



Solution domain

# Forum 700 CCO Statistics

## Table of contents

Table of contents.....	2
<b>1. Introduction.....</b>	<b>5</b>
<b>1.1 Présentation de l'application Statistiques.....</b>	<b>5</b>
1.1.1 Qu'est-ce que l'application Statistiques.....	5
1.1.2 Présentation de l'interface.....	5
<b>1.2 Connexion et déconnexion.....</b>	<b>6</b>
1.2.1 Ouvrir l'application Statistiques en connexion locale.....	6
1.2.2 Ouvrir l'application Statistiques en connexion distante.....	6
1.2.3 Ouvrir l'application Statistiques en local sans connexion.....	6
1.2.4 Consulter les statistiques des groupes et des agents.....	7
1.2.5 Fermer l'application Statistiques.....	7
<b>2. Configuration de l'application Statistiques.....</b>	<b>8</b>
<b>2.1 Configurer l'accès à application Statistiques.....</b>	<b>8</b>
<b>2.2 Configuration des périodes de statistiques.....</b>	<b>9</b>
2.2.1 Configurer les périodes de statistiques pour Statistiques des appels.....	9
2.2.2 Configurer les périodes de statistiques pour Taux d'occupation des voies.....	9
<b>2.3 Configurer les périodes de statistiques dans l'ACD.....</b>	<b>10</b>
2.3.1 Configurer les périodes de statistiques pour l'ACD - Statistiques des agents.....	10
2.3.2 Configurer les périodes de statistiques pour l'ACD - Statistiques des groupes.....	10
<b>2.4 Configuration de l'aspect des graphes.....</b>	<b>11</b>
2.4.1 Configurer l'aspect des graphes pour Statistiques des appels.....	11
2.4.2 Configurer l'aspect des graphes pour Taux d'occupation des voies.....	11
2.4.3 Configuration de l'aspect des graphes dans l'ACD.....	12
<b>2.5 Paramétrage des statistiques des appels.....</b>	<b>13</b>
2.5.1 Paramétrer par application.....	13
2.5.2 Paramétrer par voie.....	13
<b>2.6 Paramétrage de l'impression automatique.....</b>	<b>13</b>
2.6.1 Paramétrer l'impression automatique des statistiques sur les agents.....	14
2.6.2 Paramétrer l'impression automatique des statistiques sur les groupes.....	14
2.6.3 Paramétrer les profils d'impression automatique.....	15

2.7 Définir les agents.....	15
2.7.1 Définir les agents à analyser .....	15
2.8 Définir les groupes .....	16
2.8.1 Définir les groupes à analyser.....	16
<b>3. Consultation des statistiques .....</b>	<b>17</b>
<b>3.1 Statistiques graphiques.....</b>	<b>17</b>
3.1.1 Afficher les statistiques sous forme de graphe .....	17
<b>3.2 Statistiques en durée.....</b>	<b>17</b>
3.2.1 Afficher les statistiques des agents sous forme de durée.....	17
3.2.2 Afficher les statistiques des groupes sous forme de durée.....	18
<b>3.3 Statistiques en valeur absolue .....</b>	<b>18</b>
3.3.1 Afficher les statistiques des agents sous forme de valeur absolue .....	18
3.3.2 Afficher les statistiques des groupes sous forme de valeur absolue .....	19
3.3.3 3.3.3 Afficher les statistiques sous forme de valeur absolue pour Statistiquesdes appels .....	20
<b>3.4 Statistiques en pourcentage.....</b>	<b>20</b>
3.4.1 Afficher les statistiques des groupes sous forme de pourcentage .....	20
<b>3.5 Les qualifications .....</b>	<b>21</b>
3.5.1 Consulter les statistiques sur les appels en fonction des qualifications.....	21
3.5.2 Consulter les statistiques sur les durées en fonction des qualifications .....	21
<b>3.6 Définition des types d'appels pour les statistiques de groupes.....</b>	<b>22</b>
<b>3.7 Définition des types de durées pour les statistiques de groupes.....</b>	<b>22</b>
<b>3.8 Taux d'occupation des voies .....</b>	<b>23</b>
3.8.1 Consulter les statistiques sur le taux d'occupation des voies.....	23
3.8.2 Consulter les statistiques sur le taux de saturation des voies .....	24
3.8.3 Consulter les périodes de saturation des voies .....	24
<b>3.9 Exportation des fichiers de statistiques.....</b>	<b>24</b>
3.9.1 Exportation des fichiers de statistiques.....	24
3.9.2 Format des fichiers de statistiques CSV.....	26
3.9.3 Types de Tickets.....	26
<b>3.10 Liste des appels perdus.....</b>	<b>30</b>
3.10.1 Consulter la liste des appels perdus .....	30

# Forum™ 700

## Application Statistiques

### Manuel Utilisateur

#### Informations légales :

Proximus et le logo Proximus sont des marques de Proximus. Toutes les autres marques appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

Les informations présentées sont sujettes à modification sans préavis.

Proximus ne peut être tenu pour responsable de l'inexactitude de ces informations.

Copyright © 2008 Proximus. Tous droits réservés.

---

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

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



## 1. Introduction

### 1.1 Présentation de l'application Statistiques

#### 1.1.1 Qu'est-ce que l'application Statistiques

L'application **Statistiques** est un logiciel permettant d'accéder à des statistiques journalières relatives aux groupes, aux agents, aux voies et aux appels. Ces informations sont présentées sous forme de tableaux et/ou de graphes.

Les principaux objectifs de cette application sont :

1. L'affichage de statistiques sous forme de :
  - Graphe,
  - Durée, • Valeur absolue,
  - Pourcentage.
2. La configuration des périodes de statistiques.
3. La configuration de l'aspect des graphes.
4. Le paramétrage des statistiques.
5. Le paramétrage de l'impression automatique.

#### 1.1.2 Présentation de l'interface

Une page type de l'application est composée de trois zones principales :

- La zone d'onglets supérieure.
- Le corps de l'écran.
- La zone d'onglets inférieure.

##### **La zone d'onglets supérieure.**

Elle permet d'accéder aux différents types de visualisation de statistiques ou au paramétrage de l'impression automatique.

##### **Le corps de l'écran.**

Il permet de visualiser les éléments sur lesquels vous voulez obtenir des statistiques et d'afficher les informations relatives aux onglets sélectionnés.

##### **La zone d'onglets inférieure.**

Elle permet d'accéder aux différentes options de configuration des statistiques de l'application Statistiques.

## 1.2 Connexion et déconnexion

### 1.2.1 Ouvrir l'application Statistiques en connexion locale

L'application **Statistiques** permet d'effectuer des statistiques en connexion locale, en connexion distante et en local sans connexion.

#### Procédure

Pour ouvrir l'application **Statistiques** en connexion locale, procédez de la façon suivante :

1. Sélectionnez l'application **Statistic manager** dans votre gestionnaire de programmes. La fenêtre **Statistic manager** s'affiche.  
Les fonctions proposées dans cette fenêtre sont les suivantes :
  - **Configuration** : permet de configurer l'application **Statistic manager**.
  - **Statistiques des appels** : permet d'accéder aux statistiques relatives aux appels.
  - **Taux d'occupation des voies** : permet d'accéder aux informations relatives aux ressources internes du centre d'appels.
  - **ACD** : permet d'accéder aux **statistiques des groupes et des agents** et de configurer l'impression automatique de ces statistiques.
  - **Exporter** : permet d'exporter des fichiers de statistiques au format binaire ou .CSV.
2. Dans le menu **Configuration**, vérifiez que **PBX Server** est sélectionné avec l'adresse IP du PBX correspondant, puis cliquez sur **OK**.
3. Sélectionnez la fonction que vous souhaitez consulter. La fenêtre relative à cette fonction s'affiche.

