



Telephony Web Services

TWS Stats v 3.1

Guide d'utilisation




© 2008 Algoria.
TWS™ (Telephony Web Services)
et produits associés, est une
marque déposée

Contacts & Support

ALGORIA

Adresse: 3, rue Verte
95100 Argenteuil
France
Tel: +33 1 34 34 40 34
Fax: +33 1 34 34 40 39
E-mail: support@algoria.fr
URL: <http://www.algoria.fr>

Documentation en ligne

Vous pouvez accéder à la documentation en ligne en cliquant sur l'icône  sur la **TWS Caller** sidebar, puis en choisissant l'option *Documentation*.

Contrôle Document

Version en cours 1.3 TWS Stats 3.1 Guide d'utilisation
Version précédente 1.2 TWS Stats 3.1 Guide d'utilisation

17 Jui 2009
28 Mai 2009

Table des matières

1• Présentation	1
2• L'interface TWS Stats	1
2.1. Mesures, tables et graphiques	
2.2. Filtrage par critères de sélection	
2.2.1. Filtrage via les raccourcis	
2.2.2. Filtrage par calendrier	
2.2.3. Filtrage par type d'interlocuteur	
2.2.4. Filtrage sur le type d'appels	
2.3. Affichage par type de vue	
2.4. Imprimer, Exporter et Sauvegarder	
2.4.1. Imprimer	
2.4.2. Exporter	
2.4.3. Sauvegarder et charger les paramètres des rapports	
3• TWS Stats Admin.	10
4• Règles de comptage utilisées dans les statistiques	12

1. Présentation

TWS Stats est un outils de reporting permettant de produire des tables ou graphiques (histogrammes) à partir des données TWS:

- Nombre d'appels,
- Nombre d'appels établis,
- Nombres d'appels non établis (sans réponse),
- Pourcentage d'appels non établis (Nombre d'appels sans réponse / nombre total d'appels),
- Durée totale des conversations,
- Moyenne des durées des conversations,
- Moyenne des temps de décrochage.


Ces données différentes périodes de temps (jours, heures, ou secondes), et filtrées selon différents critères de sélection (calendrier, type d'interlocuteur, type d'appel), et agrégées selon différentes périodes de temps (année, mois, jour, heure de la journée, jour de la semaine).

La rapports (tables et graphiques) peuvent être imprimés ou exportés, et les critères de sélection (paramètres des rapports) sauvegardés pour des rapports ultérieurs.

TWS Stats est un module optionnel qui s'intègre parfaitement avec TWS Caller (cf documentation TWS Caller).

Afin d'obtenir ces statistiques sur de multiples utilisateurs et/ou groupes d'utilisateurs, vous devez avoir une autorisation supplémentaire de votre administrateur système pour accéder à **TWS Stats Admin**, également décrit ci-dessous.

2. L'interface TWS Stats

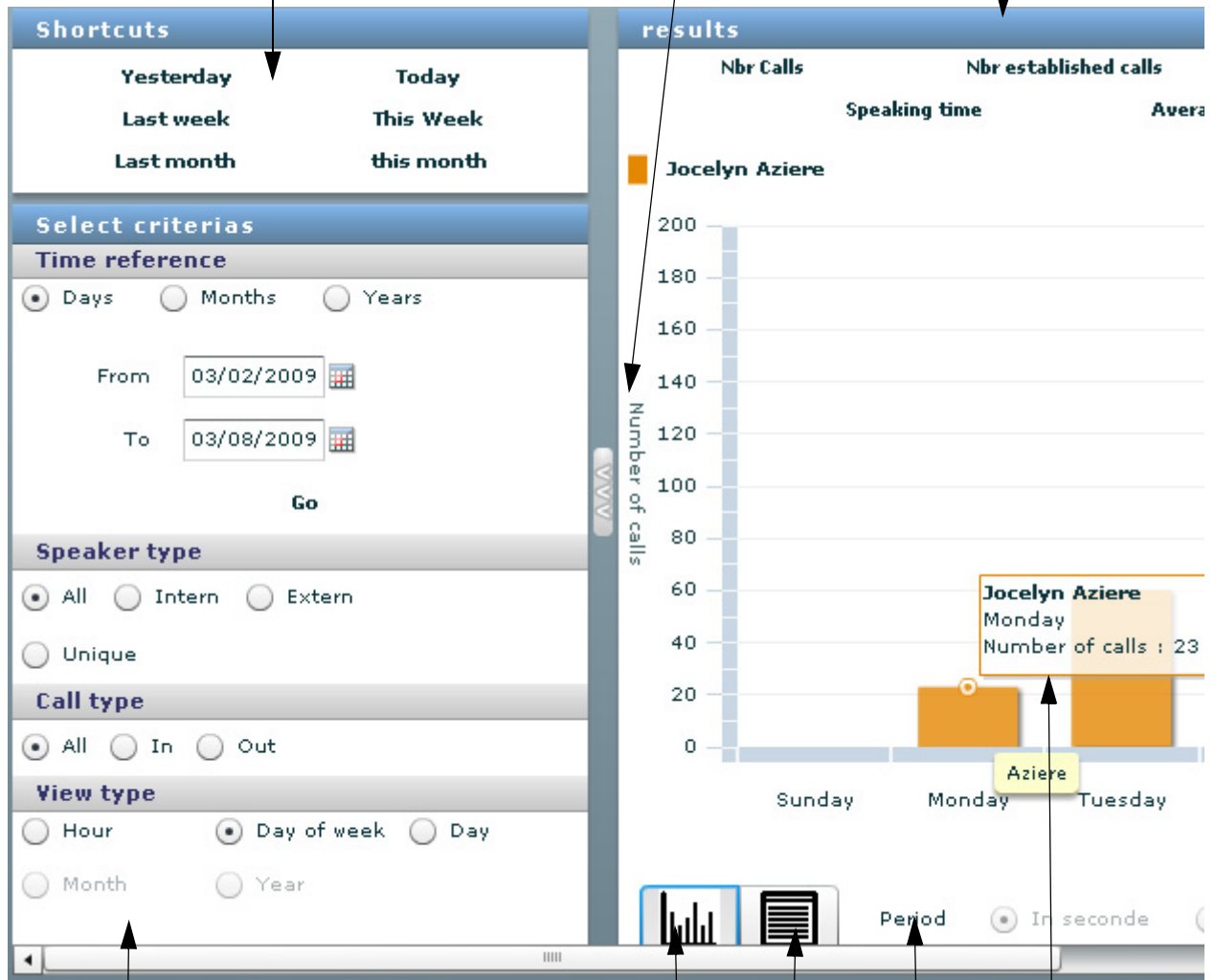
Si cette option a été activée par votre administrateur, vous pouvez accéder au module *Stats* en cliquant sur l'icône  dans la barre d'applications, située en bas de la sidebar *TWS Caller*.

