouvelle.

Pour configurer une nouvelle destination surveillée pour la collaboration Web :

1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre de conception**, puis sur **Collaboration Web**, puis 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 **Destination**, entrez la destination de collaboration Web à surveiller. Vous ne pouvez pas utiliser des caractères non-ASCII, des caractères ASCII non-imprimables et les caractères spéciaux suivants : accent grave (`), (*) (astérisque) (*), comma (,), guillemets ("), point d'exclamation (!), symbole de pourcentage (%), trait vertical (|) et trait de soulignement (_).
3. Cliquez sur l'onglet **Rapports**.
4. Sous **Inclure cette destination dans ces rapports**, cochez la case en regard de chaque rapport qui devra afficher 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.
5. Cliquez sur **OK**.

15.6 Configuration des options de Collaboration Web

Utilisez les options de collaboration Web pour configurer les paramètres par défaut pour la fonctionnalité de collaboration Web. Pour obtenir de plus amples d'informations, voir les rubriques suivantes :

- [Section 15.6.1, "Configuration de la stratégie d'acheminement, de la file d'attente et de l'URL de dépassement de délai par défaut de la collaboration Web", page 379](#)
- [Section 15.6.2, "Configuration des paramètres de file d'attente après d'erreur de la collaboration Web", page 381](#)
- [Section 15.6.3, "Configuration de la langue par défaut pour la collaboration Web", page 381](#)
- [Section 15.6.4, "Configuration des paramètres du serveur d'interaction Web pour collaboration Web", page 382](#)

REMARQUE : Pour configurer toute option de collaboration Web, vous devez avoir l'accès complet ou l'accès de modification à l'autorisation Manager associée.

15.6.1 Configuration de la stratégie d'acheminement, de la file d'attente et de l'URL de dépassement de délai par défaut de la collaboration Web


Vous devez spécifier les défauts suivants pour la fonction Collaboration Web :

- **Flux de stratégie d'acheminement par défaut** – Flux de stratégie d'acheminement, utilisé initialement pour acheminer tous les contacts de collaboration Web vers 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 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.
- **URL de dépassement de délai** – Page web vers laquelle le contact est acheminé à condition que vous ayez spécifié un timeout lorsque vous configurez la file d'attente. En général, cette page est configurée pour indiquer que le centre de contacts est trop occupé pour accepter la requête maintenant et suggère d'essayer plus tard ou fournit des liens pour d'autres informations.

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 230](#)) et la file d'attente (voir [Section 10.3, "Configuration d'une file d'attente", page 262](#)) à utiliser par défaut.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul l'administrateur de l'unité opérationnelle peut configurer les valeurs par défaut pour la stratégie d'acheminement de collaboration Web, la file d'attente et l'URL de dépassement du délai imparti. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés", page 421](#).

Pour configurer les paramètres de la collaboration Web par défaut :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, dans **Paramètres système**, cliquez sur **Collaboration Web**.
3. Dans l'onglet **Général** sous **Par défaut**, procédez comme suit :
 - Dans la liste **stratégie d'acheminement**, cliquez sur la stratégie d'acheminement de collaboration Web à utiliser pour l'acheminement de tous les contacts de collaboration Web.
 - Dans la liste **File d'attente**, cliquez sur la file d'attente de collaboration Web à utiliser en tant qu'option par défaut en cas d'absence de correspondance (*) dans un composant de tableau de destination.
 - Dans la case **URL de dépassement de délai**, sélectionnez l'URL que vous souhaitez utiliser comme URL de dépassement de délai. L'adresse URL de dépassement du délai est la page Web vers laquelle un contact sera acheminé à condition qu'un dépassement du délai soit spécifié à la configuration d'une file d'attente. Vous pouvez cliquer sur  pour lancer un navigateur Web et tester l'URL.
4. Cliquez sur **OK**.

15.6.2 Configuration des paramètres de file d'attente après d'erreur de la collaboration Web

La file d'attente après erreur est la file d'attente vers laquelle les contacts de collaboration Web sont redirigés en cas d'erreur système récupérable. 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 contact de collaboration Web est acheminé vers la file d'attente après d'erreur à partir de laquelle il peut être acheminé vers un utilisateur approprié.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul l'administrateur de l'unité opérationnelle peut configurer les paramètres de la file d'attente après erreurs de la collaboration Web. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés"](#), page 421.

Pour configurer la file d'attente de collaboration Web après erreurs :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, dans **Paramètres système**, cliquez sur **Collaboration Web**.
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**.

15.6.3 Configuration de la langue par défaut pour la collaboration Web

Vous devez spécifier la langue par défaut pour les sessions de collaboration Web. Les liens sur les pages Web configurés pour initialiser des sessions de collaboration Web spécifient, en général, un paramètre de langue pour indiquer

la langue pour la session demandée. Si le lien ne spécifie aucune langue, OpenScape Contact Center utilise la langue par défaut de la collaboration Web pour le site.

Vous pouvez choisir l'une des langues configurées (voir [Section 15.5.1, "Configuration d'une langue de collaboration Web"](#), page 368).

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul l'administrateur de l'unité opérationnelle peut configurer la langue par défaut pour la collaboration Web. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés"](#), page 421.

Pour configurer la langue par défaut pour la collaboration Web :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, dans **Paramètres système**, cliquez sur **Collaboration Web**.
3. Dans l'onglet **Général**, sous **Langue**, dans la liste **Langue**, sélectionnez la langue par défaut à utiliser.
4. Cliquez sur **OK**.

15.6.4 Configuration des paramètres du serveur d'interaction Web pour collaboration Web

Vous pouvez configurer le port que le serveur d'interaction Web utilise pour communiquer avec le serveur Web de l'entreprise pour les sessions de collaboration Web.

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.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut configurer les paramètres du serveur Web pour la collaboration Web. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés"](#), page 421.

Pour configurer les paramètres du serveur Web pour collaboration Web :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, dans **Paramètres système**, cliquez sur **Collaboration Web**.
3. Cliquez sur l'onglet **Serveur Web d'entreprise**.
4. 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 la prise en charge de la collaboration Web. Vous pouvez sélectionner un port non sécurisé ou un port sécurisé (activé par TLS). Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 20.3.3, "Configuration des paramètres du serveur d'interaction Web", page 440](#).
5. Cliquez sur **OK**.

Utilisation de la fonction de collaboration Web

Configuration des options de Collaboration Web

16 Utilisation du réseau

Ce chapitre présente les fonctions facultatives en réseau et fournit les détails sur les tâches impliquées dans la configuration du système OpenScape Contact Center en vue d'utiliser cette fonction.

Le réseautage est une fonction sous licence qui vous permet de répartir des appels parmi plusieurs sites OpenScape Contact Center. Chaque site configuré pour participer au réseau partage différentes statistiques de performances avec les autres sites en réseau. Un flux de travail en réseau pour les appels voix permet d'appliquer une série de critères décisionnels afin de déterminer si un contact doit être distribué à un site en réseau et, si c'est le cas, comment sélectionner le site vers lequel le contact sera envoyé.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, le réseautage n'est pas pris en charge. Pour des informations détaillées sur la fonction de multisociétés, voir [Chapitre 19, "Utilisation de la fonction de multisociétés"](#).

Vous pouvez distribuer des contacts selon :

- **Charger** – L'accès à des statistiques de performances locales et distantes vous aide à décider quand distribuer les contacts et quel est le site est le mieux équipé pour gérer les contacts en débordement.
- **Planification** – Chaque site définit les heures de la journée, les jours de la semaine et les dates spécifiques du calendrier pendant lesquels il n'accepte pas les contacts en réseau.
- **Critères définis au site** – Vous pouvez fournir votre propre classement de sites, basé sur un critère de votre choix pour distribuer les contacts.

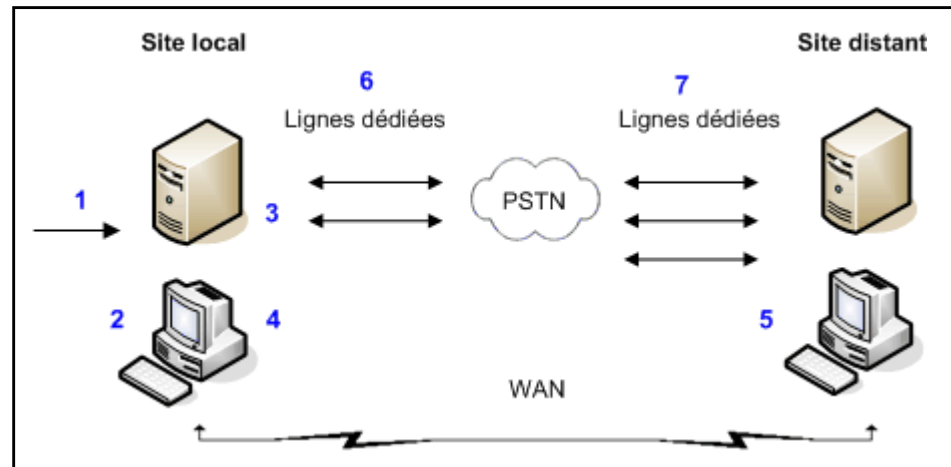
OpenScape Contact Center vous permet de combiner ces critères spécifiques pour créer une stratégie en réseau précise et souple. En outre, vous pouvez configurer votre stratégie de réseautage au niveau du site et vous pouvez aussi remplacer ces paramètres pour chaque file d'attente particulière. Ceci vous permet de créer plusieurs stratégies de distribution qui tiennent compte de considérations relatives aux files d'attente, comme l'objectif du contact, ou des renseignements collectés à partir des entrées du client.

La fonction de rapport centralisé peut être utilisée pour générer des rapports historiques sur plusieurs sites en réseau. Pour des informations détaillées sur la fonction de rapport centralisé, voir [Chapitre 17, "Utilisation de la fonction de rapport centralisé"](#).

Les sites qui sont configurés pour la haute disponibilité (secours semi-automatique) peuvent également être inclus dans le réseau. Certains sites en réseau n'ont pas besoin d'être configurés pour la fonction Haute disponibilité (secours semi-automatique). La fonction de réseautage permet à deux types de sites de participer simultanément au réseautage. Bien que la haute disponibilité (secours semi-automatique) ne soit prise en charge que si OpenScape Contact Center est connecté à une plate-forme de communication OpenScape Voice, OpenScape 4000 ou HiPath 4000, les autres sites en réseau non configurés pour la haute disponibilité (secours semi-automatique) peuvent être connectés à tout type de plate-forme de communication pris en charge par OpenScape Contact Center. Pour de plus amples informations sur la fonction de haute disponibilité (secours semi-automatique), voir [Chapitre 18, "Utilisation de la fonction haute disponibilité \(secours semi-automatique\)"](#).

16.1 Traitement des contacts

Chaque site alloue un nombre de lignes téléphoniques dédiées utilisées pour transférer et accepter le trafic des contacts voix en réseau. Le schéma suivant illustre les étapes de base dans le traitement d'un contact dans un centre de contacts en réseau.



Les étapes numérotées sont les suivantes :

1. Un appel entrant arrive dans OpenScape Contact Center.
2. Le flux de stratégie d'acheminement actif s'exécute et dirige le contact vers une file d'attente activé pour le réseau.
3. L'acheminement local du contact est suspendu pendant l'exécution du flux de travail en réseau. En utilisant les statistiques de performances pour le site local et pour les sites distants, le flux de travail en réseau détermine si le contact doit être acheminé localement ou distribuer. Si la décision de distribution est prise, le flux de travail détermine le site vers lequel le contact doit être acheminé.

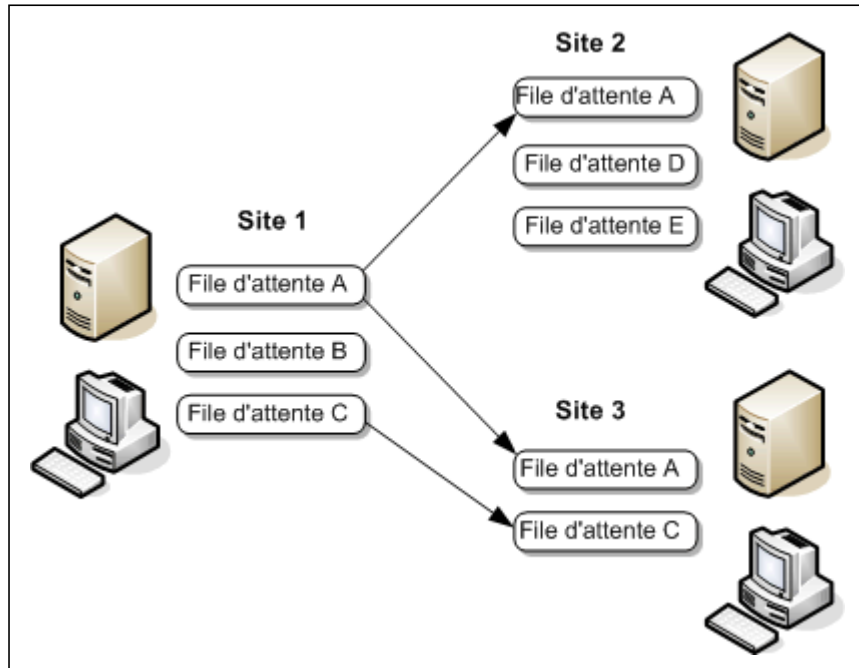
4. Si le contact doit être distribué à un site distant, le site local demande le numéro d'une ligne téléphonique pour permettre le transfert du contact au site distant sélectionné.
5. OpenScape Contact Center au site distant renvoie le numéro d'une ligne téléphonique au repos.
6. Le site local détourne l'appel vers le site distant et sort le contact de la file d'attente locale.
7. Le site distant dirige l'appel vers une file d'attente ayant le même nom que la file d'attente vers laquelle le contact était dirigé au site local pendant que OpenScape Contact Center recherche un utilisateur disponible pour traiter le contact.

16.2 Réseautage au niveau de la file d'attente

La fonction de réseautage est mise en place et opérée au niveau des files d'attente. Quand un contact entrant est placé en file d'attente vers une file d'attente activée en réseau, il ne peut être distribué et placé que dans une file d'attente portant le même nom que la file d'attente dans laquelle il a été initialement placé dans l'autre site en réseau. Pour activer une file d'attente pour le réseautage, voir [Section 16.7.4, "Configuration des paramètres réseau pour une file d'attente", page 402](#).

REMARQUE : Les files d'attente doivent avoir un nom commun. Il n'est pas nécessaire que leur configuration soit identique.

Par exemple, un contact placé en **File d'attente A** au **site 1** peut potentiellement être distribué soit au **site 2** soit au **site 3**, car ces deux sites ont une file d'attente appelée **File d'attente A**. D'autre part, les contacts en file d'attente à **File d'attente C** au **Site A**, potentiellement ne peuvent être distribués qu'au **Site 3** car c'est le seul site ayant une file d'attente nommée **File d'attente C**.



16.3 Critères d'acceptation

Chaque site en réseau spécifie ses propres critères d'acceptation qui indiquent aux autres sites s'il accepte actuellement du trafic réseau. Les critères d'acceptation peuvent se composer de l'un ou des deux composants suivants :

- **Planification** – La planification des critères d'acceptation permet de choisir les heures et les jours de la semaine au cours desquels le site accepte des contacts des autres sites en réseau. Vous pouvez aussi spécifier les dates, par exemple les dates des vacances pendant lesquelles le site local n'accepte pas de contacts des autres sites en réseau.
- **Critères de performances** – Un site local peut tester une ou plusieurs conditions basées sur des statistiques qui déterminent si le site accepte des contacts des autres sites. Chaque test compare la valeur actuelle d'une statistique spécifique à une valeur de seuil configurée en utilisant des opérateurs comme égal, supérieur à et inférieur à. Par exemple, un site peut n'accepter des contacts réseau que si le temps d'attente actuellement estimé au site est inférieur à une minute. Quand plusieurs critères de performances sont spécifiés, les critères d'horaires/dates et tous les critères de

performances doivent être satisfaits pour que le site accepte les contacts. Si aucun test basé sur les statistiques n'est spécifié, seule la programmation sera utilisée pour déterminer l'acceptation.

Les éléments d'horaires/dates et de performances des critères d'acceptation sont définis au niveau du site (voir [Section 16.8.2, "Configuration de l'acceptation des paramètres réseau", page 403](#)). Au niveau de file d'attente, vous pouvez remplacer les critères de performances site-niveau ou bien fournir d'autres critères de performances (voir [Section 10.3.6, "Configuration des paramètres réseau pour les files d'attente des appels voix.", page 276](#)).

De façon semblable, en tant que partie du processus de distribution d'un contact, le site local peut sélectionner le meilleur site équipé selon la valeur d'une ou de plusieurs statistiques de performance du site distant. Chaque site a accès à un ensemble de statistiques de performances au niveau du site et des files d'attente pour chaque site distant participant au centre de contacts en réseau.

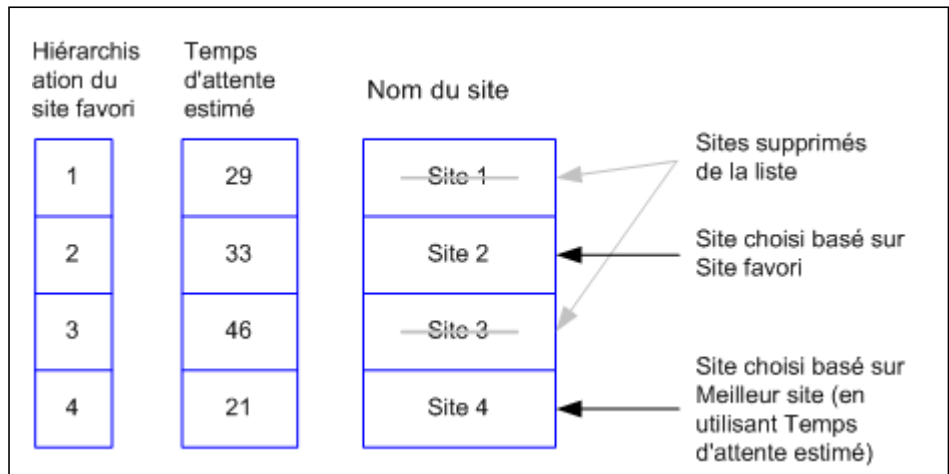
Chaque site en réseau transmet ses critères d'acceptation et son ensemble de statistiques de performances aux autres sites du réseau à une fréquence allant de toutes les cinq secondes à toutes les cinq minutes. Pour des détails sur la configuration de cet intervalle, voir [Section 16.8.1, "Configuration des paramètres réseau généraux", page 402](#).

16.4 Méthodes de distribution

Si le traitement dans un flux de travail en réseau atteint un compostant de sélection en réseau, le contact est alors distribué vers un autre site. Vous pouvez utiliser l'une de ces deux méthodes de distribution :

- **Meilleur site** – Le contact est acheminé jusqu'au site ayant les meilleures performances, selon une statistique unique spécifiée. Par exemple, si la statistique spécifiée est le temps d'attente estimé et que la liste brève contient encore plusieurs site, le contact sera acheminé au site ayant le niveau de service le plus élevée.
- **Site préféré** – Le contact est acheminé jusqu'au site qui occupe la place la plus élevée dans une liste configurée de priorités des sites admissibles. Cette méthode vous permet de classer les sites dans votre réseau selon un critère arbitraire défini au site, file d'attente par file d'attente si vous le désirez, et de distribuer des contacts selon ce critère. L'utilisation de cette méthode permet de répartir des contacts, par exemple, selon le lieu ou la spécialisation des sites.