### 1.2.2 Ouvrir l'application Statistiques en connexion distante

L'application **Statistiques** permet d'effectuer des statistiques en connexion locale, en connexion distante et en local sans connexion.

#### Procédure

Pour ouvrir l'application **Statistiques** en connexion distante, procédez de la façon suivante :

1. Ouvrez une connexion **OMC** sur le serveur distant.
2. Lancez l'application **Statistiques** à partir de **OMC** en cliquant sur le lien **ACD statistics manager** situé sous **Automatic Call Distribution** .

### 1.2.3 Ouvrir l'application Statistiques en local sans connexion

L'application **Statistiques** permet d'afficher des statistiques en local en utilisant des fichiers de statistiques ACD disponibles sur le PC (disque dur ou autre support).

1. Sélectionnez l'application **Statistiques** dans votre gestionnaire de programmes : la fenêtre **Statistic manager** s'affiche.
2. Cliquez sur **Configuration** puis sur **Local**.
3. Sélectionnez le répertoire **Trace** dans lequel se trouvent les fichiers statistiques stockés.
4. Sélectionnez la fonction que vous souhaitez afficher.

## 1.2.4 Consulter les statistiques des groupes et des agents


### Procédure

1. Sélectionnez l'application **Statistiques** dans votre gestionnaire de programmes : la fenêtre **Statistic manager** s'affiche.
2. Cliquez sur le bouton **ACD**. La fenêtre **ACD** s'affiche.  
Les fonctions proposées dans cette fenêtre sont les suivantes :
  - **Statistiques des groupes** : permet d'afficher les statistiques des groupes sous forme de graphe, de durée, de valeur absolue ou en pourcentage.
  - **Statistiques agents** : permet d'afficher les statistiques des agents sous forme de graphe, de durée ou de valeur absolue.
  - **Impression automatique des statistiques - groupes** : permet de paramétrer l'impression automatique des statistiques sur les groupes.
  - **Impression automatique des statistiques - agents** : permet de paramétrer l'impression automatique des statistiques sur les agents.

## 1.2.5 Fermer l'application Statistiques

### Procédure

Pour fermer l'application **Statistiques**, procédez de la façon suivante :

1. Fermez la fenêtre en cours. La fenêtre **Statistic manager** s'affiche.
2. Cliquez sur l'icône  . L'interface est fermée.

## 2. Configuration de l'application Statistiques

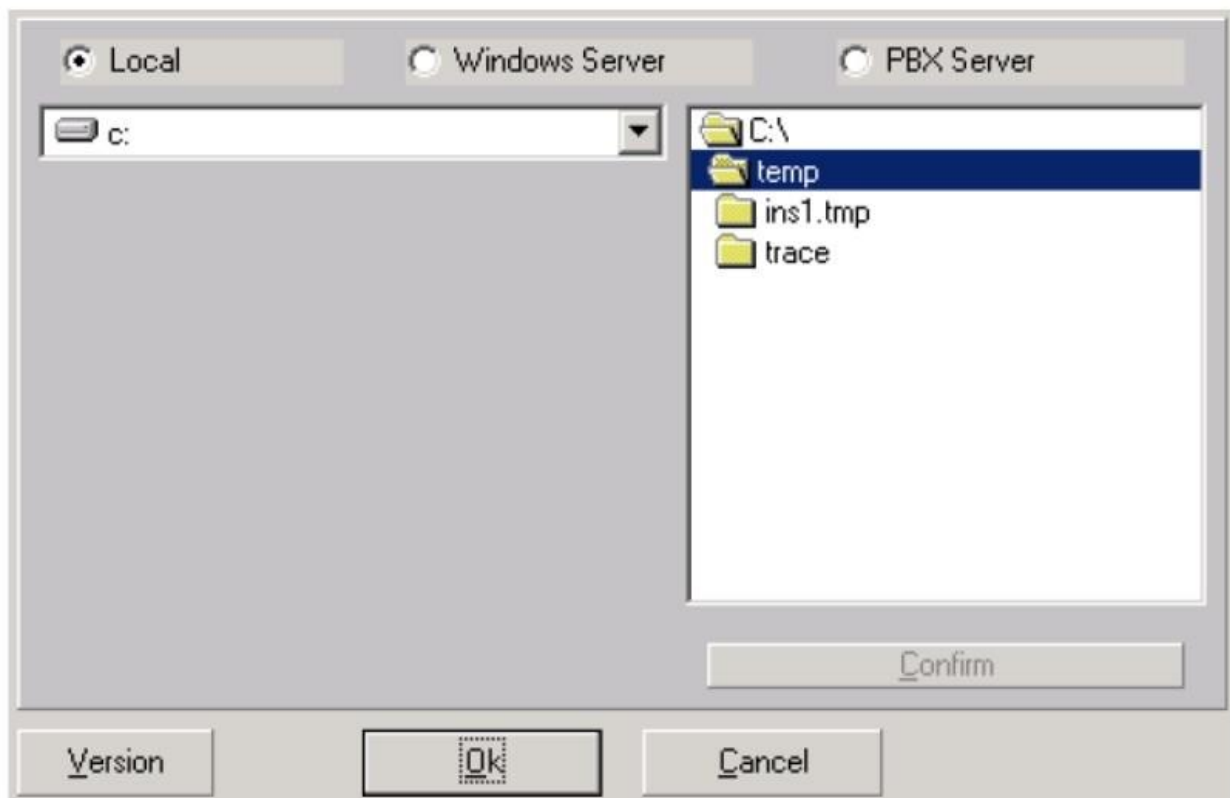
### 2.1 Configurer l'accès à application Statistiques

#### Procédure

1. Accédez à la page d'accueil de **Statistic manager**.
2. Cliquez sur **Configuration**. La fenêtre s'affiche. Elle se compose de deux zones :
  - **Zone supérieure** : permet de sélectionner la langue d'affichage de l'application.



- **Zone inférieure de boutons** : permet de sélectionner le serveur d'utilisation de l'application et l'adresse IP à saisir à partir de l'un des trois boutons.



#### Note 1 :

Pour connaître la version de l'application, cliquez sur Version dans la zone inférieure de la fenêtre.

3. Sélectionnez la langue d'affichage dans la liste déroulante de la zone supérieure.



4. Sélectionnez **PBX Server** puis saisissez l'adresse IP du système dans le champ **Adresse IP**.

Note 2 :

Sélectionnez *Windows Server* s'il existe un serveur externe au système et sélectionnez *Local* si vous désirez effectuer des statistiques à partir de fichiers disponibles en local sur le PC.

