

# StatExplorer

## Mode d'emploi utilisateur

## Table des matières

Introduction.....	3
Qu'est-ce que StatExplorer .....	3
Installation, compatibilité .....	3
Connexion, thème et langue.....	4
Mode démo.....	4
Généralités d'affichage.....	5
Codes couleurs et messages systèmes .....	5
Menu latéral .....	6
Catégories de statistiques .....	7
Statistiques sur les appels .....	7
Statistiques sur files d'attente .....	7
Créer ou modifier des filtres .....	8
Charger un filtre sauvegardé .....	8
Création d'un nouveau filtre .....	8
Etape 1 : choix des dates de filtrage.....	9
Etape 2 : filtrage pour les statistiques d'appels génériques .....	10
Etape 3 : filtrage pour statistiques sur files d'attente .....	11
Exécuter un filtre.....	11
Sauvegarder un filtre.....	11
Afficher les résultats du filtre.....	13
Graphiques dynamiques .....	13
Tableaux dynamiques .....	13
Export des résultats.....	14
Paramètres de l'application.....	15
Création et modification d'utilisateurs .....	15
Affichage des numéros entiers .....	15
Affichage du contact.....	15

# Introduction

## Qu'est-ce que StatExplorer

StatExplorer fourni aux chefs d'entreprises, directeurs, décisionnaires, un ensemble de statistiques et données indiquant les performances de l'outil téléphonique dans l'entreprise, par service, client ou par poste.

Grâce à StatExplorer, le décisionnaire peut optimiser l'usage de son IPBX, réduire le taux d'appels échoués, analyser la raison des échecs, réduire le temps d'attente client, et identifier les canaux opérateur saturés. StatExplorer permet également la refacturation d'appels pour les télésecrétariat.

Grâce à son module de statistiques sur files d'attentes et d'agents, le décisionnaire peut également identifier les agents les plus performants, la saturation des files d'attentes, les durées de pause et de travail, et ainsi fluidifier la réception des appels clients.

## Installation, compatibilité

StatExplorer est préinstallé dans votre IPBX Xorcom et accessible depuis un simple navigateur web, soit :

- En saisissant son adresse dans votre navigateur (ex : <http://192.168.5.150/statexplorer>)
- En accédant à StatExplorer depuis le portail utilisateur de complète PBX 5

StatExplorer a été testé et est compatible avec les navigateurs :

- Firefox
- Chrome
- Edge
- Opéra
- Vivaldi
- Safari

## Connexion, thème et langue

L'utilisation de StatExplorer nécessite un identifiant et un mot de passe. L'identifiant créé par défaut est le suivant :

- Identifiant : admin
- Mot de passe : admin

Pensez à changer le mot de passe dès que possible.

La page de connexion vous permet de choisir la langue et le thème d'affichage. Le changement de thème n'implique aucun changement de fonctionnement, et n'affecte que la cosmétique du logiciel. Le changement de thème ou de langue est immédiat et effectif pendant toute la durée d'utilisation du logiciel sur votre navigateur

La case « Se souvenir de mes identifiants » vous permet d'enregistrer l'identifiant et le mot de passe pour n'avoir pas à les saisir à la prochaine connexion valide.



La langue, le thème et les identifiants sont sauvegardés dans la mémoire de votre navigateur. Ces données sont donc liées à ce navigateur, et ne sont pas accessibles depuis un navigateur ou ordinateur différent.

### Mode démo

Lors de l'ouverture de l'interface StatExplorer, un encart orange « Mode Démo » peut apparaître en bas de votre écran. Ce message vous informe que StatExplorer n'est actuellement pas activé (absence de licence), et fonctionne en mode démonstration.

Dans ce mode, seuls les 300 premiers appels sont analysés par StatExplorer (en date d'installation de StatExplorer).

Si vous avez obtenu une licence d'activation, mais que ce message persiste, contactez votre installateur téléphonique.

# Généralités d'affichage

## Codes couleurs et messages systèmes

Tout au long de l'utilisation de StatExplorer, différents messages d'information peuvent apparaître en bas de l'écran. L'importance de ces messages est indiquée par un code couleur :

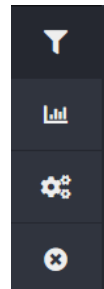
- **Vert** : message indiquant un succès d'une opération
- **Bleu** : message informatif
- **Orange** : message indiquant un problème, ou une demande d'attention de l'utilisateur, sans incidence grave sur le fonctionnement du logiciel
- **Rouge** : message indiquant une erreur critique, annulant l'action en cours, ou indiquant la raison de l'échec d'une précédente commande.