La fenêtre suivante s'ouvre dans une page web:

Raccourcis rapports calendriers

Mesure sélectionnée

Fenêtre de résultats



Critères de sélection ou paramètres

Graphique

Table

Pour les mesures de durées (uniquement)

Sur les graphiques, lorsque vous déplacez la souris au dessus d'une barre, vous pouvez voir le détail de la mesure et la donnée source.

Vous pouvez agrandir la fenêtre de résultats et voir le rapport en mode pleine page en cliquant sur l'icône "Agrandir".

2.1. Mesures, tables et graphiques



Les mesures disponibles pour les rapports (tables et graphiques) sont:

- Nombre d'appels,
- Nombre d'appels établis,

- Nombres d'appels non établis (sans réponse),
- Pourcentage d'appels non établis (Nombre d'appels sans réponse / nombre total d'appels),
- Durée totale des conversations,
- Moyenne des durées des conversations,
- Moyenne des temps de décrochage.

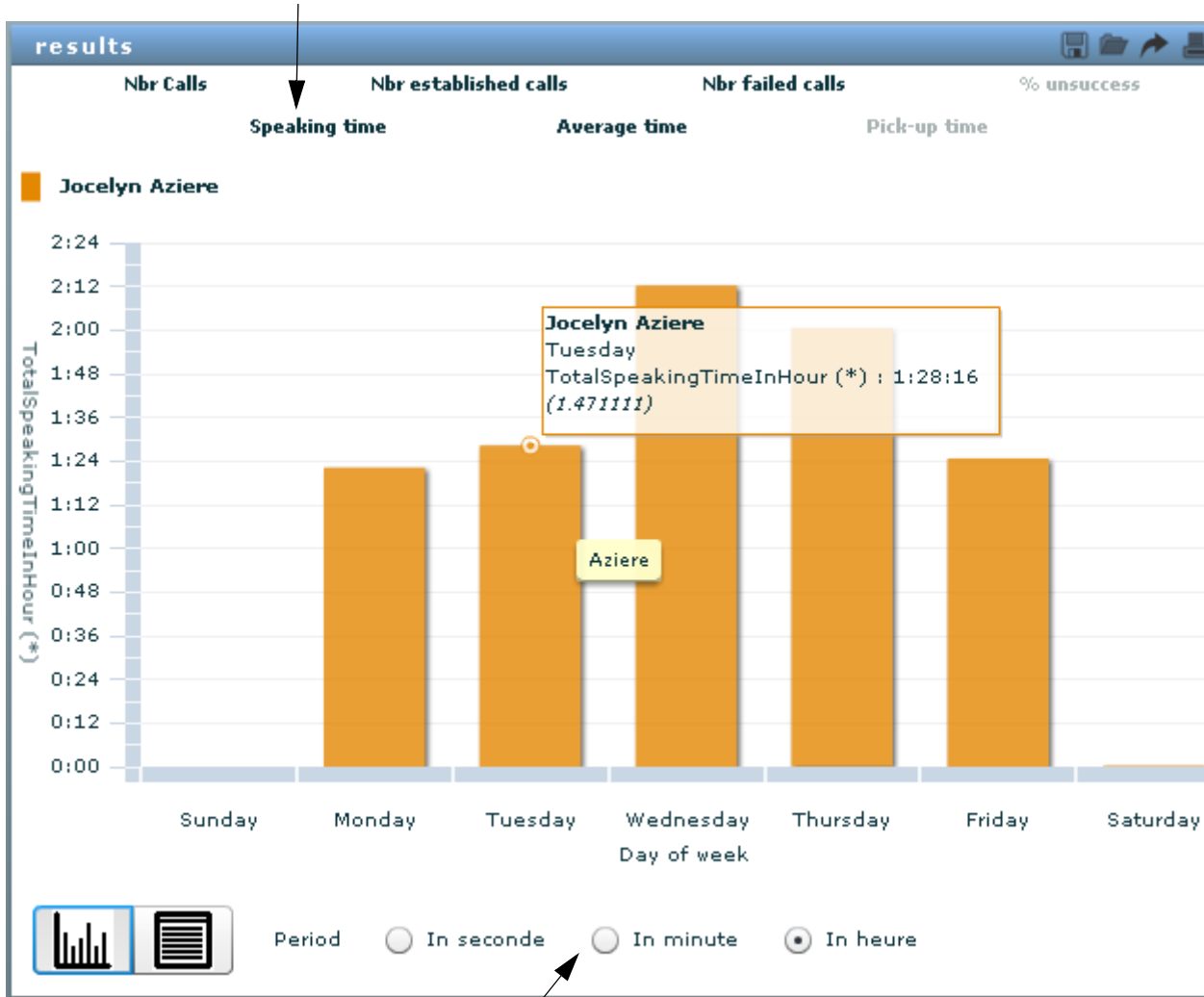
Lorsque vous sélectionnez "Table", toutes les mesures sont affichées.

