

MASTER YOUR COMMUNICATIONS



Manuel d'utilisation du service AUDITELcom V7

Ed0 alpha1 du 28/10/2011



AUDITELcom

Marques commerciales :

AUDITELcom est une marque de la société MEMOBOX.
 Windows et Internet Explorer sont des marques déposées de Microsoft Corporation.
 Acrobat Reader est une marque de la société Adobe Systems Incorporated.
 Les autres produits mentionnés dans ce manuel sont des marques ou des marques déposées de leur propriétaire respectif.

Limites de responsabilité :

Le programme est fourni "en l'état" sans garantie d'aptitude à une utilisation particulière. Tous les risques concernant les résultats et la performance des progiciels sont assumés par l'acheteur.
 MEMOBOX ne sera pas tenu responsable des erreurs contenues dans le présent document ni des dommages directs ou indirects en rapport avec la fourniture, les performances ou l'utilisation de ce logiciel.

Ce document n'est pas contractuel. Le produit qu'il décrit peut-être modifié sans préavis ni obligation de communication.

**MEMOBOX NE FOURNIT AUCUNE GARANTIE DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT EN CE QUI CONCERNE CE PROGICIEL,
 Y COMPRIS SANS QUE CETTE LISTE SOIT LIMITATIVE, LES GARANTIES IMPLICITES DE COMMERCIALISATION ET
 D'ADAPTATION DANS UN BUT PARTICULIER.**

Copyright ©2011 MEMOBOX. Tous droits réservés. Ces manuels ne peuvent être copiés, photocopiés, reproduits, traduits ou convertis sous forme électronique ou informatique, en partie ou en totalité, sans autorisation écrite préalable de la société MEMOBOX.

Assistance technique :

Le support technique téléphonique est accessible par téléphone les jours ouvrés du lundi au jeudi de 9h00 à 18h00 et le vendredi de 9h00 à 17h00 au +33 825 825 853, ainsi que par mail sur support@memobox.fr.

MEMOBOX
www.memobox.fr
Tél : +33 1 69 35 28 28
Fax : +33 1 69 35 28 27

Support Clients téléphonique
+33 825 825 853
accessible du lundi au jeudi
de 09H00 à 18H00 et
le vendredi de 09H00 à 15H00.

Helpdesk
<https://support.memobox.fr>
accessible 24H/24 et 7J/7.
ou via l'adresse mail
support@memobox.fr

Sommaire

1	INTRODUCTION.....	7
1.1	LA SOLUTION AUDITELCOM V7 : EN BREF	7
1.2	LES GRANDES FONCTIONNALITES	8
1.2.1	PRESENTATION DE LA SOCIETE MEMOBOX	9
1.2.2	LA MISSION DE MEMOBOX.....	9
1.3	A PROPOS DU MANUEL	9
1.3.1	CONVENTIONS TYPOGRAPHIQUES.....	9
1.3.2	CONTENU DU MANUEL	9
1.3.3	CONNAISSANCES PREALABLES.....	9
2	DESCRIPTION TECHNIQUE	10
2.1	PRINCIPES DE FONCTIONNEMENT	10
2.1.1	PRESENTATION GENERALE.....	10
2.1.2	L'ANNUAIRE TELECOM.....	10
2.1.3	LES FACTURES TELECOM	11
2.2	GLOSSAIRE DES TERMES ET ABREVIATIONS	12
3	UTILISATION DE L'APPLICATION	14
3.1	CONNEXION ET DECONNEXION AU SERVICE AUDITELCOM.....	14
3.1.1	COMMENT SE CONNECTER A AUDITELCOM	14
3.1.2	SE DECONNECTER AU SERVICE.....	14
3.1.3	LA PAGE D'ACCUEIL.....	14
3.2	LES PRINCIPES DE L'INTERFACE UTILISATEUR	15
3.2.1	CHANGEMENT DE LANGUE	15
3.2.2	LES INFORMATIONS DE CONTEXTE	15
3.2.3	RESULTATS ET TABLEAUX DE GESTION	15
3.2.4	ORGANISATION DES PAGES PRINCIPALES DES FONCTIONS.....	16
3.2.5	NAVIGATION DANS L'INTERFACE	17
3.2.6	LES CONVENTIONS ICONOGRAPHIQUES.....	19
3.2.7	LES OUTILS DE MISE EN FORME ET DE SELECTION DANS LES TABLEAUX.....	20
3.3	ZONES COMMUNES AUX ECRANS	22
4	LES FONCTIONS OFFERTEES PAR AUDITELCOM	25
4.1	MODULES ET FONCTIONS	25
4.2	LA LISTE DES FONCTIONS	25
5	LA FONCTION <TABLEAU DE BORD (USAGES)>	27
5.1	PRESNTATION	27
5.2	PRINCIPES D'UTILISATION	28
5.2.1	LES DIFFERENTES ZONES D'AFFICHAGE ET DE NAVIGATION	28
5.2.2	INTERACTIVITE	28
5.3	RESULTATS	29
5.3.1	LA ZONE DE RESULTATS	29
5.3.2	LA ZONE DE RESULTATS DE VENTILATION PAR SERVICE.....	30
5.4	NAVIGATION ENTRE LES ECRANS.....	30
6	LA FONCTION <QOS ACCUEIL>	31
6.1	PRESNTATION	31
6.2	PRINCIPE D'UTILISATION	31
6.2.1	LES DIFFERENTES ZONES D'AFFICHAGE ET DE NAVIGATION	31
6.2.2	INTERACTIVITE	32
6.3	RESULTATS	34
6.3.1	PRESENTATION DES TABLEAUX.....	34
6.3.2	CAS D'UTILISATION	38

6.4 NAVIGATION ENTRE LES ECRANS.....	39
7 LA FONCTION <INDICATEURS ACCUEIL>.....	40
7.1 PRESENTATION	40
7.2 PRINCIPE D'UTILISATION	41
7.2.1 LES DIFFERENTES ZONES D'AFFICHAGE ET DE NAVIGATION	41
7.2.2 INTERACTIVITE	41
7.3 RESULTATS	43
7.4 NAVIGATION ENTRE LES ECRANS.....	44
8 LA FONCTION <CLASSEMENTS (USAGES)>.....	45
8.1 PRESENTATION	45
8.2 PRINCIPE D'UTILISATION	45
8.2.1 LES DIFFERENTES ZONES D'AFFICHAGE ET DE NAVIGATION	45
8.2.2 INTERACTIVITE	46
8.3 RESULTATS	47
8.4 NAVIGATION ENTRE LES ECRANS.....	48
9 LA FONCTION <DETAIL DES APPELS>.....	49
9.1 PRESENTATION	49
9.2 PRINCIPES D'UTILISATION	49
9.2.1 COMMENT AFFICHER LE JOURNAL DES APPELS	49
9.2.2 PRESENTATION DES DONNEES.....	52
9.3 NAVIGATION ENTRE LES ECRANS.....	53
10 LA FONCTION <ETATS>	54
10.1 PRESENTATION	54
10.2 PRINCIPES D'UTILISATION	58
10.2.1 COMMENT PRODUIRE UN ETAT.....	58
10.2.2 S'ASSURER DE LA COHERENCE DES PARAMETRES	60
10.3 RESULTATS	60
10.3.1 PRESENTATION DES RESULTATS EN FORMAT HTML.....	60
10.3.2 PRODUCTION D'UN RAPPORT AU FORMAT PDF	63
10.3.3 PRODUCTION D'UN RAPPORT AU FORMAT CSV	64
10.3.4 COMMENT ENVOYER LES RAPPORTS PAR MAIL.....	65
10.3.5 PRESENTATION DES DONNEES.....	65
10.4 NAVIGATION ENTRE LES ECRANS.....	66
11 LA FONCTION <ANNUAIRE>.....	67
11.1 PRESENTATION	67
11.2 PRINCIPES D'UTILISATION	67
11.2.1 LES DIFFERENTES ZONES D'AFFICHAGE ET DE NAVIGATION	67
11.2.2 CONSULTER LA LISTE DES ELEMENTS D'ORGANISATION	68
11.2.3 CREER OU MODIFIER DES ELEMENTS D'ORGANISATION.....	69
11.2.4 PRESENTATIONS DES ECRANS.....	71
11.2.5 DESCRIPTION DES FICHES DES DIFFERENTS ELEMENTS.....	76
11.2.6 SUPPRESSION D'UN ELEMENT	80
11.3 NAVIGATION ENTRE LES ECRANS.....	81
12 LA FONCTION <CENTRES DE FRAIS>	82
12.1 PRESENTATION	82
12.2 PRINCIPES D'UTILISATION	82
12.2.1 AFFECTATION D'UN UTILISATEUR A UN CENTRE DE FRAIS	82
12.2.2 GESTION DES CENTRES DE FRAIS	84
12.3 NAVIGATION ENTRE LES ECRANS.....	86
13 LA FONCTION <LIGNES>.....	87

13.1 PRESENTATION	87
13.2 PRINCIPES D'UTILISATION	88
13.2.1 LA LISTE DES LIGNES	88
13.2.2 FICHE D'UNE LIGNE	89
13.3 NAVIGATION ENTRE LES ECRANS.....	91
14 LA FONCTION <POSTES>	92
14.1 PRESENTATION	92
14.2 PRINCIPES D'UTILISATION	93
14.2.1 LA LISTE DES POSTES	93
14.2.2 FICHE D'UN POSTE	94
14.2.3 FICHE D'UN UTILISATEUR	95
14.3 NAVIGATION ENTRE LES ECRANS.....	96
15 LA FONCTION <EXPLOITATION>.....	97
15.1 PRESENTATION	97
15.2 PRINCIPES D'UTILISATION	98
15.2.1 COMMENT PRODUIRE UN ETAT DE DETAIL DES APPELS	98
15.2.2 S'ASSURER DE LA COHERENCE DES PARAMETRES	99
15.3 RESULTATS	100
15.3.1 PRESENTATION DES RESULTATS.....	100
15.3.2 DESCRIPTION DES COLONNES.....	101
15.4 NAVIGATION ENTRE LES ECRANS.....	102
16 LA FONCTION <TABLEAU DE BORD (FACTURES)>.....	103
16.1 PRESENTATION	103
16.2 PRINCIPES D'UTILISATION	103
16.2.1 LES DIFFERENTES ZONES D'AFFICHAGE ET DE NAVIGATION	103
16.2.2 PRESENTATION DES DONNEES.....	104
16.3 NAVIGATION ENTRE LES ECRANS.....	105
17 LA FONCTION <TRAITEMENTS (FACTURES)>.....	106
17.1 PRESENTATION	106
17.2 PRINCIPES D'UTILISATION	107
17.2.1 CONSULTER LA LISTE DES FICHIERS IMPORTES ET LEUR ETAT	107
17.2.2 COMMENT IMPORTER DES FICHIERS FACTURES	108
17.3 NAVIGATION ENTRE LES ECRANS.....	109
18 LA FONCTION <GESTION (FACTURES)>.....	110
18.1 PRESENTATION	110
18.2 PRINCIPES D'UTILISATION	111
18.2.1 COMMENT OBTENIR LES GRAPHIQUES D'EVOLUTION	111
18.2.2 COMMENT GERER LES FACTURES ET ANNOTER LES LIGNES.....	111
18.2.3 COMMENT DEFINIR CERTAINS CRITERES.....	112
18.2.4 PRESENTATION DES DONNEES.....	112
18.3 NAVIGATION ENTRE LES ECRANS.....	113
19 LA FONCTION <DETAIL (FACTURES)>.....	114
19.1 PRESENTATION	114
19.2 PRINCIPES D'UTILISATION	114
19.2.1 COMMENT AFFICHER LE DETAIL DES FACTURES	114
19.2.2 COMMENT DEFINIR CERTAINS CRITERES.....	116
19.2.3 PRESENTATION DES DONNEES.....	117
19.3 NAVIGATION ENTRE LES ECRANS.....	118
20 LA FONCTION <ANALYSE (FACTURES)>.....	119
20.1 PRESENTATION	119

20.2 PRINCIPES D'UTILISATION	120
20.2.1 COMMENT OBTENIR LA COURBE D'EVOLUTION	120
20.2.2 COMMENT DEFINIR CERTAINS CRITERES.....	120
20.2.3 PRESENTATION DES DONNEES.....	120
20.3 NAVIGATION ENTRE LES ECRANS.....	121
21 LA FONCTION <CLASSEMENTS (FACTURES)>	122
21.1 PRESENTATION	122
21.2 PRINCIPES D'UTILISATION	122
21.2.1 COMMENT OBTENIR LE PALMARES DES FACTURES	122
21.2.2 COMMENT DEFINIR CERTAINS CRITERES.....	122
21.2.3 PRESENTATION DES DONNEES.....	122
21.3 NAVIGATION ENTRE LES ECRANS.....	123
22 LA FONCTION <GESTION (BUDGET)>.....	124
22.1 PRESENTATION	124
22.2 PRINCIPES D'UTILISATION	125
22.2.1 LES DIFFERENTES ZONES D'AFFICHAGE ET DE NAVIGATION	125
22.2.2 COMMENT OBTENIR LES GRAPHIQUES D'EVOLUTION	126
22.2.3 COMMENT OBTENIR LA COMPARAISON DETAILLEE PAR CENTRE DE FRAIS.....	126
22.2.4 COMMENT DEFINIR LES BUDGETS	127
22.2.5 PRESENTATION DES DONNEES.....	128
22.3 NAVIGATION ENTRE LES ECRANS.....	129
23 LA FONCTION <ANALYSE (BUDGET)>.....	130
23.1 PRESENTATION	130
23.2 PRINCIPES D'UTILISATION	131
23.2.1 LES DIFFERENTES ZONES D'AFFICHAGE ET DE NAVIGATION	131
23.2.2 INTERACTIVITE	131
23.2.3 PRESENTATION DES DONNEES.....	131
23.3 NAVIGATION ENTRE LES ECRANS.....	134
24 LA FONCTION <OUTILS>	135
24.1 PRESENTATION	135
24.2 PRINCIPES D'UTILISATION	135
24.2.1 NETTOYAGE ELEMENTS INACTIFS	135
24.2.2 NETTOYAGE NIVEAU ORGANISATIONNEL.....	135

1 INTRODUCTION

1.1 LA SOLUTION AUDITELCOM V7 : EN BREF ...

Dans sa nouvelle version 7, le service **AUDITELcom**, développé par la société **MEMOBOX**, réconcilie le Contrôleur de Gestion et le Responsable du Budget Télécom. En effet, **AUDITELcom** fournit une vision comptable et organisationnelle du budget télécom.

Le service de TEIM¹ **AUDITELcom** traite les factures des opérateurs et les tickets émis par les PABX. Les factures opérateurs sont organisées par comptes et sous-comptes de facturation conformément à la vision comptable d'une organisation.

AUDITELcom intègre les factures d'opérateurs divers et permet au Contrôleur de Gestion au travers d'une même interface de visualiser l'ensemble de ses dépenses tous segments confondus (fixe, mobile, data) et tous types de produits confondus (abonnements, options et consommations).

L'outil de gestion d'inventaire intégré à **AUDITELcom** permet à ses clients de rapprocher le parc existant de la liste des lignes, équipements et options facturés par les opérateurs. A la mise en service, l'inventaire est généré automatiquement à partir des factures. Il est ensuite mis à jour au fil du temps grâce aux demandes d'évolution et de SAV formulées par les utilisateurs, au moyen d'outils de workflow, permettant d'assurer une gestion centralisée du parc télécom.



L'annuaire organisationnel est utilisé dans **AUDITELcom** pour permettre aux Responsables Télécoms d'interpréter les CDR² (tickets de communications issus des éléments actifs du réseau télécom - PABX) et de produire des statistiques pour les Responsables Financiers (appels sortants) et les Services Organisationnels (appels entrants et internes).

La version 7 d'**AUDITELcom** rapproche l'annuaire organisationnel des comptes d'imputation mettant ainsi fin aux difficultés qui persistaient dans l'imputation des dépenses télécoms en interne. Le niveau de précision des factures des opérateurs se limitant aux numéros SDA, **AUDITELcom** ventile les consommations des lignes partagées au prorata des consommations constatées par le trafic PABX.

Fini la gestion des grilles de tarifs des opérateurs: les coûts sont directement issus des factures opérateurs afin de conserver une rigueur toute comptable! Seuls les clients qui souhaitent effectuer une vérification des coûts de communication facturés par leur opérateur devront importer leur grille tarifaire.

Les prévisions budgétaires sont comparées aux dépenses réelles au fur et à mesure de l'intégration des factures. Les objectifs fixés par la Direction Financière peuvent ainsi être suivis avec plus d'interactivité par les sites déportés et les agences qui sont à même de visualiser leur propre état de consommation et prendre les mesures d'ajustement nécessaires.

Le service **AUDITELcom** est délivré "à la demande". Les clients peuvent souscrire un abonnement en fonction de leurs usages (de la simple centralisation de factures jusqu'au contrôle budgétaire en passant par l'imputation des coûts) et de leur périmètre (nombre de sites et d'abonnements, nombre de postes) qu'ils peuvent comparer et suivre d'une année sur l'autre.

Développée sur un modèle SaaS³, **AUDITELcom** est un précurseur en matière de techniques de Cloud Computing. La version 7 met en œuvre les dernières technologies de développement Web 2.0 et de gestion de base de données analytiques.

¹ TEIM (TElecom and Inventory Management)

² CDR (Call Detail Record)

³ SaaS (Software as a Service)

1.2 LES GRANDES FONCTIONNALITES

AUDITELcom se présente sous la forme d'un service SaaS modulaire qui se construit selon les besoins de l'entreprise à l'aide des modules fonctionnels suivants :

Module USAGES :

- Ventilation de l'ensemble des coûts (abonnements, options et consommations) sur l'organisation, selon des clés de répartition établies en fonction du nombre de postes et/ou des consommations réelles.
- Consultation de différents indicateurs et obtention de nombreux états complets.
- Les données de téléphonie mobile (traitement, contrôle et ventilation de factures) sont centralisées avec les données de téléphonie fixe.

Module RESSOURCES :

- Gestion d'un annuaire organisationnel :
 - En fonction de l'infrastructure,
 - Sans limite de niveaux,
 - Contient toutes les données utilisateur.
- Gestion des lignes :
 - En fonction des contrats,
 - En fonction de l'état (active, résiliée, suspendue),
 - Contient toutes les données de la ligne (fixe, mobile ou data).
- Catalogue de ressources :
 - Personnalisé par le client, il comprend les abonnements, options et terminaux,
 - Gestion des parcs de téléphonie mobile : terminaux, options, abonnements,
 - En fonction des catalogues fournisseurs,
 - Gestion des demandes : ajout, modification, suppression de terminaux, options ou abonnement sont gérés par un moteur de workflow qui permet à chaque utilisateur d'effectuer ses demandes sur le portail web. Ces demandes sont ensuite soumises à la ou aux personne(s) habilitée(s) et aboutissent, en cas d'acceptation, à l'envoi d'un courriel au fournisseur.
- Gestion des demandes MACD⁴ par workflow :
 - Toutes les demandes d'ajout, modification, suppression sont gérées par étape, jusqu'à l'émission de la commande,
 - Toutes les demandes sont historisées.

Module FACTURES :

- Intégration des factures électroniques des opérateurs.
- Traitement et suivi des factures par opérateur, par site et par compte de facturation.
- Contrôle des factures reçues en fonction du périmètre et des tarifs du marché.
- Mise en avant des écarts de facturation et suivi des réclamations.
- Validation des factures après contrôle.
- Vérification des quantités et des coûts contractuels.

Module VENTILATION :

- Ensemble des coûts répartis selon plusieurs critères : fixe, mobile - Voix, data, multiplay - Consommation, abonnement, frais.
- Ventilation sur l'infrastructure (sites) et sur l'organisation.
- Edition de relevés par utilisateur : Calcul du TCO (Total Cost of Ownership).

Module BUDGET :

- Pour l'ensemble des périmètres, établissement de budgets par entité,
- Suivi de ces budgets,
- Analyse des coûts et gestion budgétaire en fonction des prévisions établies en début d'année.

⁴ MACD (Meridian Automatic Call Distribution)

1.2.1 Présentation de la société MEMOBOX

La société **MEMOBOX** est présente depuis 1994 sur le marché des télécommunications en entreprise. Créée à l'origine pour apporter aux professionnels des solutions de communication sécurisée entre les PABX et les outils micro-informatiques de gestion, elle a pris un virage important en 1997, en s'orientant vers le service, grâce à des solutions hébergées de taxation et d'analyse de trafic téléphonique.

L'évolution du marché et des solutions techniques lui a permis de développer une gamme complète de services de *Gestion Financière des Télécommunications* (GFT), couvrant aujourd'hui l'ensemble du domaine financier des télécoms en entreprise : téléphonie fixe, téléphonie mobile, VoIP, ToIP, données, équipements, contrats associés, abonnements, consommations, ...

En 2007, l'entreprise réalise sa première opération de croissance externe en prenant le contrôle de **2G Technologies**, société spécialisée dans l'édition et la vente de logiciels de gestion financière des télécoms (logiciel **GeoTaxe ES/GeniT@x**). Elle réalise également une levée de fonds de 1 million d'euros, ce qui lui permet d'accroître encore son avantage concurrentiel en accentuant ses investissements en R&D, en renforçant ses équipes et en déployant une stratégie commerciale adaptée aux attentes de ses clients en France comme à l'international.

MEMOBOX se positionne, aujourd'hui, comme le leader des fournisseurs de solutions de Gestion Financière des Télécommunications sur le territoire français. L'entreprise compte très nombreux clients, notamment Air France-KLM, Generali, AXA, MACIF, La Poste, les Ministères de l'Agriculture, de l'Intérieur et des Finances, Veolia.

1.2.2 La mission de MEMOBOX

La mission de **MEMOBOX** est de proposer aux entreprises des logiciels et des services pour les aider à observer les usages, à réduire leurs coûts télécoms et à optimiser leurs installations télécoms.

Forte de son expérience sur le marché, **MEMOBOX** propose à ses clients une gamme complète d'appliances, de logiciels et de services performants et adaptés aux évolutions permanentes du marché des télécoms.

MEMOBOX est à l'écoute des entreprises pour les conseiller et leur proposer les solutions les mieux adaptées à leurs besoins. Dans cette optique, elle propose de nombreuses alternatives à ses clients en termes de gammes (logiciels pour TPE/PME, grands comptes, hôtels, hôpitaux) mais aussi en termes de modes d'installation (appliance, logiciels ou services externalisés).

Pour compléter l'offre, des prestations d'administration et d'audit des outils sont proposées aux clients pour leur permettre de se concentrer sur leur cœur de métier et bénéficier de conseils d'experts avisés.

1.3 A PROPOS DU MANUEL

1.3.1 Conventions typographiques

Ce manuel utilise les conventions typographiques suivantes :

- <**Nom de bouton**> désigne le nom du bouton ou du lien à cliquer,
- **Police courrier new 9 gras** indique du texte renvoyé dans des fichiers texte ou .CSV,
- <https://memobox.fr/auditelcom/> représente des chemins d'accès ou des noms de programme.
- Indique que le texte du paragraphe décrit une situation interdite ou demande de l'attention.
- Indique que le texte du paragraphe correspond à un conseil d'utilisation ou à un complément d'information.

1.3.2 Contenu du manuel

Ce manuel décrit la partie du service **AUDITELcom** qui permet de gérer les ressources organisationnelles et métier. Son but est de vous guider dans les écrans de visualisation des différentes ressources, mais aussi de vous former à l'utilisation des différentes fonctionnalités qui s'appliquent sur les entités d'organisation (postes, lignes de faisceaux, utilisateurs, services, ...).

Ce document contient une présentation des fonctions offertes par les différents modules, avec pour chacune d'entre elles la description du mode opératoire et la signification des éléments textuels et graphiques affichés.

Pour éviter toute répétition, le document comportera un premier chapitre décrivant les différentes zones mises à la disposition de l'utilisateur pour restreindre le périmètre d'observation et de travail. En effet, le principe de sélection s'applique pour toutes les fonctions offertes par le module présenté dans ce manuel.

1.3.3 Connaissances préalables

Pour exploiter au mieux les services offerts par ce service, vous devez :

- Avoir une expérience d'utilisation d'un navigateur web,
- Disposer d'une connaissance des concepts et des principes techniques et comptables utilisés dans le domaine de la téléphonie d'entreprise.

2 DESCRIPTION TECHNIQUE

2.1 PRINCIPES DE FONCTIONNEMENT

2.1.1 Présentation générale

AUDITELcom vous offre des fonctionnalités de traitement, de contrôle et de suivi des factures et des ressources télécoms fixes, mobiles et datas.

- Avec les fonctions de gestion des ressources, vous pouvez créer et organiser les différents éléments nécessaires à l'exploitation des métriques notamment l'annuaire organisationnel ainsi que la description technique de l'architecture télécom. Vous disposez de fonctions d'affichage de ces ressources techniques selon un périmètre annuaire : postes, lignes de faisceau, utilisateurs, ... vous permettant de réaliser des analyses précises du parc d'équipements en place.
- Les fonctions de gestion de factures d'**AUDITELcom** ont été conçues pour gérer et contrôler les différentes factures de votre système téléphonique, et obtenir différents états comparatifs.
- L'utilisation de base d'**AUDITELcom** reste l'obtention de résultats ou d'états sur l'usage du téléphone dans l'entreprise. Pour cela plusieurs tableaux, graphiques ou rapports vous permettront de connaître et d'optimiser votre système téléphonique.

Grâce à ces outils, le responsable SIC (Systèmes d'Information et de Communication) dispose d'un outil centralisé de gestion des ressources, des usages et des demandes et les contrôleurs de gestion disposent d'un outil efficient qui leur permet de contrôler, d'analyser, de ventiler et d'optimiser l'ensemble de leurs coûts télécoms fixes, mobiles et data. Ces outils sont accessibles via des onglets, affichés en fonction du périmètre de visibilité autorisé.

Avant toute production de résultats ou de rapports sur l'usage du téléphone il est nécessaire de définir l'organisation et la structure télécom de votre entreprise au moyen des fonctions du périmètre fonctionnel RESSOURCES.

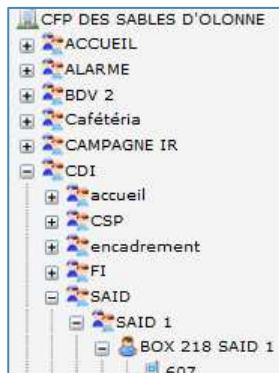
2.1.2 L'annuaire télécom

Utilisez les fonctions de gestion des ressources pour mettre en place (ou naviguer dans) le référentiel téléphonique des entités gérées. Les différents types d'éléments qui apparaissent dans le schéma suivant peuvent être consultés par un compte de profil Utilisateur et créés/modifiés par un compte de profil Administrateur.



Les règles suivantes définissent le référentiel annuaire:

- Un **Parc** est unique dans l'installation. Il est constitué d'un ou de plusieurs **Groupes**.
- Un **Groupe** se définit comme une entité qui regroupe une ou plusieurs **Sociétés**.
- Une **Société** est une entité dans **AUDITELcom** qui correspond à une société juridique et qui comprend une ou plusieurs **Organisations**.
- Une **Organisation** représente une entité administrative au sein de la **Société**, regroupant des **Utilisateurs**. Cette entité peut à son tour comporter des **Organisations** de niveaux inférieurs (voir exemple ci-contre pour le service CDI/SAID/SAID 1). Pour cette raison, un annuaire sera représenté de manière pyramidale (organisation arborescente).



- Le nombre de niveaux d'**Organisations** dans l'annuaire n'est pas limité.
- Une **Organisation** n'appartient qu'à une seule **Société**.
- Un **Utilisateur** est une personne ou un équipement, appartenant à une **Organisation** et qui utilise un ou plusieurs **Postes** (fixes, mobiles, ...).
- Un **Utilisateur** n'appartient qu'à une seule **Organisation**.
- Un **Utilisateur** dispose d'un ou de plusieurs **Postes**.
- Un **Poste** est un équipement téléphonique disposant d'un n° de téléphone (court ou long) et connecté à un système de transmission des appels (en émission ou en réception) tel qu'un PBX d'une entreprise ou qu'un système de radiotéléphonie (opérateurs mobiles ou autres).
- Un **Poste** n'est utilisé que par un seul **Utilisateur**.
- Le **Site** regroupe des postes téléphoniques situés dans un même lieu et qui sont gérés par un même type d'équipement téléphonique. Il est associé à une **Société**.
- Le nombre total d'éléments par type n'est pas limité.

2.1.3 Les factures télécom

Les différentes factures fixes ou mobiles peuvent être importées dans le service. Des fonctions vous permettront de gérer leur cycle de validation, ainsi que d'obtenir des consolidations et des résultats de contrôles :

- Intégration des factures électroniques des opérateurs centralisée ou non pour l'ensemble des sites.
- Traitement et suivi des factures par opérateur, par site et par compte de facturation.
- Contrôle des factures reçues en fonction du périmètre et des tarifs du marché.
- Mise en avant des écarts de facturation et suivi des réclamations.
- Validation des factures après contrôle.

2.2 GLOSSAIRE DES TERMES ET ABREVIATIONS

TERME	DEFINITION
Annuaire	Ensemble des organisations d'une société.
Appel entrant	Appel établi par un correspondant extérieur à destination du site demandé.
Appel en direct	Appel arrivant directement sur le poste demandé. L'appel ne passe pas par le standard.
Appel traité	Appel décroché et répondu par le destinataire de l'appel, hors SVI (Serveur Vocal Interactif). C'est donc un appel ayant obtenu une réponse humaine ou machine (mémo, fax, modem), c'est-à-dire avec un temps de conversation efficace (>0). Notez que le pré-décroché ne correspond pas à un appel traité.
Appel intercepté	Un appel est intercepté quand un autre poste décroche avant le poste demandé. Dans ce cas, il n'y a qu'un seul ticket émis avec le numéro du poste qui a décroché.
Appels non traité	Appel perdu, c'est-à-dire appel abandonné ou dissuadé. Appel non répondu par le destinataire. Appel n'ayant pas obtenu de réponse. Le temps de conversation efficace est nul. L'appel ne comporte qu'un temps de sonnerie. Attention : pour certains types de ticket, seul le temps de communication global est indiqué. Dans ce cas, le temps de sonnerie ne peut être dissocié du temps de conversation, et en conséquence ne pourra pas y avoir d'indicateurs de qualité d'accueil.
Appel obtenu par transfert	Appel transféré sur le poste demandé par l'intermédiaire d'un groupement (ou standard).
Appel obtenu par retour	Appel qui ne peut aboutir au poste demandé et qui, par conséquent, est renvoyé sur un autre poste.
Appel sortant	Appel établi par un abonné du site vers un correspondant extérieur.
Appel abandonné	Appel présenté et raccroché par le destinataire pendant la sonnerie, l'attente musicale ou le SVI (Serveur Vocal Interactif) avant action sur celui-ci.
Appel présenté	Appel arrivé sur le PABX, quel que soit son traitement futur.
Appel dissuadé	Appel rejeté par l'entreprise avant la mise en relation.
Appel transféré	Appel pris en charge par un agent et transmis vers un autre agent ou un autre groupe de compétence.
Appel débordé	Appel rerouté vers un autre site, groupement ou SVI (Serveur Vocal Interactif) par manque de ressource.
Durée de communication	Durée totale de l'opération de recherche puis de discussion éventuelle entre l'appelant et l'appelé.
Durée de sonnerie	Délai entre le retour de tonalité vers l'appelant et le décrochage par l'appelé de l'appel.
Durée de conversation	Durée de communication moins la durée de sonnerie. C'est le temps entre le décrochage par l'appelé et la fin de la communication (raccrochage par l'un des deux acteurs).
CDR	Call Detail Record, ticket émis par le PABX lors du raccroché d'une communication.
CNIL	La CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) est chargée de veiller à ce que l'informatique soit au service du citoyen et qu'elle ne porte atteinte ni à l'identité humaine, ni aux droits de l'homme, ni à la vie privée, ni aux libertés individuelles ou publiques.
Code PIN	Le code PIN (Personal Identification Number) est un code à 4 chiffres qui protège et sécurise l'accès à la carte SIM. Ce code numérique doit être saisi à chaque fois que l'utilisateur allume son mobile (mise en route du mobile) pour déverrouiller la carte SIM. Ce code est fourni à l'achat par l'opérateur et modifiable par l'utilisateur. Si trois codes PIN erronés sont saisis, la carte SIM est bloquée.
Code PUK	Le code PUK (de l'anglais PIN Unlock Key, que l'on pourrait traduire par « clé de déblocage de code PIN ») est un numéro d'identification de l'appareil comportant 8 chiffres. Ce code sert à débloquer une carte SIM bloquée, c'est-à-dire à réactiver un code PIN désactivé sur un téléphone portable. Ce code est toujours fourni avec une carte SIM. Si le code PUK est saisi de façon incorrecte 7 à 10 fois de suite (suivant le fournisseur), la carte SIM du téléphone devient inutilisable.
Coût	Le coût d'un appel départ est calculé en fonction de la durée de conversation de l'appel et selon la grille tarifaire appliquée par l'opérateur. Il peut être affiché en H.T ou en T.T.C.
Classe de trafic	Identification des appels sortants en fonction des zones de tarification en vigueur. Cette base est reprise pour les appels entrants. La classification s'effectue selon la destination : local, national, international, mobiles, n° spéciaux et divers.
Famille (ou type) de coûts	Classification des appels en « Consommation », « Abonnement » et « Frais ».
Fax	Permet la reproduction à distance d'un document graphique par l'intermédiaire d'une télécommunication.
Groupe	Entité qui regroupe une ou plusieurs sociétés.
Infrastructure	Ensemble des sites d'une société.
Messagerie vocale (Mévo)	Permet de gérer des messages vocaux (enregistrement, stockage, restitution) et fonctionne comme un répondeur téléphonique partagé par plusieurs utilisateurs.
Modem	Périphérique servant à communiquer avec des utilisateurs distants. Il permet d'échanger (envoi/réception) des fichiers, des fax, de se connecter à Internet, de recevoir et d'émettre des e-mails.
NTsO	Appel non traité sur occupation (Sur indication dans le CDR).
NTsNR	Appel non traité sur non réponse. L'appel est raccroché par le distant en phase de sonnerie.
Numéro composé ou demandé	Numéro saisi par l'initiateur de l'appel (l'appelant). Pour un départ, l'utilisateur saisi un numéro national (10 chiffres) ou international (commençant par un 0).
Numéro demandeur	Numéro du poste (cas d'un départ) ou de l'abonné (cas d'une arrivée) qui initialise l'appel.

Organisation	Regroupement d'utilisateurs dans un niveau hiérarchique de l'annuaire d'une société.
PABX	Un PABX (Private Automatic Branch eXchange) ou Autocommutateur est un commutateur téléphonique qui, à l'intérieur d'une entreprise, gère de manière automatique les communications entre plusieurs postes, et qui sert à établir celles avec l'extérieur.
Parc	Entité qui regroupe un ou plusieurs groupes.
Postes SDA	Les postes SDA (Sélection Directe à l'Arrivée) sont accessibles directement de l'entreprise, avec un n° à 10 chiffres.
PO (Poste Opérateur)	Un poste opérateur permet l'accueil des appels extérieur et gère leur acheminement vers les postes de l'installation.
Pré-décroché	C'est une réponse automatique avec diffusion d'un message d'accueil avant le passage en conversation.
SDA (Sélection Directe à l'Arrivée)	Technique mise en œuvre dans les PBX permettant d'atteindre directement un interlocuteur sans passer par un standard.
Serveur vocal	Un serveur vocal permet de gérer automatiquement les appels téléphoniques par la diffusion d'un message préenregistré et interactif ainsi que le transfert des appels.
Site	Regroupement de postes téléphoniques situés dans un même lieu et qui sont gérés par un même type d'équipement téléphonique.
Société	Entité dans AUDITELcom qui correspond à une société juridique et qui regroupe une ou plusieurs organisations.
SVI	Un SVI (Serveur Vocal Interactif) est un système informatique qui prend en charge les appels entrants à l'aide de messages vocaux enregistrés ou de synthèse vocale. Le SVI peut orienter l'utilisateur vers un opérateur humain ou traiter entièrement la demande.
Trafic entrant	Ensemble des appels entrants (appels présentés par l'opérateur sur l'équipement géré par l'entreprise : PABX ou mobile).
Trafic global	Ensemble des appels entrants et sortants confondus.
Trafic sortant	Ensemble des appels sortants (appels envoyés au dispositif géré par l'opérateur).
Type de flux	Identification du sens des appels, extérieur vers site (appels entrants) ou site vers extérieur (appels sortants).
Type de trafic	Classement par type de communications : voix, data (ex : MMS), Multiplay (services payant comme la visioconférence, la location de TV, ...).
Utilisateur	Personne au sein d'une société qui utilise une ou plusieurs ressources télécoms (postes, mobiles, ...).
Voix	Concerne tous les postes hors fax, modem, pré-décroché, serveur vocal et messagerie vocale.
URL	Une URL, de l'anglais Uniform Resource Locator, littéralement « localisateur uniforme de ressource », est une chaîne de caractères utilisée pour adresser les ressources du WWW (World Wide Web) ou d'un Intranet d'entreprise.

3 UTILISATION DE L'APPLICATION

3.1 CONNEXION ET DECONNEXION AU SERVICE AUDITELCOM

3.1.1 Comment se connecter à AUDITELcom

Pour vous connecter à l'application, procédez de la manière suivante :

- 1 Dans votre navigateur, saisir l'URL d'accès au site web **AUDITELcom** :
Exemple : <https://memobox.fr/auditelcom/>
→ L'écran de connexion apparaît.
- 2 Saisir votre compte et votre mot de passe.
- 3 Cliquer sur le bouton <Accès>.
→ La page d'accueil d'**AUDITELcom** s'affiche. Son contenu dépend des modules fonctionnels dont vous disposez.

3.1.2 Se déconnecter au service

Pour se déconnecter de votre session cliquez sur le lien « Déconnexion » situé en partie droite du bandeau supérieur de chaque page.



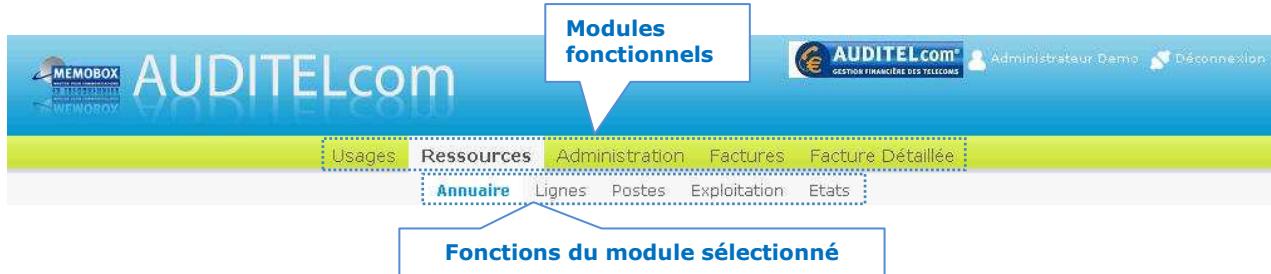
- ⚠ La fermeture de l'application de manière propre ne peut se faire que via le bouton déconnexion.
Ainsi, la fermeture du navigateur n'engendre aucune action sur l'application. En revanche la suppression des cookies provoque le redémarrage de l'application sur la page de connexion.

3.1.3 La page d'accueil

La page d'accueil présente un bandeau contenant un menu à deux niveaux, le niveau « Modules fonctionnels » et le niveau « Fonctions » offerts par le module sélectionné au premier niveau. Ainsi, la sélection d'un module fait apparaître la liste des fonctions de ce module.

Lors de la connexion au service **AUDITELcom**, le premier module de la liste supérieure s'ouvre par défaut.

Sur la figure suivante apparaît les modules <Usages>, <Ressources>, <Administration>, <Factures> et <Facture Détallée>. L'utilisateur vient de cliquer sur le module <Ressources> qui propose les fonctions <Annuaire>, <Lignes>, <Postes>, <Exploitation> et <Etats>.



Un module fonctionnel se présente visuellement comme un regroupement de fonctions au niveau du bandeau de menus. La composition de chaque module en termes de fonctions est paramétrable. Pour plus de facilité d'utilisation, une fonction peut se retrouver dans plusieurs modules.

D'autre part, pour un module donné, la liste des fonctions est paramétrable selon le profil utilisateur et en fonction des demandes du client. Un compte de type « Utilisateur » pourra avoir une liste restreinte par rapport à un administrateur.

- 1 Sous-menu <Ressources> pour un administrateur :



- 2 Sous-menu <Ressources> pour un utilisateur : l'onglet <Postes> est absent.



3.2 LES PRINCIPES DE L'INTERFACE UTILISATEUR

3.2.1 Changement de langue

Le choix de la langue d'interface utilisée dans tous les écrans de l'application s'effectue, dans l'écran de connexion à AUDITELcom.

Pour choisir la langue :

- 1 Faire apparaître la page de connexion.
- 2 Cocher le bouton radio correspondant à la langue souhaitée (qui apparaît sous la forme d'un drapeau français, anglais ou espagnol).
- 3 Cliquer sur le bouton <Accès> pour entrer dans la session AUDITELcom.



3.2.2 Les informations de contexte

Le bandeau et le bas de page de l'écran affichent différentes informations administratives.

- En partie droite du bandeau supérieur, le **nom de l'utilisateur** connecté au service.
- En partie inférieure de chaque page, la **date et l'heure courante**, ainsi que le **n° de version du service AUDITELcom**. Cette dernière information est à communiquer au service d'assistance technique **MEMOBOX** lors de toute demande d'aide ou de toute description d'anomalie.

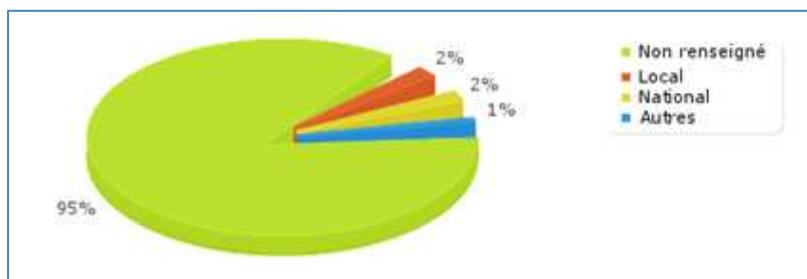


3.2.3 Résultats et tableaux de gestion

L'ergonomie a été étudiée pour permettre un travail plus efficace :

- Les données apparaissent clairement sur les graphiques (histogrammes et secteurs).
- Les tableaux sont éditables par l'utilisateur qui peut choisir de masquer certaines colonnes ou d'en afficher d'autres parmi un choix accessible depuis les titres de colonnes.
- Les listes peuvent être triées selon des colonnes choisies en cliquant sur l'en-tête.
- Les tableaux obtenus peuvent-être exportés au format CSV et PDF.
- Les données des graphiques et celles contenues dans les tableaux sont rafraîchies à chaque modification de l'un des critères définissant le périmètre d'analyse.

Les résultats s'affichent à l'écran (sous forme tabulaire ou graphique) ou sous forme d'états (rapports).



3.2.4 Organisation des pages principales des fonctions

La page principale de la fonctionnalité est organisée selon trois types de disposition :

A/ La disposition « Affichage de résultats » :

Dans cette première disposition, la page propose deux zones de résultats dont le contenu est contraint par une zone de critères. Ces critères définissent un périmètre d'observation :

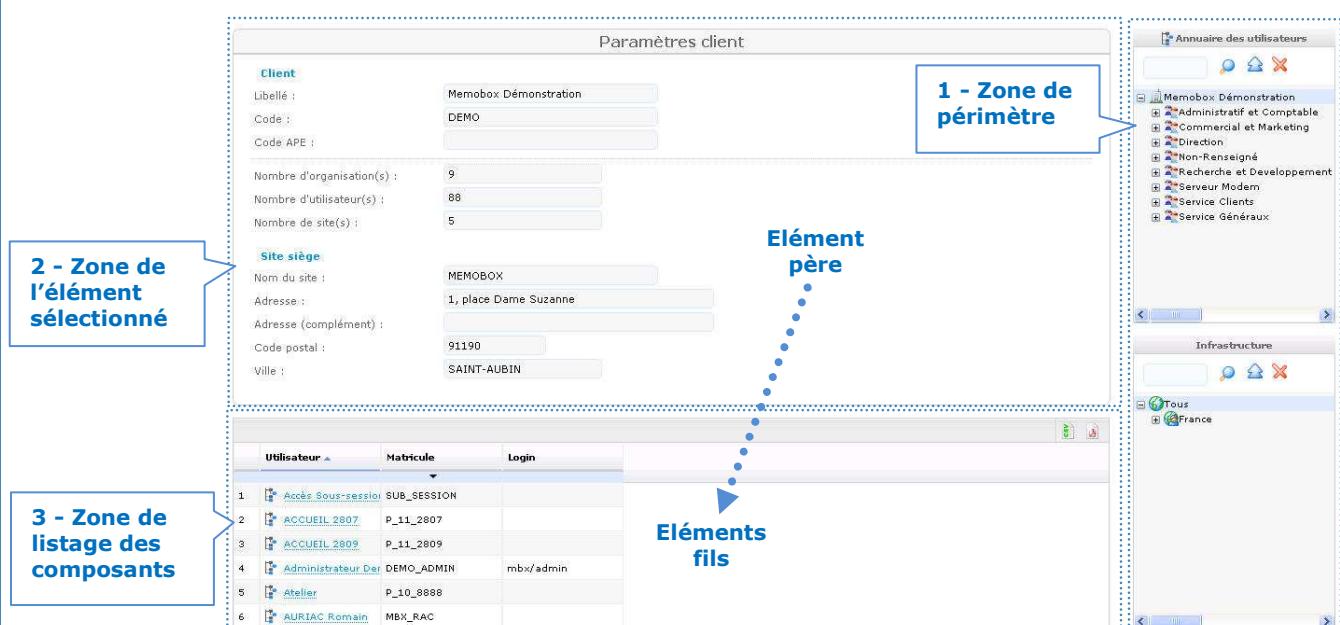
- 1** La **zone de sélection du périmètre** d'analyse pour limiter si nécessaire l'ensemble des éléments (communications, factures, ...) selon plusieurs critères de filtrage : opérateur, mois d'observation, Cette partie est composée de plusieurs cadres disposés de différentes manières selon la fonctionnalité active.
- 2** La **zone d'affichage des graphiques** statistiques, composée de différents éléments activables en cliquant sur un onglet vertical.
- 3** La **zone de listage des éléments** ou sous-éléments, affichée sous la forme d'un tableau.