Suivant l'évaluation du Meilleur site, la statistique testée du Meilleur site (temps d'attente estimé), et une brève liste des sites admissibles, le diagramme suivant affiche le site choisi pour chaque méthode. Les sites 1 et 3 sont retirés de la liste brèves car les critères d'acceptation ou les performances indiquées par une statistiques particulière ne correspondaient pas au niveau configuré.



Vous pouvez spécifier une méthode de distribution unique au niveau du site qui sera utilisée pour tous les contacts acheminés vers d'autres sites en réseau. En plus vous pouvez remplacer le paramétrage du site dans la configuration pour chaque composant de sélection en réseau utilisé dans vos flux de travail en réseau. Ceci vous donne la souplesse de varier votre méthode de distribution de file d'attente à file d'attente ou suivant les exigences du trafic distant et local.

REMARQUE : Pour des informations sur la configuration d'une méthode par défaut pour la distribution au niveau du site, voir [Section 16.8.3, "Configuration des paramètres de distribution réseau", page 404.](#)

REMARQUE : Pour des informations sur le remplacement des paramètres de la méthode de distribution paramètres au niveau de la file d'attente, voir [Section 10.3.6, "Configuration des paramètres réseau pour les files d'attente des appels voix.", page 276.](#)

16.5 A propos des flux de travail en réseau

Si votre site détient une licence pour la mise en réseau, quand un flux de stratégie d'acheminement met en file d'attente un appel vers une file d'attente activée en réseau, le traitement local du flux de travail est suspendu pendant l'exécution du flux de travail en réseau.

Le flux de travail en réseau permet d'exécuter les fonctions de base suivantes :

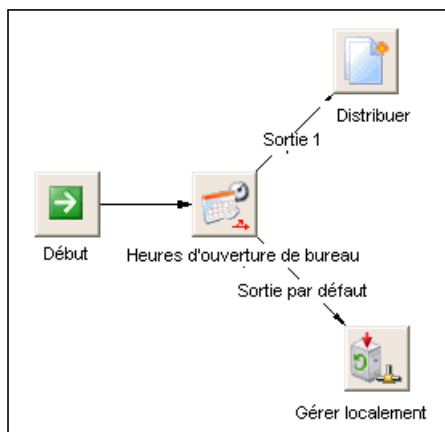
- Prend la décision de reprendre l'acheminement local du contact ou de le distribuer à un autre site selon une programmation ou de le charger aux sites locaux ou distants.
- Met à jour la liste des sites en réseau admissibles en éliminant les sites qui échouent les tests de performances.
- Distribue le contact au site montrant les meilleures performances selon une statistique donnée des performances (méthode du meilleur site) ou le site qui est classé en tête dans une liste de préférence des sites (méthode du site préféré).

OpenScape Contact Center fournit un flux de travail en réseau par défaut. Vous pouvez copier ce flux de travail et l'utiliser comme point de départ pour créer un flux de travail en réseau, ou vous pouvez en créer un nouveau. Pour plus de détails, voir [Section 16.6, "Configuration d'un flux de travail en réseau", page 396](#).

REMARQUE : Quand le système est configuré pour la haute disponibilité (secours semi-automatique), une commutation de secours peut avoir un impact sur un flux de travail en réseau. En effet, certaines décisions prises dans un flux de travail en réseau sont basées sur les statistiques qui peuvent avoir une valeur différente après la commutation de secours. Pour plus de détails sur la fonction de haute disponibilité (secours semi-automatique), voir [Chapitre 18, "Utilisation de la fonction haute disponibilité \(secours semi-automatique\)"](#).

16.5.1 Exemple de flux de travail en réseau de base

Dans un scénario simple, un flux de travail en réseau peut décider soit de traiter le contact localement soit de distribuer le contact à un site en réseau en utilisant le composant de planification : décision basée sur la date calendaire, le jour de la semaine ou l'heure d'arrivée du contact.



Considérez la configuration suivante :

- Le flux de travail affiché ci-dessus est exécuté à un site appelé **Site 1** dans un réseau de centres de contacts à cinq sites où les quatre autres sites sont situés dans des fuseaux horaires différents.
- Le composant de planification **Vérifier les heures d'ouverture** est configuré afin que les contacts arrivant en dehors des horaires normales d'ouverture (du lundi au vendredi, de 9 à 17 heures) soient acheminés vers un autre site.
- Si un contact arrive pendant les heures normales d'ouverture, le traitement est passé à **Traiter localement**, un composant conserver en local, qui exécute le flux de travail en réseau, permettant à l'acheminement local du contact de reprendre.
- Les critères d'acceptation pour les sites sont définis pour refuser d'accepter des contacts des autres sites en dehors des heures d'ouverture normales de ces sites.
- Les contacts doivent être ventilés en utilisant la méthode du site préféré avec l'ordre des sites à **Site 1** défini comme suit : **Site 2**, **Site 3**, **Site 4** et **Site 5**.

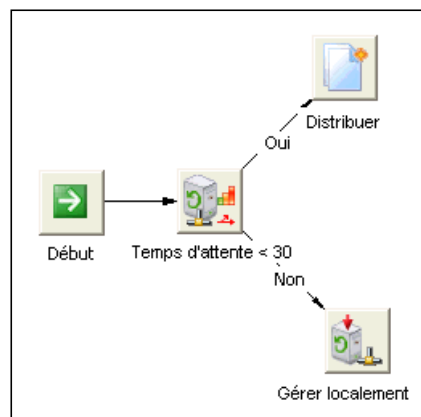
Le flux de travail en traitement pour un contact arrivant 19 heures quand **Site 2** et **Site 3** sont fermés, peut être traité comme suit :

- Avant l'exécution d'un composant, les critères d'acceptation de tous les sites sont vérifiés. Avec le **Site 2** et le **Site 3** fermés, la liste brève des sites possibles est redéfinie pour ne contenir que le **Site 4** et le **Site 5**.
- Comme le contact arrive à 7 heures du matin, le composant de programmation passe la main au composant **Distribution** qui est un composant de sélection en réseau.

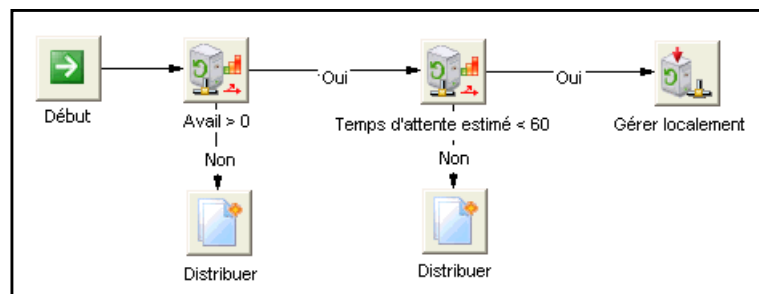
- Comme l'ordre des sites préférés de la liste brève des sites est **Site 4**, **Site 5**, le composant de **distribution** achemine le contact vers le **Site 4**, puis termine le flux de travail en réseau.

16.5.2 Prise de décision de traiter le contact localement ou de le distribuer

Une décision fondamentale dans un flux de travail en réseau est de déterminer si le contact doit être traité localement ou acheminé vers un autre site du centre de contacts en réseau. Alors qu'un composant conserve en local, termine le flux de travail et reprend l'acheminement local du contact, vous pouvez baser la décision d'exécuter ce composante sur une statistique de performance au site local. Par exemple, vous pouvez utiliser un composant de décision selon les performances locales pour vérifier le temps d'attente actuel au site local et vous assurer qu'il est suffisamment court avant de décider de traiter le contact localement.



Vous pouvez utiliser plusieurs composants de décision selon les performances locales pour tester plusieurs statistiques de file d'attente ou du site. Par exemple, vous pouvez prendre la décision de traiter le contact localement uniquement si des utilisateurs sont disponibles au site local ET que le temps d'attente estimé est inférieur à une minute.



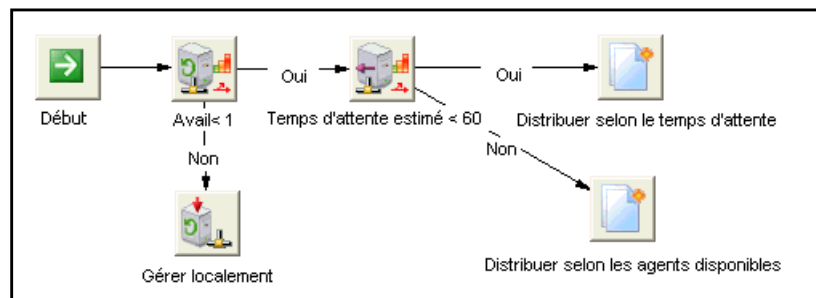
16.5.3 Redéfinition de la liste brève des sites possibles en réseau

Les composants de sélection réseau d'un flux de travail doivent choisir un site à partir d'une liste rapide de sites en réseau vers lesquels acheminer un contact. Au début de l'exécution du flux de travail en réseau, la brève liste contient tous les sites configurés pour participer au réseau, avec les exceptions suivantes :

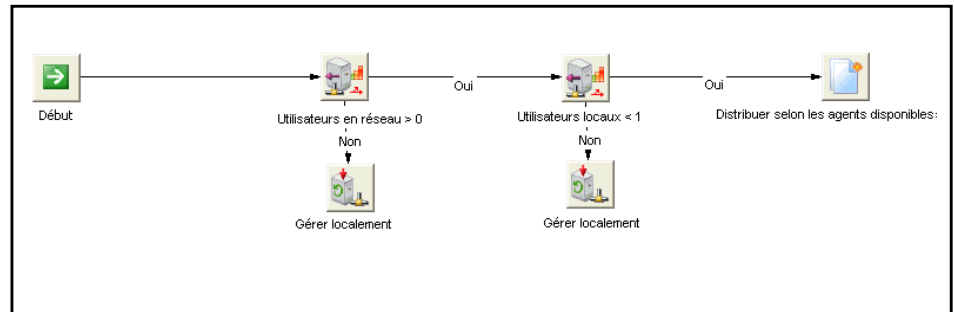
- Les sites dont les critères d'acceptation exigent que ces sites n'acceptent pas de contacts en réseau actuellement.
- Les sites qui n'ont pas de file d'attente dont le nom est identique à celui de la file d'attente dans laquelle se trouve actuellement le contact.

Comme un composant de sélection réseau va choisir le site à partir de la liste brève vers lequel un contact sera acheminé, vous pouvez redéfinir la liste brève avant l'exécution d'un composant de sélection réseau. Par exemple, après avoir pris la décision de garder le contact au niveau local ou de le distribuer, vous pouvez d'abord essayer d'éliminer tous les sites dont la file d'attente correspondante a un temps d'attente estimé inférieur à une minute.

Dans le diagramme suivant, le **temps d'attente estimé < 60** est un composant de décision de distribution. Ce type de composant vous permet de tester les statistiques basées sur site ou sur files d'attente à tous les sites en réseau. En cas de réussite du test, la liste abrégée est réduite aux seuls sites qui réussissent le test. Vous pouvez ensuite distribuer le contact au site ayant le meilleur temps d'attente estimé. L'échec du test indique que le trafic de la file d'attente associée est intense à tous les sites. Dans ce cas, vous pouvez distribuer le site qui a le plus d'agents disponibles, afin d'augmenter les chances que le contact soit traité par un utilisateur de débordement.



Dans l'exemple précédent, un composant de décision de distribution a été utilisé pour configurer la distribution en utilisant un composant de sélection en réseau. Les informations renvoyées par un composant de décision de distribution peuvent aussi être utilisées dans d'autres façons. Par exemple, le diagramme suivant affiche un flux de travail dans lequel un composant de décision de distribution est utilisé dans le flux de travail pour aider à décider entre le traitement local ou la distribution du contact.



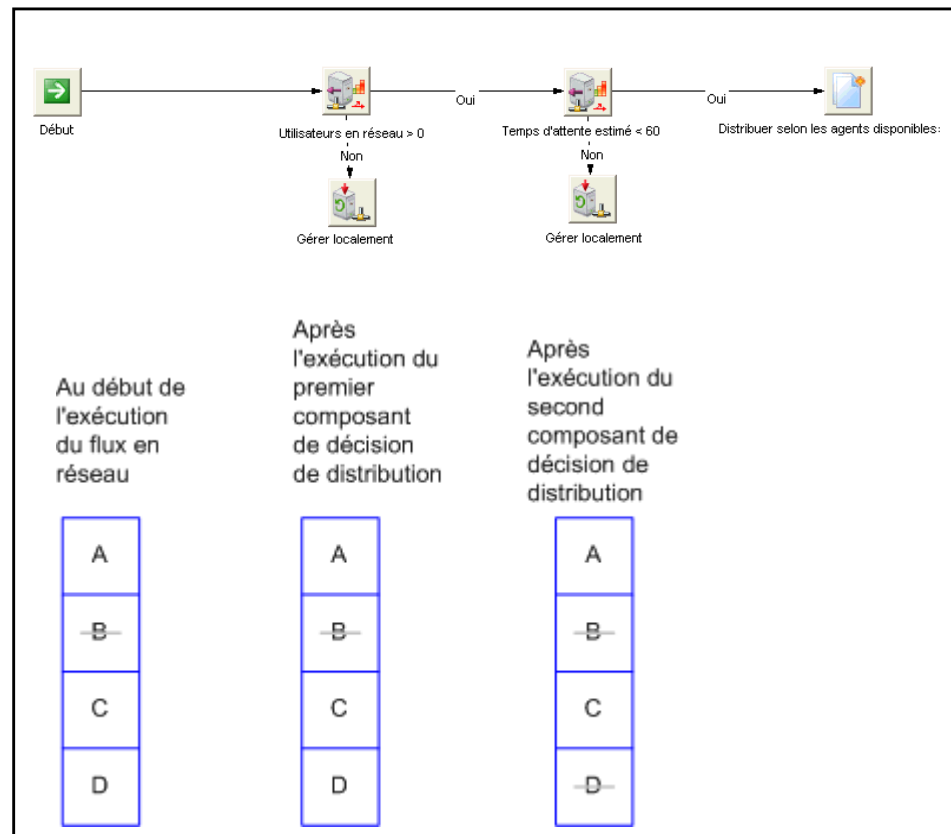
Enfin, vous pouvez également exécuter plusieurs tests de composants de décision de distribution dans un flux de travail. Le diagramme suivant montre comment une brève liste de quatre sites (**A**, **B**, **C** et **D**) peut être raffinée par un flux de travail avec deux composants de décision de distribution.

- Lorsque le flux de travail en réseau commence l'exécution, le site **B** a été retiré de la brève liste car ce site n'a pas de file d'attente au nom identique à celle dans laquelle le contact actif a été placé ou bien ses critères d'acceptation indiquent qu'il n'est pas en mesure d'accepter actuellement des contacts.
- Le premier test échoue, indiquant qu'aucun site n'a réussi le test et que la liste brève continuera d'inclure les sites **A**, **C** et **D**.

Utilisation du réseau

Configuration d'un flux de travail en réseau

- Le second test réussit, éliminant le site **D** et la liste brève sera mise à jour pour n'indiquer que les sites **A** et **C**.



16.6 Configuration d'un flux de travail en réseau

Un flux de travail en réseau est une séquence d'événements qui détermine la distribution d'un appel en réseau à des sites distants du centre de contacts.

REMARQUE : Pour créer ou changer un flux de travail en réseau, vous devez disposer du droit d'accès complet ou du droit de modification, respectivement, dans l'application Manager **Flux de travail en réseau**.

Pour configurer un flux de travail en réseau :

1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre de conception**, puis sur **Voix** et cliquez sur **Flux de travail en réseau**.
2. Dans l'onglet **Général** sous **Flux de travail**, procédez comme suit :
 - Dans la case **Nom**, entrez un nom unique pour le flux de travail en réseau. 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 travail en réseau. La description doit inclure l'objectif du flux de travail.
3. Cliquez sur **OK**. L'application enregistre le nouveau flux de travail et lui donne l'état **Incomplet**.
4. 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**.
5. Créez les composants pour le diagramme de flux de travail en réseau comme nécessaire.
6. Ajoutez vos composants au diagramme de flux de travail.
7. Connectez les composants.
8. Dans le menu **Fichier**, cliquez sur **Enregistrer**.

16.7 Configuration des ressources en réseau

Vous devez configurer des ressources variées qui impactent la fonction de réseautage.

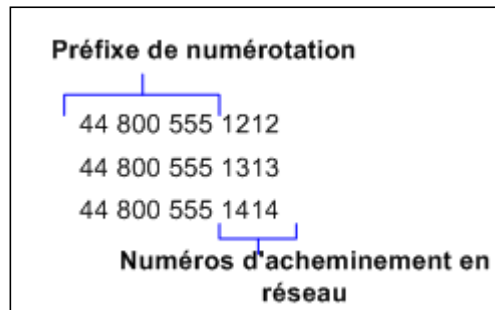
REMARQUE : Votre configuration initiale de réseautage, comme l'allocation des lignes téléphoniques et la configuration du réseau étendu (WAN) utilisée pour la communication site à site, est généralement réalisée par votre représentant du service d'assistance. Pour des informations sur la configuration des tâches, voir *Guide d'Intégration des Plates-formes de Communication*.

REMARQUE : Les paramètres de certaines options par défaut, comme les équipes et le niveau de service peuvent avoir un impact sur les fonctions de réseau. Pour plus de détails, voir [Section 20.7, "Configuration des options statistiques", page 461](#).

16.7.1 Configuration des lignes téléphoniques pour le réseautage

Chaque site en réseau a un nombre de lignes de téléphone qui sont utilisées pour la circulation des contacts sur le réseau. Le numéro composable associé à chaque ligne comprend deux parties :

- **Préfixe de numérotation** – Chiffres initiaux communs à toutes les lignes téléphoniques dans le site mis en réseau, comme l'indicatif de pays et l'indicatif régional. Ceci est défini quand vous configurez un site en réseau. Pour plus de détails, voir [Section 16.7.2, "Configuration d'un site en réseau", page 399](#).
- **Numéro d'acheminement réseau** – Numéro pilote ou numéro d'appel CDL du site distant utilisé par le site local pour déplacer un contact vers le site distant. Pour plus de détails, voir [Section 16.7.3, "Configuration d'un numéro d'acheminement réseau", page 400](#).



Chaque configuration de site mémorise tous les numéros d'acheminement en réseau pour ce site, ainsi que le préfixe de numérotation pour tous les autres sites en réseau. Quand un contact doit être distribué vers un autre site, le système OpenScape Contact Center demande au site de destination un numéro d'acheminement réseau, puis utilise le préfixe de numérotation pour permettre à ce site de résoudre le numéro d'acheminement réseau en un numéro à composer.

REMARQUE : Quand le système est configuré pour la haute disponibilité (secours semi-automatique) et connecté à une plate-forme de communication OpenScape 4000 ou HiPath 4000 dotée d'une unité d'urgence de point d'accès en attente située dans un code régional autre que celui de la plate-forme de communication principale, vous devez vous assurer que le fournisseur de services a défini un préfixe de numérotation général unique, pouvant être utilisé avec les numéros d'acheminement en réseau. Ceci permet aux appels entrants du PSTN d'être acheminés soit vers la plate-forme de communication soit vers l'unité d'urgence de point d'accès en attente, indépendamment de l'unité qui contrôle le traitement des appels.

16.7.2 Configuration d'un site en réseau

Vous devez configurer les sites OpenScape Contact Center distants avec lesquels ce site communique dans le cadre du réseautage.