User	Hour	Number of calls	Success	Unsuccess	Speaking time	% success
Jocelyn Aziere	0h	0	0	0	0:00:00	0%
Jocelyn Aziere	1h	0	0	0	0:00:00	0%
Jocelyn Aziere	2h	0	0	0	0:00:00	0%
Jocelyn Aziere	3h	0	0	0	0:00:00	0%
Jocelyn Aziere	4h	0	0	0	0:00:00	0%
Jocelyn Aziere	5h	0	0	0	0:00:00	0%
Jocelyn Aziere	6h	0	0	0	0:00:00	0%
Jocelyn Aziere	7h	0	0	0	0:00:00	0%
Jocelyn Aziere	8h	1	0	1	0:00:00	0%
Jocelyn Aziere	9h	33	25	8	0:48:56	75%
Jocelyn Aziere	10h	37	26	11	2:05:49	70%
Jocelyn Aziere	11h	21	18	3	0:59:56	85%
Jocelyn Aziere	12h	25	20	5	1:01:49	80%
Jocelyn Aziere	13h	13	11	2	0:20:25	84%
Jocelyn Aziere	14h	14	7	7	0:06:19	50%
Jocelyn Aziere	15h	28	15	13	0:49:17	53%
Jocelyn Aziere	16h	31	22	9	0:22:08	70%



 Period In seconde In minute In heure

Lorsque vous sélectionnez "Graphique" (par défaut), une seule mesure est affichée.

Par défaut, la mesure affichée est le nombre total d'appels. Vous pouvez mettre à jour le graphique de façon dynamique en cliquant sur une autre mesure en haut de la fenêtre de résultats:



Pour les mesures de type durées, vous pouvez choisir le type de période sur laquelle vous voulez visualiser les données (*Secondes, minutes ou heures*) en bas de la fenêtre de résultats.

2.2. Filtrage par critères de sélection

2.2.1. Filtrage via les raccourcis

En un simple clic, vous pouvez afficher vos statistiques sur les périodes suivantes:

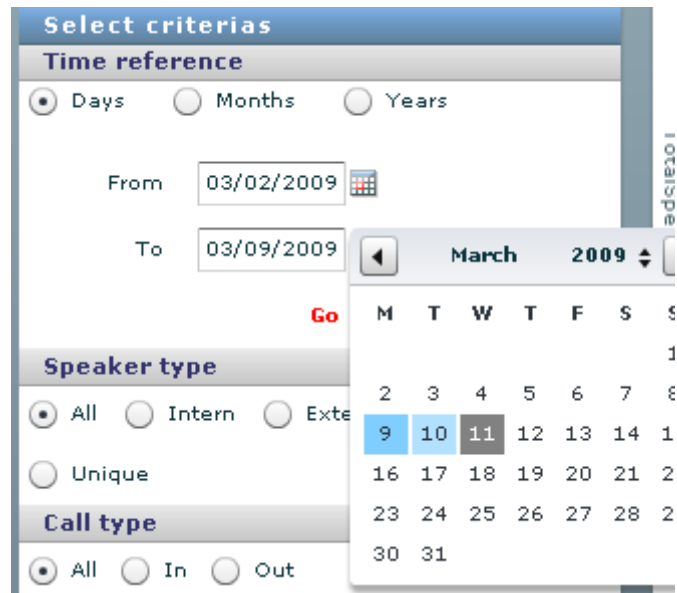
- Aujourd'hui,
- Hier,
- La semaine en cours,
- La semaine dernière,
- Le mois en cours,
- Le mois dernier.