5. Cliquez sur **Valider** pour valider les données.
6. Cliquez sur **OK**.

## 2.2 Configuration des périodes de statistiques

### 2.2.1 Configurer les périodes de statistiques pour Statistiques des appels

#### Procédure

1. Accédez à la fenêtre **Statistiques des appels**.
2. Cliquez sur l'onglet **Statistiques**. La fenêtre de paramétrage s'affiche. Vous pouvez configurer la période selon trois critères :
  - **Journalier** : permet de sélectionner un jour complet ou de sélectionner une plage horaire et de choisir la présentation par demi-heure ou par heure.
  - **Période** : permet de configurer la fréquence des statistiques avec un jour de début et un jour de fin de période.
  - **Mensuel** : permet de configurer la fréquence des statistiques selon un mois précis du calendrier.
3. Sélectionnez les paramètres de configuration selon vos besoins, puis cliquez sur **Appliquer** pour valider les données.

Note :

Pour l'ensemble de ces choix, il est possible de sélectionner la plage horaire sur 24 heures ou sur une valeur paramétrée dans les menus déroulants de l'option *Entre*.

### 2.2.2 Configurer les périodes de statistiques pour Taux d'occupation des voies

#### Procédure

1. Accédez à la fenêtre **Taux d'occupation des voies**.
2. Cliquez sur le bouton **Statistiques**. La fenêtre de paramétrage s'affiche. Vous pouvez configurer les périodes de statistiques selon trois critères :
  - **Journalier** : permet de sélectionner un jour complet ou de sélectionner une plage horaire et de choisir la présentation par demi-heure ou par heure.
  - **Période** : permet de configurer la fréquence des statistiques avec un jour de début et un jour de fin de période.
  - **Mensuel** : permet de configurer la fréquence des statistiques selon un mois précis du calendrier.

3. Sélectionnez les paramètres de configuration selon vos besoins, puis cliquez sur **Appliquer** pour valider les données.
4. Cliquez sur **OK** pour fermer la fenêtre.

Note :

Pour l'ensemble de ces choix, il est possible de sélectionner la plage horaire sur 24 heures ou sur une valeur paramétrée dans les menus déroulants de l'option *Entre*.

## 2.3 Configurer les périodes de statistiques dans l'ACD

### 2.3.1 Configurer les périodes de statistiques pour l'ACD - Statistiques des agents

#### Procédure

1. Accédez à la fenêtre **ACD**.
2. Cliquez sur l'icône **Statistiques agents**.
3. Cliquez sur l'onglet **Statistiques**. La fenêtre de paramétrage s'affiche. Vous pouvez configurer les périodes de statistiques selon trois critères :
  - **Journalier** : permet de sélectionner un jour complet ou de sélectionner une plage horaire et de choisir la présentation par demi-heure ou par heure.
  - **Période** : permet de configurer la fréquence des statistiques avec un jour de début et un jour de fin de période.
  - **Mensuel** : permet de configurer la fréquence des statistiques selon un mois précis du calendrier.
4. Sélectionnez les paramètres de configuration selon vos besoins, puis cliquez sur **Appliquer** pour valider les données.

Note :

Pour l'ensemble de ces choix, il est possible de sélectionner la plage horaire sur 24 heures ou sur une valeur paramétrée dans les menus déroulants de l'option *Entre*.

### 2.3.2 Configurer les périodes de statistiques pour l'ACD - Statistiques des groupes

#### Procédure

1. Accédez à la fenêtre **ACD**.
2. Cliquez sur l'icône **Statistiques des groupes**.
3. Cliquez sur l'onglet **Statistiques**. La fenêtre de paramétrage s'affiche. Vous pouvez configurer les périodes de statistiques selon trois critères :
  - **Journalier** : permet de sélectionner un jour complet ou de sélectionner une plage horaire et de choisir la présentation par demi-heure ou par heure.
  - **Période** : permet de configurer la fréquence des statistiques avec un jour de début et un jour de fin de période.

- **Mensuel** : permet de configurer la fréquence des statistiques selon un mois précis du calendrier.
4. Sélectionnez les paramètres de configuration selon vos besoins, puis cliquez sur **Appliquer** pour valider les données.

Note :

Pour l'ensemble de ces choix, il est possible de sélectionner la plage horaire sur 24 heures ou sur une valeur paramétrée dans les menus déroulants de l'option **Entre**.

## 2.4 Configuration de l'aspect des graphes

### 2.4.1 Configurer l'aspect des graphes pour Statistiques des appels

#### Procédure

1. Accédez à la fenêtre **Statistiques des appels**.
2. Cliquez sur l'onglet **Options**. La fenêtre de paramétrage s'affiche. Elle se compose de quatre zones :
  - **Aspect** : permet de configurer la couleur des courbes graphiques.
  - **Quadrillage** : permet de configurer le type de quadrillage des graphes.
  - **Graphe** : permet de sélectionner le type de graphe.
  - **Option** : permet de sélectionner le type d'appel dont on souhaite afficher les statistiques. Ces informations s'afficheront dans l'onglet **Valeur absolue**.
3. Modifiez les paramètres selon vos besoins.
4. Cliquez sur **Appliquer** pour valider les données.

### 2.4.2 Configurer l'aspect des graphes pour Taux d'occupation des voies

#### Procédure

1. Accédez à la fenêtre **Taux d'occupation des voies**.
2. Cliquez sur le bouton **Options**. La fenêtre de paramétrage s'affiche. Elle se compose de quatre zones :
  - **Aspect** : permet de configurer la couleur des courbes graphiques.
  - **Quadrillage** : permet de configurer le type de quadrillage des graphes.
  - **Graphe** : permet de sélectionner le type de graphe.
  - **Option** : permet de sélectionner le type d'appel dont on souhaite afficher les statistiques. Ces informations s'afficheront dans l'onglet **Valeur absolue**.
3. Modifiez les paramètres selon vos besoins.
4. Cliquez sur **OK** pour valider les données.

## 2.4.3 Configuration de l'aspect des graphes dans l'ACD

### 2.4.3.1 Configurer l'aspect des graphes pour l'ACD - Statistiques des groupes

#### Procédure

1. Accédez à la fenêtre **ACD**.
2. Cliquez sur l'icône **Statistiques des groupes**.
3. Cliquez sur l'onglet **Options graphiques**. La fenêtre de paramétrage s'affiche. Elle se compose de quatre zones :
  - **Zone supérieure** : permet de sélectionner la couleur des graphes.
  - **Zone centrale** : permet de sélectionner le type de graphe.
  - **Zone Synthèse** : permet de définir sur quel type d'appel les statistiques sont réalisées. L'utilisateur peut choisir entre Appels entrants (regroupe les appels servis, en dissuasion, en abandon, en fermeture, pour le jour et les groupes sélectionnés) et Appels servis (regroupe les appels ACD directs, en attente, en attente plus de T1 et attente plus de T2 pour le jour et les groupes sélectionnés).
  - **Zone Nombre** : permet de sélectionner le type de visualisation du graphe en sélectionnant *Valeur absolue* ou *Durée*.
4. Modifiez les paramètres selon vos besoins.
5. Cliquez sur **Appliquer** pour valider les données.

