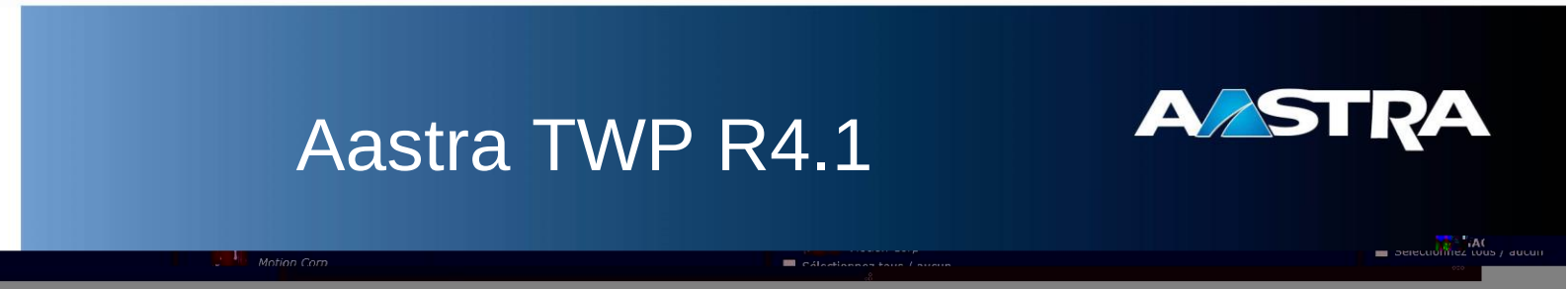
Aastra TWP R4.1



TWP v4.1 SP1

Guide utilisateur

5.2.2.2 Fiche métier

Dans l'infocard du contact, vous pouvez cliquer sur la fiche métier et ouvrir la page correspondante. Dans l'infocard de Marc Icksemelle (capture précédente) vous pouvez accéder à « MS Exchange » et « Edeal CRM ».

5.3 Application s / Statistiques

Dans la barre des tâches de votre sidebar TWP vous sélectionnerez le menu « Applications » :

Une nouvelle fenêtre va s'ouvrir vous devrez alors choisir entre consulter vos statistiques d'appels ou les statistiques générales, d'un ensemble d'utilisateur.

