



PROWEBCRM est une interface de mise en relation entre un téléopérateur et un prospect. Son but est d'automatiser au maximum les actions de communication avec **un serveur IPBX**. Développée sur les bases de **PHP/MYSQL**, cette interface bénéficie d'une souplesse et d'une rapidité d'exécution. Nous détaillerons ci-dessous les fonctions de cette interface.

01. L'authentification	Page 02
02. L'administration	Page 03
03. Menu agents et groupes	Page 03
04. Statistiques	Page 04
05. Supervision	Page 07
06. Connexion interface agent	Page 08
07. Gestion d'appels et de fiches client	Page 09

1. L'authentification

Connectez vous sur le nom ou l'adresse ip fourni par **Provence Media**. « Exp: <http://srv2.voiptelecom.fr/crm> »

Vous obtiendrez la page suivante :

The image shows a login interface with a blue background featuring a faint world map. On the left, there is a globe icon with a yellow orbital ring. In the center, there are two input fields: the first is labeled 'Nom d'utilisateur :' and contains the text 'admin'; the second is labeled 'Mot de passe :' and contains six asterisks '*****'. Below these fields is a green button with a white starburst icon and the text 'Ouvrir Une Session'.

Entrez votre **login** et **password**. Dans un premier temps nous allons détailler la partie administration.

2. 1'administration

Déconnexion admin admin

07-09-2007 10:53:13

Statistiques en temps réel
Informations sur la file d'attente
Informations sur les agents

Statistiques
Statistiques quotidiennes des Appels
Statistiques mensuelles des Appels
Statistiques des Appels/Agents
Durée des appels

Gestion des utilisateurs
Ajouter un groupe
Liste des Groupes
Ajouter un utilisateur
Liste des Utilisateurs

	Appels Entrants	Appels Sortants
Serveur Vocal Interactif	0	X
Mise En Relation	0	0
En Communication	0	0
Appels Clôturés	0	0
Total	0	0

Communications en cours:

Agent		Client		En Comm depuis
Nom	Tel	Nom	Tel	
Aucun Appel				

Appels en Attente:

N° Tel	En attente depuis (s)
Aucun Appel	

Une fois authentifié en tant qu'administrateur, vous afficherez la page ci-dessus. A partir de ce menu nous allons pouvoir créer **les groupes** (files d'attente), **les agents**, **les superviseurs** et les administrer.

3. Menu agents et groupes

Gestion des utilisateurs

Ajouter un groupe
Liste des Groupes

Ajouter un utilisateur
Liste des Utilisateurs

Dans la figure au dessus nous gérons directement les utilisateurs et les groupes. Pour créer un utilisateur, il suffit de cliquer sur le lien « **Ajouter un utilisateur** » et pareil pour créer un groupe.

Ajouter un Groupe

Nom du Groupe:

Ajouter un utilisateur

Nom:

Prénom:

Login:








Mot de passe:

Groupe:

Droits:

Administrateur
 Administrateur
 Utilisateur

Au moment de la création de l'agent on peut lui accorder son rang (les droits), son groupe, qu'on peut toujours modifier ou supprimer après la création.

Liste des Utilisateurs				
Nom & Prénom	Login	Groupe	Droit	Actions
Superviseur 01 Superviseur	sup01	Reception01	Administrateur	   
Technicien 01 Niveau 02	agent01	Reception01	Utilisateur	   
Page: 1				

Ce menu qui nous permet de gérer (supprimer, modifier, aperçu d'historique d'actions...) les agents ainsi que les groupes.

4. statistiques


Statistiques

- Statistiques quotidiennes des Appels
- Statistiques mensuelles des Appels
- Statistiques des Appels/Agents
- Durée des appels

Début:

Fin:

☐ Ignorer les Agents inactifs 

Août 2007  

Dim	Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven	Sam
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