### 2.4.3.2 Configurer l'aspect des graphes pour l'ACD - Statistiques des agents

#### Procédure

1. Accédez à la fenêtre **ACD**.
2. Cliquez sur l'icône **Statistiques agents**.
3. Cliquez sur l'onglet **Options**. La fenêtre de paramétrage s'affiche. Elle se compose de quatre zones :
  - **Zone supérieure** : permet de sélectionner la couleur des graphes.
  - **Zone centrale** : permet de sélectionner le type de graphe.
  - **Zone Synthèse** : permet de regrouper :
  - **Nombre d'appels** : regroupe les appels ACD, les appels arrivée, les appels départ, les appels en service, les appels en retrait, la non-réponse, l'absence momentanée et le travail complémentaire.
  - **Cumul des durées** : regroupe le cumul des conversations ACD, les sonneries ACD et les autres conversations pour le jour, l'agent/les agents et ses/leurs groupes sélectionnés.
  - **Durée moyenne** : regroupe les conversations ACD, les sonneries ACD et les autres conversations pour le jour, l'agent/les agents et ses/leurs groupes sélectionnés.
  - **Zone Détail** : permet de définir les graphes concernant des états particuliers.
4. Modifiez les paramètres selon vos besoins.
5. Cliquez sur **Appliquer** pour valider les données.

## 2.5 Paramétrage des statistiques des appels

### 2.5.1 Paramétrer par application

Le logiciel **Statistiques** permet de sélectionner l'application sur laquelle doivent porter les statistiques.

#### Procédure

1. Accédez à la fenêtre **Statistiques des appels**.
2. Cliquez sur l'onglet **Paramètres**.
3. Dans la zone **Paramètres**, sélectionnez **Par application**. Le menu déroulant **Liste des applications** s'affiche.
4. Sélectionnez l'application dont vous voulez afficher les statistiques. La sélection s'affiche dans la zone **Applications sélectionnées**.
5. Dans la zone **Seuil**, définissez (en secondes) les seuils **T1** et **T2**.

Note :

Par défaut, **T1** et **T2** sont à 0. La valeur de ces deux paramètres permet de calculer et de mettre à jour les champs **Nombre d'appels dont la durée <= T1** et **Nombre d'appels dont la durée > T2**.

6. Cliquez sur **Appliquer** pour valider.

### 2.5.2 Paramétrer par voie.

Le logiciel **Statistiques** permet de sélectionner les voies sur lesquelles doivent porter les statistiques.

#### Procédure

1. Accédez à la fenêtre **Statistiques des appels**.
2. Cliquez sur l'onglet **Paramètres**.
3. Dans la zone **Paramètres**, sélectionnez **Par voie**. La zone **Sélection des voies** s'affiche à la droite de la fenêtre.
4. Cochez les cases correspondant aux voies pour lesquelles vous voulez les statistiques.
5. Dans la zone **Seuil**, définissez (en secondes) les seuils **T1** et **T2**.

Note :

Par défaut, **T1** et **T2** sont à 0. La valeur de ces deux paramètres permet de calculer et de mettre à jour les champs **Nombre d'appels dont la durée <= T1** et **Nombre d'appels dont la durée > T2**.

6. Cliquez sur **Appliquer** pour valider les données.

## 2.6 Paramétrage de l'impression automatique

## 2.6.1 Paramétrer l'impression automatique des statistiques sur les agents

L'application **Statistiques** permet de programmer une impression automatique des statistiques journalières à certaines heures de la journée. Il est possible de programmer jusqu'à 8 impressions par jour. **Procédure**

1. Accédez à la fenêtre **ACD**.
2. Cliquez sur **Impression automatique des statistiques - agents**. La fenêtre s'affiche.
3. Cliquez sur l'onglet **Paramètres d'impression**.
4. Dans la zone **Paramètres généraux**, définissez le type d'impression.
5. Sélectionnez la plage horaire et la fréquence d'impression automatique.
6. Dans la zone de droite, définissez :
  - l'heure d'édition automatique,
  - le(s) numéro(s) du (des) groupe(s) concerné(s),
  - le(s) profil(s) d'impression se rapportant aux profils 1, 2, 3, 4 définis.
  - le numéro de l'agent (pour l'impression des statistiques des agents uniquement).

*Note 1 :*

*Pour sélectionner tous les agents, saisissez 99 dans la colonne Agent.*

7. Cliquez sur **Appliquer** pour valider les données.
8. Cliquez sur **OK**.

*Note 2 :*

*L'impression manuelle des statistiques peut s'effectuer à partir de l'écran Statistiques des groupes en cliquant sur l'onglet Impression.*

## 2.6.2 Paramétrer l'impression automatique des statistiques sur les groupes

L'application **Statistiques** permet de programmer une impression automatique des statistiques journalières à certaines heures de la journée. Il est possible de programmer jusqu'à 8 impressions par jour. **Procédure**

1. Accédez à la fenêtre **ACD**.
2. Cliquez sur **Impression automatique des statistiques - groupes**. La fenêtre s'affiche.
3. Cliquez sur l'onglet **Paramètres d'impression**.
4. Dans la zone **Paramètres généraux**, définissez le type d'impression.
5. Sélectionnez la plage horaire et la fréquence d'impression automatique.
6. Dans la zone de droite, définissez :
  - l'heure d'édition automatique,
  - le(s) numéro(s) du (des) groupe(s) concerné(s) par l'impression, • le(s) profil(s) d'impression se rapportant aux profils 1, 2, 3, 4 définis.
7. Cliquez sur **Appliquer** pour valider les données.

8. Cliquez sur **OK**.

Note :

L'impression manuelle des statistiques peut s'effectuer à partir de l'écran *Statistiques agents* en cliquant sur l'onglet *Impression*.

## 2.6.3 Paramétrer les profils d'impression automatique

L'application **Statistiques** permet d'éditer quatre types de profil d'impression, selon les besoins d'analyse.

### Procédure

1. Accédez à la fenêtre **ACD**.
2. Selon l'impression automatique à paramétrer, cliquez sur **Impression automatique des statistiques - agents** ou sur **Impression automatique des statistiques - groupes**.
3. Cliquez sur l'onglet **Profil 1, 2, 3** ou **4**.
4. Pour chaque profil, sélectionnez les différents écrans de statistiques que vous souhaitez imprimer en cochant les cases correspondantes.
5. Cliquez sur **Appliquer** pour valider les données.
6. Cliquez sur **OK**.

## 2.7 Définir les agents

### 2.7.1 Définir les agents à analyser

#### Procédure

1. Accédez à la fenêtre **ACD**.
2. Cliquez sur **Statistiques agents**.
3. Cliquez sur l'onglet **Statistiques**.
4. A partir du menu déroulant de la zone **Agent**, sélectionnez le numéro de l'agent à prendre en compte dans les statistiques.

Note :

Sélectionnez *Tous* pour prendre en compte la totalité des agents.

5. Dans la zone **Groupe** cochez la case du/des groupe(s) auquel/auxquels appartient l'agent.
6. Cliquez sur **Appliquer** pour valider les données.

## 2.8 Définir les groupes

### 2.8.1 Définir les groupes à analyser

#### Procédure

1. Accédez à la fenêtre **ACD**.
2. Cliquez sur **Statistiques des groupes**.
3. Cliquez sur l'onglet **Statistiques**.
4. Dans la zone **Groupe**, cochez les cases des groupes sur lesquels doivent porter les statistiques.
5. Cliquez sur **Appliquer** pour valider.



## 3. Consultation des statistiques

### 3.1 Statistiques graphiques

#### 3.1.1 Afficher les statistiques sous forme de graphe

##### Procédure

1. Accédez à la page d'accueil de Statistic manager.
2. Sélectionnez la fonction dont vous souhaitez consulter les statistiques. La fenêtre sélectionnée s'affiche.
3. Cliquez sur l'onglet **Graphe**. Les statistiques s'affichent sous forme de graphe.