Shortcuts	
Yesterday	Today
Last week	This Week
Last month	this months

2.2.2. Filtrage par calendrier

Afin d'afficher vos statistiques sur une période spécifique, vous pouvez utiliser l'option "Calendrier". Vous pourrez sélectionner une période spécifique (plusieurs jours, mois, et/ou années) au moyen d'un calendrier en entrant une date de début et une date de fin pour la période désirée.

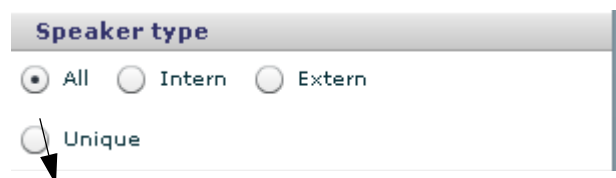
Remarque: En cliquant sur un raccourci, les dates sont également mises à jour dans la fenêtre de critères Calendrier.



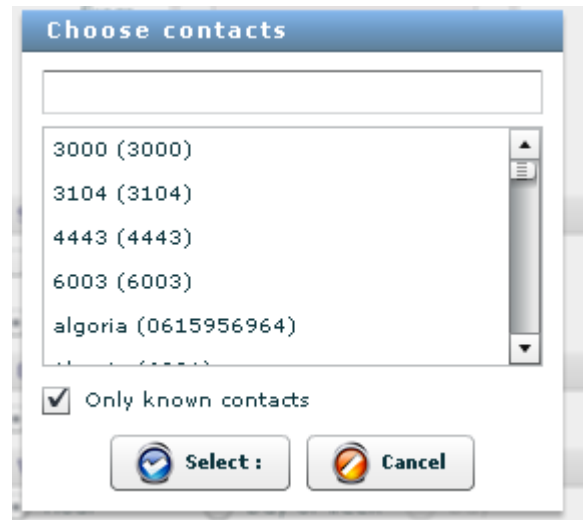
2.2.3. Filtrage par type d'interlocuteur

Vous pouvez filtrer les données sur certains types de contacts:

- *Tous:* pour sélectionner Tous les appels (Internes + Externes).

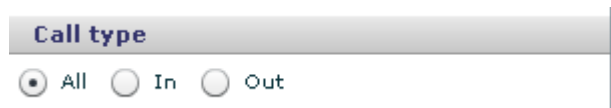


- *Externes*: pour sélectionner les appels non référencés dans le plan de numérotation interne.
- *Internes*: pour sélectionner les appels référencés dans le plan de numérotation interne.
- *Unique*: pour sélectionner les appels vers ou à partir d'un de vos contacts: Dans ce cas, une fenêtre de liste de contact est affichée pour permettre la sélection du nom du contact sur lequel le filtre va être appliqué.



2.2.4. Filtrage sur le type d'appels

Vous pouvez filtrer sur l'origine des appels, *Tous* signifiant à la fois les appels entrants et sortants (par défaut).

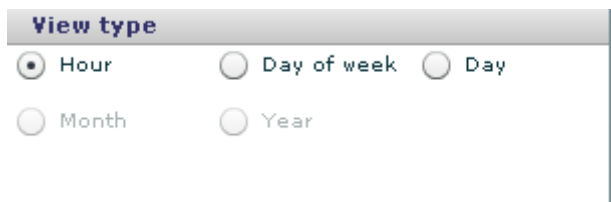


En combinant ces paramètres avec les appels établis et sans réponses, vous pouvez par exemple afficher le nombre d'appels entrants restés sans réponses.

2.3. Affichage par type de vue

Selon la durée totale de la période sélectionnée, différentes vues sont disponibles.

Dans tous les cas, une vue totale est disponible, avec les données agrégées de tous les appels de la période sélectionnée.



Période journalière:

- Si vous sélectionnez une période d'une journée, vous pouvez sélectionner une vue par heure.
- Si vous sélectionnez une période entre 2 et 31 jours, vous pouvez sélectionner une vue par jour, heure de la journée et jour de la semaine.
- Si vous sélectionnez une période supérieure à 31 jours, vous pouvez sélectionner une vue par heure de la journée et jour de la semaine.

Période mensuelle:

- Si vous sélectionnez une période d'un mois, vous pouvez sélectionner une vue par jours ou jour de la semaine.
- Si vous sélectionnez une période entre 2 et 12 mois, vous pouvez sélectionner une vue par mois ou jour de la semaine.

