



A MITEL  
PRODUCT  
GUIDE

# Mitel OpenScape Contact Center Agile V12

Guide Général

Guide Général

Description

10/2024

## Notices

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

## Trademarks

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

© Copyright 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

# Sommaire

<b>1 A propos de ce guide</b> .....	<b>5</b>
1.1 A qui ce guide est-il destiné ? .....	5
1.2 Conventions de formats .....	5
1.3 Commentaires sur la documentation .....	6
<b>2 Présentation d'OpenScape Contact Center</b> .....	<b>7</b>
2.1 Exigences du système .....	8
2.1.1 Ordinateur serveur principal .....	8
2.1.2 Ordinateur client .....	10
2.1.3 Composants externes .....	11
2.2 Exigence de la plate-forme de communication .....	12
2.3 Documentation du produit .....	13
2.3.1 Documentation de service .....	13
2.3.2 Documentation de l'utilisateur .....	13
2.3.3 Documentation sur l'intégration du système .....	14
<b>3 Fonctions d'OpenScape Contact Center</b> .....	<b>15</b>
3.1 Call Director .....	15
3.2 Traitement des contacts .....	16
3.2.1 Voix .....	16
3.2.2 Rappel .....	16
3.2.3 Email .....	17
3.3 Commentaire et productivité .....	17
3.3.1 Panneaux muraux et Broadcaster .....	17
3.3.2 Statistiques de performances personnelles .....	18
3.3.3 Indicateur d'attente des contacts .....	18
3.4 Présence et collaboration .....	19
3.4.1 Liste d'équipe .....	19
3.4.2 Barre d'équipe .....	19
3.4.3 Liste de numérotation rapide .....	20
3.4.4 Barre de numérotation rapide .....	20
3.4.5 Annuaire .....	21
3.5 Rapports .....	22
3.5.1 Rapports de type temps réel et données cumulées .....	22
3.5.2 Rapports historiques .....	23
3.5.3 Rapports d'activités .....	24
3.6 Acheminement .....	25
3.6.1 Acheminement selon les groupes .....	25
3.6.2 Flux de stratégie d'acheminement .....	26
3.6.3 Flux de traitement de file d'attente .....	27
<b>4 Applications OpenScape Contact Center</b> .....	<b>29</b>
4.1 Application Manager .....	29
4.1.1 Profils d'utilisateurs par défaut .....	30
4.1.2 Centres de traitement .....	31
4.2 Application System Monitor .....	33
4.3 Web Manager .....	34
4.4 Application Mobile Supervisor .....	34

## Sommaire

4.5 Web Supervisor . . . . .	35
4.6 Application Agent Portal . . . . .	35
4.7 Agent Portal Web . . . . .	36
4.8 Agents virtuels (Chatbots) . . . . .	38
<b>5 Intégration de logiciels de fournisseurs tiers . . . . .</b>	<b>39</b>
5.1 Intégration de Microsoft CRM . . . . .	39
5.2 Intégration SVI . . . . .	39
5.3 API d'écran instantané . . . . .	40
5.4 Intégration de la gestion des ressources humaines . . . . .	40
5.5 OpenScape Contact Center Analytics Life of Call (LoC)– alimenté par Softcom . . . . .	40
<b>Index . . . . .</b>	<b>43</b>

# 1 A propos de ce guide

Ce guide contient une vue d'ensemble des principaux concepts et des fonctions d'OpenScape Contact Center, y compris des exigences détaillées sur le matériel, le logiciel et le réseau pour chaque plate-forme de communication prise en charge.

## 1.1 A qui ce guide est-il destiné ?

Ce manuel donne une vue d'ensemble de haut niveau d'OpenScape Contact Center qui vous permettra de mieux vous préparer à la planification et à la conception de la mise en place d'OpenScape Contact Center.

## 1.2 Conventions de formats

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

### **Gras**

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

### *Italique*

Cette police identifie les références à une documentation connexe.

### `Police monospace`

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

---

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

---

---

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

---

## **A propos de ce guide**

Commentaires sur la documentation

### **1.3 Commentaires sur la documentation**

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

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

- **Titre** : Guide Général
- **Référence** : A31003-S22A-T101-01-7718

## 2 Présentation d'OpenScape Contact Center

OpenScape Contact Center est une solution de centre de contacts multimédia intégrée permettant l'acheminement, le suivi et le traitement des contacts. Il s'agit d'une solution haut de gamme en "prêt-à-fonctionner", facile à installer, à configurer et à utiliser et qui peut évoluer selon les exigences.

Le système OpenScape Contact Center fournit un ensemble de fonctions et d'outils intégrés que vous pouvez utiliser pour gérer plusieurs canaux d'interaction d'utilisateurs et améliorer la productivité et l'efficacité de votre centre de contacts.

Il fournit:

- Outils de visualisation de nouvelle génération pour la gestion des centres de contacts et l'établissement de rapports qui permettent aux responsables et aux superviseurs d'assurer la productivité optimale du centre de contacts.
- Bureau intuitif assurant la gestion polyvalente des interactions multimédias qui permettent à votre centre de contacts d'améliorer le service clients et l'efficacité du traitement des interactions.
- Outils uniques de présence et de collaboration multimédia qui vous permettent d'étendre le centre de contacts aux spécialistes et aux décideurs dans l'ensemble de l'entreprise, y compris aux emplacements distants.
- Outils de communication innovateurs et faciles d'emploi pour tous les médias, optimisant la productivité des utilisateurs.
- Outils de conception visuelle pour la création rapide et aisée des flux de stratégie d'acheminement et de traitement de files d'attente pour les différents médias.

Les licences OpenScape Contact Center sont concurrentes.

À partir de la version 9, Agent Portal est l'application qui remplace Client Desktop. Il s'agit d'une application plus conviviale offrant plus de capacités.

## 2.1 Exigences du système

Cette section décrit les exigences minimum du système pour les différents ordinateurs serveurs et clients d'OpenScape Contact Center ainsi que les exigences pour les composants externes pris en charge.

---

**REMARQUE :** Les exigences minimum du système sont les suivantes. Pour optimiser les performances, utilisez un matériel qui dépasse ces exigences minimum.

---

---

**REMARQUE :** L'utilisation d'un pare-feu entre le serveur et les clients est déconseillée. Si l'installation d'un pare-feu est exigée, contactez votre représentant du service d'assistance.

---

### 2.1.1 Ordinateur serveur principal

La machine serveur principal d'OpenScape Contact Center est le serveur principal sur lequel le logiciel OpenScape Contact Center réside. Cette machine est obligatoire pour exécuter OpenScape Contact Center.

**Attention :** Il est strictement interdit de faire les changements suivants dans notre base de données : créer des déclencheurs, créer de nouveaux tableaux ou modifier les tableaux actuels, supprimer ou créer des index, créer des vues, accéder aux tableaux temporaires (par ex. callrecord1, callrecord2, agentrecord1, agentrecord2) ou verrouiller la base de données pour les opérations externes. Le non respect de cette consigne risque d'avoir un impact nocif sur le fonctionnement et les performances du système OpenScape Contact Center et nous pouvons ne pas être en mesure d'assurer nos obligations d'assistance pour le produit.

Les exigences minimales pour l'installation du logiciel OpenScape Contact Center sur un ordinateur serveur principal figurent dans le tableau suivant.

Exigences	Ordinateur serveur principal
Processeur <sup>a</sup>	Intel Xeon E3-1271v3
Mémoire	8 Go
Disque dur	1 To, 7200 TR/MINUTE, SATA

Tableau 1

Exigences du système pour un ordinateur serveur principal

Exigences	Ordinateur serveur principal
Paramètres d'affichage	1024 x 768 avec couleurs 16 bits
Système d'exploitation <sup>b</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Windows Server 2012 R2 Standard ou Datacenter</li> <li>• Windows Server 2012 Standard ou Datacenter</li> <li>• Windows Server 2008 R2 Edition Standard ou Entreprise avec Service Pack 1</li> </ul>
Autre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carte d'interface de réseau <sup>c</sup>Ethernet 1 Gbits/s pour le réseau local du client</li> <li>• Lecteur de DVD-ROM</li> <li>• Plug-in du service SSDP pour l'accès distant de service</li> <li>• Modem 56 Kp/s pour notifications par avertisseur (facultatif)</li> <li>• Lecteur de dérouleur de bande de 20 Go, pris en charge par Informix (facultatif)</li> </ul>

*Tableau 1 Exigences du système pour un ordinateur serveur principal*

- a Le logiciel OpenScape Contact Center a été testé sur des ordinateurs équipés de processeurs Intel à double et quatre coeurs et de processeurs AMD à double coeur. En général, on peut utiliser tout matériel conforme ou supérieur aux exigences minimum, à condition que ce matériel permette d'atteindre des performances comparables ou meilleures.
- b A l'exception de Windows Server 2008 R2 qui est un système d'exploitation en 64 bits, seules les versions 32 bits des systèmes d'exploitation de Windows Server sont prises en charge.
- c Une infrastructure de réseau Ethernet de 10 Mb/s n'est prise en charge que si aucune application Client Desktop n'est présente et que si les applications Manager installées sur le système sont limitées à cinq.