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

Pour configurer un site en réseau :

1. Sur le menu **Fichier**, puis sur **Nouveau**, puis sur **Centre d'administration**, puis sur **Réseautage**, puis cliquez sur **Site**.
2. Dans l'onglet **Général**, sous **Détails**, procédez comme suit :
 - Dans la case **Nom**, entrez un nom unique pour le site en réseau. Assurez-vous que le nom du site est unique afin que les rapports au niveau du site n'affichent que les statistiques pour un site particulier.
 - Dans la case **Description**, entrez une description pour le site en réseau.
 - Dans la case **Préfixe de numérotation**, entrez le préfixe de numérotation utilisé pour convertir le Numéro d'acheminement réseau pour le site en réseau en un numéro composable. Pour des informations d'arrière-plan sur les numéros d'acheminement en réseau, voir [Section 16.7.1, "Configuration des lignes téléphoniques pour le réseautage", page 398](#).
3. Sous **Serveur d'administration**, procédez comme suit :
 - Dans la case **Nom d'hôte**, entrez le nom d'hôte de l'ordinateur serveur où le site en réseau réside.

REMARQUE : Quand le système est configuré pour la haute disponibilité (secours semi-automatique), vous devez taper le nom du cluster de serveurs et non pas le nom de l'ordinateur serveur.

- Dans la case **Numéro de port**, entrez le numéro de port du serveur d'administration sur l'ordinateur serveur.
4. Sous **Contact**, procédez comme suit :
 - Dans la case **Nom**, entrez le nom de la personne responsable du fonctionnement du site en réseau. 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.
5. Cliquez sur l'onglet **Rapports**.
 6. Sous **Rapports**, cochez la case en regard de chaque rapport qui devra afficher les données sur ce site en réseau. 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**.

16.7.3 Configuration d'un numéro d'acheminement réseau

Le numéro d'acheminement réseau est un numéro pilote utilisé pour acheminer des appels en réseau. Vous devez définir les numéros d'acheminement en réseau utilisés par le site en réseau. Pour obtenir des informations sur l'arrière-plan, voir [Section 16.7.1, "Configuration des lignes téléphoniques pour le réseautage"](#), page 398.

Lors de la configuration d'un numéro d'acheminement réseau, vous spécifiez l'un des numéros suivants selon le type de plate-forme de communication à laquelle le système est connecté :

- OpenScape Voice – Numéro pilote pour un groupe hiérarchique OpenScape Contact Center.
- OpenScape 4000 ou HiPath 4000 – Numéro pilote pour un groupe de contrôle d'acheminement OpenScape Contact Center
- OpenScape Business – Numéro d'appel CDL pour un groupe UCD OpenScape Contact Center.

REMARQUE : Pour créer ou changer un numéro d'acheminement en réseau, vous devez disposer du droit d'accès complet ou du droit de modification, respectivement, dans l'application Manager **Numéros d'acheminement en réseau**.

Tous les numéros d'acheminement en réseau pour le site ont le même nombre de chiffres et doivent être des numéros pouvant être composés en externe avec en plus le préfixe de numérotation. Par exemple, le numéro pilote 2345 doit pouvoir être composé en externe par 555-2345. Si seul 555-1234 peut être composé en externe, le numéro pilote ne peut pas être utilisé.

IMPORTANT : Vous devez vous assurer que les numéros d'acheminement en réseau sont correctement configurés. Si la configuration n'est pas correcte, des problèmes graves de traitement des appels peuvent se produire, comme des appels replacés en file d'attente et non traités par le système.

REMARQUE : Vous devez configurer un numéro d'acheminement en réseau dans OpenScape Contact Center et dans la plate-forme de communication. Cette ressource ne peut pas être synchronisée en utilisant la fonction de synchronisation des configurations.

Quand vous modifiez un numéro d'acheminement en réseau existant, vous pouvez uniquement changer le nom du numéro d'acheminement en réseau. Vous ne pouvez pas changer le numéro réel. Pour modifier le numéro, vous devez supprimer le numéro d'acheminement réseau et en créer un nouveau.

Pour configurer un numéro d'acheminement réseau :

1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre de téléphonie**, puis cliquez sur **Numéro d'acheminement réseau**.
2. Sous **Détails**, dans la case **Nom**, entrez un nom pour la plage des numéros d'acheminement réseau que vous voulez créer.
3. Dans la case **De**, entrez le premier numéro pilote de la plage de groupes ACD.
4. Dans la case **À**, tapez le dernier numéro pilote de la plage.

REMARQUE : Si vous voulez créer une seule ressource, tapez seulement le numéro dans la case **De**. Vous n'avez pas besoin d'entrer un numéro dans la case **A**.

5. Cliquez sur **OK**. L'application crée un numéro d'acheminement pour chaque numéro que vous avez spécifié.

16.7.4 Configuration des paramètres réseau pour une file d'attente

Le réseautage est implémenté au niveau des files d'attente. La définition pour chaque file d'attente participant au centre de contacts en réseau doit être activée pour le réseautage. Pour plus de détails, voir [Section 10.3, "Configuration d'une file d'attente"](#).

16.8 Configuration des options réseau

Si votre site détient une licence pour la mise en réseau, vous pouvez configurer les options de réseautage par défaut. Pour obtenir de plus amples d'informations, voir les rubriques suivantes :

- [Section 16.8.1, "Configuration des paramètres réseau généraux", page 402](#)
- [Section 16.8.2, "Configuration de l'acceptation des paramètres réseau", page 403](#)
- [Section 16.8.3, "Configuration des paramètres de distribution réseau", page 404](#)

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

16.8.1 Configuration des paramètres réseau généraux

Les paramètres généraux de réseau vous permettent :

- Activer et désactiver le réseautage pour le site. Quand la fonction de réseautage est activée, le site peut accepter et distribuer des contacts selon les détails de la configuration de la fonction de réseautage au site. Cette fonction vous permet de désactiver la participation d'un site à un réseau pour corriger des erreurs ou modifier la configuration d'une façon quelconque.

REMARQUE : En plus de l'activation en réseau au niveau du site, la fonction de réseautage doit être entièrement configurée. Pour plus de détails, voir [Section 16.7, "Configuration des ressources en réseau", page 397](#).

- De configurer l'intervalle d'échange de données. Chaque site d'un centre de contacts en réseau utilise les statistiques de performances des autres sites en réseau pour décider vers quel site un contact doit être acheminé. (Pour plus de détails, voir [Section 16.4, "Méthodes de distribution", page 389](#)). En outre, chaque site doit savoir si chaque site distant accepte actuellement des contacts en réseau. Pour tenir compte de ceci, chaque site transfère ses critères d'acceptation et un ensemble de statistiques de performances vers tous les autres sites participant à des intervalles configurés.
- Spécifiquement le flux de travail en réseau par défaut. Pour obtenir des informations sur la configuration d'un flux de travail en réseau pour les appels voix, voir [Section 16.6, "Configuration d'un flux de travail en réseau", page 396](#).

Pour configurer les informations générales sur les paramètres de réseau :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, dans **Paramètres système**, cliquez sur **Réseautage**.
3. Pour que ce site participe au réseau, sous **Participation en réseau**, cochez la case **Activer**.
4. Sous **Échange de données réseau**, dans la case **Intervalle d'échange de données**, tapez ou sélectionnez la fréquence (l'intervalle de temps) à laquelle les données sont échangées avec les autres sites en réseau.
5. Sous **Par défaut**, dans la liste **Flux de travail en réseau**, sélectionnez le flux de travail en réseau pour les appels voix à utiliser par défaut.
6. Cliquez sur **OK**.

16.8.2 Configuration de l'acceptation des paramètres réseau

Vous pouvez configurer les heures de fonctionnement pendant lesquelles le site accepte la distribution des appels des autres sites en réseau. Vous pouvez aussi choisir de configurer les critères de performances auxquels une file d'attente en réseau des appels voix doit répondre pour accepter les contacts distribués. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 16.3, "Critères d'acceptation", page 388](#).

Pour configurer les paramètres d'acceptation :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, dans **Paramètres système**, cliquez sur **Réseautage**.
3. Cliquez sur l'onglet **Acceptation**.

4. Pour configurer les horaires d'acceptation, sous **Horaire**, cliquez sur **Modification des horaires**.
5. Dans la boîte de dialogue **Planification d'acceptation de réseautage**, 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.

6. 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**.
7. Utilisez l'onglet **Résumé** pour afficher la programmation par équipe ou par jour.
 - Développez **Par état**, puis cliquez sur **Actif** ou sur **Inactif** pour déterminer les jours et les heures d'activation ou de désactivation de la planification.
 - Développez **Par jour**, puis cliquez sur le jour de la semaine pour afficher la programmation pour ce jour.
8. Cliquez sur **OK**.
9. Pour configurer un critère d'acceptation de critère, dans **Critère d'acceptation de performances**, cliquez sur **Ajouter** ou sélectionnez un critère dans la liste et cliquez sur **Modifier**.
10. Cliquez sur **OK**.

16.8.3 Configuration des paramètres de distribution réseau

Vous pouvez configurer les paramètres qui permettent à ce site de distribuer des appels vers d'autres sites en réseau. Vous devez spécifier la méthode de distribution et la liste des sites qui entreront dans la distribution.

Les méthodes de distribution sont décrites ci-dessous :

- **Meilleur site** – Distribue un contact au site qui est actuellement le plus apte à le traiter selon une statistique unique de performance spécifiée. Quand cette méthode est sélectionnée, la liste des sites inclus définit les sites qui seront testés pour déterminer le meilleur site.
- **Site favori** – Distribue un contact au site qui est en tête dans le classement des sites préférés. Quand cette méthode est sélectionnée, la liste des sites inclus définit le classement des sites préférés disponibles pour la distribution.

Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 16.4, "Méthodes de distribution", page 389](#).

Pour configurer les paramètres de répartition :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, dans **Paramètres système**, cliquez sur **Réseautage**.
3. Cliquez sur l'onglet **Distribution**.
4. Sous **Sites inclus**, sélectionnez les sites auxquels ce site peut distribuer des appels. Double-cliquez sur une rangée du tableau pour activer la liste des sites configurés, puis sélectionnez un site à partir de la liste. Vous devez déjà avoir configuré les sites afin de pouvoir les sélectionner ici.
5. Sous **Méthode de distribution par défaut**, dans la liste **Méthode**, sélectionnez la méthode par laquelle OpenScape Contact Center sélectionne un site vers lequel il distribue un appel. Vous pouvez choisir **Meilleur site** ou **Site favori**.
6. Si vous choisissez **Meilleur site** à l'étape 5, sous **Statistiques de sélection du meilleur site** par défaut, spécifiez la sélection par défaut comme suit:
 - a) Dans la liste **Évaluer à**, sélectionnez le niveau auquel la statistique sélectionnée sera évaluée. Vous pouvez choisir **Niveau de file d'attente** ou **Niveau de site**.
 - b) Dans la liste **Statistiques**, sélectionnez la statistique à utiliser pour évaluer la file d'attente ou le site.
 - c) Si vous choisissez **Niveau de file d'attente** à l'étape a), dans la liste **File d'attente**, sélectionnez la file d'attente par rapport à laquelle évaluer la statistique sélectionnée.
7. Cliquez sur **OK**.

Utilisation du réseau

Configuration des options réseau

17 Utilisation de la fonction de rapport centralisé

Ce chapitre présente la fonction optionnelle de rapport centralisé et donne des détails sur les tâches impliquées pour configurer le système OpenScape Contact Center afin d'utiliser cette fonction.

La fonction de rapport centralisé utilise un ordinateur serveur de rapport centralisé exécutant Informix et un sous-ensemble des serveurs OpenScape Contact Center.

Un ordinateur serveur de rapport centralisé peut être utilisé pour les finalités suivantes :

- Pour générer des rapports historiques sur plusieurs sites connectés en réseau. Pour des informations détaillées sur la fonction de réseautage, voir [Chapitre 16, "Utilisation du réseau"](#).
- Pour décharger la fonction de rapport historique vers l'ordinateur serveur principal. Ceci permet à l'ordinateur serveur principal de traiter plus efficacement les contacts et les rapports en temps réel.
- D'améliorer la conservation des données. Comme les données de rapports historiques peuvent être stockées sur un ordinateur serveur de rapport centralisé, vous pouvez conserver les données de rapport plus longtemps.
- Quand le système est configuré pour la haute disponibilité (secours semi-automatique), vous pouvez consolider les données de rapports historiques à partir du cluster de serveurs. Pour de plus amples informations sur la fonction de haute disponibilité (secours semi-automatique), voir [Chapitre 18, "Utilisation de la fonction haute disponibilité \(secours semi-automatique\)"](#).

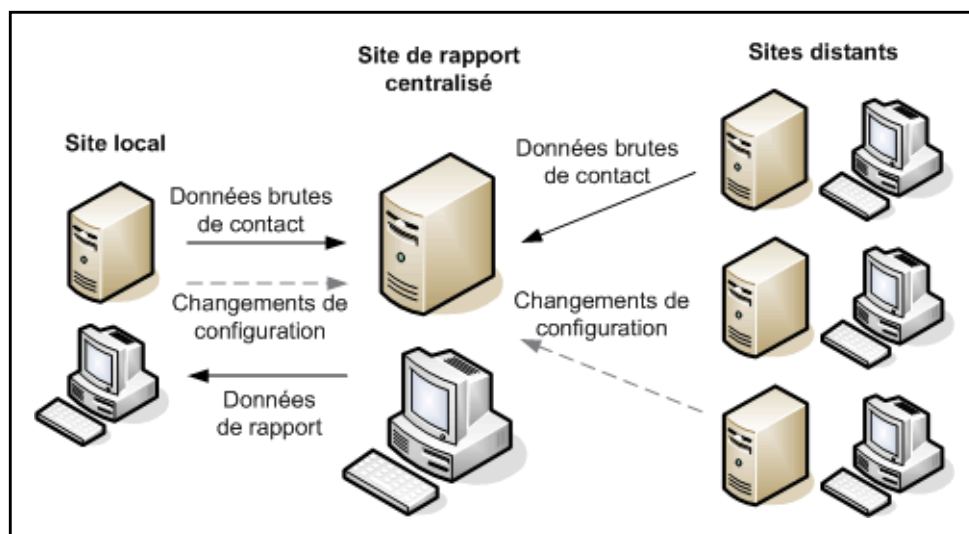
La fonction de rapport centralisé fournit des rapports sur tous les types de médias disponibles. L'ordinateur serveur de rapport centralisé stocke son propre jeu de définitions de rapports, indépendamment des définitions surveillées aux sites locaux.

Quand l'ordinateur serveur de rapport centralisé est utilisé pour le réseautage, la différence principale entre les rapports de réseau et les rapports générés sur des sites individuels est que les rapports en réseau regroupent les entrées des ressources individuelles par site et fournissent des totaux pour chaque site. Par exemple, un rapport historique sur les utilisateurs peut afficher les totaux pour chaque utilisateur, avec les utilisateurs groupés selon leur site de travail, et les totaux pour chaque site. Lors de la configuration des rapports sur les utilisateurs, les motifs de post-traitement ou les motifs de l'état d'acheminement, la liste **Sélectionner par** de l'onglet **Contenu** donne la possibilité de sélectionner le contenu du rapport par nom du site.

17.1 Consolidation centralisée des données de rapports

L'application Informix est utilisée pour consolider des données provenant des sites locaux (c'est-à-dire, les sites autres que ceux du serveur de rapport centralisé) dans la base de données OpenScape Contact Center sur l'ordinateur serveur de rapport centralisé.

Pendant la journée, les données brutes de contact sont cumulées en données prêtes à être utilisées dans des rapports couvrant un intervalle de 15 minutes et d'une heure. Une fois par jour, pendant la maintenance des données, les données cumulées pour les rapports quotidiens, hebdomadaires et mensuels sont calculées. À ce stade, tous les changements de configuration pour les sites locaux, par exemple une nouvelle définition d'utilisateur, sont importés au site de rapport centralisé. Pour avoir plus d'informations sur l'heure de la maintenance des données, voir [Section 20.6.1, "Configuration de l'heure de maintenance des données", page 451](#).



17.2 Fonctionnalité limitée de rapport centralisé

Quand vous êtes connecté à un ordinateur serveur de rapport centralisé, l'application Manager fournit la fonctionnalité limitée suivante :

- Seul le centre d'administration et le centre de rapports sont disponibles.
- Dans le centre d'administration, seuls les utilisateurs, les modèles d'utilisateurs, les profils, les serveurs et les notifications sont affichés. Pour des détails sur la configuration des utilisateurs, voir [Section 17.3, "Configuration d'un utilisateur sur un ordinateur de rapport centralisé", page 409](#).

- Dans le centre de rapports, seuls les rapports historiques sont disponibles – les rapports en temps réel, de données cumulées et d'activités ne sont pas disponibles. Tous les rapports historiques disponibles aux sites locaux sont pris en charge.
- Dans la boîte de dialogue Options, seules les options associées à la fonction de rapport centralisé et à la configuration de l'application Manager sont disponibles. Pour plus de détails, voir [Section 17.4, "Configuration des options du rapport centralisé"](#), page 410.
- Bien qu'il soit possible d'enregistrer la base de données de production en base de données de conception à des fins de prise en charge de clients, il n'est pas possible d'enregistrer une base de données de conception sur une base de données de production.

17.3 Configuration d'un utilisateur sur un ordinateur de rapport centralisé

Tous les administrateurs et superviseurs qui se connectent à l'ordinateur serveur de rapport centralisé pour générer des rapports sur la maintenance des sites doivent être configurés sur l'ordinateur serveur de rapport centralisé.

La configuration des utilisateurs comprend :

- Autorisations de travailler avec des types de rapports spécifiques (historiques d'utilisateurs et historiques de files d'attente, par exemple) ou d'effectuer des tâches administratives. Deux profils par défaut, spécifiques aux sites de rapport centralisé, sont fournis :
 - **Manager** – Fournit les autorisations pour travailler avec tous les types de rapports, les définitions des utilisateurs et une sélection de fonctions associées.
 - **Manager Administrator** – Fournit les mêmes autorisations que le profil Manager et inclut aussi les autorisations de travailler avec les paramètres des boîtes de dialogue des options spécifiques à la fonction de rapport centralisé.
- Surveillance des droits aux ressources spécifiques (par exemple, les files d'attente et les utilisateurs) couvertes par les rapports).
- Propriété des définitions de rapports, si l'utilisateur n'a pas l'autorisation de créer ou de modifier les définitions de rapports.

[Section 4.1, "Configuration d'un utilisateur"](#), page 33 donne des instructions sur la configuration des utilisateurs à un site local. Les mêmes principes s'appliquent à un ordinateur serveur de rapport centralisé, toutefois, seuls les onglets **Général**, **Autorisations** et **Surveillance** sont disponibles et seuls les paramètres spécifiques aux rapports centralisés sont disponibles sur ces onglets.

17.4 Configuration des options du rapport centralisé

Vous devez configurer les options par défaut qui sont spécifiquement associées à la fonction de rapport centralisé. Pour obtenir de plus amples d'informations, voir les rubriques suivantes :

- [Section 17.4.1, "Configuration des paramètres de l'ordinateur serveur de rapport centralisé", page 410](#)
- [Section 17.4.2, "Configuration des paramètres du serveur d'administration pour les sites en réseau", page 411](#)

D'autres options peuvent être configurées sur l'ordinateur serveur de rapport centralisé indépendamment des mêmes paramètres sur l'ordinateur serveur principal. Pour obtenir de plus amples d'informations, voir les rubriques suivantes :

- [Section 7.13.2, "Configuration du premier jour de la semaine", page 170](#)
- [Section 7.13.5, "Configuration de l'option d'envoi des rapports par email", page 174](#)
- [Section 20.6, "Configuration des options de gestion des données", page 450](#)
- [Section 20.7.1, "Configuration de l'intervalle de niveau de service", page 461](#)
- [Section 20.7.3, "Configuration du calcul des utilisateurs", page 466](#)

17.4.1 Configuration des paramètres de l'ordinateur serveur de rapport centralisé

Si votre centre de contacts utilise le rapport centralisé, vous pouvez configurer les paramètres pour l'ordinateur serveur de rapport centralisé.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut configurer les paramètres du serveur de rapport centralisé. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés", page 421](#).

