

Supervision Hermes.Net V5



Auteurs: François Tarrida
Anouar Ben Dahmane
Date: 12/08/2015

Table des matières

1. Introduction.....	4
2. L'interface	5
2.1 Les Menus	5
2.1.1 Menu Fichiers	6
2.1.2 Menu Options	7
2.1.3 Menu Fenêtre	8
2.1.4 Alertes/Ecrans disponibles/Heure	8
2.1.5 Ligne centrale du bas	8
2.2 Les contextes.....	9
2.2.1 Agents.....	9
2.2.2 Appels entrants	11
2.2.3 SVI	11
2.2.4 Appels sortants.....	12
2.2.5 Messagerie.....	13
2.2.6 Chats	13
2.2.7 Internautes	14
2.2.8 Emails	14
2.2.9 Fax.....	15
2.2.10 Réseaux sociaux	16
3. Installer votre supervision	17
3.1 Menu configuration	17
3.1.1 Fenêtres/Onglets :	17
3.1.2 Affichage des contextes	18
3.1.3 Ecrans virtuels.....	18
3.1.4 Changer les couleurs	19
3.2 Mode plein écran	19
4. Les outils de supervision	21
4.1 Liste	21
4.1.1 Déplacer et redimensionner les colonnes.....	21
4.1.2 Mise en place des colonnes	22
4.1.3 Créer et configurer des éléments d'une cellule de données	22
4.1.4 Ajouter et supprimer des colonnes	22
4.1.5 Création d'une variable personnalisée.....	23
4.1.6 Filtres.....	25
4.1.7 Filtres personnalisés.....	26
4.1.8 Alertes.....	26
4.2 Compteurs	27
4.2.1 Modifier la valeur d'un compteur	28
4.2.2 Modifier le titre du compteur	29
4.2.3 Modifier le style du compteur.....	29
4.3 Les graphiques.....	30
4.3.1 Graphique en secteur	31
4.3.2 Graphiques en aires	31
4.4 Objets du Back office	32
4.4.1 Production par heure	32
4.4.2 Listes des medias.....	32
4.4.3 Répartition horaire des appels	33
5. Intégrer avec les agents & contacts	34
5.1 Se connecter en tant que Superviseur.....	34
5.2 Intégrer sur la liste des agents	34
5.2.1 Envoyer un message	35
5.2.2 Déconnecter des agents.....	35
5.3 Ecouter les agents	35
5.4 Enregistrer la conversation	36
5.5 Actions sur les agents	37
5.5.1 Chat (Messagerie instantanée)	37
5.5.2 Afficher/Intégration	37
5.5.3 Affectation	38
5.6 Intégrer sur l'échange fini avec le client.....	39

6.	Gérer votre configuration	41
6.1	Sauvegarder la configuration	41
6.2	Charger automatiquement la configuration	41

1. Introduction

La supervision est l'outil de surveillance temps réel de Hermes. NET.

Cet outil permet à un superviseur (ou un administrateur) de visionner les activités des agents, des files d'attentes, des campagnes d'émissions d'appels, des serveurs vocaux interactifs (SVI), ainsi que des campagnes de chat définies dans le module d'administration.

Cet outil permet également au superviseur d'intervenir dans les communications des agents via des actions comme l'écoute, le soufflage, l'intrusion ou l'enregistrement. Le superviseur peut également interagir avec l'activité de l'agent en lui envoyant des messages ou en prenant le contrôle à distance de son poste.

Le superviseur a également la possibilité de visionner la production de la journée heure par heure :

- Nombre de contacts positifs et argumentés heure par heure (pour un agent ou une campagne donnée)
- Nombre de rappels à effectuer dans la journée pour une campagne d'émission d'appels donnée.

Le superviseur a enfin la possibilité de visualiser les appels qui ont été traités par un agent dans la journée, afin par exemple de corriger les éventuelles erreurs qu'auraient pu commettre les agents :

- Rappel d'un client par le superviseur.
- Visualisation du script renseigné par l'agent avec possibilité de modifier les valeurs saisies par l'agent.
- Correction de la qualification de l'appel choisie par l'agent, et éventuellement programmation d'un rappel ou d'une relance.

La supervision est un outil entièrement configurable et personnalisable, le superviseur a la possibilité d'afficher sur son écran les valeurs qu'il souhaite surveiller et il peut également éditer des formules permettant d'ajouter des valeurs personnalisées.

Toutes les modifications apportées par les superviseurs en termes de fenêtres et valeurs affichées, couleurs et tailles de textes choisies, valeurs personnalisées etc.. peuvent être sauvegardées afin d'être ré-utilisées lors d'un prochain lancement de l'outil de supervision.

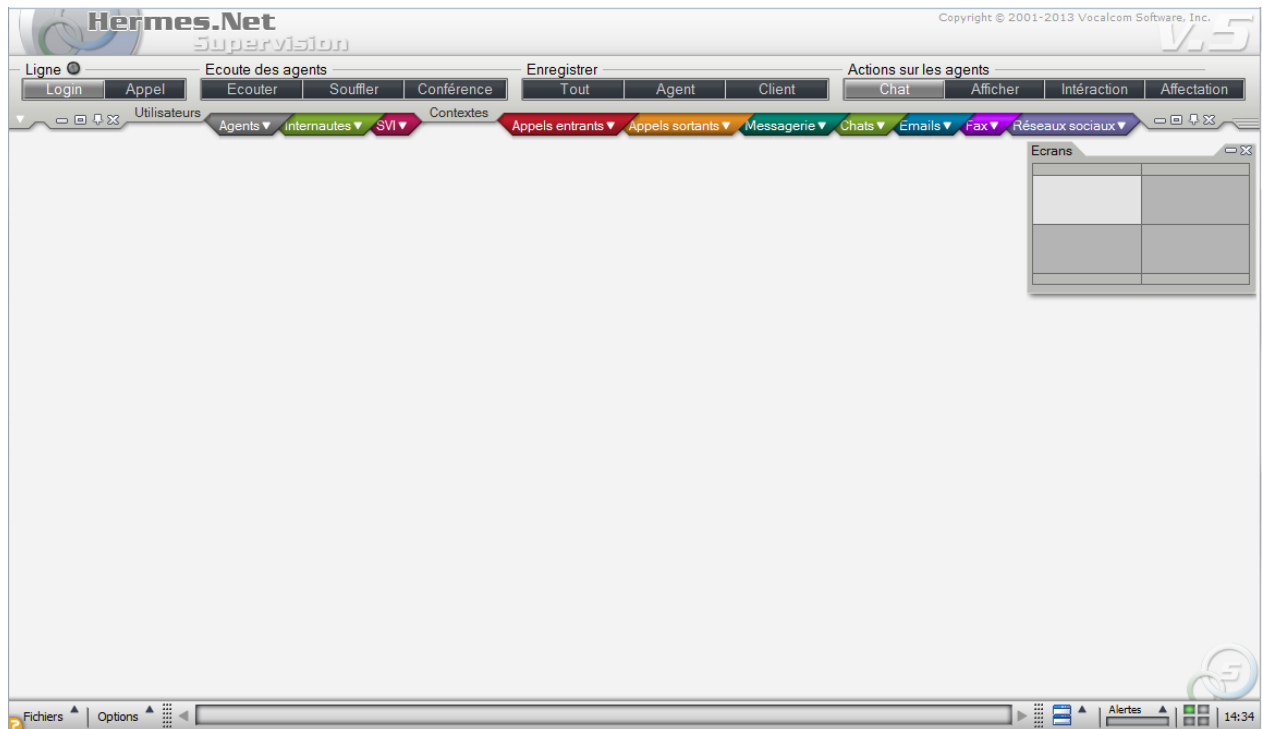
Afin de partager le travail entre les superviseurs, l'administrateur a également la possibilité de créer des groupes de supervision et de les affecter à des superviseurs. Le superviseur ne verra ainsi que les éléments (agent, campagnes, files d'attentes) qui lui ont été affectées.

(Pour la création et l'administration des groupes de supervision, se référer à la documentation de l'administration)

Le document suivant est constitué de 4 grandes parties :

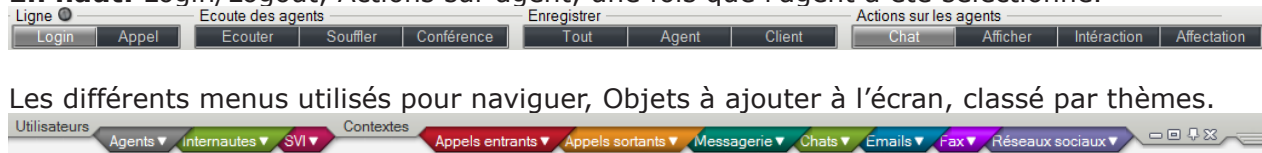
- La description détaillée de l'interface graphique.
- La description des différents types de fenêtres de supervision et leurs spécificités.
- La description de la barre d'outils permettant au superviseur d'agir sur les éléments supervisés.
- La description de toutes les valeurs prédéfinies affichables dans la supervision.

2. L'interface



Il s'agit de l'écran de supervision général, que nous allons découvrir en détails.

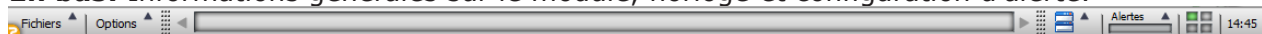
En haut: Login/Logout, Actions sur agent, une fois que l'agent a été sélectionné.



Les différents menus utilisés pour naviguer, Objets à ajouter à l'écran, classé par thèmes.

Au milieu: Ecran virtuel, sur lequel vous pouvez mettre différents objets. 4 écrans virtuels sont disponibles, comme le montre la capture écran plus haut.

En bas: Informations générales sur le module, horloge et configuration d'alerte.



Sur les côtés: Configuration générale des écrans, que vous pouvez cacher ou afficher.

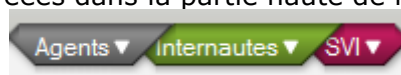


2.1 Les Menus

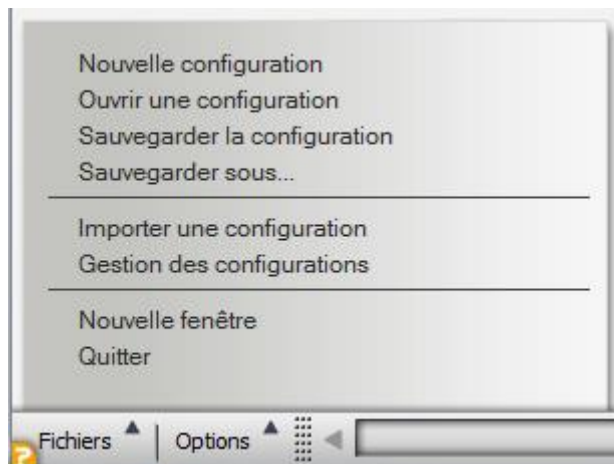
Les menus sont constitués de deux parties distinctes :

- Un texte indiquant le titre du menu sur lequel on peut cliquer pour déployer le menu
- Une image  sur laquelle on peut cliquer pour ouvrir une barre de boutons correspondant au menu.
-

Les barres de boutons sont créées dans la partie haute de l'écran :



2.1.1 Menu Fichiers



Nouvelle configuration : Suppression de toutes les fenêtres à l'écran. Création d'un environnement de travail vierge sans aucune fenêtre, variable, alerte ou filtre personnalisés.

Ouvrir une configuration : Ouverture d'une configuration existante. Une configuration correspond à la sauvegarde des fenêtres actuellement ouvertes ainsi que de la position de ces fenêtres dans l'environnement de travail, des variables et filtres personnalisés utilisés ainsi que des styles (couleurs, tailles de texte, etc.) choisis et des alertes configurées.

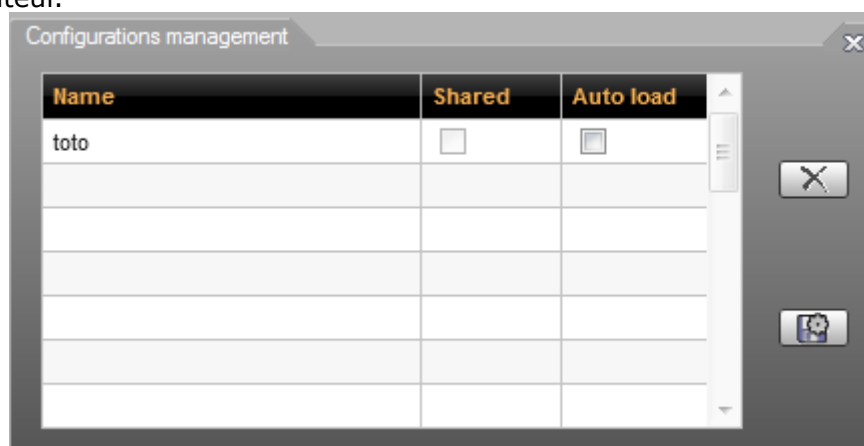
Sauvegarder la configuration: Sauvegarde de la configuration actuelle de l'environnement de travail. Si une sauvegarde a déjà été effectuée durant votre session de travail, cette dernière sauvegarde est alors écrasée, sinon cette action correspond à l'action « *Sauvegarder sous* ».