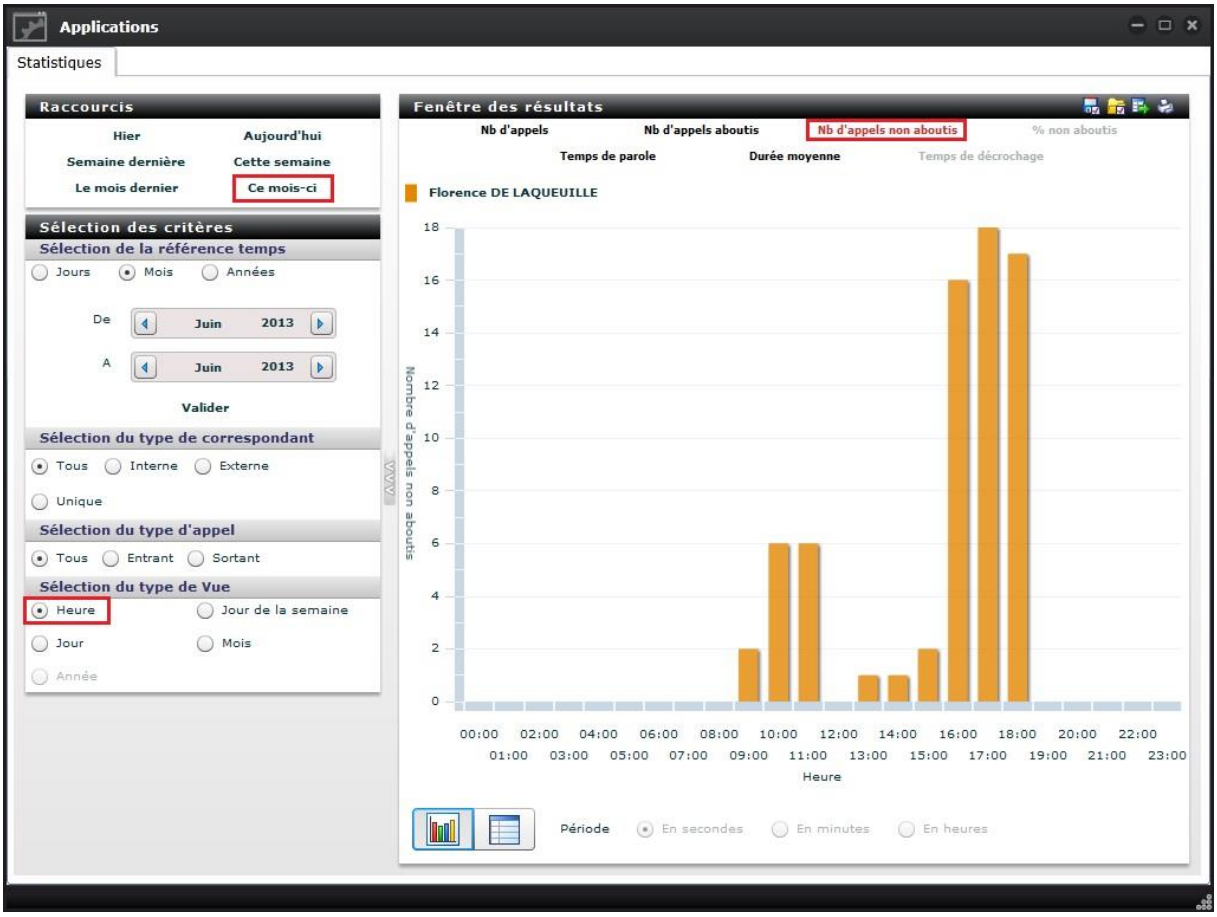
ATTENTION : Vous ne possédez peut être pas les droits pour consulter les statistiques générales.

5.3.1 Statistiques personnelles

La fenêtre se découpe en trois modules :