Pour configurer les paramètres d'ordinateur serveur de rapport centralisé :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, sous **Paramètres système**, cliquez sur **Rapport**.
3. Cliquez sur l'onglet **Rapport centralisé**.
4. Dans la case **Nom de site**, entrez le nom du site de rapport centralisé.

5. Dans la case **Nom d'hôte**, entrez le nom de l'hôte du serveur de rapport centralisé.
6. Dans la case **Numéro de port**, entrez le numéro de port du serveur d'administration sur l'ordinateur serveur de rapport centralisé.

17.4.2 Configuration des paramètres du serveur d'administration pour les sites en réseau

Quand vous êtes connecté à un ordinateur serveur de rapport centralisé dans un environnement en réseau, vous pouvez changer le nom d'un site en réseau et le numéro de port du serveur d'administration au site en réseau.

Pour configurer des paramètres du serveur d'administration pour les sites en réseau :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet de gauche, sous **Paramètres système**, cliquez sur **Rapport**.
3. Cliquez sur l'onglet **Sites en réseau**.
4. Sous **Sites en réseau**, sélectionnez un site dans la liste et cliquez sur **Modifier**.
5. Dans la boîte de dialogue **Sites en réseau**, procédez aux changements exigés :
 - Dans la case **Nom du site**, entrez le nom du site distant.
 - Dans la case **Numéro de port**, entrez le numéro de port du serveur d'administration sur le site.
6. Cliquez sur **OK**.

Utilisation de la fonction de rapport centralisé

Configuration des options du rapport centralisé

18 Utilisation de la fonction haute disponibilité (secours semi-automatique)

Ce chapitre présente la fonction haute disponibilité (attente à chaud) et donne des détails sur les tâches impliquées pour configurer le système OpenScape Contact Center afin d'utiliser cette fonction.

La fonction Haute disponibilité (secours semi-automatique) est une fonction sous licence qui n'est prise en charge que si le système est connecté à une plateforme de communication OpenScape Voice, OpenScape 4000 ou HiPath 4000.

La fonction Haute disponibilité (secours semi-automatique) utilise un ordinateur serveur redondant pour fournir une disponibilité de haut niveau pour les processus de l'OpenScape Contact Center et ceux des fournisseurs tiers exigés en cas de panne d'un composant matériel ou logiciel.

Si le système est configuré pour la haute disponibilité (secours semi-automatique), les données d'administration et de traitement sont dupliquées sur l'ordinateur serveur principal et celui de secours. Pour s'assurer que le système est mis à jour avec les données dupliquées, le service OpenScape Contact Center sur l'ordinateur serveur qui est en mode d'attente redémarre chaque jour une heure avant l'heure réglée de la maintenance des données. Pour des informations sur le paramétrage de l'heure de la maintenance des données, voir [Section 20.6.1, "Configuration de l'heure de maintenance des données", page 451](#).

Si vous avez apporté des changements d'administration importants sur l'ordinateur serveur en mode actif, il est recommandé d'arrêter et de redémarrer le service OpenScape Contact Center sur l'ordinateur serveur qui est en mode d'attente. Ceci permet de s'assurer qu'en cas de défaillance du serveur, l'instance de secours du système disposera des derniers changements.

Un ordinateur serveur de rapport centralisé en option peut être utilisé pour consolider les données statistiques provenant du cluster de serveurs, permettant de fournir des rapports historiques avant et après la reprise. Pour plus de détails, voir [Chapitre 17, "Utilisation de la fonction de rapport centralisé"](#).

Dans la plupart des cas, vous devez vous connecter à l'application Manager en utilisant le nom du cluster (voir [Section 3.2, "Connexion à l'application Manager", page 25](#)) quand vous vous trouvez dans un environnement de haute disponibilité (secours semi-automatique). Vous devez aussi vous assurer que les utilisateurs du Client Desktop / Portail agent sont connectés à l'application Client Desktop / Portail agent en utilisant le nom du cluster afin que l'application puisse se

Utilisation de la fonction haute disponibilité (secours semi-automatique)

Configuration de Call Director dans un environnement de haute disponibilité (secours semi-automatique)

reconnecter automatiquement après une reprise après panne. Vous devez redémarrer manuellement l'application Manager après une commutation de secours.

REMARQUE : Certaines statistiques de rapport sont affectées à la reprise par le serveur de secours après une panne. Pour plus de détails, voir le *Guide de Référence des Rapports*.

18.1 Configuration de Call Director dans un environnement de haute disponibilité (secours semi-automatique)

Quand le système est configuré pour la haute disponibilité (secours semi-automatique), des processeurs redondants sont exigés pour la voix pour Call Director. En conséquence :

- Vous devez configurer le processeur vocal de secours séparément sur l'ordinateur serveur de secours. Si le système utilise plusieurs processeurs vocaux de OpenScape Contact Media Service, vous devez configurer un processeur vocal sur l'ordinateur serveur de secours pour chaque processeur vocal résidant sur l'ordinateur de secours principal et chaque paire de processeurs vocaux doit être configurée dans la même région de processeur vocal.
- En conséquence, vous devez configurer un second ensemble de postes ou de numéros d'abonnés de Call Directeur sur l'ordinateur serveur de secours pour le processeur vocal de secours.

Dans un environnement de haute disponibilité (secours semi-automatique), normalement, vous vous connectez à l'application Manager en utilisant le nom du cluster. Toutefois, quand vous configurez des éléments sur l'ordinateur serveur de secours, vous devez vous connecter à l'ordinateur serveur physique de secours dans le format *numéro_port@nom_serveur*.

En outre, les fichiers .wav Call Director ne sont pas dupliqués sur l'ordinateur serveur de secours. Vous devez copier manuellement les fichiers .wav dans le dossier WaveFiles sur l'ordinateur serveur de secours et vous assurez que les fichiers .wav situés sur l'ordinateur serveur principal et sur l'ordinateur de secours restent synchronisés. Pour plus de détails, voir [Section 12.3.3, "Configuration d'un fichier .wav", page 310](#).

Après la configuration de ces éléments et la copie des fichiers .wav, vous devez redémarrer le service OpenScape Contact Center sur l'ordinateur serveur de secours.

18.2 Configuration de l'option Haute disponibilité (secours semi-automatique)

La fonction haute disponibilité (secours semi-automatique) exige du matériel et du logiciel spéciaux et doit être configurée au cours de l'installation du système OpenScape Contact Center. Après l'installation, l'option haute disponibilité (secours semi-automatique) est activée par défaut pour garantir que le système tourne avec la fonction haute disponibilité (secours semi-automatique) activée.

IMPORTANT : Le changement de la configuration de l'option haute disponibilité (secours semi-automatique) après la configuration initiale du système a un impact sur le fonctionnement de OpenScape Contact Center et exige le redémarrage du service OpenScape Contact Center sur l'ordinateur serveur principal. Contactez votre représentant du service d'assistance avant de poursuivre.

REMARQUE : Quand vous êtes connecté à la base de données de conception, l'option haute disponibilité (secours semi-automatique) n'apparaît que si la plate-forme de communication est connecté à une plate-forme de communication OpenScape Voice, OpenScape 4000 ou HiPath 4000.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut configurer l'option Haute disponibilité (secours semi-automatique). Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés"](#), page 421.

Pour configurer l'option haute disponibilité (secours semi-automatique) :

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 **Haute disponibilité (secours semi-automatique)**, cochez la case (ou effacer la coche dans la case) **Activer** comme requis.
5. Cliquez sur **OK**.

Utilisation de la fonction haute disponibilité (secours semi-automatique)

Configuration de l'option Haute disponibilité (secours semi-automatique)

19 Utilisation de la fonction de multisociétés

La fonction Multisociétés est une fonction sous licence qui n'est prise en charge que si le système est connecté à une plate-forme de communication OpenScape Voice, OpenScape 4000 ou HiPath 4000. Ce chapitre présente la fonction multisociétés et donne des détails sur les tâches impliquées pour configurer le système OpenScape Contact Center afin qu'il exécute cette fonction.

REMARQUE : Les fonctions de réseautage, d'intégration SAP CIC et d'intégration SAP ICI ne sont pas prises en charge dans les environnements multisociétés

REMARQUE : Les fonctions sous licence sont partagées entre les unités opérationnelles dans un environnement multisociétés.

La fonction multisociétés active un seul centre de contacts pour disposer de plusieurs unités opérationnelles nettement séparées les unes des autres. Par exemple, dans un environnement de services gérés, le fournisseur de service doit s'assurer que les différentes unités opérationnelles sur le système ne peuvent pas voir les ressources des autres. De façon similaire, dans un bureau de service, des responsables et des agents desservant plusieurs clients ne doivent pas voir les ressources des autres clients.

REMARQUE : Si un site unique d'un centre de contacts dispose de la fonction de multisociétés et qu'il utilise un ordinateur serveur de rapport centralisé, toutes les unités opérationnelles du site peuvent utiliser l'ordinateur serveur de rapport centralisé. Toutefois, si le centre de contacts a plusieurs sites et que l'un de ces sites dispose de la fonction de multisociétés, l'ordinateur serveur de rapport centralisé ne peut être utilisé que par un site sans pouvoir être partagée par plusieurs sites.

Les contacts sont associés aux unités opérationnelles de la manière indiquée ci-après.

- Les appels acheminés sont associés à une unité opérationnelle sur la base du groupe hiérarchique (OpenScape Voice) ou du groupe de contrôle d'acheminement (OpenScape 4000 ou HiPath 4000) où l'appel a été reçu. Les appels directs sont associés à une unité opérationnelle sur la base du numéro d'abonné (OpenScape Voice) ou du poste d'utilisateur (OpenScape 4000 ou HiPath 4000) affecté à l'unité opérationnelle.
- Les rappels sont associés à une unité opérationnelle au moment où ils sont créés.

Utilisation de la fonction de multisociétés

Passage en mode multisociétés

- Les messages email sont associés à une unité opérationnelle sur la base de la destination email où le message a été reçu. Les messages email sortants sont associés à une unité opérationnelle sur la base de l'expéditeur du message.
- Les contacts de collaboration Web sont associés à une unité opérationnelle basée sur le nom de l'unité opérationnelle qui a été spécifiée comme partie de la configuration de la page Web.

Si le système OpenScape Contact Center ne peut pas acheminer un contact à une unité opérationnelle particulière dans un environnement multisociétés, le système achemine le contact à l'unité opérationnelle pour erreurs configurée au niveau du système.

19.1 Passage en mode multisociétés

Vous pouvez convertir le système OpenScape Contact Center d'un environnement monosociété en un environnement multisociétés. Cette conversion permet au centre de contacts d'avoir plusieurs unités opérationnelles séparées les unes des autres.

IMPORTANT : Quand le système est configuré pour la haute disponibilité (secours semi-automatique), des étapes supplémentaires sont exigées pour le passage en mode multisociétés. Pour plus de détails, voir [Section 19.2, "Passage au mode multisociétés dans un environnement haute disponibilité \(secours semi-automatique\)"](#), page 419.

IMPORTANT : Le passage à la fonction multisociétés est un processus irréversible. Le système ne peut pas être rétabli à sa configuration antérieure une fois que le changement a été effectué.

IMPORTANT : Quand vous êtes connecté à la base de données de production, vous devez vous assurer que tous les utilisateurs sont déconnectés du système avant le passage en mode multisociétés et redémarrer le service OpenScape Contact Center sur l'ordinateur serveur principal après le passage en mode multisociétés.

Pour passer en mode multisociétés :

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. Cliquez sur **Passer en Multisociétés**.
5. Dans la boîte de dialogue d'avertissement, sous **Voulez-vous passer en multisociétés ?**, sélectionnez **Oui**, puis cliquez sur **OK**.
6. Quand le système vous demande de confirmer que vous voulez passer en mode multisociétés, cliquez sur **Oui**. The système passe en mode multisociétés.
7. Cliquez sur **OK**.

19.2 Passage au mode multisociétés dans un environnement haute disponibilité (secours semi-automatique)

Quand le système est configuré pour la haute disponibilité (secours semi-automatique), vous devez utiliser la méthode suivante pour passer en mode multisociétés.

REMARQUE : Cette méthode exige que vous vous mettiez en pause et repreniez l'ordinateur à l'état d'attente. Pour des détails sur la pause et la reprise des noeuds (ordinateurs serveurs), voir l'*Aide du Cluster Administrator*.

Pour passer en multisociétés dans un environnement haute disponibilité (secours semi-automatique) :

1. Sur l'ordinateur serveur qui est en mode d'attente, procédez comme suit :
 - a) En utilisant l'application Microsoft Cluster, mettez en pause l'ordinateur serveur.
 - b) Arrêter les services **OpenScape Contact Center** et **OpenScape Contact Center AutoPA** . Veuillez attendre l'arrêt complet des services avant de continuer.
2. Sur l'ordinateur serveur qui est en mode actif, procédez comme suit :
 - a) Passez en mode multisociétés. Pour plus de détails, voir [Section 19.1, "Passage en mode multisociétés", page 418](#). Les nouvelles données seront dupliquées sur la base de données sur l'ordinateur serveur qui est actuellement en mode d'attente.
 - b) À l'invitation du système, redémarrez le service **OpenScape Contact Center**.
3. Sur l'ordinateur serveur qui est en mode d'attente, procédez comme suit :

Utilisation de la fonction de multisociétés

Passage au mode multisociétés dans un environnement haute disponibilité (secours semi-automatique)

- a) Démarrer les services **OpenScape Contact Center** et **OpenScape Contact Center AutoPA**. L'ordinateur serveur passe en mode d'attente avec la fonction multisociétés activée.
- b) En utilisant l'application Microsoft Cluster, reprenez l'ordinateur serveur.

19.3 Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés

Dans un environnement multisociétés, l'administrateur a deux rôles :

- **Administrateur système** – Les administrateurs système ont la responsabilité de configurer les unités opérationnelles et les autres ressources au niveau du système, comme les serveurs OpenScape Contact Center et les ressources de la plate-forme de communication.
- **Administrateur d'unité opérationnelle** – Les administrateurs d'unité opérationnelle ont la responsabilité de configurer tous les autres éléments requis pour leur unité opérationnelle spécifique, par exemple les vues du Broadcaster et des panneaux muraux, les flux de stratégie d'acheminement et de traitement de file d'attente, les files d'attente et les rapports.

Le tableau suivant dresse la liste des tâches d'administration qui ne peuvent être effectuées que par les administrateurs système et les tâches qui peuvent être effectuées à la fois par les administrateurs système et les administrateurs des unités opérationnelles. Toutes les autres tâches de Manager peuvent être exécutées uniquement par les administrateurs des unités opérationnelles.

Administrateur système	Tâches de l'administrateur système et de l'administrateur d'unité opérationnelle
<ul style="list-style-type: none"> • Configuration des unités opérationnelles • Configuration des serveurs • Configuration des ressources de la plate-forme de communication (postes, numéros d'abonnés, destinations de remise en file d'attente, plages du domaine de synchronisation des configurations) • Configuration des notifications • Configuration des numéros exclus • Configuration des émoticônes • Envoi d'une base de données de conception • Activation des fonctions du produit • Configuration du rapport du journal des erreurs • Accès à l'application System Monitor • Configuration de la plupart des options relatives au système (voir les explication dans Section 19.3.1, "Configuration des options relatives au système dans un environnement multisociétés", page 422) 	<ul style="list-style-type: none"> • Configuration des utilisateurs • Configuration des modèles d'utilisateurs • Configuration des profils • Configuration des motifs – les administrateurs système ne peuvent changer que les motifs définis par le système, (à l'exception des motifs de post-traitement) et les administrateurs d'unités opérationnelles ne peuvent configurer que de nouveaux motifs • Configuration des destinations des emails • Validation de la base de données • Enregistrement d'une base de données de conception • Configuration du journal des changements

Tableau 17 Tâches de l'administrateur dans un environnement multisociétés

Les administrateurs système doivent conseiller les administrateurs des unités opérationnelles en ce qui concerne les ressources des unités opérationnelles qui impactent le système. Pour exemple, les ID utilisateurs doivent être uniques dans l'ensemble du système. Dans ce cas, l'administrateur système doit attribuer

une plage d'ID utilisateurs à chaque unité opérationnelle, puis faire part de ces plages aux administrateurs des unités opérationnelles pour que ces derniers ne configurent pas des ID utilisateurs utilisées par une autre unité opérationnelle.

19.3.1 Configuration des options relatives au système dans un environnement multisociétés

Les administrateurs système ont la responsabilité de configurer la plupart des éléments dans la boîte de dialogue Options sous Paramètres système à l'exception des options suivantes qui sont configurées par les administrateurs des unités opérationnelles :

- **Consult. des contacts** – Paramètres de l'onglet Général.
- **Voix** – Paramètres de l'onglet Général et fonction OpenScape Contact Center de sonnerie sans réponse.
- **Rappel** – Paramètres d'identification d'appelant (disponible uniquement quand le système est connecté à une plate-forme de communication OpenScape Voice, OpenScape 4000 ou HiPath 4000).
- **Email** – Paramètres de l'onglet Général (planification d'acheminement des emails exclue) et paramètres des messages email.
- **Collaboration Web** – Paramètres de l'onglet Général.
- **Acheminement** – Temps de présentation maximum.
- **Call Director** – Fichier de messages des erreurs et de la navigation par défaut.
- **Statistiques** – Intervalle du niveau de service et formule du calcul du niveau de service correspondant.

19.4 Mise à jour d'une base de données de conception dans un environnement multisociétés

Pour éviter des conflits entre les différentes unités opérationnelles, seul un administrateur système peut envoyer une base de données de conception dans un environnement multisociétés. En conséquence, un administrateur d'unité

opérationnelle qui veut effectuer des changements de configuration hors ligne dans une base de données de conception doit suivre le processus général indiqué dans cette section.

REMARQUE : Un administrateur d'unité opérationnelle ne peut accéder qu'aux informations de configuration relatives à sa propre unité opérationnelle. Toutefois, la base de données de conception contient les informations de configuration pour toutes les unités opérationnelles. En conséquence, un administrateur système ne doit autoriser le processus de changements de configuration d'une base de données de conception qu'à une seule unité opérationnelle à la fois.

Pour mettre à jour une base de données de conception dans un environnement multisociétés :

1. Demandez à un administrateur système une copie de la base de données de conception.

L'administrateur système enregistre une base de données de conception, verrouille la base de données de production et vous donne une copie de la base de données de conception.
2. Effectuez les changements exigés à la base de données de conception.
3. Donnez la base de données de conception mise à jour à l'administrateur système. L'administrateur système envoie une copie de la base de données de conception.

19.5 Configuration des ressources multisociétés

Vous devez configurer des ressources variées qui impactent la fonction de multisociétés.

19.5.1 Configuration d'une unité commerciale

Dans un environnement multisociétés, un administrateur système doit configurer chaque unité opérationnelle du centre de contacts.

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

Quand un administrateur système procède à des changements de configuration qui impactent une unité opérationnelle particulière, cet administrateur système doit informer la personne responsable du fonctionnement de l'unité commerciale.

REMARQUE : Quand le système a une base de données de rapport centralisé, un administrateur système ne peut pas configurer des unités opérationnelles sur un ordinateur serveur de rapport centralisé. Les unités opérationnelles sont automatiquement créées sur un ordinateur serveur de rapport centralisé au démarrage ou au moment de la maintenance des données.