Note : cette action peut être appelée directement avec le raccourci clavier « CTRL + S »

Sauvegarder sous: Sauvegarde de la configuration actuelle de l'environnement de travail. Un nom est demandé pour la sauvegarde.

Importer une configuration: Permet l'importation d'une configuration préalablement enregistré dans un fichier (voir « Gestion des configurations» ci-dessous).

Gestion des configurations: Affiche la liste des configurations actuellement disponibles pour l'utilisateur.



Une configuration sélectionnée dans la liste (surlignée en orange) peut être soit supprimée, soit exportée (voir les deux boutons à droite sur la capture d'écran). L'exportation permet de sauvegarder dans un fichier la configuration sélectionnée.

La case à cocher « *Chargement auto* » permet de choisir la ou les configurations qui seront chargées automatiquement lors de chacune de vos connexions suivantes. Si plusieurs configurations sont choisies, alors les fenêtres, colonnes, filtres et couleurs de chaque configuration seront chargées.

La case à cocher « *Partagé* » n'est accessible que si l'on est connecté en tant qu'administrateur. Elle permet de partager une configuration avec d'autres utilisateurs. Une configuration partagée par un administrateur système qui pourra être utilisée par tous les utilisateurs de la plate-forme.

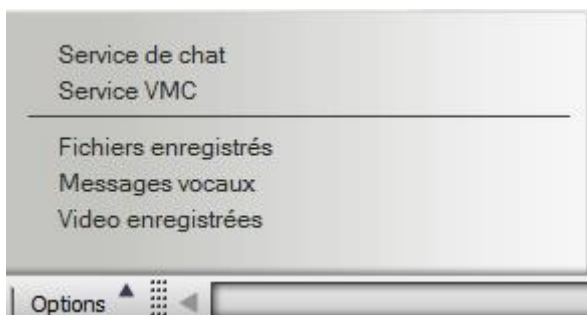
Une configuration partagée par un administrateur de société pourra être utilisée par tous les utilisateurs de cette société et des sites de cette société.

Une configuration partagée par un administrateur de site pourra être utilisée par tous les utilisateurs de ce site. Il n'est possible ni de modifier ni de supprimer une configuration partagée par un autre utilisateur.

Nouvelle fenêtre : Ouvre une nouvelle fenêtre de supervision. L'espace de travail est ainsi élargi à une nouvelle fenêtre de votre navigateur dans lequel vous pouvez ouvrir de nouvelles fenêtres de supervision.

Quitter : Fermeture de la supervision.

2.1.2 Menu Options

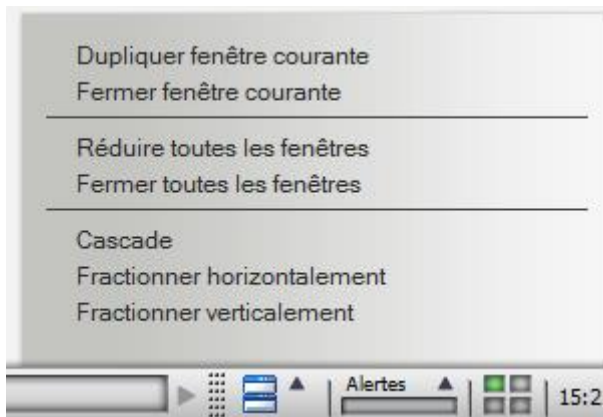


Service de chat: Vérifiez si la connexion au service OK.

Service VMC: Les détails de l'activité dans le module VMC (Vocalcom Media Center)

Fichiers enregistrés/Messages vocaux/Video enregistrées: Donne accès aux dossiers d'enregistrements.

2.1.3 Menu Fenêtre



l'écran.

Dupliquer fenêtre courante: Duplique les objets sélectionnés à l'écran.

Fermer fenêtre courante: Ferme les objets sélectionnés à l'écran.

Réduire toutes les fenêtres: Réduit tous les objets à l'écran.

Fermer toutes les fenêtres: Ferme tous les objets à l'écran.

Cascade: Met les objets en cascade à

Fractionner horizontalement/Fractionner verticalement: Range tous les objets sur l'écran.

2.1.4 Alertes/Ecrans disponibles/Heure



Montre la liste des alertes en cours, quel écran est actuellement affiché, l'heure du serveur.

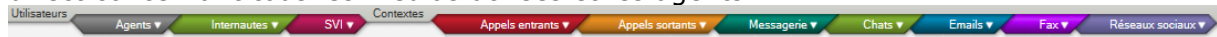
2.1.5 Ligne centrale du bas



Une fois que les objets ont été ajoutés) la fenêtre, regarde lequel est actuellement sélectionné. Quel info est actuellement en visualisé etc...

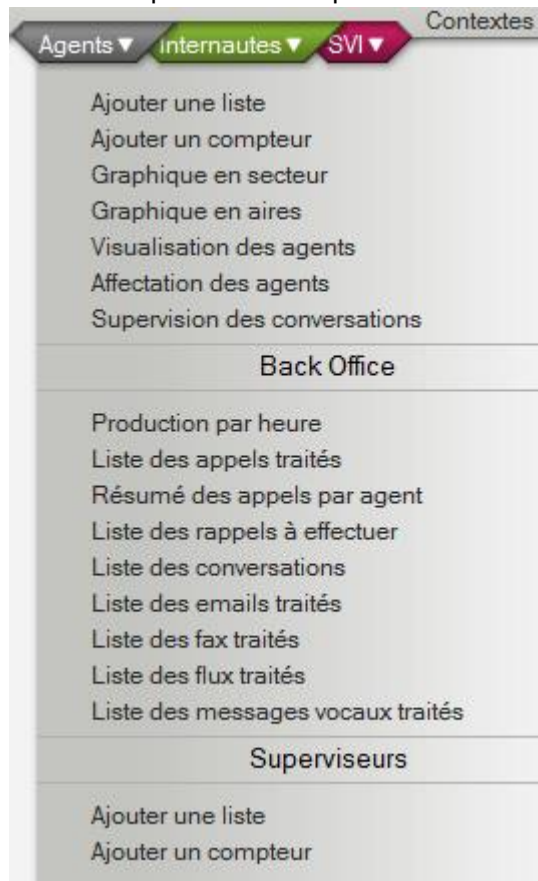
2.2 Les contextes

Ces menus nous donne une vision détaillée sur ce qu'il se passe, en termes d'activités en direct concernant tous les medias utilisés et les agents.



2.2.1 Agents

Ce menu permet la supervision en temps réel des utilisateurs du système. En mode administrateur il est possible de superviser des agents et des superviseurs. En mode superviseur on ne peut superviser que des agents



Ajouter une liste: Ouvre une nouvelle fenêtre pour superviser l'activité des agents. Vous pouvez également ajouter autant de colonnes que vous voulez, nous verrons cela plus tard.

Ajouter un compteur: Ouvre une petite fenêtre permettant d'afficher une valeur pour un agent donné, ou bien un résumé pour un ensemble d'agents. Par exemple la durée totale de communication de l'agent 1000, ou bien la moyenne des durées de pause des agents 1000 à 1005, etc.

Ajouter un graphique en secteurs : Affichage sous forme graphique des données de production de un ou plusieurs agents.

Ajouter un graphique en aires : Affichage sous forme de courbes des données de production de un ou plusieurs agents, taux de présence, etc....

Visualisation des agents : Affichage d'une fenêtre permettant de voir les agents. Cette option nécessite d'une part la présence d'une webcam sur le poste de l'agent, et d'une autre part d'un module « Video Media Server » (optionnel sur Hermes .NET)

Affectation des agents: Vous permet de changer les affectations d'un agent ou de plusieurs sans avoir à s'identifier dans l'administration.

Supervision des conversations : Affichage d'une fenêtre permettant de visualiser en temps réel les conversations entre un agent et les internautes.

2.2.1.1 Sous-menu Back Office

Note : L'onglet Agent et chaque media ont leur propre sous-menu back office.

Production par heure : Cet outil permet d'afficher heure par heure la répartition des contacts argumentés et positifs pour un agent donné (ou pour une file ou campagne sortante donnée).

Liste des appels traités: Cet outil permet d'afficher la liste des appels qualifiés de la journée pour un agent donné (ou pour une file ou une campagne sortante donnée). Lorsqu'un appel est sélectionné dans la liste, il est possible de visualiser le script lié à cet appel et de modifier les données saisies par un agent. Il est également possible de modifier la qualification de l'appel ou de programmer un rappel.

Résumé des appels par agent: vous permet de comparer l'activité d'un agent sur une campagne ou sur une liste d'attente sur une période donnée.

Liste des rappels à effectuer: vous permet de vérifier les rappels programmés de n'importe quel agent sur un jour donné, mais également d'intervenir dessus.

Liste des conversations: Cet outil peut afficher la liste des conversations qualifiées par jour et par agent donnés.

Liste des emails traités: permet d'afficher la liste des mails qualifiés par jour et par agent donnés.

Liste des fax traités: Elle permet d'afficher la liste des fax qualifiés par jour et par agent donnés.

Liste des flux traités: Elle permet d'afficher la liste des flux traités par jour et par agent donnés.

Liste des messages vocaux traités: Cette liste permet d'afficher la liste des messages vocaux traités par jour et par agent donnés.

2.2.1.2 Sous-menu SUPERVISEURS

Note : Disponible que pour les admins

Ajouter une liste: Ouvre une nouvelle fenêtre pour superviser l'activité du superviseur. Vous pouvez ajouter autant de colonnes que vous voulez sur la liste, nous verrons cela plus tard.

Ajouter un compteur: Ouvre une petite fenêtre qui affiche une valeur pour un superviseur donné, ou un sommaire pour un ensemble de superviseur. Par exemple, le nombre total d'agents connectés dans une équipe, etc...

2.2.2 Appels entrants

Ajouter une liste: Ouvre une nouvelle fenêtre pour superviser une file d'attente en activité. Vous pouvez ajouter autant de colonnes que vous voulez dans la liste, nous verrons cela plus tard.



Ajouter un compteur: Ouvre une petite fenêtre qui affiche une valeur pour une file d'attente donnée, ou un sommaire pour un ensemble d'agents. Par exemple, le nombre d'appels en attente dans la file, combien sont en débordement etc...

Ajouter un graphique en secteurs: Le graphique affiche les appels et les rappels reçus, la productivité sur les files d'attente...

Ajouter un graphique en aires:

Affichage de la production en courbes de données pour une ou plusieurs files d'attente, ainsi que les appels en attentes, etc...

Affectation des files: Permet l'affectation d'un agent sur une file d'attente sélectionnée.

2.2.2.1 Sous-menu Back Office

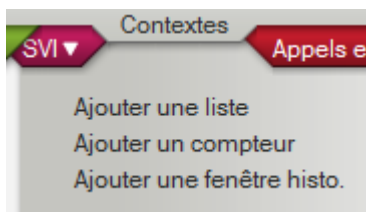
Production par heure : Cet outil permet d'afficher heure par heure la répartition des contacts argumentés et positifs pour une file d'attente.

Liste des appels traités: Cet outil permet d'afficher la liste des appels qualifiés de la journée pour une file d'attente donnée.

Répartition horaire des rappels: Vous permet de que comparer l'activité d'un agent sur une file d'attente pour une période donnée.

2.2.3 SVI

Cet onglet est lié à celui des appels entrants, puisqu'il concerne le SVI que l'on lie à une campagne d'appels entrants.



Ajouter une liste: Affiche la liste des appels actuellement identifiés dans un SVI, dans quel marqueur ils sont etc...

Ajouter un compteur: Ouvre une petite fenêtre qui affiche une valeur pour un SVI donné, ou pour l'ensemble d'entre eux. Par exemple, le nombre total d'appelants actuellement connectés en temps réel...

Ajouter une fenêtre historique : Affiche l'historique des marqueurs visités dans un SVI, combien de temps il passe sur chaque marqueur etc...

2.2.4 Appels sortants

Ajouter une liste: Ouvre une nouvelle fenêtre pour superviser une campagne en activité. Vous pouvez ajouter autant de colonnes que vous voulez dans la liste, nous verrons cela plus tard



Ajouter un compteur: Ouvre une petite fenêtre qui affiche une valeur pour une campagne donnée, ou un sommaire pour un ensemble d'agents. Par exemple, le nombre d'appels actuellement connectés, combien d'appels abandonnés etc...

