



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Unify OpenScape Contact Center V11R1

Supervisor V11R1

Supervisor

Guide utilisateur

09/2024

Notices

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

Trademarks

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

© Copyright 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Contents

1 Brève introduction	4
1.1 Fonctionnalités de Supervisor	4
2 Connexion à Mobile Supervisor	6
2.1 Écran d'adresse du serveur	6
2.2 Écran de connexion	6
3 Web Supervisor	8
4 Détails des onglets individuels	10
4.1 Onglet Tableau de bord	10
4.2 Onglet Agents	11
4.2.1 Informations sur un agent	12
4.3 Onglet Files d'attente	13
4.4 Onglet Enregistrements	14
4.5 Onglet Compétences	16
4.5.1 Niveau des autorisations	16
4.5.2 Niveau de compétence et préférences	17
4.5.3 Filtres	17
4.5.4 Activation/désactivation des compétences	17
4.5.5 Changement de niveau et de préférence	18
4.5.6 Enregistrement des modifications dans la base de données	19
4.5.7 Importation / Exportation	19

1 Brève introduction

Les responsables du centre de contact sont constamment en déplacement et doivent surveiller les opérations de leur centre de contacts **où qu'ils se trouvent**, chez eux, dans la voiture, au travail, pendant le déjeuner.

Supervisor est une application pour les appareils mobiles et les navigateurs Web qui permet une gestion efficace d'OpenScape Contact Center en fournissant des informations utiles en **temps réel** concernant le centre de contacts et ses agents. L'application mobile se nomme **Mobile Supervisor** et celle destinée aux navigateurs se nomme **Web Supervisor**.

Mobile Supervisor est compatible avec les appareils **Android** et **iOS**, y compris les portables et les tablettes. Les versions de système d'exploitation suivantes sont nécessaires pour pouvoir installer Mobile Supervisor sur votre appareil :

- Android 4.4 et 5.1 jusqu'à 7.0
- iOS 8.x, 9.x et 11.x

1.1 Fonctionnalités de Supervisor

Ce que vous pouvez faire avec Supervisor :

Surveiller et contrôler tous les aspects importants de votre centre de contacts, notamment :

- L'état de l'agent et ses détails individuels, tels que son état d'acheminement, les médias utilisés, les contacts traités, etc.
- L'état de la file d'attente et ses détails, par exemple le temps d'attente moyen, le nombre d'appels redirigés, etc.
- Changer l'état d'acheminement d'un agent (de "non disponible" à une déconnexion par exemple)
- Afficher toutes les compétences et tous les groupes disponibles pour chaque agent et les modifier.

2 Connexion à Mobile Supervisor

2.1 Écran d'adresse du serveur

L'écran **Adresse du serveur** s'affiche la première fois que vous ouvrez l'application.

1. Dans le champ **Adresse du serveur**, saisissez le nom d'hôte/l'adresse IP du serveur OSCC, en utilisant le format suivant :

- `https://<oscc_hostname>/osccwebservice`

ou

- `https://<oscc_ip>/osccwebservice`

Note: Il peut s'avérer nécessaire de cocher la case **Autoriser un certificat non valide** avant de passer à l'étape suivante. Veuillez contacter l'administrateur de votre système pour plus d'informations.

2. Cliquez sur **SE CONNECTER**.

2.2 Écran de connexion

Après avoir configuré **l'adresse du serveur**, l'écran **Connexion** est le premier écran affiché lorsque vous ouvrez l'application.

1. Dans le champ **Client**, saisissez le nom de l'**unité opérationnelle** à laquelle vous souhaitez vous connecter.
2. Saisissez votre nom d'utilisateur dans le champ **Nom d'utilisateur**.
3. Saisissez votre mot de passe dans le champ **Mot de passe**.
4. Appuyez sur **SE CONNECTER**.

Note: Si vous souhaitez modifier le nom de l'hôte ou l'adresse IP du serveur OSCC, cliquez sur l'icône réseau située en haut à droite de votre écran et suivez les instructions figurant dans [Section 2.1, "Écran d'adresse du serveur"](#).

3 Web Supervisor

Web Supervisor est une application Web qui possède des fonctionnalités supplémentaires par rapport à l'application Mobile Supervisor et est accessible via le service OSCC Application Server.

