

# Panasonic

## des idées pour la vie



## Serveur de rapports DAA

### KX-NCV200

Le serveur de rapports DAA est conçu pour procurer des fonctionnalités évoluées de centre d'appels aux utilisateurs des systèmes PBX de Panasonic tels les KX-TDA100/200 et KX-TDA600. Parmi les pratiques fonctions du serveur, on trouve le suivi en temps réel, des rapports de rendement des activités téléphoniques et l'ouverture de session par les préposés.

Souvent, la différence entre gagner ou perdre un nouveau client peut tenir en un seul appel téléphonique. La solution Panasonic pour centre d'appels fait en sorte que chaque appel œuvre en votre faveur.





# Gérez votre entreprise plus efficacement et obtenez une meilleure satisfaction de la clientèle en surveillant le rendement, en établissant des rapports et en analysant les données.

## Surveillance en temps réel

Surveillance de la distribution automatique des appels (DAA)

## Production de registres

Rapport des appels sur ligne réseau / Rapport de système

## Analyse en temps réel

Graphiques de rendement

## Messagerie vocale



## Analyse en temps réel

### Graphiques de rendement

Le nombre d'appels entrants/sortants et les données relatives à l'ensemble des activités téléphoniques dont le suivi est effectué par Rapport DAA client peuvent être visualisés sous forme de graphiques. L'utilisateur peut en personnaliser le format et sélectionner les données utilisées pour la production des graphiques. Ces graphiques de rendement peuvent changer pour refléter des changements sur le plan des activités téléphoniques. Cette fonction montre l'état des appels et des activités des préposés par le biais de statistiques et de graphiques comparatifs sur la base des informations dont les rapports DAA clients font le suivi. Sur cette base, les superviseurs peuvent prendre des décisions éclairées quant à l'allocation des ressources et la distribution du travail parmi les préposés.

### Graphiques de rendement



Les graphiques illustrés ci-contre sont les suivants :

- Graphiques de rendement par groupe DAE
- État des activités de chaque préposé

## Messagerie vocale

Le KX-NCV200 intègre également une pratique fonction de messagerie vocale identique à celle du modèle TVM200. La combinaison du serveur de rapports DAA et de la messagerie vocale relève l'efficacité de l'ensemble de vos communications.

## Production de registres

La solution Panasonic pour centre d'appels informel comporte également une fonction d'établissement de rapports pour permettre l'analyse détaillée requise pour relever le rendement d'un centre d'appels informel. De plus, cette fonction donne la possibilité aux utilisateurs de créer des rapports sur la teneur des appels. Les cinq types de rapports suivants ont été prévus.

### Rapports des appels sur lignes réseau

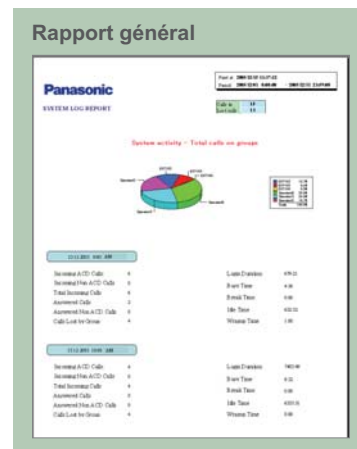
Les gestionnaires peuvent obtenir des informations sur les appels cumulés sur une période de temps donnée.

Les informations fournies sont les suivantes :

- Appels entrants distribués aux groupes DAE (distribution des appels entrants)
- Appels entrants distribués aux groupes DAE mais laissés sans réponse
- Appels entrants distribués à des postes désignés
- Appels sortants

### Rapports généraux (système)

Le rapport suivant peut être créé en fonction des besoins de l'utilisateur. Un rapport général donne un sommaire de l'ensemble des activités sur le système téléphonique.



### Rapports par groupe

Ce type de rapport donne un sommaire des activités d'un ou plusieurs groupes DAE. Les superviseurs peuvent l'utiliser pour connaître l'état des activités de leur groupe.

### Rapports par préposé

Ce type de rapport montre un sommaire des activités d'un ou plusieurs préposés au sein du centre d'appels informel. Les superviseurs peuvent l'utiliser pour connaître la charge de travail de chaque préposé et décider de l'allocation des ressources.