## Menu latéral

Le menu latéral gauche vous permet de naviguer parmi 4 panneaux différents. Ceux-ci sont chargés dans la zone centrale après un clic sur le menu.

Les panneaux disponibles sont les suivants :

- **Filtres** : Permet la création, chargement, sauvegarde de filtre de statistiques.
- **Résultats** : Affiche les résultats du filtre en cours, et permet la sélection de statistiques
- **Paramètres** : Modification des paramètres du logiciel.
- **Déconnexion** : Met fin à la session en cours, et redirige l'utilisateur vers l'interface de connexion



## Catégories de statistiques

StatExplorer vous donne accès à deux grandes catégories de statistiques

- Statistiques sur les appels
- Statistiques sur les files d'attentes et agents

### Statistiques sur les appels

Les statistiques sur les appels englobent la totalité des appels entrants, sortants, interne, quelque soit leur origine et leur destination (poste, file d'attente, groupe de sonnerie, etc.).

Elles permettent d'obtenir des informations sur la volumétrie des appels sur le système téléphonique, déterminer les services les plus appelés grâce au numéros SDA, d'obtenir une liste de clients à refacturer grâce aux codes affaire, de connaître les durées d'appel, de sonnerie par poste ou par service, et de façon générale, de lister tous les appels dans un tableau.

### Statistiques sur files d'attentes

Les statistiques sur les files d'attentes et agents sont spécifiquement conçues pour les centres d'appels souhaitant obtenir des chiffrages sur la performance des agents, le temps d'attente dans une file d'attente, le taux d'abandon de clients, les durées de pause et de travail des agents.

Ces statistiques sont généralement utilisées par les centres d'appels entrants disposant d'un plateau d'agents.



## Créer ou modifier des filtres

Afin d'afficher des statistiques, StatExplorer requiert la création de filtres de requêtes. Les filtres permettent de spécifier quels sont les postes, numéros SDA, codes affaires ainsi que files d'attentes concernés sur lesquels nous souhaitons avoir des statistiques d'utilisation.

Un filtre créé est appliqué durant toute la session d'utilisation du logiciel, quelque soit la statistique chargée, et ce jusqu'au chargement ou création d'un nouveau filtre.

L'affichage de résultats ne peut être fait qu'après création d'un filtre.

### Charger un filtre sauvegardé

L'utilisateur peut charger un filtre pré-enregistré précédemment grâce au menu déroulant « Choisir un filtre sauvegardé ». Le chargement du filtre est immédiat, les critères de filtrage sont alors répercutés sur l'affichage du filtre.

L'utilisateur peut alors naviguer dans les résultats en cliquant sur le bouton « Appliquer le filtre ».

### Création d'un nouveau filtre

La création d'un nouveau filtre est réalisée en cochant/décochant les cases de sélection de postes, type d'appel, numéro SDA, codes affaires, files d'attentes, Agents, et bien sur en choisissant une période de sélection (dates).

Si un filtre a déjà été chargé, l'utilisateur peut repartir sur des bases neuves en cliquant sur le bouton « Remettre à zéro »



Le bouton « Remettre à zéro » ne supprime pas un filtre sauvegardé, mais réinitialise simplement le filtre en cours. Utilisez ce bouton lorsque vous souhaitez créer un nouveau filtre.

La création d'un filtre est effectuée en 3 étapes.



## Etape 1 : choix des dates de filtrage

La première opération de la création du filtre passe par une sélection de période sur laquelle calculer les statistiques. Il est possible de choisir des dates préconçus, ou créer un intervalle libre.

Les dates préconçues sont disponibles dans le menu déroulant « Type de date ». Il existe 11 types de dates :

- Dates manuelles
- Aujourd'hui
- Hier
- Cette semaine
- Semaine dernière
- Ce mois
- Le mois dernier
- Ce trimestre
- Le trimestre dernier
- Cette année
- L'année dernière

Le choix « **Dates manuelles** » vous permet de spécifier une plage de dates/heures libre, à l'aide des menus « Date de début » et « Date de fin ». Les dates choisies sont inclusives :

Si vous sélectionnez en date de début « 01/05/2018 12:00:00 » et en date de fin « 15/05/2018 14:00:00 », les appels passés entre ces deux dates incluses seront comptabilisés.