L'utilisateur démarre l'application en utilisant le navigateur Web Google Chrome et en entrant une URL, par exemple :

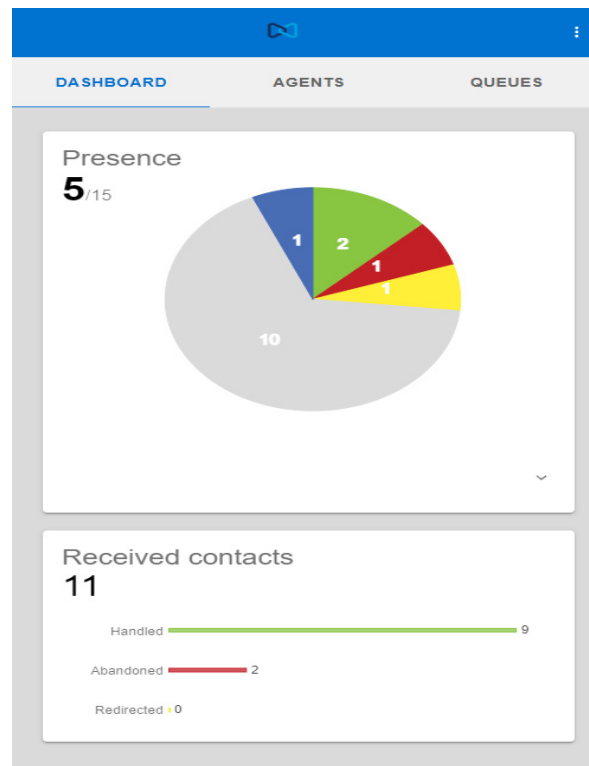
`https://<IP-ADDRESS-OR-FQDN>/supervisor`

4 Détails des onglets individuels

Les sections suivantes décrivent les fonctionnalités de Mobile Supervisor après que vous vous soyez connecté au serveur du centre de contacts.

4.1 Onglet Tableau de bord

L'onglet **Tableau de bord** est l'écran principal de Mobile Supervisor. Dans cet onglet, vous trouverez un aperçu rapide de l'unité opérationnelle du centre de contacts sous forme de cartes.



Onglet du tableau de bord sur Android (à gauche) et iOS (à droite).

La première carte appelée **Présence** affiche le nombre d'agents connectés et le ventile dans un camembert en fonction de leur état de présence. Cliquer sur la flèche en bas de la carte fait s'afficher la légende du camembert.

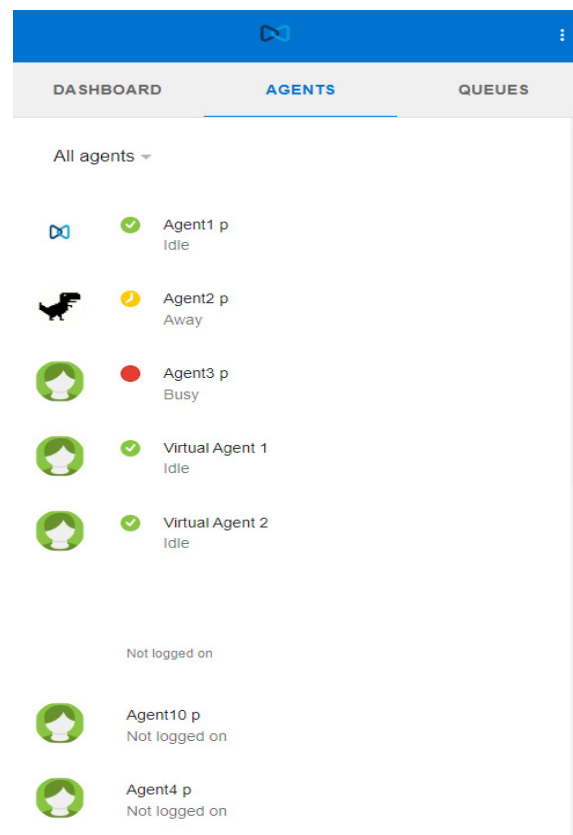
La deuxième carte s'appelle **Contacts reçus** et affiche le nombre total de contacts reçus par l'unité opérationnelle du centre de contact. Elle répertorie également dans un graphique les contacts traités avec succès, abandonnés ou redirigés.