Ajouter un graphique en secteurs: Le graphique affiche la production pour une campagne, sur les appels et rappels reçus.

Ajouter un graphique en aires: Affichage de la production en courbes de données pour une ou plusieurs campagnes, ainsi que les appels en cours, etc...

Affectation des campagnes: Permet l'affectation d'un agent sur une campagne sélectionnée.

2.2.4.1 Sous-menu Back Office

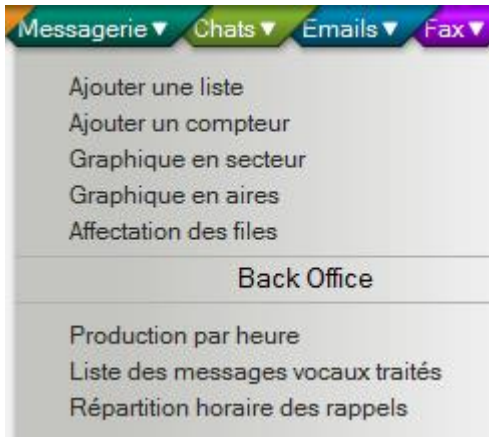
Production par heure : Cet outil permet d'afficher heure par heure la répartition des contacts argumentés et positifs pour une campagne.

Liste des appels traités: Cet outil permet d'afficher la liste des appels qualifiés de la journée pour une campagne donnée.

Répartition horaire des rappels: Vous permet de que comparer l'activité d'un agent sur une campagne pour une période donnée.

2.2.5 Messagerie

Ajouter une liste: Ouvre une nouvelle fenêtre pour superviser une file d'attente en activité. Vous pouvez ajouter autant de colonnes que vous voulez dans la liste, nous verrons cela plus tard.



Ajouter un compteur: Ouvre une petite fenêtre qui affiche une valeur pour une file d'attente donnée, ou un sommaire pour un ensemble d'agents. Par exemple, le nombre de messages vocaux en attente dans la file, combien sont traités, etc...

Ajouter un graphique en secteurs: Le graphique affiche les messages vocaux reçus et la production sur les files d'attente ...

Ajouter un graphique en aires: Affichage de la production en courbes de données pour une ou plusieurs files d'attente, ainsi que les messages vocaux en cours de traitement etc...

Affectation des files: permet affectation des agents sur une file d'attente sélectionnée.

2.2.5.1 Sous-menu Back Office

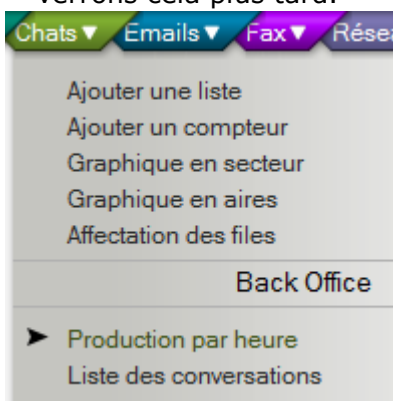
Production par heure : Cet outil permet d'afficher heure par heure la répartition des contacts argumentés et positifs pour une campagne de messagerie.

Liste des messages vocaux traités: Cet outil permet d'afficher la liste des messages vocaux qualifiés de la journée pour une campagne de messages vocaux donnée.

Répartition horaire des rappels: Vous permet de que comparer l'activité d'un agent sur une campagne de messages vocaux pour une période donnée.

2.2.6 Chats

Ajouter une liste: Ouvre une nouvelle fenêtre pour superviser une file d'attente en activité. Vous pouvez ajouter autant de colonnes que vous voulez dans la liste, nous verrons cela plus tard.



Ajouter un compteur: Ouvre une petite fenêtre qui affiche une valeur pour une file d'attente donnée, ou un sommaire pour un ensemble d'agents. Par exemple, le nombre de conversations en cours, combien de requêtes sont actuellement en attente, etc...

Ajouter un graphique en secteurs: Il affiche la production sur les files d'attente, le statut des appels positifs etc...

Ajouter un graphique en aires: Affichage de la production en courbes de données pour une ou plusieurs files d'attente, ainsi que les conversations en cours de traitement etc...

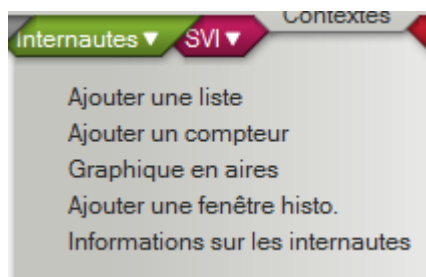
Affectation des files: permet affectation des agents sur une file d'attente sélectionnée.

2.2.6.1 Sous-menu Back Office

Production par heure : Cet outil permet d'afficher heure par heure la répartition des contacts argumentés et positifs pour une campagne de chats.

Liste des conversations: Cet outil permet d'afficher la liste des conversations qualifiées de la journée pour une campagne de conversations donnée.

2.2.7 Internautes



Cet onglet est lié à celui du chat, puisqu'il concerne les internautes lors de l'échange entre agents et contacts sur une « campagne chat ».

Ajouter une liste: Affiche la liste des internautes actuellement identifiés dans une campagne, quelle(s) page(s) ils ont visité etc....

Ajouter un compteur: Ouvre une petite fenêtre qui affiche une valeur pour un internaute donné, ou pour leur ensemble. Par exemple, le nombre total des

internautes connectés en temps réel, etc...

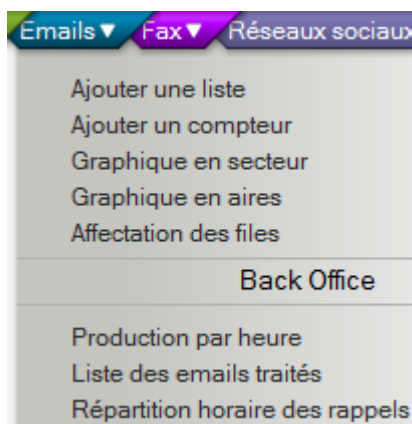
Ajouter un graphique en aires : Affichage sous forme de courbes des données de production de un ou plusieurs internautes, connexions, etc....

Ajouter une fenêtre historique: Affiche l'historique de navigation de l'internaute, combien de temps il a passé sur chaque page web, etc...

Informations sur les internautes: Affiche les informations des internautes, isplays the web surfer informations, si récupéré d'un champ sur la page...

2.2.8 Emails

Ajouter une liste: Ouvre une nouvelle fenêtre pour superviser une file d'attente en activité. Vous pouvez ajouter autant de colonnes que vous voulez dans la liste, nous verrons cela plus tard.



Ajouter un compteur: Ouvre une petite fenêtre qui affiche une valeur pour une file d'attente donnée, ou un sommaire pour un ensemble d'agents. Par exemple, le nombre d'emails en cours de traitement, combien de requêtes sont actuellement en attente, etc...

Ajouter un graphique en secteurs: Il affiche la production sur les files d'attente, le statut des appels positifs etc...

Ajouter un graphique en aires: Affichage de la production en courbes de données pour une ou plusieurs files d'attente d'emails, ainsi que les emails en cours de

traitement etc...

Affectation des files: permet affectation des agents sur une file d'attente d'email sélectionnée.

2.2.8.1 Sous-menu Back Office

Production par heure : Cet outil permet d'afficher heure par heure la répartition des contacts argumentés et positifs pour une campagne de emails.

Liste des emails traités: Cet outil permet d'afficher la liste des emails qualifiés de la journée pour une campagne d'emails donnée.

Répartition horaire des rappels: Vous permet de comparer les activités des agents sur une campagne d'emails dans une période donnée.

2.2.9 Fax

Ajouter une liste: Ouvre une nouvelle fenêtre pour superviser une file d'attente en activité. Vous pouvez ajouter autant de colonnes que vous voulez dans la liste, nous verrons cela plus tard.



Ajouter un compteur: Ouvre une petite fenêtre qui affiche une valeur pour une file d'attente donnée, ou un sommaire pour un ensemble d'agents. Par exemple, le nombre de fax en cours de traitement, combien de fax sont actuellement en attente, etc...

Ajouter un graphique en secteurs: Il affiche la production sur les fax, les statuts positifs etc...

Ajouter un graphique en aires: Affichage de la production en courbes de données pour une ou plusieurs files d'attente de fax, ainsi que les fax en cours de traitement etc...

Affectation des files: permet affectation des agents sur une file d'attente de fax sélectionnée.

2.2.9.1 Sous-menu Back Office

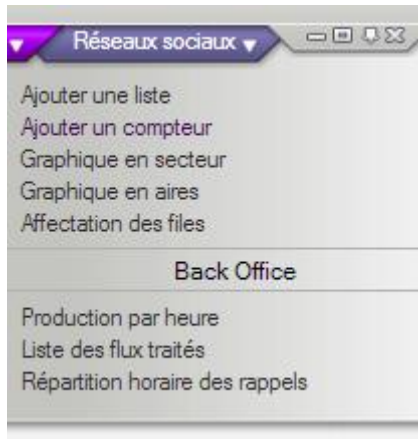
Production par heure : Cet outil permet d'afficher heure par heure la répartition des contacts argumentés et positifs pour une campagne de fax.

Liste des fax traités: Cet outil permet d'afficher la liste des fax qualifiés de la journée pour une campagne de fax donnée.

Répartition horaire des rappels: Vous permet de comparer les activités des agents sur une campagne de fax dans une période donnée.

2.2.10 Réseaux sociaux

Ajouter une liste: Ouvre une nouvelle fenêtre pour superviser une file d'attente en activité. Vous pouvez ajouter autant de colonnes que vous voulez dans la liste, nous verrons cela plus tard.



Ajouter un compteur: Ouvre une petite fenêtre qui affiche une valeur pour une file d'attente donnée, ou un sommaire pour un ensemble d'agents. Par exemple, le nombre de flux en cours de traitement, combien de flux sont actuellement en attente, etc...

Ajouter un graphique en secteurs: Il affiche la production sur les flux, les statuts positifs etc...

Ajouter un graphique en aires: Affichage de la production en courbes de données pour une ou plusieurs files d'attente de flux, ainsi que les flux en cours de traitement etc...

Affectation des files: permet affectation des agents sur une file d'attente de flux sélectionnée.

2.2.10.1 Sous-menu Back Office

Production par heure : Cet outil permet d'afficher heure par heure la répartition des contacts argumentés et positifs pour une campagne de flux.

Liste des flux traités: Cet outil permet d'afficher la liste des flux qualifiés de la journée pour une campagne de flux donnée.

Répartition horaire des rappels: Vous permet de comparer les activités des agents sur une campagne de flux dans une période donnée.

3. Installer votre supervision

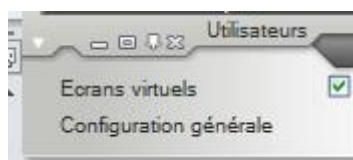
3.1 Menu configuration

Pour configurer la fenêtre du superviseur, vous pouvez utiliser le menu configuration qui vous permettra de configurer les différents écrans etc.

Pour cela vous devez cliquer sur le bouton à gauche :

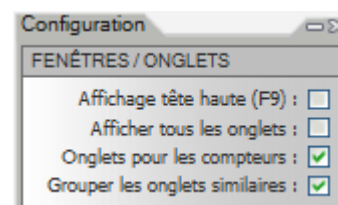


Et sélectionner Configuration Générale :

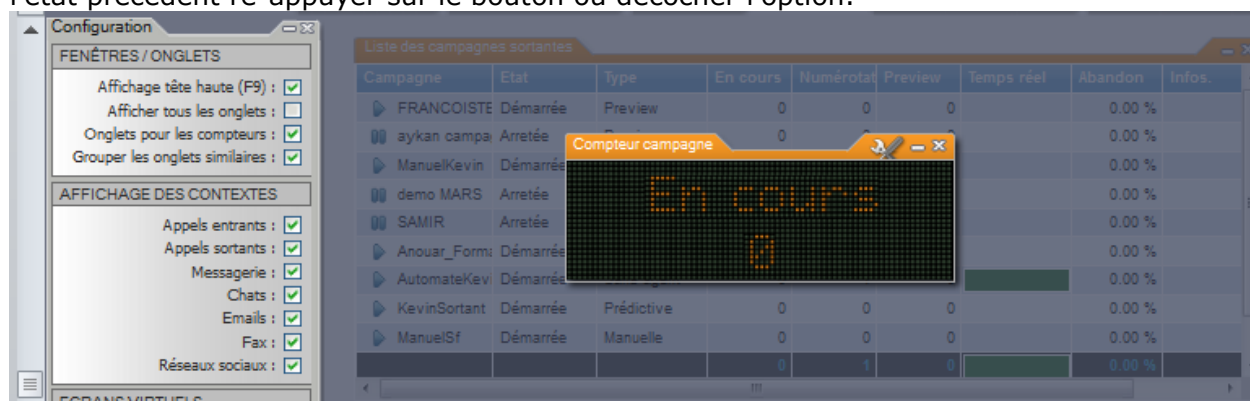


3.1.1 Fenêtres/Onglets :

Affichage tête haute: Cette option permet de mettre en avant les compteurs, même s'ils sont cachés par d'autres fenêtres de supervision. Ces dernières restent visibles à l'arrière.