B/ La disposition « Affichage d'un élément » :

Dans cette deuxième disposition, la page propose plusieurs zones :

- 1** La **zone de sélection du périmètre** définissant l'ensemble des éléments d'organisations, selon plusieurs critères de filtrage : entité organisationnelle, infrastructure technique, Cette partie est composée de plusieurs cadres disposées de différentes manières selon la fonction activée.
- 2** La **zone d'affichage de l'élément** sélectionné.
- 3** La **zone de listage des composants** de l'élément, affichée sous la forme d'un tableau.



C/ La disposition « Production d'état » :

Pour cette dernière organisation :

- 1 La page web affiche une liste de cases à cocher, organisée sous la forme d'onglets horizontaux, qui permet de définir le type d'état (rapport) à obtenir, ainsi que les critères définissant le périmètre de production du rapport
- 2 Le bouton <**Valider**>.
- 3 La fenêtre Windows contenant l'état généré selon les critères sélectionnés.

1. Choix de l'état et définition du périmètre

2. Bouton <Valider> pour produire l'état

3. Consultation de l'état

3.2.5 Navigation dans l'interface

A partir des éléments affichés il est possible de naviguer vers d'autres fenêtres pop-up de résultats.

3.2.5.1 Passage d'une liste vers une liste de détail

En cliquant sur un nom d'élément apparaissant dans un tableau (sous la forme d'un lien en texte souligné bleu), l'application affichera dans d'autres cas un état qu'il sera possible de consulter, imprimer ou exporter au format CSV ou PDF.

Etat	% Libellé	Coût Facture	Coût Attendu	Delta
<input type="checkbox"/>	Contrat: égal à Orange Mobile France	675,35 €	0,00 €	675,35 €

Etat	Observation	Libellé	Type	Type trafic	Classe Trafic	Volume	Type	Coût Facture	Coût Attendu	Delta
<input type="checkbox"/>		pass à l'usage	Service divers	Data	Non renseigné	1 unité		0,00 €	0,00 €	0,00 €
<input type="checkbox"/>		mode international	mode international	Abonnement	Options	1 unité		0,00 €	0,00 €	0,00 €
<input type="checkbox"/>		data only	Consommation des comm.	Data		1 unité		0,00 €	0,00 €	0,00 €
<input type="checkbox"/>		abonnement permanent	abonnement permanent	Abonnement	Abonnement	1 unité		51,82 €	0,00 €	51,82 €
<input type="checkbox"/>		remise privilège 24 mois	Abonnement	Abonnement	Abonnement	1 unité		-5,18 €	0,00 €	-5,18 €
<input type="checkbox"/>		remise sur abonnement	Abonnement	Abonnement	Abonnement	1 unité		-3,37 €	0,00 €	-3,37 €
<input type="checkbox"/>		wifi illimité hotspots Orange	Option	Abonnement	Options	1 unité		0,00 €	0,00 €	0,00 €
<input type="checkbox"/>		pass à l'usage	Service divers	Data	Non renseigné	1 unité		0,00 €	0,00 €	0,00 €
<input type="checkbox"/>		mode international	mode international	Abonnement	Options	1 unité		0,00 €	0,00 €	0,00 €
<input type="checkbox"/>		data only	Consommation des comm.	Data		1 unité		0,00 €	0,00 €	0,00 €
<input type="checkbox"/>		abonnement permanent	abonnement permanent	Abonnement	Abonnement	1 unité		51,82 €	0,00 €	51,82 €

3.2.5.2 Passage d'une liste vers une fiche

En cliquant sur un nom d'élément apparaissant dans un tableau (sous la forme d'un lien en texte souligné bleu), l'application affichera dans certains cas une fiche qu'il sera possible de consulter et de modifier.

Num.	Etat	Contrat	Offre opérateur	Compte
1	0561289200 Active	MAAP- Lot 1 : SFR	MAAP- Lot 1 : SBT	MAAP

Création / modification d'une ligne

Infrastructure

Site (*) : MBXDEMO_TL_

Support trafic : Fixe

Ressource

Numéro (*) : 0562716655

Etat :

Le retour à la page principale dépend du type de fenêtre :

- Fenêtre du navigateur : cliquez sur la case de fermeture Windows.
- Fenêtre pop-up : cliquez sur la croix de fermeture proposée sur le coin haut droit de la zone.



3.2.5.3 Procédure de modification des fiches

Pour modifier une fiche d'un élément :

- 1 Cliquer sur le lien associé à l'élément (texte souligné bleu).
- 2 La fiche apparaît en lecture seulement (champs non modifiables).
- 3 Cliquer sur le bouton <**Modifier**> pour ouvrir tous les champs modifiables.
- 4 Cliquer sur le bouton <**Valider**> ou <**Annuler**> pour quitter la fenêtre pop-up et revenir à la page principale.

Fiche en lecture seule

Etat : Active

Modifier

Fiche modifiable

Etat : Active

Valider **Cancel**

3.2.6 Les conventions iconographiques

3.2.6.1 Les icônes de description des données téléphoniques

ICONE	NOM	SIGNIFICATION
	Date	Date de l'appel téléphonique.
	Heure	Heure de l'appel téléphonique.
	Durée	Durée de conversation de l'appel.
	Sonnerie	Temps de sonnerie de l'appel.
	Coûts	Coût de l'appel ou coût total des appels.
	Classe trafic	Classe de trafic de l'appel : voix, data, multiplay ou autre.
	Appelant	Utilisateur qui passe l'appel.
	Demandé	Utilisateur qui reçoit l'appel.
	Appel sortant traité	Appel sortant ayant une durée de conversation > 0.
	Appel sortant non traité	Appel sortant ayant une durée de conversation = 0.
	Appel entrant traité	Appel entrant ayant une durée de conversation > 0.
	Appel entrant non traité	Appel entrant ayant une durée de conversation = 0.

3.2.6.2 Les icônes de description des quantités

ICONE	NOM	SIGNIFICATION
	Appels	Nombre d'appels téléphoniques.
	Coûts	Coût de l'appel ou coût total des appels.
	Durée	Durée de l'appel ou durée totale des appels.
	Augmentation	Valeur en augmentation, tel que le coût, la durée ou le nombre d'appels d'un mois sur l'autre.
	Stabilité	Valeur stable.
	Diminution	Valeur en diminution.
	Non validée(s)	Factures non validées
	Validée(s)	Factures validées

3.2.6.3 Les objets du référentiel

ICONE	SIGNIFICATION
	Parc.
	Groupe ou site.
	Société (anciennement appelé Client).
	Organisation.
	Utilisateur.
	Poste.
	PABX ou ligne.

3.2.6.4 Les Boutons d'actions

BOUTON	NOM	SIGNIFICATION
	Modification	Accès à la fiche de l'élément pour édition des propriétés de l'élément.

	Calendrier	Accès à une fenêtre pop-up de sélection d'une date.
	Détail	Bouton Loupe pour afficher le détail de l'élément situé à droite.
	Détail de l'objet	Accès direct au détail de l'objet en cliquant sur le libellé.
	PDF	Export au format PDF de la liste de résultats.
	CSV	Export au format CSV de la liste de résultats.

3.2.7 Les outils de mise en forme et de sélection dans les tableaux

The screenshot shows a table interface with several features highlighted:

- Sélection et tri des colonnes**: Selection and sorting of columns.
- Colonnes redimensionnables**: Redimensionnable columns.
- Ouverture de la zone de sélection**: Selection opening.
- Export de la liste en CSV ou PDF**: Export of the list in CSV or PDF format.
- Rafraîchir Le tableau**: Refresh table.
- Nb lignes par page du tableau**: Number of lines per page of the table.
- Navigation dans les pages du tableau**: Navigation between pages of the table.
- Redimensionnement du tableau**: Redimensionnement du tableau.

Redimensionnement des colonnes :

Pour modifier la largeur d'une colonne :

- Positionner le curseur sur le trait à droite du libellé de la colonne à redimensionner.
- Lorsque le symbole apparaît.
- Cliquer sur le bouton gauche de votre souris puis réaliser un glisser déposer jusqu'au dimensionnement choisi.



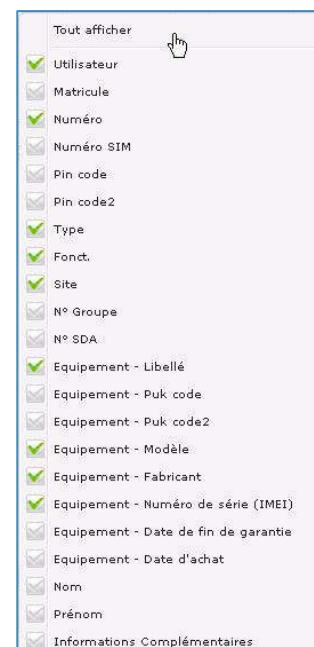
Sélection et le tri des colonnes :

En cliquant sur le bouton « flèche vers le bas » , un menu s'ouvre avec différentes options à sélectionner :

Option permettant de trier cette colonne de manière croissante,

Option permettant de trier cette colonne de manière décroissante.

Vous pouvez aussi cliquer directement sur le libellé de la colonne pour trier en ordre croissant ou décroissant (bascule).



Choix des colonnes de tableaux à afficher :

Pour sélectionner les éléments à afficher dans les différentes colonnes du tableau :

- Cliquer sur la flèche de tri de l'une des colonnes.
→ Le menu déroulant de tri et de sélection des colonnes s'affiche.
- Cliquer sur la commande pour faire apparaître la liste des champs.
- Cliquer sur les boîtes à cocher correspondant aux champs que vous souhaitez visualiser dans le tableau.
- Pour annuler la sélection, cliquez à nouveau sur les boîtes à cocher.

Le déplacement d'une colonne :

Pour réorganiser la mise en forme de votre tableau, vous pouvez déplacer les colonnes. Pour cela :

- 1 Cliquer sur le libellé de la colonne à déplacer.
- 2 Réaliser un glisser-déposer de cette colonne vers une autre position dans le tableau.

Les critères de sélection des colonnes :

Dans le cas d'un tableau contenant un nombre important de lignes, il est pratique de disposer d'une fonction de sélection des données affichées.

Cet outil est disponible dans **AUDITELcom**, ainsi, pour réaliser une sélection de lignes du tableau :

- 1 Faire apparaître la zone de sélection en cliquant sur le bouton .

Etat	Observation	Libellé	Type	Type trafic	Classe Trafic	Volume	Type	Coût Facture	Coût Attendu	Delta
 		 internationale		<input type="checkbox"/> Non renseigné <input type="checkbox"/> Voix <input type="checkbox"/> Data <input type="checkbox"/> Abonnement		> <input type="text"/> < <input type="text"/> = <input type="text"/>	<input type="checkbox"/> min <input type="checkbox"/> Ko <input type="checkbox"/> unite	> <input type="text"/> < <input type="text"/> = <input type="text"/>	> <input type="text"/> < <input type="text"/> = <input type="text"/>	> <input type="text"/> < <input type="text"/> = <input type="text"/>

- 2 Saisir les valeurs de sélection des lignes, dans les différentes zones de saisie correspondant au tableau affiché.

- 3 Chaque filtre activé ou chaque valeur de sélection actualise la liste de lignes contenues dans le tableau.

→ Le tableau est réduit au fur et à mesure de la saisie de vos critères de sélection.

- 4 Cliquer à nouveau sur le bouton  pour faire disparaître la fenêtre de sélection.

Nombre de lignes par page de résultats :

Cette liste déroulante vous permet d'afficher le nombre de lignes de résultats par page selon votre convenance. Ouvrir la liste puis sélectionner le nombre de lignes désiré.


Redimensionnement d'une zone :

En cliquant sur cet icône positionné dans le coin bas droit d'une zone de résultats, vous pouvez redimensionner votre tableau en déplaçant votre souris vers la gauche ou le haut pour le diminuer ou vers la droite ou le bas pour l'agrandir.

Changement de page du tableau :

 Vous disposez des boutons <1ère page>, <Page précédente>, <Page suivante>, <Dernière page> pour réaliser un changement de page.

3.2.7.1 Autres éléments d'interaction**Recherche d'un objet :**

 Avec cet outil, vous pouvez réaliser une recherche sur une partie ou sur la totalité du libellé recherché ainsi que sur l'information associée à ce libellé et affichée en commentaire.

Exemple : Pour rechercher tous les utilisateurs dont le libellé est « Non Renseigné », vous pouvez, soit saisir le texte « Non Renseigné », soit le mot abrégé « Renseig » par exemple et cliquer sur la loupe.

- Tous les utilisateurs correspondant à cette recherche seront affichés en gras mais non sélectionnés.
- Pour rechercher un utilisateur dont le libellé affiché est « Non Renseigné » et le numéro de matricule est « P_163_9999 », vous pouvez taper « 9999 » et cliquer sur la loupe.
- Seul l'utilisateur concerné sera affiché en gras.

Champs de saisie obligatoire :

Dans une fiche d'un élément, l'astérisque apparaissant à la suite du nom de la propriété indique que la saisie de ce champ est obligatoire. Une valeur vide sera refusée.

Infrastructure	Ce champ est obligatoire car le titre est suivi de (*)
Site (*)	MBXDEMO_TL

3.3 ZONES COMMUNES AUX ECRANS

Le périmètre d'observation des éléments de gestion ou des appels peut être réduit en utilisant les zones de critères proposés en partie droite (et/ou gauche) des différentes pages :

- 1 Type de trafic** : appels émis par des postes fixes et/ou mobiles :
 - Par défaut, les deux types de trafic sont actifs. Aucun élément n'est sélectionné.
 - Cette zone vous permet de réduire le périmètre à un seul trafic ou de prendre en compte les deux :
 - a. Pour ne sélectionner qu'un seul type de trafic, cliquer sur l'un des deux noms (« Fixe » ou « Mobile »).
 - b. Pour sélectionner à nouveau l'ensemble du trafic, cliquer une nouvelle fois sur le nom sélectionné. Celui-ci est alors désélectionné.

- 2 Sens de trafic**, appels sortants ou entrants (« Non renseigné » correspond à des appels particuliers non pris en compte dans cette version).

Support trafic	
Fixe	
Mobile	

Sens trafic	
Non renseigné	
Sortant	
Entrant	

- 3 Date d'observation**, notamment la date des factures ou des appels. Choisir l'option selon la liste proposée :

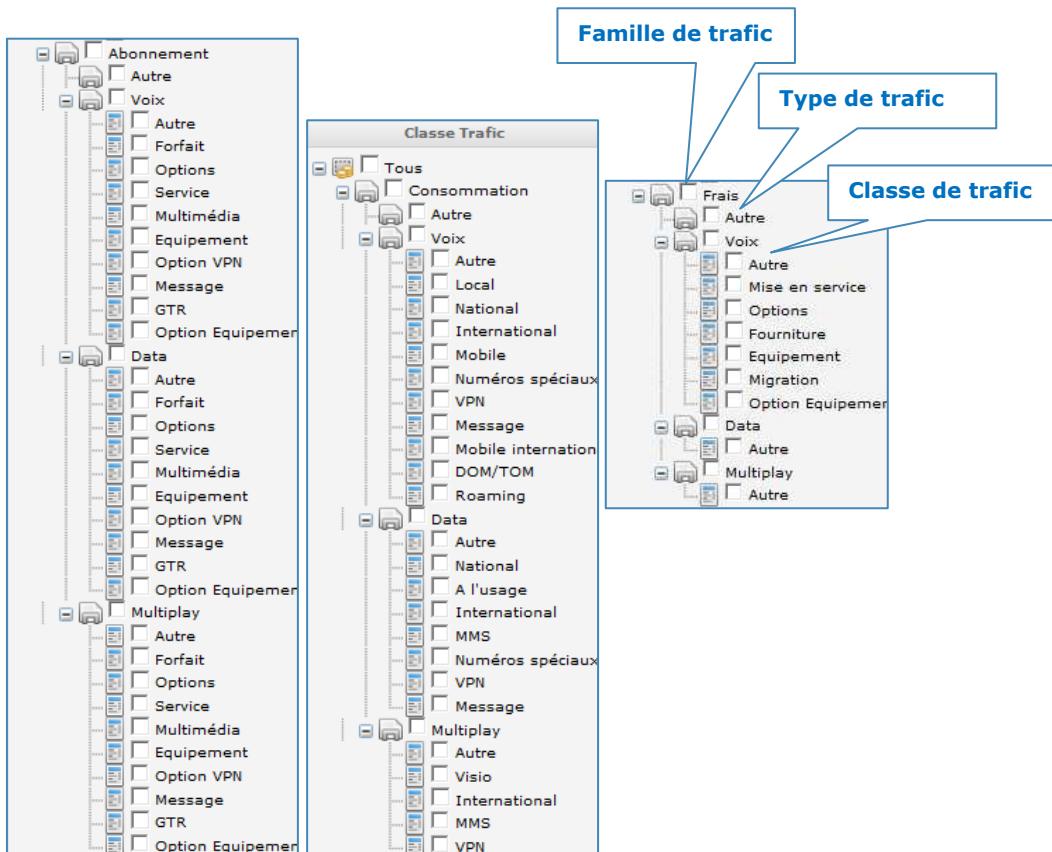
Date
Aujourd'hui
Hier
Cette semaine
Semaine dernière
Ce mois
Mois dernier

Période
Février 2011
Janvier 2011
Décembre 2010
Novembre 2010
Octobre 2010
Septembre 2010
Août 2010
Juillet 2010
Juin 2010
Mai 2010
Avril 2010
Mars 2010
Février 2010
Janvier 2010

Plages d'observation
Heures ouvrables
Hors heures ouvrables

- 4 Classe de trafic**, définit la ou les catégories des appels à prendre en compte :
 - Famille de trafic : Consommation, Abonnement et Frais.
 - Type de trafic : Voix, Data, Multiplay, Autre.
 - Classe de trafic : par exemple pour la famille **Consommation** et le type **Voix**, les classes sont **Local, National, International**,

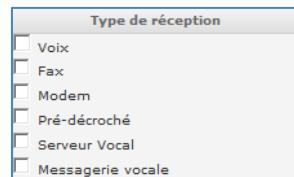
Pour obtenir une définition plus précise de ces termes reportez-vous au glossaire placé en début de ce manuel.



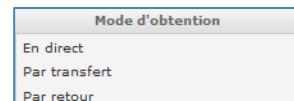
- 5 Offre opérateur**, c'est-à-dire un ou plusieurs tarifs opérateurs :
- Cocher les cases correspondant aux tarifs à observer.



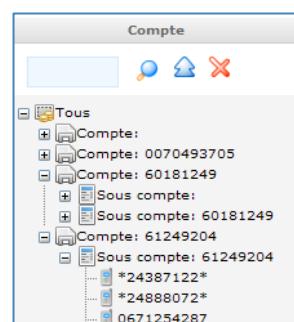
- 6 Type de réception** pour filtrer les communications entrantes selon les modes de réception des appels :



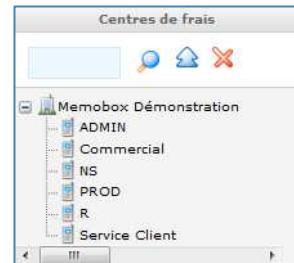
- 7 Modes d'obtention** pour filtrer les communications entrantes selon les modes de d'obtention des appels :



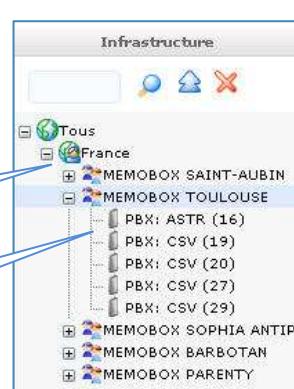
- 8 Compte** de factures à observer :
- Sélectionner « Tous » (par défaut) ou développer l'arborescence pour choisir un compte ou un sous-compte.



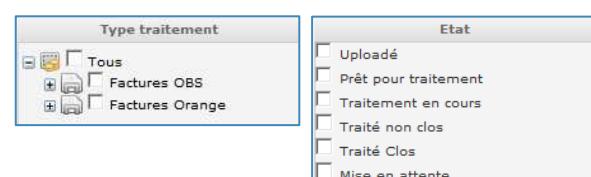
- 9 Centres de frais** à prendre en compte lors de la visualisation du comparatif budget/consommations :



- 10 Infrastructure** à observer :
- Sélectionner « Tous » (par défaut) ou développer l'arborescence pour choisir un site ou un élément PABX.

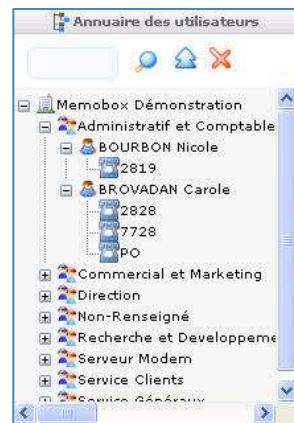


- 11 Etat et Type de traitement** pour les factures :



12 Annuaire des utilisateurs :

Développer l'arborescence si nécessaire, puis sélectionner une organisation ou un utilisateur pour limiter le périmètre organisationnel.

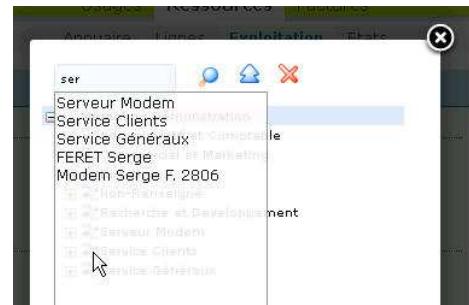


Pour rechercher un élément dans cette arborescence :

- Saisir le nom entier ou le début de ce nom dans la zone de recherche.



- Cliquer sur l'icône loupe. La liste des éléments trouvés s'affiche dans une zone de sélection,
- Choisir l'élément dans la liste. L'élément apparaît alors en sélection dans l'arborescence.



Pour refermer tous les nœuds ouverts, cliquer sur l'icône :



Pour quitter cette fenêtre de recherche sans faire de choix, cliquer sur l'icône croix rouge (Tout désélectionner).



La zone « Affichage coûts » vous permet de choisir le type de format d'affichage des coûts, en € H.T. ou € T.T.C., qui apparaissent sur les tableaux ou graphiques présentés en zone de résultats.

4 LES FONCTIONS OFFERTES PAR AUDITELCOM

4.1 MODULES ET FONCTIONS

Les différentes fonctionnalités de gestion et de contrôle des éléments sont regroupées dans des modules dont le contenu est paramétrable. Le bandeau de menu affiche les deux niveaux. Un clic sur un nom de module (premier niveau de menu) provoque la mise à jour de la liste des fonctions contenues dans ce module (deuxième niveau de menu).

Usages	Ressources	Administration	Factures	Facture Détailée
Tableau de bord	Traitements	Gestion	Détail	Analyse

Toutefois certaines fonctionnalités très utilisées se retrouveront dans plusieurs modules, tel que <Tableau de bord>, <Détail> et <Etats>.

Dans ce guide d'utilisation, afin d'éviter toute redondance, le découpage ne se fera pas par module, mais nous décrirons les différentes fonctionnalités les unes après les autres.

4.2 LA LISTE DES FONCTIONS

Le tableau suivant donne la liste des fonctions et fournit une répartition possible de ces fonctions dans les modules d'AUDITELcom. Ce découpage peut ne pas correspondre à votre configuration.

Nom	DEFINITION
USAGES	
<Tableau de bord>	En un seul coup d'œil : <ul style="list-style-type: none"> Visualisation sur 13 mois glissants des coûts télécoms, Indicateurs et tendances, Répartition des coûts par opérateur.
<QoS Accueil>	Analyse du trafic entrant sur différents types de postes comme un standard, un groupement, une messagerie vocale, etc...., et production d'indicateurs sur la qualité d'un accueil téléphonique.
<Indicateurs Accueil>	Affichage simplifié des indicateurs d'accueil.
<Classements>	Obtention des différents classements des consommations.
<Détail des appels>	Recherches sur les appels détaillés.
<Etats>	Ecran de production de rapports orientés usages: <ul style="list-style-type: none"> Choix dans une librairie par thèmes, Formats disponibles : HTML, PDF et CSV.
RESSOURCES	
<Annuaire>	Gestion de l'annuaire organisationnel.
<Centre de frais>	Gestion des centres de frais.
<Lignes>	Gestion des lignes de faisceau télécom.
<Postes>	Gestion des postes téléphoniques.
<Exploitation>	Affichage des lignes/postes de l'annuaire.
<Etats>	Ecran de production de rapports orientés gestion des ressources : <ul style="list-style-type: none"> Choix dans une librairie par thèmes, Formats disponibles : HTML, PDF et CSV.
FACTURES	
<Tableau de bord>	Tableau de bord, en un seul coup d'œil : <ul style="list-style-type: none"> Visualisation sur 13 mois glissants des factures télécoms, Indicateurs et tendances, Répartition des factures par opérateur.
<Traitements>	Import et vérification automatiques : <ul style="list-style-type: none"> Facturation à tort, Prix non contractuels.
<Gestion>	Ecran de gestion des factures : <ul style="list-style-type: none"> Visualisation paramétrable des factures, Validation des factures.
<Détail>	Ecran de détail des factures : <ul style="list-style-type: none"> Tris et recherches multicritères, Validation des factures par ligne.
<Analyse>	Ecran de palmarès des factures : <ul style="list-style-type: none"> Avec interrogation de détail, Affichage des tableaux paramétrable (choix et ordre des colonnes), Depuis chaque facture on peut consulter le détail des produits la composant, L'affichage des colonnes est au choix de l'utilisateur.
<Classements>	Classement des factures : <ul style="list-style-type: none"> Affichage selon certains ordres de tri et de regroupement, Facilités de visualisation et de contrôle.
<Etats>	Ecran de production de rapports orientés factures: <ul style="list-style-type: none"> Choix dans une librairie par thèmes,

	<ul style="list-style-type: none"> • Formats disponibles : HTML, PDF et CSV.
VENTILATION FACTURES	
<Traitements>	Import et vérification automatiques : <ul style="list-style-type: none"> • Facturation à tort, • Prix non contractuels.
<Gestion>	Ecran de gestion des factures : <ul style="list-style-type: none"> • Visualisation paramétrable des factures, • Validation des factures.
<Ventilation facture>	Outils pour la gestion des affectations de factures.
<Détail>	Ecran de détail des factures : <ul style="list-style-type: none"> • Tris et recherches multicritères, • Validation des factures par ligne.
<Etats>	Ecran de production de rapports orientés ventilation de factures: <ul style="list-style-type: none"> • Choix dans une librairie par thèmes, • Formats disponibles : HTML, PDF et CSV.
BUDGET	
<Gestion>	Ecran de gestion des budgets et comparatifs entre coûts et budgets.
<Analyse>	Ecran de palmarès des coûts : <ul style="list-style-type: none"> • Avec interrogation de détail, • Affichage des tableaux paramétrable (choix et ordre des colonnes).
<Etats>	Ecran de production de rapports orientés budget : <ul style="list-style-type: none"> • Choix dans une librairie par thèmes, • Formats disponibles : HTML, PDF et CSV.
ADMINISTRATION	
<Outils>	Ecran de réalisation d'actions génériques sur la base de données.
<Traitements>	Import et vérification automatiques : <ul style="list-style-type: none"> • Facturation à tort, • Prix non contractuels.

Les chapitres suivants décrivent les différentes fonctionnalités offertes par **AUDITELcom** dans l'ordre indiqué par le tableau ci-dessous :

- <Tableau de bord (Usages)>
- <QoS Accueil>
- <Indicateurs Accueil>
- <Classements (Usages)>
- <Détail des appels>
- <Etats>
- <Annuaire>
- <Centre de frais>
- <Lignes>
- <Postes>
- <Exploitation>
- <Tableau de bord (Factures)>
- <Traitements (Factures)>
- <Gestion (Factures)>
- <Détail (Factures)>
- <Analyse (Factures)>
- <Classements (Factures)>
- <Ventilation facture>
- <Gestion (Budget)>
- <Analyse (Budget)>
- <Outils>

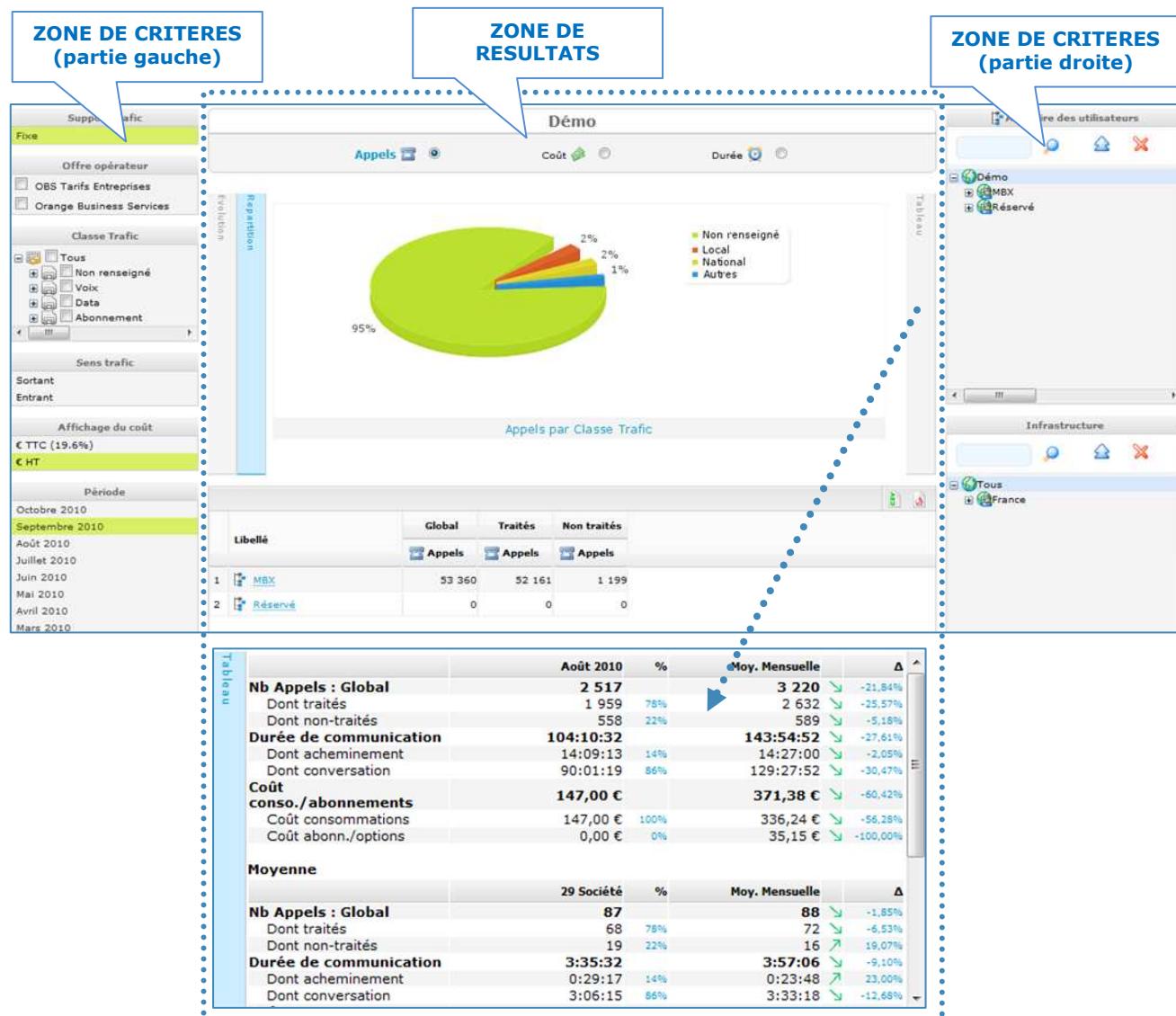
Pour plus d'informations sur les zones de sélection du périmètre, reportez-vous au chapitre « Les principes de l'interface utilisateur ».

5 LA FONCTION <TABLEAU DE BORD (USAGES)>

5.1 PRESENTATION

L'écran accessible par l'onglet <Tableau de bord> du module <Usages> a été conçu pour vous permettre de visualiser en un seul coup d'œil les indicateurs les plus utilisés, et pour vous fournir des données de synthèse ainsi que des indicateurs d'évolution ou de répartition des coûts de facturation.

Les différents éléments de résultats apparaissent à centre de la page, encadrés par des zones de définition des critères d'observation.



5.2 PRINCIPES D'UTILISATION

5.2.1 Les différentes zones d'affichage et de navigation

L'écran se décompose en plusieurs zones :

- Une zone de paramétrage du contexte (partie gauche et droite), qui vous permet de choisir ce que vous souhaitez visualiser.
 - Par défaut, vous visualisez l'ensemble des flux entrants (lorsqu'ils existent) et sortants, pour toutes les classes de trafic et pour tous les opérateurs.
 - Pour réduire le champ d'action, vous pouvez cliquer, pour chaque rubrique, sur un critère. Celui-ci est alors sélectionné en vert. Vous pouvez ensuite changer de critère ou cliquer à nouveau sur le même pour annuler votre sélection.

The screenshot shows the configuration panel on the left with sections for 'Support trafic', 'Offre opérateur', 'Classe Trafic', 'Sens trafic', 'Affichage du coût', and 'Période'. On the right, there is a tree view for 'Annuaire des utilisateurs' under 'Démô' with nodes for 'MBX' and 'Réserve'.

- Une zone de résultats comportant plusieurs éléments statistiques de synthèse :

- Histogramme <Evolution>,
- Secteur <Répartition>,
- <Tableau> de synthèse (activables par système d'onglets verticaux) et
- Liste de répartition par service.

AFFICHAGE DES STATISTIQUES



5.2.2 Interactivité

Pour observer les usages télécom :

- Cliquer sur l'onglet <Tableau du bord> situé dans le sous-menu de l'onglet du module choisi.
→ La zone de résultats s'affiche.
- Restreindre si nécessaire le périmètre en utilisant les cadres :
 - <Support trafic>, <Offre opérateur>, <Classe trafic>, <Sens trafic> et <Période>.
 - <Annuaire des utilisateurs> pour sélectionner le ou les entités organisationnelles de l'annuaire.
 - <Infrastructure> pour sélectionner le ou les sites liés à l'annuaire.
- Consulter la zone de résultats. Cette zone présente plusieurs éléments statistiques sélectionnables par onglets verticaux.
 - Vous pouvez indifféremment sélectionner le mode d'affichage <Evolution>, <Répartition> ou <Tableau> en cliquant sur la colonne appropriée. Par défaut, le mode <Evolution> est s'affiche.
 - Pour chacun de ces trois résultats, vous disposez de trois types d'affichage : par appel, par coût ou par durée. Pour passer de l'un à l'autre, cliquer sur le bouton de votre choix (voir figure ci-contre).
- Consulter la liste de ventilation pour obtenir des résultats pour chaque entité d'organisation filles du niveau sélectionné (service fils, utilisateur ou poste).



5.3 RESULTATS

5.3.1 La zone de résultats

Cette zone permet d'obtenir trois éléments statistiques activables par les trois onglets verticaux <Evolution>, <Répartition> ou <Tableau>, et dont le type des données télécom présentées (Nb appels, coûts et durées) est sélectionnable par trois boutons radio <Appels>, <Coût> et <Durée>.

Appels

Coût

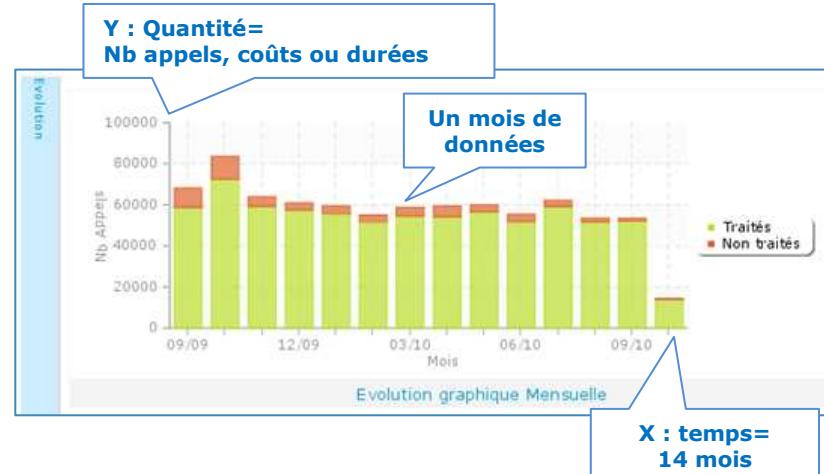
Durée

5.3.1.1 Histogramme <Evolution>

Le mode <Evolution> visualise l'évolution des quantités (Nb appels ou coûts ou durées sur l'axe Y) au cours du temps (en abscisse X).

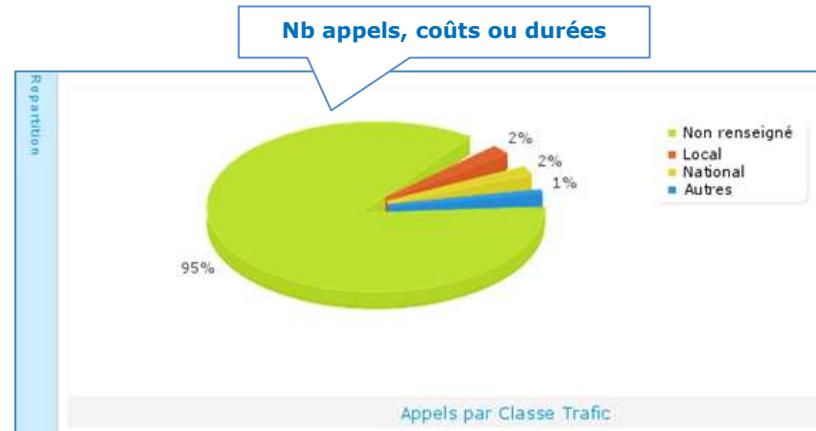
Une barre correspond à un mois de données et l'histogramme complet représente les quatorze mois (à partir du mois actuel).

Les deux séries (appels traités et non traités) affichent la progression du taux d'appels traités par rapports aux non traités.



5.3.1.2 Secteur <Répartition>

Le mode <Répartition> affiche un secteur donnant la répartition en fonction des classes de trafic (non renseigné, local, national ou autres) selon la quantité choisie (appels, coûts ou durées) à l'aide des boutons radio.



5.3.1.3 Secteur <Répartition>

Le mode Tableau vous donne les résultats obtenus sur le mois sélectionné dans le cadre « Période » et pour les critères de sélection choisis :

- Les coûts sont affichés en TTC par défaut, et modifiables en HT suivant le paramètre choisi dans le cadre « Affichage du coût ».
- la moyenne mensuelle constatée depuis la mise en service (colonne « Moy. Mensuelle »). La flèche vous indique le sens d'évolution du mois sélectionné par rapport à la moyenne.
- La colonne Δ vous indique le pourcentage différentiel du mois sélectionné par rapport à la moyenne mensuelle.
- Les chiffres vous sont donnés en global, en moyenne par poste et en moyenne par appel.

	Août 2010	%	Moy. Mensuelle	Δ
Nb Appels : Global	2 517		3 220	-21,84%
Dont traités	1 959	78%	2 632	+25,57%
Dont non-traités	558	22%	589	+5,18%
Durée de communication	104:10:32		143:54:52	-27,61%
Dont acheminement	14:09:13	14%	14:27:00	+2,05%
Dont conversation	90:01:19	86%	129:27:52	+30,47%
Coût conso./abonnements	147,00 €		371,38 €	-60,42%
Coût consommations	147,00 €	100%	336,24 €	+56,28%
Coût abonn./options	0,00 €	0%	35,15 €	-100,00%
Moyenne				
Nb Appels : Global	87		88	-1,85%
Dont traités	68	78%	72	+6,53%
Dont non-traités	19	22%	16	+19,07%
Durée de communication	3:35:32		3:57:06	-9,10%
Dont acheminement	0:29:17	14%	0:23:48	+23,00%
Dont conversation	3:06:15	86%	3:33:18	+12,68%

5.3.2 La zone de résultats de ventilation par service

Le tableau donne la quantité choisie (Nb appels, coûts ou durées) pour chacune des entités d'organisation du périmètre choisie dans la zone de critère (éléments fils du niveau d'annuaire sélectionné).

- pour les tableaux de bord par appel ou par coût, le nombre d'appels ou le coût, en global et la répartition pour les appels traités et les appels non traités.
- pour le tableau de bord en durée, les durées de conversation et de sonnerie en global, pour les appels traités et pour les appels non traités.

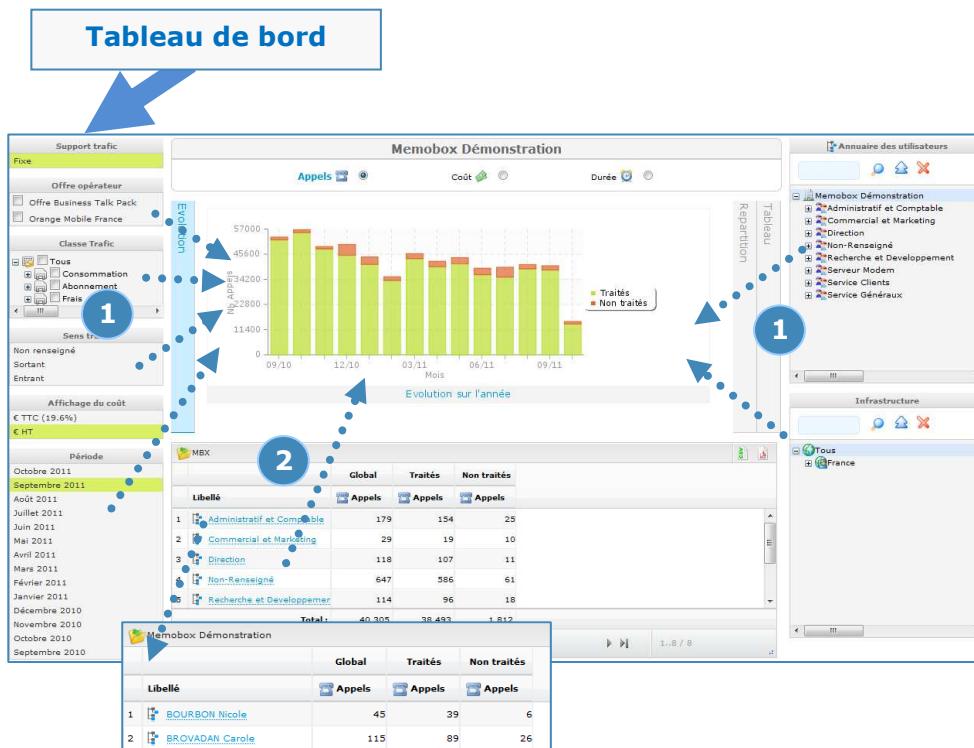
Un clic sur un nom d'élément de la liste provoque un changement de périmètre. Celui-ci est maintenant restreint à l'entité fille (service fils, utilisateur ou poste).

Libellé	Global	Traités	Non traités
	Appels	Appels	Appels
1 BOURBON Nicole	45	39	6
2 BROVADAN Carole	115	89	26

Libellé	Global	Traités	Non traités
	Coût	Coût	Coût
1 Administratif et Comptable	16,87 €	16,87 €	0,00 €
2 Commercial et Marketing	33,30 €	33,30 €	0,00 €
3 Direction	21,13 €	21,13 €	0,00 €
4 Non-Renseigné	152,49 €	152,49 €	0,00 €
5 Recherche et Développement	53,63 €	53,63 €	0,00 €
6 Serveur Modem	7,41 €	7,41 €	0,00 €
7 Service Clients	47,70 €	47,70 €	0,00 €
8 Service Généraux	4,94 €	4,94 €	0,00 €

5.4 NAVIGATION ENTRE LES ECRANS

L'écran principal reste actif tout le long de l'utilisation de cette fonctionnalité. L'interactivité principale reste la mise à jour des histogrammes lorsque l'on modifie l'un des six critères de restriction du périmètre (1). De plus un clic sur une entité figurant dans le tableau du bas provoque également le centrage du périmètre sur cette entité fille et l'affichage de nouveaux histogrammes dont les données sont restreintes à cette visibilité (2).



6 LA FONCTION <QOS ACCUEIL>

6.1 PRESENTATION

La fonction <QoS Accueil> (Quality Of Service) permet d'analyser le trafic entrant sur différents types de postes comme un standard, un groupement, une messagerie vocale, etc...., et donne ainsi une indication sur la qualité d'un accueil téléphonique. Ce service exige que le PBX fournis dans ces tickets un certain nombre d'informations (voir la partie « informations nécessaires dans les tickets ») et qu'une fiche de qualification ait été préalablement remplie (voir « exemple de fiche de qualification »).