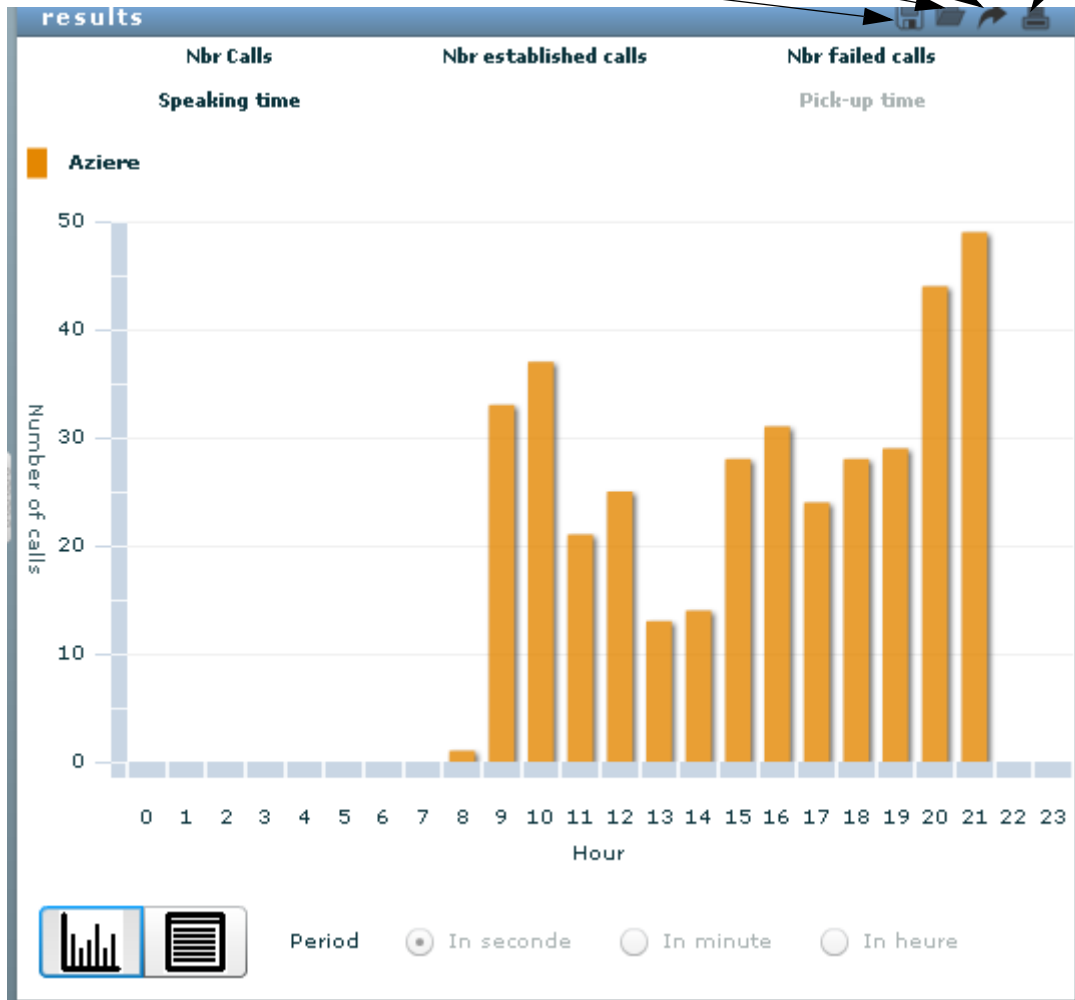
Période annuelle:

- Si vous sélectionnez une période d'une année, vous pouvez sélectionner une vue par mois.
- Si vous sélectionnez une période supérieure à une année, vous pouvez sélectionner une vue par Année uniquement.

2.4. Imprimer, Exporter et Sauvegarder

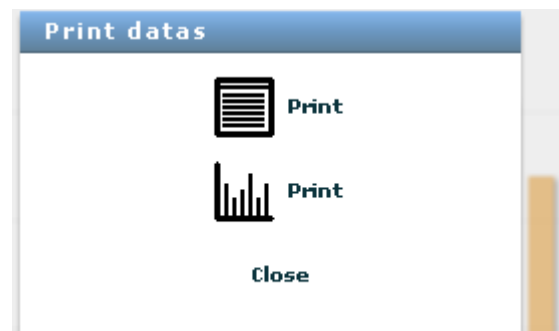
Les rapports (tables et graphiques) peuvent être imprimés ou exportés, et les critères de sélection sauvegardés pour être réutiliser ultérieurement.

Sauvegarder la sélection Retrouver une sélection Exporter les données Imprimer le rapport



2.4.1. Imprimer

Lorsque vous cliquez sur le bouton *Imprimer* au haut de la fenêtre de résultats, une fenêtre vous permet de choisir d'imprimer soit la table soit le graphique.



2.4.2. Exporter

Vous pouvez exporter les données des rapports afin de les réutiliser dans un autre logiciel de statistique ou de présentation.

Pour exporter les données d'un rapport, cliquez sur l'icône "Exporter".

Entrez un nom de fichier puis cliquez sur le bouton *Terminer*.