Les choix de dates automatiques (Aujourd'hui, hier, ...) permettent de renseigner automatiquement les sélecteurs de début et fin en fonction de la date courante.

Les dates automatiques sont particulièrement utiles pour créer des filtres sauvegardés : l'ouverture d'un filtre créé avec une date automatique provoque un recalcul des périodes en fonction du moment où le filtre est chargé.



Sauf si vous êtes sûr de vouloir créer un filtre entre deux dates fixes, pensez à utiliser les dates automatiques pour vos filtres sauvegardés. Ainsi, à l'ouverture du filtre, vous êtes sûr que la période de calcul est remise à jour (Par exemple : pour calculer une consommation d'un poste mensuel, choisissez le type de date « Le mois dernier ». A chaque ouverture du filtre, la période sera remise à jour pour correspondre au mois dernier.)

## Etape 2 : filtrage pour les statistiques d'appels génériques

Les critères « Type d'appel », « Postes », « Numéros SDA », « Codes affaire » permettent le filtrage des résultats pour les appels dit génériques (qui ne concernent pas une file d'attente en particulier)

**Le filtre « Type d'appel »** permet de définir si l'on souhaite que les statistiques portent sur des appels entrants, sortants ou internes.

- Appel entrant : tout appel arrivant de l'extérieur par un canal opérateur.
- Appel sortant : tout appel émis depuis le système vers l'extérieur via un canal opérateur.
- Appel interne : tout appel émis depuis le système vers un autre postes du système, sans passage par canal opérateur.

**Le filtre « Postes »** permet de choisir les postes concernés par des statistiques. Les statistiques concernent alors tous les appels émis, reçus (en fonction du critère « Types d'appels ») par ou vers les postes cochés.

La liste des postes contient également des destinations diverses telles que des groupes de sonnerie, des extensions FAX, des renvois d'appels, et des files d'attentes.

Le filtre « Postes » peut contenir les valeurs suivantes :

- Extensions interne : indiquée par un numéro de poste interne suivi de son nom (ex : 340 Alain)
- Files d'attentes : indiquée par un numéro interne suivi de son nom (Ex : 800 Commercial)
- FAX : un appel provenant ou à destination du mode FAX intégré (Fax 2 Mail)
- CF : un appel à destination d'un renvoi d'appel immédiat (appel entrant ayant donné lieu à un renvoi vers l'extérieur sans passage par une extension)
- None : un appel n'ayant aucun rapport avec un poste, groupe de sonnerie, renvoi, ou tout autre objet système.
- Groupe de sonnerie : indiquée par un numéro interne, suivi du nom « RGxxx » ou « xxx » sont le numéro interne.



Les files d'attentes et groupes de sonnerie sont listés dans les postes lorsque des appels entrants sont abandonnés alors qu'ils étaient en cours de sonnerie dans l'un de ces modules. En effet, lors d'un appel entrant, si l'appel transite par un groupe de sonnerie, ou une file d'attente, faisant sonner plusieurs postes en simultanés, le système ne peut lier l'appel à un unique poste. Dans ce cas, le système lie l'appel au groupe/file d'attente dans son ensemble.

**Le filtre « Numéros SDA »** permet de filtrer les appels selon le numéro composé par l'appelant, lors d'un appel entrant uniquement. L'utilisation de ce filtre n'a de sens que lorsque le type d'appel « Appels entrants » est coché.

**Le filtre « Codes affaire »** permet de filtrer les appels selon le code client (code affaire) composé par l'appelant lors d'un appel sortant uniquement. Ce code est généralement utilisé pour « taguer » un client lors d'appels sortants, dans le but de refacturation. (Usage de type télésecrétariat). Ce filtre n'a d'effet que lorsque le type d'appel « Appels sortants » est coché.

### Etape 3 : filtrage pour statistiques sur files d'attentes

Si vous disposez de files d'attentes, vous pouvez choisir ici les filtres spécifiques concernant les statistiques dédiées aux files d'attentes.

**Le filtre « Files d'attentes »** permet de choisir les files sur lesquelles effectuer des calculs. Les files sont indiquées par leur nom spécifié dans la configuration de votre IPBX.

**Le filtre « Agents »** permet de choisir les agents sur lesquels effectuer des statistiques (durées de pause, de travail, etc.). L'ensemble des agents sont listés, quelque soit les files d'attente auxquels ils appartiennent.