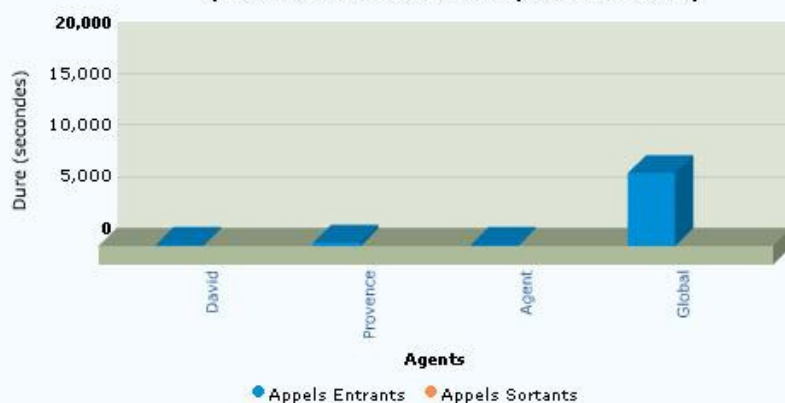
Heure:

Ce menu au dessus nous permet de voir les statistiques par mois, jours, heures, des appels ou des agents. Disposant d'un **calendrier intégré** pour la sélection de l'intervalle de temps choisi.

Total des communications par Agent
Entre 01 Août 2007 13:36 et 07 Septembre 2007 13:36

Agents(s)	Appels		Total
	Entrants	Sortants	
David, Daniel	00:01:06	00:00:00	00:01:06
Provence, media	00:05:02	00:00:00	00:05:02
Agent, Hotline	00:01:12	00:00:00	00:01:12
Global, Centrex	01:57:37	00:00:00	01:57:37
Total:	02:04:57	00:00:00	02:04:57










Durée des appels / Agent
(Entre 01 Août 2007 13:36 et 07 Septembre 2007 13:36)



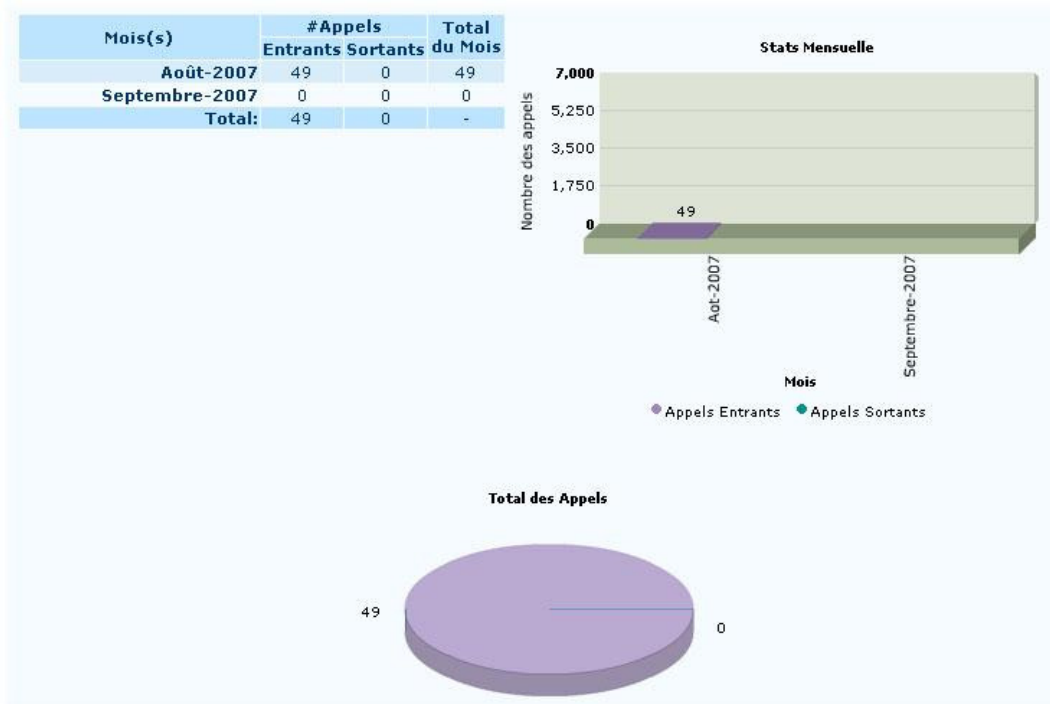
Statistiques mensuelles des durées d'appels par agents.