Pour configurer une unité opérationnelle :

1. Dans le menu **Fichier**, pointez sur **Nouveau**, puis sur **Centre d'administration** et cliquez sur **Unité commerciale**.
2. Sous **Détails**, procédez comme suit:
 - a) Dans la case **Nom**, entrez un nom unique pour l'unité commerciale. Vous ne pouvez pas utiliser le nom **system** qui est réservé à l'unité opérationnelle au niveau système.
 - b) Dans la case **Description**, entrez une description pour l'unité commerciale.
 - c) Dans la case **Mot de passe de référence**, entrez le mot de passe pour le compte utilisateur de l'administrateur central de l'unité opérationnelle. Pour des informations détaillées sur le compte utilisateur de l'administrateur central, voir [Section 3.2.1, "A propos de l'administrateur central", page 28](#).
 - d) Dans la liste **Confirmer le mot de passe**, retapez le mot de passe pour confirmer que vous l'avez entré correctement.
3. Sous **Contact**, procédez comme suit :
 - Dans la case **Nom**, entrez le nom de la personne responsable du fonctionnement de l'unité commerciale. En général, il s'agit de l'administrateur de l'unité commerciale 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 de contact du responsable de l'unité opérationnelle.
4. 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 20.3.4, "Configuration de l'option de sécurité améliorée", page 443](#).
5. Sous **Utilisateurs**, cochez la case pour chaque utilisateur à qui vous voulez accorder le droit de modifier cette unité opérationnelle. La liste ne contient que les utilisateurs qui ont l'accès complet ou l'accès de modification à l'autorisation Manager **Unités opérationnelles**.

6. Cliquez sur **OK**.

19.5.2 Configuration d'un utilisateur au niveau du système

Dans un environnement multisociétés, un administrateur système peut configurer d'autres utilisateurs au niveau du système et déléguer certaines tâches d'administration au niveau du système à ces utilisateurs.

REMARQUE : Utilisez l'authentification SAML2 pour permettre aux utilisateurs de se connecter de manière automatique.

Pour configurer un utilisateur au niveau du système :

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	-
IT 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 **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 OpenScape Contact Center 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 voit 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 52](#)), 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 53](#).
5. Sous **Accès à l'application**, spécifiez l'accès de l'utilisateur pour les applications. Pour chaque application, cliquez sur l'élément dans la colonne **Autorisations** et sélectionnez **Oui** ou **Non** dans la liste.
6. Cliquez sur l'onglet **Autorisations**. Seuls les profils et les autorisations relatives aux tâches au niveau système sont disponibles. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés", page 421](#).
7. 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.

8. 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 66.

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

9. 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**.
10. 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 20.3.4, "Configuration de l'option de sécurité améliorée"](#), page 443.
11. 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) Dans la liste, 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**.
12. 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.
13. Cliquez sur **OK**.

19.5.3 Configuration d'une destination d'email dans un environnement multisociétés

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.

Dans un environnement multisociétés, vous devez configurer des destinations d'emails séparées pour chaque unité opérationnelle. Les destinations de messages emails sont initialement créées par un administrateur système, puis configurées plus tard par l'administrateur d'unité opérationnelle.

19.5.3.1 Configuration d'une destination d'email au niveau du système

Dans un environnement multisociétés, un administrateur système crée les destinations d'emails exigées et les affecte à une unité opérationnelle.

REMARQUE : De plus, pour qu'un administrateur système puisse supprimer ou réaffecter une destination d'email à une autre unité opérationnelle, un administrateur de l'unité opérationnelle doit s'assurer que la destination d'email n'est pas sélectionnée en tant qu'adresse par défaut pour les emails entrants ou sortants pour une unité opérationnelle.

Pour configurer une destination d'email au niveau du système :

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 des emails.
 - Dans la case **Description**, entrez une description pour la destination des emails.
 - Dans la case **Adresse email**, entrez l'adresse à laquelle la notification doit être envoyée.
 - Dans la liste des **Unités opérationnelles**, sélectionnez l'unité opérationnelle à laquelle vous voulez affecter cette destination d'email.
3. Cliquez sur **OK**.

19.5.3.2 Configuration d'une destination d'email au niveau de l'unité opérationnelle

Dans un environnement multisociétés, un administrateur d'une unité opérationnelle peut configurer les destinations des emails existantes pour sa propre unité opérationnelle. Toutefois, un administrateur d'unité opérationnelle ne peut ni changer une adresse d'email de destination, ni créer une nouvelle destination d'email, ni supprimer une destination existante d'email.

Pour chaque destination d'email, vous pouvez spécifier si la destination peut être sélectionnée par un utilisateur du 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.

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 353.

Pour configurer une destination d'email au niveau opérationnel :

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 **Description**, entrez une description pour la destination.
 - 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**.

19.6 Configuration de l'unité opérationnelle pour erreurs

Si le système OpenScape Contact Center ne peut pas acheminer un contact à une unité opérationnelle particulière dans un environnement multisociétés, le système achemine le contact à l'unité opérationnelle pour erreurs. Un administrateur système configure l'unité opérationnelle pour erreurs pour le système.

Pour configurer l'unité opérationnelle pour erreurs :

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 **Multisociétés**, dans la liste **Unité opérationnelle pour erreurs**, sélectionnez l'unité opérationnelle vers laquelle les contacts sont acheminés en cas d'erreur.
5. Cliquez sur **OK**.

20 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.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, la plupart des options au niveau du système ne peuvent être configurées que par un administrateur système. Un sous-ensemble limité des options au niveau du système peut être configuré par un administrateur de l'unité opérationnelle. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés"](#), page 421.

20.1 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 52.

Configuration des autres options générales

Configuration des options personnelles

Vous pouvez aussi configurer les options de confirmation (voir [Section 20.1.1, "Configuration des options de confirmation", page 433](#)).

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 59.
7. Cliquez sur **OK**.

20.1.1 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**.

20.2 Configuration des options avancées

Vous pouvez configurer différentes options avancées relatives à l'utilisateur pour l'application Manager.

20.2.1 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**.

20.2.2 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 28](#).

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**.

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**.

20.2.3 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**.

20.3 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.

20.3.1 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.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut configurer les paramètres généraux du système. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés"](#), page 421.

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. Si le centre de contacts utilise un ordinateur serveur auxiliaire, sous **Notifications**, dans la liste **de sélection d'un serveur chien de garde**, sélectionnez le serveur chien de garde qui envoie les notifications pour le site. Pour des détails sur la configuration d'un serveur auxiliaire, voir [Section 5.4.4, "Configuration d'un serveur en temps réel sur un ordinateur serveur auxiliaire"](#), page 80. Pour des détails sur la configuration des notifications, voir [Section 5.4.4, "Configuration d'un serveur en temps réel sur un ordinateur serveur auxiliaire"](#).
7. Dans la **Vue client 360°**, cocher la case **Activer** pour activer la fonctionnalité.
8. Cliquez sur **OK**.

20.3.2 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 174.

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.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut configurer les paramètres du serveur email. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés"](#), page 421.

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 (ou FQDN) 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**, entrez 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 (ou FQDN) 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.

Configuration des autres options générales

Configuration des options du système

- 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).
- 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**.

20.3.3 Configuration des paramètres du serveur d'interaction Web

Le serveur d'interaction Web communique avec le serveur Web de l'entreprise pour fournir une interface directe pour les sessions de rappel par Web, l'intégration VoiceXML et la collaboration 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*.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut configurer les paramètres du serveur Web. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés"](#), page 421.

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.

Configuration des autres options générales

Configuration des options du système

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 quand vous configurez les paramètres suivants:
 - Paramètres de VoiceXML – voir [Section 11.5.5, "Configuration des paramètres de VoiceXML"](#), page 304.
 - Les options de rappel par Web - voir [Section 13.3.3, "Configuration des paramètres de rappel Web"](#), page 329.
 - Les options de Collaboration Web - voir [Section 15.6.4, "Configuration des paramètres du serveur d'interaction Web pour collaboration Web"](#), page 382.

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**.

20.3.4 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 :

- Unités opérationnelles (dans un environnement multisociétés seulement)
- Utilisateurs
- Modèles d'utilisateurs
- Groupes (pour acheminement selon les groupes)
- Compétences et groupes virtuels (pour l'acheminement selon les compétences)
- Règles de gestion des contacts (quand la gestion de plusieurs contacts est activée)
- Services
- Emplacements
- 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 28](#).

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut configurer une option de sécurité améliorée. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés", page 421](#).

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**.

20.3.5 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.

20.4 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 20.4.1, "A propos de l'indicateur des contacts en attente", page 447](#).
- 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.

Configuration des autres options générales

Configuration des options d'application

- Paramètres du Broadcaster. Pour plus de détails, voir [Section 20.4.2, "Configuration des paramètres du Broadcaster"](#), page 448.

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

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut configurer les options des applications. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés"](#), page 421.

REMARQUE : Lorsque vous êtes connecté à un ordinateur serveur de rapport centralisé (voir [Chapitre 17, "Utilisation de la fonction de rapport centralisé"](#)), vous ne pouvez définir que le délai de temporisation pour le compte de l'administrateur central dans l'application Manager.

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. Cette option n'est disponible que si le système est connecté à une plate-forme de communication OpenScape 4000, HiPath 4000, OpenScape Business. La valeur par défaut est 8 quand le système est connecté à une plate-forme de communication OpenScape 4000 ou HiPath 4000 ou 25 quand il est connecté à une plate-forme de communication OpenScape Business. 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**.

20.4.1 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.

Quand le système est connecté à une plate-forme de communication OpenScape 4000, HiPath 4000, OpenScape Business, 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.

20.4.2 Configuration des paramètres du Broadcaster

Les paramètres du Broadcaster affectent la présentation du Broadcaster dans l'application Client Desktop / Portail agent.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut configurer les paramètres du Broadcaster. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés"](#), page 421.

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**.

20.5 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.

REMARQUE : Le Portail agent Java n'est pas affecté par ces configurations. Pour le Portail agent Java, la consultation de contact ne fonctionne que pour les médias voix pour tous les annuaires ajoutés et ne peut pas être désactivée.

Avant de commencer, vous devez configurer l'annuaire dans lequel la recherche aura lieu (voir [Section 5.6, "Configuration d'un annuaire", page 84](#)).

REMARQUE : Pour configurer des options de consultation, vous devez avoir l'accès complet ou l'accès de modification à l'autorisation Manager **Annuaires**.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul l'administrateur de l'unité opérationnelle peut configurer les paramètres de consultation des contacts. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés", page 421](#).

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**.

Configuration des autres options générales

Configuration des options de gestion des données

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.
 - 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**.

20.6 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.

20.6.1 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 20.6.1.1, "Impacts des différents fuseaux horaires sur la maintenance des données", page 452](#).

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut configurer l'heure de maintenance des données. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés", page 421](#).

REMARQUE : Quand le système est configuré pour la fonction de haute disponibilité (attente à chaud), le service OpenScape Contact Center sur l'ordinateur serveur en mode d'attente redémarre automatiquement chaque jour, une heure avant l'heure configurée pour la maintenance des données. Ceci permet de garantir que le système est mis à jour avec les changements de données dupliqués qui ont été effectués sur l'ordinateur serveur principal.

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.

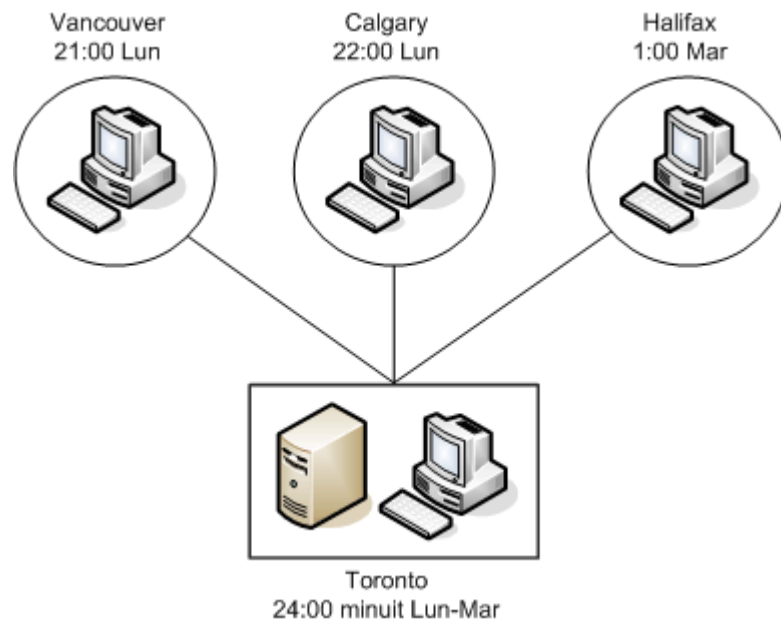
IMPORTANT : L'option **Exporter données d'admin.** est activée par défaut et ne doit être désactivée que sous la direction d'un représentant du service d'assistance.

5. Cliquez sur **OK**.

20.6.1.1 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.

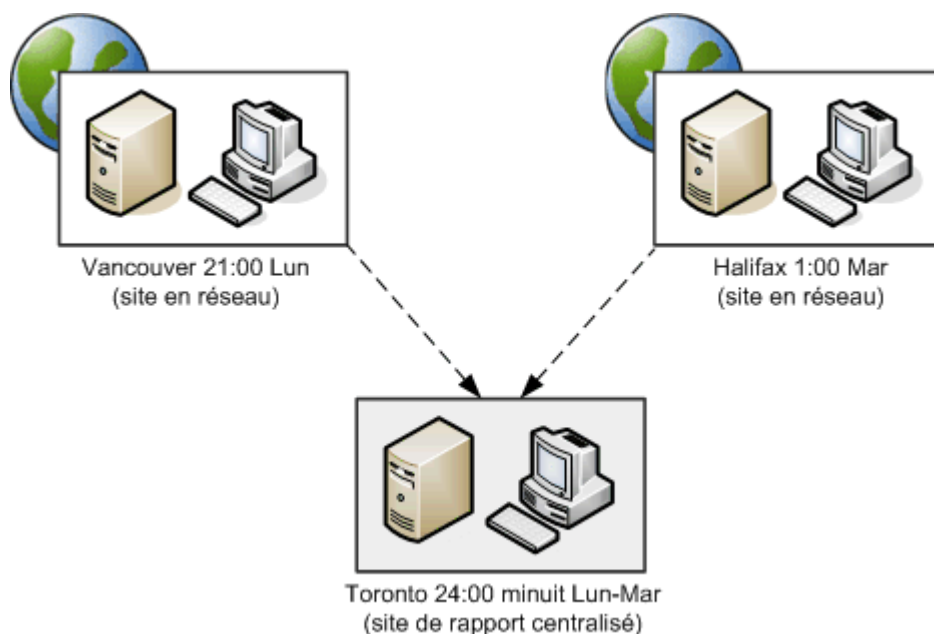
Par exemple, dans le diagramme ci-dessous, l'ordinateur serveur principal est situé à Toronto. Si vous programmez la maintenance des données pour qu'elle ait lieu à minuit (lundi-mardi) à Toronto, la journée n'est pas terminée à Vancouver où il n'est que 9 heures du soir (21 heures). Dans ce cas, les 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.



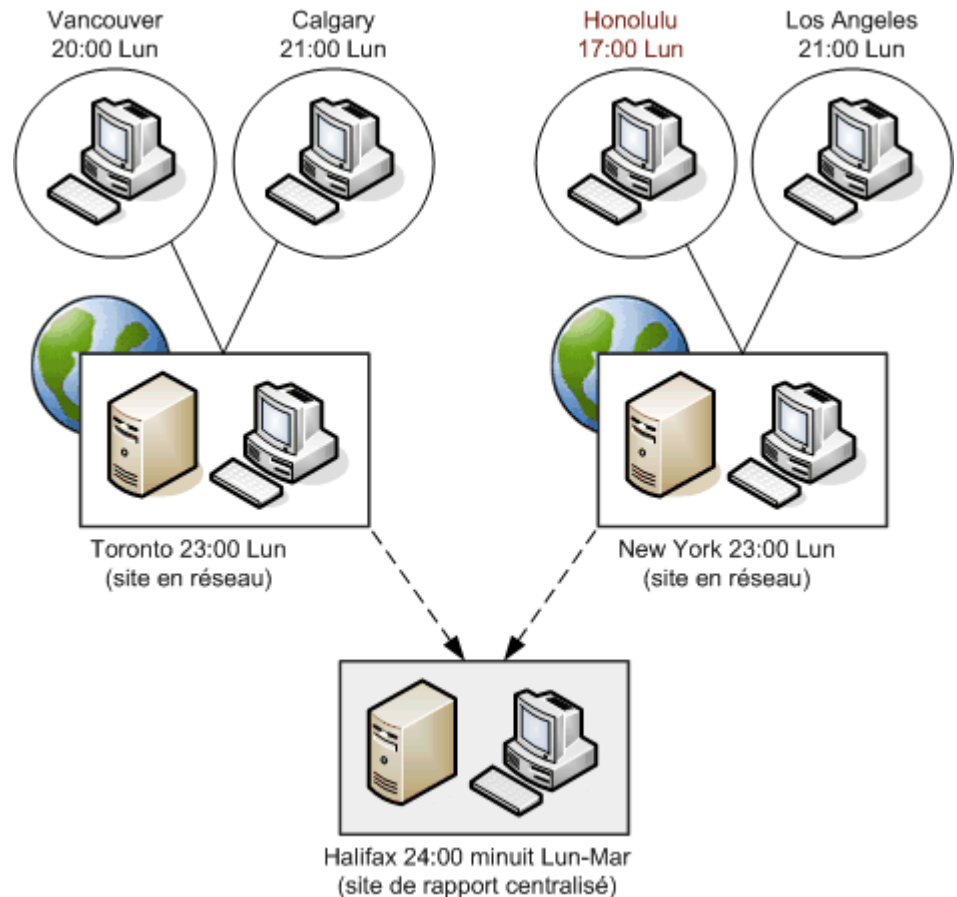
Configuration des autres options générales

Configuration des options de gestion des données

De façon similaire quand le centre de contacts dispose de la fonction de réseautage, vous devez programmer la maintenance des données sur l'ordinateur serveur de rapport centralisé pour qu'elle se déroule une fois le jour terminé à tous les site distants en réseau. Par exemple, dans le diagramme ci-dessous, vous devez programmer la maintenance des données pour qu'elle se déroule à Toronto après 3:00 A.M. (3 heures du matin). Ceci permet de s'assurer que les données du lundi du site de Vancouver sont disponibles quand vous exécutez des rapports à partir de l'ordinateur serveur de rapport centralisé sur le fuseau horaire du site de Vancouver. Dans la case de réseautage, tous les rapports historiques basés sur le fuseau horaire d'un site distant peuvent être affectés et non pas seulement les rapports historiques d'utilisateurs.



Enfin, quand le centre de contacts dispose à la fois du réseautage et des sites distants, vous devez tenir compte des fuseaux horaires des sites distants en réseau et de leurs emplacements. Par exemple, dans le diagramme ci-dessous, vous devez programmer la maintenance des données pour qu'elle se déroule au site de rapport centralisé à Halifax après 7:00 A.M. mardi pour que le jour complet (lundi) soit terminé à Honolulu.



20.6.2 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.

Configuration des autres options générales

Configuration des options de gestion des données

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 5.4.5, "Configuration d'une notification."](#)

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut ajouter un emplacement de données. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés", page 421.](#)

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**.

20.6.3 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.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut supprimer un emplacement de données. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés"](#), page 421.

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**.

20.6.4 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.

Configuration des autres options générales

Configuration des options de gestion des données

- **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.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut configurer les délais de conservation pour les données de rapports. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés"](#), page 421.

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**.

20.6.5 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.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut configurer la durée de conservation des données des emails. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés"](#), page 421.

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**.