4.2 Onglet Agents

L'onglet **Agents** répertorie dans deux catégories principales tous les agents sous votre supervision :

- Connecté
- Non connecté

Note: Les agents connectés sont répertoriés en premier.



L'onglet Agents sur Android (à gauche) et iOS (à droite).

Par défaut, les agents de **toutes les équipes** que vous surveillez sont affichés. Vous pouvez cependant changer pour afficher les agents de l'équipe de votre choix :

Détails des onglets individuels

Onglet Agents

1. Tapez sur le bouton **Tous les agents**.
2. Dans la boîte de dialogue qui s'ouvre, sélectionnez l'équipe que vous souhaitez afficher.
3. Tapez sur **OK**.

4.2.1 Informations sur un agent

Pour afficher plus d'informations sur un agent, il suffit de taper sur son nom. Le nouvel écran qui s'affiche comporte les onglets suivants :

Onglet Détails

Dans cet onglet, vous pouvez trouver des détails sur un agent tels que son identité et son équipe, son état d'acheminement, son état de présence, etc.

Vous avez également la possibilité de modifier les entrées suivantes :

- État d'acheminement de l'agent
 - a) Tapez sur le bouton **MODIFIER** à côté de l'état d'acheminement.
 - b) Sélectionnez l'état d'acheminement de votre choix.
 - c) Tapez sur **ENREGISTRER**.
- Compétences ou groupes de l'agent

Note: En fonction de la configuration d'acheminement du système, l'entrée correspondante (Compétences/Groupes) sera affichée.

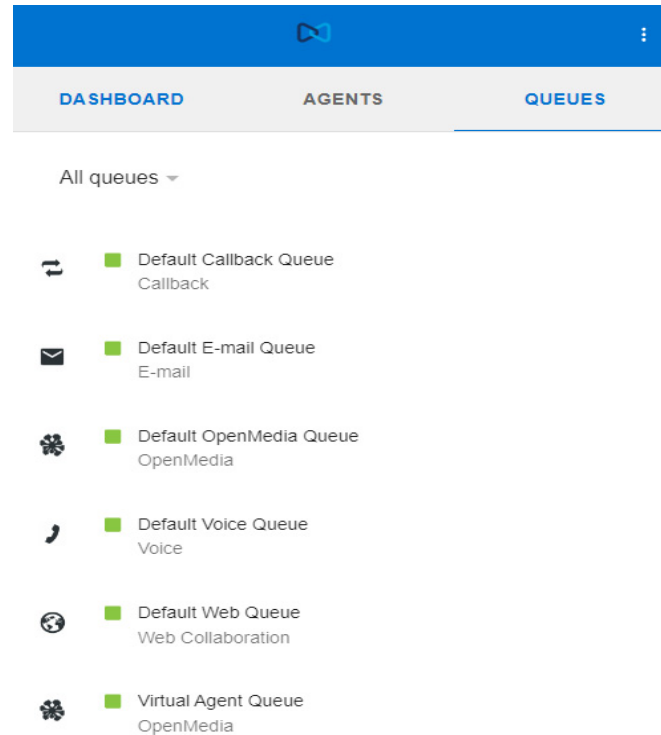
- a) Tapez sur le bouton **MODIFIER** à côté du champ Compétences.
- b) Sélectionnez les compétences que vous souhaitez ajouter/supprimer.
- c) Tapez sur **ENREGISTRER**.

Onglet Contacts actifs

Cet onglet donne plus de détails concernant le(s) contact(s) que l'agent traite à ce moment, tels que le média utilisé, l'état du contact et le temps de traitement.

4.3 Onglet Files d'attente

L'onglet **Files d'attente** répertorie toutes les files d'attente que vous surveillez. Par défaut, toutes les files d'attente sont affichées, mais vous pouvez les filtrer par type de média si vous le souhaitez.



L'onglet Files d'attente sur Android (à gauche) et iOS (à droite).

Comment filtrer les files d'attente affichées :

1. Tapez sur le bouton **Toutes les files d'attente**.
2. Dans la boîte de dialogue qui s'ouvre, sélectionnez le type de média que vous souhaitez afficher.
3. Tapez sur **OK**.