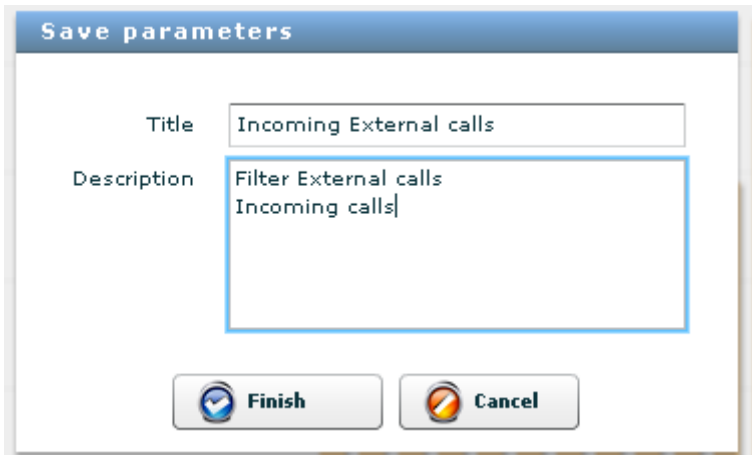
Note: Le fichier est exporté au format csv (texte délimité).

2.4.3. Sauvegarder et charger les paramètres des rapports


Vous pouvez sauvegarder les paramètres des rapports afin de les réutiliser par la suite.

Pour sauvegarder les paramètres d'un rapport, cliquez sur l'icône "Sauvegarder".

Entrez un nom (titre du rapport) et une description puis cliquez sur le bouton *Terminer*.



Pour retrouver un rapport sauvegardé, cliquez sur l'icône "Retrouver une sélection". Vous pourrez sélectionner le rapport désiré dans la liste des rapports préalablement enregistrés et soit le supprimer, soit charger les paramètres du rapport pour le réafficher.

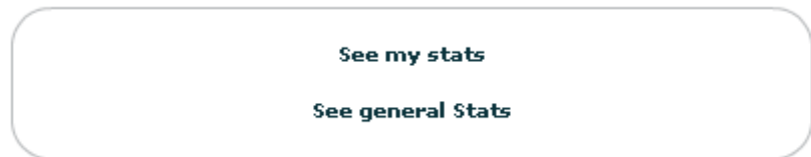


Date	Title	Description
03/09/2009 1:32 PM	Incoming External calls	Filter External calls

3. TWS Stats Admin

TWS Stats Admin est un paramétrage additionnel permettant d'obtenir des statistiques sur plusieurs utilisateurs et/ou groupes d'utilisateurs. Si vous avez accès à **TWS Stats Admin**, la fenêtre suivante sera affichée lorsque vous cliquez sur l'icône Stats:

En cliquant sur "Stats générales", vous pourrez accéder au module **TWS Stats Admin**.

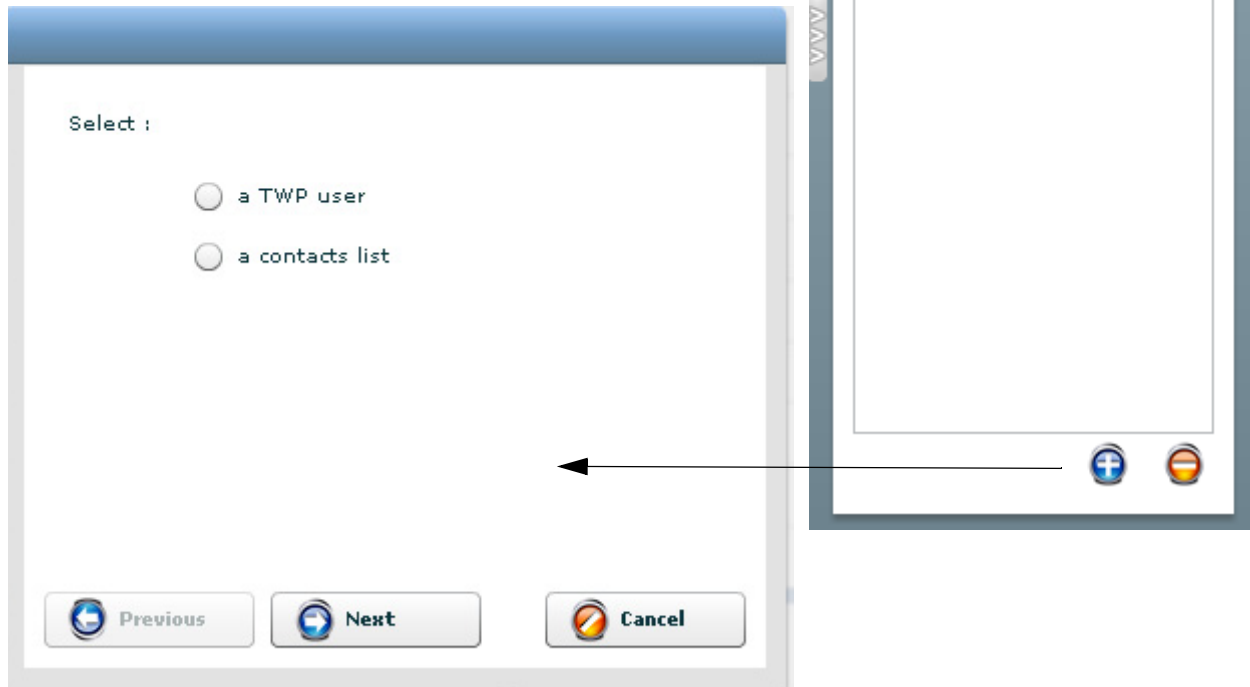


Une fenêtre supplémentaire nommée Stats Admin est alors ajoutée à droite de l'interface standard de TWS Stats.