20.6.6 Configuration de la périodes de conservation des données de collaboration Web

Vous pouvez configurer la durée de conservation des scripts de collaboration Web. Vous pouvez utiliser les données de script pour le rapport personnalisé.


Sous Utilisation des données pour la collaboration Web, les valeurs suivantes sont affichées à titre indicatif :

- **Espace maximum autorisé** – Espace disque maximum autorisé pour le stockage des données de collaboration Web. 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 collaboration Web.
- **Espace nécessaire estimé** – Il s'agit de la quantité d'espace disque actuellement estimée pour le stockage des données de collaboration Web, selon la durée de conservation spécifiée.

REMARQUE : La case de groupe Utilisation de la base de données pour groupe de collaboration Web n'apparaît que si vous êtes connecté à la base de données de production.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut configurer la durée de conservation des données pour la collaboration Web. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés"](#), page 421.

Pour configurer les périodes de conservation pour les données de collaboration Web :

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 **Collaboration Web**.
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 la collaboration Web**, l'application met à jour la valeur de l'**Espace nécessaire estimé** en tenant compte de vos changements.

6. Cliquez sur **OK**.

20.7 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.

20.7.1 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 acheminent 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.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur d'unité opérationnelle peut configurer les intervalles du niveau de service. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés"](#), page 421.

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**.

20.7.1.1 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.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur de l'unité opérationnelle peut configurer la formule de calcul du niveau de service. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés"](#), page 421.

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**.

Formule du calcul du niveau de service

Sélectionner le calcul du niveau de service

Contacts redirigés

☐ Inclure dans les calculs du niveau de

Détails

☒ $\frac{\text{Répondus dans l'intervalle} + \text{Abandonnés dans l'intervalle}}{\text{Répondus} + \text{Abandonnés}}$

☐ $\frac{\text{Répondus dans l'intervalle}}{\text{Répondus}}$

☐ $\frac{\text{Répondus dans l'intervalle}}{\text{Répondus} + \text{Abandonnés}}$

☐ $\frac{\text{Répondus dans l'intervalle}}{\text{Répondus} + \text{Abandonnés après intervalle}}$

OK Annuler

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.

Formule du calcul du niveau de service

Sélectionner le calcul du niveau de service

Contacts redirigés

☒ Inclure dans les calculs du niveau de

Détails

☒ $\frac{\text{Répondus dans l'intervalle} + \text{Abandonnés dans l'intervalle}}{\text{Répondus} + \text{Abandonnés} + \text{Réacheminés}}$

☐ $\frac{\text{Répondus dans l'intervalle}}{\text{Répondus} + \text{Réacheminés}}$

☐ $\frac{\text{Répondus dans l'intervalle}}{\text{Répondus} + \text{Abandonnés} + \text{Réacheminés}}$

☐ $\frac{\text{Répondus dans l'intervalle}}{\text{Répondus} + \text{Abandonnés après intervalle} + \text{Réacheminés}}$

OK Annuler

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 20.7.1.2, "Formules de calcul du niveau de service", page 464](#).
6. Cliquez sur **OK**.

20.7.1.2 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 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 $9/13 = 0,692307$

20.7.2 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 8.4.1, "Configuration de la durée de réservation générale", page 188](#) et [Section 20.7.1, "Configuration de l'intervalle de niveau de](#)

[service", page 461.](#)

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut configurer le délai d'attente. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés", page 421.](#)

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**.

20.7.3 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.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut configurer les calculs d'utilisateur. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés"](#), page 421.

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**.

20.7.4 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.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut configurer cette option. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés"](#), page 421.

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**.

20.7.5 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.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul un administrateur système peut configurer les équipes. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés"](#), page 421.

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.

20.8 Configuration des options d'intégration CRM

Si le centre de contacts détient une licence pour l'intégration SAP CIC ou SAP ICI, vous pouvez configurer les paramètres de l'intégration. Pour obtenir de plus amples d'informations, voir les rubriques suivantes :

- [Section 20.8.1, "Configuration des paramètres SAP CIC", page 470](#)
- [Section 20.8.2, "Configuration des paramètres SAP ICI", page 472](#)

REMARQUE : Pour configurer toute option d'intégration CRM, vous devez avoir l'accès complet ou l'accès de modification à l'autorisation Manager associée.

20.8.1 Configuration des paramètres SAP CIC

Si le centre de contacts bénéficie d'une licence pour l'intégration d'un centre CIC (Customer Interaction Center) SAP, vous pouvez configurer les paramètres du système SAP ICI et les paramètres de serveur.

IMPORTANT : Quand vous êtes connecté à la base de données de production, tout changement apporté est immédiatement en vigueur et peut avoir un impact sur les utilisateurs qui sont actuellement connectés au système.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, l'intégration SAP CIC n'est pas prise en charge. Pour des informations détaillées sur la fonction de multisociétés, voir [Chapitre 19, "Utilisation de la fonction de multisociétés"](#).

REMARQUE : La fonction Traiter plusieurs contacts n'est pas prise en charge pour les utilisateurs SAP CIC. Pour des détails sur le traitement de plusieurs contacts, voir [Section 8.3, "A propos du traitement de plusieurs contacts"](#), page 186.

Pour configurer les paramètres SAP CIC :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet gauche, sous **Paramètres système**, cliquez sur **Intégration CRM**.
3. Cliquez sur l'onglet **SAP CIC**.
4. Sous **Paramètres SAP CIC**, procédez comme suit :
 - a) Dans la case **Nom d'hôte**, tapez l'adresse IP ou le nom d'hôte pour le système SAP.
 - b) Dans la case **Numéro client**, tapez le numéro du client pour le système SAP.
 - c) Dans la case **Nom d'utilisateur**, entrez l'ID utilisateur défini dans le système SAP.
 - d) Dans la case **Mot de passe**, entrez le mot de passe exigé pour l'ID de l'utilisateur dans le système SAP.
 - e) Dans la liste **Confirmer le mot de passe**, retapez le mot de passe pour confirmer que vous l'avez entré correctement.

5. Sous **Paramètres du serveur**, procédez comme suit :
 - a) Dans la case **ID du programme SAP**, tapez l'ID du programme pour le système SAP.
 - b) Dans la case **Destination SAP RFC**, tapez la destination RFC définie pour le système SAP.
 - c) Dans la case **Hôte** de la passerelle SAP, tapez l'adresse IP ou le nom d'hôte de la passerelle pour le système SAP.
 - d) Dans la case **Service** de la passerelle SAP, tapez le nom du service de passerelle pour le système SAP.
 - e) Dans la case **Numéro du système SAP**, entrez le numéro du système SAP.
 - f) Dans la case **Serveur de téléphonie SAP**, tapez le nom du serveur de téléphonie pour le système SAP.
 - g) Dans la case **Étiq. de connexion de téléph.**, tapez le nom d'une file d'attente des appels voix définie dans le système SAP. Ceci fournit le mécanisme de connexion SAP avec une étiquette de connexion configurable. Pour de plus amples informations, voir la documentation spécifique au SAP CIC.
 - h) Dans la case **Étiquette de connexion d'email**, tapez le nom d'une file d'attente de messages emails définie dans le système SAP. Ceci fournit le mécanisme de connexion SAP avec une étiquette de connexion configurable. Pour de plus amples informations, voir la documentation spécifique au SAP CIC.
6. Cliquez sur **OK**.

20.8.2 Configuration des paramètres SAP ICI

Si le centre de contacts bénéficie d'une licence pour l'intégration d'une interface ICI (Integrated Communication Interface) SAP, vous pouvez configurer le numéro de port SAP ICI et les paramètres de script.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, l'intégration SAP ICI n'est pas prise en charge. Pour des informations détaillées sur la fonction de multisociétés, voir [Chapitre 19, "Utilisation de la fonction de multisociétés"](#).

REMARQUE : La fonction Traiter plusieurs contacts n'est pas prise en charge pour les utilisateurs SAP ICI. Pour des détails sur le traitement de plusieurs contacts, voir [Section 8.3, "A propos du traitement de plusieurs contacts"](#), page 186.

Les paramètres de script sont associés à la fonction de script de présentation automatique des numéros (ANI pour Automatic Number Identification) qui est utilisée pour modifier le numéro de l'appelant présenté passé à la plate-forme de communication avant de transmettre au système SAP CRM afin qu'il adhère aux normes SAP. Selon le format de la présentation automatique des numéros, vous pouvez avoir à procéder ainsi :

- En Amérique du Nord, ajouter un indicatif de pays et un indicatif régional au numéro d'origine fourni pour un appel local, par exemple, changer 5551430 en 14165551430.
- En Allemagne, éliminer un zéro de tête et ajouter 49 au numéro de l'appelant fourni pour un appel national, par exemple changer 08972289561 en 498972289561.

OpenScape Contact Center fournit deux fichiers de modèle de script: SapIciAniScript.vbs et SapIciAniScript.js. Ces exemples de fichiers scripts sont installés dans le dossier par défaut sur l'ordinateur serveur. Vous pouvez ouvrir l'un des modèles de scripts, modifier le code en fonction des besoins spécifiques du centre de contacts, puis enregistrer le fichier sous un nouveau nom.

IMPORTANT : Quand vous êtes connecté à la base de données de production, tout changement apporté aux paramètres SAP ICI est immédiatement en vigueur et peut avoir un impact sur les utilisateurs qui sont actuellement connectés au système.

REMARQUE : Si vous voulez changer le script actuellement utilisé, il est conseillé d'enregistrer le script en tant que nouveau fichier, d'effectuer les changements nécessaires dans le nouveau fichier, puis de spécifier le nouveau nom du fichier, comme décrit dans la procédure suivante.

Pour configurer les paramètres du serveur SAP ICI :

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Dans le volet gauche, sous **Paramètres système**, cliquez sur **Intégration CRM**.
3. Cliquez sur l'onglet **SAP ICI**.
4. Sous **Paramètres SAP ICI**, dans la case **Numéro de port**, entrez le numéro de port que le système SAP ICI utilise pour communiquer avec OpenScape Contact Center.
5. Sous **Paramètres de script**, procédez comme suit :
 - a) Pour activer le script ANI, cochez la case **Activer le traitement du script**.
 - b) Dans la case **Nom de fichier du script**, tapez le nom du fichier de script que vous voulez utiliser, extension comprise.
 - c) Dans la liste **Langage du script**, sélectionnez la langue du script : **VBScript** ou **Jscript**.
 - d) Dans la case **Taille maximum du fichier**, tapez ou sélectionnez la taille maximum du fichier de script. Si la taille du fichier du script dépasse cette valeur, le traitement du script ne sera pas utilisé et le numéro d'origine présenté automatiquement sera passé au système SAP ICI dans son format d'origine.

Configuration des autres options générales

Configuration des options d'intégration de présence

- e) Dans la case **Durée maximum du script**, tapez ou sélectionnez le temps maximum pendant lequel le script peut s'exécuter. Si l'exécution du script dépasse cette valeur, le script sera terminé et le numéro d'origine présenté automatiquement sera passé au système SAP ICI dans son format d'origine.

6. Cliquez sur **OK**.

20.9 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**.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seul l'administrateur système peut configurer les options d'intégration de présence. Pour plus de détails, voir [Section 19.3, "Rôle de l'administrateur dans un environnement multisociétés"](#), page 421.

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.

- Si l'utilisateur n'est pas un utilisateur OpenScape Contact Center ou si l'état de présence n'est pas disponible à partir du système OpenScape Contact Center et que le système est connecté à une plate-forme de communication OpenScape Voice, le système essaie d'obtenir l'état de ligne du dispositif de l'utilisateur de la plate-forme de communication OpenScape Voice.

Si vous travaillez dans un environnement en réseau, vous ne pouvez accéder qu'aux états de présence des utilisateurs au site local.

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**.
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**.

Configuration des autres options générales

Configuration des options d'intégration de présence

21 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.

REMARQUE : La fonction Traiter plusieurs contacts n'est pas prise en charge pour les utilisateurs Microsoft CRM. Pour plus d'informations sur la fonction Traiter plusieurs contacts, voir [Section 8.3, "A propos du traitement de plusieurs contacts"](#), page 186.

21.1 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 38.

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.

21.2 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.

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

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

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>
MS_CRM_ACC_NUM	<p>Mémoire un numéro de compte en conjonction à un code MS_CRM_MATCH ou MS_CRM_NOMATCH que spécifie l'option Cas.</p>

Tableau 18

Paires de codes/valeurs de contact

Intégration de Microsoft CRM

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

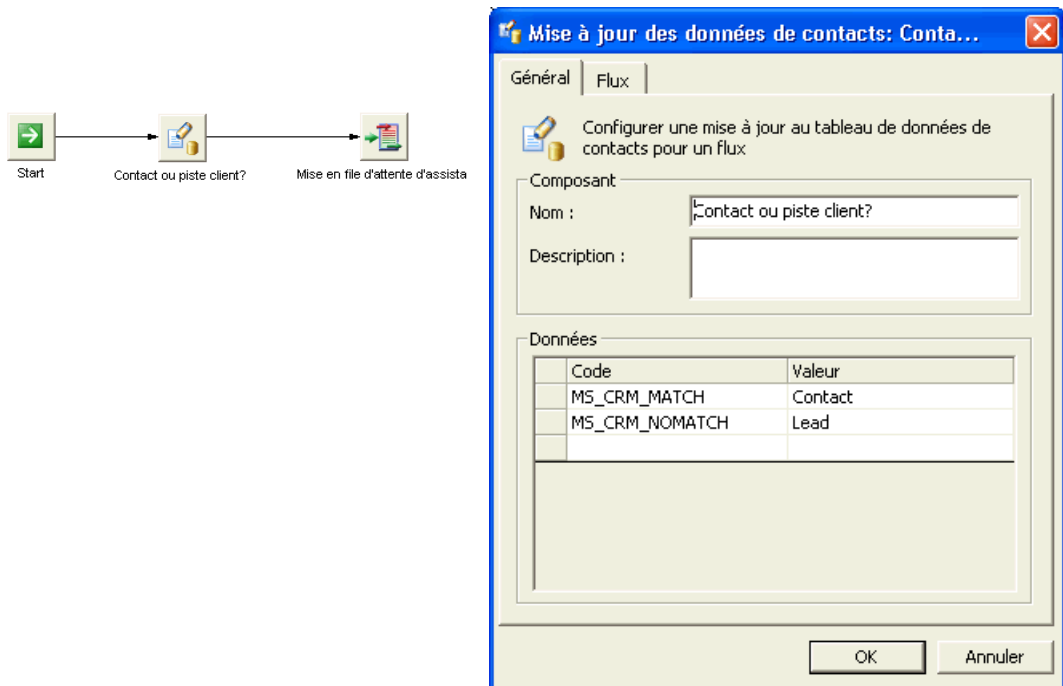
Code	Finalité et valeurs correctes
MS_CRM_CASE_NUM	Mémoire un numéro de cas en conjonction à un code MS_CRM_MATCH ou MS_CRM_NOMATCH que spécifie l'option Compte .

Tableau 18 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.



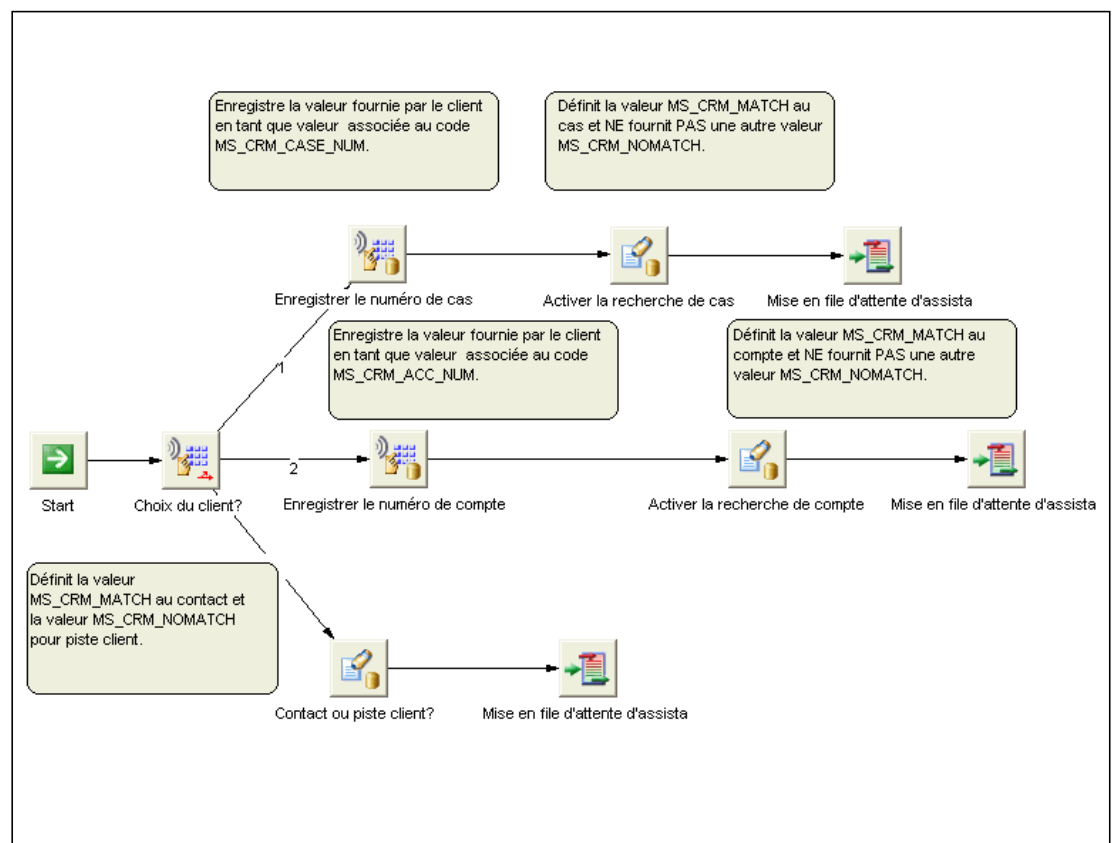
Dans un cas plus complexe, vous pouvez initialement utiliser les invites de menu de Call Director pour offrir à l'appelant trois choix :

- 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

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

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 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 interface.

Left Window: Collecte de chiffres: Enregistrer le numéro de cas

- Tab: Général
- Composant:
 - Nom : Enregistrer le numéro de cas
 - Description :
- Invite:
 - Nom du fichier : beep.wav
 - Interruptible : ☒
- Entrée:
 - Code donn. cont. : MS_CRM_CASE_NUM
 - Type de terminaison : Secondes de silence
 - Val. de terminaison : 5
 - Quitter si aucune entrée : ☐
- Buttons: OK

Right Window: Mise à jour des données de contacts: Activ...

- Tab: Flux
- Composant:
 - Nom : Activer la recherche de cas
 - Description :
- Données:

Code	Valeur
MS_CRM_MATCH	Case
- Buttons: OK, Annuler

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.