### Exécuter un filtre

Une fois le filtre chargé ou créé, cliquez sur le bouton « Appliquer le filtre » pour obtenir les résultats. Un clic sur ce bouton provoque l'affichage de la page de résultats (et du sélecteur de statistiques). Il est possible de revenir en arrière et modifier le filtre en cliquant à nouveau sur le menu « Filtre ».

### Sauvegarder un filtre

Une fois le filtre créé et chargé (en cliquant sur le bouton « Appliquer le filtre »), l'utilisateur peut sauvegarder le filtre pour une réutilisation ultérieure en cliquant sur « Sauvegarder ».

L'utilisateur est invité à saisir un nom. Le filtre sera alors disponible pour les futures utilisations.

## Afficher les résultats du filtre

L'interface de résultats se présente sous la forme d'un résumé du filtre appliqué, présenté dans un encart qu'il est possible de masquer en cliquant sur le bouton en forme de croix en haut à droite, et d'un sélecteur de statistique, listant l'ensemble des modules de statistiques disponibles.

Le choix d'une statistique dans le sélecteur provoque le chargement immédiat des résultats. Ceux-ci sont alors affichés en dessous du sélecteur selon le format suivant :

1. Titre et description de la statistique
2. Graphique(s) de la statistique
3. Tableau des résultats
4. Lien d'exports

### Graphiques dynamiques

Les graphiques des statistiques (pour celle en disposant) sont dit « dynamiques » : il est ainsi possible d'exclure des données des graphiques, d'isoler des indicateurs, de zoomer...

Les actions disponibles sur les graphiques sont :

- Passage de la souris : affichage des valeurs sur le graphique.
- Clic simple sur un élément de la légende : masquer cet élément du graphique.
- Double clic sur un élément de la légende : afficher uniquement cet élément dans le graphique.
- Clic prolongé avec déplacement horizontal/vertical : zoom sur graphique (disponible uniquement sur certains graphiques).
- Double clic sur graphique : annulation du zoom (disponible uniquement sur certains graphiques).

### Tableaux dynamiques

Il est possible de trier les résultats des tableaux en cliquant sur une colonne. Un clic sur une colonne provoque l'affichage des résultats en fonction de la valeur (croissant ou décroissant).


Les valeurs stockées sous formes de texte sont triées par ordre alphabétique, alors que les valeurs numériques sont triées par ordre de valeur croissante/décroissante.

## Export des résultats

Les liens présents en dessous des tableaux de résultats permettent l'export de ceux-ci, à des fins d'impression ou de traitement dans Excel.

3 liens sont disponibles :

- Exporter ce résultat pour impression : exporte uniquement les graphiques et tableau de la statistique choisie, au format A4 spécifiquement optimisé pour une impression ou pour enregistrement PDF
- Exporter ce résultat en CSV : exporte uniquement les valeurs du tableau dans un fichier CSV (valeurs séparées par des virgules) pour traitement ultérieur dans un logiciel de type « feuille de calcul » (Excel par exemple).
- Exporter tous les résultats pour impression : exporte toutes les statistiques (celle choisie, mais également les autres) pour impression ou enregistrement PDF. L'export peut nécessiter quelques minutes.

 Exporter ce résultat pour l'impression    Exporter ce résultat en CSV    Exporter tous les résultats pour l'impression

## Paramètres de l'application

La page de paramètre présente deux types d'informations selon le niveau de droits de l'utilisateur :

- Les utilisateurs peuvent y modifier leur mot de passe
- Les administrateurs peuvent créer ou modifier un utilisateur différent

### Création et modification d'utilisateurs

Les administrateurs ont la possibilité de créer ou modifier des utilisateurs. Les utilisateurs sont définis par un couple identifiant/mot de passe, et par des droits particuliers :

- Droit d'administration
- Droit d'affichage des numéros entiers
- Droit d'affichage du contact

### Affichage des numéros entiers

Si l'utilisateur dispose du droit d'affichage des numéros entiers, les numéros présentés dans les résultats des statistiques (numéros appelant ou appelé) ne sont pas masqués. Dans le cas contraire, les 4 derniers chiffres des numéros sont représentés par une asterisk (\*)

### Affichage du contact

Si l'utilisateur courant dispose du droit d'affichage du contact, les nom des contacts associés aux numéros de téléphones sont affichés dans les résultats des statistiques.

Les contacts sont présentés sous la forme suivante : [NOM DE SOCIETE] NOM PRENOM