Statistiques des Appels par Agents:

Statistiques des Appels par Agence:

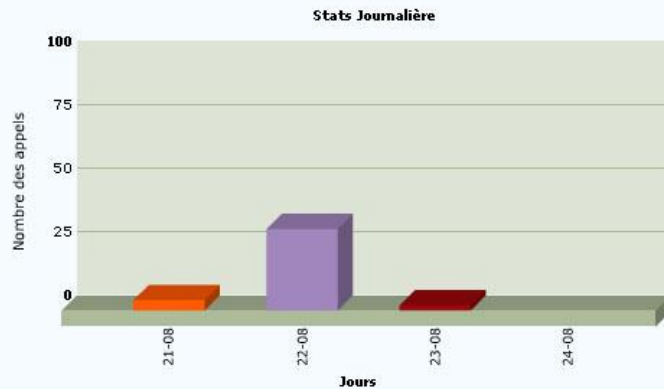
Agent(s)	Appels		Status des appels				
	Entrant	Sortant	Communications	Rejetés	Transférés	Total	
 admin admin	0	0	0	0	0	0	
 Agent Hotline	1	0	0	0	0	0	
 David Daniel	2	0	0	1	1	2	
 Global Centrex	24	0	3	6	8	17	
 Provence media	10	0	2	3	2	7	
 Superviseur 01 Superviseur	0	0	0	0	0	0	
 Technicien 01 Niveau 02	0	0	0	0	0	0	
 test test	0	0	0	0	0	0	
 Zidi Amel	0	0	0	0	0	0	
Total:	37	0	5	10	11	26	
Appels Perdus:	3	-	Total des appels non qualifiés:				11

Statistiques des appels par agents.



Statistiques du nombre d'appels par agents par mois.

Jour(s)	08 09	09 10	10 11	11 12	12 13	13 14	14 15	15 16	16 17	17 18	18 19	19 20	20 21	21 22	Total
21-08-2007	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	1	0	4
22-08-2007	6	11	10	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32
23-08-2007	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
24-08-2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total:	6	13	10	5	0	0	0	0	2	0	0	1	1	0	-




Statistiques du total d'appels par jours.

5. supervision



Ce menu nous permet une supervision instantanée de la file d'attente, des agents et des appels comme l'indique les images en dessous :

Déconnexion admin admin


07-09-2007 10:53:13

	Appels Entrants	Appels Sortants
Serveur Vocal Interactif	0	X
Mise En Relation	0	0
En Communication	0	0
Appels Clôturés	0	0
Total	0	0

Communications en cours:

Agent		Client		En Comm depuis
Nom	Tel	Nom	Tel	
Aucun Appel				

Appels en Attente:

N° Tel	En attente depuis (s)
Aucun Appel	

Statistiques en temps réel...

Informations sur la file d'attente
Informations sur les agents

Statistiques...

Statistiques quotidiennes des Appels
Statistiques mensuelles des Appels
Statistiques des Appels/Agents
Durée des appels

Gestion des utilisateurs

Ajouter un groupe
Liste des Groupes
Ajouter un utilisateur
Liste des Utilisateurs

Supervision des appels.

File d'attente: 8009 (1 Agent(s) connecté(s) dessus) :

	Nom & Prénom	N° Tel	Connecté au CRM	Connecté au CDR	Dernier appel	Nbr d'appels	%	Actions
	test test		-	-	21-08-2007 21:11:56	0	0	 
	Technicien 01 Niveau 02	91023	Disponible depuis: 00:02:07	00:02:08	-	0	0	 
	Superviseur 01 Superviseur		-	-	-	0	0	 
Appels perdus:						0	0 %	
Total:						0	100 %	

Supervision des agents et des groupes.

Dans la colonne Actions le bouton à gauche nous permet d'avoir les statistiques des appels (reçus, rejetés, transférés..) pour cet agent :

Stats de l'agent Technicien 01 Niveau 02:	
Nbr de communications :	0
Nbr d'appels reçu :	0
Nbr d'appels Transférés :	0
Nbr d'appels rejetés :	0
[Fermer]	

Et le bouton à droite nous permet d'avoir les historiques des actions d'agent (traitement de fiches clients, rejets d'appels, transferts d'appels ...) comme suit :