Comment vérifier les informations sur les files d'attente :

1. Tapez sur l'une des files d'attente indiquées.
2. L'écran des informations sur la file d'attente est affiché.

4.4 Onglet Enregistrements

L'onglet Enregistrements vous permet de rechercher des contacts d'enregistrement, de les télécharger ou de les écouter.

La fonction d'enregistrement n'est disponible que pour Mobile Supervisor. Le navigateur Web ne fonctionne que pour Web Supervisor. Vous pouvez accéder à l'application à l'adresse suivante :

`https://<oscc_app_server_address>/supervisor`

Note: L'utilisateur superviseur configuré dans OSCC doit avoir l'autorisation Recherche d'enregistrements configurée via l'application Manager. Lorsque le superviseur n'est pas autorisé à accéder aux contacts enregistrés, l'onglet Enregistrements n'est pas disponible dans Web Supervisor.

The screenshot shows the 'RECORDINGS' tab in the OSCC application. At the top, there is a navigation bar with 'DASHBOARD', 'AGENTS', 'QUEUES', and 'RECORDINGS'. Below this, there is a form with the following fields: 'Recorder' (set to 'stcms11'), 'Search criterias' (set to 'Date'), 'Start time' (set to '08/22/2024 23:59'), and 'End time' (set to '08/23/2024 23:58'). There are two buttons at the bottom right: 'SEARCH RECORDINGS' and 'CLEAR'. A small icon is visible at the bottom right of the form.

Comment rechercher des enregistrements

1. Cliquez sur l'onglet **ENREGISTREMENTS**
2. Configurez les paramètres suivants :
 1. **Enregistreur** : Sélectionnez l'enregistreur sur lequel vous souhaitez effectuer une recherche
 2. **Critères de recherche** : Effectuez la recherche sur les paramètres suivants :
 - **Date** : Sélectionnez tous les enregistrements d'un intervalle de dates en sélectionnant l'**heure de début** et l'**heure de fin**
 - **Poste** : Choisissez parmi une liste de Postes
 - **ID d'agent** : Choisissez dans une liste d'ID d'agents

Note: Vous ne pouvez sélectionner que les agents que vous êtes en mesure de surveiller

- **Nom de l'agent** : Choisissez parmi une liste de noms d'agents

Note: Vous ne pouvez sélectionner que les agents que vous êtes en mesure de surveiller

- **Nom de la file d'attente** : Choisissez parmi une liste de noms de file d'attente

Note: Vous ne pouvez sélectionner que les files d'attente que vous êtes en mesure de surveiller

- **ANI** : Recherche d'un ANI
- **DNIS** : Recherche d'un DNIS

3. **Heure de début** : Heure de début de l'intervalle de recherche.
4. **Heure de fin** : Heure de fin de l'intervalle de recherche

Note: Vous pouvez sélectionner n'importe quelle combinaison de paramètres

3. Cliquez sur **RECHERCHER DES ENREGISTREMENTS**. Une liste des enregistrements apparaît en fonction de vos critères de recherche
4. Pour chacun des enregistrements trouvés, vous pouvez sélectionner les paramètres suivants pour qu'ils apparaissent dans la liste :
 - ID de l'enregistrement
 - Poste (présenté par défaut)
 - Nom de l'agent (présenté par défaut)
 - ID de l'agent
 - Nom de la file d'attente (présenté par défaut)
 - Heure de début (présenté par défaut)
 - Heure de fin (présenté par défaut)
 - ANI
 - DNIS
5. Sélectionnez un appel dans la liste, cliquez dessus pour le télécharger et lire le fichier enregistré

6. Cliquez sur **EFFACER** pour supprimer vos sélections.

4.5 Onglet Compétences

L'onglet **Compétences** de Web Supervisor permet aux superviseurs d'activer/désactiver plusieurs compétences pour plusieurs agents à la fois, ainsi que de modifier en masse leur niveau de compétence et leurs préférences.

Les superviseurs peuvent également importer et exporter une liste de compétences des utilisateurs vers un fichier externe au format CSV. De cette manière, un superviseur peut, par exemple, exporter un groupe d'utilisateurs vers un fichier, modifier ce fichier en externe et le réimporter ultérieurement dans le système.