## 2.1.2 Ordinateur client

Les exigences minimales pour l'installation du logiciel OpenScape Contact Center sur un serveur principal figurent dans le tableau ci-dessous. Les exigences diffèrent selon le type d'applications OpenScape Contact Center que vous prévoyez d'exécuter sur l'ordinateur.

Exigences	Client Desktop	Manager ou System Monitor
Processeur <sup>a</sup>	Intel Pentium 4 à 1,6 GHz (Intel Pentium double cœur E2180 à 2,0 GHz recommandé)	Intel Pentium 4 à 1,6 GHz (Intel Pentium double cœur E2180 à 2,0 GHz recommandé)
Mémoire	512 Mo (1 Go recommandé)	1 Go (2 Go recommandés)
Disque dur	Espace disque disponible de 100 Mo	Espace disque disponible de 500 Mo
Paramètres d'affichage	1024 x 768 avec couleurs 16 bits	
Système d'exploitation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Windows 10 Professional ou Enterprise Edition</li> <li>Windows 8 ou 8.1 Professional ou Enterprise Edition ou version ultérieure</li> <li>Windows 7 (32 bits ou 64 bits) Professional ou Enterprise Edition ou version ultérieure</li> <li>Windows Vista™ (32 bits) Edition Professionnel ou Entreprise avec Service Pack 2 ou plus</li> </ul>	
Autre	<ul style="list-style-type: none"> <li>Carte d'interface de réseau Ethernet 100 Mb/s pour le réseau local du client</li> <li>Lecteur de DVD-ROM (facultatif)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Carte d'interface de réseau Ethernet 100 Mb/s pour le réseau local du client<sup>b</sup></li> <li>Lecteur de DVD-ROM (facultatif)</li> <li>Lecteur audio pour l'écoute des fichiers .wav OpenScape Contact Center ou des seuils audibles provenant des rapports (facultatif)</li> </ul>

Tableau 2 Exigences du système pour le logiciel client OpenScape Contact Center

- a Le logiciel OpenScape Contact Center a été testé sur des ordinateurs équipés de processeurs Intel à double et quatre coeurs et de processeurs AMD à double coeur. En général, on peut utiliser tout matériel conforme ou supérieur aux exigences minimum, à condition que ce matériel permette d'atteindre des performances comparables ou meilleures.
- b Une infrastructure de réseau Ethernet de 10 Mb/s n'est prise en charge que si aucune application Client Desktop n'est présente et que si les applications Manager installées sur le système sont limitées à cinq.

### 2.1.3 Composants externes

OpenScape Contact Center prend en charge l'intégration avec les composants externes figurant dans la section.

Composant	Exigences
Composants Email et LDAP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serveurs email d'entreprise:               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Microsoft Office 365</li> <li>– Microsoft Exchange Server 2007, 2010 et 2013</li> <li>– IBM Lotus Domino 8.0, 8.5 et 9</li> </ul> </li> <li>• Protocoles:               <ul style="list-style-type: none"> <li>– IMAP version 4</li> <li>– SMTP version 1 (Enhanced SMTP ou ESMTP, n'est pas prise en charge)</li> </ul> </li> </ul>
Intégration de présence	<p>Quand la fonction d'intégration d'OpenScape UC Application est utilisée, la version suivante est prise en charge :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• OpenScape UC Application V7 R2</li> </ul>
Processeur vocal	<p>Les processeurs vocaux suivants son pris en charge:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• OSCMS (OpenScape Contact Media Service)</li> </ul> <p><b>Remarques:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La fonction Call Director exige un processeur vocal afin d'assurer la gestion des messages interactifs et la lecture des annonces.</li> <li>•</li> </ul>

Tableau 3

*Composants externes pris en charge*

## Présentation d'OpenScape Contact Center

Exigence de la plate-forme de communication

Composant	Exigences
Panneaux muraux	<p>Les panneaux muraux Spectrum IP et série (avec un kit de conversion IP Spectrum) suivants sont pris en charge :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 3024C</li><li>• 3027C</li><li>• 3214C</li><li>• 3614C</li><li>• 3024-IPC</li><li>• 3029-IPC</li><li>• 3214-IPC</li><li>• 3614-IPC</li><li>• 4200R</li></ul> <p><b>Remarque :</b> Les autres panneaux muraux compatibles au protocole EZ Key II sont également pris en charge. Vérifiez que vous avez téléchargé le dernier firmware pris en charge pour le panneau mural.</p>
Composants Web	<ul style="list-style-type: none"><li>• Serveurs Web d'entreprise<ul style="list-style-type: none"><li>– Microsoft Internet Information Server (IIS) 8.5 sous Windows Server 2008 R2</li><li>– Microsoft Internet Information Server (IIS) 8.0 sous Windows Server 2008 R2</li><li>– Apache Tomcat 6.0 sur serveur Red Hat Enterprise Linux 6</li><li>– Apache Tomcat 7.0.63 sur serveur Red Hat Enterprise Linux 6</li></ul></li><li>• Navigateurs Web<ul style="list-style-type: none"><li>– Internet Explorer 6, 7, 8 ou 9</li><li>– Firefox 10 ou 11</li></ul></li></ul>

Tableau 3

Composants externes pris en charge

## 2.2 Exigence de la plate-forme de communication

OpenScape Contact Center prend en charge les plates-formes de communication suivantes :

- OpenScape Business V2

Les exigences minimales pour connecter un serveur principal OpenScape Contact Center à une plate-forme de communication OpenScape Business sont les suivantes :

- UC Booster Card ou serveur UC Booster externe

## 2.3 Documentation du produit

Ce guide fait partie de l'ensemble de la documentation du système OpenScape Contact Center. L'ensemble complet comprend la documentation mentionnée dans les sections suivantes.

### 2.3.1 Documentation de service

- **Guide d'Intégration des Plates-formes de Communication** — Décrit comment configurer les différentes plates-formes de communication et les processeurs vocaux à intégrer au système OpenScape Contact Center.
- **Guide d'Installation** — Décrit comment installer, mettre à niveau et configurer le logiciel OpenScape Contact Center sur les ordinateurs serveurs et clients.
- **Guide de Gestion du Système** — Décrit comment configurer le matériel de fournisseur tiers, comme les panneaux muraux, les serveurs email et Web d'entreprise, afin de les intégrer au système OpenScape Contact Center. Il décrit aussi comment procéder à la maintenance continue du système, y compris la sauvegarde et la restauration de la base de données.

### 2.3.2 Documentation de l'utilisateur

- **Client Desktop Mise en Route** — Fournit une vue d'ensemble de l'application Client Desktop et décrit les procédures les plus courantes utilisées pour le traitement des contacts et la communication avec les autres utilisateurs du centre de contacts.
- **Aide de Client Desktop** — Fournit des instructions détaillées sur comment utiliser les fonctions disponibles dans l'application Client Desktop.
- **Manager Administration Guide** — Contient une vue d'ensemble de l'application Manager et présente aux utilisateurs les différentes tâches administratives devant être exécutées régulièrement.
- **Aide de Manager** — Fournit des instructions détaillées sur comment utiliser les fonctions disponibles dans l'application Manager.
- **Overview Guide** — Fournit une vue d'ensemble des OpenScape Contact Center concepts et des fonctions principaux, y compris les exigences détaillées sur le matériel, le logiciel et le réseau spécifique à chaque plate-forme de communication prise en charge.

- **Guide de Référence des Rapports** — Fournit des ce guide contient des informations détaillées sur l'interprétation des rapports, y compris les descriptions des différents types de rapports, les modèles de rapports prédéfinis et les statistiques.
- **Aide de System Monitor** — Fournit des instructions détaillées sur comment utiliser les fonctions disponibles dans l'application System Monitor.
- **Guide de l'utilisateur Agent Portal** — Fournit des instructions détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités disponibles dans l'application Agent Portal.
- **Guide de l'utilisateur Mobile Supervisor** — Fournit des instructions détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités disponibles dans l'application Mobile Supervisor.