6.2 PRINCIPE D'UTILISATION

6.2.1 Les différentes zones d'affichage et de navigation

L'écran se décompose en plusieurs zones :

- Saisie des critères de filtrage pour limiter le domaine d'observation : zone <**PARAMETRAGE**>.
- Résultats : <**DONNEES GENERALES**>, <**TRAITEMENT DES APPELS**>, <**PERFORMANCE DE TRAITEMENT**> et <**VENTILATION DES APPELS**>
- Actions : <**IMPRESSION**>.

2. RESULTATS

1. PARAMETRAGE

3. IMPRESSION

DONNEES GENERALES

	Appels	Durée	Dont conversation	Dont sonnerie	
Total Reçus	39 121	1058:48:44	0:01:37	1000:09:35	0:01:32
Dont traités	37 445	980:43:08	0:01:41	1000:09:35	0:01:36
Dont non-traités	1 676	6:21:58	<1%	0:00:13	0:00:00
sur occupation	26	0:00:00	0%	0:00:00	0:00:00
Sur non-réponse	1 650	6:21:58	100%	0:00:13	0:00:00

TRAITEMENT DES APPELS

	Appels	Durée	Dont conversation	Dont sonnerie	
Total Reçus	39 121	1058:48:44	0:01:37	1000:09:35	0:01:32
Dont traités	37 445	980:43:08	0:01:41	1000:09:35	0:01:36
En direct	37 352	1043:32:27	100%	991:22:59	99%
Par transfert	45	5:40:31	<1%	0:02:40	0:01:35
Par retour	48	3:13:48	<1%	0:00:00	0:00:00
Dont non-traités	1 676	6:21:58	4%	0:00:00	0:00:00
sur occupation	26	0:00:00	0%	0:00:00	0:00:00
Sur non-réponse	1 650	6:21:58	96%	0:00:13	0:00:00

PERFORMANCE DE TRAITEMENT

	Appels	Durée	Dont conversation	Dont sonnerie		
Total Reçus	39 121	1058:48:44	0:01:37	1000:09:35	0:01:32	
< 5 sonneries	36 937	1036:10:12	99%	0:01:40	987:41:30	99%
5 à 8 sonneries	381	12:29:39	1%	0:01:58	10:04:20	1%
> 8 sonneries	127	3:46:55	<1%	0:01:47	2:23:45	<1%
Total	37 445	1052:26:46	0:01:41	1000:09:35	0:01:36	

VENTILATION DES APPELS

Poste obtenu	Utilisateur	Appels	T<5	%	5<T<8	%	T>8	%	NTsO	%	NTsNR	%
1	LEMAIRE Nathalie	179	152	99 %	1	1 %	0	0 %	24	92 %	2	8 %
2	BOURBON Nicole	88	84	97 %	3	3 %	0	0 %	0	0 %	1	100 %
3	JUDE Cécile	45	40	93 %	2	5 %	1	2 %	2	100 %	0	0 %
4	BROVADAN Carole	4	2	67 %	1	33 %	0	0 %	0	0 %	1	100 %
5	Modem 8819	3 314							0	0 %	0	0 %
6	Modem 8820	2 866							0	0 %	0	0 %
7	BROVADAN Stéphane	61							0	0 %	9	100 %
8	FERET Serge	33							0	0 %	7	100 %
9	FORNES Christophe	34	33	100 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	1	100 %
10	GILBERT Francois	6	5	83 %	1	17 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
11	HOURT Jean-Michel	1	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	1	100 %
12	Fax Général	25	25	100 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %

Utilisez la zone de paramétrage (1) pour sélectionner le périmètre technique. Par défaut, vous visualisez l'ensemble des flux entrants pour toutes les classes de trafic. Pour réduire le champ d'action, vous pouvez cliquer, pour chaque rubrique, sur un critère. Il est alors sélectionné en vert.

Vous pouvez ensuite changer de critère ou cliquer à nouveau sur le même pour annuler votre sélection.

- **Classe trafic**, qui permet de visualiser les appels par classe de trafic.
- **Type de réception**, qui permet de visualiser les appels par type de réception :
 - **Voix** : correspond aux postes hors fax, modem, pré-décroché, serveur vocal et messagerie vocale.
 - **Fax** : permet la reproduction à distance d'un document graphique par l'intermédiaire d'un terminal de télécommunication.
 - **Modem** : Pérophérique servant à communiquer avec des utilisateurs distants. Il permet d'échanger (envoi/réception) des fichiers, des fax, de se connecter à Internet, de recevoir et d'émettre des e-mails.
 - **Pré-décroché** : correspond à une réponse automatique avec diffusion d'un message d'accueil avant le passage en conversation.
 - **Serveur vocal** : un serveur vocal permet de gérer automatiquement les appels téléphoniques par la diffusion d'un message pré-enregistré ou dynamique et le transfert des appels.
 - **Messagerie vocale** : permet de gérer des messages vocaux (enregistrement, stockage, restitution) et fonctionne comme un répondeur téléphonique partagé par plusieurs utilisateurs.
- **Mode d'obtention**, qui permet de visualiser les appels en fonction de leur mode d'obtention :
 - **En direct** : ce sont les appels indiqués comme appels directs par le PABX. Cette notion est renseignée dans le ticket émis par le PABX.
 - **Par transfert** : ce sont les appels transférés par un autre poste.
 - **Par retour** : ce sont les appels traités par un autre poste que le poste demandé.
- **Plages d'observation**, qui permet de visualiser les appels suivant deux plages horaires : les heures ouvrables et hors heures ouvrables.
 - **Heures ouvrables** : correspond à la plage horaire de 8h30 à 16h30.
 - **Hors heures ouvrables** : correspond à la plage horaire de 16h30 à 8h30.
- **Période**, qui permet de visualiser les appels suivant la période choisie.
- **Annuaire**, qui permet de sélectionner un niveau d'annuaire.
- **Infrastructure**, qui permet de sélectionner un site.

6.2.2 Interactivité

Pour obtenir les métriques de qualité d'accueil :

- 1 Cliquer sur l'onglet <**QoS Accueil**> situé dans le sous-menu de l'onglet du module choisi.
→ La zone de résultats s'affiche.
- 2 Restreindre si nécessaire le périmètre en utilisant les cadres décrits ci-dessus.
→ Tout changement de données dans les zones de paramétrage ou de période provoque le rafraîchissement immédiat des données.
- 3 Consulter la zone de résultats. Cette zone présente plusieurs éléments statistiques placés les uns derrière les autres :
 - Vous pouvez indifféremment sélectionner le mode d'affichage <**Evolution**>, <**Répartition**> ou <**Tableau**> en cliquant sur la colonne appropriée. Par défaut, le mode <**Evolution**> est s'affiche.
 - Pour chacun de ces trois résultats, vous disposez de trois types d'affichage : par appel, par coût ou par durée. Pour passer de l'un à l'autre, cliquer sur le bouton de votre choix.
- 4 Consulter la liste de ventilation pour obtenir des résultats pour chaque entité d'organisation filles du niveau sélectionné dans le cadre <**Infrastructure**>.
- 5 Pour modifier les heures de début et de fin de la plage des heures ouvrables utilisez le cadre <**Plage horaire heures ouvrables**> qui apparaît en haut de l'écran, lorsqu'un des liens du cadre <**Plage d'observation**> est cliqué.
 - Cette nouvelle définition de plage horaire sera prise en compte pendant toute la durée de consultation de l'écran <**QoS Accueil**>. A chaque nouvelle connexion, la plage horaire par défaut est réactualisée.

Plage Horaire heures ouvrables	
Heure de début :	08:30:00
Heure de fin :	16:30:00

- 6** Pour obtenir un copie papier ou PDF des résultats affichés à l'écran (qui prennent en compte les critères sélectionnés) :

- Sélectionner les bons critères en utilisant les cadres de définition des périmètres techniques et organisationnels.
- Cliquer sur le bouton <**Imprimer**>.
→ Une nouvelle fenêtre apparaît contenant un cartouche d'identification du contexte suivant des différents tableaux résultats.

- Utiliser les commandes du navigateur pour lancer l'impression des résultats sur votre imprimante papier ou sur une imprimante PDF pour obtenir un fichier PDF.

- 7** Cliquer sur le n° d'un poste pour obtenir le détail des appels d'un poste.

- Une nouvelle fenêtre apparaît affichant un cartouche d'en-tête suivi du tableau de détail.
- Reportez-vous à la fonction détails pour obtenir plus d'informations sur la signification des résultats affichés.

6.3 RESULTATS

6.3.1 Présentation des tableaux

6.3.1.1 Données générales

Cette zone permet d'obtenir des informations sur le trafic entrant global. On y distingue deux types :

- Les « appels traités » pour les appels ayant obtenu une réponse machine ou humaine.
- Les « appels non traités » pour les appels sans réponse avec précision « sur non-réponse » et « sur occupation » (si cette information est disponible).

Données Générales		Appels		Durée		Dont conversation		Dont sonnerie			
		Total	Moyenne	Total	Moyenne	Total	Moyenne	Total	Moyenne		
Total Reçus	3 586	110:36:49	0:01:51	106:08:03	0:01:46	4:28:46	0:00:04				
Dont traités	3 490	97%	110:20:11	100%	0:01:53	106:08:03	100%	4:12:08	94%		
Dont non-traités	96	3%	0:16:38	<1%	0:00:10	0:00:00	0%	0:16:38	6%		
sur occupation	7	7%	0:00:00	0%	0:00:00	0:00:00	N/A	0:00:00	0%		
Sur non-réponse	89	93%	0:16:38	100%	0:00:11	0:00:00	N/A	0:00:00	100%		
Comparer avec :	Aoû 11										
Total Reçus	5 066	-25%	133:14:03	-17%	0:01:34	126:52:26	17%	0:01:30	6:21:37	-30%	0:00:04
Dont traités	4 923	-25%	132:50:24	-17%	0:01:37	126:52:26	-16%	0:01:32	5:57:58	-30%	0:00:04
Dont non-traités	143	-33%	0:23:39	-30%	0:00:09	0:00:00	0%	0:00:00	0:23:39	-30%	0:00:09
sur occupation	13	-46%	0:00:00	0%	0:00:00	0:00:00	0%	0:00:00	0:00:00	0%	0:00:00
Sur non-réponse	130	-32%	0:23:39	-30%	0:00:10	0:00:00	0%	0:00:00	0:23:39	-30%	0:00:10

Pour chacune de ces types de communication le tableau affiche le nombre d'appels, la durée des appels (conversation + sonnerie), la durée de conversation et la durée de sonnerie.

Les pourcentages représentent le nombre d'appels en volume. Dans cet exemple, sur 3586 appels reçus, 3% n'a pas été traité. Ces appels non-traités se répartissent en 7% sur occupation et 89 % sur non-réponse.

La partie « **Comparer avec** » permet d'obtenir les mêmes renseignements, pour des périodes antérieures. Le choix du mois de référence se fait par l'intermédiaire du menu déroulant.

Un code couleur permet une visualisation rapide des changements entre les mois que l'on compare : en rouge quand il y a une augmentation, en vert s'il y a une diminution et en orange quand il n'y a pas de variation significative.

6.3.1.2 Tableau “Traitement des appels”

Le contenu de cette zone dépend de l'onglet choisi :

Général Standard (PO) Accueil SDA

Quelque soit le tableau demandé, le nombre d'appels, la durée de conversation, ainsi que le détail de conversation et de sonnerie, s'affichent dans les colonnes du tableau résultat.

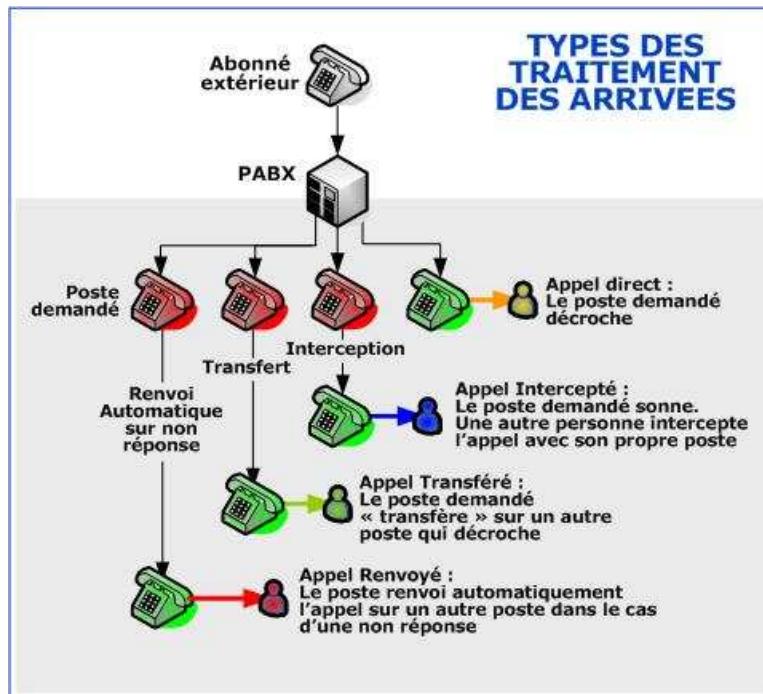
Examinons maintenant les différences entre les quatre onglets :

1 Onglets <Général> et <SDA> :

		Général	Standard (PO)	Accueil	SDA			
Traitement des appels		Appels	Durée	Dont conversation	Dont sonnerie			
		Total	Moyenne	Total	Moyenne	Total	Moyenne	
Total Reçus	28 856	782:33:32	0:01:37	741:02:45	0:01:32	41:30:47	0:00:05	
Dont traités	27 725	96%	778:09:27	99%	0:01:41	741:02:45	100%	0:01:36
En direct	27 668	100%	773:32:37	99%	0:01:40	736:31:31	99%	0:01:35
Par transfert	26	<1%	2:26:57	<1%	0:00:00	2:24:23	<1%	0:00:00
Par retour	31	<1%	2:09:53	100%	0:00:00	2:06:51	<1%	0:00:00
Dont non-traités	1 131	4%	4:24:05	<1%	0:00:14	0:00:00	0%	0:00:00
sur occupation	24	2%	0:00:00	0%	0:00:00	0:00:00	N/A	0:00:00
Sur non-réponse	1 107	98%	4:24:05	100%	0:00:14	0:00:00	N/A	0:00:00

Le tableau comptabilise les communications correspondantes aux trois cas d'appels traités suivants :

- **Appels traités « En direct »** : donne le nombre d'appels traités directement par un poste interne. Un appel est intercepté quand un autre poste décroche avant le poste demandé. Dans ce cas il n'y a qu'un seul ticket émis avec le numéro du poste qui a décroché.
- **Appels traités « Par transfert »** : donne le nombre d'appels traités après transfert de la communication vers un autre poste qui décroche.
- **Appels traités « Par retour »** : donne le nombre d'appels traités après un renvoi automatique de la communication vers un autre poste.



2 Onglet <Standard (PO)> :

Utilisez la liste déroulante « **Origine des appels** » pour choisir l'origine des appels traités pour lesquels vous souhaitez obtenir des métriques.

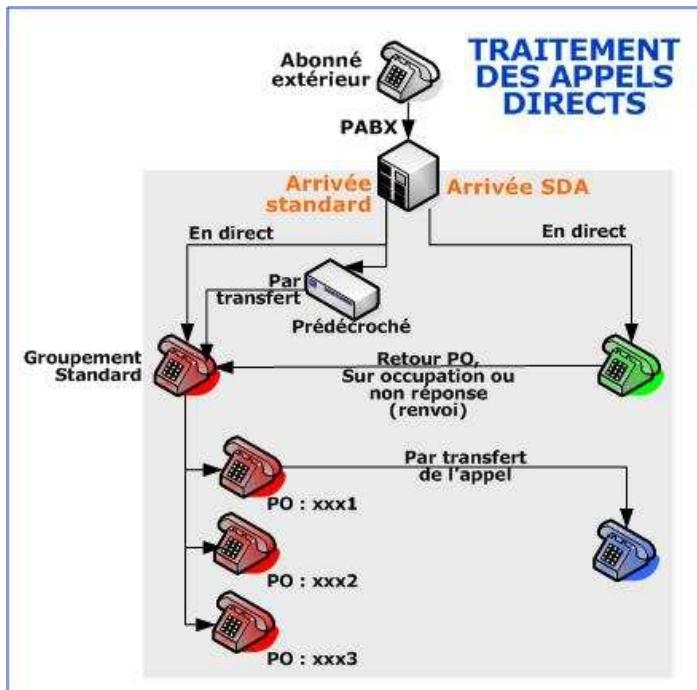
Toute
Externe
Retours PO

		Général	Standard (PO)	Accueil	SDA
Origine des appels:	Toute				
Traitement des appels					
	Appels	Durée	Dont conversation	Dont sonnerie	
		Total Moyenne	Total Moyenne	Total Moyenne	
Total Reçus	103	5:25:57	0:03:09	5:10:36	0:03:00
Dont traités	99 96%	5:23:36 99%	0:03:16	5:10:36 100%	0:03:08
Dont non-traités	4 4%	0:02:21 <1%	0:00:35	0:00:00 0%	0:00:00
sur occupation	0 0%	0:00:00 0%	0:00:00	0:00:00 N/A	0:00:00
Sur non-réponse	4 100%	0:02:21 100%	0:00:35	0:00:00 N/A	0:00:00

Ces postes peuvent répondre à différents types d'appel :

CATEGORIE	SIGNIFICATION
<Toute>	Cette option (par défaut) reprend l'ensemble des appels présentés sur le numéro général du standard ou répondus par un poste opérateur. Généralement les postes opérateurs sont organisés en groupement avec un numéro général routé sur un groupement PO sur lequel sont rattachés des postes spécifiques PO (Poste Opératrice).
<Externe>	Les appels d'origine externe peuvent être entièrement traités par l'opératrice, ou plus généralement transférés à un autre poste. Dans ce dernier cas, l'appel donne lieu à l'établissement de deux CDR : <ul style="list-style-type: none"> • l'un pour la première phase d'appel, entre la présentation et le raccroché effectué par l'opératrice, • l'autre après raccroché de l'appel transféré par l'opératrice. Nous distinguons ces deux types de phase d'appel.
<Retour PO>	Ces appels correspondent à des appels renvoyés au standard : soit sur occupation ou non-réponse du poste auquel était destiné un appel direct, Soit sur saturation ou non-réponse d'un groupement.

Pour juger de la qualité du standard, il s'agit de prendre en compte la tête de groupement du standard correspondant à l'arrivée des appels sur numéro général et les postes opérateurs chargés de répondre aux appels. Un appel reçu sur le numéro général **OZABPQMCDU** se présente sur le numéro de poste interne XXX1 et est ensuite distribué sur l'un des PO libres parmi les postes XXX2, XXX3 et XXX4. De manière générale, les appels non-traités sur le standard seront comptabilisés sur XXX1 et les appels traités sur XXX2, XXX3 et XXX4.



3 Onglet <Accueil> :

Utilisez cet onglet pour obtenir les informations sur le traitement des appels par un groupement donné. Un groupement est un ensemble de N postes liés à une tête de groupement (le poste principal).

La liste déroulante permet de choisir le groupement sur lequel on veut vérifier les appels traités.

Tous
2809 (ACCUEIL 2809)
2804 (ACCUEIL 2804)
2807 (ACCUEIL 2807)
2801 (ACCUEIL 2801)

		Général	Standard (PO)	Accueil	SDA
		Traitement des appels			
		Appels	Durée	Dont conversation	Dont sonnerie
		Total	Moyenne	Total	Moyenne
Total Reçus	27 694	718:57:07	0:01:33	679:23:31	0:01:28
Dont traités	26 634 96%	714:50:55 99%	0:01:36	679:23:31 100%	0:01:31
par groupement	26 634 100%	714:50:55 100%	0:01:36	679:23:31 100%	0:01:31
hors groupement direct	0 0%	0:00:00 0%	0:00:00	0:00:00 0%	0:00:00
hors groupement retours PO	0 0%	0:00:00 0%	0:00:00	0:00:00 0%	0:00:00
Dont non-traités	1 060 4%	4:06:12 <1%	0:00:13	0:00:00 0%	0:00:00
sur occupation	0 0%	0:00:00 0%	0:00:00	0:00:00 N/A	0:00:00
Sur non-réponse	1 060 100%	4:06:12 100%	0:00:13	0:00:00 N/A	0:00:00

Les appels traités sont répartis en trois catégories :

- « **par groupement** » : appels présentés sur le groupement et traités par l'un des postes du groupement,
- « **hors groupement direct** » : appels présentés et traités directement sur l'un des postes du groupement,
- « **hors groupement retours PO** » : appels présentés sur le groupement et traités par l'un des postes PO du standard.

6.3.1.3 Tableau « Performance de traitement »

Ce tableau vous permet de connaître l'efficacité des traitements en fonction du nombre de sonneries avant la réception de l'appel, pour les tranches « < 5 sonneries », « 5 à 8 sonneries » et « > 8 sonneries ».

Comme pour les données générales, la deuxième partie du tableau vous donne la possibilité de comparer ces résultats avec un mois différent sélectionné à l'aide d'une liste déroulante.

Intervalles de sonnerie		Performance de traitement									
		Appels			Durée			Dont conversation			Dont sonnerie
Durée Sonnerie : 4.00 s		Total	Moyenne	Total	Moyenne	Total	Moyenne	Total	Moyenne	Total	Moyenne
< 5 sonneries	3 455	99%	108:16:14	98%	0:01:52		104:17:52	98%	0:01:48	3:58:22	95%
5 à 8 sonneries	32	<1%	1:23:35	1%	0:02:36		1:11:34	1%	0:02:14	0:12:01	5%
> 8 sonneries	3	<1%	0:40:22	<1%	0:13:27		0:38:37	<1%	0:12:52	0:01:45	<1%
Total	3 490		110:20:11		0:01:53		106:08:03		0:01:49	4:12:08	0:00:04
<i>Comparer avec :</i> Août 11											
< 5 sonneries	4 874	-29%	130:29:23	-17%	0:01:36		124:50:45	-16%	0:01:32	5:38:38	-30%
5 à 8 sonneries	45	-29%	2:13:47	-38%	0:02:58		1:57:04	-39%	0:02:36	0:16:43	-28%
> 8 sonneries	4	-25%	0:07:14	458%	0:01:48		0:04:37	736%	0:01:09	0:02:37	-33%
Total	4 923	-29%	132:50:24	-17%	0:01:37		126:52:26	-16%	0:01:32	5:57:58	-30%

6.3.1.4 Tableau « Ventilation des appels »

Le tableau de ventilation donne des métriques détaillées par poste (une ligne de tableau par poste interne), pour les appels comptabilisés dans la partie « **Traitement des appels** ».

Ventilation des appels												
Poste obtenu	Utilisateur	Appels	T<5	%	5<T<8	%	T>8	%	NTsO	%	NTsNR	%
1 2812	LEMAIRE Nathalie	97	89	99 %	1	1 %	0	0 %	7	100 %	0	0 %
2 2819	BOURBON Nicole	54	52	96 %	2	4 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
3 2826	JUDE Cécile	25	23	92 %	1	4 %	1	4 %	0	0 %	0	0 %
4 2828	BROVADAN Carole	2	1	100 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	1	100 %
5 8819	Modem 8819	231	231	100 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
6 8820	Modem 8820	209	209	100 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
7 2817	BROVADAN Stéphane	33	27	96 %	0	0 %	1	4 %	0	0 %	5	100 %
8 2818	FERET Serge	18	14	100 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	4	100 %
9 2821	FORNES Christophe	14	14	100 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
10 2825	GILBERT Francois	5	4	80 %	1	20 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
11 2827	Fax Général	11	11	100 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
12 8848	Salle Réunion Haut	1	1	100 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
13 2815	Conférence	15	15	100 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %

Reportez-vous au paragraphe décrivant les principes d'interface pour une description approfondie des opérations possibles sur ce tableau.

Le tableau suivant décrit les différentes colonnes des résultats de ventilation par poste :

COLONE	EXEMPLE	DEFINITION
Poste obtenu	2812	N° du poste ayant traité l'appel. Dans le cas de l'analyse Retours PO du sous-onglet Standard (PO), le Poste obtenu devient le Poste demandé (à l'origine), c'est-à-dire le poste qui a provoqué les Retours PO.
Utilisateur	LEMAIRE Nathalie	Nom et prénom du propriétaire du poste obtenu.
Appels	97	Nombre d'appels total.
T<5	89	Performance du traitement par poste : Nb appels traités en un temps inférieur strictement à 5 sonneries.
5<T<8	1	Nb appels traités entre 5 et 8 sonneries (5<=T<=8).
T>8	0	Nb appels traités en un temps supérieur strictement à 8 sonneries.
NTsO	7	Nombre d'appels « Non Traités sur Occupation » (NTsO).
NTsNR	0	Nombre d'appels « Non Traités sur Non Réponse » (NTsNR).

6.3.2 Cas d'utilisation

6.3.2.1 Recherche du taux d'appels non traités par le standard

« Un usager raccroche avant d'avoir été pris en charge par un agent. »

Pour connaître le taux d'appels non-traités sur non-réponse, procédez de la manière suivante :

- 1 Ne pas tenir compte des heures ouvrées ou non ouvrées.
- 2 Cliquer sur l'onglet <**Standard (PO)**>.
- 3 Dans la liste déroulante « **Origine des appels** » choisir l'option « **Toute** ». (1)
- 4 Consulter le taux indiqué dans la partie « **Dont non-traités sur non-réponse** ». (2)

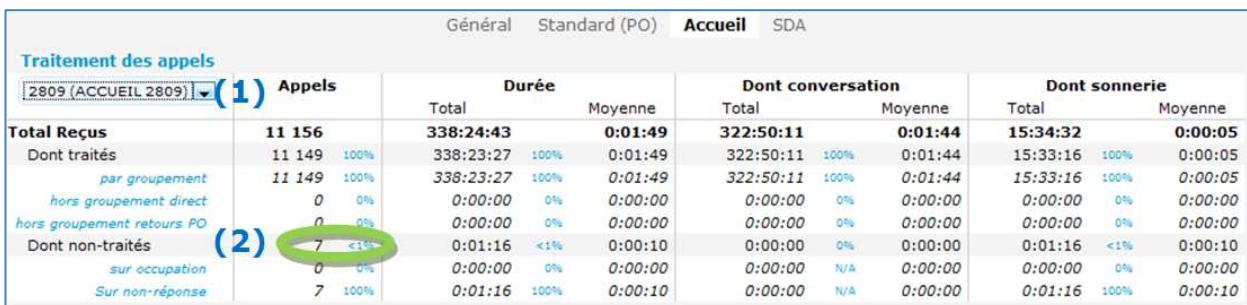


			Durée		Dont conversation		Dont sonnerie	
			Total	Moyenne	Total	Moyenne	Total	Moyenne
Total Reçus	279		11:33:21	0:02:29	10:45:57	0:02:18	0:47:24	0:00:10
Dont traités	244	87%	11:20:55	0:02:47	10:45:57	0:02:38	0:34:58	74%
Dont non-traités	35	13%	0:12:26	2%	0:00:21	0:00:00	0:12:26	26%
sur occupation			0:00:00	0%	0:00:00	N/A	0:00:00	0:00:00
Sur non-réponse	(2) 35	100%	0:12:26	100%	0:00:21	0:00:00	0:12:26	100%

6.3.2.2 Recherche du taux d'appels non traités par le numéro dédié pour un service en particulier.

Pour connaître le taux d'appel non traité par un poste donné :

- 1 Cliquer sur l'onglet <**Accueil**>.
- 2 Dans la liste déroulante affichée sous « **TraITEMENT DES APPELS** » choisir le numéro du groupement (par exemple Accueil 2809). (1)
- 3 Consulter le taux indiqué dans la partie « **Dont non-traités** ». (2)



		Appels		Durée		Dont conversation		Dont sonnerie	
		Total	Moyenne	Total	Moyenne	Total	Moyenne	Total	Moyenne
Total Reçus	11 156	338:24:43	0:01:49	322:50:11	0:01:44	15:34:32	0:00:05		
Dont traités	11 149	100%	338:23:27	100%	0:01:49	322:50:11	100%	0:01:44	15:33:16
par groupement	11 149	100%	338:23:27	100%	0:01:49	322:50:11	100%	0:01:44	15:33:16
hors groupement direct	0	0%	0:00:00	0%	0:00:00	0:00:00	0%	0:00:00	0:00:00
hors groupement retours PO	0	0%	0:00:00	0%	0:00:00	0:00:00	0%	0:00:00	0:00:00
Dont non-traités	(2) 7	<1%	0:01:16	<1%	0:00:10	0:00:00	0%	0:00:00	0:00:16
sur occupation	0	0%	0:00:00	0%	0:00:00	0:00:00	N/A	0:00:00	0:00:00
Sur non-réponse	7	100%	0:01:16	100%	0:00:10	0:00:00	N/A	0:00:00	0:01:16

6.4 NAVIGATION ENTRE LES ECRANS

QoS Accueil

MemoBox Démonstration

Page pour Impression des résultats

Traffic détaillé pour un poste

7 LA FONCTION <INDICATEURS ACCUEIL>

7.1 PRESENTATION

La fonction <**Indicateurs Accueil**> a été conçue pour fournir rapidement les indicateurs sur la qualité d'accueil téléphonique.

Ces indicateurs ont été développés et validés pour les PBX à savoir les gammes AASTRA-MATRA (tickets V1 et supérieurs) et ALCATEL-LUCENT (4400 tickets 4760). Ils dépendent également des informations fournies dans les fiches de qualification QoS Accueil et de leur véracité. Des informations erronées fourniront des résultats faux. En cas de doute, n'hésitez-pas à consulter le Service Clients **MEMOBOX**. Pour les autres types de PBX, les rubriques peuvent être incomplètes.

Le ticket fourni par le PABX doit contenir les informations suivantes :

INFORMATION	EXEMPLE	DEFINITION
Date	21/09/2011	Date de début de la communication.
Heure	10:23:00	Heure de début de la communication en HH:MM:SS.
Durée de sonnerie	2	Cette information permet de connaître le nombre de sonneries (1 sonnerie = 5 secondes). On peut donc calculer la performance du traitement.
Durée de conversation	32	Temps de communication entre le locuteur et l'interlocuteur.
Durée de communication	34	Somme de la durée de sonnerie plus la durée de conversation. Remarque : il suffit d'avoir au moins deux durées (sur les trois) dans les tickets pour pouvoir en déduire la troisième.
N° demandé	0156894236	N° externe SDA demandé (N° d'appel du groupement). Cette information permet de connaître le groupement que l'on a voulu joindre.
N° demandeur	0258326451	N° de téléphone de l'abonné demandeur qui a appelé (N° externe).
Poste obtenu	3056	Poste qui a décroché (poste du groupement). Cette information permet de connaître le poste du groupement qui a traité l'appel.
Poste demandé	3058	Poste interne que l'on a voulu joindre (N° interne de la tête du groupement). Remarque : le n° demandé (la SDA) et le poste demandé (N° interne) ne sont pas forcément les mêmes. Il est donc nécessaire d'avoir les deux pour avoir une information sur les groupements la plus juste possible.
Sens trafic	ENTRANT	Entrant ou sortant. Remarque : Pour le QoS l'analyse du trafic entrant est OBLIGATOIRE.
Type d'obtention	RENOVI	Méthode d'obtention de l'appel. Permet de savoir comment l'appel a été obtenu (directement, par transfert, par renvoi).
Type de libération	OCCUPE	Permet de savoir comment l'appel a été libéré, par transfert, occupé, raccroché.

Se reporter à la fiche de « Qualification de l'accueil » (fournies par **MEMOBOX**) qui consigne toutes les caractéristiques du système télécom de l'entreprise dans un but de production de métriques de qualité d'accueil.

7.2 PRINCIPE D'UTILISATION

7.2.1 Les différentes zones d'affichage et de navigation

L'écran se décompose en plusieurs zones :

- 1 Saisie des critères de filtrage pour limiter le domaine d'observation : zone <**PARAMETRAGE**> et zone de <**DEFINITION PLAGE HORAIRE HEURES OUVRABLES**>.
- 2 Résultats : <**ACCUEIL**>.
- 3 Actions : <**IMPRESSION**>.

The screenshot illustrates the user interface of AUDITELcom V7. It is divided into three main sections:

- 2. RESULTATS**: This section contains a table titled "Appels" showing call statistics. The table includes columns for "Total Reçus", "Dont non-traités", and "Décroché en 4 sonneries max". Data rows include Standard, Groupe, Serveur Vocal, Messagerie vocale, and SDA. A note at the bottom states: "Les appels intempestifs sont exclus : durée de sonnerie <= 2s".
- 1. PARAMETRAGE**: A sidebar on the right side of the results table. It includes a "Plages d'observation" section with "Heures ouvrables" selected, and a "Période" section listing months from Octobre 2011 to Novembre 2010.
- 3. IMPRESSION**: Another sidebar on the far right containing links for "Annuaire des utilisateurs", "Memobox Démonstration", and "Administratif et Comptable".

Utilisez la zone de paramétrage (1) pour sélectionner le périmètre technique. Par défaut, vous visualisez l'ensemble des flux entrants pour toutes les classes de trafic. Pour réduire le champ d'action, vous pouvez cliquer, pour chaque rubrique, sur un critère. Il est alors sélectionné en vert.

- <**Plages d'observation**>, qui permet de visualiser les appels suivant deux plages horaires : les heures ouvrables et hors heures ouvrables.
 - **Heures ouvrables** : correspond à la plage horaire de 8h30 à 16h30.
 - **Hors heures ouvrables** : correspond à la plage horaire de 16h30 à 8h30.
- <**Annuaire**>, qui permet de sélectionner un niveau d'annuaire.
- <**Infrastructure**>, qui permet de sélectionner un site.

7.2.2 Interactivité

Pour obtenir les indicateurs de qualité d'accueil :

- 1 Cliquer sur l'onglet <**Indicateurs accueil**> situé dans le sous-menu de l'onglet du module choisi.
→ La zone de résultats s'affiche.
- 2 Restreindre si nécessaire le périmètre en utilisant les cadres décrits ci-dessus :
→ Tout changement de données dans les zones de paramétrage ou de période provoque le rafraîchissement immédiat des données.
- 3 Consulter la zone de résultats. Cette zone affiche un tableau de données.
- 4 Pour modifier les heures de début et de fin de la plage des heures ouvrables utilisez le cadre <**Plage horaire heures ouvrables**> qui apparaît en haut de l'écran, lorsqu'un des liens du cadre <**Plage d'observation**> est cliqué.
 - Cette nouvelle définition de plage horaire sera prise en compte pendant toute la durée de consultation de cet écran. A chaque nouvelle connexion, la plage horaire par défaut est réactualisée.

Plage Horaire heures ouvrables	
Heure de début :	08:30:00
Heure de fin :	16:30:00

- 5 Pour obtenir un copie papier ou PDF des résultats affichés à l'écran (qui prennent en compte les critères sélectionnés) :

- Sélectionner les bons critères en utilisant les cadres de définition des périmètres techniques et organisationnels.
- Cliquer sur le bouton <**Imprimer**>.
→ Une nouvelle fenêtre apparaît contenant un cartouche d'identification du contexte suivant des différents tableaux résultats.

The screenshot shows a Windows Internet Explorer window displaying a print preview of a report from the AUDITELcom software. The title bar reads "AUDITELcom - Windows Internet Explorer". The address bar shows the URL "http://auditelcom6.memobox.fr/index.php?ajax=1&webObject=tab_IndicateurAccueils&actionPrint=PRINT". The main content area is titled "Memobox Démonstration - Tous". It includes a section for "Plage Horaire heures ouvrables" with start and end times set to 08:30:00 and 16:30:00 respectively. Below this is a table titled "Appels" with the following data:

	Total Reçus	Dont non-traités	Décroché en 4 sonneries max
Standard **	71	6	8%
Groupe *	4 780	121	3%
Serveur Vocal	0	0	N/A
Messagerie vocale	0	0	N/A
SDA *	287	30	10%
Total général *	5 349	185	3%
			5 106
			95%

Les appels intempestifs sont exclus : durée de sonnerie <= 2s
Filtres : Appels Directs, * Appels type voix
** filtres précédents plus Origine des appels: Externe

- Utiliser les commandes du navigateur pour lancer l'impression des résultats sur votre imprimante papier ou sur une imprimante PDF pour obtenir un fichier PDF.

7.3 RESULTATS

Pour les catégories d'appel : Standard, groupement de postes, Serveur vocal, SDA, le service AUDITELcom fournit les informations suivantes :

- Nombre total d'appels (uniquement les appels voix pour le groupement de postes et les SDA),
- Nombre d'appels non-traités,
- Nombre d'appels décrochés avant 4 sonneries (la durée de sonnerie est prise égale à 4 secondes).

	Appels				
	Total Reçus	Dont non-traités	Décroché en 4 sonneries max		
Standard **	71	6	8%	64	90%
Groupement *	4 780	121	3%		
Serveur Vocal	0	0	N/A	0	N/A
Messagerie vocale	0	0	N/A	0	N/A
SDA *	287	30	10%	256	89%
Total général *	5 349	185	3%	5 106	95%

Les appels intempestifs sont exclus : durée de sonnerie <= 2s
Filtres : Appels Directs, * Appels type voix
** filtres précédents plus Origine des appels: Externe

La durée de sonnerie est prise égale à 4 secondes.

Les catégories étudiées sont définies de la manière suivante :

- **Standard** : appels concernant des postes ayant la propriété « Fonction poste » à la valeur « Voix » et qui sont rattachés au groupement du standard (postes PO).
- **Groupement** : appels concernant des postes ayant la « Fonction poste » à la valeur « Voix » et le « Type d'utilisation » à la valeur « Groupement ».
- **Serveur vocal** : appels concernant des postes ayant la propriété « Fonction poste » à la valeur « Serveur vocal ».
- **Messagerie vocale** : appels concernant des postes ayant la propriété « Fonction poste » à la valeur « Messagerie vocale ».
- **SDA** : appels concernant des postes ayant la propriété « Fonction poste » à la valeur « Voix » et le champ « SDA » renseigné.

Type utilisation

Non renseigné
Accueil
Groupement
Poste Analogique
Standard Numérique
Standard
Non renseigné
GSM
VMCC
CPS
PDA
Divers
BlackBerry
ontin

Fonction poste

Voix
Fax
Modem
Pré-décoché
Serveur Vocal
Messagerie vocale

Les appels dont la durée de conversation est nulle et la durée de sonnerie est inférieure à 2 secondes (appels intempestifs non significatifs) ne sont pas comptabilisés dans le nombre d'appels reçus.

En conséquence, ce résultat peut être différent du nombre total d'appels entrants qui s'affiche dans d'autres tableaux ou états produits par d'autres fonctions **AUDITELcom**.

Pour les catégories **Groupement** et **SDA**, dans la colonne « Total reçus », seuls les appels directs de type voix sont comptabilisés.

De même, pour le total des reçus de la ligne **Standard**, en plus du filtre introduit pour les deux catégories **Groupement** et **SDA**, on ne prend en compte que les appels externes, c'est-à-dire, les appels arrivant directement sur les postes PO déclarés appartenant au groupement du standard.

7.4 NAVIGATION ENTRE LES ECRANS

Indicateurs Accueil

The diagram illustrates the navigation flow between three different screens:

- Indicateurs Accueil**: This screen displays various performance metrics and call statistics for the 'Memobox Démonstration' site. It includes sections for 'Plage Horaire heures ouvrables', 'Appels', and 'Annuaire des utilisateurs'. A blue arrow points from this screen towards the 'Page pour Impression des résultats'.
- Page pour Impression des résultats**: A speech bubble containing this text is shown on the right side of the diagram.
- Page Horaire heures ouvrables**: This screen shows detailed call statistics for the specified date range (08:30:00 to 16:30:00). It includes tables for 'Appels', 'Durée', 'Désoccupation', and 'Données Générales'. Another blue arrow points from the 'Indicateurs Accueil' screen towards this one.

8 LA FONCTION <CLASSEMENTS (USAGES)>

8.1 PRESENTATION

Pour obtenir les indicateurs de coût et de qualité au niveau d'un poste téléphonique ou d'un groupement, pour un mois donné, utilisez la fonction <**Classements**>. Comme pour la plupart des autres fonctions, la liste des postes qui s'affiche dépend des critères de périmètres choisis au moyen des cadres de paramétrage.

Comme le nom de la fonction l'indique, le tableau qui s'affiche pourra être classé selon les différentes colonnes pour obtenir des palmarès. Il pourra aussi être réduit selon certains critères de seuil. Vous bénéficiez de toutes les fonctionnalités de gestion des listes présentées dans le paragraphe 3.2.7 « Les outils de mise en forme et de sélection dans les tableaux ».

8.2 PRINCIPE D'UTILISATION

8.2.1 Les différentes zones d'affichage et de navigation

L'écran se décompose en plusieurs zones :

- 1 Saisie des critères de filtrage pour limiter le domaine d'observation : zone <**PARAMETRAGE**> partie droite et partie gauche.
- 2 Résultats : liste des postes avec leurs indicateurs de qualité d'accueil.

	Utilisateur	Num.	Appels traités	Durée	Coût(euro)	Appels non traités	Site
1	ACCUEIL 2801	2801	0	00:00:00	0,00 €	3	MEMOBOX
2	ACCUEIL 2804	2804	0	00:00:00	0,00 €	62	MEMOBOX
3	ACCUEIL 2807	2807	0	00:00:00	0,00 €	1	MEMOBOX
4	ACCUEIL 2809	2809	0	00:00:00	0,00 €	1 527	MEMOBOX
5	AURIAC Romain	5049	18	01:29:03	1,07 €	0	MEMOBOX
6	BOURBON Nicole	2819	151	08:18:47	16,83 €	17	MEMOBOX
7	BROVADAN Carole	7728	0	00:00:00	0,00 €	7	MEMOBOX
8	BROVADAN Carole	2828	3	00:01:34	0,00 €	1	MEMOBOX
9	BROVADAN Stéphane	8817	4	00:31:01	0,09 €	0	MEMOBOX
10	BROVADAN Stéphane	2817	83	04:50:01	6,98 €	17	MEMOBOX
11	Cafetaria	8845	26	00:48:10	0,28 €	0	MEMOBOX
12	DUREUX Philippe	5048	63	07:13:26	9,26 €	6	MEMOBOX
13	Fax Général	2827	31	00:17:08	0,49 €	8	MEMOBOX
14	FELIX Arnaud	5046	4	00:57:24	6,55 €	1	MEMOBOX
15	FELIX Arnaud	6009	9	00:52:37	1,72 €	1	MEMOBOX
16	FERET Serge	2818	75	04:58:21	8,77 €	11	MEMOBOX
17	FORNES Christophe	2821	98	10:37:46	20,40 €	10	MEMOBOX

Utilisez la zone de paramétrage (1) pour sélectionner le périmètre technique. Par défaut, vous visualisez l'ensemble des flux entrants et sortants pour toutes les classes de trafic. Pour réduire le champ d'action, vous pouvez cliquer, pour chaque rubrique, sur un critère. Il est alors sélectionné en vert.

- <**Support trafic**> : pour sélectionner le trafic fixe, mobile ou global,
- <**Offre opérateur**> : pour sélectionner le trafic d'une ou de l'ensemble des offres opérateurs,
- <**Classe de trafic**> : pour sélectionner la classe ou les classes de trafic,
- <**Sens de trafic**> : pour sélectionner un sens de trafic, entrant (appels-arrivée), sortant (appels-départ). Sans sélection, le trafic global (entrant et sortant) est affiché,
- <**Période**> : pour sélectionner le mois d'observation,
- <**Annuaire des utilisateurs**> : pour sélectionner le niveau d'annuaire à analyser,
- <**Infrastructure**> : pour sélectionner le site à analyser.

Le cadre <**Affichage du coût**> vous permet de visualiser le classement en sélectionnant le format d'affichage du coût en HT ou en TTC. Par défaut le coût TTC est affiché.

8.2.2 Interactivité

Pour obtenir les résultats pour un mois donné :

- 1 Cliquer sur l'onglet <**Classements**> situé dans le sous-menu de l'onglet du module <**Usages**>.
→ La zone de résultats s'affiche.
- 2 Restreindre si nécessaire le périmètre en utilisant les cadres décrits ci-dessus.
→ Tout changement de données dans les zones de paramétrage ou de période provoque le rafraîchissement immédiat des données.
- 3 Consulter la zone de résultats. Cette zone affiche une liste de postes.
- 4 Utiliser si nécessaire les outils de mise en forme et de sélection offerts par la zone du tableau pour réaliser les classements souhaités selon les colonnes (hit parade) : Utilisateur, numéro de poste, appels traités et non traités, durée, coût et site. La liste peut être triée par ordre croissant ou décroissant sur la colonne de votre choix.
- 5 Utiliser les outils d'expert de la liste en CSV ou PDF pour obtenir une copie fichier de ces résultats.
- 6 Cliquer sur le lien n° de poste (<> Num.>) pour accéder directement au détail des appels du poste sélectionné. Après consultation de cette liste de détail, cliquer sur la case de fermeture pour faire disparaître cette fenêtre.

