



GUIDE RAPIDE DU PORTAIL REPORTS

SOMMAIRE

FONCTIONNALITÉS

Administrateurs et superviseurs ACD

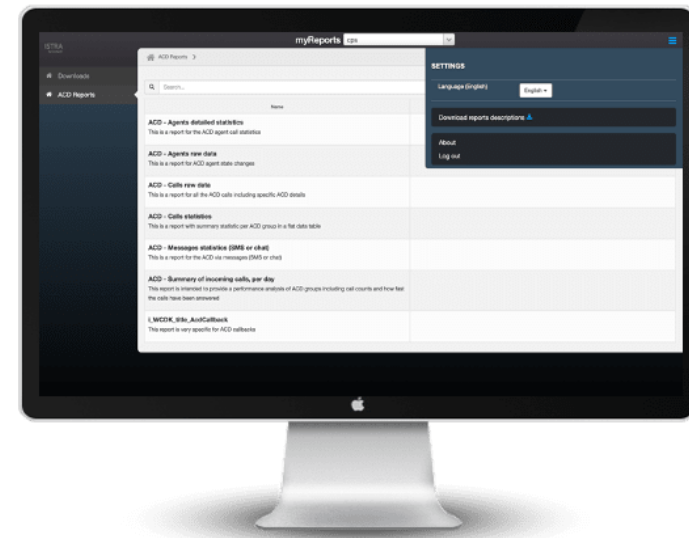
Générer un rapport

Programmer un rapport

Téléchargement d'un rapport existant

Le Portail Reports est une application web offrant des outils statistiques et de création de rapports. Elle permet aux superviseurs de contrôler le travail des agents et leur performance en temps réel, grâce à des historiques approfondis.

L'application offre divers outils permettant de consulter les statistiques et journaux d'appels des groupes et des agents. Elle produit des rapports quotidiens, rapport hebdomadaire ou mensuel. Ces rapports peuvent être enregistrés sous de nombreux formats (PDF, HTML, XLS, CSV, etc.) et être envoyés par courriel à des destinataires prédéfinis.



Intitulé supérieur

Nom de l'application (selon l'entreprise) et nom de(s) l'entreprise(s) actuelle(s) de l'utilisateur.

Menu supérieur droit

Vous pouvez modifier la langue d'affichage, visiter les liens vers les autres applications, afficher la fenêtre « À propos de » et vous déconnecter.

Téléchargements

Affiche les rapports existants, qui sont prêts à être téléchargés.

Rapports ACD

Ouvre les rapports créés et permet de naviguer entre eux.

The screenshot shows the 'myReports' application interface. At the top, there is a header with the logo 'ISTRA by Enrich' and the text 'myReports cps'. Below the header, there is a search bar and a list of reports. The list includes:

- ACD - Données brutes des agents
- ACD - Données brutes des appels
- ACD - Statistiques des messages (SMS ou chat)
Rapport sur l'ACD par messages (SMS ou tchat)
- ACD - Statistiques détaillées des agents
- ACD - Statistiques sur les appels
- ACD - Synthèse des appels entrants, par jour
- i_WCDK_title_AcdCallback

On the right side, there is a sidebar menu titled 'PARAMÈTRES' with options: 'Langue (Français)' (set to Français), 'Télécharger les descriptions des rapports', 'A propos', and 'Se déconnecter'. On the left side, there is a sidebar menu with options: 'Téléchargements', 'Rapports ACD (1)', and 'ACD - Données brutes des agents'.

Menu des rapports ACD

Affiche la liste de tous les types de rapports prédéfinis, que l'utilisateur peut générer.

Administrateurs et superviseurs ACD

Les fonctions du Portail Reports sont accessibles aux superviseurs ACD, aux administrateurs de premier niveau ou aux administrateurs des entreprises. Un superviseur ACD ou un administrateur peut générer un rapport de la liste des rapports prédéfinis, programmer la génération d'un rapport et télécharger des rapports.