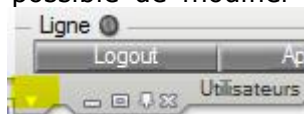


Cette option est accessible via le menu ou en appuyant sur le bouton **F9**. Pour revenir à l'état précédent ré-appuyer sur le bouton ou décocher l'option.

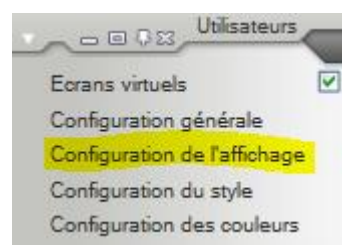


Les compteurs par défaut sont affichés en « tête haute », ce qui n'est pas le cas des autres fenêtres. Il est possible de modifier cette option en sélectionnant la fenêtre à

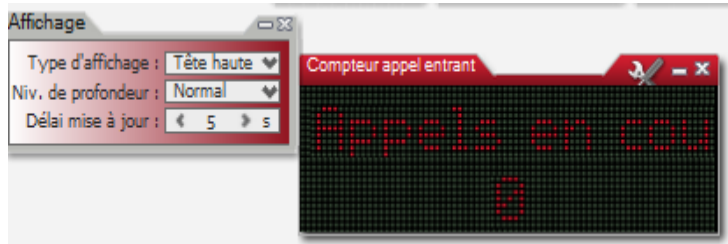
modifier puis cliquer ici :



et sélectionner « Configuration de l'affichage »



Dans l'option « Type d'affichage » :



- **Normal:** la fenêtre ne s'affiche pas en « tête haute ».
- **Tête haute:** la fenêtre s'affiche en « tête haute ».
- **Tête haute seulement :** la fenêtre ne s'affiche qu'en tête haute.

Afficher tous les onglets: Si cette case est cochée, toutes les fenêtres de l'espace de supervision qui peuvent se trouver sur différents écrans virtuels sont disponibles dans la barre du bas de l'écran. Si ce n'est pas cochée, seul les fenêtres de l'écran virtuel sélectionné seront sur la barre du bas de l'écran.

Onglets pour les compteurs/Grouper les onglets similaires : vous permet de changer les paramètres généraux de l'onglet.

3.1.2 Affichage des contextes

Cette section vous permet de rendre visible ou non les contextes, il est pertinent de sélectionner que les contextes que vous utilisez pour alléger la vision sur l'activités de vos agents.



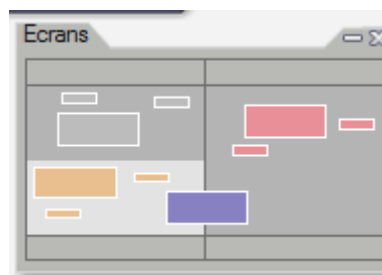
3.1.3 Ecrans virtuels

L'espace de travail de supervision est divisé en quatre écrans virtuels, qui permettent, d'avoir un suivi de l'activité plus fluide et léger.

Lorsque vous ouvrez le module de supervision, l'écran virtuel affiché est celui qui se trouve en haut à gauche :



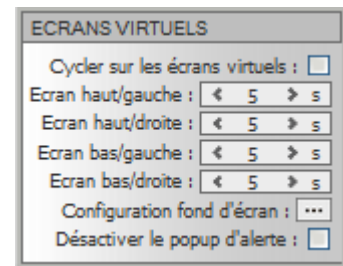
La fenêtre « Ecrans » vous affiche une vue d'ensemble des quatre écrans virtuels :



Lorsque le curseur de la souris est sur la fenêtre miniature, le nom de la fenêtre apparaît.

Seul les compteurs et les fenêtres de supervisions peuvent être placés dans un écran virtuel. Les pop-ups et les barre de téléphonie est visible dans chaque écran virtuel.

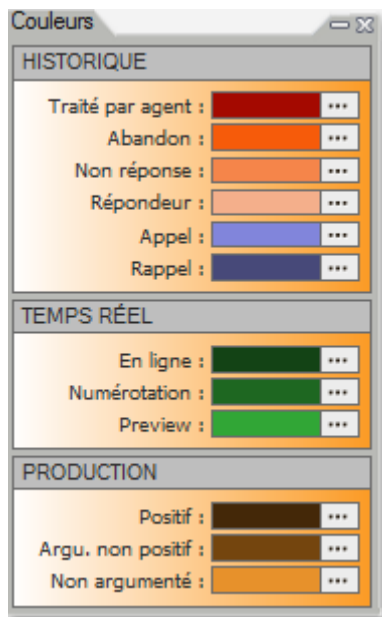
Pour configurer les écrans virtuels, ouvrez la section « Ecrans virtuels » dans le menu configuration.



Vous pouvez choisir de la durée d'affichage de chaque écran virtuel en mode cyclique.

3.1.4 Changer les couleurs

Les couleurs utilisées pour afficher les informations dans les fenêtres sont configurable. La configuration des couleurs sera la même pour toutes les fenêtres.



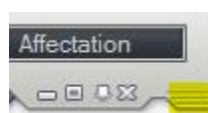
Ces couleurs sont configurables en sélectionnant la fenêtre, puis en sélectionnant « configuration des couleurs », dans la fenêtre de configuration.

Il est possible de changer les codes couleurs de :

- Historique
- Temps réel
- Production

3.2 Mode plein écran

Il est possible d'afficher son écran en plein écran en cliquant de manière répétée sur le coin en haut à droite de l'écran :



Utilisateurs

Agents

Interlocuteurs

SVI

Commentaires

Appels entrants

Appels sortants

Chats

Emails

Réseaux sociaux

Liste des agents

Code

Prénom/Nom

Etat

Etat tél.

Durée

Fichiers tél.

Campagne

CP

CA

Conversion

1001	Myriam	Occupé	En ligne (appel sc)	00:00:54	500	AOUT_M	0	10	0.00 %
1001	Kim	Occupé	Post travail (appel sc)	00:42:28		CANNES	2	30	0.25 %
1002	Bibi Christine	Occupé	En ligne (appel sc)	00:01:10	500		4	5	44.44 %
1003	Yousra	Occupé	En ligne (appel sc)	00:00:00	500	AOUT_M	1	11	8.33 %
1004	Julie	Pause (Pause Télépro)	Pause (Pause Tél)	00:17:29		REIMS	0	44	0.00 %
1005	Paola Amar	Pause (Pause traitement M)	Pause (Pause tra	00:01:38	500		19	9	67.89 %
1006	Bernard Sy	Pause (Admin)	Pause (Admin)	00:24:19	502		0	2	0.00 %
1008	Auréli	Attente	Attente	00:00:25			2	40	4.76 %
1008	Chloé	Occupé	Post travail (appel sc)	00:00:06	500	AOUT_M	1	5	16.67 %
1007	Yolan	Pause (Appel Manuel)	Pause (Appel Man	00:16:58		CANNES	0	54	0.00 %
									25.41 %

Liste des appels par agent

Date / Heure

Campagne

File

Indice

Qualification

Argu.

Num.

05/08/2015 08:18:18	Service Client	600 - SC	172746	1-2 N - Villeneuve d'Ascq	Positif	+3351
05/08/2015 08:29:21	Service Client	600 - SC	172750	1-5 E - Nancy	Positif	+3331
05/08/2015 08:33:31	Service Client	600 - SC	172754	3-8 SO - Toulouse	Argumenté	+3331
05/08/2015 08:35:01	Service Client	600 - SC	172758	7 Assistance Carrefour Market	Argumenté	+3311
05/08/2015 08:35:17	Service Client	600 - SC	172759	9 Autres	Argumenté	+3331
05/08/2015 08:36:33	Service Client	600 - SC	172762	1-1 IDF - Palaiseau	Positif	+3351
05/08/2015 08:42:45	Service Client	600 - SC	172768	1-18 O - Rennes	Positif	+3321
05/08/2015 08:46:42	Service Client	600 - SC	172789	3-1 IDF - Palaiseau	Argumenté	+3361
05/08/2015 08:53:04	Service Client	600 - SC	172777	1-13 O - Le Mans / Caen / Rouen	Positif	+3341
05/08/2015 08:53:11	Service Client	600 - SC	172783	1-5 SO - Toulouse	Positif	+3341
05/08/2015 09:04:40	Service Client	600 - SC	172788	1-4 E - Dijon	Positif	+3331
05/08/2015 09:11:39	Service Client	600 - SC	172789	1-2 N - Villeneuve d'Ascq	Positif	+3331
05/08/2015 09:16:57	Service Client	600 - SC	172818	1-5 E - Nancy	Positif	+3331
05/08/2015 09:22:06	Service Client	600 - SC	172828	3-2 N - Villeneuve d'Ascq	Argumenté	+3331
Total : 31						

1006 - Vanessa Lafine - X

05/08/2015 08:18:18

Service Client

600 - SC

172746

1-2 N - Villeneuve d'Ascq

Positif

+3351

05/08/2015 08:29:21

Service Client

600 - SC

172750

1-5 E - Nancy

Positif

+3331

05/08/2015 08:33:31

Service Client

600 - SC

172754

3-8 SO - Toulouse

Argumenté

+3331

05/08/2015 08:35:01

Service Client

600 - SC

172758

7 Assistance Carrefour Market

Argumenté

+3311

05/08/2015 08:35:17

Service Client

600 - SC

172759

9 Autres

Argumenté

+3331

05/08/2015 08:36:33

Service Client

600 - SC

172762

1-1 IDF - Palaiseau

Positif

+3351

05/08/2015 08:42:45

Service Client

600 - SC

172768

1-18 O - Rennes

Positif

+3321

05/08/2015 08:46:42

Service Client

600 - SC

172789

3-1 IDF - Palaiseau

Argumenté

+3361

05/08/2015 08:53:04

Service Client

600 - SC

172777

1-13 O - Le Mans / Caen / Rouen

Positif

+3341

05/08/2015 08:53:11

Service Client

600 - SC

172783

1-5 SO - Toulouse

Positif

+3341

05/08/2015 09:04:40

Service Client

600 - SC

172788

1-4 E - Dijon

Positif

+3331

05/08/2015 09:11:39

Service Client

600 - SC

172789

1-2 N - Villeneuve d'Ascq

Positif

+3331

05/08/2015 09:16:57

Service Client

600 - SC

172818

1-5 E - Nancy

Positif

+3331

05/08/2015 09:22:06

Service Client

600 - SC

172828

3-2 N - Villeneuve d'Ascq

Argumenté

+3331

Total : 31

Fichiers

Options

38 connectés

Liste des appels par agent

Connecté

Liste des agents

Autres

13:01

4.1 Liste

[illegible]

Voici l'exemple d'affichage pour un agent indiquant ses distributions d'appels positifs, argumenté et non argumenté :



Code Mail

21/41

4.1.2 Mise en place des colonnes

Lorsque la fenêtre de surveillance est trop petite pour afficher toutes les colonnes, une barre de défilement horizontale apparaît afin que vous puissiez voir toutes les colonnes.

Il est possible de définir un nombre de colonnes à gauche de la fenêtre, auquel cas ces colonnes seront visibles à la gauche de la fenêtre quelle que soit la position de la barre de défilement horizontale.

Pour joindre une ou plusieurs colonnes, cliquez simplement sur le bouton droit sur l'entête d'une colonne.