Utilisateur	Num.	Appels traités	Durée	Coût(euro)	Appels non traités	Site
		> _____	> _____	> _____	> _____	
		< _____	< _____	< _____	< _____	
		= _____	= _____	= _____	= _____	
1 Utilisateur P_6613_60	6058	6	04:50:06	10,80 €	3 MEMOBOX	
2 Utilisateur P_6613_60	6056	86	03:33:08	11,53 €	7 MEMOBOX	
3 Utilisateur P_11_8830	8830	417	09:24:58	42,02 €	34 MEMOBOX	
4 Utilisateur P_11_8000	8000	7	01:05:45	3,16 €	1 MEMOBOX	
5 Utilisateur P_10_8006	8006	2	00:07:25	0,00 €	0 MEMOBOX	
6 Libre 2822	2822	68	05:37:57	15,31 €	16 MEMOBOX	
Total :		586	24:39:19	82,83 €	61	
<input type="button" value="Ouvrir"/> <input type="button" value="CSV"/> <input type="button" value="PDF"/> <input type="button" value="Copier"/> <input type="button" value="Imprimer"/> <input type="button" value="Fermer"/>						

Support trafic:	Fixe
Périmètre annuaire:	Memobox Démonstration/Serveur Modem/ACCUEIL 2809
Site infrastructure:	Tous
Type de coût:	Euros HT
Plages d'observation:	Heures ouvrables
Date:	01/09/2011 au 30/09/2011
Factures:	Tous
Poste obtenu:	égal à 2809

Horodatage	Date	Heure	Classe Trafic	Appelant	Demandé	C
Ouvrir						
1	29/09/2011 16:06:27	29/09/2011 16:06:27	Autre		2801	00
2	29/09/2011 15:35:36	29/09/2011 15:35:36	Autre	038732****	2801	00
3	29/09/2011 15:14:55	29/09/2011 15:14:55	Autre		2807	00
4	29/09/2011 13:27:46	29/09/2011 13:27:46	Autre	032081****	2809	00
5	29/09/2011 13:16:44	29/09/2011 13:16:44	Autre	047968****	2801	00
6	29/09/2011 13:04:12	29/09/2011 13:04:12	Autre		2807	00
7	29/09/2011 12:57:51	29/09/2011 12:57:51	Autre		2807	00
8	29/09/2011 12:30:29	29/09/2011 12:30:29	Autre	047791****	2801	00
9	29/09/2011 11:48:30	29/09/2011 11:48:30	Autre		2807	00
10	29/09/2011 11:36:15	29/09/2011 11:36:15	Autre		2801	00
11	29/09/2011 10:45:30	29/09/2011 10:45:30	Autre		2807	00
12	29/09/2011 10:39:09	29/09/2011 10:39:09	Autre		2807	00
13	29/09/2011 10:34:24	29/09/2011 10:34:24	Autre		2802	00

Pour obtenir tous les renseignements souhaités pour bien exploiter cette liste d'appel, reportez-vous à la fonction <**Détail des appels**>.

8.3 RESULTATS

Les données produites sont relatives à un poste interne.

The screenshot shows a software interface for managing internal telephone calls. At the top, there is a header bar with various icons. Below it is a table listing call details:

	Utilisateur	Num.	Appels traités	Durée	Coût(euro)	Appels non traités	Site
1	Utilisateur P_11_8830	8830	417	09:24:58	42,02 €	34	MEMOBOX
2	Libre 2822	2822	68	05:37:57	15,31 €	16	MEMOBOX
3	Utilisateur P_5613_60	6056	86	03:33:08	11,53 €	7	MEMOBOX
4	Utilisateur P_5613_60	6058	6	04:50:06	10,80 €	3	MEMOBOX
5	Utilisateur P_11_8000	8000	7	01:05:45	3,16 €	1	MEMOBOX
6	Utilisateur P_10_8006	8006	2	00:07:25	0,00 €	0	MEMOBOX

A callout box points to the "Coût(euro)" column header with the text "En TTC ou HT Selon le choix". Another callout box points to the "Utilisateur" column header with the text "Nom + prénom".

Below the table is a summary row:

Total :	586	24:39:19	82,83 €	61
---------	-----	----------	---------	----

At the bottom, there are navigation buttons for the table, including arrows and a page number indicator (1).

INFORMATION	EXEMPLE	DEFINITION
Utilisateur	Libre 2822	Nom et prénom du propriétaire du poste dans l'annuaire téléphonique.
N° du poste	2822	Numéro du poste téléphonique interne ayant reçu et/ou émis les appels.
Appels traités	417	Nombre d'appels entrants ou sortants traités par le poste.
Durée	05:37:57	Durée de conversation des appels de ce poste.
Coûts	15.31 €	Coût total des appels pour ce poste.
Appels non traités	16	Nombre d'appels entrants ou sortants non traités par le poste.
Site	MEMOBOX	Site d'infrastructure d'appartenance du poste.

8.4 NAVIGATION ENTRE LES ECRANS

The screenshot displays the AUDITELcom V7 software interface across three main windows:

- Top Window (Classements):** Shows a navigation tree on the left with categories like 'Offre', 'Trafic', 'Classe Trafic', 'Sens trafic', 'Affichage du coût', and 'Période'. A large blue arrow points from this window down towards the call log.
- Middle Window (Memobox Démonstration):** Displays a list of calls made from 'ACCUEIL 2801' to various users. The columns include 'Utilisateur', 'Num.', 'Appels traités', 'Durée', 'Coût(euro)', 'Appels non traités', and 'Site'. A blue arrow points from the 'Classements' window here.
- Right Window (Annuaire des utilisateurs):** Shows a hierarchical tree view of users under 'Memobox Démonstration', such as 'Administratif et Comptable', 'Commercial et Marketing', etc. A blue arrow points from the 'Classements' window here.

A blue box labeled 'Détail des appels pour un poste' is overlaid on the middle window, pointing to a detailed call log window below:

Détail des appels - Windows Internet Explorer

Filter settings (partially visible):

- Groupe traffic: Fixe
- Période annuelle: Memobox-Démonstration/Serveur Modem/ACCUEIL 2809
- Site infrastructure: Tous
- Type de coût: Toute HT
- Plage d'émission: Toutes les curables
- Date: 01/09/2011 au 30/09/2011
- Facture: Tous
- Poste obtenu: 4941 à 2809

Call log table:

Horodatage	Date	Heure	Classe Trafic	Appelant	Demandé	C
1	29/09/2011 16:06:27	29/09/2011 16:06:27	Autre	2801	01	
2	29/09/2011 15:35:36	29/09/2011 15:35:36	Autre	058732****	2801	01
3	29/09/2011 15:14:55	29/09/2011 15:14:55	Autre	2807	01	
4	29/09/2011 13:27:46	29/09/2011 13:27:46	Autre	032081****	2809	01
5	29/09/2011 13:16:44	29/09/2011 13:16:44	Autre	047968****	2801	01
6	29/09/2011 13:04:12	29/09/2011 13:04:12	Autre	2807	01	
7	29/09/2011 12:07:31	29/09/2011 12:07:31	Autre	2807	01	
8	29/09/2011 12:00:29	29/09/2011 12:30:29	Autre	047791****	2801	01
9	29/09/2011 11:48:30	29/09/2011 11:48:30	Autre	2807	01	
10	29/09/2011 11:06:15	29/09/2011 11:06:15	Autre	2801	01	
11	29/09/2011 10:45:03	29/09/2011 10:45:03	Autre	2807	01	
12	29/09/2011 10:09:09	29/09/2011 10:39:09	Autre	2807	01	
13	29/09/2011 10:04:24	29/09/2011 10:34:24	Autre	2802	01	

9 LA FONCTION <DETAIL DES APPELS>

9.1 PRESENTATION

Cet outil vous permet d'obtenir rapidement le résultat d'une recherche d'appels, selon des critères que vous pouvez définir. Par défaut, le périmètre d'annuaire sélectionné correspond à la sélection active (appliquée dans les autres onglets) ou si aucune sélection d'annuaire n'a été faite au préalable, à l'ensemble du périmètre d'annuaire de consultation autorisé. La période d'observation par défaut est toujours celle du mois précédent. Si vous ne sélectionnez aucun autre paramètre, vous obtiendrez alors l'ensemble du trafic pour cette période, après avoir cliqué directement sur le bouton « Valider ».

Ce périmètre de taxation se définit par les paramètres suivants :

- domaine organisationnel (la société, un service, un utilisateur ou un poste donné),
- domaine technique (site d'observation),
- plage d'observation. Par défaut le logiciel affiche le mois dernièrement utilisé dans les recherches, ou le dernier mois entier dans le cas d'une première connexion,
- Classe, sens et type de trafic,
- Type de traitement des entrants et mode d'obtention,
- Critères sur les n° de poste observés,
- Type de réception,
- Offre opérateur.

Le détail des appels obtenu lors de cette recherche s'affiche dans une fenêtre séparée, à partir de laquelle vous pourrez réaliser vos tris et réductions de liste afin d'observer le trafic souhaité.

9.2 PRINCIPES D'UTILISATION

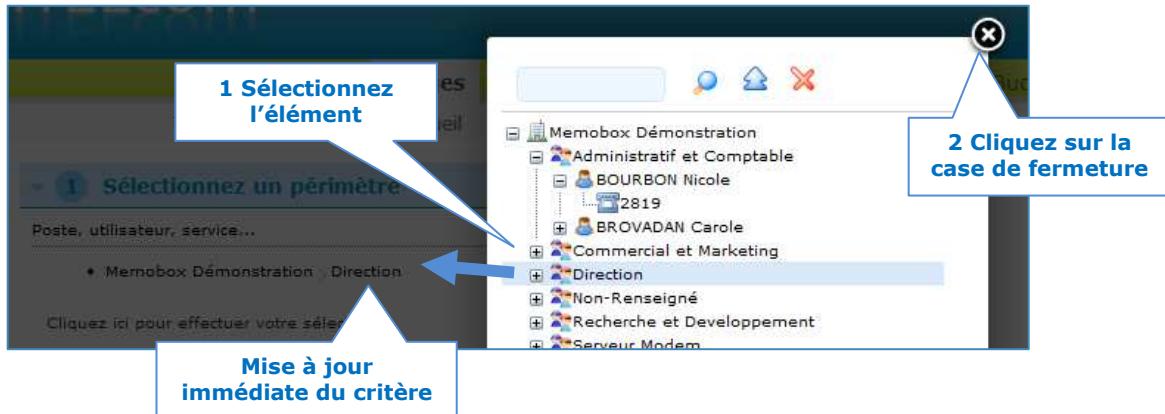
9.2.1 Comment afficher le journal des appels

Pour visualiser une liste des communications procédez de la manière suivante :

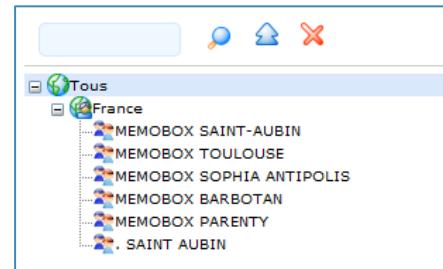
- 1 Cliquer sur l'onglet < **Détail des appels** > situé dans le sous-menu de l'onglet du module choisi.
→ La zone de définition du périmètre s'affiche. Les critères de recherche pris en compte sont ceux définis par défaut ou les derniers utilisés.

- 2 Dans la zone <**1 Sélectionnez un périmètre**>, ouverte par défaut, utiliser les deux liens pour définir les restrictions sur les périmètres organisationnel et technique :

- **Poste, utilisateur, service, ...** permet de réduire le périmètre d'observation à un service, un utilisateur ou un poste. Pour réaliser cette opération :
 - Cliquer sur le lien « **Cliquez ici pour effectuer votre sélection** ». Une fenêtre « pop-up » s'ouvre affichant la structure de l'annuaire.
 - Développer les différents nœuds pour accéder à l'élément choisi : service, utilisateur ou poste.
 - Cliquer sur l'élément choisi pour le sélectionner. La valeur du critère est immédiatement mise à jour sur la fenêtre principale, restée affichée en fond d'écran.
 - Cliquer sur la croix de fermeture de la fenêtre pop-up pour revenir à l'écran principal.



- **PBX, site ...** permet de sélectionner un site dans la liste complète des sites gérés. Pour modifier ce critère :
 - Cliquer sur le lien « **Cliquez ici pour effectuer votre sélection** ». Une fenêtre « pop-up » s'ouvre affichant la structure de l'annuaire.
 - Développer les différents nœuds pour accéder aux groupes de sites ou aux sites.
 - Cliquer sur l'élément choisi pour le sélectionner. La valeur du critère est immédiatement mise à jour sur la fenêtre principale, restée affichée en fond d'écran.
 - Cliquer sur la croix de fermeture de la fenêtre pop-up pour revenir à l'écran principal.



3 Dans la zone <**2 Plage d'observation**> utiliser les champs de saisie et les calendriers pour définir la plage de dates et d'heures :

- **Plages d'observation** permet de définir une plage de dates. Pour cela sélectionner la **date de début** puis la **date de fin**. Vous pouvez utiliser le calendrier en cliquant sur l'icône situé à droite de la zone de saisie.
- Modifier si nécessaire l'**heure de début et de fin** de la plage horaire. Vous saisissez l'heure et les minutes. La plage débute toujours au début d'une minute. Par défaut la plage de taxation commence à 0h et se termine à 0h le lendemain du jour de fin de plage.
- La date de fin doit être supérieure ou égale à la date de début, et les heures de début et de fin doivent être des heures valides.

2 Plages d'observation

Date de début	01/09/2011
Date de fin	30/09/2011
Veuillez indiquer la plage horaire.	
Heure de début	00:00
Heure de fin	24:00

4 Dans la zone <**Paramètres de trafic**> sélectionner les critères relatifs au trafic :

- **Classe et type de trafic** : sélectionnez la famille (Consommation, Abonnement ou Frais), le type (Voix, Data, multiplay) et/ou la classe de trafic (Local, National, International, ...). Reportez-vous au paragraphe « 2.2 Zones communes aux écrans ».
- **Sens du trafic** : Par défaut **Global** (tous les appels sans distinction de type) est sélectionné.

3 Paramètres de trafic (optionnel)

Classe et type trafic.	
<ul style="list-style-type: none"> + Tous <ul style="list-style-type: none"> + Consommation + Autre + Voix + Data + Multiplay + Abonnement + Frais 	
Sens trafic	
Global	<input checked="" type="radio"/>
Non renseigné	<input type="radio"/>
Sortant	<input type="radio"/>
Entrant	<input type="radio"/>

5 Dans la zone <Paramètres des appels>, modifier éventuellement les critères relatifs aux appels :

- **Type de traitement** : cocher l'une des trois options suivantes :
 - « Tous les appels »,
 - « Appels traités » (les appels sortants et les appels entrants décrochés),
 - « Appels non traités » (appels entrants non décrochés).
- **Sonnerie (sec)** : saisir le temps de sonnerie pour les appels « Arrivée ». La disponibilité du temps de sonnerie dépend du type de PABX. Utilisez les opérateurs de sélection, puis saisissez le champ valeur pour définir une contrainte sur cette durée.
- **Mode d'obtention** : Ce mode d'obtention s'applique aux appels entrants.
 - « **En direct** » signifie que l'appel est répondu par le poste qui est demandé.
Exemple : Poste demandé 2822, poste obtenu 2822.
 - « **Par transfert** » signifie que l'appel a été répondu par un poste différent du poste demandé qui a transmis l'appel au poste demandé.
Exemple : Le demandeur compose le numéro 01 69 35 28 28 qui correspond au standard et demande le poste 2822. Le standard transfert l'appel au poste 2822.
 - « **Par retour** » signifie que l'appel a été répondu par une personne qui a fait une tentative de transfert et que l'appel lui est revenu faute de réponse.
Exemple : Le demandeur compose le numéro 01 69 35 28 28 qui correspond au standard et demande le poste 2822. Le standard transfère l'appel au poste 2822 qui a programmé un renvoi automatique sur le standard en cas d'occupation du poste ou d'absence. L'appel revient au standard.

4 Paramètres des appels (optionnel)

Tous les appels	<input checked="" type="radio"/>
Appels traités	<input type="radio"/>
Appels non traités	<input type="radio"/>
Sonnerie (sec)	égal à <input type="text"/> <input type="button" value="▼"/>
Conv. (sec)	différent de <input type="text"/> <input type="button" value="▼"/>
Coût (Eur.)	supérieur à <input type="text"/> <input type="button" value="▼"/>
Mode d'obtention	
En direct	<input type="checkbox"/>
Par transfert	<input type="checkbox"/>
Par retour	<input type="checkbox"/>

6 Dans la zone <Paramètres des numéros>, restreindre éventuellement le périmètre en saisissant des valeurs et des opérateurs pour le numéro composé et demandeur recherché.

5 Paramètres des numéros (optionnel)

Veuillez indiquer les critères que vous souhaitez appliquer à votre recherche.

Numéro composé	égal à <input type="text"/> <input type="button" value="▼"/>
Numéro demandeur	égal à <input type="text"/> <input type="button" value="▼"/>

7 Dans la zone <Paramètres des postes>, restreindre éventuellement le périmètre selon des critères concernant les attributs des postes téléphoniques.

- **Type poste analysé** : Choisir entre « Poste obtenu » ou « Poste demandé ». Ce choix intervient dans le cas des appels entrants. Vous pouvez également définir des critères plus précis sur les n° de poste obtenu ou demandé.
- **Type de réception** : Cocher si nécessaire les cases pour sélectionner un ou plusieurs types de réception. Par défaut (aucune case cochée) tous le trafic est observé. Pour plus de renseignements sur ces termes, reportez-vous au glossaire **MEMOBOX**, placé en début de ce manuel.

6 Paramètres des postes (optionnel)

Type poste analysé

Poste obtenu	<input checked="" type="radio"/>
Poste demandé	<input type="radio"/>
Poste obtenu	égal à <input type="text"/> <input type="button" value="▼"/>
Poste demandé	égal à <input type="text"/> <input type="button" value="▼"/>

Type de réception

Voix	<input type="checkbox"/>
Fax	<input type="checkbox"/>
Modem	<input type="checkbox"/>
Pré-décroché	<input type="checkbox"/>
Serveur Vocal	<input type="checkbox"/>
Messagerie vocale	<input type="checkbox"/>

8 Dans la zone <Paramètres divers>, vous pouvez définir des propriétés d'affichage et restreindre le trafic à une offre opérateur.

- Le masquage consiste à remplacer les 4 derniers chiffres d'un numéro d'abonné (la partie MCDU) par des caractères étoile. Si vos droits d'accès vous y autorisent, vous pouvez cliquer sur l'option « Non » afin de voir les numéros composés dans leur totalité.

Offre opérateur

Offre opérateur	<input type="button" value="▼"/>
Offre opérateur	<input type="button" value="▼"/>
OBS Tarifs Entreprises	<input type="checkbox"/>
Orange Mobile France	<input type="checkbox"/>

7 Paramètres divers (optionnel)

Affichage du coût

€ TTC	<input type="radio"/>
€ HT	<input checked="" type="radio"/>

Masquer les numéros

Oui	<input type="radio"/>
Non	<input checked="" type="radio"/>

Offre opérateur

Offre opérateur	<input type="button" value="▼"/>
-----------------	----------------------------------

9 Cliquer sur le bouton <**Valider**> pour lancer la recherche.

→ Une nouvelle fenêtre s'ouvre pour afficher les résultats sous forme de tableau avec toutes les possibilités de tri et de sélection disponibles dans tous les tableaux. Cette fenêtre nommée « Détail des appels » rappelle les critères choisis et affiche la liste des communications trouvées.

Pour plus de renseignements sur les possibilités de navigation, tris, changements de l'ordre des colonnes, ... dans le tableau de résultats reportez-vous au chapitre décrivant les principes de l'interface du logiciel **AUDITELcom** V7.

The screenshot shows the AUDITELcom V7 software interface. At the top, there is a search criteria panel with fields like 'Support trafic: Fixe', 'Périmètre annuaire: Memobox Démonstration', 'Site infrastructure: Tous', etc. To the right of this panel is a blue box labeled 'Export de la liste en CSV ou PDF'. Below this is a large table containing communication logs. The table has columns: Horodatage, Date, Heure, Classe Trafic, Appelant, Demandé, Conv, Sonnerie, and Coût. The data shows various calls made on September 29, 2011, from different numbers (e.g., 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49) to different destinations (e.g., Autre, National). The table also includes summary rows at the bottom: 'Sous-total:' and 'Total:'. At the bottom of the table are navigation buttons (first, last, page numbers 1-12) and a status bar showing '41..60 / 39036'.

10 Utiliser si nécessaire les icônes CSV et PDF pour exporter cette liste.

11 Cliquer sur la case de fermeture de la fenêtre pour revenir à l'écran principal de la fonction <**Détail des appels**>. Vous pouvez alors modifier vos critères de recherche pour visualiser de nouvelles communications.

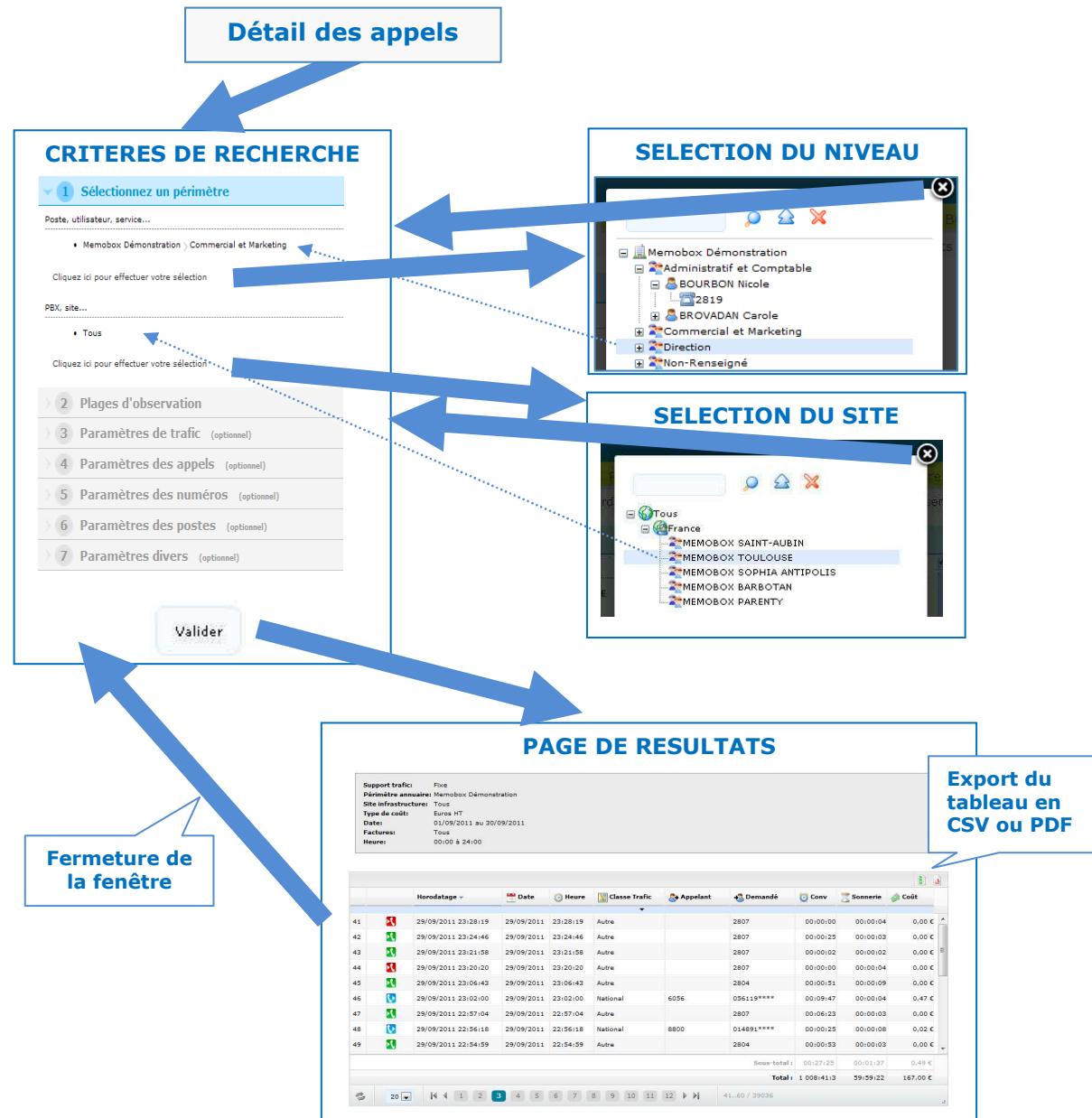
9.2.2 Présentation des données

Chaque appel est présenté sur une ligne du tableau.

INFORMATION	EXEMPLE	DEFINITION
		Sens et type de traitement de l'appel : <ul style="list-style-type: none"> Entrant traité ou Entrant non traité, Sortant traité ou Sortant non traité.
Horodatage	29/09/2011 23:02:00	Date et heure complète du début de la communication.
Date	29/09/2011	Date de début de la communication au format JJ/MM/AAAA.
Heure	23:02:00	Heure de début de la communication au format HH:MM:SS.
Classe trafic	National	Classe de trafic selon la destination de l'appel : local, national, international, mobiles, n° spéciaux et divers.
Appelant	6056	<ul style="list-style-type: none"> Cas d'un appel entrant : N° de téléphone de l'abonné demandeur qui a appelé (N° externe). Cas d'un appel sortant : Poste interne qui a composé l'appel.
Demandé	056119****	<ul style="list-style-type: none"> Cas d'un appel entrant : Poste qui a été demandé ou qui a décroché (si interception). Cas d'un appel sortant : N° externe demandé (Masquage du n° d'abonné si l'option masquage est cochée).
Conv	00:09:47	Durée de conversation au format HH:MM:SS.
Sonnerie	00:00:04	Durée de la phase de sonnerie au format HH:MM:SS.
Coût	0,47 €	Coût en euro de l'appel (en H.T. ou T.T.C. selon l'attribut de présentation).

9.3 NAVIGATION ENTRE LES ECRANS

Le schéma suivant illustre l'enchaînement des écrans et fenêtre pop-up affichés dans cette fonction <Détail des appels>.



10 LA FONCTION <ETATS>

10.1 PRESENTATION

La fonction <Etats> propose la création « à la demande » de rapports contenant un ou plusieurs éléments, appelés états statistiques qui permettent d'obtenir toutes les informations utiles pour contrôler l'usage du téléphone ou pour gérer les ressources de l'architecture télécom. Vous disposez ainsi d'une bibliothèque d'états prédéfinis qui correspondent à la plupart de vos besoins.

Les rapports pourront être affichés dans le navigateur au format HTML, ou placés dans un fichier au format PDF ou HTML. Pour ces deux derniers formats, le rapport pourra être envoyé automatiquement par email à un ou plusieurs destinataires.

10.1.1.1 Etat de résultats

Un état fournit des informations statistiques sur l'inventaire et l'utilisation des éléments techniques. Il pourra aussi bien nous fournir des données sur l'usage des éléments (détail des appels, palmarès, taux d'écoulement des appels entrants, ...) que des résultats financiers (bilan annuel des dépenses, évolution des coûts d'abonnement, états des factures, ...).

Un état comprend un ou plusieurs résultats (voir arbre ci-contre) présentés de manière tabulaire ou graphique correspondant à des statistiques élémentaires.

La figure ci-contre représente l'état « Analyses d'accueil / Traitement des appels » formé de deux éléments de résultats, un tableau et un graphique.

Traitement des appels

Utilisateur: Administrateur Demo
Périmètre: MBW/Memobox Démonstration/Serveur Modem
Date: 1/02/2011 au 28/02/2011
Plages d'observation: 13 derniers mois
Sens trafic: Global
Type de coût: Euros TTC

Poste	Total appels reçus	Traité	Non traité	Durée de conversation	Moy. conv. traités	Moy. sonnerie traités
1 ***** PO 6501	88	8	9% 80	91% 0:09:58	0:01:15	0:00:07
2 2809 ACCUEIL 2809	1132	0	0% 1132	100% 0:00:00		
3 8800 Modem 8800	63	63	100% 0	0% 0:16:51	0:00:16	0:00:10
4 8801 Modem 8801	2586	2585	100% 1	<1% 69:36:29	0:01:37	0:00:04
5 8803 Modem 8803	2077	2077	100% 0	0% 56:43:31	0:01:38	0:00:03
6 8806 Modem 8806	2233	2233	100% 0	0% 57:39:29	0:01:33	0:00:08
7 8808 Modem 8808	2441	2441	100% 0	0% 57:29:54	0:01:25	0:00:04
8 8810 Modem 8810	2417	2417	100% 0	0% 57:21:40	0:01:25	0:00:04
<hr/>						
17 8820 Modem 8820	2394	2394	100% 0	0% 55:47:48	0:01:24	0:00:04
	33322	32109	1213	787:40:41	0:01:23	0:00:05

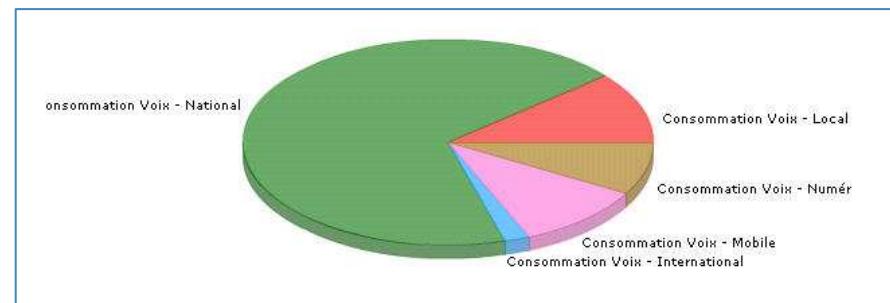
Evolution des appels

Legend: ● Traités ● Non traités

Stacked Column 3D

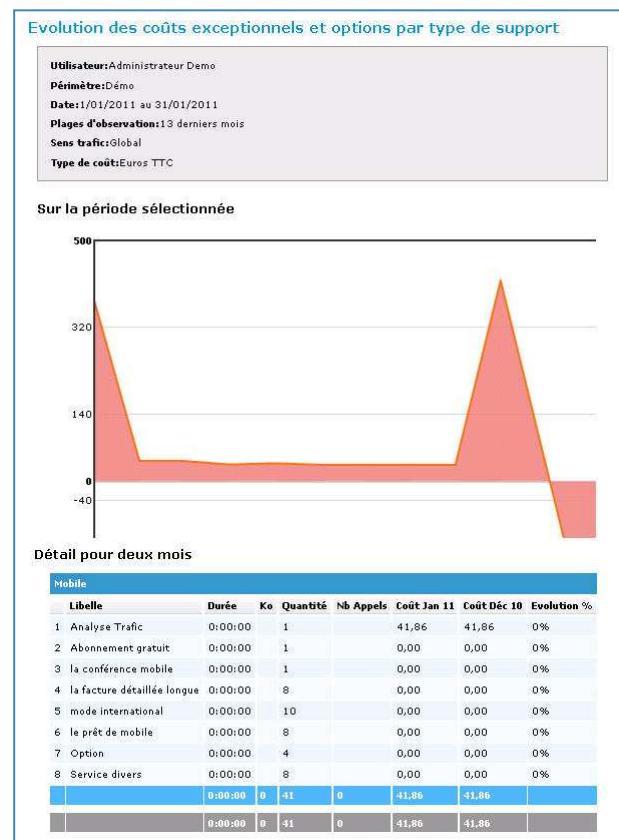
- Tableau de bord / Suivi de facture
- Analyse par offre opérateur
- Evolution du coût global sur la période sélectionnée
- Evolution des consommations voix sur la période sélectionnée
- Répartition des consommations voix pour le mois
- Evolution des consommations data sur la période sélectionnée
- Répartition des consommations data pour le mois
- Evolution des abonnements et options sur la période sélectionnée
- Répartition des abonnements et options pour le mois

Différents types de graphiques sont utilisés dans les états : histogrammes, courbes, zones, secteurs, ...



La figure ci-contre montre un état composé des éléments suivants :

- Cartouche d'en-tête de l'état qui rappelle les critères de périmètre de facturation choisis,
- un graphique de type zone,
- un autre tableau associé.



10.1.1.2 Un rapport comprend un ou plusieurs états

Un rapport pourra contenir plusieurs états qu'il faudra choisir dans un catalogue (liste à cocher).

La figure ci-dessous représente un rapport formé de deux états « Analyses d'accueil / Traitement des appels » et « Etudes des consommations / Consommation », chaque état comprenant à son tour plusieurs résultats tabulaires ou graphiques.

The screenshot shows the AUDITELcom V7 software interface. On the left, there is a navigation tree with the following items:

- Analyses d'accueil**
 - 1 Traitement des appels
 - 2 Observation d'un no. d'accueil
 - 3 Observation d'un numéro de groupement
 - 4 Observation des postes pour le trafic entrant
 - 5 Taux d'écoulement des appels
 - 6 Indicateur Indigo
- REPORT_BARO**
- 7 Baromètre du trafic sortant
- Etudes des consommations**
 - 8 Cumul du trafic annuel
 - 9 Consommation
 - 10 Evolution des consommations
 - 11 Analyse par classe de trafic
 - 12 Analyse du trafic international

To the right of the navigation tree, there is a window titled "Traitement_des_appels-Consommation_pdf@9931.pdf - Adobe Reader". The window contains a toolbar at the top, followed by a sidebar with "Signets" and a main content area. The main content area has a header "Traitement des appels" and a sub-header "Traitement des appels". Below this is a table with the following data:

Poste	Total appels reçus	Traffic	Non traités	Durée de conversation	Moy. conv. traitées	Moy. connexions traitées
1 ***** PO 6501	88	8	9%	80	91%	0:09:58
2 2809 ACCUEIL_2809	1132	0	0%	1132	100%	0:00:00
3 8800 Modem 8800	63	63	100%	0	0%	0:16:51
4 8801 Modem 8801	2586	2585	100%	1	+1%	0:09:29
5 8803 Modem 8803	2077	2077	100%	0	0%	0:01:37
6 8806 Modem 8806	2233	2233	100%	0	0%	0:01:33
7 8808 Modem 8808	2441	2441	100%	0	0%	0:01:25
8 8810 Modem 8810	2417	2417	100%	0	0%	0:01:25
9 8811 Modem 8811	2251	2251	100%	0	0%	0:01:24
10 8812 Modem 8812	1625	1625	100%	0	0%	0:00:05

Le deuxième exemple ci-dessous est un rapport formé de deux états « Tableau de bord / Suivi de facture » et « Liste des SDA », chaque état comprenant à son tour plusieurs résultats tabulaires ou graphiques.

The screenshot shows the AUDITELcom V7 software interface. On the left, there is a navigation tree with the following items:

- Factures**
 - 7 Edition de factures
 - 8 Synthèse des factures par produit
 - 9 Tableau de bord / Suivi de facture
- Optimisation**
 - 10 Liste des renvois de numéros
 - 11 Liste des locations de matériel
 - 12 Liste des lignes avec retour de taxes
 - 13 Liste des SDA

To the right of the navigation tree, there is a window titled "u_de_bord_Suivi_de_facture-Liste_des_SDA_pdf@8065.pdf - Adobe Reader". The window contains a toolbar at the top, followed by a sidebar with "Signets" and a main content area. The main content area has a header "Tableau de bord / Suivi de facture" and a sub-header "Analyse par offre opérateur". Below this is a table with the following data:

Offre opérateur	Nov 10	Déc 10	Jan 11
1 Orange Mobile France	795,82	223,01	675,36
			1864,17

Below the table is a chart titled "Evolution du coût global sur la période sélectionnée". The chart shows a line graph with the following data points:

Période	Coût Facture
Oct 10	1200
Nov 10	800
Déc 10	800
Jan 11	800
Fev 11	1000
Mar 11	1000
Avr 11	800
Mai 11	800
Jun 11	1000
Jul 11	1000
Aug 11	800
Sep 11	800
Okt 11	1000
Nov 11	1000
Déc 11	800
Jan 12	800

10.1.1.3 Le catalogue des états :

Le service **AUDITELcom** met à votre disposition un catalogue d'états couvrant la plupart des besoins rencontrés dans cette activité de contrôle de l'usage et des coûts financiers de votre système téléphonique.

La liste suivante donne les états disponibles. Toutefois, cette liste est enrichie régulièrement. Elle peut donc varier d'une version d'**AUDITELcom** à une autre et peut ne pas correspondre avec la liste affichée à votre écran. Certains titres d'états ont été modifiés par rapport à la version V6.

Analyses d'accueil
1 <input type="checkbox"/> Observation d'un numéro de groupement
2 <input type="checkbox"/> Observation d'un no. d'accueil
3 <input type="checkbox"/> Observation des postes pour le trafic entrant
4 <input type="checkbox"/> Taux d'écoulement des appels entrant
5 <input type="checkbox"/> Traitement des appels
6 <input type="checkbox"/> Indicateur Indigo
Etudes des consommations
7 <input type="checkbox"/> Cumul du trafic annuel
8 <input type="checkbox"/> Analyse du trafic international
9 <input type="checkbox"/> Consommation
10 <input type="checkbox"/> Evolution des consommations
11 <input type="checkbox"/> Analyse par classe de trafic
Classements
12 <input type="checkbox"/> Classement des centres de frais pour les appels entrants
13 <input type="checkbox"/> Classement des appels entrants
14 <input type="checkbox"/> Classement des centres de frais pour les appels sortants
15 <input type="checkbox"/> Classement des appels sortants
Tableaux de bord
16 <input type="checkbox"/> Tableau de bord du trafic sortant
17 <input type="checkbox"/> Tableau de bord du trafic entrant
Etudes de trafic
18 <input type="checkbox"/> Ventilation du trafic
19 <input type="checkbox"/> Analyse du trafic global par jour et par tranche horaire
20 <input type="checkbox"/> Analyse du trafic global par jour
21 <input type="checkbox"/> Analyse du trafic global par tranche horaire
22 <input type="checkbox"/> Usage des postes

Vous pouvez sélectionner plusieurs états en cliquant dans les boîtes à cocher correspondantes. La sélection reste active tant que vous êtes sur l'onglet Etats. Si vous consulter un état puis vous souhaitez en consulter un autre, il faut désélectionner le premier état.

Les états du rapport à produire seront générés en tenant compte du périmètre d'analyse sélectionné au moyen des onglets horizontaux :

- Plages d'observation,
- Périmètre,
- Paramètres de trafic.

Le format de sortie est HTML (affichage dans le navigateur), PDF ou CSV (production dans un fichier).

Dans le cas des formats PDF et CSV, le rapport pourra être envoyé automatiquement par email à un ou plusieurs destinataires.

Deux paramètres de mise en forme des résultats peuvent être réglés : coûts HT ou TTC et affichage des graphiques ou non.

2 <input type="radio"/> Plages d'observation
3 <input type="radio"/> Périmètre (optionnel)
4 <input type="radio"/> Paramètres de trafic (optionnel)

7 <input type="radio"/> Format de l'état (optionnel)
6 <input type="radio"/> Destinataires de l'envoi (optionnel)

5 <input type="radio"/> Paramètres divers (optionnel)

10.2 PRINCIPES D'UTILISATION

10.2.1 Comment produire un état

Pour obtenir un rapport « à la demande » :

- 1 Cliquer sur <**Etats**> situé dans le sous-menu de l'onglet du module choisi.
→ Un ensemble de rubriques vous permet de définir le rapport et le périmètre de facturation.
- 2 Dans l'onglet « **1 Etats** », cocher les cases correspondant aux états que vous souhaitez intégrer dans le rapport.
- 3 Cliquer successivement sur les onglets « **2 Plages d'observation** », « **3 Périmètre organisationnel** » et « **4 Périmètre de trafic** » pour restreindre le périmètre d'observation.
- « **2 Plages d'observation** » : le curseur permet de définir (de manière optionnelle) le mois d'observation pour les tableaux.

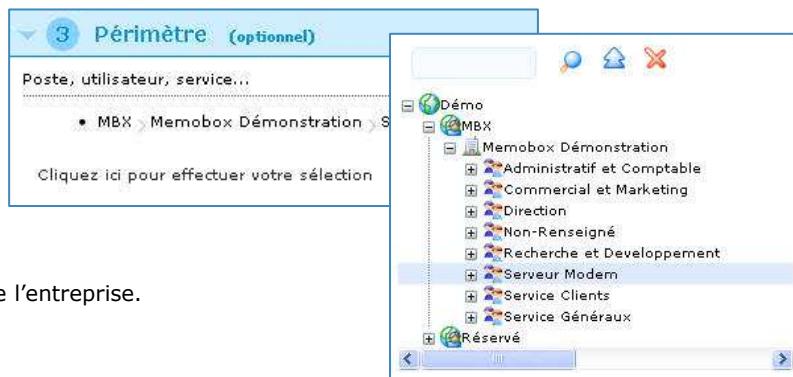
Pour la période d'observation pour les cumuls et les graphiques, vous avez le choix entre la sélection de l'année civile (de janvier à décembre) ou les 13 derniers mois.



Par défaut : le dernier mois entier, et pour les états affichant des factures le dernier mois ayant une facture et les 13 mois glissants pour les graphiques.

- « **3 Périmètre** » : Cliquer sur le lien pour accéder à une fenêtre de sélection du périmètre organisationnel. Une autre fenêtre s'ouvre alors et vous pouvez sélectionner le niveau de votre choix. Cliquer ensuite sur la croix en haut à droite de la fenêtre pour valider votre sélection et fermer cette fenêtre.

Par défaut : l'organisation complète de l'entreprise.



- « **4 Périmètre de trafic** » : Avec cette option, vous allez déterminer le sens, le support et le type de trafic à analyser.
 - Le sens du trafic à sélectionner est indiqué dans la colonne Filtre sens trafic du tableau de correspondance ci-dessus.
 - Notez qu'un choix de sens de trafic inappropriate va générer un état vide ou incohérent. Exemple : état choisi, Tableau de bord du trafic sortant, et filtre, Sens trafic entrant.
 - Sens du trafic, choix de l'une des options suivantes :
 - « Sortant » (communications départ),
 - « Entrant » (communications arrivée),
 - « Non renseigné » (sens non contenu dans le ticket),
 - « Global » (tous les tickets),
 - Trafic supporté : fixe ou mobile, ou les deux,
 - Type de trafic : choisir un ou plusieurs types suivants :
 - « Voix » : communications parlées,
 - « Data » : transfert de données informatiques,
 - « Multiplay » : ,
 - « Autre » : ,

Par défaut : Sens trafic « Global », Support trafic « Global », type de trafic, aucune case cochée équivaut à voir tous les types de trafic.



4 Cliquer sur l'onglet « 5 Paramètres divers » :

- Choisir le type de rupture pour les éléments tabulaires, car Certains états peuvent être générés avec des ruptures sur les organisations (centres de frais) ou sur les opérateurs.
- Choisir le type d'affichage des montants en euros : T.T.C. ou H.T., Choisir d'afficher ou non des graphiques dans le rapport.

5 Paramètres divers (optionnel)

Effectuer une rupture	<input checked="" type="radio"/> Pas de rupture
Affichage du coût	<input checked="" type="radio"/> € TTC
	<input type="radio"/> € HT
Afficher Graphique	<input checked="" type="radio"/> Oui
	<input type="radio"/> Non

5 Cliquer sur l'onglet « 6 Destinataires de l'envoi » pour utiliser la possibilité d'envoi automatique.

- En effet, si vous souhaitez envoyer l'état sélectionné à une ou plusieurs personnes, saisissez les adresses emails dans la zone de saisie, en créant un saut de ligne après chaque adresse.

6 Destinataires de l'envoi (optionnel)

Veuillez saisir les adresses emails destinataires de cet état. Vous devez effectuer un saut de ligne après chaque adresse email saisie. Si vous laisser le champ vide, le rapport sortira à l'écran, sinon un email contenant le rapport en pièce jointe sera envoyé vers chaque adresse email saisie.

derniers mails saisis

jean.dupont@memobox.fr
pierre.martin@memobox.fr

6 Cliquer sur l'onglet « 7 Format de l'état » et choisir le format de production du rapport.

7 Format de l'état (optionnel)

Vous pouvez choisir un format pdf ou csv envoyé par mail, ou un format html accessible à l'écran.

HTML

PDF

CSV

7 Cliquer sur le bouton <Valider>.

→ Une nouvelle fenêtre contenant le rapport (format HTML) ou un lien d'accès au fichier (formats PDF ou CSV) s'affiche dans le navigateur.

- Dans le cas du format HTML, le rapport est affiché dans la nouvelle fenêtre qui apparaît.

Ventilation des dépenses par compte				
Par compte et sous-compte				
	Sous-compte	Prix unitaire	Quantité	Cout Jan 11
Compte: 60181249	1	60181249	4,39	110
Compte: 61249204	1	61249204	6,64	29
				482,73
				192,62
				675,35

- Dans le cas de la production d'un fichier au format PDF ou CSV, pour plus d'informations sur ces formats, reportez-vous aux paragraphes suivants.

10.2.2 S'assurer de la cohérence des paramètres

Il est conseillé de vérifier la cohérence des paramètres de trafic avant de cliquer sur le bouton <Valider>, et ceci dans le contexte de votre PBX.