Les superviseurs ACD ont uniquement accès aux rapports ACD (Figure 1) tandis que les administrateurs ont accès aux rapports ACD et CDR (Figure 2).

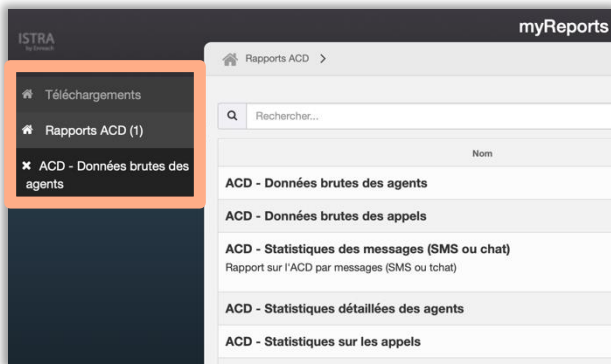


Figure 1

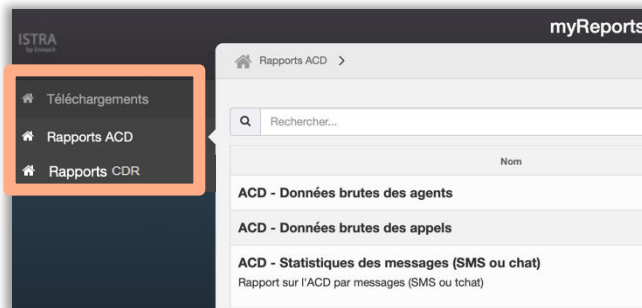
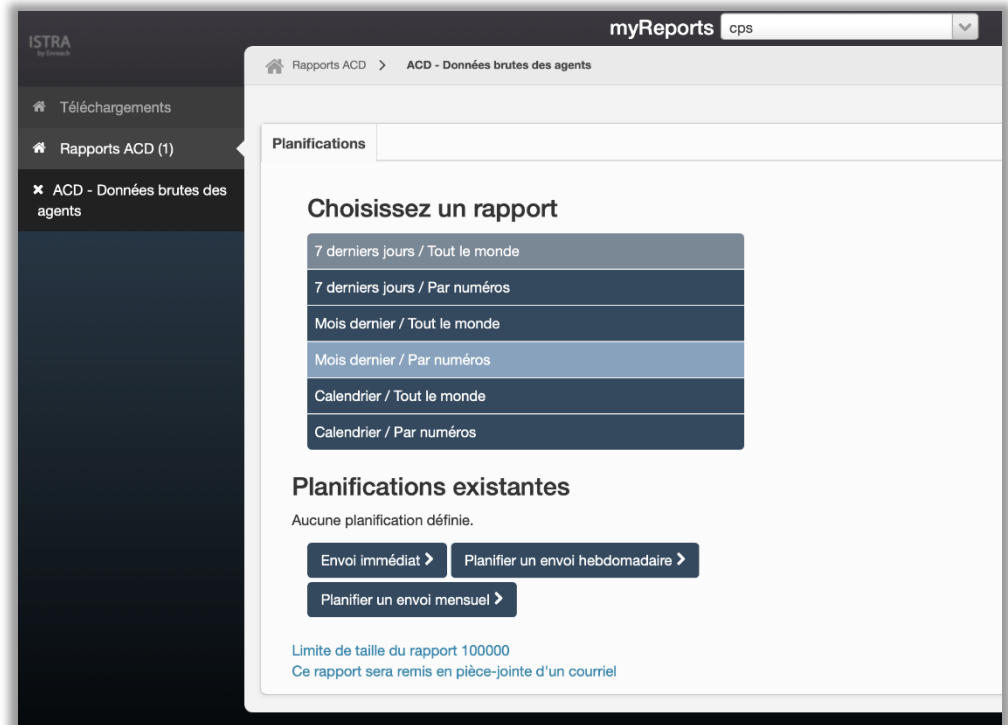


Figure 2

Générer un rapport

Pour générer un rapport, vous pouvez choisir un rapport prédéfini dans la liste ou voir si des rapports sont déjà programés. Chaque rapport est généré selon deux paramètres : la **période couverte** (aujourd'hui, hier, la semaine dernière, le mois en cours, le mois dernier ou toute autre période de votre choix) et les **données couvertes** (tous les agents, un département, certains numéros, etc.).