Index

A

- À propos du Broadcaster
 - à propos 88
- acceptation des critères
 - à propos 388
- accès à l'application cliente, configuration pour un utilisateur 37
- accès à l'application, configuration pour un utilisateur 37
- acheminement des performances, activation 274
- acheminement selon les compétences 253
 - à propos 180
 - activation de l'acheminement des performances 274
 - calcul des intervalles entre les étapes des files d'attente 262
 - changement 191
 - configuration de la priorité dans une file d'attente 270
 - configuration des étapes de la file d'attente 269
 - configuration des options 188
 - configuration des remplacements de la file d'attente 274
- acheminement selon les compétences, changement 16
- acheminement selon les groupes
 - à propos 177
 - configuration des options 188
 - considérations pour la configuration des groupes 177
- activation de l'acheminement des performances 274
- activités multisociétés 27
- administrateur d'unité opérationnelle, rôle dans un environnement multisociétés 421
- administrateurs système, rôle en multisociétés 421
- adresse des informations supplémentaires, utilisation
 - ouverture automatique des documents ou des adresses URL associées au contact 265
- adresses URL
 - création pour la collaboration Web 374
- affectation de postes, configuration pour Call Director 314
- agent CRM
 - configuration pour utilisateurs SAP CIC 37
 - description de profile 63
- agrégats
 - à propos 280
 - autorisation de surveillance 48
 - création 280
 - spécification des files d'attente 277
 - surveillance en temps réel 110
 - utilisation des moyennes pondérées 171
- alarmes, paramètre des rapports 134
- annuaire
 - configuration des options 166
- annuaires
 - configuration de l'accès aux annuaires externes 84
 - configuration des paramètres de connexion 166
 - configuration des paramètres des champs de requête 167
 - configuration des paramètres des résultats 167
- annuaires externes, configuration de l'accès 84
- annuaires LDAP, configuration de l'accès 84
- aperçus
 - configuration d'un rapport 119
 - configuration d'un utilisateur 33
 - configuration d'une file d'attente 262
 - configuration d'une vue de panneau mural 99
- appareil préféré
 - configuration pour la surveillance cachée 164
- appareils téléphoniques, configuration pour la surveillance cachée 164
- appareils, configuration pour la surveillance cachée 164
- appels abandonnés
 - configuration d'une file d'attente pour la création d'un rappel 264
 - configuration des appels terminés dans Call Director ou un SVI 467
- appels répondus, terminés dans un SVI 467
- application de surveillance du système, configuration 300
- augmentation de priorité, configuration dans une file d'attente 270
- authentification OpenScape Contact Center, configuration pour un utilisateur 36
- authentification Windows 26, 29, 36
- authentification Windows, configuration pour un utilisateur 36
- authentification, configuration pour un utilisateur 36
- autorisations
 - configuration pour utilisateurs 38
 - impact sur les rapports 118

- niveaux d'accès 66
- autorisations de surveillance, impact sur les rapports 118

B

- barres d'outils
 - restauration des paramètres par défaut 436
- base de données de conception
 - sélection à la connexion 27
 - vue d'ensemble de la configuration 16
- base de données de production, sélection à la connexion 27
- base de données de rapport centralisé
 - consolidation des données 408
- bases de données
 - configuration d'une source de données externe 83
 - exportation des données d'administration 451
- Broadcaster
 - configuration 448

C

- calcul
 - intervalle du niveau de service 464
- calcul de l'acheminement selon les groupes
 - calcul des intervalles entre les étapes des files d'attente 260
- calculs
 - choix de la formule du niveau de service 462
 - configuration des calculs pour utilisateur 466
- calculs pour utilisateurs, configuration 466
- Call Director
 - à propos 305
 - composants des flux de travail 307
 - configuration de l'affectation de postes 313
 - configuration de la langue 313
 - configuration de la navigation par défaut 317
 - configuration des appels terminé ayant obtenu une réponse 467
 - configuration des options par défaut 313
 - configuration des processeurs vocaux 308
 - configuration des réponses 319
 - configuration du message d'erreur par défaut 313
 - exemples de rapport d'affectation des postes 315
 - remplacement des paramètres dans un flux de stratégie d'acheminement 232
 - utilisation dans les flux de travail 209
- catégories
 - afficher des niveaux de confiance 358
 - utilisation pour acheminer des messages emails 342
- catégories d'emails 345
 - afficher des niveaux de confiance 358

- utilisation pour acheminer des messages emails 342
- centre d'administration, à propos 30
- centre de Broadcaster, à propos 31
- centre de conception, à propos 31
- centre de rapports, à propos 31
- Centre de téléphonie
 - à propos 32
- codes de retour, fonctions personnalisées 228
- collaboration Web
 - à propos 361
 - à propos des origines et des destinations 363
 - composants spécifiés 367
 - configuration d'une langue 368
 - configuration d'une langue par défaut 381
 - configuration de la stratégie d'acheminement par défaut, de la file d'attente et de l'URL de dépassement de délai 379
 - configuration des durées de conservation des données 460
 - configuration des options 379
 - configuration des paramètres de la file d'attente après erreur 381
 - configuration des paramètres pour un utilisateur 44
 - configuration pour remplacer les paramètres par défaut pour un utilisateur 44
 - création d'un émoticône 375
 - création d'un message standard 372
 - création d'une adresse URL 374
 - interaction avec les composants 362
 - interaction compétences/utilisateurs 361
 - points à prendre en compte dans les flux de traitement de file d'attente 367
 - points à prendre en compte pour le flux de stratégie d'acheminement de collaboration Web 364
 - remarques sur les flux de travail 364
 - remplacement du message de bienvenue par défaut pour un utilisateur 44
 - remplacer le préfixe du message pour un utilisateur 44
 - spécificateur de la langue dans les flux de travail 366
- colonnes
 - spécification dans un rapport 133
- communication réseau, configuration 444
- compétences
 - à propos 181
 - sélection pour un utilisateur 40
- composant de mise en file d'attente
 - configuration de la durée de réservation générale 188
- composants

- exécution de façon répétée, flux de traitement de file d'attente
 - bouclage 235
- composants de fonction de base de données
 - configuration des sources de données externes 83
- Config Sync
 - à propos 289
- configuration
 - catégories
 - configuration pour un message email 345
 - configuration d'une vue de panneau mural 99
 - configuration de la méthode par défaut 404
 - configuration des files d'attente, considérations 253
 - configuration des options 461
 - configuration des régions des processeurs vocaux 309
 - configuration initiale de Manager 22
 - configuration initiale du système 13
 - configuration pour le serveur d'interaction Web 441
 - configuration Web
 - configuration des paramètres du serveur 382
 - connexion à l'application Manager 25
 - consultation des contacts, configuration 449
 - consultations, configuration du temps de début 466
 - contacts
 - configuration de la durée de réservation
 - générale 188
 - rapports historiques 113
 - réservé à un utilisateur 357
 - surveillance en temps réel 110
 - contacts en sonnerie
 - inclus dans les rapports en temps réel 171
 - contacts sans réponse
 - configuration de la durée maximum de présentation 189
 - inclus dans les rapports en temps réel sur les files d'attente 171
 - couleur d'arrière-plan, configuration pour le Broadcaster 448
 - couleur dans les rapports
 - configuration 168
 - couleurs dans les rapports
 - restauration des paramètres par défaut 436
- D**
- démarrage de l'application Manager 25
- destinations
 - configuration pour collaboration Web 378
 - configuration pour email 350
 - configuration pour email dans un système multisociétés 428
 - rapports de données cumulées 115
 - rapports historiques 113
- destinations surveillées
 - configuration pour collaboration Web 378
 - configuration pour email dans un système multisociétés 428
 - configuration pour message email 350
- diagrammes de flux de travail
 - utilisation des données de contact 213
 - utilisation des fonctions personnalisées 225
- diagrammes des flux de travail
 - à propos 203
- distribution selon le meilleur site
 - méthodes de distribution du site préféré 389
- distributions
 - configuration pour un panneau mural 106
 - configuration pour une vue du Broadcaster 94
- distributions des panneaux muraux
 - configuration 107
- distributions du Broadcaster
 - configuration 95
- DLL
 - écriture 226
- documentation
 - apport de commentaire 12
 - conventions de formats 11
 - public visé 11
- données de contact 366
 - configuration des critères de recherche 449
 - exigences de Microsoft CRM Integration 478
 - utilisation dans la liste de sortie 335
 - utilisation dans les flux de travail 213
 - utilisation des fonctions personnalisées 226
- données de gestion des ressources humaines,
 - configuration de l'emplacement de sortie 172
- données de rapports, configuration des durées de conservation 457
- données XML, configuration de l'emplacement de sortie 172
- dossiers de données partagées, configuration de l'emplacement 436, 437
- durée de réservation, configuration pour contacts en file d'attente 188
- durées de conservation
 - configuration pour données d'email 459
 - configuration pour données de collaboration Web 460
 - configuration pour données de rapports 457
- E**
- effectif, effets sur la configuration des files d'attente 256
- email
 - à propos 341

- acheminement par catégories, utilisation pour
 - acheminer des messages emails 342
- adresse d'origine par défaut 353
- composants spécialisés 344
- config. de la file d'attente par défaut 353
- config. de la stratégie d'acheminement par défaut 353
- configuration d'une catégorie 345
- configuration d'une destination 350
- configuration d'une destination dans un système multisociétés 428
- configuration d'une source surveillée 351
- configuration de la file d'attente par défaut 355
- configuration de la stratégie d'acheminement par défaut 355
- configuration des durées de conservation des données 459
- configuration des options par défaut 352
- configuration des paramètres de la file d'attente en cas d'erreur
 - configuration pour email 354
- configuration des paramètres du serveur email 438
- configuration des paramètres par défaut du message 356
- configuration des paramètres pour un utilisateur 42
- considérations pour planification 341
- consultation en externe 357
- création de modèles de messages 348
- effectuer une recherche dans l'historique 359
- émoticons, création pour la collaboration Web 375
- emplacements
 - configuration 70
- emplacements des données
 - ajouter 455
 - suppression 457
- envoyer des rapports par email
 - configuration de l'option 174
 - spécification des options de sortie pour un rapport 144
- équipes, configuration 468
- espacement automatique, configuration pour le Broadcaster 448
- étapes, configuration pour une file d'attente 266
- état de traitement Suivi-activité, configuration du paramètre automatique pour un utilisateur 37
- évaluation des compétences 193
 - à propos 192
 - configuration 195
- exceptions
 - configuration dans la programmation des rappels 328
 - configuration du réseautage 403

exemples

- affectation de postes pour Call Director 315
- affectation des postes 315
- composant d'intervalle d'attente 235
- composant d'invite de menu 217
- composant d'invite de menu 209
- composant de collecte de chiffres 215
- composant de décision de distribution 394
- composant de décision de flux de travail 235
- composant de décision selon l'origine/destination 208
- composant de décision selon l'origine/la destination 206, 207
- composant de décision selon les catégories 342
- composant de décision selon les données de contacts 215
- composant de décision selon les performances 212
- composant de décision selon les performances locales 393
- composant de déconnexion 209
- composant de fonction de base de données 217
- composant de fonction personnalisée 225
- composant de message 209
- composant de mise à jour des données de contact 217
- composant de mise à jour des données de contacts 213
- composant de mise en file d'attente 208
- composant de programmation 210
- composant de traitement par défaut 237
- flux de stratégie d'acheminement 205
- flux de travail en réseau de base 392
- rapports en temps réel 111

exercices

- adaptation d'un rapport historique prédéfini 152
- création d'un flux de stratégie d'acheminement simple 244
- création d'un rapport simple en temps réel 145
- exigences de la liste des utilisateurs, pour création de plusieurs utilisateurs 60
- exportation des données d'administration 451

F

- fiches de ressources 16
- fichier texte, utilisation pour créer plusieurs utilisateurs 59
- fichiers .wav
 - configuration 310
- exigences 312
- utilisation avec Call Director 305
- file d'attente

- sélection des motifs de post-traitement 277
- file d'attente après d'erreur
 - configuration pour les appels voix 294
 - remplacement des paramètres par défaut dans un flux de stratégie d'acheminement 233
- file d'attente après erreur
 - configuration pour la collaboration Web 381
- file d'attente des appels voix après erreur,
 - configuration 294
- file d'attente par défaut
 - config. pour email 353
 - configuration pour email 355
 - configuration pour la collaboration Web 379
- files d'attente
 - activation 274
 - affecter à des agrégats 277
 - affecter aux rapports 278
 - aperçu de la configuration 262
 - autorisation de surveillance 48
 - calcul des intervalles des étapes des files d'attente 260
 - compétences et groupes virtuels 255
 - configuration d'informations supplémentaires 263
 - configuration des étapes 266
 - configuration des étapes pour un acheminement selon les compétences 269
 - configuration des files d'attente de secours 258
 - configuration des files moins spécialisées 259
 - configuration des messages de collaboration Web 279
 - configuration des paramètres de réseau 276
 - configuration des paramètres de temporisation 266
 - configuration des paramètres du réseau 276
 - configuration des remplacements 272
 - configuration des URL de collaboration Web 279
 - configuration du flux de traitement des files d'attente par défaut 263
 - configuration pour créer un rappel sur abandon 263
 - considération pour la configuration 253
 - effets associés à l'effectif du personnel, volume des contacts, et temps en file d'attente sur la configuration 256
 - effets de programmation sur configuration 254
 - effets de traitement initial des contacts sur la configuration 254
 - incluant un agrégat 280
 - inclure des statistiques au niveau du site pour le réseau 264
 - rapports de données cumulées 115
 - rapports historiques 113
 - traitement des rappels 322
- files d'attente de collaboration Web
 - configuration de l'URL de dépassement du délai imparti 269
 - configuration des messages 279
 - configuration des URL 279
- files d'attente de rappels
 - configuration du nombre maximum de réessais 272, 274
 - remplacement des paramètres par défaut d'identification de l'appelant 272, 274
- files d'attente des appels voix
 - configuration du poste de dépassement du délai imparti 268
 - configuration pour créer un rappel sur abandon 263
- files d'attente des messages email
 - remplacement des paramètres par défaut pour les messages email 272, 274
- flux de stratégie d'acheminement
 - à propos 204
 - activation 243
 - considérations lors de la planification 206
 - création 230
 - exemple d'un flux de travail simple pour le média voix 205
 - exigences de Microsoft CRM 478
 - liaison 240
 - remplacement des paramètres de Call Director 232
 - remplacement des paramètres de la file d'attente après erreurs 233
 - utilisation avec Call Director 209
 - utilisation de la programmation 210
 - utilisation des données de contact 213
 - utilisation des fonctions de base de données 217
 - utilisation des fonctions personnalisées 225
 - utilisation des informations sur l'origine et la destination 207
- flux de stratégie d'acheminement par défaut
 - config. pour email 353
 - configuration de la file d'attente par défaut pour les appels voix
 - configuration pour les appels voix 293
 - configuration pour email 355
 - configuration pour la collaboration Web 379
- flux de traitement de file d'attente
 - à propos 234
 - activation 243
 - considérations pour la planification 235
 - fin 237
 - liaison 240
 - points à prendre en compte pour la collaboration Web
 - composants spécialisés 367
 - sortie 237

- flux de travail
 - à propos des flux de travail en réseau 391
 - activation 243
 - bouclage 235
 - connexion 240
 - liaison 240
 - Utilisation avec Call Director 209
 - utilisation des fonctions de base de données 217
 - utilisation des programmations 210
 - utilisation des statistiques 212
- flux de travail en réseau
 - à propos 391
 - création 396
- fonction d'opérateur
 - configuration pour Call Director 318
- fonction de niveau de rapport, à propos 118
- fonction de rapport centralisé
 - configuration des options 410
 - fonctionnalité limitée 408
 - fonctions Manager disponibles 408
 - générations de rapports 408
- fonction de sonnerie sans réponse
 - configuration 296
- fonction de sortie
 - à propos 332
 - activation 339
 - configuration des options 330
- fonction de traitement automatique, configuration pour un utilisateur 37
- fonction rapport, à propos 109
- fonctions
 - application Manager 25
- fonctions de bases de données, utilisation dans les flux de travail 217
- fonctions personnalisées
 - codes de retour 228
 - contrainte d'allocation de mémoire 228
 - écriture 226
 - exigences de treads sécurisés (threadsafe) 228
 - gestion des exceptions 228
 - limitations d'exécution 228
 - traitement des données de contact 226
 - type de données et déclaration 227
- formule, choix pour le calcul du niveau de service 462

G

- gestion des données, configuration des options par défaut 450
- graphiques à barres, spécification dans un rapport 137
- graphiques, spécification dans un rapport 137
- groupes
 - à propos 177

- autorisation de surveillance 48
- configuration 178
- considérations pour la configuration 177
- groupes fonctionnels de zones 178
- rapports de données cumulées 115
- rapports historiques 113
- spécialisation 177
- surveillance en temps réel 110
- groupes virtuels
 - à propos 182
 - configuration 184
 - rapports de données cumulées 115
 - rapports historiques 113
 - surveillance en temps réel 110

H

- haute disponibilité (secours semi-automatique)
 - à propos 413
 - configuration de Call Director 414
- haute disponibilité (secours semi-automatique), configuration 415
- heure de maintenance des données, configuration 451
- historique rapports
 - spécification de la page 122

I

- ID d'appelant
 - configuration pour le rappel sortant 327
 - remplacement du paramètre par défaut 272, 274
- implémentation, planification 13
- Indicateur d'attente des contacts
 - à propos 447
- indicateur d'attente des contacts
 - configuration
 - intervalle de temporisation, configuration pour l'administrateur central 445
- informations générales sur la file d'attente, configuration 263
- informations sur le Broadcaster 87
- informations sur le client, collecte dans les flux de travail 209
- informations sur le site, configuration 436, 437
- intégration avec Microsoft CRM
 - conditions requises pour les utilisateurs 477
- intégration CRM
 - configuration des options 469
 - configurer les paramètres SAP CIC 470
 - configurer les paramètres SAP ICI 472
 - intégration avec Microsoft 477
- intégration de l'application OpenScape UC, configuration 474
- intégration de présence, configuration des options 474

- interface utilisateur, à propos 30
- intervalle
 - calcul pour les étapes de file d'attente 260
 - configuration de l'intervalle de niveau de service 461
 - configuration de l'intervalle de rafraîchissement en temps réel 445
- intervalle de rafraîchissement en temps réel, configuration 445
- intervalle de rafraîchissement, configuration 445
- intervalle de temporisation d'administrateur principal, configuration 445
- intervalles
 - configuration de l'intervalle d'échange des données en réseau 402
 - configuration des intervalles généraux des rapports de files d'attente 169
 - spécification dans un rapport de données cumulées 121
 - spécification dans un rapport historique 123
- intervalles de temporisation
 - configuration de l'intervalle d'administrateur principal 445
- intervalles des rapports de files d'attente, configuration 169
- intervalles généraux des rapports de files d'attente, configuration 169

L

- langue
 - configuration d'une langue par défaut pour la collaboration Web 381
 - configuration d'une ressource pour la collaboration Web 368
 - configuration de la langue par défaut pour Call Director 314
- lecteurs de disques, ajout pour emplacements des données
 - ajouter 455
- lecteurs de disques, ajout pour le stockage des données 455
- lecteurs internes, ajout pour le stockage des données 455
- lecteurs internes, ajout pour le stockage des données le stockage des données 455
- liaison des flux de travail 240
- lignes téléphoniques, configuration pour le réseautage 398
- liste d'équipe, configuration pour un utilisateur 49
- liste de rappels programmés
 - génération 331
- liste des rappels programmés

- à propos 117
- listes de sortie
 - création 333
 - exemples d'enregistrements de rappels 337
 - exigences 334
 - format 333
 - format et description des champs 335
 - gestion des erreurs 333

M

- message d'erreur, configuration pour Call Director 315
- messages
 - à propos des modèles de messages emails 347
 - création pour la collaboration Web 372
 - sélection d'une file d'attente pour la collaboration Web 279
- messages standard
 - création pour email 347
 - création pour la collaboration Web 372
- méthodes de distribution
 - utilisation en réseau 389
- Microsoft CRM Integration
 - considération sur le flux de stratégie d'acheminement 478
- modèles d'email
 - à propos 347
- modèles d'utilisateurs
 - à propos 52
 - configuration 53
 - création d'un nouveau modèle 54
 - création de modèle à partir d'un utilisateur existant 55
 - mise à jour 55
- modèles d'utilisateurs
 - associations 53
- modem configuration pour un serveur chien de garde 77
- modules COM, écriture 226
- motif de rejet, création 347
- motifs
 - à propos des motifs du Client Desktop 71
 - configuration d'un motif d'indisponibilité 72
 - configuration d'un motif de post-traitement 74
 - configuration d'un motif de rejet 347
 - configuration d'un motif de suivi-activité 73
 - configuration d'un motif de traitement 73
 - création d'un motif de réessai pour rappels 323
 - création d'un motif de suppression pour rappels 324
- motifs d'indisponibilité
 - configuration 72
- motifs de post-traitement