10.3 RESULTATS

10.3.1 Présentation des résultats en format HTML

L'illustration ci-dessous donne un exemple de rapport

Consommation										
Analyse des consommations										
	Num.	Nom	Nb. Appels	Appels/Total	Durée	Durée/Total	Data	Message	Coût	Coût/Total
1	*****	PO 6501	8	<1%	0:09:58	<1%	0	0	1,47	18%
2	2809	ACCUEIL 2809	0	0%	0:00:00	0%	0	0	0,00	0%
3	8800	Modem 8800	63	<1%	0:16:51	<1%	0	0	6,81	82%
4	8801	Modem 8801	2585	8%	69:36:29	9%	0	0	0,00	0%
5	8803	Modem 8803	2077	6%	56:43:31	7%	0	0	0,00	0%
6	8806	Modem 8806	2233	7%	57:39:29	7%	0	0	0,00	0%
7	8808	Modem 8808	2441	8%	57:29:54	7%	0	0	0,00	0%
8	8810	Modem 8810	2417	8%	57:21:40	7%	0	0	0,00	0%
9	8811	Modem 8811	2251	7%	52:38:03	7%	0	0	0,00	0%
10	8812	Modem 8812	1625	5%	41:15:24	5%	0	0	0,00	0%
11	8813	Modem 8813	2294	7%	70:23:15	9%	0	0	0,00	0%
12	8814	Modem 8814	1782	6%	43:52:48	6%	0	0	0,00	0%
13	8815	Modem 8815	2572	8%	60:33:28	8%	0	0	0,00	0%
14	8816	Modem 8816	2583	8%	60:28:50	8%	0	0	0,00	0%
15	8817	Modem 8817	2347	7%	50:33:28	6%	0	0	0,00	0%
16	8819	Modem 8819	2437	8%	52:49:45	7%	0	0	0,00	0%
17	8820	Modem 8820	2394	7%	55:47:48	7%	0	0	0,00	0%
			32109		787:40:41		0	0	8,28	

Dans le format HTML, le cartouche d'en-tête apparaît en haut de fenêtre, contenant les informations de contexte.

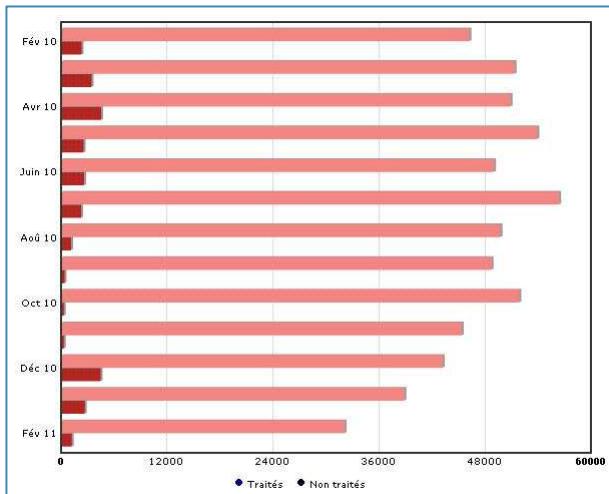
Traitement des appels										
Paramètres de l'appel										
	Num.	Nom	Nb. Appels	Appels/Total	Durée	Durée/Total	Data	Message	Coût	Coût/Total
Utilisateur:	Administrateur Demo									
Périmètre:	MBX/Memobox Démonstration/Serveur Modem									
Date:	1/02/2011 au 28/02/2011									
Plages d'observation:	13 derniers mois									
Sens trafic:	Global									
Type de coût:	Euros TTC									

Vous pouvez choisir le type de graphique utilisé lorsque les données sont présentées sous forme graphique. Pour cela, sélectionnez le type de graphique au moyen de la liste déroulante située au dessous de la zone graphique.

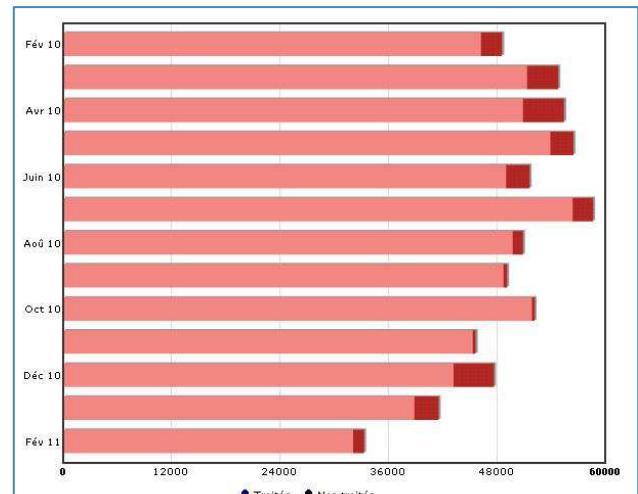
- MS Column 2D
- MS Bar 2D
- MS Column 3D**
- MS Column 2D Line
- MS Column 3D
- MS Column 3D Line
- MS Line
- Stacked Area 2D
- Stacked Bar 2D
- Stacked Column 2D
- Stacked Column 3D
- MS Area 2D

Vous trouverez ci-dessous quelques exemples des représentations graphiques les plus utilisées.

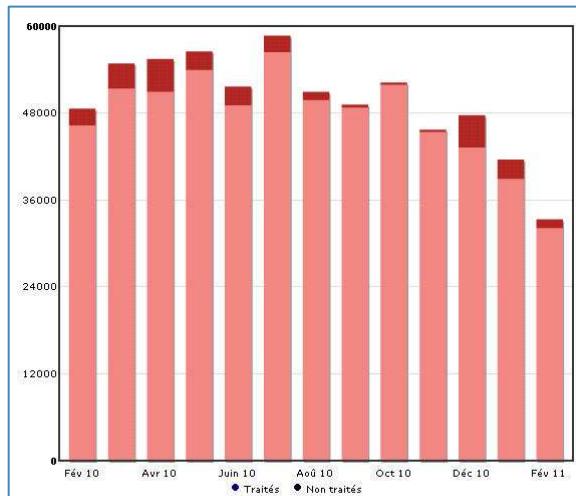
MS Bar 2D :



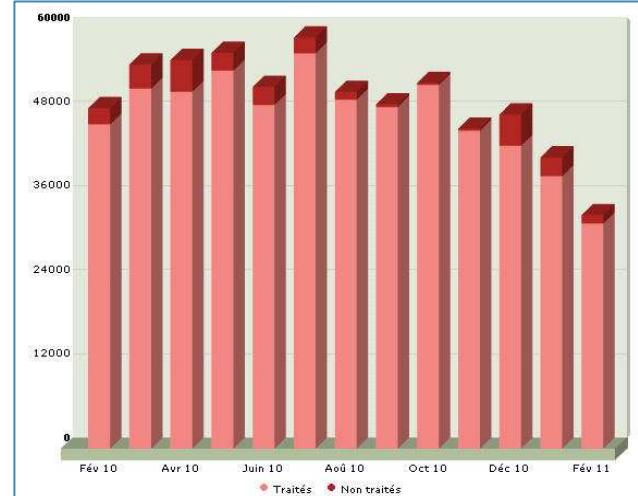
Stacked Bar 2D :



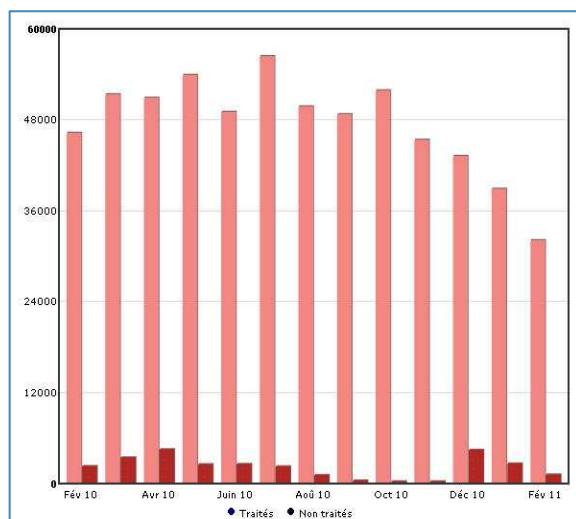
Stacked Column 2D :



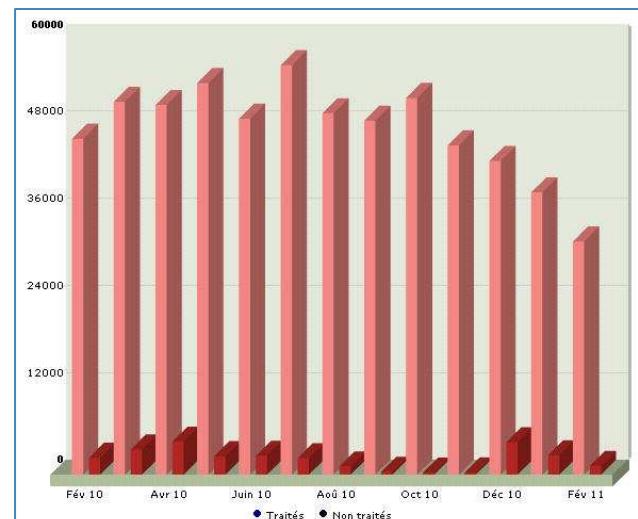
Stacked Column 3D :

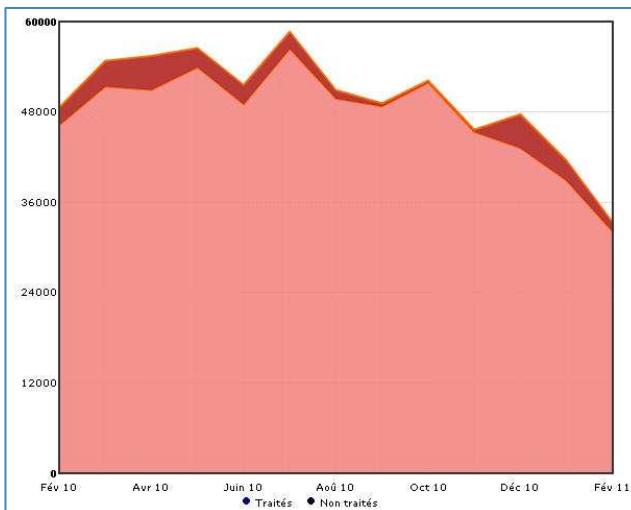
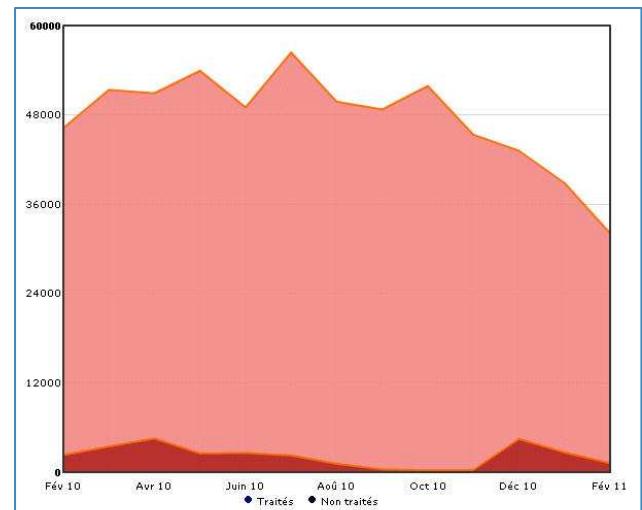
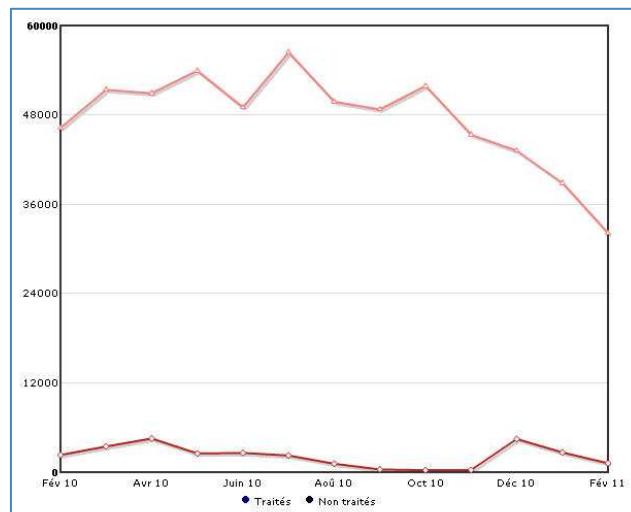


MS Column 2D :



MS Column 3D :



Stacked Area 2D :**MS Area 2D :****MS Line :**

10.3.2 Production d'un rapport au format PDF

Pour obtenir un rapport au format PDF :

- 1 Choisir les états qui composent le rapport à produire.
- 2 Sélectionner les critères de définition du périmètre.
- 3 Cocher format PDF dans l'onglet « **Format de l'état** ».
- 4 Cliquer sur le bouton <**Valider**>.
- 5 Dans la fenêtre qui apparaît, cliquer sur le lien nom du fichier qui apparaît en tant que lien.



- 6 Choisir d'ouvrir ou d'enregistrer le fichier PDF ainsi produit.
- 7 Dans le cas de l'ouverture du fichier PDF avec l'extension Acrobat Reader du navigateur (ou de tout autre lecteur de PDF installé sur votre poste de travail), une fenêtre apparaît affichant le contenu du fichier PDF.

Traitement des appels

Utilisateur: Administrateur Demo / Périmètre: MBX/Memobox Démonstration/Serveur Modem / Date: 1/02/2011 au 28/02/2011 / Plages d'observation: 13 derniers mois / Sens trafic: Global / Type de coût: Euros TTC

Porte	Total appels reçus	Traités	%	Non traités	%	Durée de conversation	Moy. conv. traités	Moy. sonnette traités
1 ***** PO 6501	88	8	9%	80	91%	0:09:58	0:01:15	0:00:07
2 2809 ACCUEIL 2809	1132	0	0%	1132	100%	0:00:00		
3 8800 Modem 8800	63	63	100%	0	0%	0:16:51	0:00:16	0:00:10
4 8801 Modem 8801	2586	2585	100%	1	41%	69:36:29	0:01:37	0:00:04
5 8803 Modem 8803	2077	2077	100%	0	0%	56:43:31	0:01:38	0:00:03
6 8806 Modem 8806	2233	2233	100%	0	0%	57:39:29	0:01:33	0:00:08
7 8808 Modem 8808	2441	2441	100%	0	0%	57:29:54	0:01:25	0:00:04
8 8810 Modem 8810	2417	2417	100%	0	0%	57:21:40	0:01:25	0:00:04
9 8811 Modem 8811	2251	2251	100%	0	0%	52:38:03	0:01:24	0:00:04
10 8812 Modem 8812	1625	1625	100%	0	0%	41:15:24	0:01:31	0:00:05

- 8 Ouvrir la zone de signets pour une navigation plus rapide vers l'état ou l'élément de résultats à consulter.
- 9 Si nécessaire utiliser les fonctions offertes par le lecteur de PDF pour enregistrer ou imprimer le rapport.
- 10 A la fin de l'utilisation du fichier, fermer la fenêtre Windows du lecteur de PDF puis fermer la fenêtre pop-up.

10.3.3 Production d'un rapport au format CSV

Pour obtenir un rapport au format CSV :

- 1 Choisir les états qui composent le rapport à produire.
- 2 Sélectionner les critères de définition du périmètre.
- 3 Cocher le format CSV dans l'onglet « Format de l'état ».
- 4 Cliquer sur le bouton <Valider>.
- 5 Dans la fenêtre qui apparaît, cliquer sur le nom du fichier.
- 6 Choisir d'ouvrir ou d'enregistrer le fichier CVS ainsi produit.
- 7 Dans le cas de l'ouverture du fichier CSV avec l'extension EXCEL du navigateur, une fenêtre EXCEL apparaît affichant le contenu du fichier CSV.

Informations d'en-tête du rapport

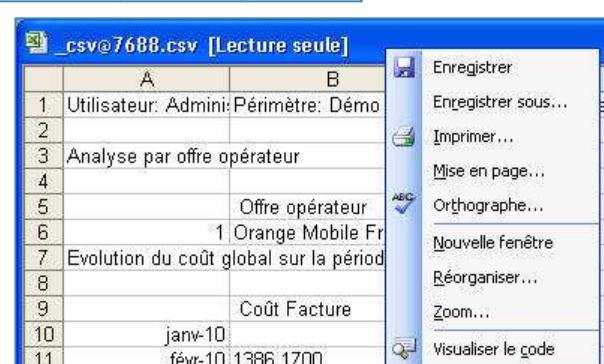
The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following data:

A	B	C	D	E	F
1 Utilisateur: A	Périmètre: Démo	Date: 1/01/2011 au 31/01/2011	Plages d'obs: G	Sens trafic: H	Type de coût: I
2					
3 ETAT1 : Tableau de bord/Suivi de facture					
4					
5 Analyse par offre opérateur					
6 Offre opérateur	Nov 10		Déc 10	Jan 11	
7 1 Orange Mobile France		765,82	223,01	675,35	1664,17
8					
9 Evolution du coût global sur la période sélectionnée					
10 Coût Facture					
11 janv-10					
12 févr-10	1386,17				
13 mars-10	804,9				
14 avr-10	779,32				
15 mai-10	793,99				
16 juin-10	712,69				
17 juil-10	812,75				
18 août-10	1073,49				
19 sept-10	788,51				
20 oct-10	784,85				
21 nov-10	1120,92				
22 déc-10	640,32				
23 janv-11	186,46				
24					
25	9884,37				
26					
27 Evolution des consommations voix sur la période sélectionnée					
28 Conso voix					
29 Janv-10					
30 févr-10	101,27				
31 mars-10	133,54				
32 avr-10	118,43				

Premier état du rapport

Premier élément de résultat de l'état 1

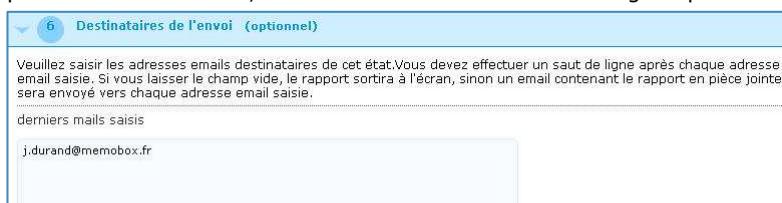
- 8 Si nécessaire, faire un clic droit sur la barre supérieure de la fenêtre Windows et choisir une opération telle que : Enregistrer ou imprimer.
- 9 A la fin de l'utilisation de ce fichier résultat, fermer la fenêtre Windows puis fermer la fenêtre AUDITELcom.



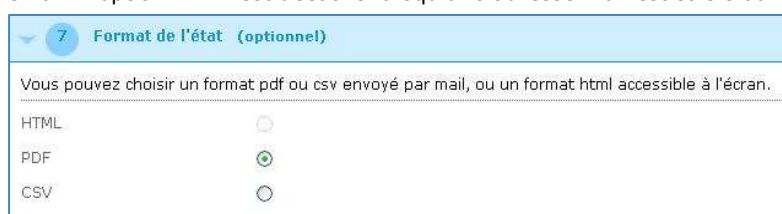
10.3.4 Comment envoyer les rapports par mail

Pour envoyer un rapport par email à un ou plusieurs destinataires :

- 1 Définir le contenu du rapport et le périmètre de facturation (voir paragraphes précédents).
- 2 Cliquer sur l'onglet « Destinataires de l'envoi ».
- 3 Saisir une ou plusieurs adresses email. Dans le cas où le champ est laissé vide, le rapport s'affichera à l'écran, sinon un email contenant le rapport en pièce jointe sera envoyé vers chaque adresse email saisie. Dans le cas de l'envoi à plusieurs destinataires, vous devez effectuer un saut de ligne après chaque adresse email saisie.

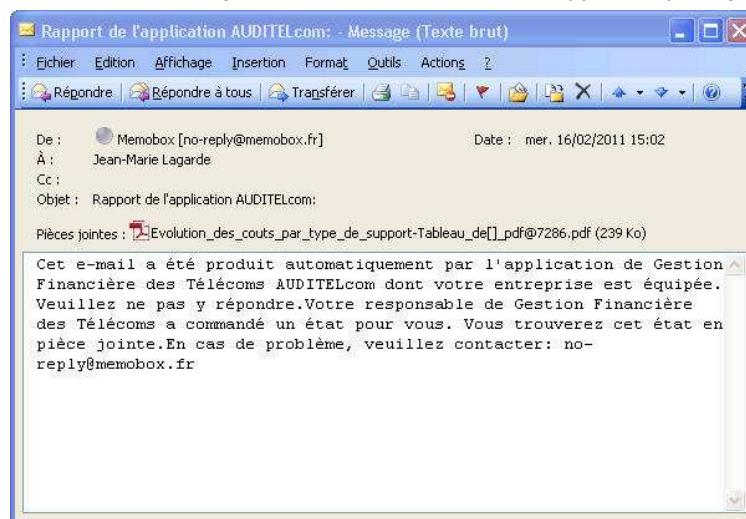


- 4 Cocher format PDF dans l'onglet « Format de l'état », car un contenu au format HTML ne peut pas être envoyé par email. L'option HTML est décoché lorsqu'une adresse mail est saisie dans l'onglet « Destinataires de l'envoi ».



- 5 Cliquer sur le bouton <Valider>. Le rapport est produit. Ce rapport s'affiche maintenant dans le navigateur selon le format PDF ou CSV choisi, mais également il est envoyé aux destinataires email.

Les destinataires reçoivent un email contenant le rapport en pièce jointe (voir exemple ci-dessous).



10.3.5 Présentation des données

Dans le cas où aucune donnée n'est disponible pour produire l'élément de résultat, un message d'alerte s'affiche en rouge.

Liste des SDA

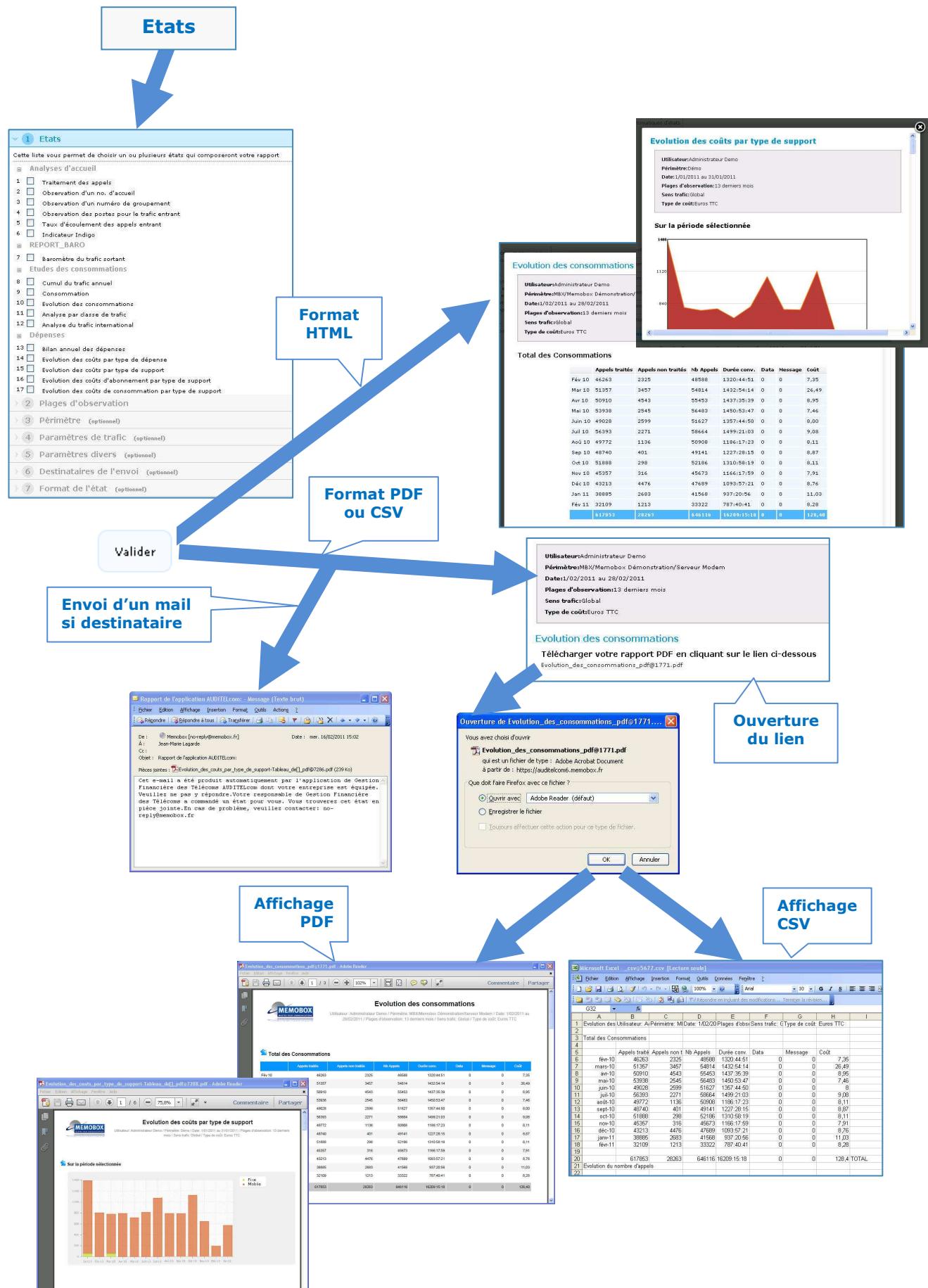
Utilisateur: Administrateur Demo
Périmètre: Dém
Date: 1/01/2011 au 31/01/2011
Plages d'observation: 13 derniers mois
Sens trafic: Global
Type de coût: Euros TTC

Information

Aucun résultat pour votre demande, vérifiez vos paramètres

10.4 NAVIGATION ENTRE LES ECRANS

Le schéma suivant illustre l'enchaînement des écrans et fenêtre pop-up affichés dans cette fonction <Etats>.



11 LA FONCTION <ANNUAIRE>

11.1 PRESENTATION

L'écran accessible par l'onglet <**Annuaire**> a été conçu pour vous permettre de visualiser, d'ajouter ou de modifier les éléments composant le référentiel téléphonique : sociétés, organisations, postes, lignes, Toutefois, les actions possibles ainsi que la liste des éléments consultables et modifiables dépendront du profil du compte de connexion à AUDITELcom.

L'arborescence annuaire traduit l'organisation hiérarchique des différentes entités organisationnelles :

- UTILISATEUR : personne ou dispositif utilisant les services de téléphonie, concrétisés par un ou plusieurs n° de poste.
- ORGANISATION : service administratif regroupant un ensemble d'utilisateurs ou de services (arborescence).
- SOCIETE : niveau équivalent à la notion de société administrative (appelé client dans la version V6).
- GROUPE : ensemble de plusieurs sociétés.
- PARC : ensemble de groupes dans AUDITELcom.



Un compte utilisateur ne peut visualiser ou modifier que les entités situées à l'intérieur de la SOCIETE dont il a la visibilité. L'entité de plus haut niveau dans l'annuaire sera de type SOCIETE.

Dans l'exemple ci-contre, le compte utilisateur est positionné sur la SOCIETE « Memobox Démonstration ».

A l'aide des informations et des boutons présentés, il vous sera possible de consulter, créer, modifier ou déplacer (d'un rang à un autre) les différents types d'élément du référentiel téléphonique.

11.2 PRINCIPES D'UTILISATION

11.2.1 Les différentes zones d'affichage et de navigation

L'écran se décompose en trois zones :

- 1 La **zone de sélection du périmètre** comprend les arborescences :
 - « Annuaire des utilisateurs » qui s'utilise pour sélectionner le niveau d'annuaire à visualiser ou à gérer.
 - « Infrastructure » qui vous permet de choisir le site à visualiser.
- 2 La **zone paramètres de l'élément** de l'élément qui affiche les propriétés de l'élément sélectionné par les critères ANNUAIRE+ INFRASTRUCTURE.
- 3 La **zone Liste des entités filles** de l'élément principal, avec accès possible à la fiche d'un élément fils.

Dans l'exemple ci-contre, la sélection d'un utilisateur a provoqué l'affichage de sa fiche ainsi que de la liste des éléments fils, ici le poste téléphonique utilisé par cet utilisateur.

11.2.2 Consulter la liste des éléments d'organisation

Pour consulter un élément dans le référentiel téléphonique :

- 1 Cliquer sur l'onglet <**Annuaire**> situé dans le sous-menu de l'onglet du module choisi.
→ La zone paramètre de l'élément de plus haut niveau apparaît.
- 2 Sélectionner un élément dans l'arborescence annuaire et si nécessaire un élément dans l'arborescence d'infrastructure.
→ Les zones « Paramètres » et « liste » sont mises à jour.
- 3 Cliquer si nécessaire sur un lien qui s'affiche dans la liste des éléments fils.
→ Les zones « Paramètres » et « liste » sont immédiatement mises à jour.
→ Dans l'exemple suivant, le clic sur le lien correspondant à l'utilisateur « ACCUEIL 2801 » provoque l'affichage des paramètres de cet élément. Le tableau du bas est mis à jour et contient maintenant la liste des postes utilisés par cet utilisateur.

Paramètres Organisation

Organisation

- Libellé : Serveur Modem
- Code : SVR_MOD

Nombre d'organisation(s) : 1

Nombre d'utilisateur(s) : 26

Nombre de poste(s) : 27

Nombre de site(s) : 1

	Utilisateur	Matri	Login
1	ACCUEIL 2801	P_11_2801	
2	ACCUEIL 2804	P_11_2804	
3	ACCUEIL 2807	P_11_2807	

Clic sur le lien

Fiche de l'entité d'organisation « Serveur Modem »

Fiche de l'utilisateur « ACCUEIL 2801 »

Paramètres utilisateur

Utilisateur

- Nom : ACCUEIL 2801
- Prénom : N.C
- E-mail :
- Téléphone :
- Fax :
- Matricole : P_11_2801

Site organisationnel

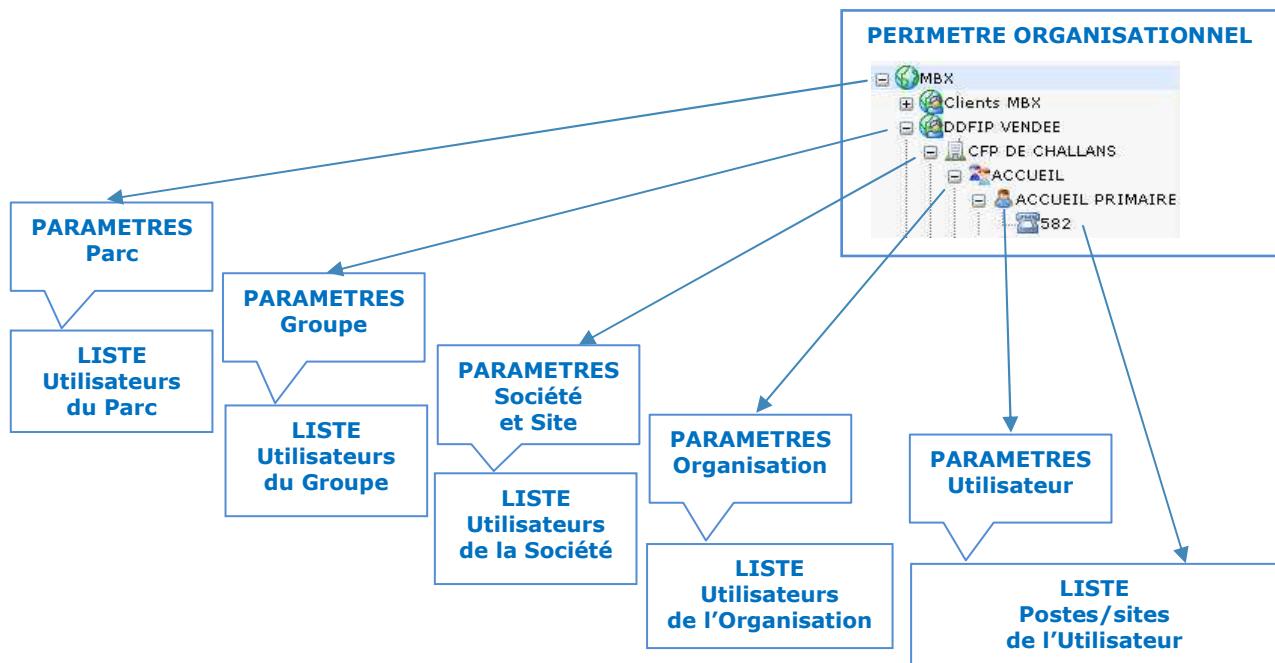
- Nom du site : MEMOBOX
- Adresse : 1, place Dame Suzanne
- Adresse (complément) :
- Code postal : 91190
- Ville : SAINT-AUBIN

Liste des utilisateurs appartenant à l'entité « Serveur Modem »

Poste utilisé par l'utilisateur « ACCUEIL 2801 »

Numéro	Site	Type	Fonct.	N° Groupe
1 2801	MEMOBOX	Groupement	Voix	

Le schéma suivant précise les règles d'affichage appliquées par **AUDITELcom** lors d'une sélection d'un élément dans le périmètre organisation/infrastructure. En effet, nous voyons que lors de la sélection du Parc, d'un Groupe, d'une Société ou d'une Organisation, la zone paramètres de cet élément apparaît en partie gauche suivie de la liste des utilisateurs appartenant à cette entité. Par contre, la sélection d'un élément utilisateur ou Poste provoque une action différente.



11.2.3 Créer ou modifier des éléments d'organisation

11.2.3.1 Comment créer ou modifier un élément du référentiel

Dans le cas où le profil de compte le permet, il vous est possible de gérer le référentiel téléphonique (Annuaire et Infrastructure) de la manière suivante :

- 1 Sélectionner l'élément dans l'arborescence annuaire.
→ Les zones fiche et liste sont mise à jour.
- 2 Cliquer le lien pour :
 - modifier l'élément sélectionné
 - ajouter un élément fils à cet élément principal.
 → Une nouvelle fenêtre de saisie apparaît.

Les actions offertes dépendent du rang de l'élément principal (Voir l'exemple donné par la fiche ci-contre) :

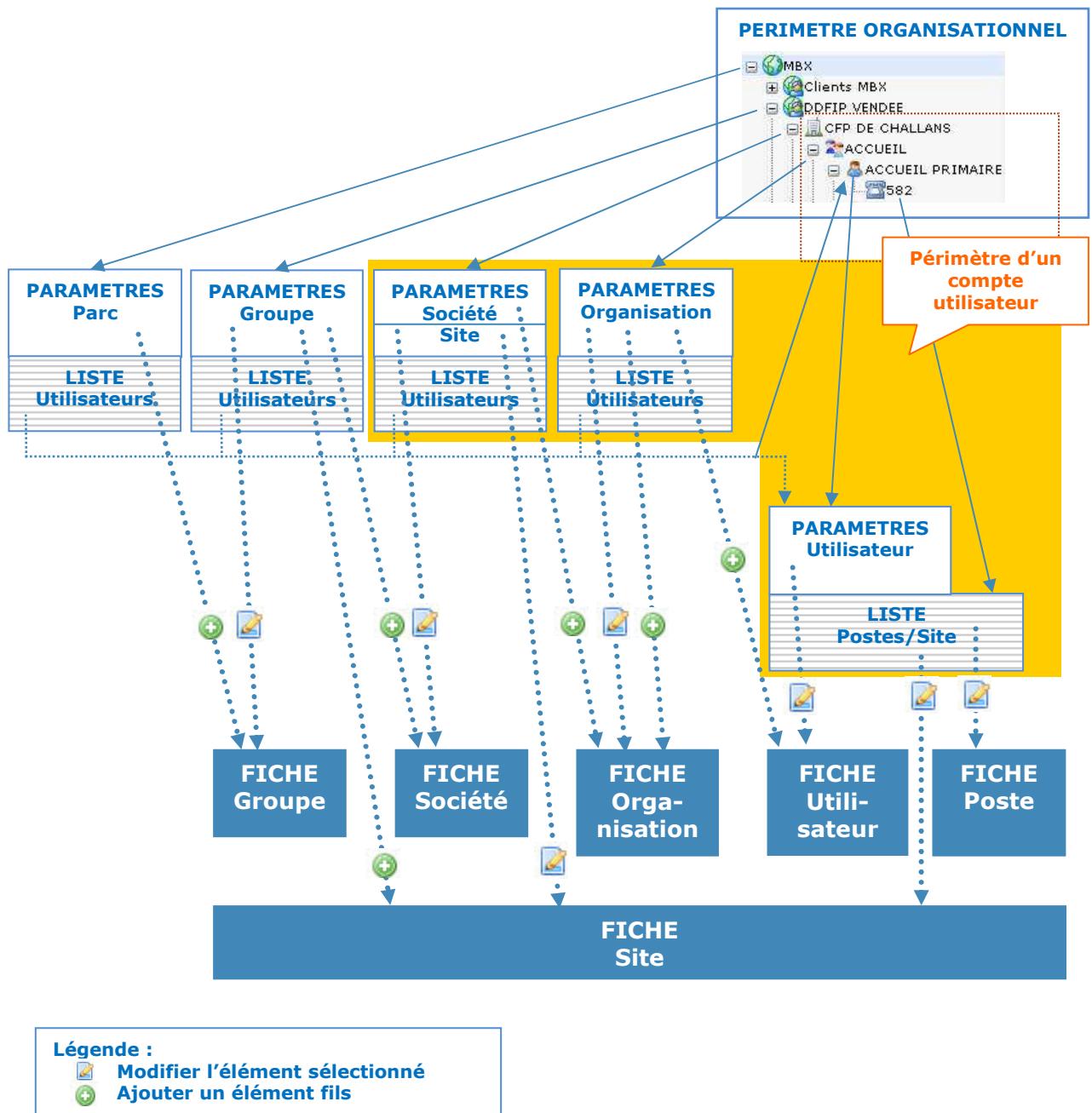
- La fiche **PARC** permet :
 - d'ajouter un nouveau **GROUPE** au **PARC** sélectionné.
- La fiche **GROUPE** permet :
 - de modifier le **GROUPE** sélectionné,
 - d'ajouter un nouvelle **SOCIETE** à ce **GROUPE**,
 - d'ajouter un **SITE** à l'**infrastructure**.
- La fiche **SOCIETE** permet :
 - de modifier la **SOCIETE** sélectionnée,
 - d'ajouter une nouvelle **ORGANISATION** à cette **SOCIETE**.
- La fiche **ORGANISATION** permet (cas de la fiche ci-contre):
 - de modifier l'**ORGANISATION** sélectionnée,
 - d'ajouter une nouvelle **ORGANISATION** fille à cette **ORGANISATION**,
 - d'ajouter un **UTILISATEUR** à cette **ORGANISATION**,
 - d'ouvrir une session restreinte à ce périmètre.

Paramètres Organisation	
Organisation	
Libellé :	AADEIC
Code :	3590_290_12
Nombre d'organisation(s) :	1
Nombre d'utilisateur(s) :	1
Nombre de poste(s) :	1
Nombre de site(s) :	1
<input checked="" type="checkbox"/> Modifier cette organisation Ajouter une organisation sous cette organisation Ajouter un utilisateur à cette organisation Ouvrir une session restreinte à ce périmètre	

11.2.3.2 Règles d'accès aux fiches de création/modification

Le schéma ci-dessous précise les liens d'accès aux fiches pour la création/modification des différents éléments de l'annuaire.

En règle générale, à partir d'une zone paramètre d'un élément on peut modifier cet élément et créer un élément de type de niveau inférieur. Toutefois, les boutons d'action ne sont présentés que si le compte est de type Administrateur. Ainsi un utilisateur ne pourra pas accéder ni aux zones paramètres « Parc » et « Groupe », ni aux fiches des éléments, dont la gestion est réservée aux administrateurs.



11.2.4 Présentations des écrans

Ce paragraphe présente les zones « **Paramètres** » et « **Liste** » pour les différents types d'éléments de l'organisation, et précise les données affichées et les actions proposées dans ces zones.

11.2.4.1 Gestion d'un élément de type PARC

Lorsque vous sélectionnez le niveau d'annuaire Parc, les informations suivantes s'affichent :

1 Paramètres de l'élément :

Paramètres Parc

MBX	
Nombre de groupe(s) :	12
Nombre de client(s) :	72
Nombre d'organisation(s) :	2135
Nombre d'utilisateur(s) :	23429
Nombre de poste(s) :	15759
Nombre de site(s) :	119
+ Ajouter un groupe à ce parc	

TITRE	EXEMPLE	DEFINITION
Nombre de groupe(s)	12	Nombre de groupes fils dans le parc.
Nombre de société(s)	72	Nombre de sociétés contenues dans le parc.
Nombre d'organisation(s)	2135	Nombre total d'organisations dans le parc.
Nombre d'utilisateur(s)	23429	Nombre total des utilisateurs appartenant aux organisations du parc.
Nombre de poste(s)	15759	Nombre total de postes utilisés par les utilisateurs du parc.
Nombre de site(s)	119	Nombre de sites du parc.

2 Boutons d'action proposés aux Administrateurs :

NOM DU BOUTON	ACTION
+ Ajouter un groupe à ce parc	Création d'un élément fils (Groupe) à ce parc. Reportez-vous au paragraphe ci-après décrivant la fiche d'un Groupe.

3 Colonnes de la liste des éléments :

TITRE	EXEMPLE	DEFINITION
Utilisateur	ZUNINO Franck	Nom de l'utilisateur. Lien permettant d'afficher cet utilisateur en zone paramètre.
Matricule	589562	Matricule de l'utilisateur dans sa société.
Login	589562	Nom de compte AUDITELcom.

11.2.4.2 Gestion d'un élément de type GROUPE

Lorsque vous sélectionnez le niveau d'annuaire **Groupe**, les informations suivantes s'affichent :

1 Paramètres de l'élément :

Paramètres groupe	
Groupe	
Libellé :	Clients MBX
Code :	Gr_MBX
Nombre de client(s) :	13
Nombre d'organisation(s) :	422
Nombre d'utilisateur(s) :	5377
Nombre de poste(s) :	5233
Nombre de site(s) :	58
<input type="button" value="Modifier ce groupe"/> <input type="button" value="Ajouter un client à ce groupe"/> <input type="button" value="Ajouter un Site"/> <input type="button" value="Ouvrir une session restreinte à ce périmètre"/>	

TITRE	EXEMPLE	DEFINITION
Libellé	Clients MBX	Nom de l'élément Groupe.
Code	Gr_MBX	Nombre total d'organisations dans le groupe sélectionné.
Nombre de société(s)	13	Nombre de société du groupe sélectionné.
Nombre d'organisation(s)	422	Nombre total d'organisations dans le groupe sélectionné.
Nombre d'utilisateur(s)	5377	Nombre total d'utilisateurs appartenant aux organisations du groupe.
Nombre de poste(s)	5233	Nombre total de postes utilisés par les utilisateurs du groupe.
Nombre de site(s)	58	Nombre de sites du groupe.

2 Boutons d'action proposés aux Administrateurs :

NOM DU BOUTON	ACTION
<input type="button" value="Modifier ce groupe"/>	Modification du groupe sélectionné. Reportez-vous au paragraphe ci-après décrivant la fiche d'un Groupe.
<input type="button" value="Ajouter un client à ce groupe"/>	Création d'un élément fils (Société) à ce groupe. Reportez-vous au paragraphe ci-après décrivant la fiche d'une Société.
<input type="button" value="Ajouter un Site"/>	Création d'un Site dans ce groupe. Reportez-vous au paragraphe ci-après décrivant la fiche d'un Site.
<input type="button" value="Ouvrir une session restreinte à ce périmètre"/>	Ouverture d'une session limitée au groupe sélectionné. Une nouvelle fenêtre de session AUDITELcom s'affiche basée sur la nouvelle visibilité.

3 Colonnes de la liste des éléments :

TITRE	EXEMPLE	DEFINITION
Utilisateur	ZUNINO Franck	Nom de l'utilisateur. Lien permettant d'afficher cet utilisateur en zone paramètre.
Matricule	589562	Matricule de l'utilisateur dans sa société.
Login	589562	Nom de compte AUDITELcom.

11.2.4.3 Gestion d'un élément de type SOCIETE

Lorsque vous sélectionnez le niveau d'annuaire **Société**, les informations suivantes s'affichent :

1 Paramètres de l'élément :

Paramètres client	
Client	
Libellé :	MEMOBOX
Code :	MBX
Code APE :	6202
Nombre d'organisation(s) :	3
Nombre d'utilisateur(s) :	4
Nombre de site(s) :	1
	Modifier ce client
	Ajouter une organisation à ce client
Site siège	
Nom du site :	SITE DEMO SAINT-AUBIN
Adresse :	1, place Dame Suzanne
Adresse (complément) :	
Code postal :	91190
Ville :	SAINT-AUBIN

TITRE	EXEMPLE	DEFINITION
Société		
Libellé	MEMOBOX	Nom de la société.
Code	MBX	Code de la société.
Code APE	6202	Code APE de la société.
Nombre d'organisation(s)	3	Nombre total d'organisations dans la société sélectionnée.
Nombre d'utilisateur(s)	4	Nombre total d'utilisateurs appartenant aux organisations de la société.
Nombre de site(s)	1	Nombre de sites dans la société.
Site siège		
Nom du site	SITE DEMO SAINT-AUBIN	Nom du site associé à la société.
Adresse	1, place Dame Suzanne	Adresse de la société.
Adresse (complément)		Complément d'adresse de la société.
Code postal	91190	Code postal.
Ville	SAINT-AUBIN	Ville.

2 Boutons d'action proposés aux Administrateurs :

NOM DU BOUTON	ACTION
	Modification de la société sélectionnée. Reportez-vous au paragraphe ci-après décrivant la fiche d'une Société.
	Création d'un élément fils (Organisation) à cette Société. Reportez-vous au paragraphe ci-après décrivant la fiche d'une Organisation.
	Ouverture d'une session limitée à la société sélectionnée. Une nouvelle fenêtre de session AUDITELcom s'affiche basée sur la nouvelle visibilité.
	Modification du Site associé à cette société. Reportez-vous au paragraphe ci-après décrivant la fiche d'un Site.