Liste des files d'attente		
Code	Nom	A
717	FileKevin	
777	FileKevinE2	

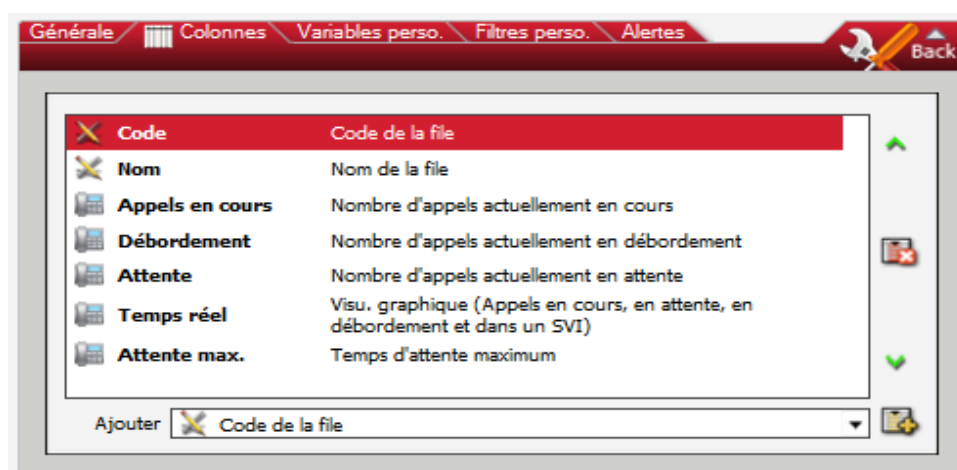
4.1.3 Créer et configurer des éléments d'une cellule de données

Si vous cliquez sur une cellule dans une liste, puis vous glissez et déposez en dehors d'un tableau, vous allez créer un compteur de la cellule, il est également possible d'implanter la cellule de données dans un compteur existant :

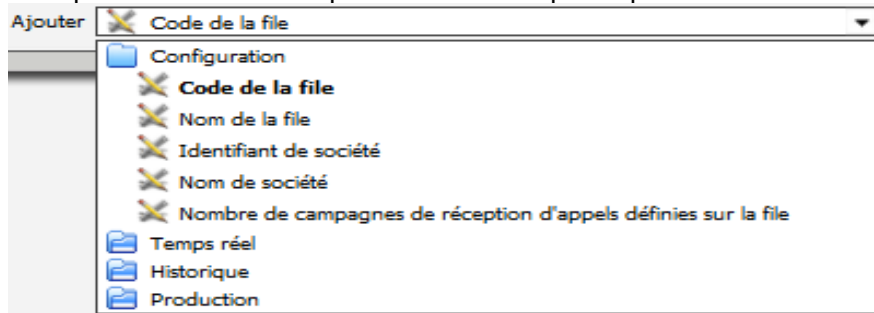


4.1.4 Ajouter et supprimer des colonnes

Si la liste est en mode édition, l'onglet « colonne » permet de changer les colonnes de la liste. Vous pouvez passer en mode édition soit en doublant cliquant sur le libellé de la liste ou en cliquant sur :



- Vous pouvez supprimer des colonnes en cliquant sur le bouton "supprimer" : 
- Vous pouvez ajouter des colonnes en cliquant sur le bouton « ajouter » : 
- Vous pouvez déplacer des colonnes en cliquant sur les boutons flèches : 
- Vous pouvez voir les formules existant en utilisant la liste déroulante. Toutes les formules sont disponibles dans la supervision et trié par topic:

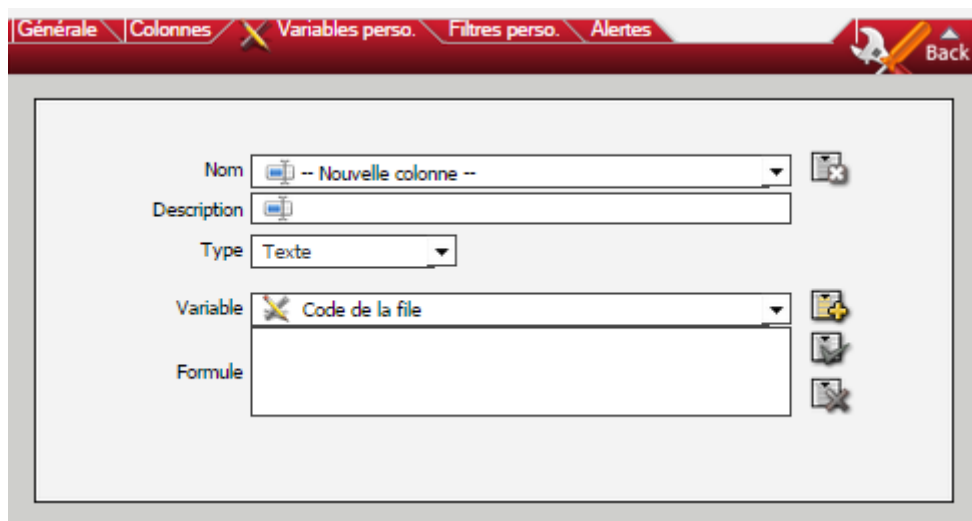


4.1.5 Création d'une variable personnalisée

Pour créer une variable personnalisée, vous devez cliquer sur  puis sélectionner l'onglet « variables perso. »

Une variable personnalisée est constituée :

- un nom et d'une description
- un type de donnée et d'une formule de résumé (moyenne, valeur max., etc.)
- une formule en JavaScript qui est constituée à partir d'autre variables prédéfinies



L'interface de création d'une variable personnalisée est affichée. Le menu 'Variables perso.' est sélectionné. Les champs suivants sont visibles : 'Nom' (avec une liste déroulante '-- Nouvelle colonne --'), 'Description' (avec un bouton de sélection), 'Type' (avec un menu déroulant 'Texte'), 'Variable' (avec une liste déroulante 'Code de la file'), et 'Formule' (avec un grand champ de texte). Des boutons d'action (ajout, suppression, etc.) sont situés à droite de chaque champ.

Par exemple, la formule donnant le nombre de contact positifs + argumentés par campagne :

Nom: CONTACT POSITIFS + ARGUMENTES

Description: CONTACT POSITIFS + ARGUMENTES

Type: Numérique Résumé: Somme

Variable: Prod. jour : Appels argumentés non positifs

Formule: queue.phoneCP1+queue.phoneCA1

Une fois la formule validée, la nouvelle variable peut être ajoutée dans la fenêtre de supervision :

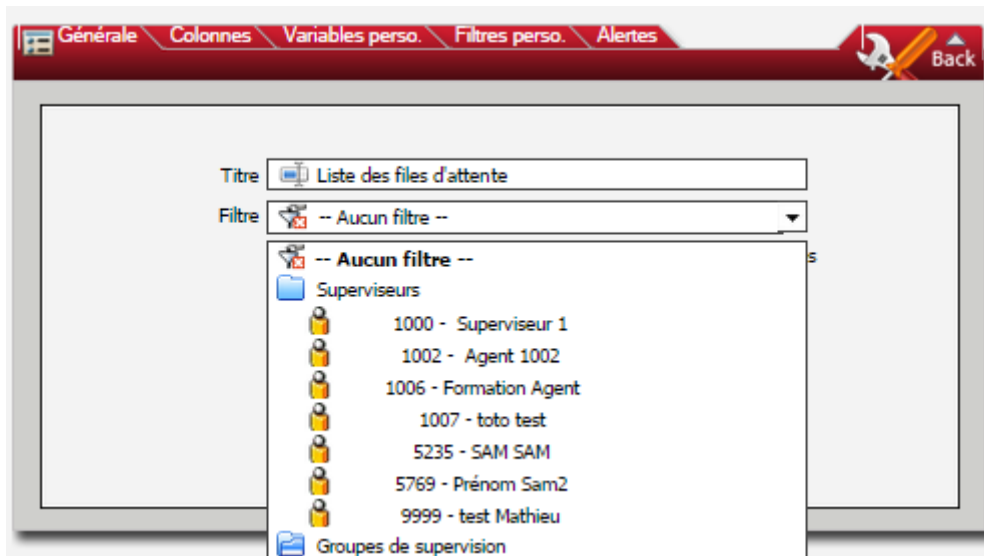
Code	Code de la file
Nom	Nom de la file
Appels en cours	Nombre d'appels actuellement en cours
Attente	Nombre d'appels actuellement en attente
Débordement	Nombre d'appels actuellement en débordement
Temps réel	Visu. graphique (Appels en cours, en attente, en débordement et dans un SVI)
Attente max.	Temps d'attente maximum

Ajouter: CONTACT POSITIFS + ARGUMENTES

4.1.6 Filtres

Lorsque la fenêtre de supervision est en mode édition, il est possible de sélectionner un filtre pour n'afficher qu'une partie des informations disponibles.

Dans l'exemple ci-contre, nous choisissons de filtrer sur un de nos superviseurs :



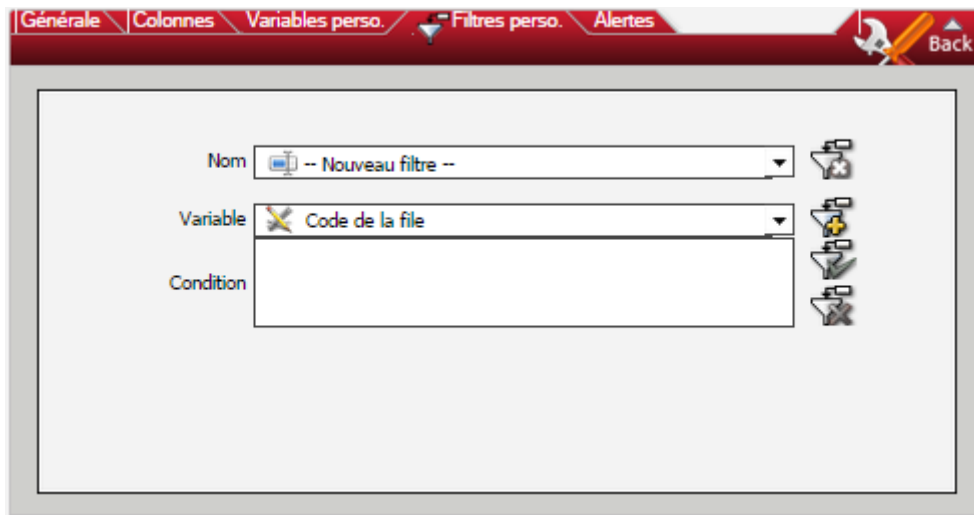
Il existe un certain nombre de filtres prédéfinis :

- **Superviseurs** : filtre sur les éléments qu'à le droit de superviser un superviseur donné (cette option n'est disponible que si l'on est connecté sur la supervision avec un compte administrateur)
- **Groupes de superviseurs** : filtre sur les éléments d'un groupe de supervision : n'est possible qu'en mode administrateur ou si le superviseur est affecté à plusieurs groupes de supervision.
- **Campagnes entrantes** : sur les fenêtres de type « agent », filtre sur les agents travaillant sur un type de campagne donné (téléphonie, email ou chat)
- **Campagnes sortantes** : sur les fenêtres de type « agent », filtre sur les agents travaillant sur une campagne sortante donnée.
- **Type de média** : sur les fenêtres de type « file d'attente », filtre les files selon le type de campagnes qui les utilisent. Il est par exemple possible de n'afficher que les files d'attentes utilisées par des campagnes d'emails.