### 2.3.3 Documentation sur l'intégration du système

- **Guide d'Intégration de IVR API** — Décrit comment intégrer le système OpenScape Contact Center à un système vocal interactif (SVI) en utilisant l'interface API (Application Programming Interface) du SVI.
- **Guide d'Intégration de l'API d'Écran Instantané** — Décrit comment intégrer le système OpenScape Contact Center à l'interface API (Application Programming Interface) d'écran instantané.
- **Guide d'Intégration de la Gestion des Ressources Humaines** — Décrit les données XML statistiques et administratives qui sont exportées par le système OpenScape Contact Center pour être utilisées dans des applications de gestion des ressources humaines de fournisseurs tiers.

## 3 Fonctions d'OpenScape Contact Center

Ce chapitre est une description rapide des fonctions offertes par le système OpenScape Contact Center.

### 3.1 Call Director

Call Director est une fonction sous licence qui fonctionne avec le service SIP de OpenScape Contact Center Call Director ou un processeur vocal Intermedia XMU+ ou SBX pour exécuter des messages et des annonces interactifs.

Call Director est une application de service vocal interactif (SVI) de base entièrement intégrée et un outil de traitement des appels interactif pouvant être utilisé pour les interactions entrantes frontales. Call Director est conçu pour optimiser la productivité de la gestion des appels et améliorer le service à la clientèle sans imposer les frais et la complexité élevés associés à un système SVI complet.

Call Director présente une variété de fonctions de traitement des appels, notamment :

- **Messages et annonces** – Fournit des messages personnalisés pour l'accueil et l'information des clients pour des éléments de service automatisé, comme les heures d'ouverture, les promotions hebdomadaires ou le forum aux questions (FAQ).
- **Invites de menu** – Rassemble des informations exigées en permettant aux clients de sélectionner des options et de naviguer dans des menus en utilisant leur clavier téléphonique. Ces menus interactifs permettent au client de faire des choix pendant qu'il est en file d'attente. Ces menus peuvent être configurés pour être interruptibles ; de cette manière, le client peut indiquer ses choix immédiatement sans attendre la fin des invites.
- **Collecte de chiffres** – Rassemble les informations entrées par le client sur son clavier téléphonique. Les chiffres collectés peuvent être passés au bureau de l'utilisateur répondant en temps réel afin de rationaliser la gestion des appels. Ces informations peuvent aussi être passées à des applications de fournisseurs tiers, par exemple des systèmes de facturation, afin d'automatiser l'extraction du dossier du client.
- **Messages de niveau de performances** – Tenez vos clients au courant en leur fournissant des commentaires en temps réel relatifs à l'état de leur appel, par exemple le temps d'attente estimé ou leur position dans la file d'attente. Ces messages intelligents permettent de réduire les taux d'abandon car les attentes des clients sont gérées.

## 3.2 Traitement des contacts

Le système OpenScape Contact Center a la possibilité d'acheminer, de suivre et de traiter les types de contacts suivants :

- Voix
- Rappel
- Email

### 3.2.1 Voix

En combinaison avec une plate-forme de communication pour traiter les appels, le système OpenScape Contact Center a les responsabilités suivantes : calcul et indication des directives d'acheminement des appels, collecte des statistiques et gestion de l'interaction des utilisateurs et de l'interaction des composants avec la plate-forme de communication. La plate-forme de communication est toujours responsable du traitement initial des appels, des tâches fondamentales comme le transfert et la mise en garde et d'autres tâches de base des appels voix.

Le système OpenScape Contact Center prend en charges les plates-formes de communication mentionnées [Section 2.2, "Exigence de la plate-forme de communication"](#), page 12.

### 3.2.2 Rappel

La fonction Rappel est une fonction sous licence qui permet aux utilisateurs et aux clients de générer des rappels. Un rappel est une demande pour un appel de retour basée sur une interaction précédente du client avec le centre de contacts.

Un rappel peut être utilisé des manières suivantes :

- Une demande de rappel est générée en tant que partie du flux de travail en utilisant un composant de création de rappel. Cette méthode vous permet de réserver un rappel pour un utilisateur spécifié.
- Une file d'attente des appels voix peut être configurée afin qu'un rappel soit créé automatiquement quand un client abandonne un appel.

---

**REMARQUE :** Une prise en charge supplémentaire est fournie pour créer des rappels par programmation, par exemple en permettant à un SVI de collecter des informations sur le contact et de générer le rappel. Contactez votre représentant du service d'assistance pour des détails.

---

- Un utilisateur programme un rappel à partir de l'application Client Desktop. Cette méthode vous permet de réserver un rappel pour un utilisateur spécifié.
- Un client génère une demande de rappel à partir d'une page Web.

### 3.2.3 Email

La fonctionnalité email est une fonction sous licence qui donne à vos clients la possibilité d'interagir avec votre centre de contacts au moyen de messages email. Le client envoie un message email à une adresse email particulière et le message email est acheminé par le serveur email d'entreprise vers le serveur email OpenScape Contact Center.

---

**REMARQUE :** Une licence d'utilisateur multicanal (Multichannel User) est nécessaire pour gérer ce support.

---

## 3.3 Commentaire et productivité

Le système OpenScape Contact Center fournit des outils de commentaires et de productivité des performances qui permettent aux utilisateurs de Client Desktop de comprendre les conditions de fonctionnement en cours et de gérer leurs propres performances, améliorant ainsi l'efficacité et la satisfaction des employés. Il en résulte une réduction du travail du superviseur car les utilisateurs peuvent facilement vérifier leurs performances personnelles qui sont en relation au niveau de service ou aux cibles opérationnelles.

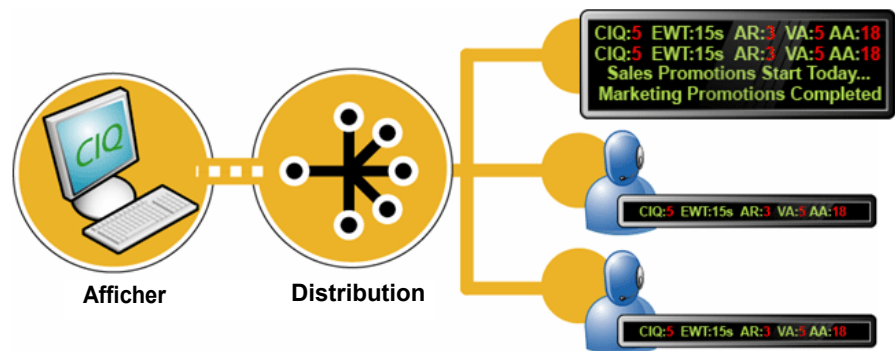
### 3.3.1 Panneaux muraux et Broadcaster

Un panneau mural est un panneau de message électronique qui affiche une vue défilante de données statistiques en temps réel et ainsi que des informations générales du système sur le centre de contacts à plusieurs utilisateurs à la fois. Les données sur un panneau mural sont actualisées selon le même intervalle d'actualisation que l'application Client Desktop afin que vous puissiez alerter visiblement tous les utilisateurs des changements éventuels apparaissant dans les conditions de fonctionnement du centre de contacts.

Le Broadcaster est un affichage de style "téléscript" qui, à l'instar d'un panneau mural personnel, distribue directement sur le bureau de l'utilisateur des statistiques opérationnelles en temps réel et des messages du superviseur. Les utilisateurs peuvent contrôler l'affichage : arrêt, déplacement, vitesse et sens du

déplacement. Le Broadcaster peut être affichée en tant que partie du Client desktop ou en tant que fenêtre autonome pouvant être déplacée et ancrée, selon la préférence de l'utilisateur.

Les vues et les distributions sont utilisées pour envoyer des messages et des données statistiques aux panneaux muraux et au Broadcaster. Une vue affiche des informations sur un panneau mural ou sur le bureau d'utilisateur, comme des statistiques de performances pour des contacts, des utilisateurs, des groupes ou des files d'attente. Une distribution est un groupe d'utilisateurs ou de panneaux muraux auxquels vous attribuez une vue particulière.



### 3.3.2 Statistiques de performances personnelles

Les statistiques de performances personnelles informent visuellement les utilisateurs de leur adhésion aux seuils et aux objectifs fixés par leur responsable, comme la période d'activité, le temps de traitement du contact et le nombre de contacts traités.

Les informations de données cumulées sont affichées depuis le début du travail de l'équipe et sont mises à jour en temps réel. Les statistiques peuvent être configurées pour changer de couleur ou clignoter quand leurs seuils ne sont pas respectés.

### 3.3.3 Indicateur d'attente des contacts

L'indicateur d'attente des contacts est un indicateur visuel du nombre de contacts en file d'attente que l'utilisateur est à même de traiter. Ceci permet aux utilisateurs de gérer leur temps.

L'indicateur d'attente des contacts est doté de seuils configurables permettant d'identifier les hauts et les bas des performances. L'indicateur a quatre états : arrêt, actif, clignotement lent et clignotement rapide. Ces états correspondent à

des seuils qui peuvent être définis dans l'application Manager. Lorsque le nombre de contacts en attente augmente et passe chaque seuil, l'indicateur passe par les différents états.