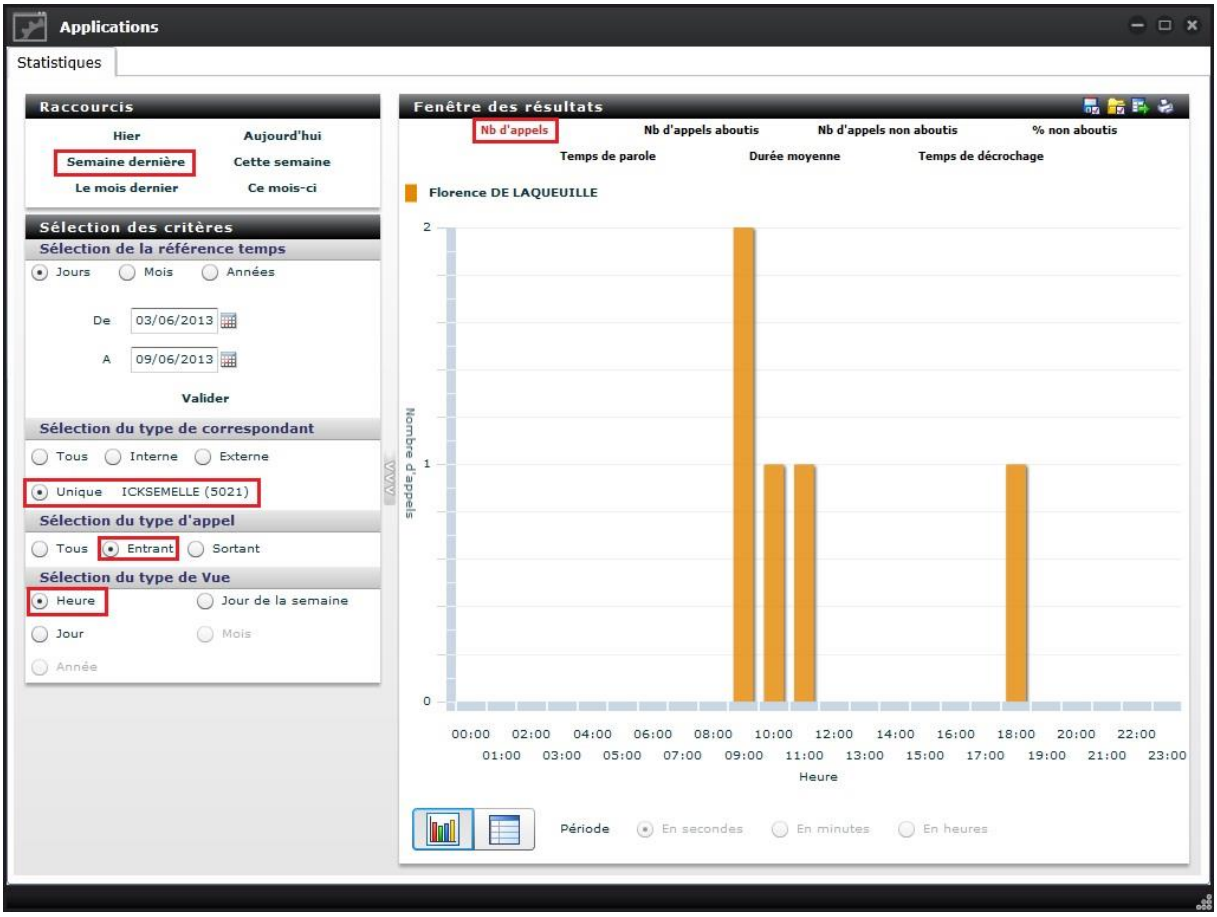
- « Raccourci » : Ce module vous permet de sélectionner rapidement des critères prédéfini (Hier, cette semaine, …) pour le module « La référence de temps ».
- « Sélection des critères » : Ce module vous permet de sélectionner des critères avancés distingués par quatre modules :
  - « La référence de temps » : Sélection de la plage de donnée en fonction du temps
  - « Le type de correspondant » : ce module vous permet de choisir un correspondant en particulier, ou tous les appels internes / externes ou encore tous les appels.
  - « Le type d'appel » : entrant, sortant ou les deux.
  - « Le type de vue » : Le nombre d'appel sera en fonction du type de vue : heure, jour, mois, année, jour de la semaine.
- « Fenêtre des résultats » : Ce module vous permet de choisir le type de données recherchées (Nombres d'appels, durée moyenne, …) puis il vous affiche le diagramme bâton du type de données en fonction des critères. Il peut également vous afficher le tableau Excel des données.

Exemples :
1) On choisi de visualiser le « nombre d'appels non aboutis », pour cela on sélectionne le raccourci « ce mois-ci » et le type de vue « Heure ».