Note: Pour que Web Supervisor affiche l'onglet **Compétences**, effectuez les deux configurations suivantes :

- La stratégie d'acheminement du système doit être configurée comme un **acheminement selon les compétences**. Pour plus de détails sur cette configuration, voir le chapitre **Modification de l'acheminement selon les compétences** du *Guide d'Administration de Manager*
 - Les utilisateurs de Web Supervisor doivent disposer d'une autorisation de « Compétences » en mode « Lecture seule », « Modification » ou « Complet ».
-

4.5.1 Niveau des autorisations

Lorsque vous configurez l'autorisation « Compétences » de l'utilisateur en mode Lecture seule, Web Supervisor affiche l'onglet **Compétences** mais vous ne pouvez pas les modifier. Lorsque vous configurez l'autorisation « Compétences » de l'utilisateur en mode « Modification » ou « Complet », Web Supervisor affiche l'onglet **Compétences** et vous êtes autorisé à les modifier (par exemple, en activant ou en désactivant une compétence, etc.).

Pour plus de détails sur cette configuration, voir le chapitre **Configuration des autorisations de l'utilisateur** du *Guide d'Administration de Manager*.

4.5.2 Niveau de compétence et préférences

Web Supervisor prend également en charge les fonctionnalités relatives au niveau de compétence et aux préférences. Lorsqu'elles sont activées (au niveau du système), Web Supervisor affiche une vue supplémentaire où les superviseurs peuvent modifier les niveaux de compétence et les préférences des agents. Pour des informations détaillées sur la manière de configurer le niveau de compétence, voir le chapitre **Affichage des niveaux de compétence** du *Guide d'Administration de Manager*. Pour plus de détails sur les préférences de compétences, voir le chapitre **Affichage des préférences des compétences** du *Guide d'Administration de Manager*.

4.5.3 Filtres

Lors de la gestion des compétences des utilisateurs, il peut être difficile de trouver un utilisateur spécifique lorsque les utilisateurs sont nombreux. Pour faciliter les recherches, Web Supervisor propose trois filtres différents. Ces filtres sont :

1. **Filtrer par nom d'agent** : Tapez un nom d'agent dans le champ **Filtre d'agent**. Les agents dont le nom contient le texte tapé s'affichent dans la grille.
2. **Filtrer par équipes** : Web Supervisor exploite la fonctionnalité « Département », qui permet de regrouper les utilisateurs par équipes. Toutes les équipes existantes (configurées via l'application Manager) sont disponibles, de sorte que les superviseurs peuvent en choisir une et que seuls les agents regroupés dans l'équipe sélectionnée sont affichés dans la grille.
3. **Filtrer par compétence** : Vous pouvez filtrer les utilisateurs en fonction de leurs compétences actuelles. Lorsqu'une compétence est sélectionnée, tous les agents qui possèdent cette compétence sont affichés dans la grille.

Ces trois filtres peuvent être combinés ensemble.

4.5.4 Activation/désactivation des compétences

L'onglet **Compétences** de Web Supervisor contient une liste de tous les agents surveillés. Chaque ligne représente un agent, tandis que chaque colonne représente chaque compétence configurée dans le système. Chaque appel contient un contrôle à base de cases à cocher sous les colonnes des compétences.

Détails des onglets individuels

Onglet Compétences

Pour activer une compétence particulière pour un agent particulier, cliquez sur la case à cocher qui correspond à l'agent et à la compétence. Pour désactiver une compétence pour un agent, décochez la case.

Vous pouvez modifier plusieurs agents à la fois en suivant les étapes ci-dessous :

1. Sélectionnez les agents que vous devez modifier en cliquant sur la case à cocher située devant le nom de chaque agent dans la première colonne.
2. Cliquez sur **Sélectionner des compétences**. Une boîte de dialogue s'affiche pour vous permettre d'activer/désactiver toute compétence pour le ou les agents sélectionnés. Pour activer toutes les compétences des agents sélectionnés, il suffit de cliquer sur **Sélectionner tout**. Pour désactiver toutes les compétences, cliquez sur **Effacer tout**.
3. Cliquez sur **Appliquer** pour enregistrer vos modifications. Toutes les modifications seront propagées jusqu'à la grille.

La grille principale montre jusqu'à 25 agents par page. Lorsque le système contient plus de 25 agents, vous pouvez y accéder en utilisant les boutons de pagination en bas de la grille.