## 3.4 Présence et collaboration

Plusieurs outils permettent d'accéder aux informations détaillées sur les présences pour tous les médias, afin que les utilisateurs Client Desktop puissent trouver facilement la personne la plus indiquée pour résoudre le problème d'un client en temps réel.

Ces outils permettent aux utilisateurs d'un centre de contacts d'effectuer les tâches suivantes :

- Optimiser leur efficacité.
- Gagner du temps et de l'argent en éliminant les rappels, remises en file d'attente et transferts vers la messagerie vocale superflus.
- Exploiter les compétences dans l'entreprise afin d'obtenir de meilleurs interactions.
- Faciliter la première résolution du contact pour améliorer la productivité et la satisfaction du client.

### 3.4.1 Liste d'équipe

La liste d'équipe est un outil de présence et de collaboration en temps réel entièrement intégré qui permet à l'utilisateur de voir l'état et la disponibilité de 100 de ses collègues, à l'intérieur et à l'extérieur du centre de contacts. Les utilisateurs qui sont affichés dans la liste d'équipe sont définis dans l'application Manager.

Les membres de la liste d'équipe peuvent être triés par nom, par service, par état en cours et même en fonction du média auquel ils sont connectés. Si besoin est, les utilisateurs peuvent rapidement contacter la personne susceptible de pouvoir les aider à résoudre les problèmes des clients.

### 3.4.2 Barre d'équipe

La barre d'équipe permet aux utilisateurs de créer un groupe jusqu'à 25 membres avec lesquels ils travaillent le plus souvent et d'afficher cette liste dans la barre d'outils du bureau pour pouvoir y accéder rapidement. La barre d'équipes contient un sous-ensemble avec les entrées de la liste d'équipe.

La barre d'équipe est entièrement personnalisable. Les utilisateurs peuvent ajouter ou supprimer des membres d'équipe, annuler et déplacer la barre d'équipe à différents emplacements sur l'écran et en changer la taille.

### **3.4.3 Liste de numérotation rapide**

Pour optimiser leur efficacité, les utilisateurs peuvent créer une liste de numérotation rapide personnelle qui contient jusqu'à 100 noms de personnes qu'ils contactent fréquemment. Les utilisateurs peuvent stocker des informations sur ces contacts, par exemple plusieurs numéros et adresses emails afin de pouvoir rapidement récupérer des informations sur les contacts.

Par exemple, si un client a plusieurs numéros de téléphone (bureau, mobile et domicile) ou plusieurs adresses emails, l'utilisateur peut rapidement faire son choix.

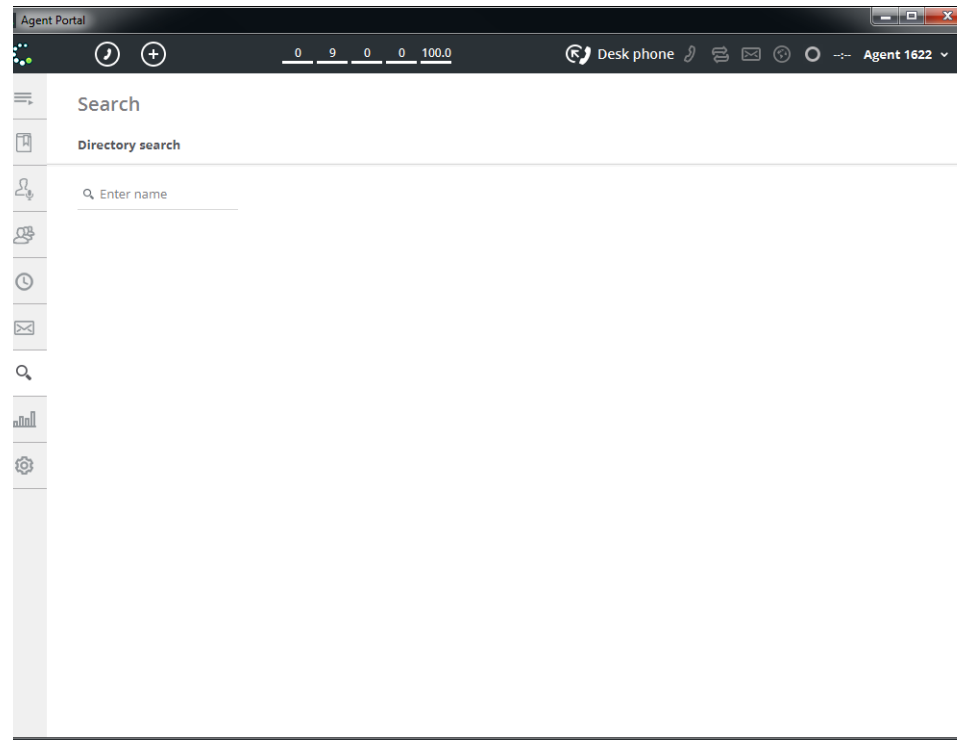
### **3.4.4 Barre de numérotation rapide**

La barre de numérotation rapide permet aux utilisateurs de créer un groupe jusqu'à 25 personnes qu'ils contactent le plus fréquemment et d'afficher cette liste dans la barre d'outils du bureau pour pouvoir y accéder rapidement. La barre de numérotation rapide contient un sous-ensemble avec les entrées de la liste de numérotation rapide.

La barre de numérotation rapide est entièrement personnalisable. Les utilisateurs peuvent ajouter ou supprimer des contacts, annuler et déplacer la barre de numérotation rapide à différents emplacements sur l'écran et en changer la taille.

### 3.4.5 Annuaire

Pour aider à la première résolution d'un contact et exploiter les connaissances des autres personnes, les utilisateurs Client Desktop ou Agent Portal peuvent intégrer et interroger des annuaires maison et externes compatibles LDAP pour contacter des collègues et des clients qui sont en dehors des limites du centre de contacts.



Quand la fonction d'intégration de présence en option est activée et que l'utilisateur de l'application Client Desktop ou Agent Portal effectue une recherche dans l'annuaire, le système tente d'obtenir la présence de chaque entrée des résultats de la recherche, de la façon suivante :

- Le système essaie d'abord d'obtenir l'état de présence de l'utilisateur et l'état de présence au média voix à partir de l'application OpenScape Unified Communications (UC) à condition que la fonction d'intégration de l'application OpenScape soit activée et configurée.
- Si l'utilisateur n'est pas un utilisateur de l'application OpenScape UC ou si la fonctionnalité d'intégration de l'application OpenScape UC n'est pas activée ou n'est pas disponible, le système essaie d'obtenir l'état de présence de l'utilisateur à partir du système OpenScape Contact Center.

Par commodité, les entrées de cet annuaire peuvent être ajoutées à la liste et à la barre de numérotation rapide d'un clic de souris.

## 3.5 Rapports

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

### 3.5.1 Rapports de type temps réel et données cumulées

Les rapports en temps réel fournissent des informations détaillées et actualisées sur le centre de contacts, comme la période d'activité de l'utilisateur, les niveaux de service, les taux d'abandon et les temps de traitement moyens de chaque type de média. Vous pouvez choisir à partir d'une plage de valeurs statistiques pour des rapports généraux ainsi que des rapports spécifiques aux médias.