Vous pouvez voir les rapports ouverts dans le menu de gauche. Celui-ci indique le nombre de rapports ouverts ainsi que le type de chaque rapport généré.



Programmer un rapport

Vous pouvez voir si des rapports sont déjà programmés, ou en ajouter de nouveaux. Il existe trois types de planifications existantes:

- **Les rapports d'envoi immédiat** : permet de générer un rapport immédiatement disponible.
- **Les rapports d'envoi hebdomadaire** : permet de générer un rapport chaque semaine. L'utilisateur doit sélectionner le(s) jour(s) de la semaine ainsi que l'heure d'envoi.
- **Les rapports d'envoi mensuel** : permet de générer un rapport chaque mois. L'utilisateur doit sélectionner le(s) jour(s) du mois ainsi que l'heure d'envoi.

Attention : choisir le 29, le 30 ou le 31 peut bien sûr donner lieu à des rapports manquants, puisque certains mois de l'année peuvent avoir un nombre de jours inférieur.

Les rapports planifiés sont envoyés par courriel et mis à disposition dans l'application, via le menu **Téléchargement**.

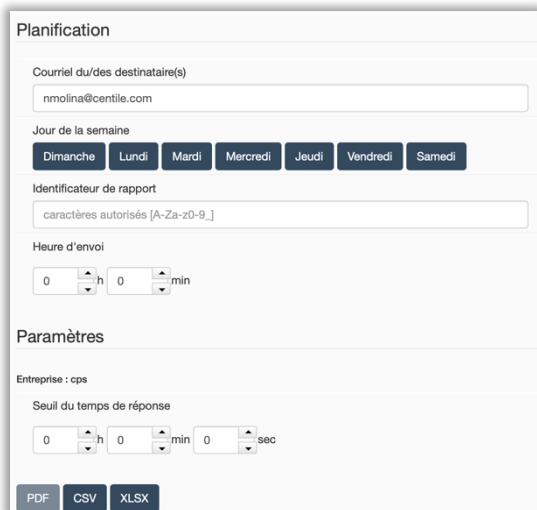


Figure 3 Rapports hebdomadaires

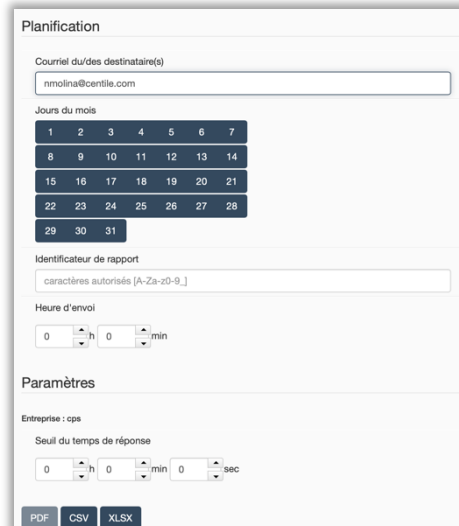


Figure 4 Rapports mensuels

Téléchargement d'un rapport existant

Certains rapports sont trop volumineux pour être envoyés par courriel, dans ce cas, seule une notification est envoyée par courriel après la création du rapport, vous invitant à vous connecter au Portail Reports pour accéder au rapport via le menu **Téléchargements**.

Les personnes n'ayant pas accès au Portail Reports ne pourront accéder directement aux rapports. La personne ayant demandé la création d'un rapport a alors pour responsabilité de le partager si nécessaire.

Cliquez sur l'intitulé d'un rapport pour le télécharger.