### Rapports par ID de préposé

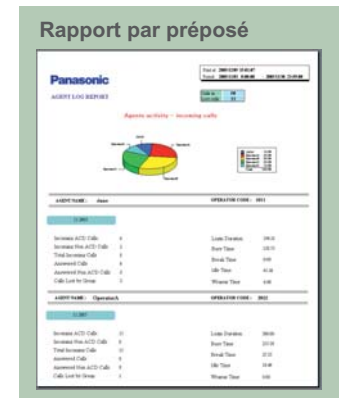
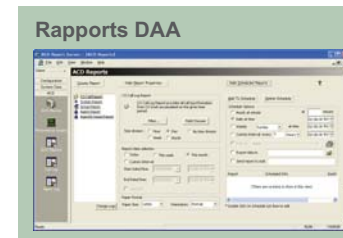
Ce type de rapport montre le sommaire des activités des préposés désignés. Les préposés sont sélectionnés en fonction de leur ID. Les superviseurs peuvent utiliser ce rapport pour connaître l'état de chaque groupe de préposés selon leur ID.

Chaque rapport fournit les informations suivantes :

- Durée de la session
- Temps cumulatif pour chaque type d'activité téléphonique : libre, occupé, pause et fin
- Nombre d'appels entrants
- Nombre d'appels pris en charge
- Nombre d'appels perdus

### Paramétrage et horaire des rapports

L'écran Rapports DAA illustré ci-dessous vous permet de créer un rapport, d'en établir les paramètres et l'horaire de production.

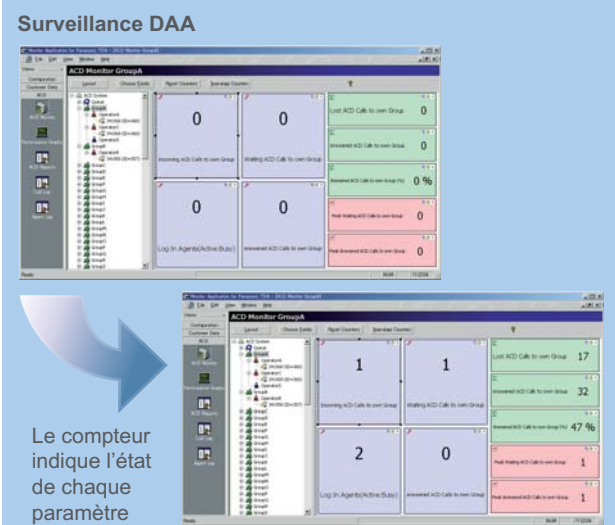


## Surveillance en temps réel

### Surveillance de la distribution automatique des appels (DAA)

Avoir une connaissance précise du rendement des opérations est essentiel pour qui cherche à optimiser la gestion d'un centre d'appels informel. Le serveur de rapports DAA de Panasonic permet aux superviseurs de surveiller des paramètres tels que le nombre d'appels en cours, l'état de chaque préposé, l'état des files d'attente et le rendement des préposés/groupes.

**Exemples:** Appels entrants, appels en file d'attente, appels perdus, total cumulatif des appels, appels pris en charge, préposés actifs, etc.



Le compteur indique l'état de chaque paramètre

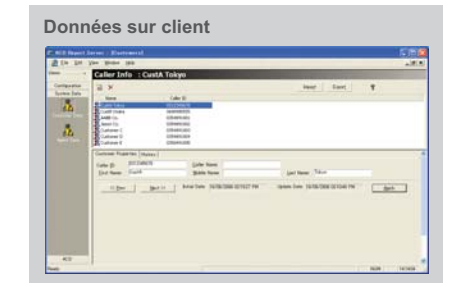
## Autres caractéristiques

### Gestion des préposés par ID (identité)

Le serveur de rapports DAA intègre des fonctions pour la gestion de préposés par ID de préposé. À chaque préposé est attribué un code unique appelé « ID de préposé ». Pour ouvrir une session et accéder au système, chaque préposé doit entrer son ID en plus d'un numéro. Grâce à cette fonction, le superviseur peut obtenir un rapport d'activité par préposé plutôt que par poste téléphonique.

### Données sur les clients

Cela permet aux utilisateurs d'enregistrer dans la base de données des informations sur chaque appelant et, au besoin, de les modifier ou de les supprimer. De plus, cette fonction affiche toutes les informations relatives aux appels d'un appelant. La fenêtre Données sur clients est illustrée ci-dessous.