- configuration 74
- configuration de paramètre obligatoire pour un utilisateur 37
- rapports de données cumulées 115
- rapports historiques 113
- motifs de réessai, création 323
- motifs de suppression, création 324
- motifs de traitement, configuration 73
- motifs des états d'acheminement
 - configuration 71
- motifs des états d'acheminement
 - rapports de données cumulées 115
 - rapports historiques 113
- motifs du Client Desktop, à propos 71
- motifs du suivi-activité
 - rapports de données cumulées 115
 - rapports historiques 113
- motifs du suivi-activité, configuration 73
- mots de passe
 - changement 435
 - compte de l'administrateur central 28
 - limitations pour les utilisateurs SAP CIC 36
- moyennes pondérées, utilisation pour des statistiques en temps réel sur les files d'attente et les agrégats 171
- multisociétés
 - à propos 417
 - configuration d'un utilisateur au niveau du système 425
 - configuration d'une destination d'email 428
 - configuration de l'unité opérationnelle pour erreurs 430
 - configuration des ressources 423
 - configuration des unités opérationnelles 423
 - mise à jour d'une base de données de conception 422
 - passage en mode 418
 - rôle d'administrateur 421

N

- navigation par défaut, configuration pour Call Director 317
- niveau de rapport complet, à propos 118
- niveau de rapport pour le service, à propos 118
- niveau de rapport sur le site, à propos 118
- niveau de service
 - choix de la formule de calcul 462
 - configuration de l'intervalle 461
 - formules de calcul 464
 - remplacement du paramètre par défaut pour une file d'attente 272, 274
- niveaux d'accès pour autorisations 66

- niveaux de compétences
 - à propos 198
 - activation 200
 - valeur par défaut 41
- niveaux de confiance, affichage pour des catégories d'emails 358
- nombre maximum de consultations en externe, configuration pour un utilisateur 47
- nombre maximum de mises en différé, configuration pour un utilisateur 47
- notifications
 - configuration 81
 - configuration de la méthode pour les rapports 161
 - sélection du serveur chien de garde 438
- numéro de secours, configuration 300
- numéros composables, configuration pour le réseautage 398
- numéros d'acheminement en réseau
 - à propos 398
 - configuration 400
- numéros exclus, création 325

O

- obtenir la langue de collaboration Web 366
- options
 - configuration de l'intégration de la présence 474
 - configuration des options par défaut 431
 - configuration pour Call Director 313
 - configuration pour email 352
 - configuration pour l'acheminement 188
 - configuration pour la collaboration Web 379
 - configuration pour la consultation de l'annuaire 449
 - configuration pour la fonction de rapport centralisé 410
 - configuration pour la fonction de sortie 330
 - configuration pour la gestion des données 450
 - configuration pour la téléphonie 292
 - configuration pour le réseau 402
 - configuration pour les statistiques 461
 - configuration pour rappels 325
- options d'acheminement, configuration 188
- options de confirmation, configuration 433
- options de rappel par Web, configuration 329
- options de rapport des utilisateurs
 - configuration des couleurs dans les rapports 168
- options de rapport sur les utilisateurs
 - configuration des paramètres de surveillance cachée 163
- options de rapports
 - configuration de l'emplacement de sortie de la gestion des ressources humaines 172

- configuration de l'heure de maintenance des données 451
 - configuration de l'intervalle général des rapports de files d'attente 169
 - configuration de la période de conservation pour données d'email 459
 - configuration de la période de conservation pour données de collaboration Web 460
 - configuration des couleurs dans les rapports 168
 - configuration des durées de conservation pour rapport 457
 - configuration des méthodes de notification 161
 - configuration des options de rapports 169
 - configuration des options de rapports des utilisateurs 161
 - configuration des paramètres d'annuaire 166
 - configuration des paramètres de sortie par défaut 162
 - configuration des paramètres de surveillance cachée 163
 - configuration du premier jour de la semaine 170
 - configuration pour rapport centralisé 410
 - options de rapports des utilisateurs
 - à propos 161
 - configuration des méthodes de notification 161
 - configuration des options d'annuaire 166
 - configuration des paramètres de sortie par défaut 162
 - options de rapports du système, configuration 169
 - options de rapportw
 - configuration des options de rapports en temps réel sur la file d'attente 171
 - options de sortie
 - configuration des valeurs par défaut pour rapports 162
 - spécification pour un rapport en temps réel ou à données cumulées 141
 - spécification pour un rapport historique 143
 - options de téléphonie, configuration 292
 - options des applications, configuration 445
 - options du système, configuration 436
 - options générales, configuration 431
 - options par défaut, configuration 431
 - ordinateur serveur auxiliaire
 - configuration d'un serveur en temps réel sur 80
 - configuration pour un utilisateur 38
 - exécution des serveurs SAP 77
 - ordre des colonnes dans un rapport, spécifications 133
 - origines surveillées
 - configuration pour collaboration Web 377
 - ouverture de session sur une unité opérationnelle 27
- P**
- paires code/valeur, *voir* Données de contact
 - panneaux muraux
 - à propos 95
 - configuration d'une vue 99
 - configuration du contenu 102
 - création d'un type personnalisé 96
 - création d'une définition 97
 - paramètres de diagnostic, configuration 434
 - paramètres du serveur CSTA, configuration 296
 - paramètres du serveur IMAP, configuration pour email 438
 - paramètres du serveur SMTP, configuration pour emails 438
 - paramètres du traitement des contacts, configuration pour un utilisateur 40
 - paramètres par défaut des utilisateurs, restauration 436
 - paramètres par défaut, du message email, configuration 356
 - paramètres SAP CIC, configurer 470
 - paramètres SAP ICI, configurer 472
 - paramètres spécifiques à un média, configuration pour un utilisateur 42
 - période d'activité
 - configuration pour un utilisateur 46
 - inclusion du temps de repos 466
 - personne à contacter
 - configuration pour le centre de contacts 436, 437
 - configuration pour un emplacement 71
 - configuration pour un site en réseau 399
 - configuration pour unité opérationnelle 423
 - plage d'utilisateurs par défaut, à propos 61
 - plages
 - spécification dans les rapports de données cumulées 121
 - spécification dans les rapports historiques 122
 - plates-formes de communication
 - configuration des paramètres 296
 - interaction de base avec le système 284
 - ressources définies 288
 - types pris en chargecommutateurs, *voir* plates-formes de communication
 - plusieurs utilisateurs
 - création par importation d'un fichier texte 59
 - création selon un modèle d'utilisateur 58
 - exigences de la liste des utilisateurs 60
 - poste de dépassement de délai
 - configuration du poste par défaut 293
 - poste de dépassement du délai
 - configuration pour une file d'attente 268

- postes d'annonces, configuration 314
- postes interactifs, configuration 314
- préférences des compétences
 - activation 201
- premier jour de semaine, configuration pour rapports 170
- préremplissage des renseignements
 - niveaux de compétences 41
 - préférences de compétences 41
- présentation 113
- présentations générales
 - configuration d'une vue du Broadcaster 88
- prévisions, utilisation des rapports de données cumulées 115
- processeurs vocaux, configuration pour Call Director 308
- profil d'administrateur 62
- profil d'administrateur central 62
- profil d'agent 63
- profil d'agent de téléphone 64
- profil d'associé A 63
- profil d'associé E 63
- profil de connexion, enregistrement 29
- profil de responsable 62
- profil de spécialiste des télécommunications 63
- profil de superviseur 62
- profils
 - à propos d'un utilisateur 61
 - configuration 64
 - liste de profils par défaut 61
 - niveaux d'accès des autorisations 66
- profils utilisateur 61
 - à propos 61
 - configuration 64
 - liste de profils par défaut 61
- programmation d'acheminement
 - configuration pour rappels 328
- programmation d'un rapport historique 138
- programmations
 - configuration pour rappels 328
 - configuration pour réseautage 403
 - effets sur la configuration des files d'attente 254
- propriétés générales des rapports, configuration 120
- propriétés générales des utilisateurs, configuration 35

Q

- queues
 - surveillance en temps réel 110

R

- raccourcis
 - restauration des paramètres par défaut 436

rappels

- a propos de la fonctionnalité rappel 321
- configuration d'une file d'attente pour la création d'un rappel sur abandon 264
- configuration d'une programmation dans une liste de sortie 335
- configuration de l'ID d'appelant 327
- configuration de la programmation d'acheminement 328
- configuration de la temporisation de numérotation automatique 326
- configuration des options de création sur abandon 326
- configuration des options de rappel Web 329
- configuration des options par défaut 325
- configuration du temps maximum pour entrer un résultat 326
- création d'un motif de réessai 323
- création d'un numéro exclu 325
- création d'une liste de sortie 333
- création de motifs de suppression 324
- génération d'une liste de rappels programmés 331
- importation à partir d'une liste de sortie 332
- liste des rappels programmés 117
- rapports de données cumulées 115
- rapports historiques 113
- retour en file d'attente par défaut 322
- surveillance en temps réel 110
- traitement des files d'attente 322
- rapport centralisé
 - à propos 407
 - configuration d'un utilisateur 409
 - configuration des paramètres du serveur pour sites en réseau 411
 - configuration du serveur de rapport centralisé 410
 - profils d'utilisateurs par défaut 409
 - raisons de cette utilisation 407
- rapport d'activité d'utilisateur
 - génération 158
- rapport de données cumulées
 - sélection des ressources couvertes par le rapport 126
- rapport des activités d'origine
 - génération 159
- rapports
 - à propos d'activités 117
 - à propos de données cumulées 115
 - à propos des rapports historiques 113
 - à propos du temps réel 110
 - affectation à un propriétaire 120
 - affectation des utilisateurs 49
 - affichage des données pour un agrégat 280

- aperçu de la configuration 119
- configuration des propriétés générales 120
- impact des autorisations de surveillance 118
- incluant des sites en réseau 400
- inclure un tableau ou un graphique 120
- modification 119
- paramétrage des seuils et des alarmes 134
- sélection des ressources couvertes par les rapports 125
- sélection du contenu 125
- sélection du type 120
- spécification dans un graphique à barres 137
- spécification de l'ordre des colonnes 133
- spécification des options de sortie pour un rapport 141
- spécification des rapports pour une file d'attente 278
- spécifiquement des statistiques à afficher 133
- rapports d'activités
 - à propos 117
 - génération pour origines 159
 - génération pour un utilisateur 158
- rapports d'activités d'un utilisateur
 - à propos 117
- rapports d'activités d'utilisateur
 - exemple 117
- rapports d'activités de l'origine
 - à propos 117
- rapports de données cumulées
 - à propos 115
 - configuration 119
 - exemples 116
 - incluant un graphique à barres 137
 - paramétrage des seuils et des alarmes 134
 - spécification dans la page 121
 - spécification des options de sortie 141
 - utilisations courantes 116
- rapports en temps réel
 - à propos 110
 - activation et affichage 151
 - configuration 119
 - exemples 111
 - incluant un graphique à barres 137
 - paramétrage des seuils et des alarmes 134
 - sélection des ressources couvertes par le rapport 125
 - spécification des options de sortie 141
 - utilisations courantes 112
- rapports en temps réel sur les files d'attente
 - utilisation des moyennes pondérées 171
- rapports en temps réel sur les files d'attente, y compris les contacts en sonnerie et sans réponse 171
- rapports historiques
 - à propos 113
 - configuration 119
 - exportation vers fichier 143
 - incluant un graphique à barres 137
 - programmation pour exécution immédiate 139
 - programmation pour l'exécution sur une base régulière 140
 - programmation pour une seule exécution à une heure spécifique 139
 - sélection des ressources couvertes par le rapport 129
 - sélection pour envoi via email 143
 - sélection pour l'affichage sur l'écran 143
 - sélection pour l'impression 143
 - spécification des options de sortie 143
- recherche historique des messages emails 359
- régions des processeurs vocaux, configuration 309
- règles de traitement des contacts, configuration 187
- remplacements
 - configuration pour une file d'attente 272
- réponses non valables des clients, configuration du message affiché Call Director 319
- réseautage
 - à propos 385
 - acceptation des critères 388
 - activation 402
 - configuration d'une file d'attente 276
 - configuration de l'intervalle des échanges de données 402
 - configuration de la programmation d'acceptation 403
 - configuration des numéros composables 398
 - configuration des options par défaut 402
 - configuration des paramètres de distribution 404
 - configuration du flux de travail par défaut 402
 - désactivé 402
 - implémentation au niveau de la file d'attente 387
 - inclure une file d'attente dans les statistiques au niveau du site 264
 - méthodes de distribution 389
 - prise de décision de traiter localement les contacts ou de les distribuer 393
 - réglage fin de la liste des sites admissibles 394
 - traitement des contacts 386
- ressources OpenScape 4000 285
- ressources OpenScape Business 287
- ressources
 - sélection pour un rapport de données cumulées 126
 - sélection pour un rapport en temps réel 125
 - sélection pour un rapport historique 129

ressources d'OpenScape Voice 284
 ressources du HiPath 3000 287
 ressources du HiPath 4000 285
 ressources surveillées, configuration pour un utilisateur 48
 restauration des paramètres utilisateurs 436

S

sécurité

configuration de l'option de sécurité améliorée 443
 configuration de la communication réseau 444

sécurité améliorée, configuration 443

serveur chien de garde, configuration 77

serveur d'interaction Web

configuration du port pour les rappels Web 329
 configuration du port pour les sessions de collaboration Web 382
 configuration du port pour VoiceXML 304

serveur d'interaction Web

configuration des ports sécurisés et non sécurisés 441

serveur des email sortants, configuration 438

serveur des emails entrants, configuration 438

serveur en temps réel

configuration pour un utilisateur 38
 déploiement sur un ordinateur serveur auxiliaire 80

serveurs

à propos de 75
 changement de propriétés 76
 configuration d'un ordinateur serveur auxiliaire 80
 configuration d'un serveur auxiliaire pour un utilisateur 38
 configuration des paramètres pour les sites en réseau de rapport centralisé 411
 exécution des serveurs SAP sur un ordinateur serveur auxiliaire 77

serveurs OpenScape Contact Center

à propos de 75
 changement des propriétés 76

services

configuration 69

seuils

configuration pour des colonnes dans un rapport 134
 configuration pour un élément de panneau mural 105
 configuration pour un élément de vue du Broadcaster 92
 configuration pour un utilisateur 45

seuils de performances personnelles, configuration pour un utilisateur 45

sites

exécution des rapports par rapport aux sites 124

sites en réseau

configuration 399
 configuration des paramètres du serveur pour rapport centralisé 411
 inclusion dans rapports 400
 surveillance en temps réel 110

sites, surveillance en temps réel 110

sonnerie lors d'un contact

configuration de la durée maximum de présentation 189

source de données, configuration 83

sources

configuration pour collaboration Web 377
 configuration pour email 351

sources de données externes, configuration 83

sources surveillées

configuration pour email 351

statistiques 461

configuration des durées de conservation 457
 configuration des heures de redémarrage des équipes 468
 spécification dans un rapport 133
 utilisation dans les flux de travail 212
 utilisation dans les rapports 457

statistiques recueillies quotidiennement 115

suivi-activité automatique, configuration pour un utilisateur 37

surveillance cachée

configuration des paramètres 163

SVI

configuration des appels terminé ayant obtenu une réponse 467

synchronisation des configurations

configuration des paramètres par défaut 302
 exécuter la définition d'un utilisateur 291
 traitement des autres ressources 291
 traitement des ID utilisateurs 290

synchronisation des configurations, *voir* Config Sync

T

tâches de configuration, vue d'ensemble 13

tâches de planification 13

temps d'attente, configuration pour les appels 465

temps de présentation maximum, configuration 189

temps de présentation, configuration 189

temps de réservation manuelle, configuration 188

temps en file d'attente, effets sur la configuration des files d'attente 256

temps maximum actif, configuration pour un utilisateur 47

- temps maximum de traitement, configuration pour un utilisateur 47
 - temps maximum de traitement, suivi-activité exclu, configuration pour un utilisateur 47
 - temps maximum non-primaire, configuration pour un utilisateur 47
 - temps maximum pour le suivi-activité, configuration pour un utilisateur 46
 - temps moyen actif, configuration pour un utilisateur 47
 - temps moyen de traitement, configuration pour un utilisateur 47
 - temps moyen de traitement, suivi-activité exclu, configuration pour un utilisateur 47
 - temps moyen non-primaire, configuration pour un utilisateur 47
 - temps moyen pour le suivi-activité, configuration pour un utilisateur 46
 - tendance, utilisation des rapports de données cumulées 115
 - trafic, effet sur la configuration des files d'attente 256
 - traitement de file d'attente
 - à propos 15
 - traitement de plusieurs contacts
 - configuration des règles de traitement des contacts 187
 - configuration d'un appel ou d'un rappel en tant que contact primaire 203
 - sélection des règles de traitement des contacts pour un utilisateur 40
 - traitement des contacts 14
 - traitement des flux de travail, à propos 15
 - traitement initial des contacts 14, 254
 - traiter plusieurs contacts
 - à propos 186
 - passage à 202
- U**
- unité opérationnelle pour erreurs, configuration pour multisociétés 430
 - unité opérationnelles
 - ouverture de session 27
 - unités opérationnelles
 - configuration pour la fonction multisociétés 423
 - URL
 - ouverture automatique des pages Web associées au contact 265
 - sélection d'une file d'attente 279
 - URL de dépassement de délai
 - configuration des valeurs par défaut pour la collaboration Web 379
 - configuration pour une file d'attente 269
 - utilisateurs
 - affectation aux rapports 49
 - aperçu de la configuration 33
 - configuration de l'accès à l'application 37
 - configuration de l'identification du système 36
 - configuration de la liste d'équipe 49
 - configuration des autorisations 38
 - configuration des paramètres de collaboration Web 44
 - configuration des paramètres spécifiques aux médias 42
 - configuration des propriétés générales 35
 - configuration des ressources surveillées 48
 - configuration des seuils de performances personnelles 45
 - configuration du groupe de secours 42
 - configuration du suivi-activité automatique 37
 - création multiple en important un fichier texte 59
 - création multiple selon un modèle d'utilisateur 58
 - création selon un modèle d'utilisateur 56
 - définir un utilisateur avec synchronisation des configurations 291
 - rapports de données cumulées 115
 - sélection des compétences 40
 - sélection des règles de traitement des contacts 40
 - surveillance en temps réel 110
 - utilisateurs SAP CIC
 - limitations du mot de passe 36
 - sélection du type d'agent CRM 37
 - utilisateurs SAP ICI, configuration 42
 - utilisation des données, affichage 455
 - utilisation des rapports historiques
 - usages courants 113
 - utilisation totale des données, affichage 455
- V**
- VoiceXML, activation et configuration 304
 - vue d'ensemble de la conception 13
 - vues 99
 - configuration d'une vue du Broadcaster 88
 - vues de panneaux muraux
 - configuration d'un élément 104
 - configuration d'un seuil sur un élément 105
 - configuration de la distribution 106
 - configuration des informations générales 100
 - vues des panneaux muraux
 - aperçu de la configuration 99
 - types de contenu 87
 - vues du Broadcaster
 - configuration 88
 - configuration d'un élément 91
 - configuration de la distribution 94
 - configuration des informations générales 89

configuration du contenu 90
types du contenu 87