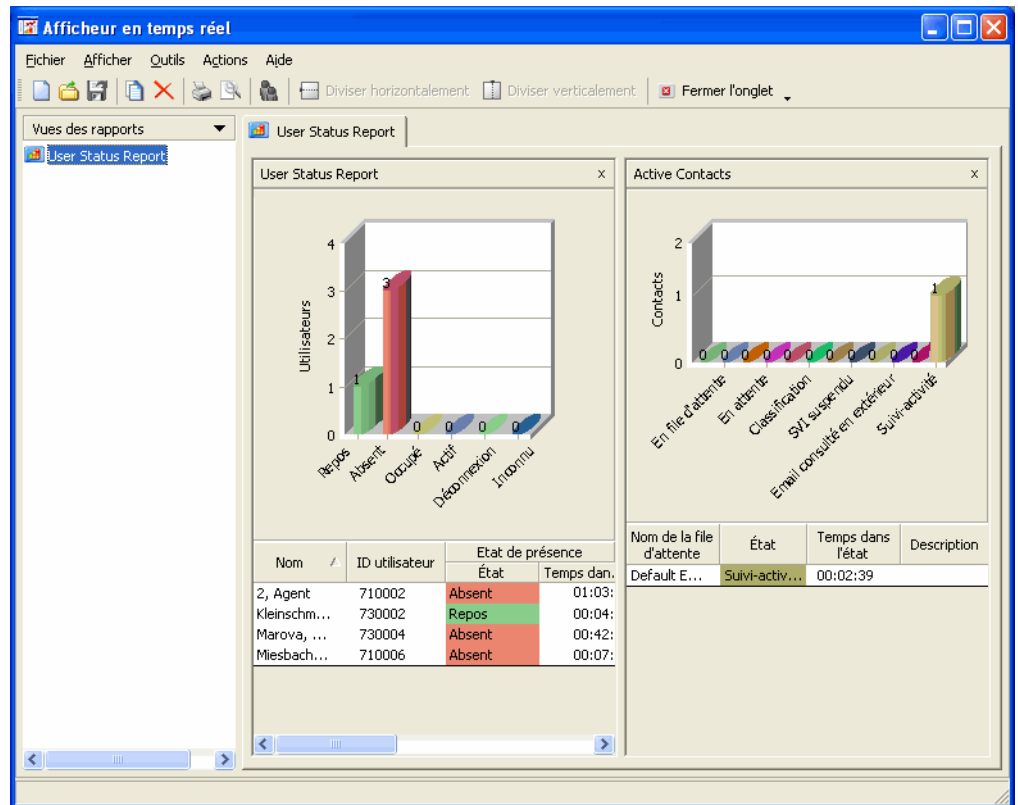
Les rapports de données cumulées donnent des statistiques de performances cumulée pour les 24 dernières heures. Ces statistiques sont actualisées en permanence selon les intervalles configurés, c'est-à-dire toutes les 15 minutes ou toutes les heures, afin d'ajouter des informations de tendance permettant de comparer les statistiques du jour aux statistiques d'un jour précédent spécifié.

Les rapports en temps réel et cumulés disposent d'un mécanisme d'alarme qui vous avertit des valeurs clés figurant dans les colonnes d'un rapport. Pour chacune des colonnes du rapport, vous pouvez définir une condition de seuil.

Les vues peuvent être affichées dans différents formats graphiques ou tabulaires. Un modèle analytique intégré utilise des tendances de données en temps réel pour prédire des cycles de performances et des volumes de contacts en temps réel, améliorant la prise de décision concernant les approches des ressources en personnel ou de l'acheminement des contacts.

L'afficheur en temps réel peut afficher une vue de rapport à la fois. Chaque vue du rapport peut afficher jusqu'à quatre rapports en temps réel ou de données cumulées. Ces vues sont automatiquement mises à jour à l'écran selon des intervalles d'actualisation configurables.

Voici un exemple d'un rapport en temps réel apparaissant dans l'afficheur en temps réel :



### 3.5.2 Rapports historiques

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

Les rapports historiques peuvent être affichés sur demande ou programmés pour être exécutés régulièrement par jour, semaine ou mois. Les rapports peuvent être envoyés dans divers formats de graphiques et de tableaux et vous pouvez les imprimer ou les exporter dans tout un éventail de formats. Le système peut aussi distribuer automatiquement des rapports historiques en tant que pièces jointes à des messages email.

L'afficheur des rapports vous permet d'ajuster à votre gré la sortie de rapports, même après l'exécution de ces derniers. Vous pouvez réorganiser et trier le contenu, et personnaliser le niveau de détails affiché sur l'écran.

Voici un exemple de rapport historique apparaissant dans l'afficheur en temps réel :

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

### 3.5.3 Rapports d'activités

Vous pouvez générer trois types de rapports d'activités :

- **Rapport d'activités d'utilisateur** – Fournit des données historiques ainsi que des données d'état et d'activité minute par minute, pour un utilisateur ou un groupe d'utilisateurs pendant un intervalle de temps spécifié pour une période spécifiée. Si plusieurs sites sont configurés, vous pouvez choisir d'exécuter le rapport selon le fuseau horaire du site local ou celui de l'emplacement de l'utilisateur.
- **Rapport des activités d'origine** – Fournit des données historiques ainsi que des données d'état et d'activité minute par minute, pour tous les contacts à partir d'une origine ou de la liste des origines pendant l'intervalle de temps spécifié pour une période spécifiée.
- **Liste des rappels programmés** – Fournit la liste de rappels programmés pour le centre de contacts.

Voici un exemple de Rapport d'activités d'utilisateur :

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

Activités : 8 Éléments    Marqué : 0 Éléments    master connecté à boss

## 3.6 Acheminement

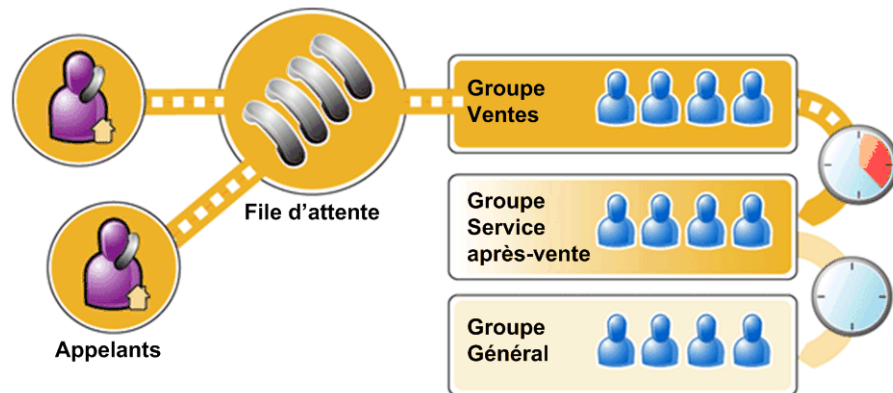
Plusieurs fonctions d'acheminement vous permettent de mettre en place votre propre stratégie d'acheminement.

### 3.6.1 Acheminement selon les groupes

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

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

Dans l'exemple suivant, Ventes est le groupe primaire. Si l'appel n'a pas obtenu de réponse pendant une durée prédéterminée, un groupe de débordement de service est ajouté à la file d'attente. Si l'appel n'a pas obtenu de réponse, un groupe de débordement général est ajouté à la file d'attente. Le même concept de file d'attente s'applique à tous les types de média pris en charge.

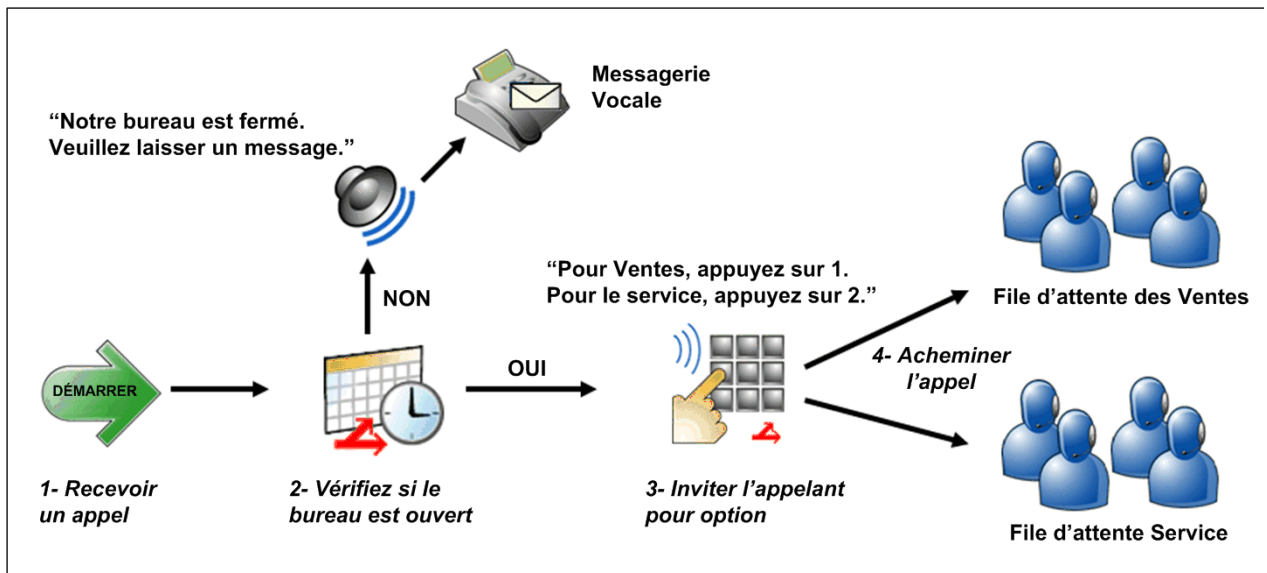


### 3.6.2 Flux de stratégie d'acheminement

Un flux de travail de stratégie d'acheminement est une séquence d'événements qui détermine l'acheminement d'un contact dans le centre de contacts. Le traitement d'un flux de travail peut acheminer un contact selon des critères tels que des valeurs de temps, des informations sur l'origine/destination, des

informations obtenues à partir de la consultation d'une base de données et des statistiques de performances. D'autres critères spécifiques aux médias, tels que des informations collectées à partir des entrées du client utilisant Call Director ou des mots clés dans les messages emails, peuvent être également utilisés.