Historique de l'agent: Technicien 01 Niveau 02	
Date	Action
07-09-2007 13:20:03	Technicien 01 Niveau 02 S'est mis en disponible
07-09-2007 13:20:02	Technicien 01 Niveau 02 S'est connecté à l'ACD avec le N° de Tel: 91023
07-09-2007 13:19:53	Technicien 01 s'est Connecté
07-09-2007 13:19:14	Technicien 01 Niveau 02 S'est déconnecté de Queue
07-09-2007 13:19:14	Technicien 01 Niveau 02 S'est déCconnectéC du CRM
07-09-2007 13:19:07	Technicien 01 Niveau 02 A rejeté l'appel avec 0123456789
07-09-2007 13:19:03	Technicien 01 Niveau 02 S'est mis en disponible
07-09-2007 13:19:01	Technicien 01 Niveau 02 S'est connecté à l'ACD avec le N° de Tel: 91023
07-09-2007 13:18:37	Technicien 01 s'est Connecté
07-09-2007 13:18:32	Technicien 01 Niveau 02 S'est déconnecté de Queue
07-09-2007 13:18:32	Technicien 01 Niveau 02 S'est déCconnectéC du CRM
07-09-2007 13:18:25	Technicien 01 Niveau 02 a ouvert une fiche client avec le N° de Tel: 0123456789
07-09-2007 13:18:17	Technicien 01 Niveau 02 S'est connecté à l'ACD avec le N° de Tel: 91023
07-09-2007 13:18:17	Technicien 01 Niveau 02 S'est mis en disponible
07-09-2007 13:18:07	Technicien 01 s'est Connecté
07-09-2007 13:18:02	Technicien 01 Niveau 02 S'est déconnecté de Queue
07-09-2007 13:18:02	Technicien 01 Niveau 02 S'est déCconnectéC du CRM
07-09-2007 13:17:56	Technicien 01 Niveau 02 a ouvert une fiche client avec le N° de Tel: 0123456789
07-09-2007 13:17:37	Technicien 01 Niveau 02 a terminé l'intervention avec le client
07-09-2007 13:13:22	Technicien 01 Niveau 02 a ouvert une fiche client avec le N° de Tel: 1024

6. connexion Interface agent



Se déconnecter | Connexion à l'ACD

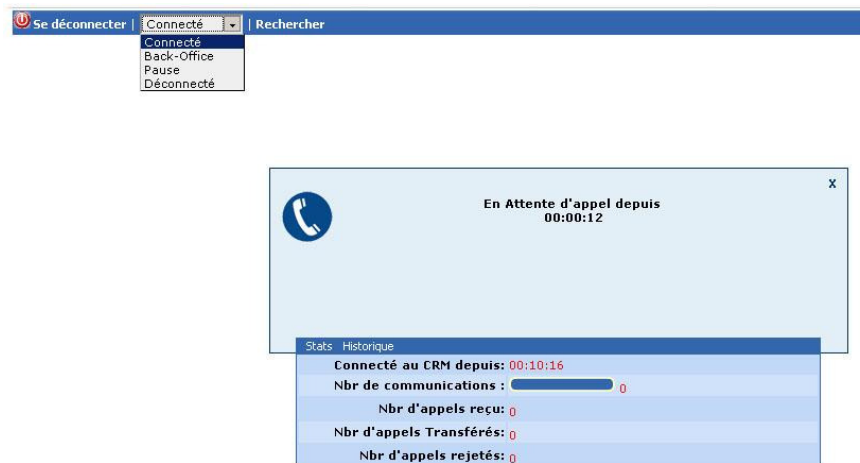
Votre Identifiant (N° de Tel) : 0123456789

Status: Connecté

Se Connecter

Connecté
Back-Office
Pause

Au moment de son login sur le CRM il peut choisir dans quel état il souhaite être connecté à l'ACD après avoir rentré son numéro de poste téléphonique.



Se déconnecter | Connecté | Rechercher

Connecté
Back-Office
Pause
Déconnecté

En Attente d'appel depuis
00:00:12

Stats Historique

Connecté au CRM depuis:	00:10:16
Nbr de communications :	0
Nbr d'appels reçus :	0
Nbr d'appels Transférés :	0
Nbr d'appels rejetés :	0

Une fois l'agent est logué, pendant l'attente d'appels, il peut voir ses propres statistiques, changer de statut ou rechercher une fiche client.