Sur les fenêtres de type agent, il est également possible de choisir si l'on veut afficher ou non les agents actuellement déconnectés : ☐ Inclure les déconnectés

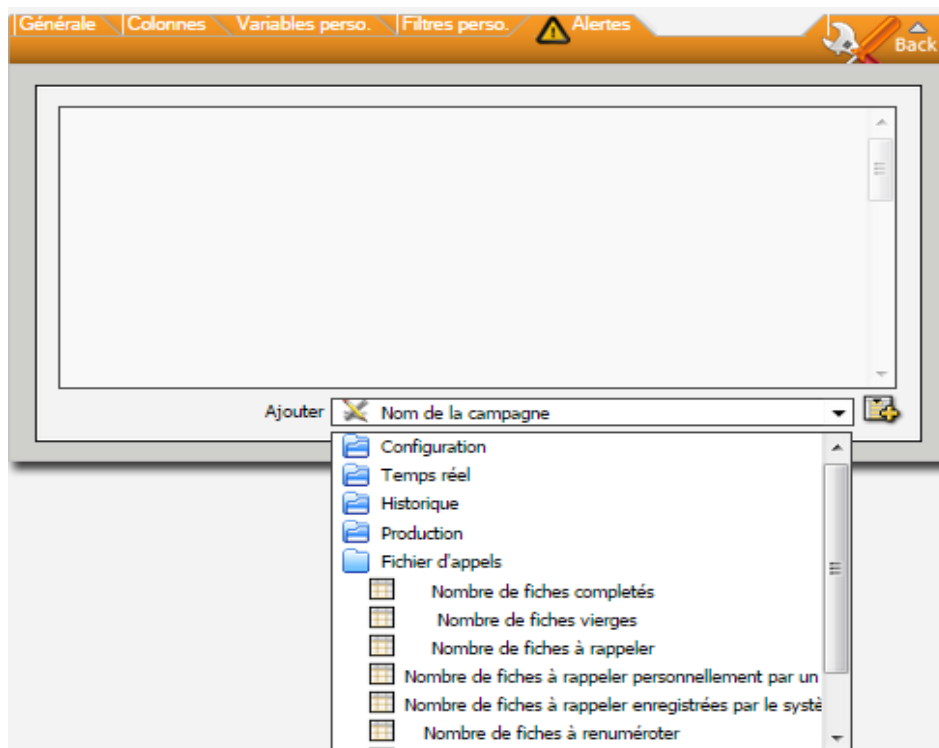
Il est également possible de créer des filtres personnalisés

4.1.7 Filtres personnalisés



Lorsque la liste est en mode édition, l'onglet « Filtres perso. » permet d'accéder à la configuration des filtres personnalisés.
Une fois la formule validée, le nouveau filtre peut être sélectionné sur les fenêtres de supervision

4.1.8 Alertes

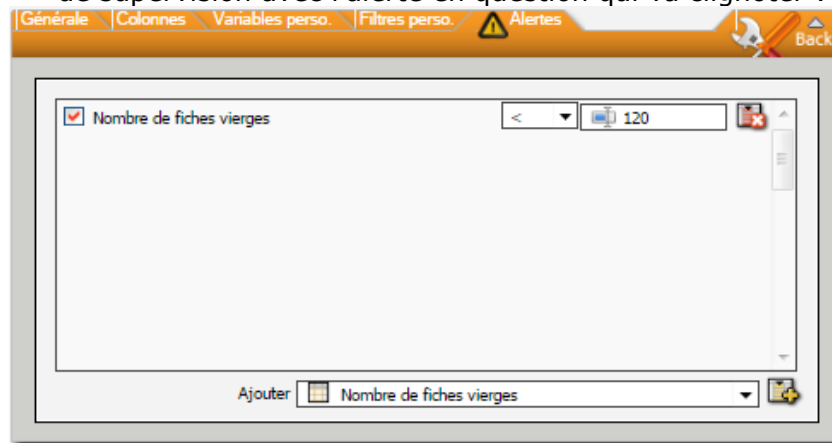


Lorsque la liste est en mode édition, l'onglet « Filtres perso. » permet d'accéder à la configuration des alertes.

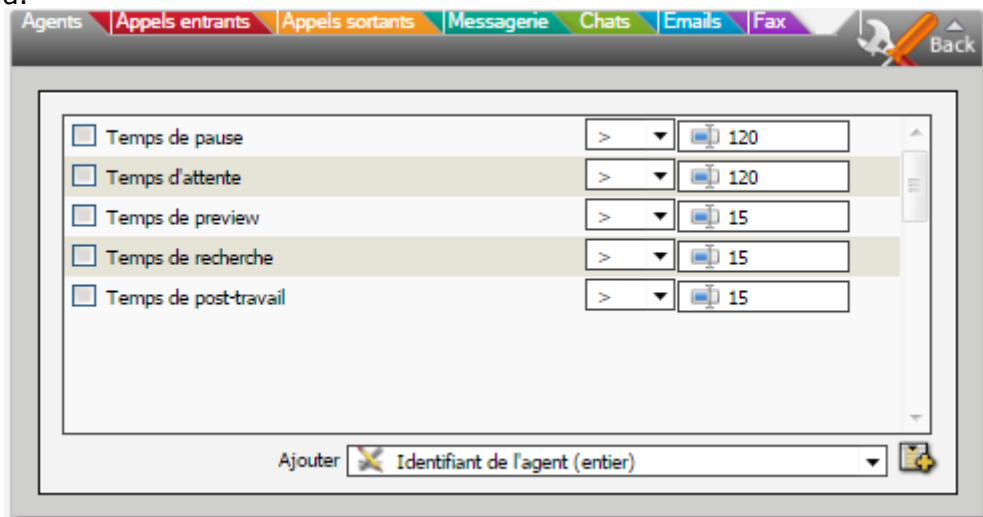
Sélectionnez autant d'alertes que vous souhaitez à partir de la liste. Pour l'exemple, nous prendrons le « nombre de fiches vierges ».

Lorsque vous sélectionnez votre alerte, cliquez sur 

- ☐ **Alerte désactivé**
- ☒ **Alerte active:** La barre d'alerte va clignoter, l'alerte s'affichera sur la liste des alertes.
- ☒ **Alerte prioritaire:** La liste d'alerte va s'ouvrir automatiquement dans la fenetre de supervision avec l'alerte en question qui va clignoter :



Editer la liste des alertes, vous permet de configurer plus rapidement sur les différents de média.



4.2 Compteurs

Ces objets affichent l'état d'un élément particulier en temps réel, ou le résumé d'un groupe d'éléments particulier.



Un compteur est constitué de deux parties distinctes :

- Un titre configurable
- Une valeur mise à jour en temps réel

Les compteurs sont particulièrement utiles pour mettre en évidence une valeur importante que le superviseur veut pouvoir consulter facilement, ou dans le cadre de

l'utilisation de la supervision sous forme de panneau d'affichage sur un écran géant par exemple...

En mode édition, un compteur affiche les options suivantes:

4.2.1 Modifier la valeur d'un compteur

Dans l'onglet « General », il est possible de changer la valeur affichée dans le compteur.

-Valeur: Formule que vous voulez afficher

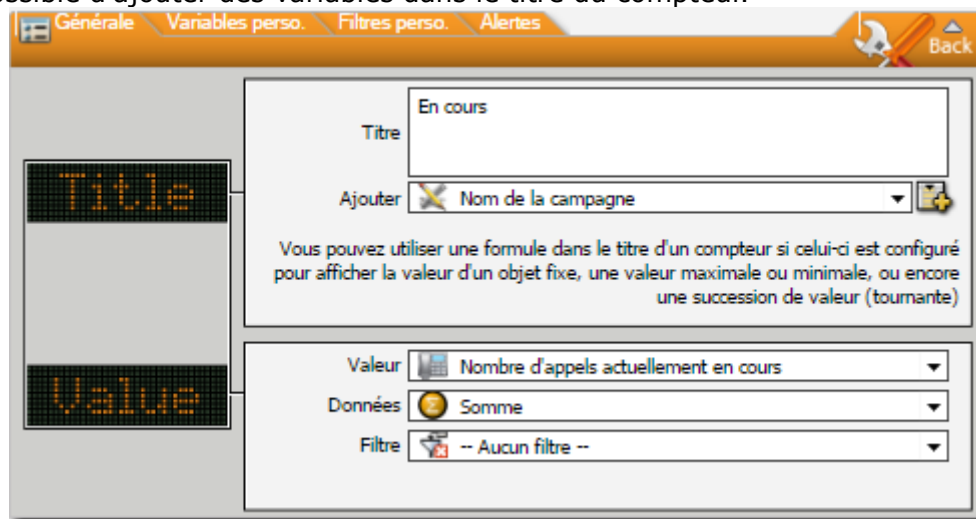
-Données: Sélectionner la campagne, l'agent, en fonction de votre compteur, ainsi que la somme, la moyenne de la donnée, etc...

-Filtre: Sélection d'un filtre. Surtout utile si nous avons décidé d'afficher un résumé dans la valeur.

4.2.2 Modifier le titre du compteur

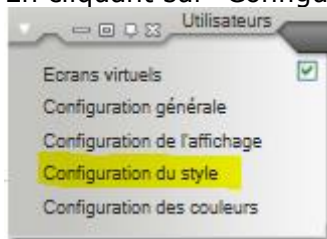
Le titre du compteur peut être une valeur fixe, ou une formule.

Il est possible d'ajouter des variables dans le titre du compteur.

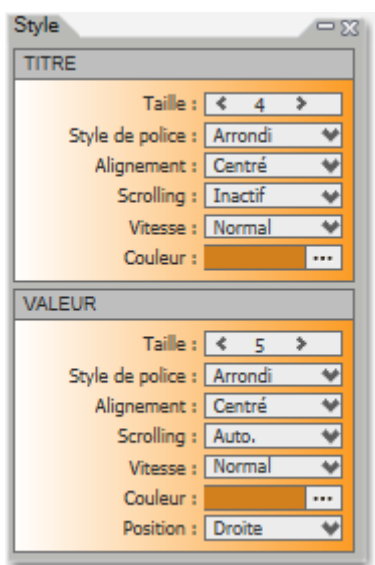


4.2.3 Modifier le style du compteur

En cliquant sur "Configuration des styles" dans la fenêtre de gauche :



Vous pourrez changer le style visuel du compteur :



Taille : taille des caractères.

Style : style des points composants les caractères, les points peuvent être ronds ou carrés.

Alignement : alignement horizontal du texte affiché.

Scrolling : permet de faire défiler le texte affiché, les différentes valeurs possibles sont « Off » pour ne pas faire défiler le texte, « On » pour le faire défiler et « Auto. » pour déclencher un défilement uniquement si la valeur affichée est trop grande pour tenir dans le compteur.

Vitesse : vitesse de défilement du texte.

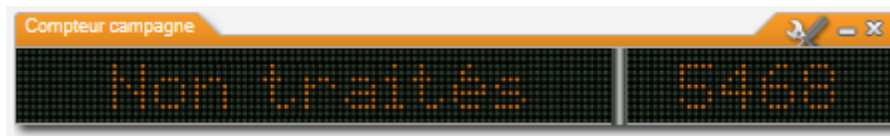
Couleur : couleur d'affichage du texte.

Le dernier paramètre « Position » permet de choisir la position de la valeur par rapport au titre.

Il est en effet possible d'afficher la valeur sous le titre, ou au-dessus, ou encore à gauche ou à droite du titre. Par

défaut la valeur d'un compteur est affichée sous le titre.

Si la valeur du compteur est affichée à droite ou à gauche du compteur, une barre de séparation verticale apparaît lorsque le compteur est sélectionné (et disparaît lorsque le compteur n'est pas sélectionné) :

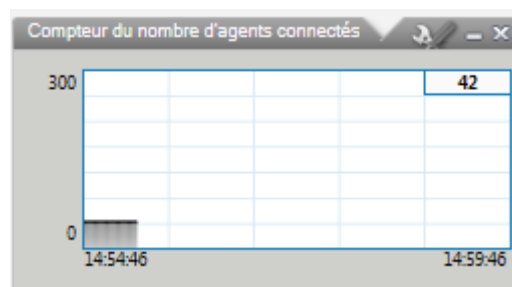


4.3 Les graphiques

Les graphiques permettent d'afficher une répartition de valeurs, comme par exemple la répartition des appels positifs par rapport aux appels argumentés, ou bien la répartition des appels traités par un agent avec ou sans attente, etc.

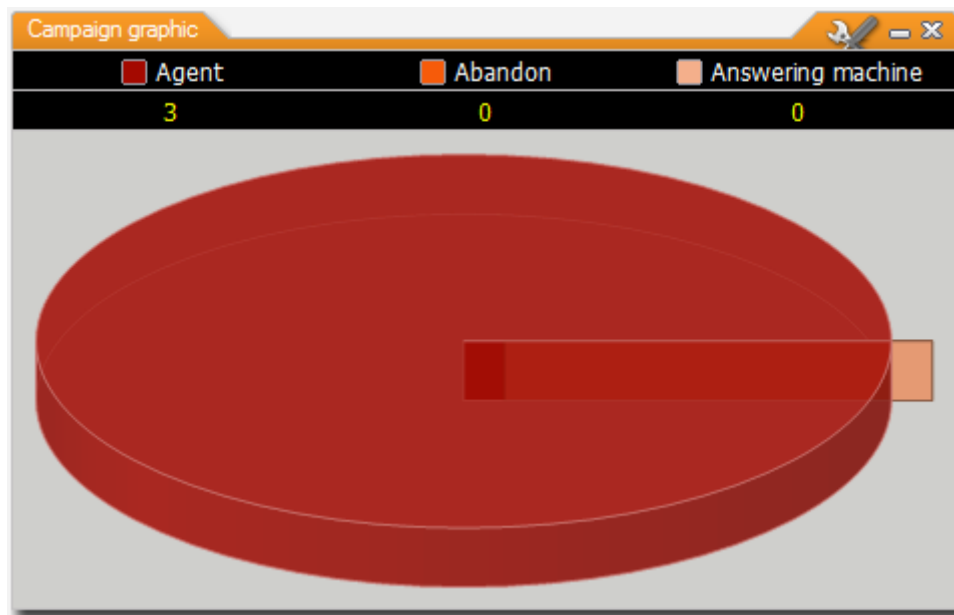
Il s'agit d'une fenêtre de supervision temps réel, avec toutefois un temps de rafraîchissement par défaut assez long (30 secondes) pour ne pas surcharger le serveur. Ce temps de rafraîchissement est configurable lorsque la fenêtre est en mode configuration mais il est recommandé dans la mesure du possible de ne pas configurer de valeur trop basse (< 5 secondes).