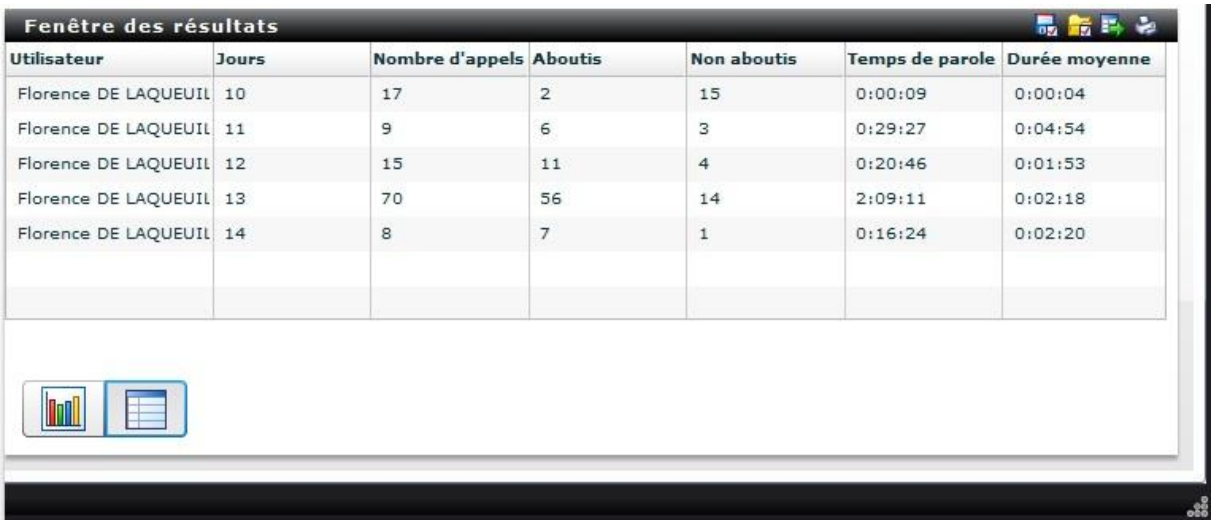


2) Cette fois ci nous choisissons un correspondant « unique » dans l'onglet « Le type de correspondant », on doit donc le sélectionner.

Puis on choisi de visualiser « le nombre d'appels » « entrant » « la semaine dernière » de « Marc ICKSEMELLE ».



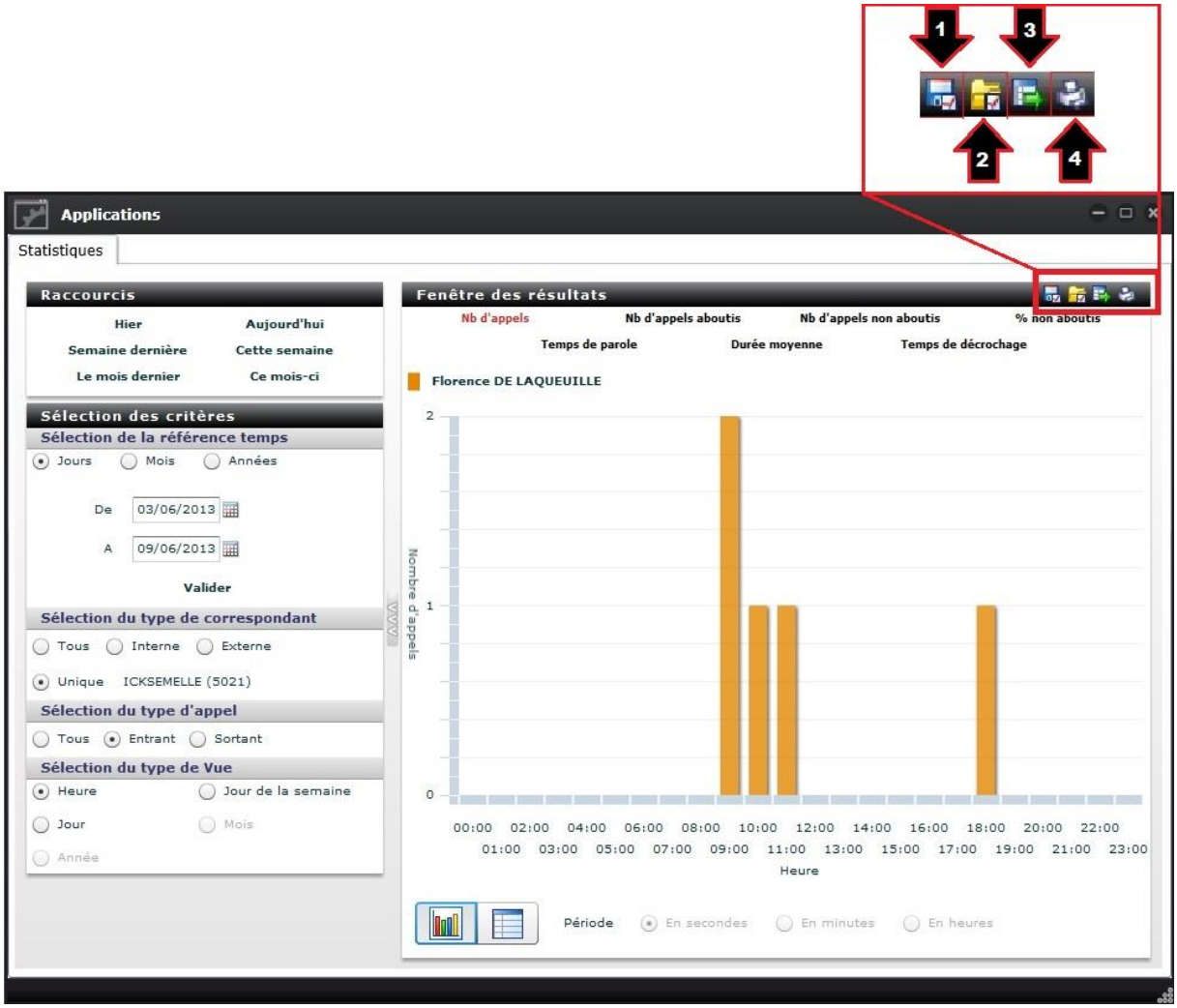
La visualisation se fait par histogramme par défaut, mais vous pouvez également visualiser le tableau de données en cliquant sur l'icône en bas à gauche du module de fenêtre des résultats.