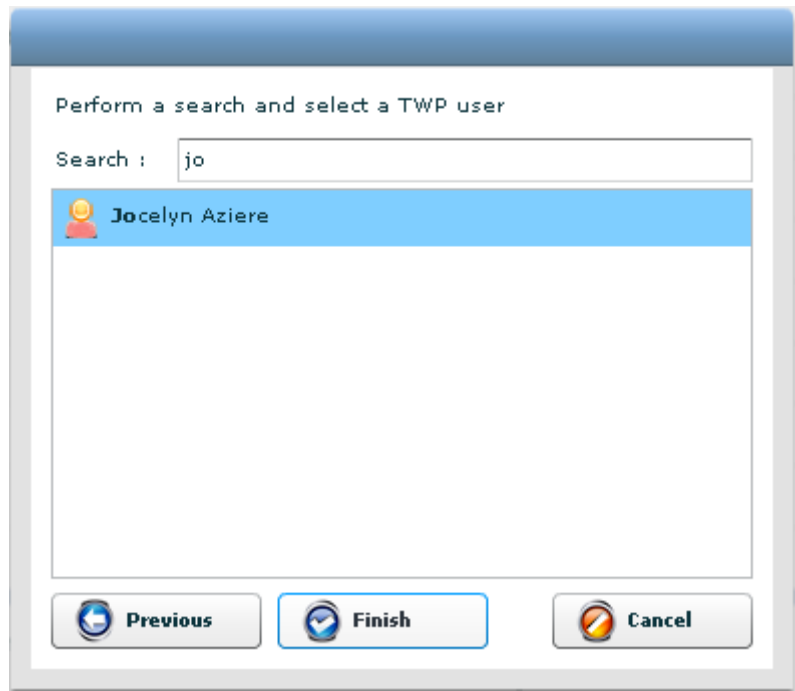
Elle affiche la liste des utilisateurs ou groupes d'utilisateurs sélectionnés. Pour ajouter ou supprimer un utilisateur ou groupe d'utilisateurs dans la liste, cliquez sur l'icône correspondant en bas de la fenêtre.

En cliquant sur "+", vous pouvez choisir d'ajouter un utilisateur TWS ou une liste de contacts.

Une fois la sélection effectuée, cliquez sur "Suivant".

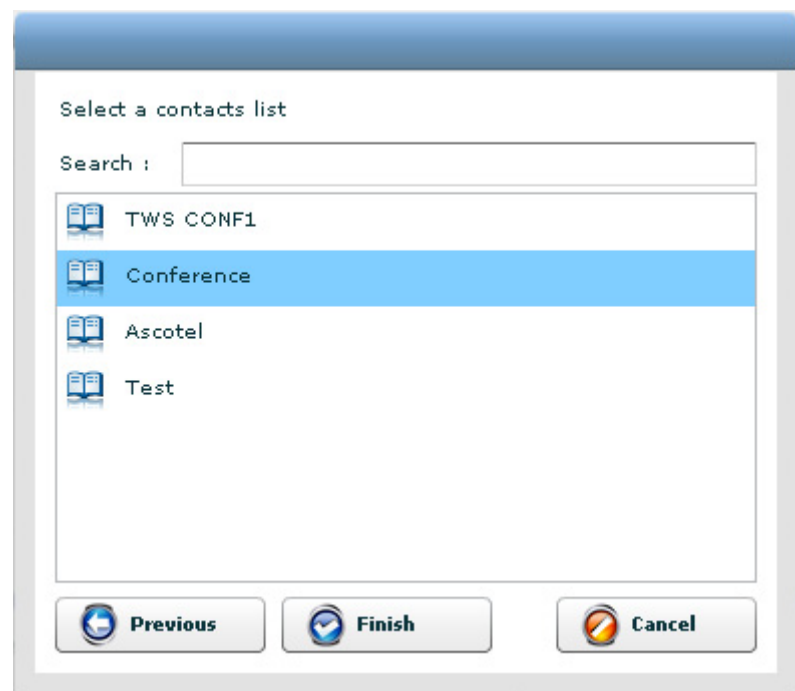


Si vous sélectionnez un utilisateur TWS, la liste de tous les utilisateurs TWS apparaît, vous pouvez alors chercher le contact désiré, ou sélectionnez le contact directement dans la liste, puis cliquez sur "Terminer".