4.5.5 Changement de niveau et de préférence

Comme pour l'activation/désactivation des compétences, Web Supervisor affiche une autre vue où il est possible de modifier un certain niveau de compétence et/ou préférence pour un agent en particulier ou pour plusieurs agents. Pour afficher cette vue, suivez les étapes ci-dessous :

1. Sélectionnez **Afficher le niveau et la préférence**

Note: Le niveau de compétence et/ou la préférence doivent être activés par le biais de l'application Manager pour que cette option soit disponible.

2. Lorsque vous avez sélectionné cette vue, vous pouvez cliquer sur chaque cellule individuellement pour activer le mode Édition.
3. Sélectionnez le niveau et le niveau de préférence (de 1 à 9) dans les contrôles appropriés et cliquez en dehors de la zone d'édition (ou appuyez simplement sur la touche de tabulation).

4. Pour modifier le niveau de compétence et la préférence pour plusieurs agents, sélectionnez les agents à modifier en cliquant sur la case à cocher juste avant le nom des agents (dans la première colonne)
5. Cliquez sur **Modifier le niveau/la préférence**. Une boîte de dialogue s'affiche permettant de modifier le niveau de compétence et les préférences du ou des agents sélectionnés.
6. Cliquez sur **Appliquer** pour enregistrer vos modifications. Toutes les modifications seront propagées jusqu'à la grille principale.

4.5.6 Enregistrement des modifications dans la base de données

Chaque fois qu'une modification est effectuée (en activant/désactivant une compétence ou en modifiant un niveau et/ou une préférence), elle est appliquée uniquement au niveau de l'interface graphique. Les modifications peuvent être appliquées plusieurs fois avant d'être enregistrées sur le serveur.

Une fois toutes les modifications effectuées, cliquez sur **Enregistrer** en haut à droite. Une fois confirmées, les modifications sont enregistrées dans le système de production et prennent effet immédiatement. Pour annuler les modifications effectuées dans l'interface graphique, cliquez sur **Réinitialiser** en haut à droite.

4.5.7 Importation / Exportation

Vous pouvez exporter une liste des compétences des agents vers un fichier CSV externe. Cela vous permet de modifier un fichier en externe (à l'aide d'un tableur, d'un éditeur de texte, etc.) et de le réimporter dans le système.

Vous pouvez exporter toutes les compétences des utilisateurs ou seulement d'un ensemble d'utilisateurs. Pour exporter la liste complète des utilisateurs :

1. Assurez-vous qu'aucun filtre n'est actif
2. Cliquez sur **Exporter vers un fichier** (en haut à gauche).
3. Pour exporter un groupe d'agents, vous pouvez utiliser l'un des trois filtres disponibles pour filtrer les agents

Détails des onglets individuels

Onglet Compétences

4. Cliquez sur **Exporter vers un fichier** (en haut à gauche).

Note: En cas d'utilisation de filtres, seuls les agents affichés dans la grille seront exportés.

Pour importer un fichier :

1. Cliquez sur **Importer à partir d'un fichier**
2. Choisissez un fichier CSV local. Si aucune erreur n'est trouvée dans le fichier, tout le contenu sera affiché dans la grille (au niveau de l'interface graphique).
3. Pour appliquer les modifications sur le serveur, cliquez sur **Enregistrer**.
4. Après confirmation, toutes les modifications importées du fichier CSV seront intégrées dans le système de production et prendront effet immédiatement.
5. Pour annuler les données importées à partir du fichier, cliquez sur **Réinitialiser** en haut à droite.

Note: Lors de l'exportation de données vers un fichier CSV, celui-ci contient des métadonnées qui ne peuvent pas être supprimées lors de l'édition. Vous n'êtes autorisé à modifier que les compétences (en les activant ou en les désactivant pour les agents) ainsi qu'à changer leur niveau et les préférences. Toute autre modification risquerait de corrompre le fichier. Si le système détecte un fichier corrompu au cours du processus d'importation, le processus échouera complètement et une fenêtre contextuelle s'affichera avec un indice permettant de réduire la cause de l'erreur (par exemple, niveau ou préférence en dehors des limites autorisées, caractère non valide, etc.). Lorsque c'est le cas, vous pouvez retourner au fichier externe pour corriger les erreurs avant de relancer le processus d'importation.