Fenêtre des résultats

Utilisateur	Jours	Nombre d'appels	Aboutis	Non aboutis	Temps de parole	Durée moyenne
Florence DE LAQUEUIL	10	17	2	15	0:00:09	0:00:04
Florence DE LAQUEUIL	11	9	6	3	0:29:27	0:04:54
Florence DE LAQUEUIL	12	15	11	4	0:20:46	0:01:53
Florence DE LAQUEUIL	13	70	56	14	2:09:11	0:02:18
Florence DE LAQUEUIL	14	8	7	1	0:16:24	0:02:20

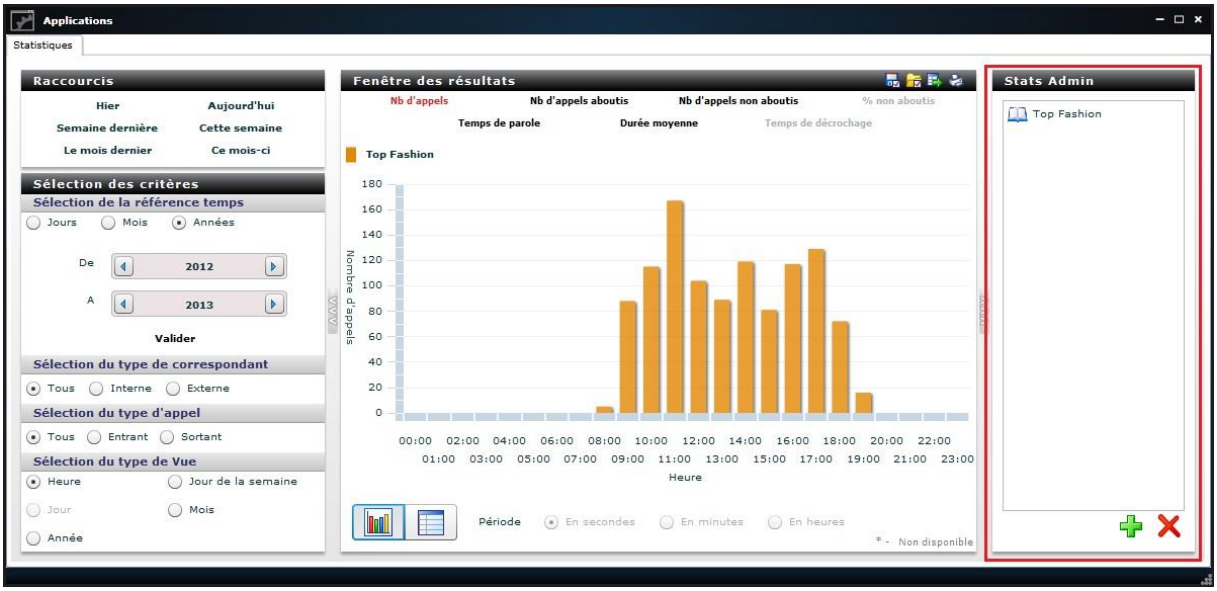
Une barre de tâche en haut à droite de la « Fenêtre des résultats » comme ci-dessous vous permet d'exporter les données ou de créer des paramètres.