Voici un exemple de graphique :



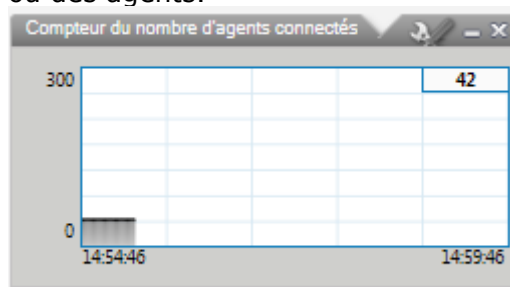
4.3.1 Graphique en secteur

Le graphique en secteur permet d'afficher en 3D ou en 2D, des valeurs spécifiques sur un média donné, par exemple sur les appels sortants, appels entrants, etc...



4.3.2 Graphiques en aires

Le graphique en aires permet d'afficher une valeur spécifique et son évolution en temps réel sur un média donné, ou des agents.



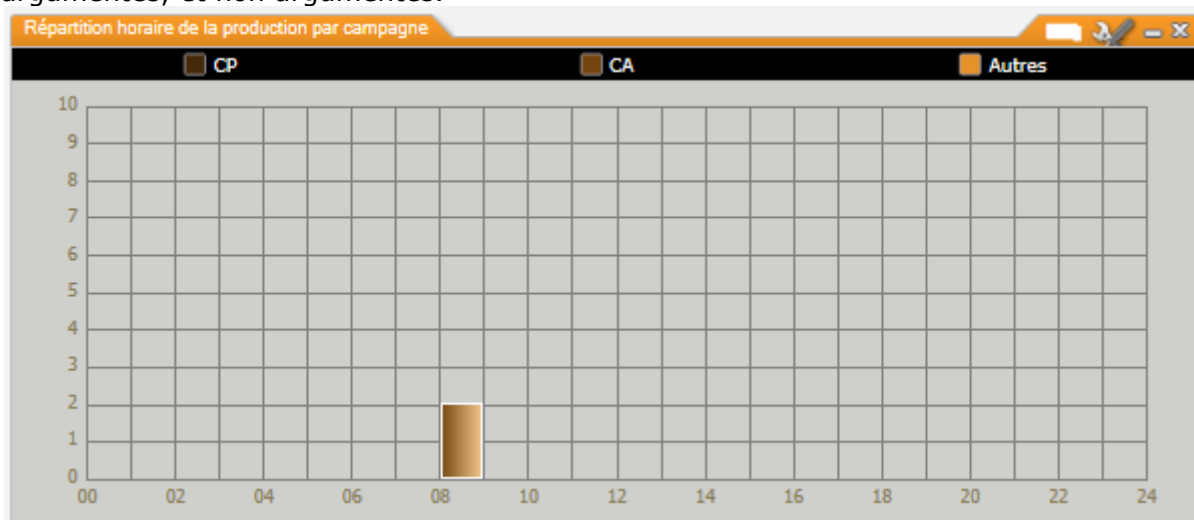
4.4 Objets du Back office

Sous chaque media, il est possible de revoir les statistiques cumulées sur chaque campagne, en utilisant facilement différents objets.

Ces objets ne sont pas rafraîchis en temps réel, mais en éditant l'objet vous l'actualiserez.

4.4.1 Production par heure

Ce graphique permet de suivre l'évolution par tranche horaire des appels positifs, argumentés, et non argumentés.



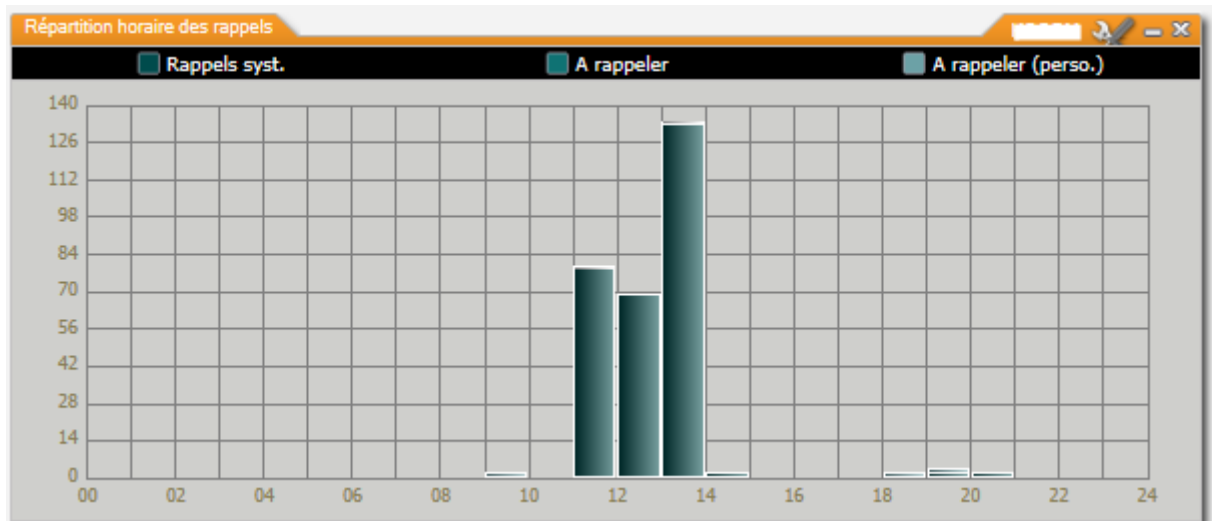
4.4.2 Listes des medias

Cet objet permet de lister l'historique des différents flux en fonction du média (appels, mails, messages vocaux etc). Vous pouvez voir l'historique de chaque contact en le sélectionnant, puis cliquez sur **Informations**.

Liste des appels par campagne					
Date / Heure	Agent	Indice	Qualification	Argu.	Nu
03/08/2015 09:55:58	1004 - Julie	83042	3 Pas intéressé	Argumenté	032
03/08/2015 09:57:37	1004 - Julie	82801	6 Gérant absent	Argumenté	+33
03/08/2015 09:58:47	1004 - Julie	82974	5 Déjà équipé	Argumenté	032
03/08/2015 10:00:33	1004 - Julie	80473	3 Pas intéressé	Argumenté	032
03/08/2015 10:00:55	1001 - Kim	80394	94 Rappel personnel	Argumenté	+33
03/08/2015 10:01:34	1004 - Julie	82114	6 Gérant absent	Argumenté	032
03/08/2015 10:01:45	1001 - Kim	80412	4 Hors critère	Argumenté	+33
03/08/2015 10:02:17	1004 - Julie	82937	95 Rappel	Argumenté	032
03/08/2015 10:03:38	1004 - Julie	82304	93 répondeur	Non argumenté	032
03/08/2015 10:04:20	1001 - Kim	82310	3 Pas intéressé	Argumenté	032
03/08/2015 10:04:40	1004 - Julie	82340	3 Pas intéressé	Argumenté	032
03/08/2015 10:05:23	1001 - Kim	82384	95 Rappel	Argumenté	032
03/08/2015 10:05:44	1004 - Julie	82882	4 Hors critère	Argumenté	032
03/08/2015 10:07:27	1001 - Kim	82130	4 Hors critère	Argumenté	032
Total : 89					

4.4.3 Répartition horaire des appels

Cet objet vous permet de voir la répartition horaire des appels de vos campagnes, ou d'une campagne d'appels spécifique.



Outre les outils à votre disposition, qui vous permettent d’avoir une vue en temps réel de ce qu’il se passe sur les différentes campagnes, les superviseurs peuvent interagir directement avec ou sur les agents ainsi que sur les échanges effectués.

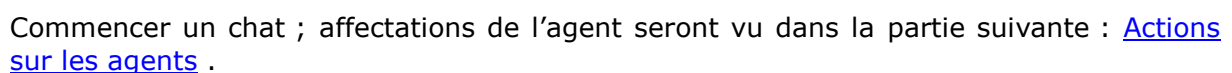
Si vous avez ouvert la supervision en tant qu'administrateur, il est possible de se connecter en tant que superviseur sur le module via la barre de tâches en haut. Cliquez sur le bouton « login » pour vous connecter avec votre compte de superviseur :



Ligne  SP 

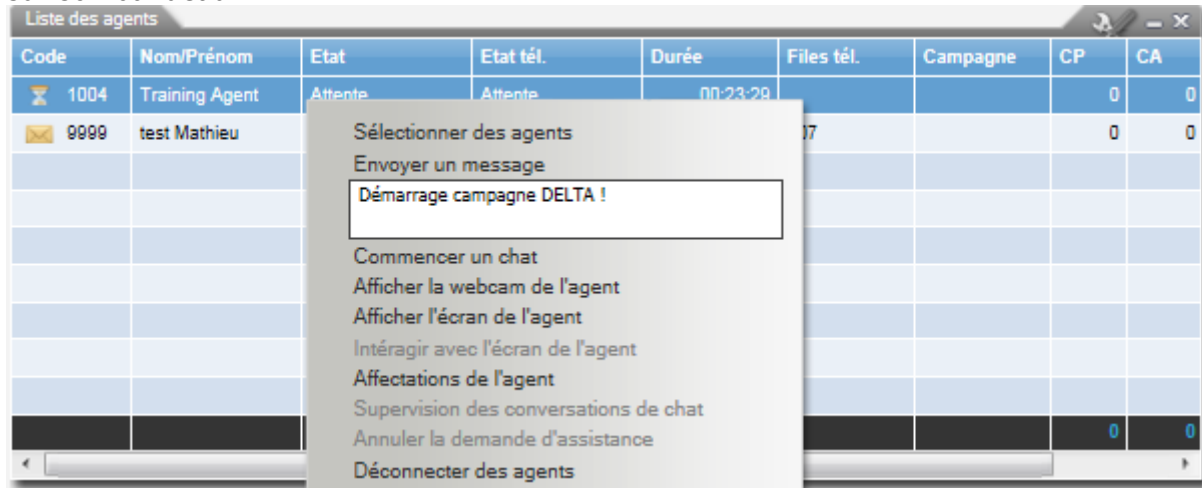
Logout Appel

Vous pouvez également, une fois connecté, interagir avec les agents via la liste des agents, en faisant clique-droit, sur le nom de l'agent que vous voulez superviser :



5.2.1 Envoyer un message

En cliquant sur « envoyer un message » vous pouvez envoyer une information à l'agent sur son bandeau :

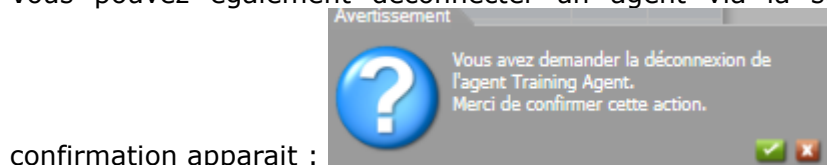


Cela apparaît par intermittence sur le bandeau de l'agent :



5.2.2 Déconnecter des agents

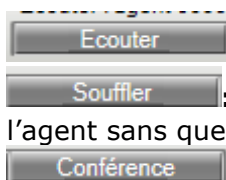
Vous pouvez également déconnecter un agent via la supervision, un message de



confirmation apparaît :

5.3 Ecouter les agents

Une fois connecté, sélectionner l'agent que vous voulez écouter dans la liste, puis cliquez sur les boutons dans le bandeau en haut :



Ecouter : permet d'écouter la conversation entre l'agent et le client.

Souffler : permet à la fois d'écouter la conversation, ainsi que échanger avec l'agent sans que le client puisse écouter ce que dit le superviseur.

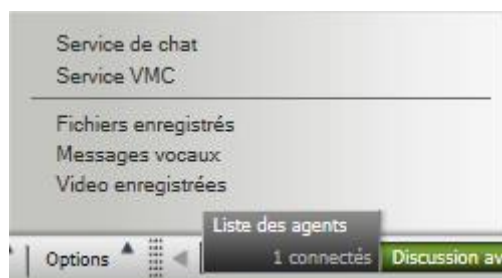
Conférence : permet d'échanger à la fois avec l'agent et le client

5.4 Enregistrer la conversation

Une fois que vous avez sélectionné un agent en conversation, vous pouvez lancer l'enregistrement de la conversation complète ou un seul flux :

Tout	: Les deux canaux sont enregistrés : (agent et client)
Agent	: Uniquement le canal de l'agent
Client	: Uniquement le canal du client

NOTE: Tous les enregistrements se trouvent dans "Options", "Fichiers enregistrés".