7. Gestion d'appels et de fiches client

Vous avez un nouvel appel: X

C'est Mr/Mme/Mlle **Global Centrex (1024)**

 **Nouveau Client**

Rechercher

Transférer l'appel

Appel Rejeté

Stats	Historique
Connecté au CRM depuis: 00:00:24	
Nbr de communications : <div><div></div></div> 0	
Nbr d'appels reçu: 0	
Nbr d'appels Transférés: 0	
Nbr d'appels rejetés: 0	

Lors de la réception de la fiche, l'agent peut avoir les coordonnées du client si ce dernier est inscrit dans la base, sinon il aura une indication d'appel « inconnu » et pourra le rajouter en cliquant sur nouveau client ou bien chercher la fiche client si ce dernier est inscrit mais appelle d'un autre numéro, il a aussi la possibilité de transférer l'appel pour un autre agent ou bien de rejeter l'appel.

Se déconnecter | Connecté

Informations sur le Client

Nom:	Global	Prénom:	Centrex
N° de Tel1:	1024	N° de Tel2:	71 849 605
Fax:	71 840 883	Adresse:	19 rue Ahmed Rami
Ville:	Tunis Belvédère	CP:	1002
Email:	info@global-centrex.com	Offre commerciale:	2

Remarques:

Historique des interventions

	Agent	Sujet	Date d'intervention
1.	Global Centrex	1er appel...	23/08/2007 à 10:30:22
2.	Technicien 01 Niveau 02	2eme appel de test...	07/09/2007 à 01:10:03
3.	Technicien 01 Niveau 02	ok ...	07/09/2007 à 01:17:37

Transférer l'appel

Stats:

Status: %

Connecté au CRM depuis: 00:17:54

Nbr de communications : 0

Nbr d'appels reçu: 0

Nbr d'appels Transférés: 0

Nbr d'appels rejetés: 0

En Comm depuis: 00:16:56

Détails de l'intervention

Sujet:

L'image au dessus représente la fiche d'un client.

Se déconnecter | Connecté

Informations sur le Client

Nom:	Provence	Prénom:	Media
N° de Tel1:	0123456789	N° de Tel2:	04 88 57 10 90
Fax:	04 86 17 23 85	Adresse:	406, impasse des écuries
Ville:	SAINT SATURNIN LES	CP:	84450
Email:	info@provencemedia.com	Offre commerciale:	0

Remarques:

Historique des interventions

	Agent	Sujet	Date d'intervention
--	-------	-------	---------------------

Cette partie représente les coordonnées du client qu'on peut toujours modifier et sauvegarder, aussi la possibilité de rajouter des remarques sur la fiche ou bien de faire un appel sortant en cliquant sur l'icône du téléphone en bleu.

Historique des interventions			
	Agent	Sujet	Date d'intervention
+ 1 .	Global Centrex	il faut ...	23/08/2007 à 10:28:13
+ 2 .	Technicien 01 Niveau 02	erreur 1024...	07/09/2007 à 12:49:49

Intervention N°: 37
Agent: Technicien 01
Client: Provence Media
Date: 07/09/2007 à 12:49:49
Sujet:
 erreur 1024
Intervention:
 prblm résolu
 [Fermer]

L'historique des interventions affiche les notes des agents qui ont traité cette même fiche de client par ordre chronologique aussi en cliquant sur le « + » on pourra avoir le contenu de l'intervention qu'il peut saisir dans la partie indiquée dessous.

Détails de l'intervention
Sujet:

Interventions:

Transférer l'appel

N° de tel:

Stats:

Status:

Connecté au CRM depuis: 00:17:56

Nbr de communications : 0

Nbr d'appels reçu: 0

Nbr d'appels Transférés: 0

Nbr d'appels rejetés: 0

En Comm depuis: 00:05:44

Légende:

Connecté:

Déconnecté:

Pause:

Back Office:

Durant l'appel il peut voir aussi la durée, ses statistiques ainsi que la possibilité de transférer l'appel et la fiche à un autre agent.

Se déconnecter | Connexion a l'ACD

Votre Identifiant (N° de Tel) :

Status: Connecté

Se Connecter

Connecté
 Back-Office
 Pause

Et pour quitter l'interface agent proprement il faut cliquer sur « **Se déconnecter** »