### 3.2 Statistiques en durée

#### 3.2.1 Afficher les statistiques des agents sous forme de durée

##### Procédure

1. Accédez à la fenêtre **ACD**.
2. Cliquez sur l'icône **Statistiques agents**. La fenêtre s'affiche.
3. Cliquez sur l'onglet **Tableau sur les durées**. Les statistiques disponibles sous forme de durée sont les suivantes :
  - **Moyenne de com. ACD** : durée totale de conversation ACD/nombre d'appels ACD servis par l'agent.
  - **Moyenne de sonnerie ACD** : durée totale de sonnerie des appels ACD présentés sur le poste agent (phase de sonnerie)/nombre d'appels ACD servis par l'agent.
  - **Moyenne de com. autre** : durée pendant laquelle la ligne du poste agent est occupée (**Arrivée** et **Départ**) hors appels d'origine du serveur ACD/nombre d'occupations de ce poste, hors appels ACD.
  - **Cumul occupation totale** : durée totale des appels du serveur ACD en sonnerie + durée des conversations ACD + durée des communications Autre (**Arrivée** et **Départ**)
  - **Cumul com. ACD** : durée totale de conversation des appels ACD traités par l'agent.
  - **Cumul des com. autres** : durée d'occupation de la ligne du poste agent (**Arrivée** et **Départ**) hors appels d'origine ACD.
  - **Cumul absence momentanée** : durée totale passée dans l'état **Travail complémentaire** de l'agent.
  - **Cumul Service** : durée totale pendant laquelle l'agent est connecté (en service).

## 3.2.2 Afficher les statistiques des groupes sous forme de durée

### Procédure

1. Accédez à la fenêtre **ACD**.
2. Cliquez sur l'icône **Statistiques des groupes**. La fenêtre s'affiche.
3. Cliquez sur l'onglet **Durée**. Les statistiques relatives aux éléments suivants s'affichent :
  - **durée moyenne d'occupation** : durée totale des appels servis (temps écoulé entre l'annonce d'accueil et la fin de la communication), divisée par le nombre d'appels servis.
  - **durée moyenne d'acheminement** : durée totale de l'acheminement des appels servis, divisée par le nombre d'appels servis. La durée des annonces est comptée dans le temps d'acheminement.
  - **durée moyenne d'attente** : durée totale des appels en file d'attente, divisée par le nombre d'appels servis ayant attendu.
  - **durée moyenne de sonnerie** : durée totale des appels servis en sonnerie, divisée par le nombre d'appels servis.
  - **durée moyenne de conversation** : durée totale des appels servis en conversation, divisée par le nombre d'appels servis.
  - **durée moyenne d'abandon** : durée totale des appels en file d'attente avant abandon de l'appelant (l'appelant raccroche avant la mise en relation avec un agent), divisée par le nombre d'abandons.
  - **nombre d'abandons** : durée totale des appels abandonnés suite à un raccrochage alors qu'ils étaient en file d'attente, ou en cours de transfert après avoir quitté la file d'attente. Ces appels sont passés par la file d'attente. Ils constituent un sous-ensemble du compteur.
  - **nombre n° de report** : nombre d'appels dirigés vers le numéro de report (programmé dans *OMC/Centre d'appels/Service ACD/Paramètres Généraux/onglet Général*) suite à une situation préoccupante (groupe ouvert sans agent affecté, ou appel en attente alors que le dernier agent se retire du service, par exemple). Le premier appel est dirigé vers le numéro de report et les suivants en file d'attente.

## 3.3 Statistiques en valeur absolue

### 3.3.1 Afficher les statistiques des agents sous forme de valeur absolue

#### Procédure

1. Accédez à la fenêtre **ACD**.
2. Cliquez sur l'icône **Statistiques agents**. La fenêtre s'affiche.
3. Cliquez sur l'onglet **Tableau sur les appels**. Les statistiques relatives aux éléments suivants s'affichent :
  - **Appels ACD** : nombre d'appels ACD servis par l'agent.
  - **Appels arrivés** : nombre d'appels hors ACD arrivant sur le poste de l'agent (appels externes SDA ou internes destinés au poste).

- **Appels départ** : nombre d'appels hors ACD à l'initiative de l'agent (appels internes ou externes destinés au poste).

**Attention :**

*Ceci n'est possible que si le protocole permet d'avoir l'information ; sinon, tous les appels Hors ACD ou Autres sont rassemblés dans la colonne Appels arrivée.*

- **Non-Réponse** : nombre de non réponses de l'agent sur les appels d'origine ACD.

*Note :*

*Il peut y avoir plusieurs non réponses pour un même numéro d'appel entrant.*

- **Absence Momentanée** : nombre de passages à l'état **Absence momentanée**.
- **Travail complémentaire** : nombre de passages à l'état **Travail complémentaire**.
- **En Service** : nombre de mises **En service** de l'agent.
- **En retrait** : nombre de mises **En retrait** de l'agent.

### 3.3.2 Afficher les statistiques des groupes sous forme de valeur absolue

#### Procédure

1. Accédez à la fenêtre **ACD**.
2. Cliquez sur l'icône **Statistiques des groupes**. La fenêtre s'affiche.
3. Cliquez sur l'onglet **Valeur absolue**. Les statistiques relatives aux éléments suivants s'affichent :
  - **Appels Entrants** : nombre total d'appels arrivés sur la chaîne de distribution des appels.
  - **Appels servis** : nombre d'appels ACD transférés vers un agent et mis en relation, quel que soit le groupe (demandé ou en débordement).
  - **Appels en attente** : Appels attendus : nombre d'appels mis en attente avant d'être servis (mis en relation avec le client) :
  - **Attente > S1** : nombre d'appels dont la période d'attente est supérieure au seuil S1. Ce compteur est un sous-ensemble du compteur **Attente**.
  - **Attente > S2** : nombre d'appels dont la période d'attente est supérieure au seuil S2. Ce compteur est un sous-ensemble du compteur **Attente > S1**.
  - **Appels Dissuasion** : nombre d'appels dirigés en dissuasion suite à une saturation de la file d'attente, ou si aucun agent n'est défini pour un groupe donné.
  - **Appels Abandon** : nombre d'appels ayant quitté l'ACD, l'appelant ayant raccroché avant d'être mis en relation avec un agent, quelle que soit la phase d'acheminement de l'appel.
  - **Appels fermeture** : nombre d'appels pendant la fermeture du groupe.
  - **Appels débord.** : nombre d'appels servis par un agent appartenant au groupe en débordement du groupe demandé. Ce compteur est un sous-ensemble du compteur **Appels servis**.

*Note :*

*S1 et S2 sont deux valeurs de seuil paramétrables dans OMC/Service ACD/Paramètres généraux/onglet général.*

### 3.3.3 Afficher les statistiques sous forme de valeur absolue pour Statistiques des appels

#### Procédure

1. Accédez à la fenêtre **Statistiques des appels**.
2. Cliquez sur l'onglet **Valeur absolue**. Les informations relatives aux voies s'affichent en valeur absolue. Les informations fournies sont les suivantes :
  - Nombre d'appels total.
  - Nombre d'appels dont la durée est inférieure à T1.
  - Nombre d'appels dont la durée est supérieure à T2.
  - Durée totale des appels.
  - Durée moyenne des appels = durée totale des appels/nombre total d'appels.
  - Durée maximale d'un appel.
  - Durée minimale d'un appel.