Voici un exemple d'un flux de stratégie d'acheminement de base pour les appels entrants.



Dans cet exemple de flux de stratégie d'acheminement :

1. Un appel est reçu par OpenScape Contact Center.
2. Le composant de programmation vérifie l'heure d'arrivée. Si l'appel est reçu pendant les heures de fermeture du centre, une annonce est lue et l'appelant a la possibilité de laisser un message vocal.
3. Si l'appel est reçu pendant les heures d'ouverture, l'appelant est invité par une option de menu à entrer des informations pour que l'appel soit dirigé vers le service approprié.
4. Le client est acheminé vers la file d'attente appropriée, configurée pour correspondre au service, et traité par le premier utilisateur disponible.

### 3.6.3 Flux de traitement de file d'attente

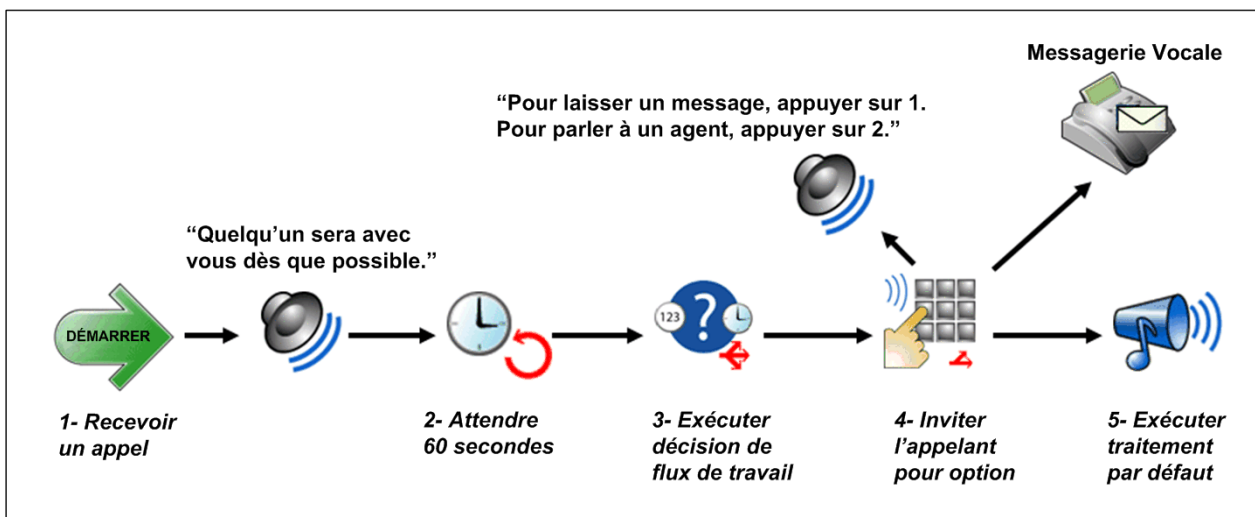
Un flux de traitement de file d'attente détermine ce qui arrive à un contact pendant l'attente. Un flux de travail de file d'attente est principalement utilisé pendant que les clients attendent qu'un utilisateur soit disponible, pour lire des messages aux clients, collecter des informations supplémentaires données par les clients ou

## Fonctions d'OpenScape Contact Center

### Acheminement

permettre aux clients de changer les informations d'acheminement qu'ils avaient fournies au préalable. En général, il est possible d'effectuer dans un flux de traitement de file d'attente toutes les fonctions que vous pouvez utiliser dans un flux de stratégie d'acheminement.

Voici un exemple de flux de base de traitement de file d'attente pour la gestion des appelants en file d'attente.



Dans ce modèle de flux de traitement de file d'attente :

1. Un appel client reçu par OpenScape Contact Center est accueilli par une annonce.
2. L'appel attend pendant le délai d'attente préconfiguré (dans cet exemple, 60 secondes).
3. Le composant de décision de flux de travail vérifie le temps écoulé. Quand le délai d'attente préconfiguré s'est écoulé, l'appelant est invité à utiliser des options de menu.
4. L'appelant décide d'attendre pour le prochain utilisateur disponible.
5. Le traitement par défaut s'applique à l'appel.

## 4 Applications OpenScape Contact Center

Cette section décrit les fonctions principales des applications OpenScape Contact Center Manager, Client Desktop et System Monitor.

Ces applications client assurent le soutien pour les langues suivantes: anglais, français, allemand, italien, portugais espagnol et finnois.

### 4.1 Application Manager

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

Manager comprend les fonctions suivantes :

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

## 4.1.1 Profils d'utilisateurs par défaut

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

### 4.1.1.1 Profils d'utilisateurs de l'application Manager

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

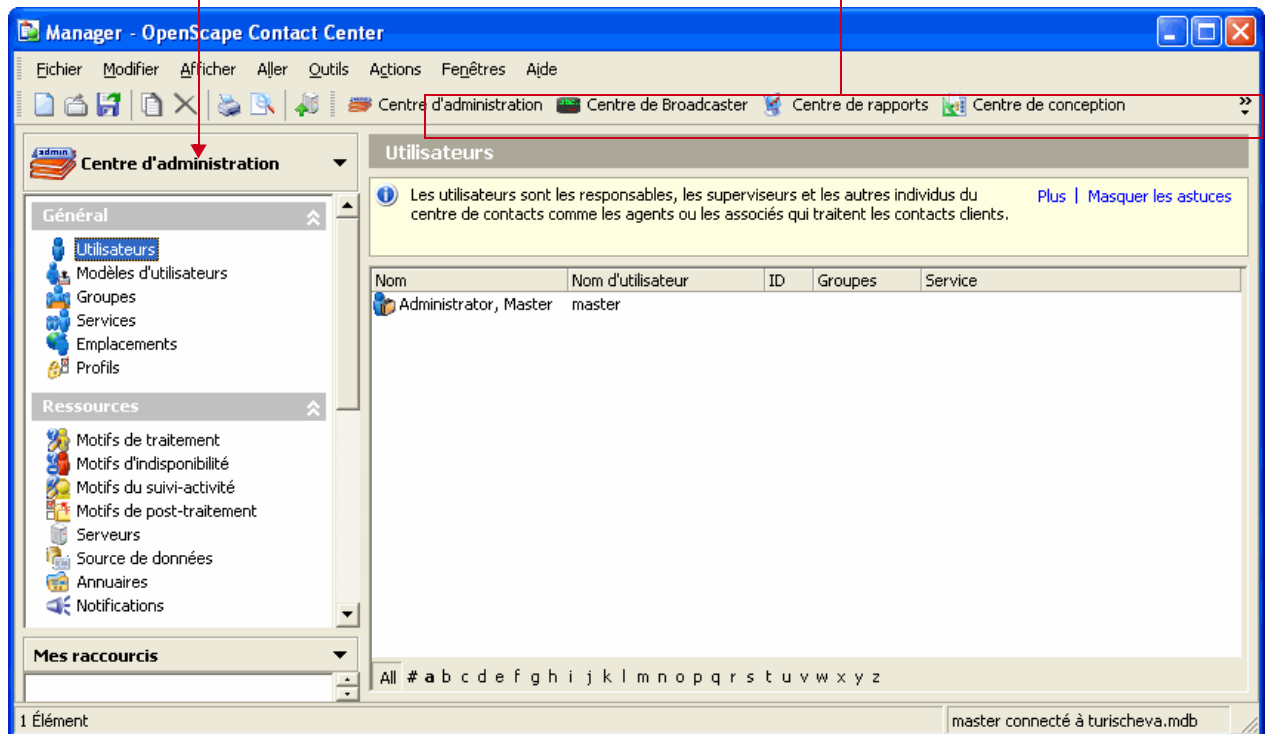
- **Administrateur** – Destiné aux utilisateurs qui ont des responsabilités administratives limitées. Ce profil permet d'accéder à tous les éléments de configuration, à l'exception de ceux directement impliqués dans l'acheminement des contacts et dans l'interaction avec des ressources externes comme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

## 4.1.2 Centres de traitement

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

Centre de traitement de Manager sélectionné

Accès aux autres centres de traitement



### 4.1.2.1 Centre d'administration

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

#### 4.1.2.2 Centre de Broadcaster

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

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

#### 4.1.2.3 Centre de conception

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

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

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

#### 4.1.2.4 Centre de rapports

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

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

#### 4.1.2.5 Centre de téléphonie

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

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

## 4.2 Application System Monitor

L'application System Monitor permet aux administrateurs de surveiller et de gérer le système OpenScope Contact Center en temps réel.

