



**JUSAN**  
INNOVATIVE CLOUD TECHNOLOGY



# FIDELITY CONNECT WALLBOARD

GUIDE D'UTILISATION

Version logiciel 1.3.2.5



# ÍNDICE

<b>1- CONCEPTS DE BASE .....</b>	<b>3</b>
<b>2- DEMARRAGE DE L'APPLICATION .....</b>	<b>4</b>
<b>3- PARAMETRAGE DE FIDELITY CONNECT WALLBOARD.....</b>	<b>5</b>
<b>4- SUPERVISION A TRAVERS LE WALLBOARD .....</b>	<b>6</b>

# 1- CONCEPTS DE BASE

L'application Wallboard permet d'afficher des informations pertinentes sur l'activité du centre de contact et la qualité du service. Le Wallboard est accessible via n'importe quel navigateur Web et affiche les informations en temps réel, facilitant ainsi le travail du superviseur.



Écran principal de Fidelity Connect Wallboard

## 2- DEMARRAGE DE L'APPLICATION

Ci-après, le processus à suivre pour démarrer l'application sur le PC:

Lancez un navigateur Internet (Chrome est l'option recommandée) et entrez l'URL suivante.:

<http://<Server>:8090/fidelitymonitor/wallboard>

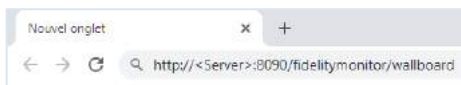
... où <Server> est le nom du serveur Fidelity ou son adresse IP\*.

Exemple 1:

<http://FidelityServer:8090/fidelitymonitor/wallboard>


Exemple 2:

<http://192.168.0.123:8090/fidelitymonitor/wallboard>



La fenêtre de connexion apparaîtra, où nous devons entrer les informations d'identification de l'utilisateur superviseur.



Après avoir appuyé sur le bouton  l'écran principal du wallboard apparaît et l'application est lancée.

### 3- PARAMETRAGE DE FIDELITY CONNECT WALLBOARD



Pour accéder à la configuration de Fidelity Connect Wallboard, il est nécessaire de cliquer sur le bouton dans le coin supérieur droit (où apparaît le nom d'utilisateur) et de sélectionner Paramètres dans le menu déroulant.

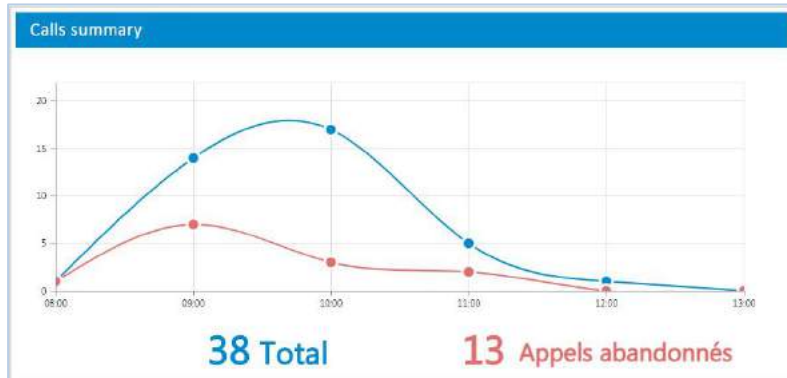
Une fois dans la fenêtre Paramètres, il est possible de définir le temps maximum en attente et le nombre maximum d'appels en attente simultanés.

Le paramétrage de la qualité de service est également effectué à partir de cette fenêtre, qui permet d'établir le temps maximum souhaité en attente et le pourcentage d'appels répondus en un temps inférieur à cette valeur.

Finalement, l'application permet le filtrage par groupes, et la supervision globale ou spécifique en fonction des besoins du client.

## 4- SUPERVISION A TRAVERS LE WALLBOARD

### Resumé des appels



Cette fenêtre affiche le total des appels passés dans le système, et le total d'appels perdus.

Un graphique permet de voir ces mêmes informations heure par heure.

### Tiempo de espera



Cette fenêtre affiche le temps d'attente de l'appel en attente le plus ancien, ainsi que les temps d'attente maximum de la journée par tranches de 2 heures.

### Llamadas en cola



Cette fenêtre affiche le nombre d'appels en attente et le graphique du nombre maximum d'appels en attente au cours de chaque tranche horaire.

### Qualité de service



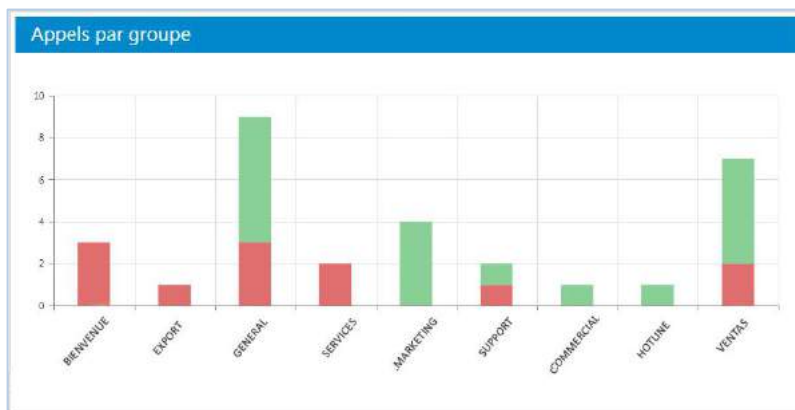
Ce widget affiche la qualité du service fourni, conformément aux paramètres définis dans les paramètres de qualité de la fenêtre Paramètres.

### Etat des agents



Dans cette fenêtre, il est possible de vérifier dans quel état se trouvent les agents dans le système en temps réel, en mode graphique et numérique simultanément.

### Appels par groupe



Dans cette section, vous pouvez voir un graphique montrant les appels reçus par chaque groupe présent dans le système, en vert les appels traités et en rouge les appels manqués.

Il est également possible de connaître le nombre total d'appels en plaçant le pointeur sur chaque colonne.

## JUSAN S.A.

JUSAN est l'un des principaux fournisseurs d'applications de téléphonie professionnelle avec une gamme de solutions référencées et certifiées par les principaux constructeurs de PABX et une présence dans plus de 40 pays à travers un large réseau de distributeurs et intégrateurs.

Jusan conçoit et commercialise des solutions pour centres de contact, des enregistreurs de communications, des solutions de taxation et analyse de trafic, des serveurs vocaux interactifs et des projets sur mesure pour répondre aux besoins spécifiques de vos clients.

**Windows est une marque enregistrée de MICROSOFT CORPORATION.**

Référence: D505JUSUX01ES

JUSAN, S.A se réserve le droit, dans l'intérêt de ses clients, de modifier les caractéristiques de ses produits sans préavis.