## 3.4 Statistiques en pourcentage

### 3.4.1 Afficher les statistiques des groupes sous forme de pourcentage

#### Procédure

1. Accédez à la fenêtre **ACD**.
2. Cliquez sur l'icône **Statistiques des groupes**. La fenêtre s'affiche.
3. Cliquez sur l'onglet **Pourcentage**. Les statistiques relatives aux éléments suivants s'affichent :
  - **Appels Entrants** : nombre total d'appels arrivés sur la chaîne de distribution des appels.
  - **Appels servis** : nombre d'appels ACD transférés vers un agent et mis en relation, quel que soit le groupe (demandé ou en débordement).
  - **Appels en attente** : **Appels attendus** : nombre d'appels mis en attente avant d'être servis (mis en relation avec le client) :
  - **Attente > S1** : nombre d'appels dont la période d'attente est supérieure au seuil S1. Ce compteur est un sous-ensemble du compteur **Attente**.
  - **Attente > S2** : nombre d'appels dont la période d'attente est supérieure au seuil S2. Ce compteur est un sous-ensemble du compteur **Attente > S1**.
  - **Appels Dissuasion** : nombre d'appels dirigés en dissuasion suite à une saturation de la file d'attente, ou si aucun agent n'est défini pour un groupe donné.
  - **Appels Abandon** : nombre d'appels ayant quitté l'ACD, l'appelant ayant raccroché avant d'être mis en relation avec un agent, quelle que soit la phase d'acheminement de l'appel.
  - **Appels fermeture** : nombre d'appels pendant la fermeture du groupe.

- **Appels débord.** : nombre d'appels servis par un agent appartenant au groupe en débordement du groupe demandé. Ce compteur est un sous-ensemble du compteur **Appels servis**.

Note :

*S1 et S2 sont deux valeurs de seuil paramétrables dans OMC/Service ACD/Paramètres généraux/onglet général.*

## 3.5 Les qualifications

### 3.5.1 Consulter les statistiques sur les appels en fonction des qualifications

Il est possible de créer un maximum de 10 codes de qualification dans les paramètres généraux de l'ACD. Lors de l'utilisation de l'Agent Assistant, l'utilisateur peut affecter (ou qualifier) chaque appel traité en sélectionnant l'un des codes de qualification.

Procédure

1. Accédez à la fenêtre **ACD**.
2. Cliquez sur l'icône **Statistiques agents**.
3. Cliquez sur l'onglet **Tableau sur les appels**. Les statistiques sur les appels s'affichent en valeur absolue sous forme de tableau.
4. Cliquez sur le bouton **Options**. La zone **Tableau sur les appels** s'affiche.
5. Sélectionnez la case **Nb appels / qualification**. La page des états de qualification s'affiche.

Note :

*Par défaut, la case Général est cochée. La page Général permet d'afficher tous les appels.*

6. Cliquez sur **OK**.

### 3.5.2 Consulter les statistiques sur les durées en fonction des qualifications

Procédure

1. Accédez à la fenêtre **ACD**.
2. Cliquez sur l'icône **Statistiques agents**.
3. Cliquez sur l'onglet **Tableau sur les appels**.
4. Cliquez sur le bouton **Options**. La zone **Tableau sur les durées** s'affiche.
5. Sélectionnez :
  - **Durée totale / qualification** : pour afficher la durée totale des appels en fonction des états de qualification.
  - **Durée moy. / qualification** : pour afficher la durée moyenne des appels en fonction des états de qualification.

6. Cliquez sur **OK**.

Note :

Par défaut, la case *Général* est cochée. La page *Général* permet d'afficher la durée de tous les appels.

### 3.6 Définition des types d'appels pour les statistiques de groupes

Il est possible d'obtenir des statistiques sur les éléments suivants :

- **Appels Entrants** : nombre total d'appels arrivés sur la chaîne de distribution des appels.
- **Appels servis** : nombre d'appels ACD transférés vers un agent et mis en relation, quel que soit le groupe (demandé ou en débordement).
- **Appels en attente** : Appels attendus : nombre d'appels mis en attente avant d'être servis (mis en relation avec le client), avec :
  - **Attente > S1** : nombre d'appels dont la période d'attente est supérieure au seuil S1. Ce compteur est un sous-ensemble du compteur **Attente**.
  - **Attente > S2** : nombre d'appels dont la période d'attente est supérieure au seuil S2. Ce compteur est un sous-ensemble du compteur **Attente > S1**.
- **Appels Dissuasion** : nombre d'appels dirigés en dissuasion suite à une saturation de la file d'attente, ou si aucun agent n'est défini pour un groupe donné.
- **Appels Abandon** : nombre d'appels ayant quitté l'ACD, l'appelant ayant raccroché avant d'être mis en relation avec un agent, quelle que soit la phase d'acheminement de l'appel.
- **Appels fermeture** : nombre d'appels pendant la fermeture du groupe.
- **Appels débord.** : nombre d'appels servis par un agent appartenant au groupe en débordement du groupe demandé. Ce compteur est un sous-ensemble du compteur Appels servis.

Note :

S1 et S2 sont deux valeurs de seuil paramétrables dans OMC/Service ACD/Paramètres généraux/onglet général.

### 3.7 Définition des types de durées pour les statistiques de groupes

Les statistiques disponibles sous forme de durée sont les suivantes :

- **durée moyenne d'occupation** : durée totale des appels servis (temps écoulé entre l'annonce d'accueil et la fin de la communication), divisée par le nombre d'appels servis.
- **durée moyenne d'acheminement** : durée totale de l'acheminement des appels servis, divisée par le nombre d'appels servis. La durée des annonces est comptée dans le temps d'acheminement.

- **durée moyenne d'attente** : durée totale des appels en file d'attente, divisée par le nombre d'appels servis ayant attendu.
- **durée moyenne de sonnerie** : durée totale des appels servis en sonnerie, divisée par le nombre d'appels servis.
- **durée moyenne de conversation** : durée totale des appels servis en conversation, divisée par le nombre d'appels servis.
- **durée moyenne d'abandon** : durée totale des appels en file d'attente avant abandon de l'appelant (l'appelant raccroche avant la mise en relation avec un agent), divisée par le nombre d'abandons.
- **nombre d'abandons** : durée totale des appels abandonnés (suite à un raccrochage) alors qu'ils étaient en file d'attente ou en cours de transfert après avoir quitté la file d'attente. Ces appels sont passés par la file d'attente. Ils constituent un sous-ensemble du compteur.
- **sorties Volontaires** : nombre d'appels ayant volontairement (par appui sur la touche \*) quitté la file d'attente sans raccrocher pour déposer un message dans la boîte vocale du groupe.
- **nombre n° de report** : nombre d'appels dirigés vers le numéro de report (programmé dans *OMC/Centre d'appels/Service ACD/Paramètres Généraux/onglet Général*) suite à une situation préoccupante (groupe ouvert sans agent affecté, ou appel en attente alors que le dernier agent se retire du service, par exemple).  
Le premier appel est dirigé vers le numéro de report et les suivants en file d'attente.

## 3.8 Taux d'occupation des voies

### 3.8.1 Consulter les statistiques sur le taux d'occupation des voies

Le taux d'occupation des voies est égal à la durée de la/des voie(s) par rapport à l'occupation maximale. Les informations relatives aux voies permettent de connaître l'utilisation des ressources internes du centre d'appels.