**System Monitor - OpenScope Contact Center**

Fichier Modifier Afficher Outils Aide

**Local Site**

- Administration Server
- Watchdog Server
- Call Director Server
- Data Management Server
- E-mail Server
- Presence Server
- Real-Time Server
- Reporting Server
- Routing Server
- Statistics Server
- T-Server

**Panneau d'informations**

**Machine**  
10.1.1.111  
Local Site

**État**  
Partiellement opéré

**Démarrer l'ordinat...**  
Démarré l'ordinateur du...

**Arrêter l'ordinat...**  
Arrête l'ordinateur du se...

**Redémarrer l'or...**  
Redémarrer l'ordinateur...

**Niveau de diagno**  
Par défaut

**Déboguer**  
Collecte tous les niv...

**Informations**  
Collecte uniquement...

**Par défaut**  
Collecte uniquement...

**Personnalisé**  
Collecte uniquement les...

**P...** Configurer...

**Utilisation de la t**  
Normal

**Espace disque total**  
Disponible 0.0 GB  
Exigé 0.0 GB

**Notifications**

Message	Code	Site	Heure
Le serveur T ne peut pas récupérer l'indicatif de pays ou régional ou bien le champ de l'un de ces codes est vide.	1206	Local Site	07/02/2012 1:31:06 PM
Le serveur T ne peut pas récupérer l'indicatif de pays ou régional ou bien le champ de l'un de ces codes est vide.	1206	Local Site	07/02/2012 5:31:06 AM
The license usage information has not been reported. The system is currently running with limited functionality.	3155	Local Site	07/02/2012 1:00:00 AM
The license will expire soon.	3154	Local Site	07/02/2012 1:00:00 AM

Messages d'état du site

## Applications OpenScape Contact Center

### Web Manager

Vous pouvez utiliser l'application System Monitor pour effectuer les tâches suivantes :

- Surveiller l'état du système OpenScape Contact Center, incluant l'état d'un site, l'ordinateur serveur, le serveur, la plate-forme de communication et le processeur vocal (si applicable).
- Gérer le système OpenScape Contact Center, y compris le démarrage et l'arrêt d'un ordinateur serveur ou du serveur, en configurant les paramètres de démarrage pour le serveur d'administration et le serveur chien de garde, et en configurant les diagnostics.
- Dépanner le système OpenScape Contact Center, y compris l'affichage des informations sur l'état opérationnel d'un site et l'affichage des messages concernant les problèmes potentiels pouvant affecter le système.

### 4.3 Web Manager

Web Manager est une application basée sur navigateur installée avec le pack du serveur d'application OpenScape Contact Center.

Avec Web Manager, vous pouvez configurer les éléments suivants :

- authentification unique à l'aide du protocole SAML2 pour le Agent Portal Web ;
- agents virtuels pour activer la fonctionnalité chatbot.

### 4.4 Application Mobile Supervisor

Mobile Supervisor est une application pour les appareils mobiles qui vous assiste dans la gestion effective d'OpenScape Contact Center, en vous fournissant des informations utiles en temps réel concernant le centre de contact et ses agents. Mobile Supervisor est compatible avec Android et les appareils iOS, y compris les portables et les tablettes. Les versions de système d'exploitation suivantes sont nécessaires pour pouvoir installer Mobile Supervisor sur votre appareil:

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

**Remarque :** Les versions avant Android 4.3 comprise et iOS 7 ne sont pas prises en charge.

Grâce à Mobile Supervisor vous pouvez surveiller et contrôler tous les aspects importants de votre centre de contact, y compris:

- L'état de l'agent et les détails individuels de l'agent tels son état de routage, média utilisé, contacts traités, etc.

- L'état de la file d'attente et les détails individuels de la file d'attente tels le temps d'attente moyen, le nombre d'appels déviés, etc.
- Modifiez l'état de routage de l'agent (par exemple de " non disponible " à " déconnecté)
- Visualisez toutes les compétences disponibles de chaque agent et retirer/ attribuer des compétences d'un/à un agent.

## 4.5 Web Supervisor

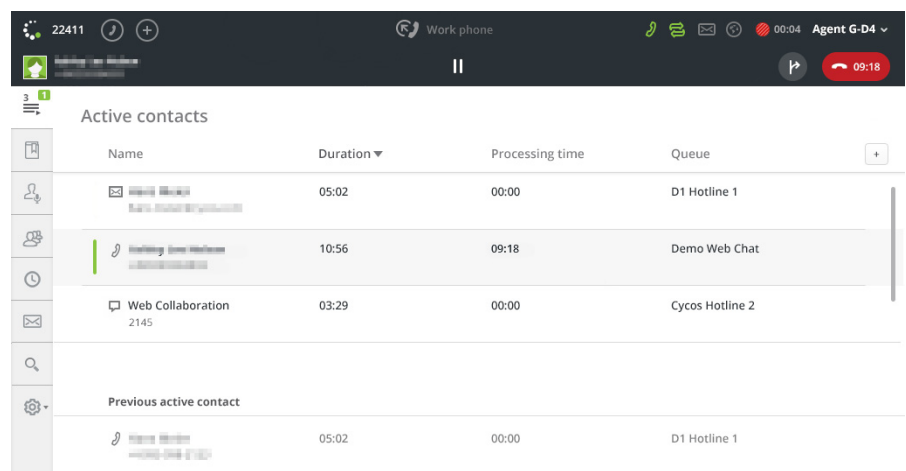
Web Supervisor est une application Web qui possède les mêmes fonctionnalités que l'application Mobile Supervisor et est accessible via le service OSCC Application Server.

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

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

## 4.6 Application Agent Portal

Agent Portal permet aux agents OpenScape Contact Center d'utiliser une application de bureau pour accepter les contacts ACD, contrôler leur téléphone, et discuter avec les clients Contact Center. L'information en temps réel est affichée.



Name	Duration	Processing time	Queue
Web Collaboration 2145	03:29	00:00	Cycos Hotline 2
Web Collaboration 2145	10:56	09:18	Demo Web Chat
Web Collaboration 2145	05:02	00:00	D1 Hotline 1
Previous active contact			
Web Collaboration 2145	05:02	00:00	D1 Hotline 1

Les fonctionnalités essentielles de Agent Portal sont listées ci-après.

- Contrôle des différentes fonctions téléphoniques comme:
  - en numérotation

- accepter, transférer, mettre en garde et terminer un appel
- consultation
- lancer une conférence
- afficher des informations sur l'appel actif
- aperçu de l'état du téléphone pour tous les agents de la même équipe
- répertoire téléphonique avec fonction de recherche et importation/exportation de contacts
- configuration du comportement de l'écran pour les appels entrants
- alerte bureau pour les appels/messages chat entrants
- Liste de contacts actifs
- option vue de la barre de tâches pour l'interface utilisateur
- Traitement des rappels
- Traitement des emails
- activation/désactivation du transfert d'appel
- chat avec les clients de centres de contacts via l'intégration de web collaboration
- contrôle de l'état de l'agent, par exemple disponible, indisponible, post-traitement et suivi-activité.
- Les discussion en ligne entre les agents et les superviseurs

**Remarque :** Lorsque vous utilisez le Agent Portal, certaines des fonctions peuvent ne pas être disponibles. Toutefois, elles peuvent être activées/désactivées par votre administrateur.

Pour des informations détaillées sur le Agent Portal, se reporter à *OpenScape Contact Center Agile\_Enterprise V9 R3, Agent Portal, Guide de l'utilisateur*

## 4.7 Agent Portal Web

Le Agent Portal Web est une version en ligne de l'application Agent Portal fournissant de nombreux outils pour aider les agents de l'OpenScape Contact Center à répondre aux contacts, suivre leurs activités, effectuer des rappels et trouver rapidement les informations dont ils ont besoin.

Le Agent Portal Web est accessible via le serveur d'application OSCC et permet aux agents de contrôler différentes fonctions téléphoniques telles que :

- composer les numéros de téléphone ;

- accepter, transférer, mettre en attente et terminer les appels ;
- effectuer des rappels ;

Un répertoire téléphonique disposant d'une fonction de recherche et d'ajout des contacts figure aussi dans le Agent Portal Web.

De plus, les agents peuvent personnaliser un grand nombre de fonctionnalités de l'application afin qu'elle s'adapte au mieux à leurs préférences et à leur style de travail.