3 Colonnes de la liste des éléments :

TITRE	EXEMPLE	DEFINITION
Utilisateur	ZUNINO Franck	Nom de l'utilisateur. Lien permettant d'afficher cet utilisateur en zone paramètre.
Matricule	589562	Matricule de l'utilisateur dans sa société.
Login	589562	Nom de compte AUDITELcom.

11.2.4.4 Gestion d'un élément de type ORGANISATION

Lorsque vous sélectionnez le niveau d'annuaire **Organisation**, les informations suivantes s'affichent :

1 Paramètres de l'élément :

Paramètres Organisation

Organisation	
Libellé :	BCPR
Code :	Org_6174_12
Nombre d'organisation(s) :	1
Nombre d'utilisateur(s) :	9
Nombre de poste(s) :	9
Nombre de site(s) :	1
<input type="button" value="Modifier cette organisation"/> <input type="button" value="Ajouter une organisation sous cette organisation"/> <input type="button" value="Ajouter un utilisateur à cette organisation"/>	
<input type="button" value="Ouvrir une session restreinte à ce périmètre"/>	

TITRE	EXEMPLE	DEFINITION
Libellé	BCPR	Nom de l'organisation.
Code	Org_6174_12	Code de l'organisation.
Nombre d'organisation(s)	1	Nb total d'organisations filles dans l'organisation sélectionnée.
Nombre d'utilisateur(s)	9	Nb total des utilisateurs appartenant aux organisations de la société.
Nombre de poste(s)	9	Nb de postes.
Nombre de site(s)	1	Nb de sites de la société.

2 Boutons d'action proposés aux Administrateurs :

NOM DU BOUTON	ACTION
<input type="button" value="Modifier cette organisation"/>	Modification de l'organisation sélectionnée. Reportez-vous au paragraphe ci-après décrivant la fiche d'une Organisation.
<input type="button" value="Ajouter une organisation sous cette organisation"/>	Création d'une organisation fille à cette organisation. Reportez-vous au paragraphe ci-après décrivant la fiche d'une Organisation.
<input type="button" value="Ajouter un utilisateur à cette organisation"/>	Création d'un utilisateur dans cette organisation. Reportez-vous au paragraphe ci-après décrivant la fiche d'une Utilisateur.
<input type="button" value="Ouvrir une session restreinte à ce périmètre"/>	Ouverture d'une session limitée à l'organisation sélectionnée. Une nouvelle fenêtre de session AUDITELcom s'affiche basée sur la nouvelle visibilité.

3 Colonnes de la liste des éléments :

TITRE	EXEMPLE	DEFINITION
Utilisateur	ZUNINO Franck	Nom de l'utilisateur. Lien permettant d'afficher cet utilisateur en zone paramètre.
Matricule	589562	Matricule de l'utilisateur dans sa société.
Login	589562	Nom de compte AUDITELcom.

11.2.4.5 Gestion d'un élément de type UTILISATEUR

Lorsque vous sélectionnez le niveau d'annuaire **Utilisateur**, les informations suivantes s'affichent :

1 Paramètres de l'élément :

Paramètres utilisateur	
Utilisateur	
Nom :	messagerie vocale
Prénom :	N.C
E-mail :	
Téléphone :	
Fax :	
Matricule :	P_6174_7777
<input type="button" value="Modifier cet utilisateur"/> <input type="button" value="Modifier le mot de passe de cet utilisateur"/>	
Site organisationel	
Nom du site :	HDI ERMONT
Adresse :	421 rue Jean RICHEPIN
Adresse (complément) :	BP85
Code postal :	95125
Ville :	ERMONT CEDEX
<input type="button" value="Modification du site"/>	

TITRE	EXEMPLE	DEFINITION
Utilisateur		
Nom	Messagerie vocale	Nom de l'utilisateur.
Prénom	N.C	Prénom de l'utilisateur.
E-mail		e-mail de l'utilisateur.
Téléphone		Téléphone de l'utilisateur.
Fax		Télécopie de l'utilisateur.
Matricule	R_6174_7777	Matricule du l'utilisateur.
Site siège		
Nom du site	HDI ERMONT	Nom du site.
Adresse	421 rue Jean RICHEPIN	Adresse de la société.
Adresse (complément)	BP85	Complément d'adresse de la société.
Code postal	95125	Code postal.
Ville	ERMONT CEDEX	Ville.

2 Boutons d'action proposés aux Administrateurs :

NOM DU BOUTON	ACTION
<input type="button" value="Modifier cet utilisateur"/>	Modification de l'utilisateur sélectionné. Reportez-vous au paragraphe ci-après décrivant la fiche d'une Utilisateur.
<input type="button" value="Modifier le mot de passe de cet utilisateur"/>	Accès à une nouvelle fenêtre de saisie du nouveau mot de passe.
<input type="button" value="Modification du site"/>	Modification du Site associé à la société d'appartenance de cet utilisateur. Reportez-vous au paragraphe ci-après décrivant la fiche d'un Site.

3 Colonnes de la liste des éléments :

TITRE	EXEMPLE	DEFINITION
Numéro	5919	Numéro du poste.
Site	DFT FRANCE	Nom du site d'appartenance du poste.
Type	589562	Type d'utilisation du poste.
Fonct.	voix	
N° de groupe		Numéro du regroupement auquel appartient le poste.
N° SDA		N° de SDA affecté à l'utilisateur.
Nom		Champ correspondant à Complément1 et dont le libellé peut être paramétrable par société.
Prénom		Champ correspondant à Complément2 et dont le libellé peut être paramétrable par société.
Informations complémentaires		Champ correspondant à Complément3 et dont le libellé peut être paramétrable par société.

11.2.5 Description des fiches des différents éléments

Ces fiches ne sont accessibles que pour un compte de type Administrateur, car les boutons d'accès ne sont pas présentés à un compte ayant un profil utilisateur.

11.2.5.1 Fiche GROUPE

Création / modification d'un groupe

Libellé (*)	MBX
Code (*)	Gr_MBX

TITRE	EXEMPLE	DEFINITION
Libellé	MBX	Nom du groupe. Ce nom est unique dans le parc.
Code	Gr_MBX	Code donné au groupe. Ce code est unique dans le parc.

11.2.5.2 Fiche SOCIETE

Création / modification d'une société

Nom (*)	
Code société (*)	
Groupe	MBX
Siège social (*)	
Catalogue	DEMO
CodeAPE	
Type de contrat	
Effectif	

TITRE	EXEMPLE	DEFINITION
Nom	MESSAGERIE	Nom de l'organisation. Ce nom peut se retrouver à différents niveaux de l'arborescence organisationnelle, dans le parc complet ou dans une même société.
Code société	Org_6174_17	Code donné à l'organisation. Ce code est unique pour une société.
Groupe	MBX	Nom du groupe d'appartenance, donné par une liste déroulante contenant le nom des groupes appartenant au parc.
Siège social		
Catalogue		A choisir dans une liste déroulante.
Code APE		
Type de contrat		
Effectif	100	Nombre d'employés de cette société.

11.2.5.3 Fiche ORGANISATION

Création/Modification d'une organisation

Libellé	MESSAGERIE
Code	Org_6174_17
Rupture	2

TITRE	EXEMPLE	DEFINITION
Libellé	MESSAGERIE	Nom de l'organisation. Ce nom peut se retrouver à différents niveaux de l'arborescence organisationnelle, dans le parc complet ou dans une même société.
Code	Org_6174_17	Code donné à l'organisation. Ce code est unique pour une société.
Rupture	2	Niveau maximum de rupture pour les états qui exploitent cette information.

11.2.5.4 Fiche UTILISATEUR

La fiche d'un utilisateur peut contenir si nécessaire des informations d'identification à AUDITELcom (Login et mot de passe) lorsque l'utilisateur est habilité à se connecter à l'application.

Le déplacement d'une société d'un groupe à un autre n'est pas autorisé à ce niveau là.

Création/Modification d'un utilisateur

Société de l'utilisateur	DEMO - Memobox Démonstration
Matricule (*)	P_11_2807
Nom (*)	ACCUEIL 2807
Prénom	
Site (*)	MBXDEMO_SA
Organisation (*)	SVR_MOD - Serveur Modem
Login	
Mot de passe	*****
Confirmation	*****
Email	
Téléphone	
Fax	

TITRE	EXEMPLE	DEFINITION
Société de l'utilisateur	DEMO – Memobox Démonstration	Nom de la société.
Matricule	P_11_2807	Matricule de l'utilisateur.
Nom	ACCUEIL 2807	Nom du dispositif utilisateur.
Prénom		Prénom du dispositif utilisateur.
Site	MBXDEMO_SA	Site d'appartenance.
Organisation	SVR_MOD – Serveur Modem	Organisation d'appartenance.
Login		Nom de compte de connexion à l'application si l'utilisateur a reçu le droit de se connecter.
Mot de passe	*****	Mot de passe.
Confirmation	*****	Confirmation du mot de passe.
Email		Email de l'utilisateur.
Téléphone		Téléphone de l'utilisateur.
Fax		Télécopie de l'utilisateur.

11.2.5.5 Fiche POSTE

Création / modification d'un poste

Infrastructure		Ressource	
Site (*)	Si_6534	Utilisateur (*)	P_6534_582 - ACCUEIL PRIMAIR
Support trafic	Fixe	Numéro (*)	582
		Etat du poste	Actif
		Type d'utilisation	Non renseigné
		Fonction Poste	Voix
		Numéro du Groupement	
		Numéro SDA	
Informations GSM		Complément	
Code SIM		Complement1	
Code PIN		Complement2	
Code PIN (complément)		Complement3	
Code PUK			
Code PUK (complément)			
Equipement			
Equipement	(Non renseigné)		
Num Serie			
Tarif équipement			
Date achat			
Data fin de garantie			

TITRE	EXEMPLE	DEFINITION
Infrastructure		
Site	Si_6534	Site d'appartenance du poste.
Support trafic	Fixe	Type de trafic. Valeur à choisir dans la liste déroulante ci-contre :
		<input checked="" type="checkbox"/> Fixe <input type="checkbox"/> Mobile <input type="checkbox"/> IP
Ressource		
Utilisateur	P_6534_582-ACCUEIL	Nom de l'utilisateur propriétaire de ce poste
Numéro	582	Numéro du poste (court ou long).
Etat du poste	Actif	Valeur à choisir dans la liste déroulante ci-contre :
		<input checked="" type="checkbox"/> Actif <input type="checkbox"/> Réactivé <input type="checkbox"/> Suspended
Type d'utilisation	Non renseigné	Valeur à choisir dans la liste déroulante ci-contre :
		<input checked="" type="checkbox"/> Non renseigné <input type="checkbox"/> Accueil <input type="checkbox"/> Groupement <input type="checkbox"/> Poste Analogique <input type="checkbox"/> Standard Numérique <input type="checkbox"/> Standard <input type="checkbox"/> Non renseigné <input type="checkbox"/> GSM <input type="checkbox"/> VMCC <input type="checkbox"/> CPS <input type="checkbox"/> PDA <input type="checkbox"/> Divers <input type="checkbox"/> BlackBerry <input type="checkbox"/> option
Fonction Poste	Voix	Valeur à choisir dans la liste déroulante ci-contre :
		<input checked="" type="checkbox"/> Voix <input type="checkbox"/> Fax <input type="checkbox"/> Modem <input type="checkbox"/> Pré-décoché <input type="checkbox"/> Serveur Vocal <input type="checkbox"/> Messagerie vocale
Numéro du groupement		N° de groupement dans le cas où le poste est associé à un groupement de postes opérateur.

Numéro SDA		N° extérieur à 10 chiffres (réseau national) pour ce poste. Les derniers chiffres de ce numéro peuvent être différents de ceux formant le n° interne de poste.
Informations GSM		
Code SIM		Code SIM du GSM.
Code PIN		Code PIN du GSM.
Code PIN (complément)		
Code PUK		Code PUK du GSM.
Code PUK (complément)		
Complément		
Complément 1		
Complément 2		
Complément 3		
Equipement		Valeur à choisir dans la liste déroulante suivante :
Equipement		<p>(Non renseigné)</p> <p>NC (NC) Routeur Catalyst 2800 (CISCO CATALYST 2800) Routeur Netgear GV220 (NETGEAR GV220) Reservé (Reservé) ME45 (ME45) A60 (A60) CX65 (SIEMENS CX65) S65 (SIEMENS S65) C55 (SIEMENS C55) M50 (M50) CF62 (SIEMENS CF62) A50 (ALCATEL A50) A65 (A65) S55 (SIEMENS S55) S35 (S35) SL45 (SL45) S45 (SIEMENS S45) C60 (C60) ME50 (ME50)</p>
Num série		Numéro de série de cet équipement.
Tarif Equipement		Prix d'achat de cet équipement.
Date achat		Date d'achat de cet équipement.
Date fin de garantie		Date de fin de la garantie pour cet équipement.

11.2.5.6 Fiche SITE

Création/Modification d'un Site

Site	Contact
Code : 288_299	Téléphone Contact : 02 38 49 00 00
Libellé : TBI	Email :
Coordonnées	
Adresse : 1 av de la paix	Livraison
Adresse (complément) :	Libellé :
Code postal : 45000	Adresse :
Ville : ORLEANS	Adresse (complément) :
Code Région : 20	Code postal :
Pays (*) : FR	Ville :

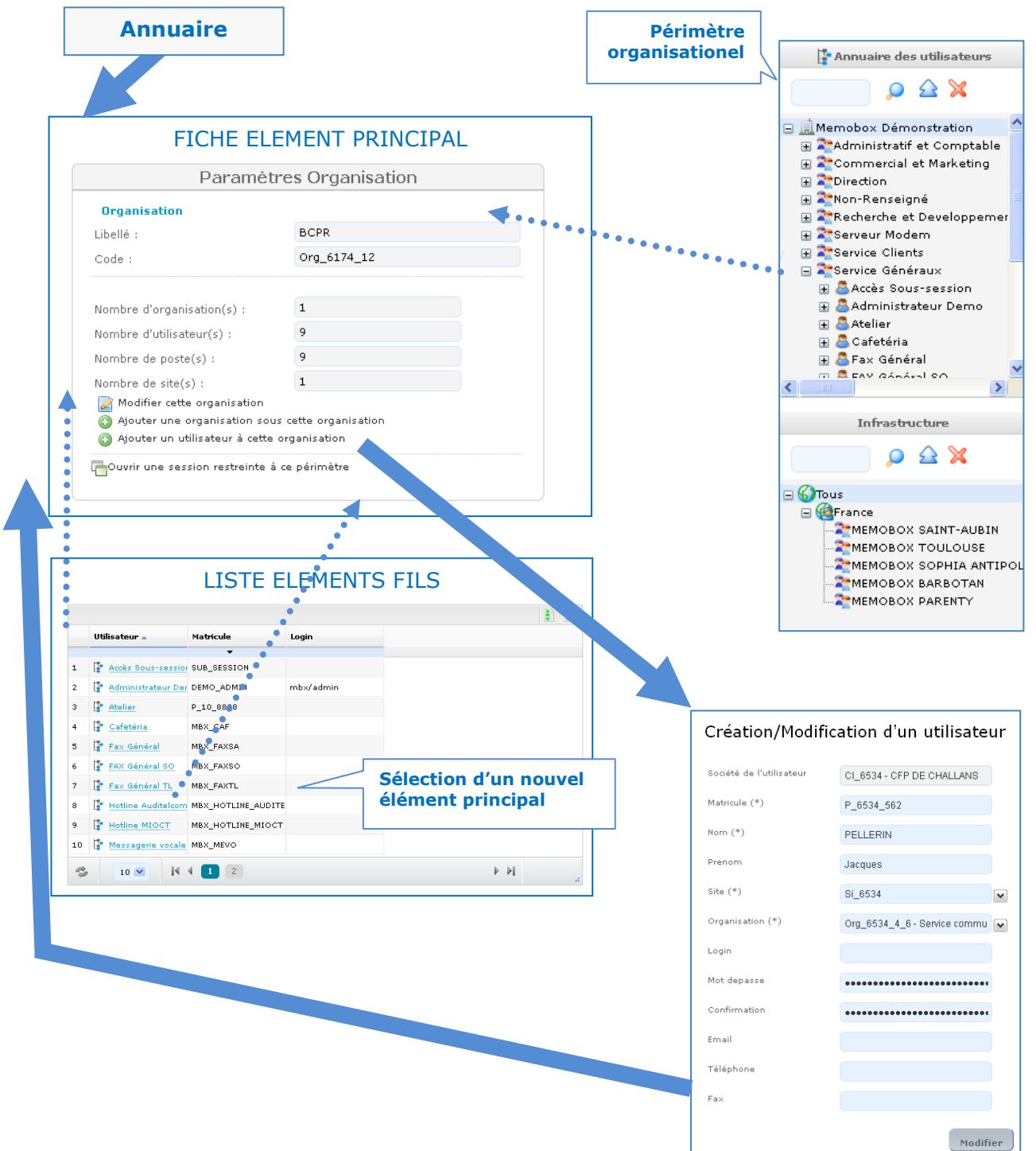
TITRE	EXEMPLE	DEFINITION
Site		
Libellé	TBI	Nom du site.
Code	288_299	Code du site.
Coordonnées		
Adresse	1 av de la Paix	Adresse d'implantation du site.
Adresse (complément)		
Code postal	45000	
Ville	ORLEANS	
Code Région	20	Code de la région.
Pays	FR	Code du pays.
Contact		
Téléphone		Téléphone du contact qui gère le site.
Email		Email du contact.
Livraison		
Libellé		Intitulé de l'entité qui recevra les livraisons.
Adresse		
Adresse (complément)		
Code postal		
Ville		

11.2.6 Suppression d'un élément

La suppression d'un élément du référentiel téléphonique par un administrateur n'est pas proposée dans cette version d'**AUDITELcom**. En effet cette opération est trop critique pour être réalisée interactivement, car les données de taxation peuvent être encore accrochées à cette entité. La solution consiste à créer une organisation « Poubelle » par Société et à déplacer les éléments (Organisations, Utilisateurs, Poste) qui ne sont plus utilisés.

11.3 NAVIGATION ENTRE LES ECRANS

Le schéma suivant illustre l'enchaînement des écrans et fenêtre pop-up affichés dans cette fonction <Annuaire>.



12 LA FONCTION <CENTRES DE FRAIS>

12.1 PRESENTATION

L'interface offerte par cette fonction a été conçue pour vous permettre de gérer facilement les centres de frais d'une société sélectionnée, c'est-à-dire définir quels sont les centres de frais, puis affecter les utilisateurs aux centres de frais. Les « Centre de frais » seront utilisés dans la gestion du budget, puisque dans cette fonction budget il est possible d'affecter un budget à chaque centre de frais, pour ensuite pouvoir comparer les coûts télécom au budget annuel défini (Voir Fonction <Budget>).

L'écran principal de cette fonction affiche la liste des utilisateurs (définis dans l'annuaire) et la liste des centres de frais. L'affectation d'un utilisateur à un centre de frais s'effectuera par glisser-déposer.

Affectation des utilisateurs aux centres de frais

Liste des utilisateurs

Liste des centres de frais

12.2 PRINCIPES D'UTILISATION

12.2.1 Affectation d'un utilisateur à un centre de frais

Pour gérer les centres de frais d'une société particulière, procédez de la manière suivante :

- 4 Cliquer sur l'onglet <Centre de frais> situé dans le sous-menu de l'onglet du module choisi.
→ Deux réactions sont possibles :

a/ Dans le cas de la première utilisation de cette fonction après votre connexion, l'arborescence suivante apparaît.

Sélectionner la société à gérer

Développer l'arborescence annuaire, puis cliquer un nœud société afin de vous positionner sur la société pour laquelle vous souhaitez gérer les centres de frais. Un nouvel écran apparaît affichant l'ensemble des utilisateurs de cette société, ainsi que la liste des centres de frais existants pour cette société.

b/ Dans le cas normal, l'écran fait apparaître l'ensemble des utilisateurs de la société déjà sélectionnée, ainsi que la liste des centres de frais existants pour cette société.

Nom de la société ou de l'élément organisationnel courant

Centres de frais - MBX/DDFIP VENDEE/CFP DE CHALLANS

Tous les utilisateurs(288) Utilisateur sans Cdf(3)

Trier par:

STANDARD	STANDARD	BOLL Bernard BOSSARD Christian	SAID 2 n° déclaration	GODET Béatrice	SAID 5
AUDOUIT Marie-Hélène	SAID 1 n° déclaration	DEBLEDS Cyril	BOX I ACCUEIL	SAID 3	SAID 4

Faites glisser les utilisateurs vers vos centres de frais.

Créer un groupe	CFP DE CHALLANS 112	ACCUEIL 10	BOITE VOCALE 1	CAMPAGNE IR 1	SIP 64	Liste des centres de frais créés	
ICE 7	INFIRMERIE 1	LOCAL INFORMATIQUE 1	MODEM 3	RESTAURANT 1	SALLE DE REUNION 1	SIE 30	STA

- 5 Cliquer sur le lien « Utilisateur sans Cdf » pour afficher la liste des utilisateurs qui n'ont pas encore été placés dans un centre de frais. Cette fonction est utile pour afficher la liste des affectations restant à réaliser.

Centres de frais - MBX/DDFIP VENDEE/CFP DE CHALLANS

Tous les utilisateurs(288) **Utilisateur sans Cdf(3)**

Trier par:

Utilisateur P_6534_6681	Utilisateur P_6534_5591	Utilisateur P_6534_711
-------------------------	-------------------------	------------------------

Liste des utilisateurs sans affectation

- 6 Utiliser le champ de recherche pour afficher rapidement un ou plusieurs utilisateurs en saisissant quelques lettres contenues dans leur nom. Les utilisateurs qui apparaissent sont ceux pour lesquels la chaîne de sélection figure dans les parties nom ou prénom.

Centres de frais - MBX/DDFIP VENDEE/CFP DE CHALLANS

Tous les utilisateurs(288) Utilisateur sans Cdf(3)

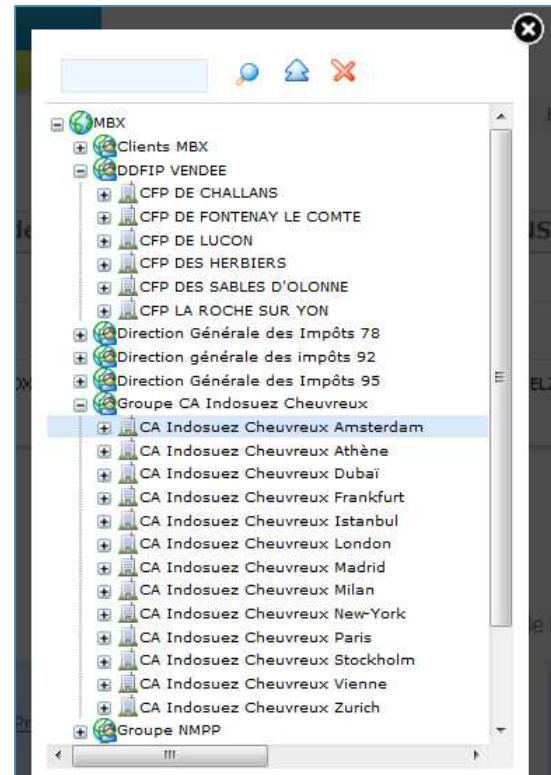
Trier par:

AUDOUIT Marie-Hélène	AUBRON Marie-Claire	CENAC Marielle	RETAILLEAU Marie
BERTIN Marie-Lise Marie-Lise	DUCARME Marie-Christine		

Annuler la sélection Tout sélectionner

Champ de recherche

- 7 Cliquer sur le bouton <**Modifier**> situé dans le bandeau d'identification pour changer la société ou l'élément organisationnel courant. La fenêtre pop-up qui s'ouvre vous permet de sélectionner un nouveau périmètre de gestion des utilisateurs.



- 8 Pour affecter un utilisateur à un centre de frais, réaliser un glisser/déposer d'un bloc utilisateur pour le déposer sur un bloc centre de frais.



→Dans le cas où vous travaillez à partir de la liste des utilisateurs sans affectation, l'utilisateur affecté disparaît de la liste.

12.2.2 Gestion des centres de frais

L'interface permet la création, le renommage, la suppression et l'édition d'un centre de frais.

Pour créer un nouveau centre de frais :

- 1 Cliquer sur le bloc <**Créer un groupe**> situé en première position dans la liste des centres de frais.
→Une zone de saisie du nom apparaît.
- 2 Saisir le nom du centre de frais. Vous ne pouvez pas créer un groupe ayant un nom déjà utilisé.
- 3 Cliquer en dehors du champ de saisie pour enregistrer la création.
→Le nouveau centre de frais est rajouté à la liste.

Pour ouvrir la fiche d'un centre de frais et réaliser des opérations telles que la suppression et le renommage :

- 1 Cliquer dans le bloc correspondant au centre de frais à éditer. Plus exactement, placer le curseur dans cette zone de telle sorte qu'il se transforme en main, puis cliquez.



Pour changer le nom d'un centre de frais

Dans ce groupe(10)			
Trier par:			
BOX I ACCUEIL	GAUTIER Martine	ACCUEIL PRIMAIRE	BOX H ACCUEIL
GARANDEAU Geneviève BOX A	BOX D ACCUEIL	BOX F ACCUEIL	BOX G ACCUEIL
<input type="button" value="Supprimer"/> <input type="button" value="Annuler la sélection"/> <input type="button" value="Tout sélectionner"/>			
<input type="button" value="Supprimer ce groupe"/> <input type="button" value="Annuler"/> <input type="button" value="Enregister"/>			

- 2 Pour modifier le nom du centre de frais, cliquer sur le lien <Renommer>.
- 3 Pour localiser plus rapidement un utilisateur affecté à ce centre de frais ou réduire cette liste à un sous-ensemble, utiliser le champ de recherche. La sélection s'effectue en temps réel. Les utilisateurs qui apparaissent sont ceux dont le nom contient la chaîne de sélection dans le nom et le prénom.
- 4 Pour supprimer l'affectation de certains utilisateurs de la liste, sélectionner ces utilisateurs en cliquant sur les blocs les uns après les autres (les liens <Supprimer> et <Annuler la sélection> sont activés) puis cliquer sur le lien <**Supprimer**>. Les blocs sélectionnés disparaissent de la liste.

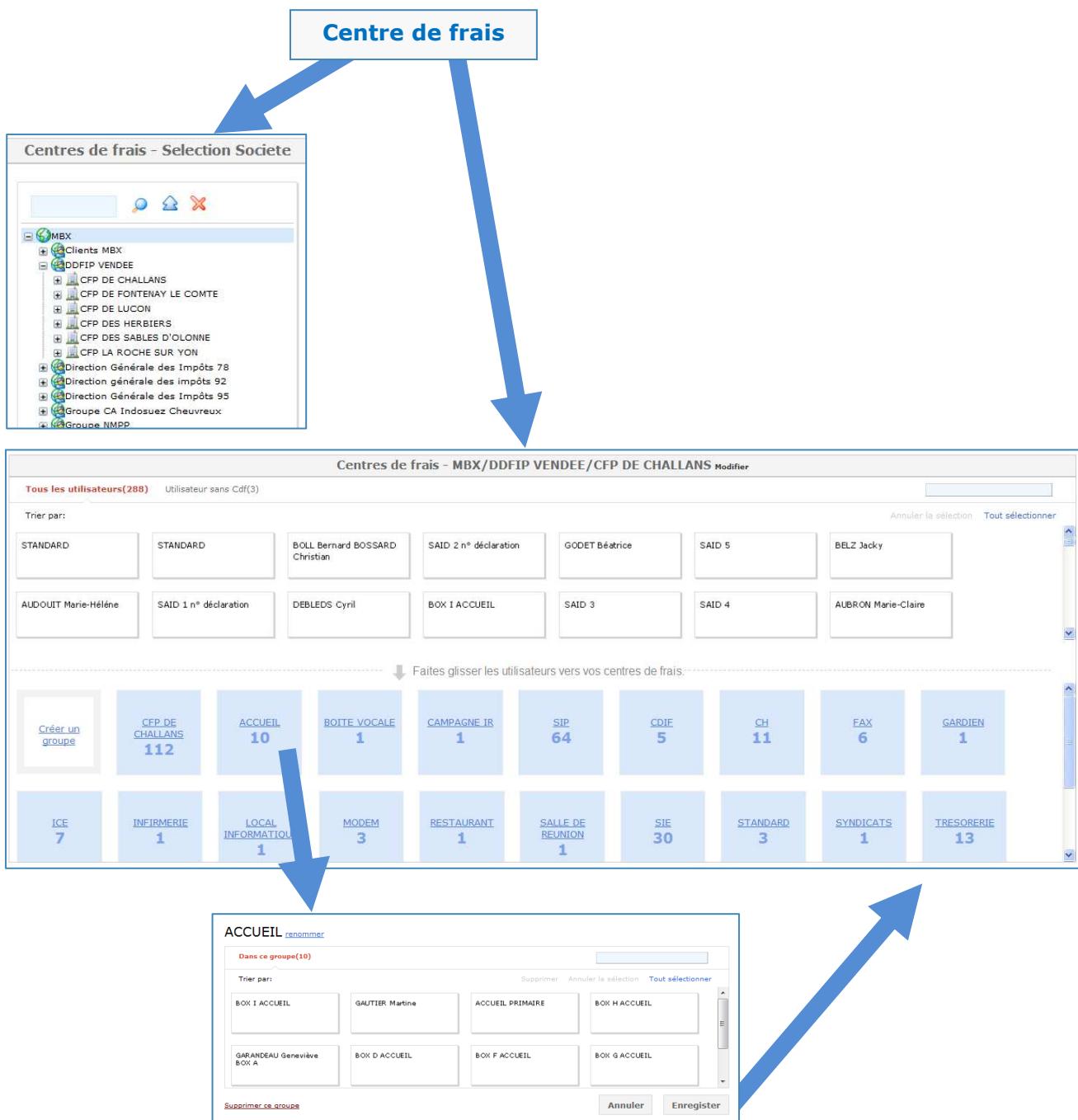
Trier par:			
<input type="button" value="Supprimer"/> <input type="button" value="Annuler la sélection"/> <input type="button" value="Tout sélectionner"/>			
PERAIS Nicole	KERMORGANT Florence	FOUCHER Laurence	LARMOIRE Nathalie
DR OUAIS Elisabeth	PICHON Yannick	PILLETT William	Sélection des utilisateurs à désaffecter

- 5 Cliquer sur le bouton <**Enregistrer**> pour sauvegarder les modifications et retourner à l'écran principal de la fonction.

Pour supprimer un centre de frais :

- 1 Editer la fiche de ce centre de frais comme indiqué ci-dessus.
- 2 Cliquer sur le bouton <**Supprimer ce groupe**> pour détruire ce centre de frais. Les utilisateurs contenus ne sont pas supprimés, seules les relations d'affectation sont détruites.
→ L'écran principal de la fonction réapparaît.

12.3 NAVIGATION ENTRE LES ECRANS



13 LA FONCTION <LIGNES>

13.1 PRESENTATION

La fonction accessible par l'onglet <**Lignes**> affiche la liste des lignes téléphoniques selon le périmètre indiqué. Ce périmètre sera restreint par le type de support, l'offre opérateur et surtout l'infrastructure en terme de sites géographiques.

Num.	Etat	Contrat	Offre opérateur	Compte
1	0562716655	Active	OBS Entreprise	OBS Tarifs Entreprises DEMO INVOICE
2	0561818038	Active	OBS Entreprise	OBS Tarifs Entreprises DEMO INVOICE
3	0561818039	Active	OBS Entreprise	OBS Tarifs Entreprises DEMO INVOICE
4	056247S061	Active	OBS Entreprise	OBS Tarifs Entreprises DEMO INVOICE
5	0680245656	Active	Orange Mobile France	Orange Mobile France DEMO CellBoard
6	0689810425	Active	Orange Mobile France	Orange Mobile France DEMO CellBoard
7	0607676725	Active	Orange Mobile France	Orange Mobile France DEMO CellBoard
8	0022019344	Active	SDSL OLEANE	OBS Tarifs Entreprises
9	0022013617	Active	Accès VPN OBS	OBS Tarifs Entreprises

Une ligne représente un équipement télécom prenant en charge l'acheminement des communications entre l'extérieur et l'intérieur technique de l'entreprise.

Num.	Etat	Contrat	Offre opérateur	Compte
1	0561289200	Active	MAAP- Lot 1 : SFR	MAAP- Lot 1 : SBT

Par extension, une ligne peut être un n° de mobile.

Num.	Etat	Contrat	Offre opérateur	Compte
1	0607481394	Active	Orange Vossloh	ORNG Offre Vossloh

La hiérarchie de l'infrastructure peut être enrichie par l'administrateur. Elle donne la liste de tous les équipements téléphoniques appartenant à l'entreprise. Pour plus de facilité, cette liste est classée de manière arborescente, par pays puis par implantation.

13.2 PRINCIPES D'UTILISATION

13.2.1 La liste des lignes

13.2.1.1 Comment visualiser la liste des lignes

Pour visualiser la liste des lignes téléphoniques contenues dans le périmètre indiqué :

- 3** Cliquer sur l'onglet <Lignes> situé dans le sous-menu de l'onglet du module choisi.
 → La liste des lignes contenues dans le périmètre technique apparaît dans le tableau de résultats. Toutefois, cette liste peut-être vide.

Num.	Etat	Contrat	Offre opérateur	Compte
1 0562716655	Active	OBS Entreprise	OBS Tarifs Entreprises	DEMO INVOICE
2 0561818038	Active	OBS Entreprise	OBS Tarifs Entreprises	DEMO INVOICE
3 0561818039	Active	OBS Entreprise	OBS Tarifs Entreprises	DEMO INVOICE
4 056247S061	Active	OBS Entreprise	OBS Tarifs Entreprises	DEMO INVOICE
5 0680245656	Active	Orange Mobile France	Orange Mobile France	DEMO CellBoard
6 0689810425	Active	Orange Mobile France	Orange Mobile France	DEMO CellBoard
7 0607676725	Active	Orange Mobile France	Orange Mobile France	DEMO CellBoard
8 0022019344	Active	SDSL OLEANE	OBS Tarifs Entreprises	
9 0022013617	Active	Accès VPN OBS	OBS Tarifs Entreprises	

- 4** Utiliser si nécessaire les outils de manipulation (recherche, tri, ...) et d'export du tableau.

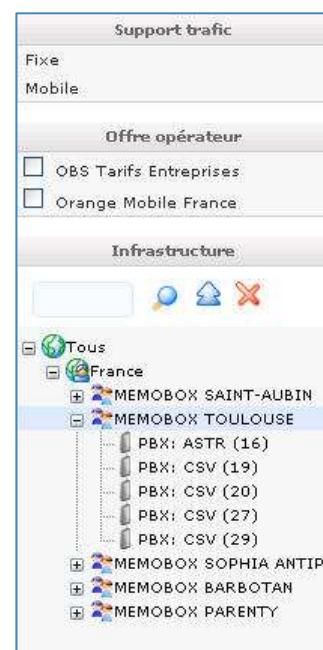
Pour plus d'informations sur les outils du tableau, reportez-vous au chapitre 3.2 « Les principes de l'interface utilisateur ».

Utiliser les zones de définition du périmètre situées en partie droite de l'écran pour changer si nécessaire le contexte d'observation.

- Support trafic : Fixe et/ou Mobile,
- Offre opérateur,
- Infrastructure.

Tout changement de l'un de ces trois critères provoque l'actualisation immédiate de la liste des lignes.

Pour plus d'informations sur les zones de sélection du périmètre, reportez-vous au chapitre 3.1 « Les principes de l'interface utilisateur ».



13.2.1.2 Colonnes de la liste des lignes

Pour chaque ligne téléphonique apparaissant dans le tableau, les informations suivantes sont affichées :

TITRE	EXEMPLE	DEFINITION
Num.	0685088045	Numéro de la ligne (10 chiffres). Lien vers la fiche de la Ligne.
Etat	Résiliée	Etat de la ligne : Active, Suspendue, Résiliée.
Contrat	SDSL OLEANE	Nom du contrat pour l'opérateur.
Offre opérateur	OBS Tarifs Entreprises	Nom de l'offre opérateur.
Compte	DEMO CellBoard.	Compte de facturation si cette ligne téléphonique est incluse dans un compte. Ce champ peut être vide.

13.2.2 Fiche d'une ligne

13.2.2.1 Comment visualiser ou modifier la fiche d'une ligne

A partir de la liste des lignes :

- 1 Cliquer sur le n° de ligne pour ouvrir la fiche de la ligne en lecture.
- 2 Cliquer sur le bouton <**Modifier**> pour faire passer la fiche en mode modification.
- 3 Saisir de nouvelles valeurs dans les champs de la fiche.
- 4 Cliquer sur le bouton <**Valider**> pour enregistrer les modifications, ou <**Annuler**> pour ne pas modifier les valeurs.
→ La fenêtre de modification de la fiche est fermée.

Création / modification d'une ligne

Infrastructure

Site (*)	MBXDEMO_TL
Support trafic	Fixe

Ressource

Numéro (*)	0562716655
Etat	Active
Type Ligne	Principale
Numéro Principal	
Type Utilisation	Voix
Accès Web	<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non

Date

Date d'ouverture	
Date de fin de contrat	
Date de renouvellement	
Date de résiliation	
Date d'éligibilité	

Contrat/Compte

Référence du contrat	OBS Entreprise - OBS Tarifs Entreprises (FRTE)
Avenant Contrat	
Sous Compte	802459368

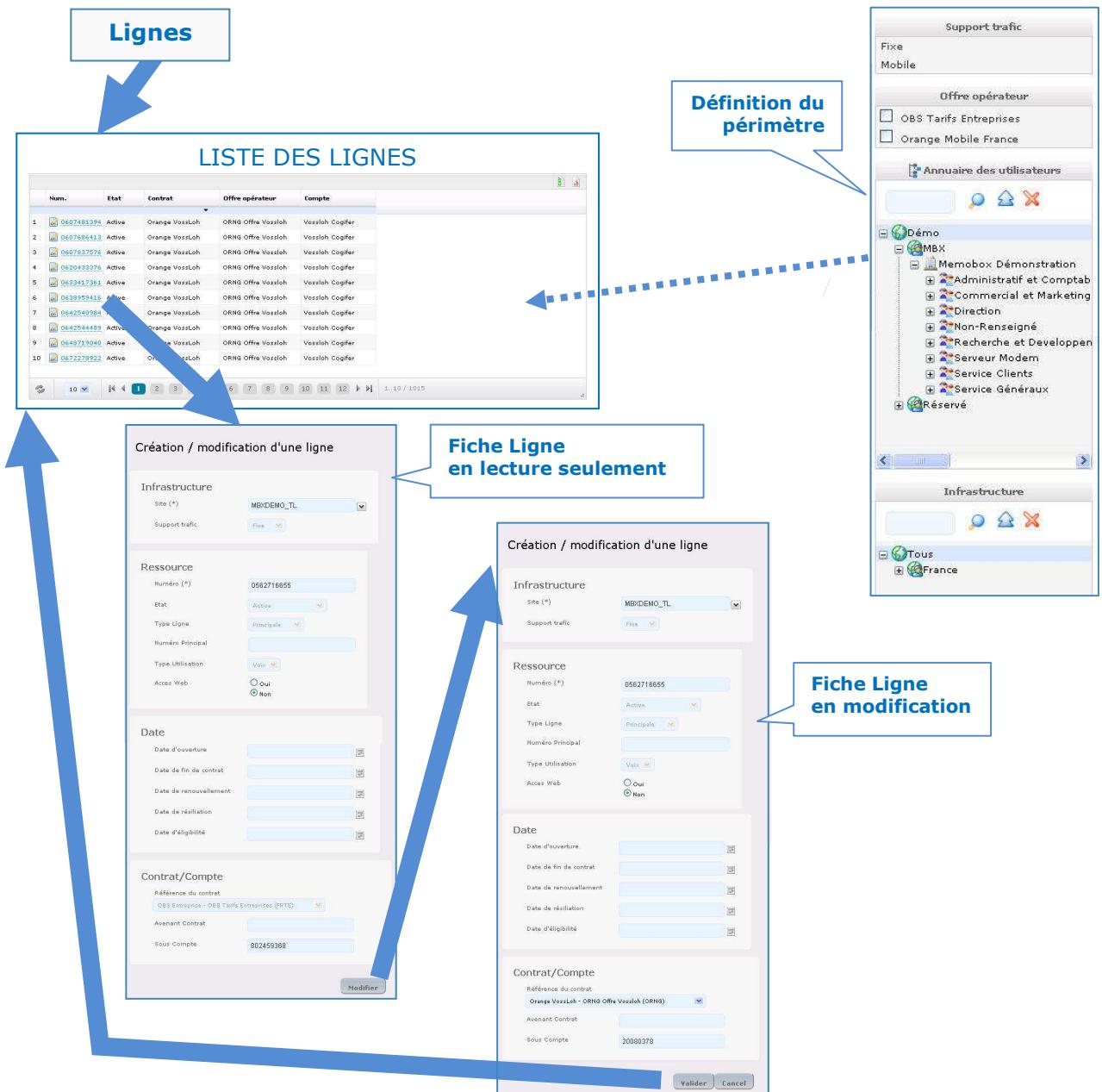
13.2.2.2 Propriétés d'un élément Ligne

Pour chaque ligne téléphonique apparaissant dans le tableau, les informations suivantes sont affichées :

TITRE	EXEMPLE	DEFINITION
Infrastructure		
Site	MEMOBOX	Site d'appartenance du poste.
Support trafic	Fixe	Valeur à choisir dans la liste déroulante suivante : Fixe Mobile IP
Ressource		
Numéro	0562716655	N° de la ligne
Etat	Active	Etat administratif de la ligne. Valeur à choisir dans la liste déroulante suivante : Active Résiliée Suspendue Suspendue/Libre Suspendue/Réservée Suspendue/Vol
Type Ligne	Principale	Valeur à choisir dans la liste déroulante suivante : Principale Secondaire Remis à tiers Jumelle
Numéro principal		N° de rattachement principal de la ligne.
Type d'utilisation	Voix	Valeur à choisir dans la liste déroulante suivante : Voix Data
Accès web		OUI ou NON
Date		
Date d'ouverture		Pour la gestion du parc de lignes.
Date de fin de contrat		
Date de renouvellement		
Date de résiliation		
Date d'éligibilité		
Contrat/Compte		
Référence du contrat	OBS Entreprise	La liste dépend des contrats détenus par l'entreprise. Par exemple : Orange Mobile Groupama - Orange Mobile France (ORNG) Orange Vossloh - ORNG Offre Vossloh (ORNG) MAAP- Lot 1 : SFR - MAAP- Lot 1 ; SBT (LDCO) MAAP- Lot 4 : OBS - MAAP- Lot 4 ; OBS (FRTE) MAAP - Orange Mobile France - Orange Mobile France (ORNG)
Avenant Contrat		Numéro d'avenant au contrat, si nécessaire.
Sous Compte	802459368	Numéro de sous-compte concernant la ligne, dans le cas où le compte dispose de plusieurs sous-comptes.

13.3 NAVIGATION ENTRE LES ECRANS

Le schéma suivant illustre l'enchaînement des écrans et fenêtre pop-up affichés dans cette fonction <Lignes>.



14 LA FONCTION <POSTES>

14.1 PRESENTATION

La fonction accessible par l'onglet <Postes> affiche la liste des postes téléphoniques internes à l'organisation selon le périmètre indiqué. Ce périmètre sera restreint par le type d'appel, l'offre opérateur et surtout l'infrastructure en terme de sites géographiques.

The screenshot shows the 'Postes' (Phones) list in the AUDITELcom V7 software. The main table displays 20 entries of internal telephone posts, each with a small icon, a number, a type (e.g., Groupement, Poste Analogique), a function, a site, and equipment details (Libellé, Modèle, Fabricant, Numéro de série (IMEI)). Two blue callout boxes point to specific areas: one to the right of the table pointing to the 'Annuaire des utilisateurs' panel, and another below the table pointing to the 'Infrastructure' panel. The 'Annuaire des utilisateurs' panel shows a tree view of users under 'Démo' and 'MBX'. The 'Infrastructure' panel shows a tree view of locations under 'Tous' and 'France'.

Utilisateur	Numéro	Type	Fonct.	Site	Equipment			
					Libellé	Modèle	Fabricant	Numéro de série (IMEI)
1	ACCUEIL_2807	2807	Groupement	Modem	MEMOBOX			
2	ACCUEIL_2809	2809	Groupement	Modem	MEMOBOX			
3	Modem_8800	8800	Poste Analogique	Modem	MEMOBOX			
4	Modem_8801	8801	Poste Analogique	Modem	MEMOBOX			
5	Modem_8803	8802	Poste Analogique	Modem	MEMOBOX			
6	Modem_8803	8803	Poste Analogique	Modem	MEMOBOX			
7	Modem_8804	8804	Poste Analogique	Modem	MEMOBOX			
8	Modem_8805	8805	Poste Analogique	Modem	MEMOBOX			
9	Modem_8806	8806	Poste Analogique	Modem	MEMOBOX			
10	Modem_8807	8807	Poste Analogique	Modem	MEMOBOX			
11	Modem_8808	8808	Poste Analogique	Modem	MEMOBOX			
12	Modem_8809	8809	Poste Analogique	Modem	MEMOBOX			
13	Modem_8810	8810	Poste Analogique	Modem	MEMOBOX			
14	Modem_8811	8811	Poste Analogique	Modem	MEMOBOX			
15	Modem_8812	8812	Poste Analogique	Modem	MEMOBOX			
16	Modem_8813	8813	Poste Analogique	Modem	MEMOBOX			
17	Modem_8814	8814	Poste Analogique	Modem	MEMOBOX			
18	Modem_8815	8815	Poste Analogique	Modem	MEMOBOX			
19	Modem_8816	8816	Poste Analogique	Modem	MEMOBOX			
20	Modem_8817	8817	Poste Analogique	Modem	MEMOBOX			

Liste des postes appartenant au périmètre de droite

Périmètre organisationnel

14.2 PRINCIPES D'UTILISATION

14.2.1 La liste des postes

14.2.1.1 Comment visualiser la liste des postes

Pour visualiser la liste des postes téléphoniques contenues dans le périmètre indiqué :

- 1 Cliquer sur l'onglet <Postes> situé dans le sous-menu de l'onglet du module choisi.
→ La liste des postes contenus dans le périmètre technique apparaît dans le tableau de résultats. Toutefois, cette liste peut-être vide.