1. « Sauvegarde des paramètres » en cours (données, temps, correspondant, appel, vue).
2. « Chargement des paramètres » pour retrouver une certaine configuration sauvegardé auparavant.
3. « Export des données » permet d'enregistrer dans un fichier Excel les données à l'écran.
4. « Impression des données » permet d'imprimer dans un graphique ou un tableau les données à l'écran.

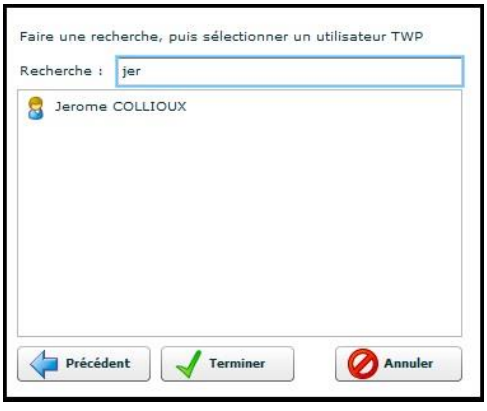
5.3.2 Statistiques générales

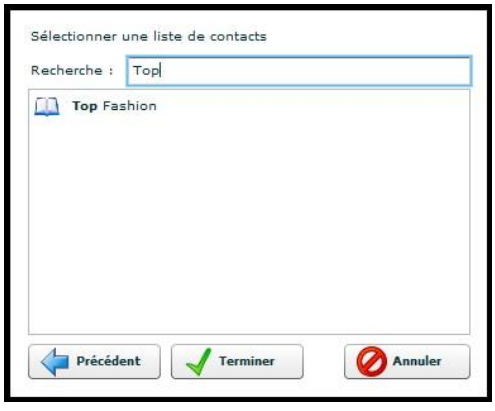
Les statistiques générales s'organisent de la même manière que les statistiques personnelles. Un quatrième module s'ajoute cependant (cf statistiques personnelles pour les trois autres modules) le module « Stats Admin », encadré en rouge ci dessous. Dans ce module vous pouvez ajouter un utilisateur, plusieurs utilisateurs ou encore des groupes d'utilisateurs.



Pour ajouter un utilisateur, plusieurs utilisateurs ou encore des groupes d'utilisateurs, vous devez cliquer sur le « + vert ». La fenêtre ci dessous apparaitra.

Lorsque vous choisissez une option, vous pouvez effectuer une recherche parmi les utilisateurs TWP ou vos listes de contacts. Sélectionner ce que vous recherchez et cliquer sur « Terminer » pour pouvoir l'étudier suivant les critères décrit dans les statistiques personnelles.