Il est possible de calculer le taux d'occupation d'une voie donnée selon les critères suivants :

- **Journalier** : le taux d'occupation est calculé par tranche d'une demi-heure ou d'une heure avec une représentation sur 24 heures ou sur une plage horaire.
- **Période** : le taux d'occupation est calculé par tranche de 24 heures sur plusieurs jours consécutifs.
- **Mensuel** : le taux d'occupation est calculé par tranche de 24 heures.
- **Voies** : le taux d'occupation est calculé voie par voie ou pour plusieurs voies.

#### Procédure

1. Accédez à la fenêtre **Taux d'occupation des voies**.
2. Dans la fenêtre **Taux d'occupation des voies**, cliquez sur l'onglet **Occupation**. La représentation graphique du taux d'occupation des voies s'affiche.

### 3.8.2 Consulter les statistiques sur le taux de saturation des voies

Le taux de saturation des voies est un taux d'occupation à 100 %. Il correspond à un moment où la ou les voies ne peuvent pas traiter d'autres appels. **Procédure**

1. Accédez à la fenêtre **Taux d'occupation des voies**.
2. Dans la fenêtre **Taux d'occupation des voies**, cliquez sur l'onglet **Saturation**. La représentation graphique du taux de saturation des voies s'affiche en pourcentage.

Note :

*Le taux de saturation est calculé pour une journée déterminée. Il est uniquement possible de sélectionner un mode de statistique journalier. Les modes de statistiques Période et Mensuel ne permettent pas d'exploiter la visualisation du taux de saturation.*

### 3.8.3 Consulter les périodes de saturation des voies

L'écran **Période de saturation des voies** indique toutes les périodes pendant lesquelles les voies sont saturées.

**Procédure**

1. Accédez à la fenêtre **Taux d'occupation des voies**.
2. Dans la fenêtre **Taux d'occupation des voies**, cliquez sur l'onglet **Période de saturation des voies**. Les périodes de saturation s'affichent sous forme de liste.

## 3.9 Exportation des fichiers de statistiques

### 3.9.1 Exportation des fichiers de statistiques

Vous pouvez exporter les fichiers de statistiques correspondant à une durée spécifiée (il y a un fichier par jour) dans un format de fichier spécifié.

Dès qu'elle est connectée au système, l'application Statistiques convertit automatiquement les fichiers au format binaire, mais vous pouvez demander manuellement l'exportation de fichiers de statistiques dans l'un des deux formats de fichier suivants :

- CSV (pour une utilisation externe)
- binaire (pour une utilisation par l'application Statistiques en mode local)

Les fichiers sont transférés vers un répertoire dédié au système connecté. Ce répertoire est créé à partir de l'adresse MAC du serveur PBX. Un sous-répertoire **bin** reçoit les fichiers au format binaire et un sous-répertoire **csv** reçoit les fichiers au format CSV.

Note :

*Lors de l'affichage (format binaire) ou de l'exportation (format binaire ou CSV) des fichiers, seuls les fichiers qui ne sont pas déjà présents dans le répertoire cible sont transférés.*

Lors de l'exportation des fichiers de statistiques, une fenêtre **Exportation** dédiée vous permet de spécifier :



- la date de début et la date de fin de l'exportation (les fichiers de statistiques dont la date coïncide avec ou est comprise entre ces deux dates seront exportés), - si l'exportation concerne des fichiers au format CSV ou des fichiers binaires.

La fenêtre **Exportation** est décrite ci-dessous.

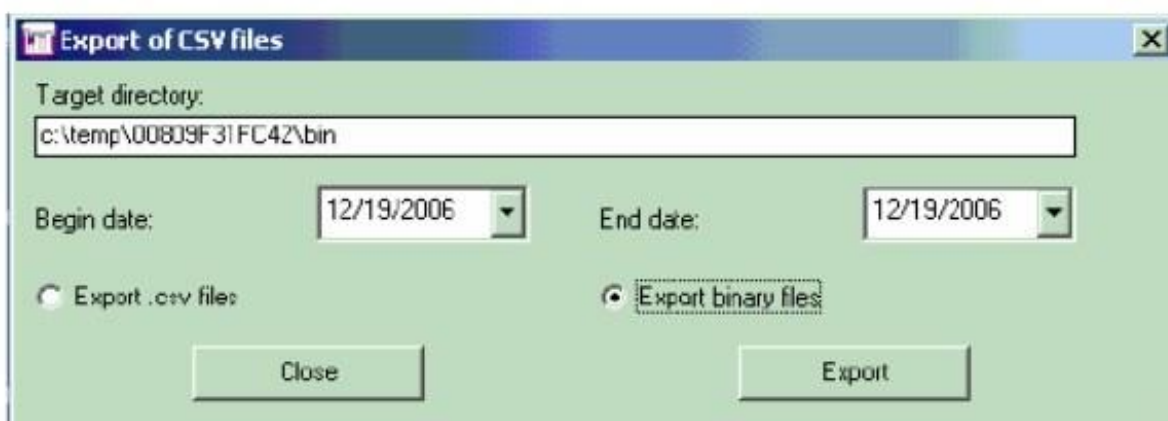
Pour exporter des fichiers de statistiques :

1. Ouvrez l'application ACD à partir de l'écran **Statistic manager**.



2. Cliquez sur l'icône **Exportation** :

3. Renseignez les champs de la fenêtre **Exportation** présentée ci-dessous.



Les champs et les boutons de la fenêtre **Exportation** sont décrits dans le tableau ci-après.

<b>Répertoire de destination</b>	Contient le chemin du répertoire dans lequel les fichiers de statistiques seront exportés. Ce chemin est déterminé à partir de l'adresse MAC du serveur PBX distant et ne peut pas être modifié. Les fichiers au format CSV sont exportés vers un sous-répertoire <b>csv</b> et les fichiers au format binaire sont exportés vers un sous-répertoire <b>bin</b> .
<b>Date de début</b>	Date du premier fichier de statistiques à inclure dans l'exportation.
<b>Date de fin</b>	Date du dernier fichier de statistiques à inclure dans l'exportation.
<b>Exportation des fichiers .csv</b>	Si ce bouton radio est sélectionné, les fichiers de statistiques exportés seront au format CSV. L'utilisateur pourra à nouveau traiter ces fichiers ultérieurement. De plus amples détails sur ce format de fichier sont disponibles à la section Format des fichiers de statistiques CSV.
<b>Exporter les fichiers binaires</b>	Si ce bouton radio est sélectionné, les fichiers de statistiques exportés seront au format binaire.

	L'application Statistiques pourra ultérieurement utiliser ces fichiers en mode local.
<b>Période disponible</b>	Indique les dates auxquelles les fichiers de statistiques sont disponibles pour l'exportation.
<b>Exportation</b>	Permet d'exécuter le processus d'exportation.
<b>Fermer</b>	Permet d'annuler la demande d'exportation et de revenir à l'écran principal de l'application Statistiques.

### 3.9.2 Format des fichiers de statistiques CSV

Les fichiers de statistiques au format CSV contiennent des informations sur les actions des agents, les appels ACD et les appels reçus sur le VTM (Virtual and Media Terminal).