Utilisateur	Numéro	Type	Fonct.	Site	Equipement			
					Libellé	Modèle	Fabricant	Numéro de série (IMEI)
1 ACCUEIL 2807	2807	Groupement	Modem	MEMOBOX				
2 ACCUEIL 2809	2809	Groupement	Modem	MEMOBOX				
3 Atelier	8888	Non renseigné	Voix	MEMOBOX				
4 AURIAC Romain	6659	Non renseigné	Voix	MEMOBOX				
5 AURIAC Romain	5049	Non renseigné	Voix	MEMOBOX				

- 2 Utiliser si nécessaire les outils de manipulation (recherche, tri, ...) et d'export du tableau.

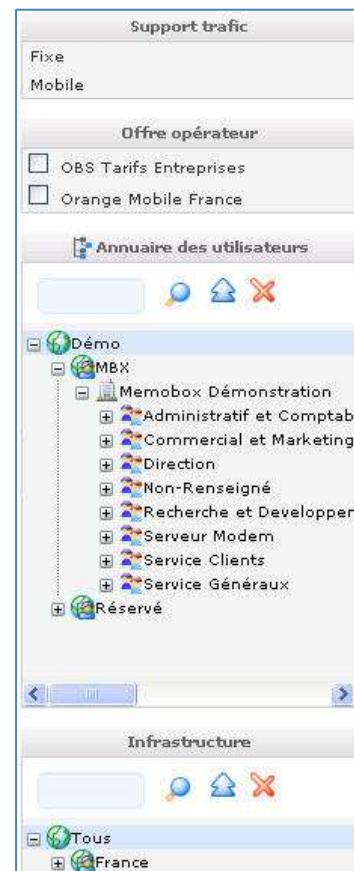
Pour plus d'informations sur les outils du tableau, reportez-vous au chapitre 3.2 « Les principes de l'interface utilisateur ».

Utiliser les zones de définition du périmètre situées en partie droite de l'écran pour changer si nécessaire le contexte d'observation.

- Support trafic : Fixe et/ou Mobile,
- Offre opérateur,
- Annuaire des utilisateurs,
- Infrastructure.

Tout changement de l'un des trois critères provoque le rafraîchissement de la liste des postes.

Pour plus d'informations sur les zones de sélection du périmètre, reportez-vous au chapitre 3.2 « Les principes de l'interface utilisateur ».



14.2.1.2 Colonnes de la liste des postes

Pour chaque poste téléphonique apparaissant dans le tableau, les informations suivantes sont affichées :

TITRE	EXEMPLE	DEFINITION
Utilisateur	ACCUEIL 2807	Nom du propriétaire du poste. Lien vers la fiche de l'utilisateur.
Numéro	2807	Numéro du poste. Lien vers la fiche du poste.
Type	Groupement	Type d'utilisation du poste.
Fonct.	Modem	Fonction assurée par le poste.
Site	MEMOBOX	Site d'appartenance du poste.
Equipement/Libellé		
Equipement/Modèle		
Equipement/Fabricant		
Equipement/Numéro de série (IMEI)		

14.2.2 Fiche d'un poste

14.2.2.1 Comment visualiser ou modifier la fiche d'un poste

A partir de la liste des postes :

- 1 Cliquer sur le n° de poste pour ouvrir la fiche du poste en lecture.
- 2 Cliquer sur le bouton <**Modifier**> pour faire passer la fiche en mode modification.
- 3 Saisir de nouvelles valeurs dans les champs de la fiche.
- 4 Cliquer sur le bouton <**Valider**> pour enregistrer les modifications, ou <**Annuler**> pour ne pas modifier les valeurs.
→ La fenêtre de modification de la fiche est fermée.

Création / modification d'un poste

Infrastructure

Site (*) : MBXDEMO_SA

Support trafic : Fixe

Ressource

Utilisateur (*) : P_11_2807 - ACCUEIL 2807

Numéro (*) : 2807

Etat du poste : Actif

Type d'utilisation : Groupement

Fonction Poste : Modem

Numéro du Groupement

Numéro SDA : 2807

Informations GSM

Code SIM

Code PIN

Code PIN (complément)

Code PUK

Code PUK (complément)

Complement

Complement1

Complement2

Complement3

Modifier

14.2.2.2 Propriétés d'un élément Poste

Pour des informations complémentaires sur la signification et l'utilisation des propriétés d'un Poste reportez-vous au paragraphe « Fiche POSTE » du chapitre « La fonction <Annuaire> ».

14.2.3 Fiche d'un utilisateur

14.2.3.1 Comment visualiser ou modifier la fiche d'un utilisateur

A partir de la liste des postes :

- 1** Cliquer sur le nom d'utilisateur pour ouvrir, en lecture seule, la fiche de l'utilisateur du poste.
- 2** Cliquer sur le bouton <**Modifier**> pour faire passer la fiche en mode modification.
- 3** Saisir de nouvelles valeurs dans les champs de la fiche.
- 4** Cliquer sur le bouton <**Valider**> pour enregistrer les modifications, ou <**Annuler**> pour ne pas modifier les valeurs.
→ La fenêtre de modification de la fiche est fermée.

Création/Modification d'un utilisateur

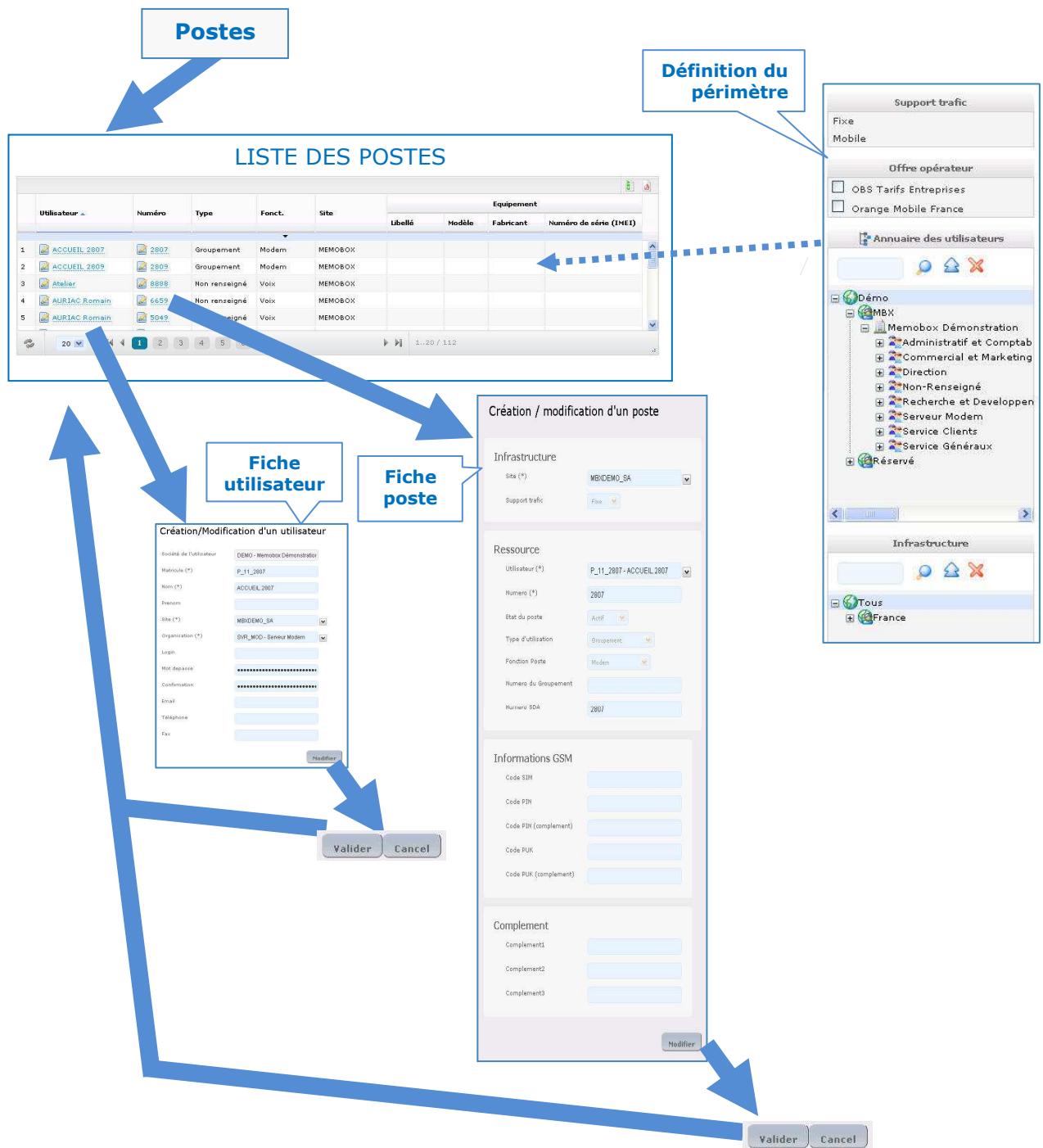
Société de l'utilisateur	DEMO - Memobox Démonstration
Matricule (*)	P_11_2807
Nom (*)	ACCUEIL 2807
Prénom	
Site (*)	MBXDEMO_SA
Organisation (*)	SVR_MOD - Serveur Modem
Login	
Mot de passe	*****
Confirmation	*****
Email	
Téléphone	
Fax	
Modifier	

14.2.3.2 Propriétés d'un utilisateur

Pour des informations complémentaires sur la signification et l'utilisation des propriétés d'un Utilisateur reportez-vous au paragraphe « Fiche UTILISATEUR » du chapitre « La fonction <Annuaire> ».

14.3 NAVIGATION ENTRE LES ECRANS

Le schéma suivant illustre l'enchaînement des écrans et fenêtre pop-up affichés dans cette fonction <Postes>.



15 LA FONCTION <EXPLOITATION>

15.1 PRESENTATION

Cette fonctionnalité vous permet d'obtenir rapidement le détail des équipements sous la forme de listes dont chaque ligne contient le nom de l'utilisateur, les informations décrivant la ligne télécom associée, et enfin les données sur le poste associé.

La liste est contrainte par le périmètre défini au moyen d'un ensemble complet de paramètres qui vous permettront d'obtenir une liste correspondant à vos besoins.

Cette liste de ces équipements s'affiche dans une fenêtre séparée. A partir de cette nouvelle fenêtre, vous pouvez réaliser d'autres opérations de tri (hit parade), de sélection, ... pour rapidement accéder aux communications que vous souhaitez analyser.

Utilisateur	Ligne						LANG_POSTE		
	Numéro	Etat	Contrat	Offre opérateur	Compte	Site	Adresse	Numéro	Type
1 ABBASSI Abous 067871C Active	Orange VossLo	ORNG Offre Vosslo	Vosslo Cogifer	Vosslo Cogifer	54 Avenue Victor H 067871063	Non renseigné	Voix		
2 ACCUEIL RUEIL 067773S Active	Orange VossLo	ORNG Offre Vosslo	Vosslo Cogifer	Vosslo Cogifer	54 Avenue Victor H 067773323	Non renseigné	Voix		
3 AMBS André 0643167 Active	Orange VossLo	ORNG Offre Vosslo	Vosslo Cogifer	Vosslo Cogifer	54 Avenue Victor H 064316780	Non renseigné	Voix		
4 AMBS André 068683Z Active	Orange VossLo	ORNG Offre Vosslo	Vosslo Cogifer	Vosslo Cogifer	54 Avenue Victor H 068683270	Non renseigné	Voix		
5 ANTONINI Yves 064254C Active	Orange VossLo	ORNG Offre Vosslo	Vosslo Cogifer	Vosslo Cogifer	54 Avenue Victor H 064254098	Non renseigné	Voix		
6 ANTONINI Yves 0642544 Active	Orange VossLo	ORNG Offre Vosslo	Vosslo Cogifer	Vosslo Cogifer	54 Avenue Victor H 064254448	Non renseigné	Voix		
7 ATELIER SYSTE 068477Z Active	Orange VossLo	ORNG Offre Vosslo	Vosslo Cogifer	Vosslo Cogifer	54 Avenue Victor H 068477263	Non renseigné	Voix		
8 ATZENHOFFER J 068591Z Active	Orange VossLo	ORNG Offre Vosslo	Vosslo Cogifer	Vosslo Cogifer	54 Avenue Victor H 068591228	Non renseigné	Voix		
9 AYOUN Hakim 063790E Active	Orange VossLo	ORNG Offre Vosslo	Vosslo Cogifer	Vosslo Cogifer	54 Avenue Victor H 063790621	Non renseigné	Voix		
10 BACHOLLET Bar 067897E Active	Orange VossLo	ORNG Offre Vosslo	Vosslo Cogifer	Vosslo Cogifer	54 Avenue Victor H 067897822	Non renseigné	Voix		
11 BARD Francis 067263S Active	Orange VossLo	ORNG Offre Vosslo	Vosslo Cogifer	Vosslo Cogifer	54 Avenue Victor H 067263873	Non renseigné	Voix		

15.2 PRINCIPES D'UTILISATION

15.2.1 Comment produire un état de détail des appels

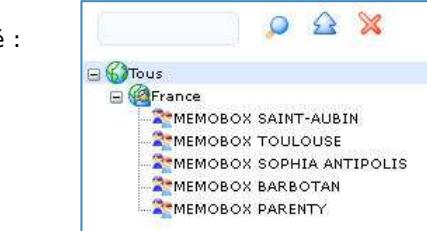
Pour obtenir une liste d'appels correspondant une recherche particulière :

- 1 Cliquer sur l'onglet <**Exploitation**> situé dans le sous-menu de l'onglet du module choisi.
→ La zone de définition du périmètre s'affiche. Elle vous permet de définir des critères de sélection des appels, ainsi que des paramètres de présentation.



- 2 Utiliser les liens, boîtes à cocher, boutons radio et liste déroulante contenus dans la zone <**1 Sélectionnez un périmètre**> pour saisir le premier groupe de critères de recherche :

- **Poste, utilisateur, service, ...** : Cette rubrique permet de définir le périmètre organisationnel. Pour modifier ce critère, cliquez sur le lien noté : « **Cliquez ici pour effectuer votre sélection** ». Une nouvelle fenêtre de sélection de l'entité organisationnelle apparaît.
 - a. Sélectionner l'entité racine du périmètre choisi.
 - b. Cliquer sur la **croix blanche** de fermeture de la fenêtre pour retourner à la page de recherche et valider l'élément sélectionné.
 - c. Pour quitter cette fenêtre sans faire de choix, cliquer sur le bouton **croix rouge** (Tout désélectionner) situé dans la barre d'actions de la fenêtre de l'annuaire.
 - d. Pour plus d'informations sur l'utilisation de cette fenêtre, reportez-vous au chapitre 3.2 « Les principes de l'interface utilisateur ».



- **Pbx, site** : Pour modifier le périmètre technique, cliquer sur le lien noté : « **Cliquez ici pour effectuer votre sélection** ». Une nouvelle fenêtre de sélection de l'infrastructure apparaît. Sélectionner l'entité racine du périmètre choisi.

- 3 Utiliser les champs de saisie situés dans la zone <**2 Paramètres de ligne**> pour définir les informations et les dates de sélection des lignes.

Vous pouvez utiliser les calendriers pour saisir les dates.

- 4 Utiliser les champs de saisie situés dans la zone <3 Paramètres d'équipement> pour définir les informations et les dates de sélection des équipements :

3 Paramètres d'équipement (optionnel)

- Numéro IMEI : égal à, non renseigné
- SIM : égal à, non renseigné
- Pin code : égal à, non renseigné
- Puk code : égal à, non renseigné
- Modèle : Non renseigné, liste de modèles (1110i, 1208, 1600, 1680 classic, 2330 classic, 2610, 2630, 2720, 2730 classic, 3100, 3109 classic, 3110 classic, 3120, 3250, 3330, 3510i, 3600s, 5110, 5310 XpressMusic)
- Fabricant : Non renseigné, liste de fabricants (ALCATEL, Apple, BENQ-SIEMENS, BLACKBERRY, CISCO, DORO, ERICSSON, Hewlett-Packard, HTC, LG, MOTOROLA, NETGEAR, NOKIA, NOVATEL, option, ORANGE, PalmOne, PEUGEOT, QTEK)
- Etat : Tous, égal à
- Principal : Non renseigné, égal à
- Type : Non renseigné, Terminal, Accessoire, Carte Data, OUI, NON, Actif, Commandé, En panne
- Date d'achat : égal à, différent de, supérieur à, supérieur ou égal à, inférieur à, inférieur ou égal à, compris entre
- Date de garantie : égal à, différent de, supérieur à, supérieur ou égal à, inférieur à, inférieur ou égal à, compris entre

- 5 Utiliser la zone <4 Paramètres de contrat (optionnel)> pour restreindre la liste selon les critères suivants :

- Offre opérateur à choisir dans la liste déroulante qui est proposée.
- Caractéristiques du contrat.

4 Paramètres de contrat (optionnel)

- Offre opérateur : OBS Tarifs Entreprises, Orange Mobile France, OBS pour KERNEOS, Carmin COLT Optimum, COLT, Atout RPV, Offre MCI pour CPR, CEGETEL (DGI), 9T (299), MCI, SBT = Sfr Business Team, BTIP pour DSF 78, Opérateur non renseigné SUEDE, SFR BT - DGIFP, Opérateur non renseigné Pays-B, Opérateur non renseigné Allem, Opérateur non renseigné Anglet, Opérateur non renseigné Italie, Opérateur non renseigné USA
- Contrat :
 - Contrat N° : égal à, différent de, supérieur à, supérieur ou égal à, inférieur à, inférieur ou égal à, compris entre
 - Compte : égal à, différent de, supérieur à, supérieur ou égal à, inférieur à, inférieur ou égal à, compris entre
 - Sous Compte : égal à, différent de, supérieur à, supérieur ou égal à, inférieur à, inférieur ou égal à, compris entre
 - Point de facturation : égal à, différent de, supérieur à, supérieur ou égal à, inférieur à, inférieur ou égal à, compris entre

- 6 Cliquer sur le bouton <Valider> pour enregistrer le périmètre de taxation et passer à l'écran de résultats.
 → Une nouvelle fenêtre s'ouvre, affichant la première page de la liste des lignes/postes correspondant à ces critères de recherche.
 → Le paragraphe « Résultats » ci-après décrit les données obtenues et les outils de manipulation proposés (recherche, tri, export du tableau, ...).

- 7 Fermer la fenêtre de résultats pour retourner à la page principale de définition des critères de recherche.

15.2.2 S'assurer de la cohérence des paramètres

Avant de cliquer sur le bouton <Valider> vérifiez la cohérence de l'ensemble des critères choisi, et ceci dans le contexte de votre PBX, car cette fonction utilisée avec un trop grand nombre de critères pourra afficher des résultats vides.

15.3 RESULTATS

15.3.1 Présentation des résultats

Les résultats s'affichent dans une fenêtre séparée.

Utilisateur	Ligne									LANG_POSTE		
	Numéro	Etat	Contrat	Offre opérateur	Compte	Site	Adresse	Numéro	Type	Fonct.		
1 Utilisateur_LL_0	03060007	Active	MAAP	Lot 4 : OB MAAP	Lot 4 : OBS	.	36 AV BUR 08 6400	0306000962	Non renseigné	Voix		
2 Utilisateur_LL_0	0559842	Active	MAAP	Lot 4 : OB MAAP	Lot 4 : OBS	.	36 AV BUR 08 6400	0306000962	Non renseigné	Voix		
3 Utilisateur_LL_0	0559140	Active	MAAP	Lot 4 : OB MAAP	Lot 4 : OBS	.	36 AV BUR 08 6400	0306000962	Non renseigné	Voix		
4 Utilisateur_LL_0	0559145	Active	MAAP	Lot 4 : OB MAAP	Lot 4 : OBS	.	36 AV BUR 08 6400	0306000962	Non renseigné	Voix		
5 Utilisateur_LL_0	0559145	Active	MAAP	Lot 4 : OB MAAP	Lot 4 : OBS	.	36 AV BUR 08 6400	0306000962	Non renseigné	Voix		
6 SERVICE PRESS	0CV0008	Active	MAAP	Lot 4 : OB MAAP	Lot 4 : OBS	MAAP	78 RUE DE VARENNE	0CV0008046	Non renseigné	Voix		
7 Utilisateur_LL_0	0534550	Active	MAAP	Lot 4 : OB MAAP	Lot 4 : OBS	000032623351	CHE BORDEBLANQU	0534550538	Non renseigné	Voix		
8 Utilisateur_LL_0	0561301	Active	MAAP	Lot 4 : OB MAAP	Lot 4 : OBS	000032623351	CHE BORDEBLANQU	0534550538	Non renseigné	Voix		
9 Utilisateur_LL_0	0561302	Active	MAAP	Lot 4 : OB MAAP	Lot 4 : OBS	000032623351	CHE BORDEBLANQU	0534550538	Non renseigné	Voix		
10 Utilisateur_LL_0	0561302	Active	MAAP	Lot 4 : OB MAAP	Lot 4 : OBS	000032623351	CHE BORDEBLANQU	0534550538	Non renseigné	Voix		
11 Utilisateur_LL_0	0594554	Active	MAAP	Lot 4 : OB MAAP	Lot 4 : OBS	000032623351	CHE BORDEBLANQU	0534550538	Non renseigné	Voix		

Cette nouvelle page comporte les deux zones suivantes :

- 1 Périmètre de taxation : Dans ce cartouche, placé en haut de la fenêtre, ne figurent que les informations pertinentes ou qui sont différentes des valeurs par défaut. Cette liste est donc variable et reprend les paramètres indiqués (voir les deux exemples ci-contre).



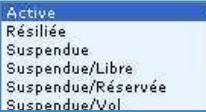
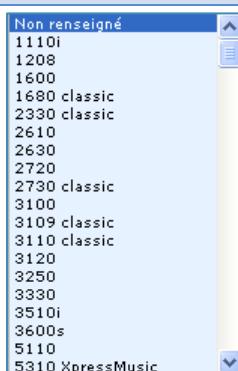
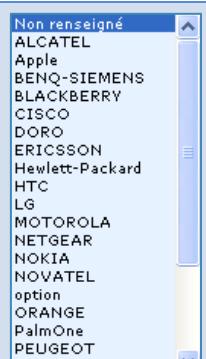
Périmètre annuaire: Memobox Démonstration
Site infrastructure: Tous
Offre opérateur: OBS Tarifs Entreprises
Type de coût: Euros HT
Sens trafic: Sortant
Date: 01/05/2011 au 31/05/2011
Type de réception: Voix
Mode d'obtention: En direct
Type d'appel: Traités
Factures: Tous
Heure: 00:00 à 24:00
Numéro composé: égal à 05
Poste obtenu: égal à 86
??TypetoutclasseTraficTree: Array
Classe Trafic: Tous/Consommation

- 2 Liste des lignes pour ce périmètre, sous la forme d'un seul tableau contenant un équipement par ligne appartenant au périmètre de recherche. La liste étant paginée, des boutons permettent de naviguer entre les pages de résultats.

Utilisateur	Ligne									LANG_POSTE		
	Numéro	Etat	Contrat	Offre opérateur	Compte	Site	Adresse	Numéro	Type	Fonct.		
1 Compte n° 60201738		Active	Orange Mobile Groupa	Orange Mobile France	GROUPAMA	148 boulevard I			Non renseigné	Voix		
2 TELESURVEILLANCE	063286376	Active	Orange Mobile Groupa	Orange Mobile France	GROUPAMA	148 boulevard I	063286376		Non renseigné	Voix		
3 FLAMAND LOUIS	063313234	Active	Orange Mobile Groupa	Orange Mobile France	GROUPAMA	148 boulevard I	063313234		Non renseigné	Voix		
4 BUISSON XAVIER	066436798	Active	Orange Mobile Groupa	Orange Mobile France	GROUPAMA	148 boulevard I	066436798		Non renseigné	Voix		
5 MALCOM VINCENT	067012873	Active	Orange Mobile Groupa	Orange Mobile France	GROUPAMA	148 boulevard I	067012873		Non renseigné	Voix		
6 ANNE VERZEZ	067062203	Active	Orange Mobile Groupa	Orange Mobile France	GROUPAMA	148 boulevard I	067062203		Non renseigné	Voix		
7 Deleglise Pierre-Miche	067408363	Active	Orange Mobile Groupa	Orange Mobile France	GROUPAMA	148 boulevard I	067408363		Non renseigné	Voix		
8 Deleglise Pierre-Miche		Active	Orange Mobile Groupa	Orange Mobile France	GROUPAMA	148 boulevard I	067408363		Non renseigné	Voix		
9 Deleglise Pierre-Miche	064548563	Active	Orange Mobile Groupa	Orange Mobile France	GROUPAMA	148 boulevard I	064548563		Non renseigné	Voix		
10 Deleglise Pierre-Miche	067154760	Active	Orange Mobile Groupa	Orange Mobile France	GROUPAMA	148 boulevard I	067154760		Non renseigné	Voix		

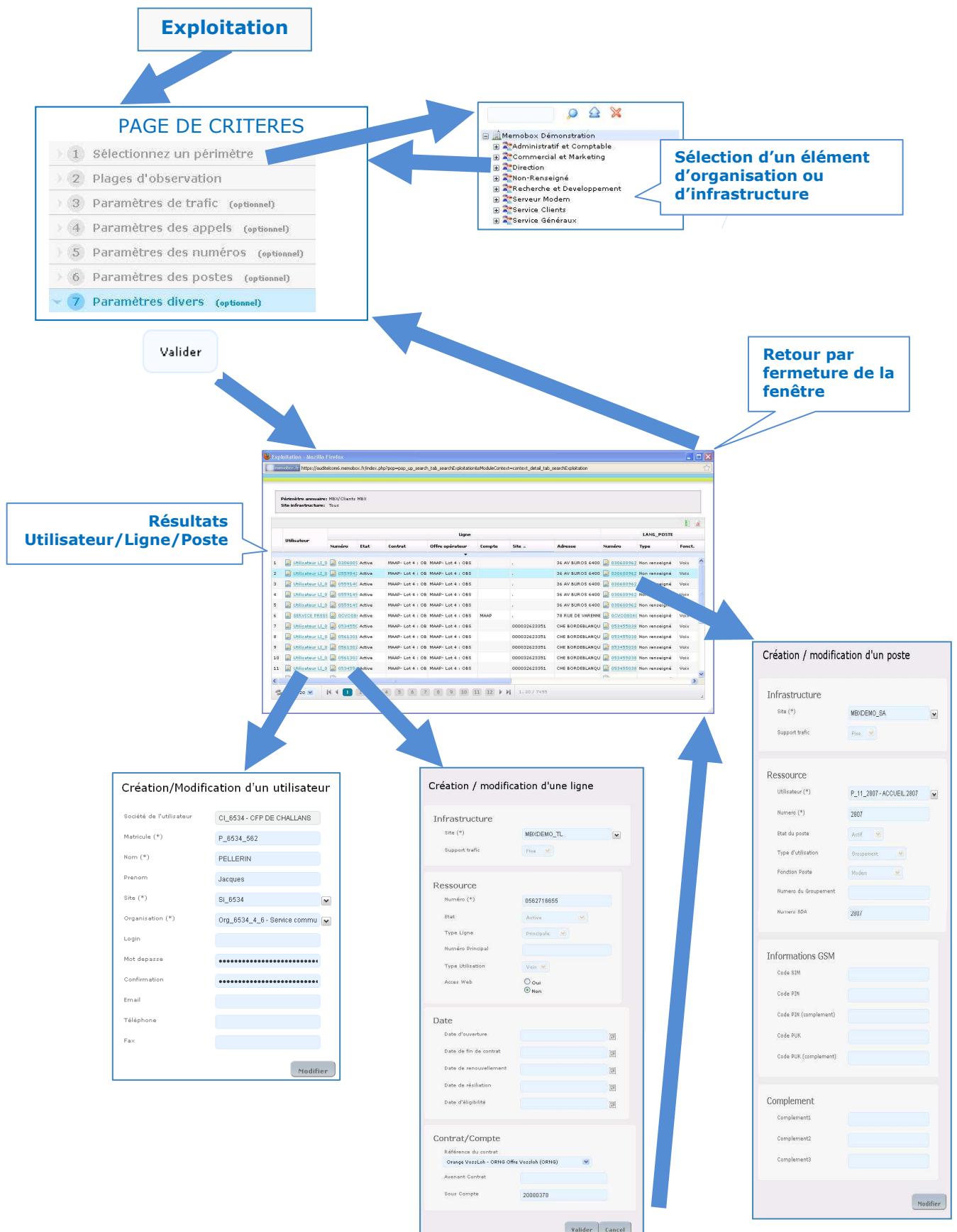
Le tri du tableau s'effectue sur une colonne particulière en cliquant sur l'icône de classement situé dans le titre de la colonne. Cliquer à nouveau sur le même icône pour trier le tableau dans un ordre inverse.
Pour plus d'informations sur les outils de gestion d'un tableau de résultats, reportez-vous au chapitre 3.2 « Les principes de l'interface utilisateur ».

15.3.2 Description des colonnes

TITRE		EXEMPLE	DEFINITION
Utilisateur	Utilisateur	TELESURVEILLANCE	Nom du propriétaire du poste. Lien vers la fiche de l'utilisateur.
Ligne	Numéro	0632589688	Numéro de la ligne. Lien vers la fiche de la ligne.
	Etat	Active	Etat de la ligne. 
	Contrat	Orange Mobile	Nom du contrat pour l'opérateur.
	Offre opérateur	Orange Mobile France	Offre contractée pour cette ligne.
	Compte	MEMOBOX	Compte de facturation si cette ligne téléphonique est incluse dans un compte. Ce champ peut être vide.
	Site		Site d'appartenance de la ligne.
Poste	Adresse		Adresse d'implantation physique de cette ligne.
	Numéro	0632589688	Numéro du poste. Lien vers la fiche du poste.
	Type	Groupement	Type d'utilisation du poste. 
Equipement	Fonct.	Voix	Fonction assurée par le poste. 
	Libellé		Nom de l'équipement.
	Etat	Actif	Etat de cet équipement. 
	Modèle	GM862 - QUAD	Modèle de l'équipement. 
	Fabricant	TELITAL	Nom du fabricant de l'équipement. 
	Numéro de série (IMEI)	3575410001719677	Numéro de série de cet équipement.

15.4 NAVIGATION ENTRE LES ECRANS

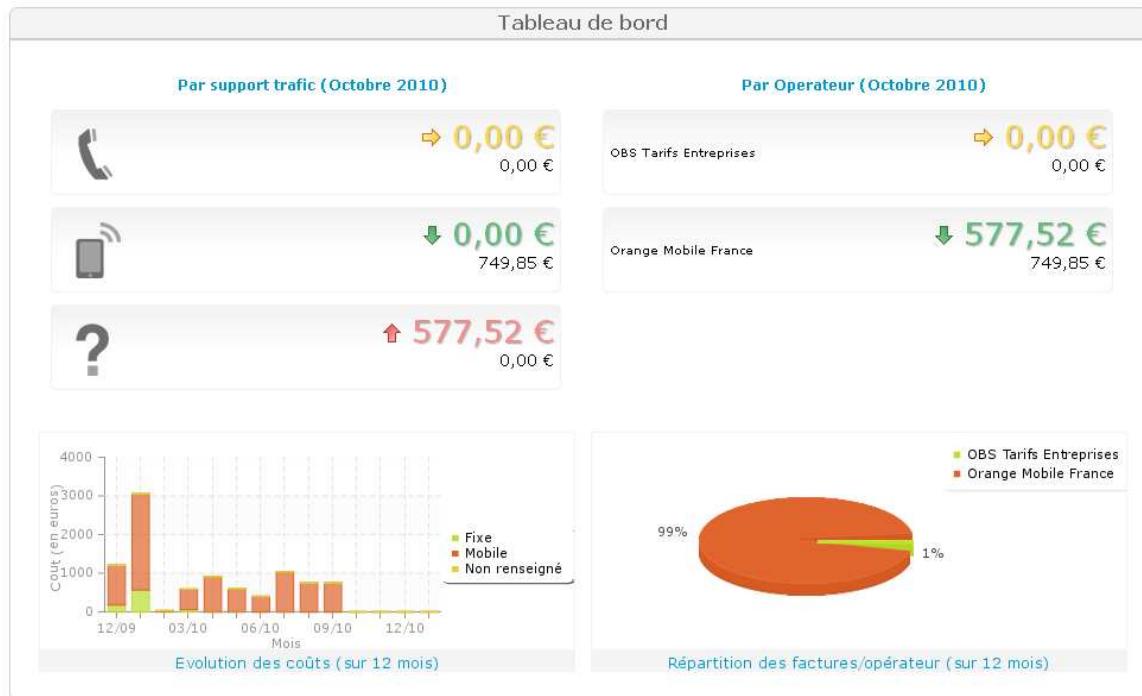
Le schéma suivant illustre l'enchaînement des écrans et fenêtre pop-up affichés dans cette fonction <Exploitation>.



16 LA FONCTION <TABLEAU DE BORD (FACTURES)>

16.1 PRESENTATION

L'écran accessible par l'onglet <**Tableau de bord**> a été conçu pour vous permettre de consulter en un seul coup d'œil l'état actuel de vos factures, en vous fournissant des chiffres de synthèse ainsi que des indicateurs d'évolution ou de répartition des coûts de facturation.



16.2 PRINCIPES D'UTILISATION

16.2.1 Les différentes zones d'affichage et de navigation

L'écran se décompose en quatre zones :

- Trois zones d'affichage de résultats statistiques de synthèse :
 - « Tableau de bord »,
 - « Totaux ».
- Une zone de liens : « Liens ».

Le mois de référence n'est pas paramétrable, mais est défini comme le dernier mois comportant au moins une facture importée.

16.2.2 Présentation des données

A/ La zone « **Par support trafic** » affiche pour les trois types de trafic (fixe, mobile et indéterminé) les données suivantes :

- L'évolution du coût du mois de référence par rapport au mois précédent :
 - En baisse par rapport au mois précédent,
 - Egal au mois précédent,
 - En augmentation par rapport au mois précédent.
- Le coût total des factures concernant le type de trafic pour le mois de référence. La couleur utilisée est fonction de l'évolution de ce coût par rapport au mois précédent.
- Le coût total des factures concernant ce même type de trafic, mais pour le mois qui précède le mois de référence.



B/ La zone « **Par opérateur** » affiche, pour le dernier mois comportant au moins une facture, les informations suivantes :

- L'évolution du coût du **mois de référence par rapport au mois précédent** selon les conventions de couleur adoptées (voir paragraphe précédent).
- Le coût total des factures concernant l'opérateur pour le **mois de référence**.
- Le coût total des factures concernant ce même opérateur mais pour le **mois précédent le mois de référence**.

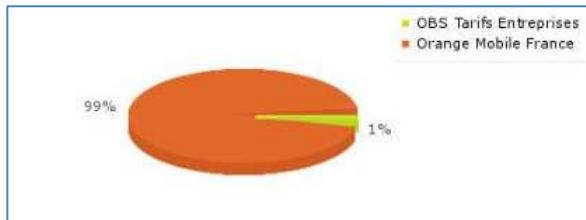


C/ La zone « **Evolution des coûts (sur 14 mois)** » affiche un histogramme représentant l'évolution des coûts pour les factures concernant des communications fixes, mobiles ou indéterminées.

- La période prise en compte comprend les 14 derniers mois, incluant le mois actuel (date du jour).
- Dans l'exemple ci-contre le mois courant est Février 2011 et la période d'affichage est de Janvier 2010 à Février 2011.



D/ La zone « **Répartition des factures/opérateur (sur 14 mois)** » affiche un graphique de type secteur donnant la répartition des factures en fonction de l'opérateur, sur une période de 14 mois (mois actuel inclus).



Répartition des factures/opérateur (sur 14 mois)

E/ La zone « **Totaux** » affiche les coûts de facturation suivants :

- Coût total des factures importées sur le dernier mois comportant au moins une facture. Ce mois peut-être le mois courant ou tout autre mois passé pour lequel il existe une facture importée et validée.
- Coût total des factures sur l'année civile du mois en cours.
- Coût total des factures sur les 14 mois glissants (y compris le mois en cours).

Totaux	
sur Janvier 2011	564,67 €
sur 2011	10 449,04 €

F/ La zone « **Liens** » affiche les informations suivantes :

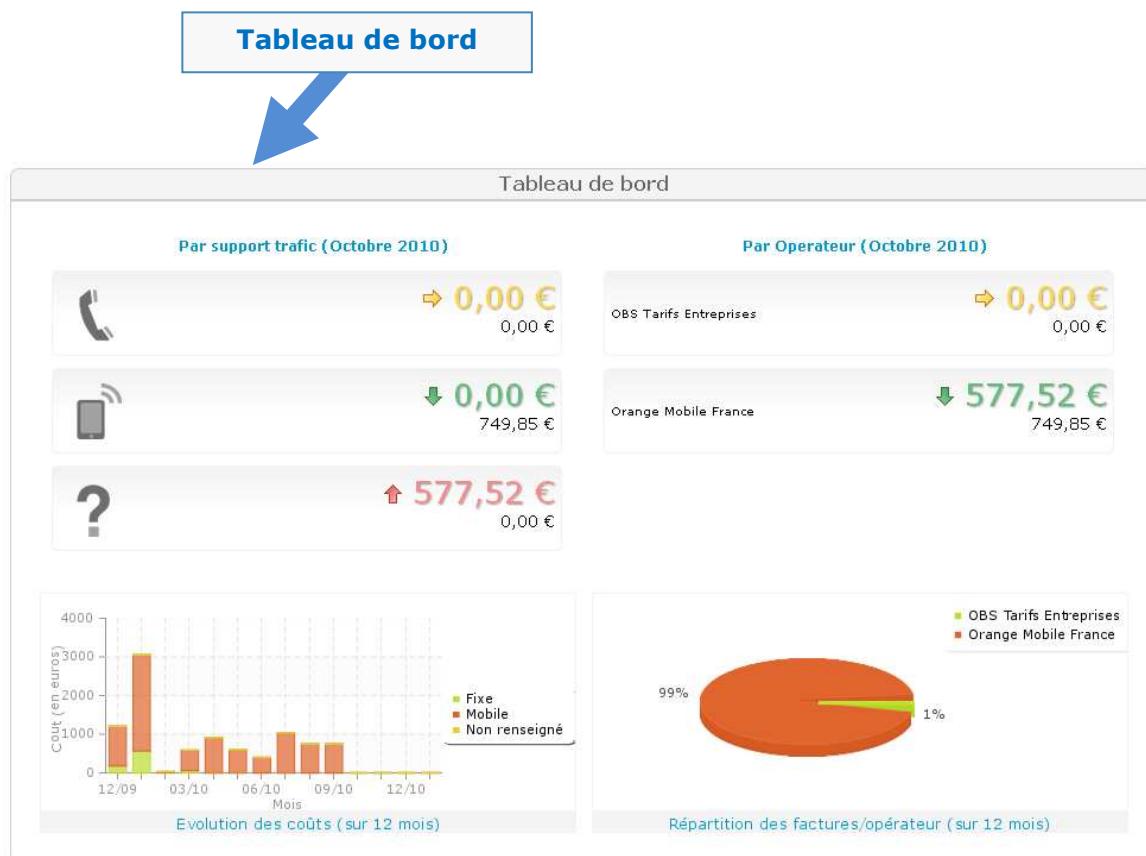
- Nombre de factures non validées sur l'année en cours. Pour valider les factures, vous devez utiliser les fonctionnalités offertes par l'onglet <Gestion>.
- Nombre de traitements non clos sur l'année en cours. Pour clore un traitement, reportez-vous à l'onglet <Gestion>.

Liens	
85 factures non validées	
56 traitements non clos	

NOTA : Dans la version actuelle d'AUDITELcom V7.1.0 les liens ne sont pas actifs.

16.3 NAVIGATION ENTRE LES ECRANS

L'écran principal reste actif tout le long de l'utilisation de cette fonctionnalité.



17 LA FONCTION <TRAITEMENTS (FACTURES)>

17.1 PRESENTATION

La fonction accessible par l'onglet <**Traitements**> réalise les opérations d'importation des fichiers dans le service (téléchargement), et les opérations de visualisation des données brutes de facturation.

Le fichier téléchargé pourra être contrôlé et changer d'état. Il passera de l'état initial « Téléchargé » à un autre état selon le cas : « Prêt pour traitement », « Traitement en cours », « Traité non clos », « Traité clos », « Mise en attente ».

La liste des fichiers observés pourra être réduite en utilisant des critères de restriction de périmètre. Notamment, il sera possible de ne visualiser que les fichiers de factures dans l'état « Traité non clos » (voir figure ci-dessous).

Date	Fichier	Type	Classe	Etat	Erreur	Avertissement	Contrôles	Problèmes de références
08/12/2010	donnees_facturation_oct_10.csv	ORNG	EDI	Traité non clos	0	0	0	
08/12/2010	detail_appel_10_2010.csv	ORNG	EDI	Traité non clos	0	0	0	
08/12/2010	donnees_facturation_oct_10.csv.gz	ORNG	EDI	Traité non clos	0	0	0	

17.2 PRINCIPES D'UTILISATION

17.2.1 Consulter la liste des fichiers importés et leur état

Pour prendre connaissance des fichiers factures déjà importés et leur état de contrôle :

- Cliquer sur l'onglet <Traitements> situé dans le sous-menu de l'onglet du module choisi.
→ Le tableau d'existence des fichiers factures apparaît, classé par opérateur. Il indique le nombre de fichiers importés au cours des 14 mois derniers mois (14 mois glissants).
- Dans l'exemple ci-dessous, le mois en cours étant le mois de janvier 2011, la période présentée s'étend du mois de décembre 2009 à janvier 2011.

Opérateur	Période													
	12/09	01/10	02/10	03/10	04/10	05/10	06/10	07/10	08/10	09/10	10/10	11/10	12/10	01/11
Orange Mobile France	6	7	4	4	10	4	1	7	7	7	4			
OBS Tarifs Entreprises			1	1	1									
TOTAL	6	7	5	5	11	5	1	7	7	7	4			

- Consulter le tableau donnant la liste des fichiers importés et qui se trouvent dans l'état indiqué dans le filtre état (voir liste des états possible ci-contre), pour la période choisie.

Etat
Uploadé
Prêt pour traitement
Traitement en cours
Traité non clos
Traité Clos
Mise en attente

Date	Fichier	Type	Classe	Etat	Erreur	Avertissement	Contrôles	Problèmes de réfé
08/12/2010	donnees_facturation_oct_10.csv	ORNG	EDI	Traité non clos	0	0	0	
08/12/2010	detail_appel_10_2010.csv	ORNG	EDI	Traité non clos	0	0	0	
08/12/2010	donnees_facturation_oct_10.csv.gz	ORNG	EDI	Traité non clos	0	0	0	

- Utiliser les zones de définition du périmètre situées en partie droite de l'écran pour changer si nécessaire le périmètre d'observation :
 - Etat : « Téléchargé », « Prêt pour traitement », « Traitement en cours », « Traité non clos », « Traité clos », « Mise en attente »,
 - Classe de trafic,
 - Date de téléchargement des fichiers (jour ou mois): « Aujourd'hui », « Hier », « Cette semaine », « Semaine dernière », « Ce mois », « Mois dernier ».
- Cliquer sur le nom d'un fichier pour accéder à sa fiche.

Detail Import Fichier			
ID :	2000		
fichier :	detail_appel_10_2010.csv		
Date du traitement :	2010-11-25 16:47:14		
Date de modification :	2010-12-08 16:13:59		
Type :	ORNG		
Classe :	EDI		

Code Message	Message	Valeur	Ligne Import

17.2.2 Comment importer des fichiers factures

17.2.2.1 Télécharger des factures

Pour importer des fichiers factures :

- 1** Cliquer sur l'onglet <**Traitements**> situé dans le sous-menu de l'onglet <**Factures**>.
→ Le tableau d'existence des fichiers factures apparaît, classé par opérateur. Il indique le nombre de fichiers importés au cours des 14 mois derniers mois (14 mois glissants).
- 2** Cliquer sur le bouton <**Télécharger**> situé en haut à droite de l'écran.
→ Une fenêtre de description du téléchargement s'ouvre.

Cette interface permet de télécharger les fichiers que vous souhaitez importer. Veuillez sélectionner son type, puis récupérer le fichier en lui-même. Suite à la transmission, le fichier sera automatiquement traité dans les plus brefs délais.

Formulaire

Type :

classe :

Fichier : Parcourir... Taille de fichier maximale : 30720Ko

Valider

- 3** Remplir les champs de la fiche et cliquer sur le bouton <**Parcourir...**> pour spécifier le fichier opérateur à télécharger.
- 4** Cliquer sur le bouton <**Valider**> pour procéder à la récupération du fichier.
→ Le nombre de fichier du mois en cours s'incrémentera, et le nom du fichier apparaîtra dans la liste des fichiers téléchargés du mois en cours.