Vous pouvez utiliser les navigateurs suivants pour accéder au Agent Portal Web :

- Google Chrome
- Mozilla Firefox
- Microsoft Edge

L'intégration avec Circuit permet à un agent de gérer les fonctions du Contact Center et les appels vocaux en utilisant uniquement l'Agent Portal Web. L'Agent Portal Web exécute les fonctionnalités suivantes directement sur l'interface de Circuit :

- Recevoir et signaler les appels entrants.
- Répondre aux appels entrants.
- Gérer la déconnexion des appels.
- Démarrer des appels sortants.
- Gérer les médias voix.
- Mettre les appels en mode silencieux et réactiver le son.
- Reprendre les appels d'autres clients Circuit.

Toutes les autres fonctionnalités téléphoniques sont gérées par les fonctions CTI habituelles déjà disponibles sur l'Agent Portal Web.

**Attention** : L'intégration avec Circuit est uniquement applicable à l'Agent Portal Web.

Pour pouvoir se connecter à Circuit, l'agent sur l'Agent Portal Web doit être identifié par Circuit comme un utilisateur Single Sign-On. De cette manière, vous n'avez pas besoin de vous identifier à nouveau sur l'OSCC.

Vous pouvez utiliser les navigateurs suivants pour intégrer l'Agent Portal Web à Circuit :

- Google Chrome
- Mozilla Firefox

## **4.8 Agents virtuels (Chatbots)**

La fonctionnalité Agent virtuel permet d'intégrer OpenScape Contact Center à un processeur de langage naturel (NLP) pour inclure des chatbots.

Le service d'agent virtuel est exécuté dans le conteneur de serveur d'application OSCC et connectera tous les agents configurés dans le Web Manager.

Pour plus d'informations, voir le chapitre **Configuration des agents virtuels** du *Guide d'Administration de Manager*.

## 5 Intégration de logiciels de fournisseurs tiers

Ce chapitre décrit les logiciels et les interfaces des fournisseurs tiers pouvant être intégrés à OpenScape Contact Center.

### 5.1 Intégration de Microsoft CRM

Le système OpenScape Contact Center peut être intégré à Microsoft CRM 1.2 ou Microsoft Dynamics CRM 3.0. L'intégration permet aux utilisateurs du centre d'appels d'accéder instantanément aux écrans Microsoft CRM pertinents, ce qui leur permet de gérer rapidement et facilement des contacts, tels que des comptes ou des pistes de clients potentiels.

Selon le numéro de téléphone du client ou les données entrées par le client via Call Director ou un SVI, le système OpenScape Contact Center déclenche automatiquement l'affichage d'un écran instantané contenant des renseignements sur le client. Les écrans instantanés de Microsoft CRM peuvent être facilement intégrés à un flux de stratégie d'acheminement. Les avantages liés à l'intégration de Microsoft CRM sont les suivants :

- Active la fonctionnalité puissante d'écran instantané CRM pour une mise en place rapide et facile.
- Augmente la productivité et rationalise la gestion de l'utilisateur en automatisant les tâches répétitives.
- Facilite la rapidité de la résolution en synchronisant l'affichage des écrans instantanés des clients avec les appels entrants et les transferts.
- Améliore la satisfaction des clients grâce à une activation plus rapide et une interaction plus personnalisée.

### 5.2 Intégration SVI

OpenScape Contact Center fournit l'interface API (Application Programming Interface) de SVI permettant l'intégration de votre système vocal interactif de réponse (SVI). Vous pouvez créer un script personnalisé du SVI qui réunit des informations provenant de vos clients, fournit des fonctions de gestion des appels et appelle les fonctions API du SVI fournies avec OpenScape Contact Center.

## 5.3 API d'écran instantané

L'API d'écran simultané OpenScape Contact Center fournit un mécanisme permettant d'initialiser un écran instantané dans une application d'un fournisseur tiers. Les informations sont envoyées par OpenScape Contact Center à l'application du fournisseur tiers au moment où le contact arrive sur le bureau de l'utilisateur.

Cette interface est complètement indépendante des applications client d'OpenScape Contact Center. Aussi est-elle fournie comme un contrôle COM séparé qui donne des informations limitées.

L'interface permet la surveillance d'un seul poste du centre de contacts ou d'un seul ID utilisateur ; un événement est envoyé à partir de l'interface quand un contact arrive au bureau de l'utilisateur.

## 5.4 Intégration de la gestion des ressources humaines

OpenScape Contact Center vous permet de simplifier le processus de planification des utilisateurs et de prévision du besoin en intégrant une application de gestion des ressources humaines d'un fournisseur tiers. OpenScape Contact Center utilise XML pour exporter des informations sur des utilisateurs, des groupes, des activités d'utilisateurs et des statistiques de contacts. Vous pouvez importer les données d'OpenScape Contact Center dans une application de gestion des ressources humaines.

## 5.5 OpenScape Contact Center Analytics Life of Call (LoC)– alimenté par Softcom

La fonction Analytics Life Of Call d'OpenScape Contact Center est un outil d'analyse et de rapport avancé qui suit les contacts dès qu'ils entrent dans le centre de contact et analyse non seulement les appels, mais aussi les autres activités clés au sein du centre de contact. Ceci inclut notamment toutes les parties du contact, telles que les appels vocaux, les emails, les chats, les SVI et les processus d'arrière-plan. L'analyse peut être effectuée selon un intervalle, des codes, des filtres, des tendances, et bien plus encore. Toutes les analyses peuvent être représentées sous forme graphique.

- L'analyse peut être effectuée selon un intervalle, des codes, des filtres, des tendances, etc.
- Différents points de vue en un clic de souris – par exemple par Appel, par Agent ou par ANI.

## **Intégration de logiciels de fournisseurs tiers**

OpenScape Contact Center Analytics Life of Call (LoC)– alimenté par Softcom

- Des enquêtes à la volée simples à utiliser. Life of Call vient se greffer aux capacités de rapport complètes existantes grâce à des représentations graphiques telles que la carte thermique.

## **Intégration de logiciels de fournisseurs tiers**

OpenScape Contact Center Analytics Life of Call (LoC)– alimenté par Softcom

# Index

## A

- acheminement selon les groupes 25
- annuaires 21
- application Client Desktop
  - exigences du système 10
- application Manager
  - centres de traitement 31
  - description 29
  - exigences du système 10
  - profils d'utilisateurs par défaut 30
- application System Manager
  - exigences du système 10
- application System Monitor
  - description 33
- applications
  - Manager 29
  - System Monitor 33

## B

- barre d'équipe 19
- Barre de numérotation rapide 20
- Broadcaster 17

## C

- Call Director 15
- Centre d'administration, dans l'application Manager 31
- Centre de Broadcaster, dans l'application Manager 32
- Centre de conception, dans l'application Manager 32
- Centre de rapports, dans l'application Manager 32
- Centre de téléphonie, dans l'application Manager 32

## D

- distributions 18
- documentation
  - apport de commentaire 6
  - conventions de formats 5
  - documentation de la liste des produits 13
  - public visé 5

## E

- exigences de l'annuaire LDAP 11
- exigences de la fonction email 11
- exigences des composants Web 12
- exigences du système
  - composants email et LDAP 11
  - composants externes 11
  - composants Web 12

- ordinateur client 10
- ordinateur serveur principal 8
- panneaux muraux 12
- plates-formes de communication 12

## F

- flux de stratégie d'acheminement 26
- flux de traitement de file d'attente 27
- flux de travail
  - stratégie d'acheminement 26
  - traitement des files d'attente 27
- fonction d'appel voix 16
- fonction d'email 17
- fonction d'intégration de présence 21
- fonction de rappel 16
- fonction de rapports 22
- fonction Présence 19
- fonctions de collaboration 19

## I

- indicateur d'attente des contacts 18
- intégration API écran instantané 40
- intégration de l'API du SVI 39
- intégration de la gestion des ressources humaines 40
- intégration de logiciel de fournisseurs tiers 39
- Intégration de Microsoft CRM 39

## L

- langues prises en charge 29
- liste d'équipe 19
- liste de numérotation rapide 20
- liste des rappels programmés 24

## O

- ordinateur client
  - exigences du système 10
- ordinateur serveur principal, exigences du système 8

## P

- panneaux muraux
  - description 17
  - exigences 12
- profil d'administrateur 30
- profil d'administrateur central 30
- profil de responsable 30
- profil de spécialiste des télécommunications 30
- profil de superviseur 30
- profils d'utilisateurs 30

## **Index**

profils d'utilisateurs par défaut 30

### **R**

rapport d'activités d'utilisateur 24  
rapport des activités d'origine 24  
rapports d'activités 24  
rapports de données cumulées 22  
rapports en temps réel 22  
rapports historiques 23

### **S**

statistiques de performances personnelles 18  
systèmes d'exploitation pris en charge  
    ordinateur client 10  
    ordinateur serveur principal 8

### **T**

traitement des contacts  
    appel voix 16  
    email 17  
    rappel 16

### **V**

vues 18