5.4 Audiothèque

5.4.1 Ajouter / Créer un son

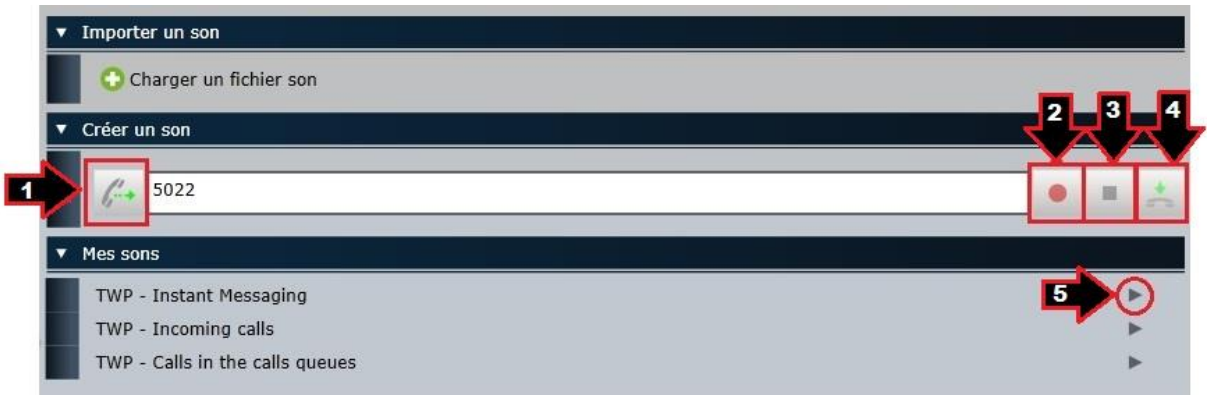
Accès rapide :
Préférences > Audiothèque

Pour créer un son, vous devez allez dans le menu des « Préférences » :

Puis dans le menu « Audiothèque » :

Trois onglets sont accessibles :

- « Importer un son » : vous pouvez importer depuis votre ordinateur un son préenregistré en cliquant sur le « + vert »
- « Créer un son » : vous pouvez enregistrer un son immédiatement en appelant un numéro (1), puis en enregistrant (2). N'oubliez pas d'arrêter l'enregistrement (3) et de raccrocher (4).
- « Mes sons » : vous pouvez consultez les sons déjà créer ou charger dans cet onglet. Vous pouvez également les réécouté en cliquant sur play (5).

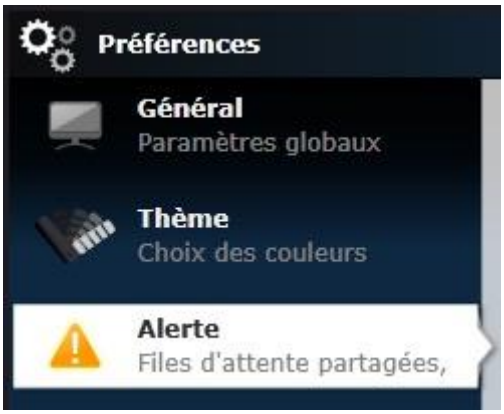


5.4.2 Gérer les sons

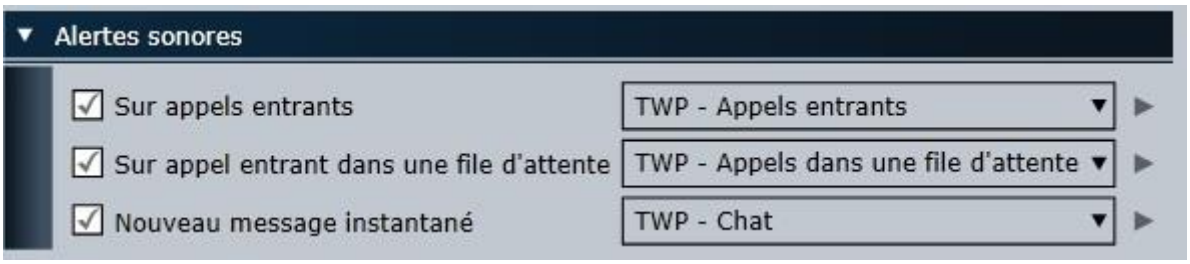
Accès rapide :
Préférences > Alerte > Alertes sonores

Pour la gestion de l'attribution des son, vous devez allez dans le menu des « Préférences » :

Puis dans le menu « Alerte » :



Dans l'onglet « Alertes sonores », vous pourrez choisir parmi la liste de vos sons celui adapté à l'alerte.



Vos sons peuvent également être utilisés dans le cadre d'une annonce avant un renvoi (ce qui nécessite TWP Rules).
Exemple : « Bonjour, je suis en réunion je vous transfert vers mon assistant ». Pour une règle de renvoi vers votre assistant lors de vos réunions.