### Puissante fonction de distribution automatique des appels (DAA) sur système KX-TDA

Le système téléphonique KX-TDA propose une diversité de modalités de distribution automatique des appels pour répondre aux exigences de n'importe quelle entreprise. Les fonctions de distribution uniforme des appels, recherche de ligne en priorité, sonnerie simultanée et appel prioritaire sont toutes disponibles à chaque groupe d'utilisateur de ligne réseau avec aussi la mise en file et des séquences de messagerie souples. Un mode « Poste le plus longtemps libre » est également adaptable. (\*) Les utilisateurs individuels d'une ligne réseau au sein d'un groupe peuvent modifier leur état sur simple pression d'une touche – par exemple, ouverture/fermeture de session ou fin d'appel, pour augmenter la productivité du groupe. Les fonctions Surcharge et Tonalité d'occupation sur poste occupé peuvent être adaptées à titre de procédé d'interception du routage pour vous donner encore plus de flexibilité dans le traitement des appels entrants.

Par ailleurs, afin d'éviter de manquer des appels représentant autant d'occasions d'affaires, le KX-TDA offre plusieurs sélections de prise en charge d'appoint des appels telles que Transfert accéléré, etc.

Toutes ces fonctions flexibles et utiles sont configurables sur le KX-TDA, très rapidement et très facilement. Grâce au KX-TDA, après sa liaison au KX-NCV200, vous pouvez tirer profit de divers rapports DAA, de la surveillance des préposés et des groupes de préposés, et ainsi de suite. C'est difficile à croire, mais il n'y a presque aucune programmation nécessaire pour que le PBX et le serveur de rapports DAA puissent travailler de concert. En somme, c'est ça le « branchez et utilisez ».

(\*) Carte TDA920 en option requise.



## Structure du système

### ■ Rapport DAA client (logiciel)

- Enregistrement des informations sur les appels entrants par groupes DAE (distribution des appels entrants).
- Impression ou distribution des rapports par courriel.
- Affichage de l'historique des informations sur les appels entrants.
- Suivi du nombre des appels entrants et des appels pris en charge par groupes DAE, des files d'attente et des préposés.
- Affichage de graphiques de rendement.

### ■ Serveur de rapports DAA (matériel et logiciel)

- Enregistrement des données sur les appels entrants affichées par Rapport DAA client.
- Transfert sur demande des données au Rapport DAA client.

## Serveur de rapports DAA- Caractéristiques

Suivi DAA

Graphiques de rendement

Rapports

- Rapport d'appels sur ligne réseau
- Rapport général (système)
- Rapport par groupe
- Rapport par préposé
- Rapport par ID de préposé

Registres

- Registre des appels
- Registre des activités par préposé

Ouverture de session par préposé

## PBX – Matériel

	Détails
Versions MPR PBX prises en charge	KX-TDA100/200 (V3.00 ou ultérieure) / KX-TDA600 (V3.10 ou ultérieure)
Connexion	LAN (carte de liaison couplage téléphonie-informatique liaison CTI requise)

## Configuration requise pour Rapport DAA client

Item	Configuration minimale	Configuration recommandée
Microprocesseur	Celeron 1,0 GHz	Pentium 4, 1,6 GHz ou plus
Mémoire vive	256 Mo	512 Mo ou plus
Système d'exploitation	Windows 2000 Professionnel SP4 Window XP, Édition Familiale SP2 Windows XP Professionnel SP2	Window XP, Édition Familiale SP2 Windows XP Professionnel SP2
Disque dur	2 Go d'espace libre	5 Go d'espace libre
Résolution vidéo	1024 x 768	1280 x 1024
Port de communication (LAN)	10BaseT	100BaseT ou plus

## Accessoires en option

KX-TVM204	Carte d'extension numérique 4 ports
KX-TVM296	Carte modem

## Messagerie vocale - caractéristiques

Nombre de ports	0 à 24
PBX compatible	PBX Panasonic, série KX
Numérotage des postes	2 à 5 chiffres (programmable)
Voyant de message	Ligne de données de l'interface du TNP
Capacité d'enregistrement	Maximum de 1 000 heures
Nombre de boîtes vocales (y compris celles de l'administrateur système et du gestionnaire de la messagerie)	Maximum de 1 024
Nombre de messages	Illimité
Messages de réponse	1 s à 360 s (programmable)
Durée de rétention des messages	1 à 30 jours ou illimitée (programmable)
Durée maximale des messages	1 à 60 minutes ou illimitée (programmable)
Rapports d'activités	Rapport de service personnalisé, courriels, compte d'appels, utilisation de port, utilisation du disque dur, utilisation de boîte vocale, télécopies, données sur boîtes vocales, statistiques de prises en charge des appels, état de la messagerie, paramétrage des abonnés, sécurité, statistiques horaires.
Connexions	Connecteurs modulaires
Ligne téléphonique	(fil à 4 conducteurs)
Port de données	Interface USB, interface LAN

## Configuration du système