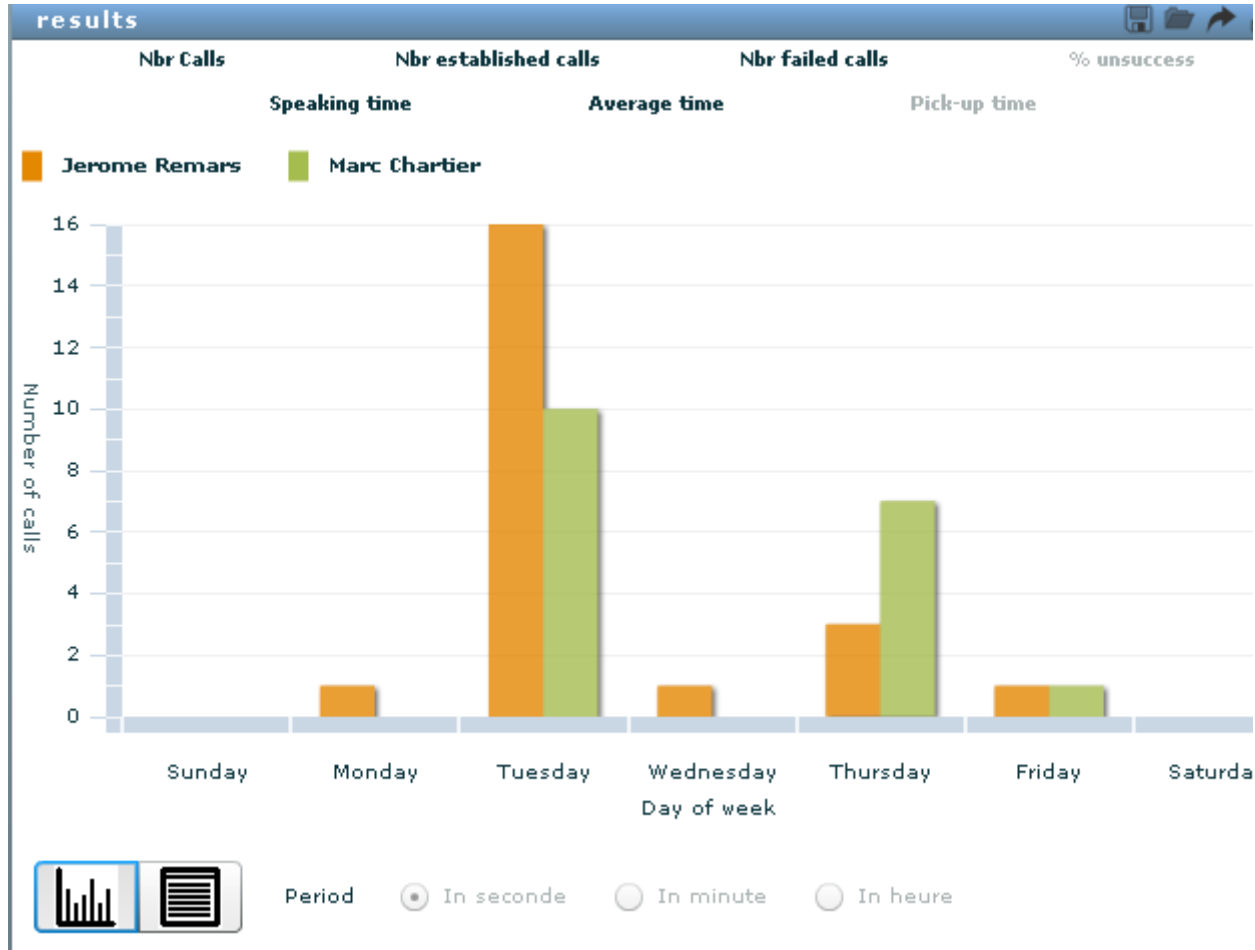


Si vous sélectionnez "Liste de contacts", vos listes de contacts sont affichées. Sélectionnez la liste désirée puis cliquez sur "Terminer".

Remarque: Pour créer une liste de contacts, voir la documentation TWS Caller.



Une fois les utilisateurs ou listes de contacts sélectionnés, les rapports (Graphiques ou tables) affichés dans la fenêtre de résultats montrent les différents utilisateurs ou listes de contacts via des couleurs différentes (dans les graphiques) ou des lignes séparées (dans les tables).



4. Règles de comptage utilisées dans les statistiques

Comptage des appels internes: Appels dont la longueur du numéro de téléphone est \leq à la longueur du numéro de téléphone dans le plan de numérotation interne.

Appels entrants établis: Appels entrants qui ont été décrochés par la personne (le poste) contactée.

Appels entrants non établis: Appels entrants non décrochés par la personne (le poste) contactée.

Appels sortants établis: Appels sortants qui ont été décrochés (par forcément par l'interlocuteur désiré par exemple en cas de transfert d'appels vers un autre correspondant ou une boîte vocale).

Appels sortants non établis: Appels sortants non décrochés par le correspondant.