Tous sont dans des dossiers archivés de la manière suivante : **NOM DE LA CAMPAGNE/ANNEE/MOIS/FICHER AUDIO**.

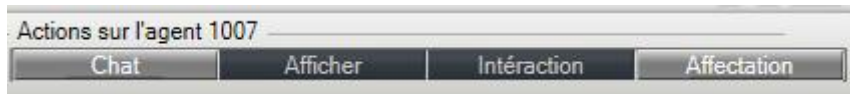
Fichiers enregistrés		Vocalcom Projets			
*.wav		Nom du fichier	ID Agent	Date enregistre	Heure e
Campanne preconc		20150710\1004\1004#20150710#153347#125.wav	1004	20150710	153347
Campanne SAM		20150723\1004\1004#20150723#165712#91.wav	1004	20150723	165712
Compaign test		20150723\1004\1004#20150723#165712#91.wav	1004	20150723	165712
Formation interne		20150723\1004\1004#20150723#165712#91.wav	1004	20150723	165712
sous_campagne1_mathieu		20150723\1004\1004#20150723#165712#91.wav	1004	20150723	165712
sous_campagne2_mathieu		20150723\1004\1004#20150723#165712#91.wav	1004	20150723	165712
Test Sortant		20150723\1004\1004#20150723#165712#91.wav	1004	20150723	165712
Test_16_04_2015		20150723\1004\1004#20150723#165712#91.wav	1004	20150723	165712
TEST_NEW_TABLE		20150723\1004\1004#20150723#165712#91.wav	1004	20150723	165712
toto		20150723\1004\1004#20150723#165712#91.wav	1004	20150723	165712
Video_training		20150723\1004\1004#20150723#165712#91.wav	1004	20150723	165712
2015		20150724\1004\1004#20150724#133040#91.wav	1004	20150724	133040
Janvier		20150724\1004\1004#20150724#154444#131.wav	1004	20150724	154444
Février		20150724\1004\1004#20150724#154936#133.wav	1004	20150724	154936
Mars		20150724\1004\1004#20150724#155011#134.wav	1004	20150724	155011
Avril		20150724\1004\1004#20150724#155043#135.wav	1004	20150724	155043
Mai		20150724\1004\1004#20150724#155142#136.wav	1004	20150724	155142
Juin					
Juillet					
Août					

Lorsque vous sélectionnez une fichier audio, la barre d'outils fait apparaître ces actions, selon les droits accordés au superviseur dans le module administration.



5.5 Actions sur les agents

Concernant les agents, vous avez plusieurs actions possibles, outre celle vu dans : [Intégrer sur la liste des agents](#)

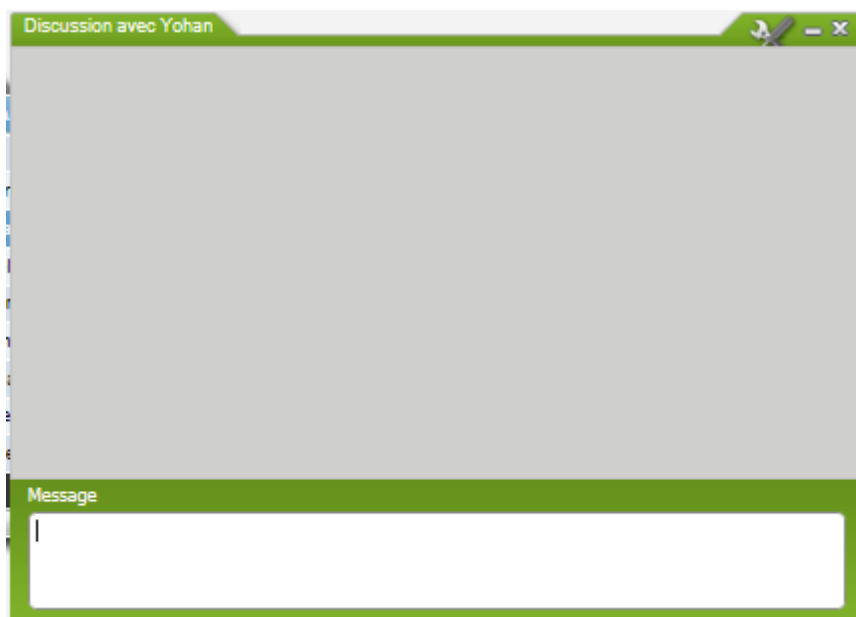


5.5.1 Chat (Messagerie instantanée)

Il est possible d'activer une messagerie instantanée avec un ou des agent(s).

En sélectionnant un agent, vous échangerez directement avec lui. Si vous souhaitez parler avec tous les agents, ne sélectionnez aucun agent sur la liste des agents et cliquez sur le bouton « Chat ».

Pour sélectionner plusieurs agents spécifiques, vous pouvez faire CTRL+CLIQUE sur les agents souhaités pour les sélectionner puis cliquer sur le bouton « Chat ».



5.5.2 Afficher/Interaction

En cliquant sur ces boutons, (si l'option est active sur votre plateforme) il est possible de voir le bureau des agents, ou encore d'interagir sur en prenant par exemple le contrôle de leur espace de travail.

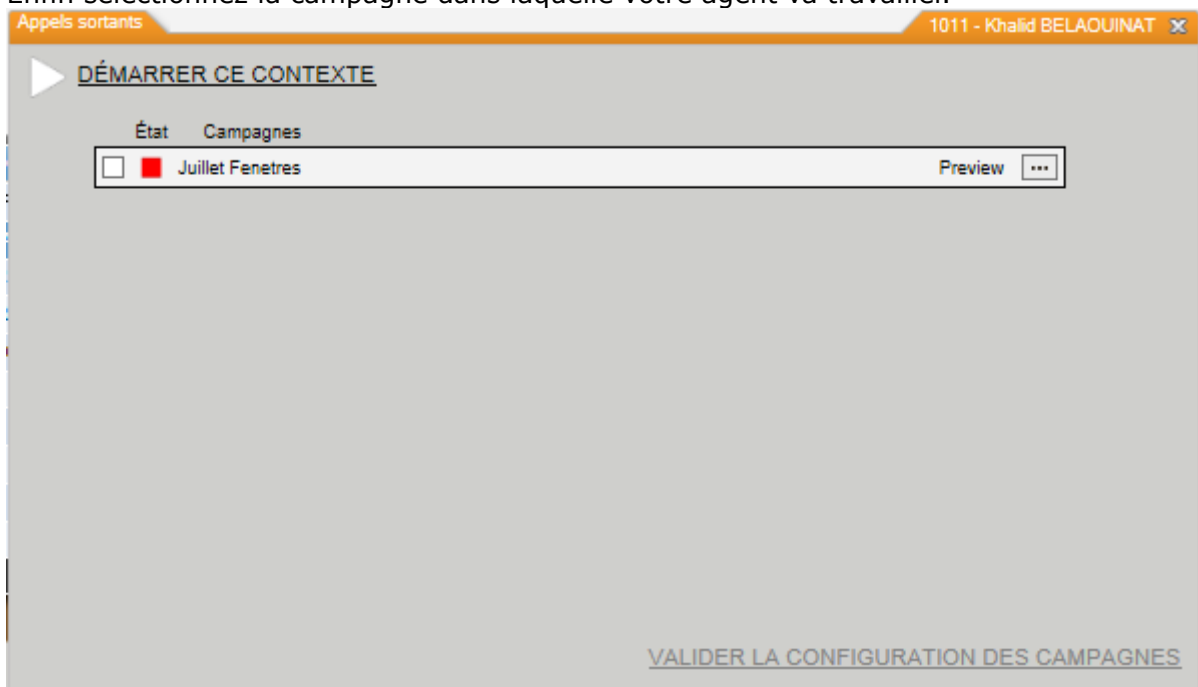
5.5.3 Affectation

Sur Hermès Net V5, il est possible à présent de réaffecter vos agents sur différents medias et différentes campagnes, en fonction de vos besoins en temps réel, sans passer par le module administration.

Pour cela, sélectionnez l'agent que vous souhaitez réaffecter dans la liste des agents.

Puis cliquez sur le bouton  qui se trouve en haut à gauche sur votre bandeau de superviseur.

Enfin sélectionnez la campagne dans laquelle votre agent va travailler.



-Script: Afficher le script lié au contact et utilisé lors de l'échange téléphonique. Il est possible de modifier les informations saisies par l'agent dans le script.

The screenshot displays the VOCALCOM software interface. At the top, there's a header with the VOCALCOM logo and the text 'Hermes.Net'. Below this, a navigation bar shows 'Liste des appels par campagne' and 'AB Script'. The main area is divided into several sections:

- Campagne:** Name: undefined
- Agent:** ID: undefined, Name: undefined, Ext: undefined
- Appel:** Call type: undefined, Phone N°: 0646666619, Date/Time: 05/08/2015 - 12:09, Indice: 136
- Status:** A dropdown menu.
- INFO CLIENT:**
 - NOM = Suez
 - PRENOM = Luis
 - EMAIL CLIENT = vocalcomtraining@gmail.com
 - TELEPHONE = 0646666619
 - REFERENCE = VOL5430
 - INDICE = 136
- Script Content:**
 - Script: Bonjour / Bonsoir je souhaite parler à Suez s'il vous plaît.
 - Function: getMonth()
 - Buttons: RCH sans DataGrid, APPEL LA FICHE REMONTEE SUR TEL1, APPEL LA FICHE REMONTEE SUR TEL2
- Client Details:**
 - Civilité: [Dropdown]
 - Prénom: Luis
 - Nom: Suez
 - Adresse: 32 rue de la paix
 - Code postal: 14000
 - Téléphone: 0646666619
 - Email: vocalcomtraining@gmail.com
 - Portable: 0155373247
 - Pays: MAROC
 - Type Client: CLASSIC
 - Référence: VOL5430
- Commentaire:**
 - Text: Ceci est un exemple pour la documentation de supervision !!
 - Text: Enjoy it :) !

-Ecouter conv : Si la conversation a été enregistré, vous pourrez l'écouter.

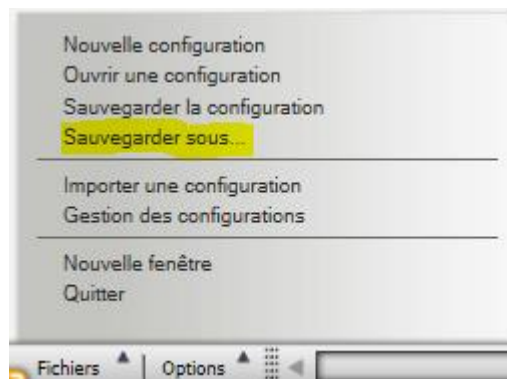
NOTE: Vous pouvez faire cela, sur les autres médias.

6. Gérer votre configuration

Après avoir configuré votre espace de travail comme vous le souhaitez, vous pouvez sauvegarder votre configuration, ainsi que la charger automatiquement à votre prochaine connexion

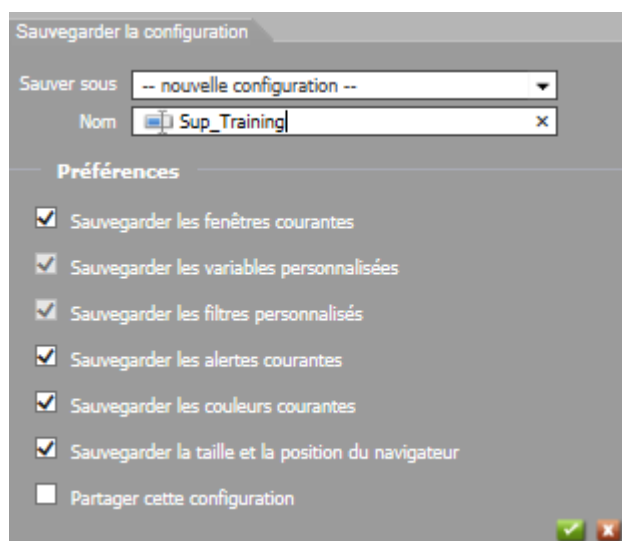
6.1 Sauvegarder la configuration

Pour votre première sauvegarde la configuration, vous allez cliquer sur « Fichiers » en bas à gauche de votre écran, puis sélectionnez « Sauvegarder sous » :



Puis saisissez le nom de votre configuration dans le champ « Nom », puis cliquez sur le bouton vert en bas à droite :

NOTE : L'option « Partager cette configuration » apparaît lorsqu' un administrateur sauvegarde une configuration.



6.2 Charger automatiquement la configuration

Pour cela, cliquez sur « Fichiers », puis Gestion des configurations :

Enfin cocher la configuration que vous souhaitez charger automatiquement la configuration lors de la prochaine connexion, puis fermer la fenêtre.