Ces informations sont présentées dans le fichier sous forme d'une série d'entrées, appelées des tickets. Les différents types de tickets sont les suivants :

- les tickets **Activité des agents** ; voir **Ticket Activité de l'agent**
- les tickets **Etat du groupe** ; voir **Ticket Etat du groupe**
- les tickets **Appel ACD** ; voir **Ticket Appel ACD**

### 3.9.3 Types de Tickets

#### 3.9.3.1 Ticket Activité de l'agent

Une fois qu'un fichier de statistiques a été créé, ces tickets sont générés pour tous les agents connectés à chaque changement d'état d'un agent.

#### Exemples

2004/01/30;10:10:08;F;01;101;S;1;2;3;4; ; ; ;

2004/01/30;10:10:08;F;02;102;S;1;2;3;4; ; ; ;

2004/01/30;10:10:08;F;03;103;S;1; ; ; ; ; ; ;

2004/01/30;10:10:08;F;04;104;S;1;2; ; ; ; ; ;

2004/01/30;10:10:08;F;08;108;H;1;2; ; ; ; ; ;

2004/01/30;10:10:08;F;09;101;H; ; ; ;4;5;6;7; ;

2004/01/30;10:10:08;F;10;110;H; ; ; ;4;5;6;7; ;

2004/01/30;10:10:08;F;11;111;T;1; ; ; ; ; ; ;

2004/01/30;10:10:08;F;12;112;A; ;2; ; ; ; ; ; ;

#### Description des éléments

Elément	Format	Description
Elément 1	aaaa/mm/jj	Date du ticket

Elément 2	hh:mm:ss	Heure du ticket
Elément 3	F	Lettre indiquant le format du ticket
Elément 4	xx	Numéro physique de l'agent (de 01 à 32)
Elément 5	qmcd	Numéro de téléphone de l'agent
Elément 6	x	Code indiquant l'opération réalisée : S – Mise en service H – Retiré du service T – Autre tâche A – Absence momentanée G – Changement de groupe
Elément 7	x	1 si l'agent appartient au groupe 1
Elément 8	x	2 si l'agent appartient au groupe 2
Elément 9	x	3 si l'agent appartient au groupe 3
Elément 10	x	4 si l'agent appartient au groupe 4
Elément 11	x	5 si l'agent appartient au groupe 5
Elément 12	x	6 si l'agent appartient au groupe 6
Elément 13	x	7 si l'agent appartient au groupe 7
Elément 14	x	8 si l'agent appartient au groupe 8

### 3.9.3.2 Etat Ticket Téléphone de l'agent

Ces tickets sont générés pour tous les agents connectés à chaque changement d'état du téléphone d'un agent.

#### Exemples

2004/01/30;10:10:08;P;01;101;P;

2004/01/30;10:10:08;P;02;102;N;

2004/01/30;10:10:08;P;01;101;D;

#### Description des éléments

Elément	Format	Description
Elément 1	aaaa/mm/jj	Date du ticket
Elément 2	hh:mm:ss	Heure du ticket
Elément 3	P	Lettre indiquant le format du ticket

Elément 4	xx	Numéro physique de l'agent (de 01 à 32)
Elément 5	qmcd	Numéro de téléphone de l'agent
Elément 6	x	Code indiquant le type d'événement : O – La voie est occupée P – La ligne n'est plus occupée D – La ligne est de nouveau disponible N – Pas de réponse (appel ACD) B – Double appel F – Appel vers un numéro inexistant X – Anomalie (téléphone non connecté)

### 3.9.3.3 Etat Ticket Groupe

Ces tickets sont générés à chaque changement d'état d'un groupe ACD.

#### Exemples

2004/01/30;10:10:08;G;01;a;

2004/01/30;10:10:08;G;02;b;

#### Description des éléments

Elément	Format	Description
Elément 1	aaaa/mm/jj	Date du ticket
Elément 2	hh:mm:ss	Heure du ticket
Elément 3	G	Lettre indiquant le format du ticket
Elément 4	xx	Numéro physique du groupe (de 01 à 08)
Elément 5	x	Code indiquant le type d'événement : a – Groupe ouvert manuellement b – Ouverture/fermeture de groupe automatique sélectionnée* c – Groupe fermé manuellement * En fonction des heures d'ouverture/de fermeture spécifiées

### 3.9.3.4 Ticket Appel ACD

Ces tickets sont générés après chaque appel ACD.

Exemples 2004/04/30;10:15:23;A;3;1;1;01;101;262;32;0;22;230;S;3;0323456789;9876;  
 2004/04/30;10:15:23;A;3;1;1;01;101;32;0;28;22;0;N; 0;0323456789;9876;  
 2004/04/30;10:15:23;A; 3; 1; ; ;12;0;0;0;0;D;0;0323456789;9876;  
 2004/04/30;10:15:23;A; 3; ; ; ; ;0;0;0;0;0;P;0;0323456789;9876;

#### Description des éléments

Elément	Format	Description
Elément 1	aaaa/mm/jj	Date du ticket
Elément 2	hh:mm:ss	Heure du ticket
Elément 3	A	Lettre indiquant le format du ticket
Elément 4	xx	Numéro physique de la route ayant traité l'appel (de 01 à 14)
Elément 5	xx	Numéro du groupe ACD demandé (de 01 à 08)
Elément 6	xx	Numéro du groupe ACD alloué (de 01 à 08)
Elément 7	xx	Numéro physique du dernier agent appelé (de 01 à 32)
Elément 8	qmcd	Numéro de téléphone du dernier agent appelé
Elément 9	xxxx	Durée pendant laquelle la fonction ACD a été occupée (de l'arrivée de l'appel jusqu'au raccrochage par l'agent ou l'appelant)
Elément 10	xxx	Durée d'acheminement de l'appel (de l'arrivée de l'appel jusqu'au début de la communication avec l'agent)
Elément 11	xxx	Durée d'attente de l'appel (temps passé dans la file d'attente)
Elément 12	xxx	Durée pendant laquelle le téléphone a sonné
Elément 13	xxxx	Durée de la conversation (du décrochage par l'agent jusqu'au raccrochage par l'agent ou l'appelant)

Elément 14	x	Lettre indiquant le résultat de l'appel : S – Appel traité avec succès D – Appel dissuadé A – Appel abandonné F – Appel reçu pour un groupe fermé (en dehors des heures d'ouverture du groupe) F – Appel reçu pour un groupe fermé (fermé manuellement) R – Appel redirigé vers un numéro de renvoi Q – L'appelant a quitté volontairement la file d'attente (touche *) P – Appel perdu (saturation de la capacité d'appels entrants) X – Anomalie (le moteur ACD n'est pas synchronisé avec le PBX et un événement CSTA a été envoyé)
Elément 15	xx	Code de qualification de l'appel (de 00 à 10) fourni par l'application Agent
Elément 16	n	Numéro de l'appelant
Elément 17	n	Numéro appelé

## 3.10 Liste des appels perdus

### 3.10.1 Consulter la liste des appels perdus

Les appels perdus sont les appels qui n'aboutissent pas à l'ACD lorsque toutes les voies sont saturées.

#### Procédure

1. Accédez à la fenêtre **Statistiques des appels**.
2. Cliquez sur l'onglet **Liste des appels perdus**. Une fenêtre s'affiche et détaille les informations sur les appels perdus :
  - Date.
  - Heure.
  - Voie.
  - Application.

- N° de l'appelant.
- N° de l'appelant.
- IUU (information d'utilisateur à utiliser)