17.2.2.2 Comment modifier l'état d'un fichier

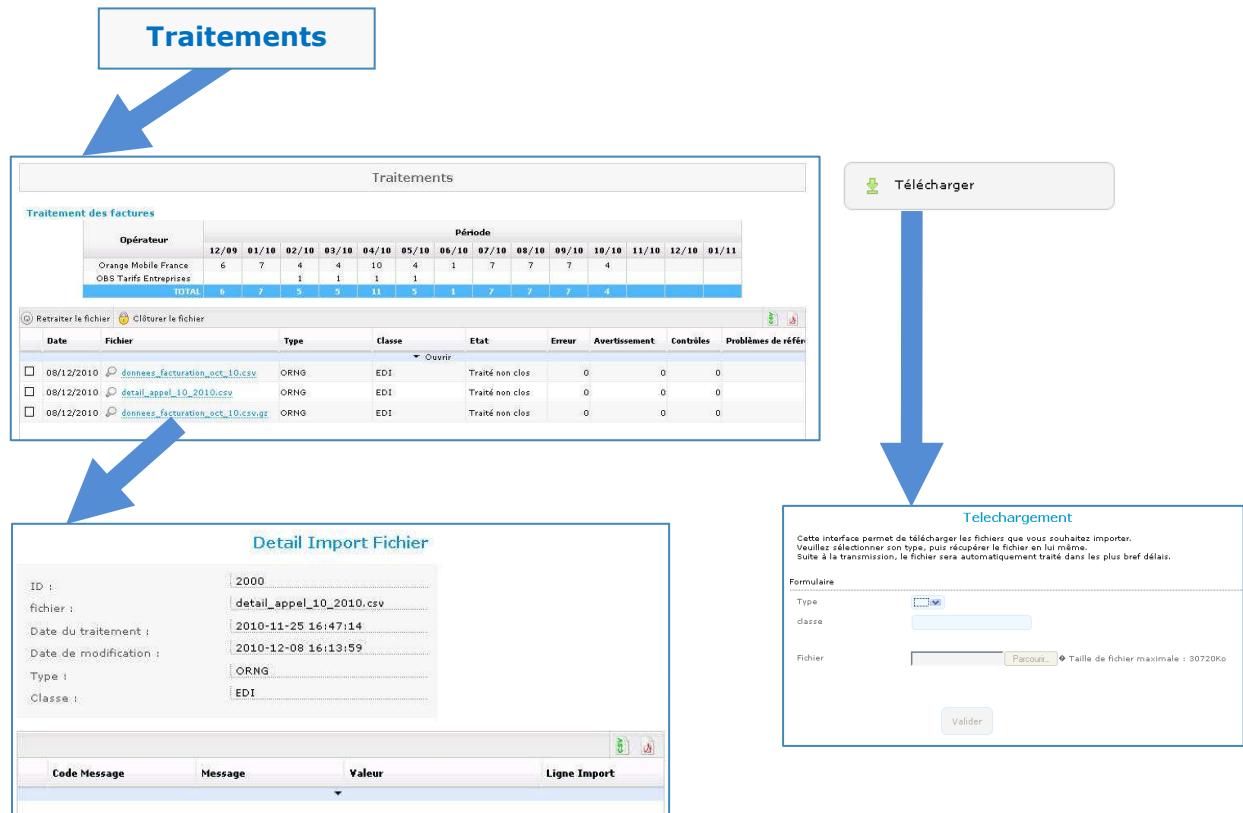
Pour clôturer un ou plusieurs fichiers :

- 1** Cocher les fichiers à clôturer.
- 2** Cliquer sur le lien « **Clôturer le fichier** » situé dans l'en-tête du tableau.
→ Les fichiers sélectionnés changent d'état.

Date	Fichier	Type	Classe	Etat	Erreur	Avertissement	Contrôles	Problèmes de références
Ouvrir								
<input type="checkbox"/> 08/12/2010	donnees_facturation_oct_10.csv	ORNG	EDI	Traité non clos	0	0	0	
<input type="checkbox"/> 08/12/2010	detail_appel_10_2010.csv	ORNG	EDI	Traité non clos	0	0	0	
<input type="checkbox"/> 08/12/2010	donnees_facturation_oct_10.csv.gz	ORNG	EDI	Traité non clos	0	0	0	

17.3 NAVIGATION ENTRE LES ECRANS

Le schéma suivant illustre l'enchaînement des écrans et fenêtre pop-up affichés dans cette fonction <Traitements>.



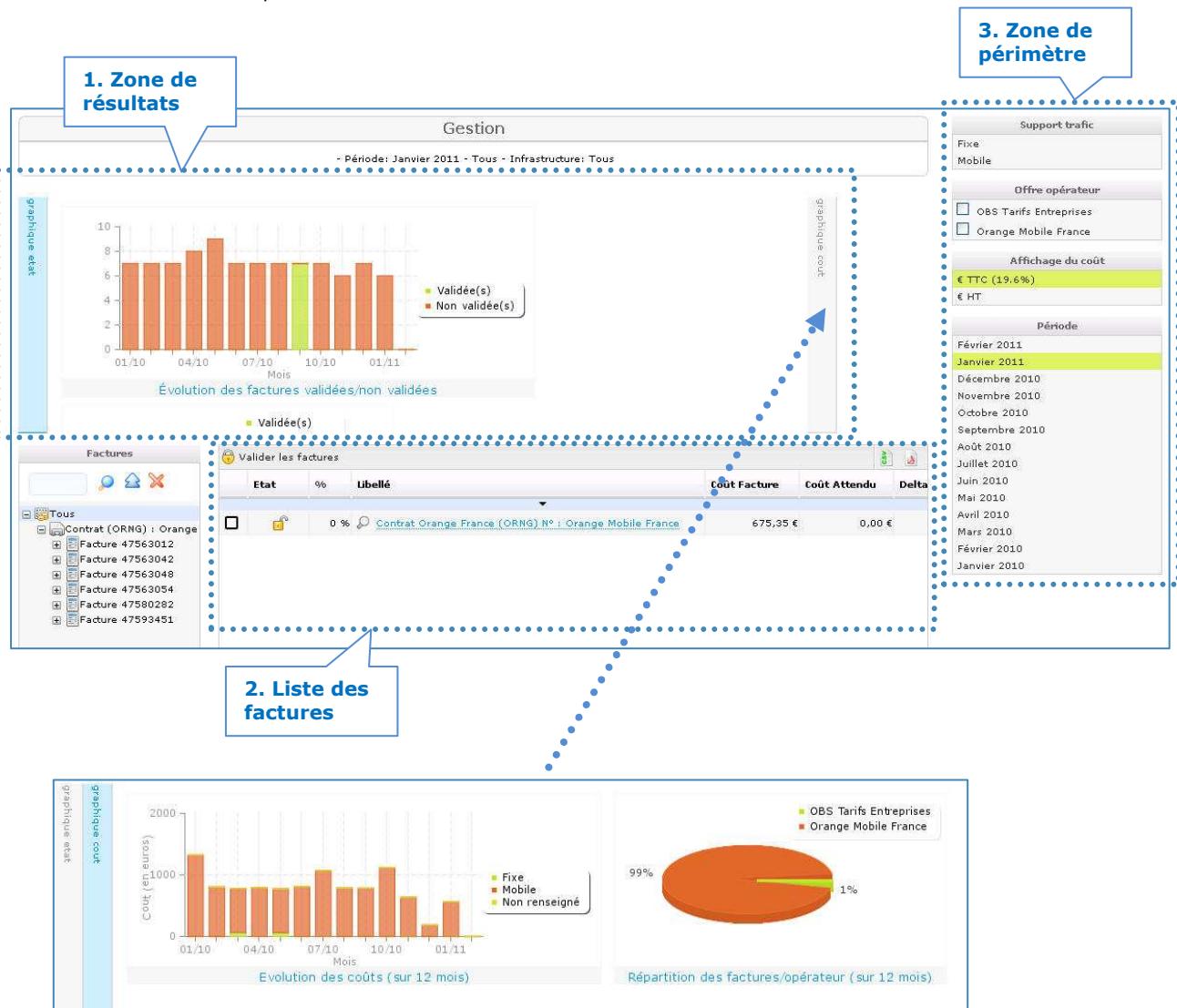
18 LA FONCTION <GESTION (FACTURES)>

18.1 PRESENTATION

Utilisez la fonctionnalité <Gestion> pour contrôler les factures et modifier leur état.

L'écran comporte trois zones :

- 1** Zone de résultats comprenant deux onglets :
 - Histogramme d'évolution du nombre de factures validées et non validées par mois sur une période de 14 mois glissants,
 - Histogramme d'évolution du coût total mensuel, et secteur de répartition des coûts opérateurs, sur une période de 14 mois glissants.
- 2** Liste des factures du périmètre.
- 3** Zones de définition du périmètre de facturation.



18.2 PRINCIPES D'UTILISATION

18.2.1 Comment obtenir les graphiques d'évolution

Pour obtenir les informations de coûts sur les 14 mois glissants :

- 1 Cliquer sur l'onglet <**Gestion**> situé dans le sous-menu de l'onglet du module choisi.
→ L'histogramme d'évolution du nombre de factures validées et non validées par mois sur une période de 14 mois glissants, apparaît.
- 2 Utiliser les zones de définition du périmètre situées en partie droite de l'écran pour changer si nécessaire le contexte de facturation.
 - Support trafic : Fixe et/ou Mobile,
 - Offre opérateur,
 - Mois d'observation.
- 3 Cliquer sur l'onglet vertical noté « **Graphique coûts** » pour afficher l'histogramme d'évolution du coût total mensuel, et afficher le secteur de répartition des coûts opérateurs, sur une période de 14 mois glissants.
- 4 Au besoin, cliquer à nouveau sur l'onglet vertical « **Graphique état** » pour revenir au graphique d'état des factures.

18.2.2 Comment gérer les factures et annoter les lignes

18.2.2.1 Validation d'une facture :

Pour valider une facture :

- 1 Afficher la liste des factures dans le tableau inférieur.
- 2 Cocher les factures à valider.
- 3 Cliquer sur le lien <**Valider les factures**> situé dans l'en-tête du tableau. L'icône « cadenas » passe dans l'état « fermé ».

				Coût Facture	Coût Attendu	Delta
Etat	%					
<input type="checkbox"/>	100 %		Facture N° : 45283735 du 30/09/2010	43,27 €	20,33 €	22,94 €
<input type="checkbox"/>	0 %		Facture N° : 45301592 du 30/09/2010	43,27 €	20,33 €	22,94 €
<input type="checkbox"/>	0 %		Facture N° : 45283768 du 30/09/2010	43,27 €	20,33 €	22,94 €
<input type="checkbox"/>	0 %		Facture N° : 45283771 du 30/09/2010	50,45 €	20,33 €	30,12 €
<input type="checkbox"/>	0 %		Facture N° : 45283782 du 30/09/2010	55,63 €	20,33 €	35,29 €
<input type="checkbox"/>	0 %		Facture N° : 45301552 du 30/09/2010	241,45 €	22,13 €	219,32 €
<input type="checkbox"/>	0 %		Facture N° : 45314500 du 30/09/2010	419,49 €	413,96 €	5,53 €

La validation d'une facture s'effectue automatiquement lorsque toutes les lignes sont validées. En effet, il est possible de travailler à l'intérieur d'une facture et de valider les lignes de cette facture les unes après les autres.

Contrat: égal à Orange Mobile France										
Valider les lignes de facturation										
Etat	Observation	Libellé	Type	Type trafic	Classe Trafic	Volume	Type	Coût Facture	Coût Attendu	Delta
<input type="checkbox"/>		pass à l'usage	Service divers	Data	Non renseigné	1 unité		0,00 €	0,00 €	0,00 €
<input type="checkbox"/>		mode international	mode international	Abonnement	Options	1 unité		0,00 €	0,00 €	0,00 €
<input checked="" type="checkbox"/>		data only	Consommation des comm.	Data	Data	1 unité		0,00 €	0,00 €	0,00 €
<input type="checkbox"/>		abonnement permanent	abonnement permanent	Abonnement	Abonnement	1 unité		51,82 €	0,00 €	51,82 €
<input type="checkbox"/>		remise privilège 24 mois	Abonnement	Abonnement	Abonnement	1 unité		-5,18 €	0,00 €	-5,18 €
<input type="checkbox"/>		remise sur abonnement	Abonnement	Abonnement	Abonnement	1 unité		-3,37 €	0,00 €	-3,37 €
<input type="checkbox"/>		wifi illimité hotspots Orange	Option	Abonnement	Options	1 unité		0,00 €	0,00 €	0,00 €
<input type="checkbox"/>		pass à l'usage	Service divers	Data	Non renseigné	1 unité		0,00 €	0,00 €	0,00 €
<input type="checkbox"/>		mode international	mode international	Abonnement	Options	1 unité		0,00 €	0,00 €	0,00 €
<input type="checkbox"/>		data only	Consommation des comm.	Data	Data	1 unité		0,00 €	0,00 €	0,00 €
<input type="checkbox"/>		abonnement permanent	abonnement permanent	Abonnement	Abonnement	1 unité		51,82 €	0,00 €	51,82 €
								Sous-total :	140,36 €	0,00 € 140,36 €
								Total :	675,35 €	0,00 € 675,35 €
	20		1	2	3	4	5	6	7	

18.2.2.2 Annoter une ligne de facture :

Pour annoter une ligne, cliquer sur l'icône Note. Une fenêtre s'ouvre vous permettant de saisir l'observation.



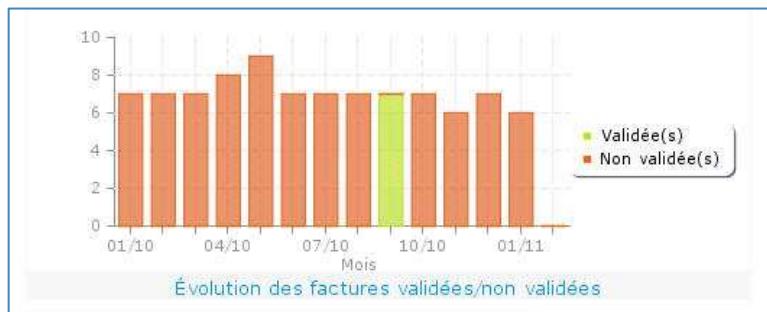
18.2.3 Comment définir certains critères

Pour modifier le périmètre d'observation « Support trafic », « Offre opérateur », « Période » reportez-vous au paragraphe « Zones communes dans les écrans » du chapitre « UTILISATION DE L'APPLICATION ».

18.2.4 Présentation des données

18.2.4.1 Histogramme d'évolution de l'état des factures (onglet « Graphique Etat ») :

Le graphique porte sur une période de 14 mois glissants à partir du mois en cours. Dans l'exemple ci-dessous, le mois en cours étant le mois de février 2011, la période s'étend de Janvier 2010 à Février 2011, soit 14 mois. Chaque barre de l'histogramme représente le nombre de factures dans le mois. Les couleurs Rouge et Verte distinguent l'état des factures.



18.2.4.2 Histogramme et secteur relatifs aux coûts (onglet « Graphique Coûts ») :

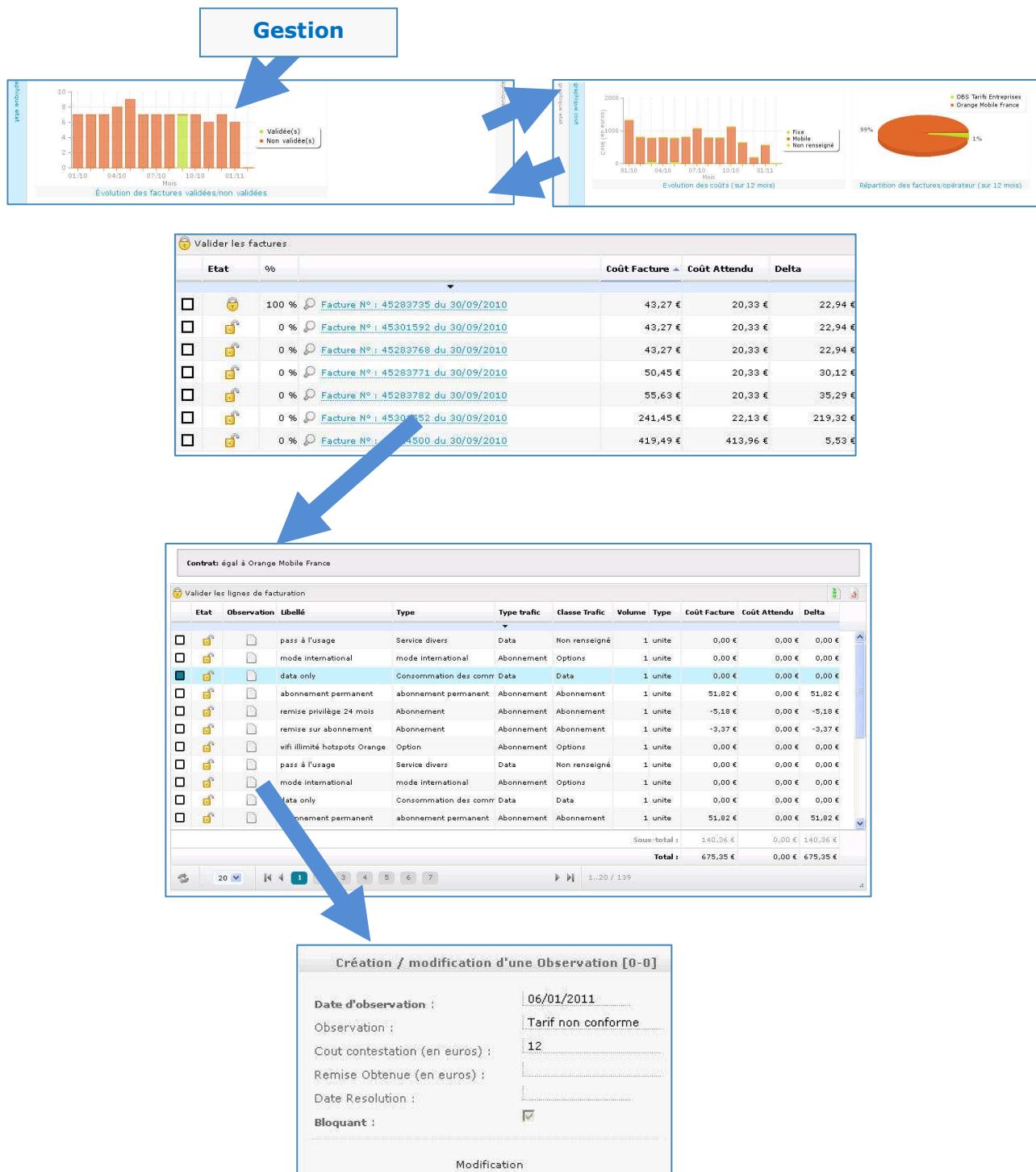
Les deux graphiques portent sur une période de 14 mois glissants à partir du mois en cours. Dans l'exemple ci-dessous, le mois en cours étant le mois de février 2011, la période s'étend de Janvier 2010 à Février 2011, soit 14 mois. Chaque barre de l'histogramme de gauche représente le coût mensuel des factures du mois. Les couleurs Verte, Rouge et jaune sont associés aux types de trafic Fixe, Mobile et Non renseigné.

Le secteur donne la répartition des coûts des opérateurs sur la période des 14 mois glissants.



18.3 NAVIGATION ENTRE LES ECRANS

Le schéma suivant illustre l'enchaînement des écrans et fenêtre pop-up affichés dans cette fonction <Gestion>.



19 LA FONCTION <DETAIL (FACTURES)>

19.1 PRESENTATION

Cette fonctionnalité vous permet d'obtenir rapidement le détail de toutes les factures appartenant à un périmètre télécom (ensemble de plusieurs critères), quelque soit l'état de ces factures.

Ce périmètre de taxation se définit par les paramètres suivants :

- Mois des factures. Par défaut le logiciel affiche le mois dernièrement utilisé dans les recherches.
- Domaine organisationnel (la société, un service, un utilisateur ou un poste donné),
- Type de trafic (global, entrant ou sortant).

La liste de factures trouvées lors de cette recherche s'affiche dans une fenêtre séparée. A partir de cette nouvelle fenêtre, un clic sur une facture permet d'obtenir toutes les informations souhaitées.

19.2 PRINCIPES D'UTILISATION

19.2.1 Comment afficher le détail des factures

Pour visualiser une facture procédez de la manière suivante :

- 1 Cliquer sur l'onglet <**Détail**> situé dans le sous-menu de l'onglet du module choisi.
→ La zone de définition du périmètre s'affiche. Les critères de recherche pris en compte sont ceux définis par défaut ou les derniers utilisés.
- 2 Dans cette zone <**1 Périmètre**>, utiliser les liens, boîtes à cocher, boutons radio et liste déroulante pour saisir le premier groupe de critères de recherche :
 - **Localisation** définie par une liste de sites. Pour modifier ce critère se reporter au paragraphe suivant.
 - **Classe de trafic** (Voix, Data, Abonnement et/ou Non renseigné) et pour chaque classe le **type de trafic** (Local, National, International, ...). Reportez-vous au paragraphe suivant.
 - **Trafic supporté** : Fixe et/ou Mobile,
 - **Offre opérateur** : choisir un opérateur/tarif dans une liste de tarifs proposés,
- **Format d'affichage du coût** : Prise en compte des montant en TTC ou en HT en euros.

The screenshot shows the 'Périmètre' configuration window divided into several sections:

- 1 Périmètre**: A header section with a back arrow and a 'Détail' button.
- Sélectionnez un PBX, un site...**: A dropdown menu currently set to 'Tous'.
- Cliquez ici pour effectuer votre sélection**: A placeholder text.
- Sélectionnez classe et type trafic**: A section with a 'Support trafic' dropdown set to 'Mobile' (radio button selected) and a 'Type de trafic' dropdown set to 'Tous'.
- Offre opérateur**: A dropdown menu showing 'Offre opérateur' and three specific options: 'OBS Tarifs Entreprises', 'Af', and 'Orange Mobile France'. The 'Af' option is highlighted.
- Support trafic**: A section with radio buttons for 'Global', 'Fixe', and 'Mobile' (selected).
- Offre opérateur**: A dropdown menu showing 'Offre opérateur' and three specific options: 'OBS Tarifs Entreprises', 'Af', and 'Orange Mobile France'. The 'Af' option is highlighted.
- Affichage du coût**: A section with radio buttons for '€ TTC' (selected) and '€ HT'.
- 2 Détail**: A footer section with a back arrow and a 'Détail' button.

- 3** Ouvrir la deuxième zone <**Détail**> pour préciser les autres critères de recherche :

- Etat des factures : Validées ou non validées,

- Plage de dates des factures,

- N° de contrat de la facture,
- N° de facture,
- N° de ligne,
- Libellé de détail,
- Type,
- Coûts respectant un critère défini à l'aide des opérateurs de comparaison suivants.

The screenshot shows the 'Détail' search criteria screen. It includes fields for 'Etat' (Tous, Non validée(s), Validée(s)), date range (Date de début: 01/09/2010, Date de fin: 30/09/2010), and various search criteria. A dropdown menu is open for the 'Contrat' field, showing operators like 'égal à', 'commence par', etc. Another dropdown menu is open for the 'Coût' field, showing operators like 'égal à', 'différent de', etc.

- 4** Cliquer sur le bouton <**Valider**> pour lancer la recherche.

→ Une nouvelle fenêtre s'ouvre. Cette fenêtre nommée « Pop-up de détail des factures » rappelle les critères choisis et affiche la liste des factures trouvées.

Pour plus de renseignements sur les possibilités de navigation, tris, changements de l'ordre des colonnes, ... reportez-vous au chapitre décrivant les principes de l'interface du logiciel **AUDITELcom V7**.

The screenshot shows the results of the search. At the top, it displays search parameters: Support trafic: Mobile, Périmètre annuaire: Démo, Site infrastructure: Tous, Type de coût: Euros TTC, Classe Trafic: Tous; Tous/Non renseigné; Tous/Voix; Tous/Data; Tous/Abonnement, Date: 01/09/2010 au 30/09/2010, Type poste analysé: Poste obtenu, ???DateTrait: Array. To the right, there is a button labeled 'Export de la liste en CSV ou PDF'. Below this, a table lists the search results with columns: Etat, Obser, Type, Type trafic, Classe Trafic, Volume, Type, Coût Facture, Coût Attendu, Delta. The table contains 12 rows of data. At the bottom, it shows a summary: Sous-total: 140,36 €, 60,00 €, 79,37 and Total: 896,82 €, 537,75 €, 359,08.

- 5** Utiliser si nécessaire les icônes CSV et PDF pour exporter cette liste.

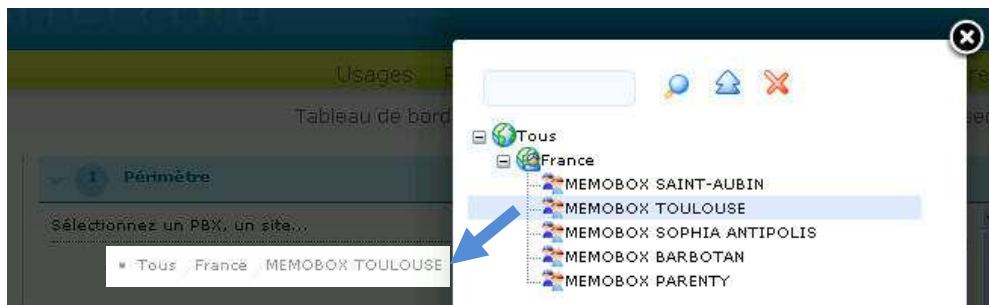
- 6** Cliquer sur la case de fermeture de la fenêtre pour revenir à l'écran principal de la fonction Factures/Détail. Vous pouvez alors modifier vos critères de recherche pour visualiser de nouvelles lignes de factures.

19.2.2 Comment définir certains critères

19.2.2.1 Localisation :

Pour sélectionner un site particulier de facturation, procédez de la manière suivante :

- 1** Cliquer sur le lien « **Cliquer ici pour effectuer votre sélection** ».
→ Une fenêtre pop-up apparaît, affichant l'arborescence des sites de la société.
- 2** Développer les différents nœuds pour accéder au site choisi.
- 3** Cliquer sur le nom du site pour le sélectionner.
→ La valeur du critère « Site » est immédiatement mise à jour sur la fenêtre principale, restée affichée en fond d'écran.

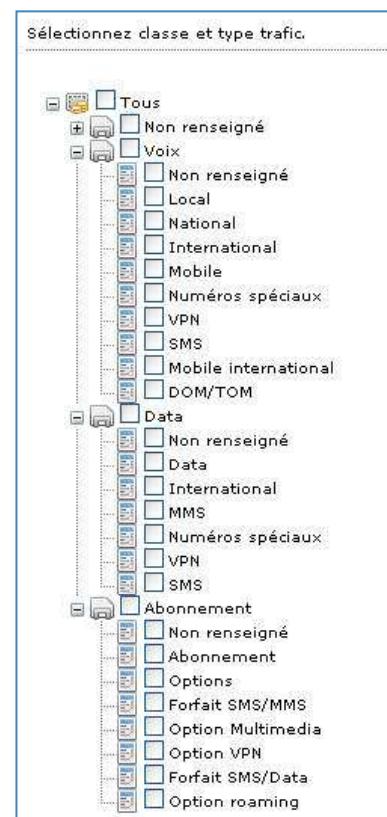


- 4** Cliquer sur la croix de fermeture de la fenêtre pop-up pour revenir à l'écran principal.

19.2.2.2 Classe et type de trafic

Pour choisir le type de trafic pour une classe de trafic donnée :

- 1** Développer cette classe.
- 2** Cocher un ou plusieurs critères parmi ceux proposés (voir liste ci-contre).



19.2.3 Présentation des données

19.2.3.1 Liste des lignes de factures

Valider les lignes de facturation												
Etat	Observation	Type	Type trafic	Classe Trafic	Volume	Type	Coût Facture	Coût Attendu	Delta			
<input type="checkbox"/>		pass à l'usage	Service divers	Data	Non renseigné	0 unite	0,00 €	0,00 €	0,00 €			
<input type="checkbox"/>		mode international	mode international	Abonnement	Options	0 unite	0,00 €	0,00 €	0,00 €			
<input type="checkbox"/>		data only	Consommation des comm	Data	0 Ko	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €			
<input type="checkbox"/>		abonnement permanent	abonnement permanent	Abonnement	Abonnement	0 unite	51,82 €	20,33 €	31,49 €			
<input type="checkbox"/>		remise privilège 24 mois	Abonnement	Abonnement	Abonnement	0 unite	-5,18 €	0,00 €	-5,18 €			
<input type="checkbox"/>		remise sur abonnement	Abonnement	Abonnement	Abonnement	0 unite	-3,37 €	0,00 €	-3,37 €			
<input type="checkbox"/>		wifi illimité hotspots Orange	Option	Abonnement	Options	0 unite	0,00 €	0,00 €	0,00 €			
<input type="checkbox"/>		pass à l'usage	Service divers	Data	Non renseigné	0 unite	0,00 €	0,00 €	0,00 €			
<input type="checkbox"/>		mode international	mode international	Abonnement	Options	0 unite	0,00 €	0,00 €	0,00 €			
<input type="checkbox"/>		data only	Consommation des comm	Data	0 Ko	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €			
<input type="checkbox"/>		abonnement permanent	abonnement permanent	Abonnement	Abonnement	0 unite	51,82 €	20,33 €	31,49 €			
						Sous-total :	140,36 €	60,00 €	79,37 €			
						Total :	896,82 €	537,75 €	359,08			
		20	◀	1	2	3	4	5	6	7	8	9
						▶	1..20 / 167					

19.2.3.2 Modification des observations

Le tableau des lignes de factures autorise la saisie et mise à jour d'une observation pour une ligne de facture donnée.

Pour créer ou modifier une observation, procéder de la manière suivante :

- 1 Cliquer sur l'icône note de la ligne de facture choisie,
→Une fenêtre s'ouvre affichant la liste des propriétés de cette observation.

Création / modification d'une Observation

Date d'observation :	06/01/2011
Observation :	Tarif non conforme
Cout contestation (en euros) :	12
Remise Obtenu (en euros) :	
Date Resolution :	
Bloquant :	<input checked="" type="checkbox"/>
Modification	

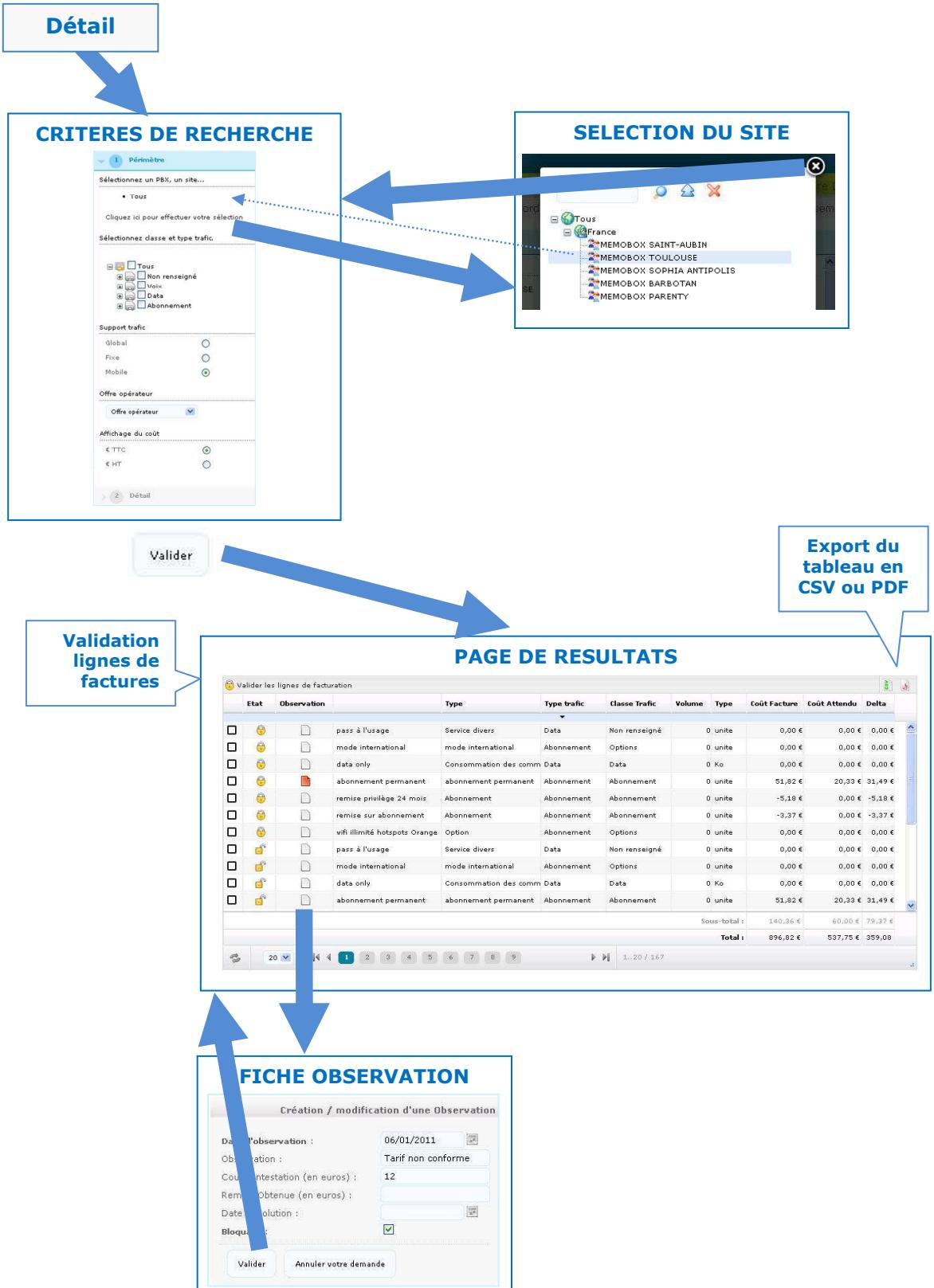
- 2 Cliquer sur le lien < **Modification** >.
→La fiche passe en « mise à jour » et les champs sont maintenant saisissables.
- 3 Modifier les valeurs de cette fiche.
- 4 Cliquer sur le bouton <**Valider**> pour enregistrer les modifications ou cliquer sur le bouton <**Annuler votre demande**> pour quitter cette fenêtre sans mise à jour.

Création / modification d'une Observation

Date d'observation :	06/01/2011
Observation :	Tarif non conforme
Cout contestation (en euros) :	12
Remise Obtenu (en euros) :	
Date Resolution :	
Bloquant :	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="button" value="Valider"/> <input type="button" value="Annuler votre demande"/>	

19.3 NAVIGATION ENTRE LES ECRANS

Le schéma suivant illustre l'enchaînement des écrans et fenêtre pop-up affichés dans cette fonction <Detail>.



20 LA FONCTION <ANALYSE (FACTURES)>

20.1 PRESENTATION

La fonctionnalité <Analyse> s'utilise à la suite de la fonction de <Gestion> afin de produire une courbe d'évolution du coût mensuel des factures. Cette courbe permettra en un seul coup d'œil d'observer l'évolution des coûts afin de détecter notamment une éventuelle anomalie financière.

L'écran comporte trois zones :

- 1 Zone de résultats comprenant deux onglets :
 - Courbe d'évolution de coûts mensuels sur les 14 mois glissants,
 - Tableau de résultats sur le mois sélectionné.
- 2 Liste des comptes sélectionnés.
- 3 Zones de définition du périmètre de facturation.



20.2 PRINCIPES D'UTILISATION

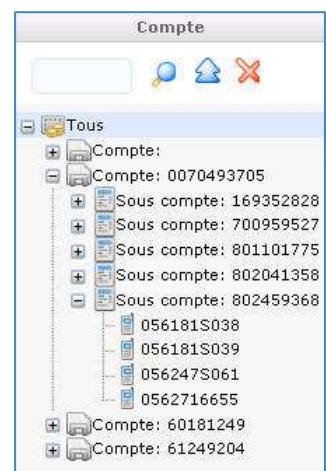
20.2.1 Comment obtenir la courbe d'évolution

Pour obtenir la courbe d'évolution du coût des factures :

- 1 Cliquer sur l'onglet <**Analyse**> situé dans le sous-menu de l'onglet du module choisi.
→ L'histogramme des coûts mensuels sur 14 mois glissants apparaît accompagné d'un trait indiquant l'évolution de ce montant.
- 2 Utiliser les zones de définition du périmètre situées en partie droite de l'écran pour changer le contexte de facturation.
 - Support trafic : Fixe et/ou Mobile,
 - Offre opérateur,
 - Compte de facturation ou tous,
 - Mois d'observation.
- 3 Cliquer sur l'onglet vertical pour accéder à la partie tableau de synthèse du mois courant.
- 4 Exploiter si nécessaire la liste des comptes qui présente un regroupement des coûts par compte.

20.2.2 Comment définir certains critères

Pour modifier le périmètre d'observation « Support trafic », « Offre opérateur », « Compte de facturation », « Période » reportez-vous au paragraphe « Zones communes dans les écrans » du chapitre « UTILISATION DE L'APPLICATION ».



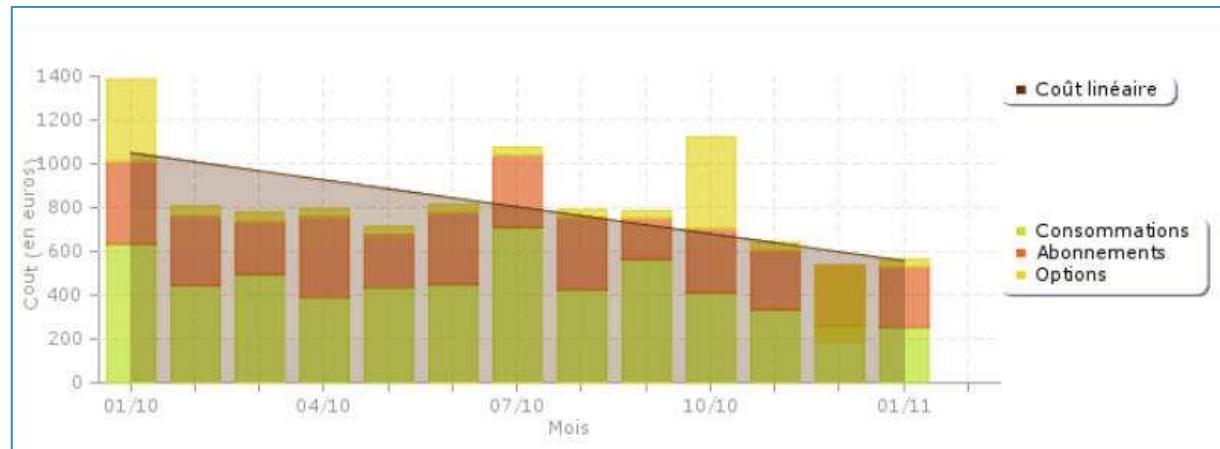
20.2.3 Présentation des données

20.2.3.1 Courbe d'évolution des coûts (onglet « Graphique ») :

Le graphique porte sur une période de 14 mois glissants à partir du mois en cours. Dans l'exemple ci-dessous, le mois en cours étant le mois de février 2011, la période s'étend de Janvier 2010 à Février 2011, soit 14 mois.

Chaque barre de l'histogramme représente la somme des coûts des Consommations, des Abonnements et des Options pour le mois concerné.

Le segment de droite est obtenu par recherche du point moyen en comparant la série des quantités des mois et en réalisant une régression linéaire.



20.2.3.2 Tableau des coûts du mois sélectionné

Le tableau qui s'affiche donne les valeurs de volume et de coût, ainsi que d'unité du volume, pour le mois sélectionné dans le cadre <Période> et pour le périmètre organisationnel ou technique choisi.

Ces valeurs sont réparties selon la **famille de trafic** (Consommation et Abonnement) associée au **type de trafic** (Voix et Data), puis par **Fixe ou Mobile**, puis par **classe de trafic** (Local, National, International).

TOTAL: 675,35 €			
Voix			
Mobile	Type	Volume	Coût
International	unité	1	0,00 €
Mobile	unité	2	44,68 €
Numéros spéciaux	unité	1	2,00 €
VPN	unité	1	26,02 €
		SOUS-TOTAL	72,70 €
		TOTAL	72,70 €
Data	Type	Volume	Coût
Non renseigné	unité	3	42,34 €
Data	unité	2	90,44 €
	unité	1	78,78 €
VPN	unité	1	19,21 €
		SOUS-TOTAL	230,77 €
		TOTAL	230,77 €
Abonnement	Type	Volume	Coût
Mobile	Type	Volume	Coût
Abonnement	unité	4	330,01 €
Options	unité	4	41,86 €
Option Multimedia	unité	1	0,00 €
		SOUS-TOTAL	371,87 €
		TOTAL	371,87 €

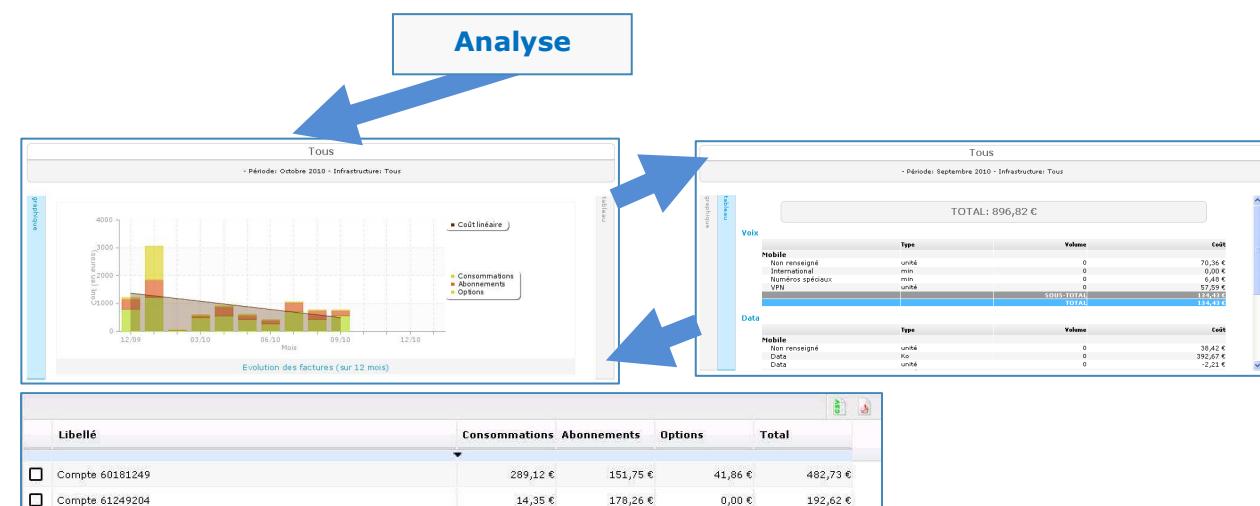
20.2.3.3 Liste des comptes de facturation :

Seuls les comptes contenus dans le périmètre défini, notamment par la zone de sélecteur de compte, apparaissent dans cette liste. Ce tableau permet d'obtenir le total des postes « Consommations », « Abonnements » et « Options » pour chacun des comptes de la liste.

Libellé	Consommations	Abonnements	Options	Total
<input type="checkbox"/> Compte 60181249	289,12 €	151,75 €	41,86 €	482,73 €
<input type="checkbox"/> Compte 61249204	14,35 €	178,26 €	0,00 €	192,62 €

20.3 NAVIGATION ENTRE LES ECRANS

Le schéma suivant illustre l'enchaînement des écrans et fenêtre pop-up affichés dans cette fonction <Analyse>.



21 LA FONCTION <CLASSEMENTS (FACTURES)>

21.1 PRESENTATION

La fonctionnalité <**Classements**> s'utilise pour obtenir un palmarès des factures les plus coûteuses. De plus, à partir d'une facture, il est possible de cliquer sur son numéro et d'obtenir son détail (ensemble des lignes de facturation), de la même manière que dans la fonction <**Détail**>.

	Etat	Numéro de facture	Date	Consommations	Abonnements	Options	Total
1		47593451	31/01/2011	180,46 €	132,78 €	0,00 €	313,24 €
2		47580282	31/01/2011	108,66 €	18,97 €	41,86 €	169,49 €
3		47563054	31/01/2011	7,18 €	48,45 €	0,00 €	55,63 €
4		47563048	31/01/2011	7,18 €	43,27 €	0,00 €	50,45 €
5		47563012	31/01/2011	0,00 €	43,27 €	0,00 €	43,27 €
6		47563042	31/01/2011	0,00 €	43,27 €	0,00 €	43,27 €

Total : 303,47 € 330,01 € 41,86 € 675,35 €

1 20 ▶◀ ▶▶ 1 / 6

21.2 PRINCIPES D'UTILISATION

21.2.1 Comment obtenir le palmarès des factures

Pour obtenir le palmarès des factures :

- 1 Cliquer sur l'onglet <**Classements**> situé dans le sous-menu de l'onglet du module choisi.
→ La liste des factures, classée par ordre décroissant sur le coût de la consommation apparaît.
- 2 Utiliser les zones de définition du périmètre situées en partie droite de l'écran pour changer le contexte de facturation.
 - Support trafic : Fixe et/ou Mobile,
 - Offre opérateur,
 - Mois d'observation,
 - Infrastructure.
- 3 Utiliser au besoin la zone de paramétrage de l'affichage des coûts en euros (H.T. ou T.T.C. 19,6%).

21.2.2 Comment définir certains critères

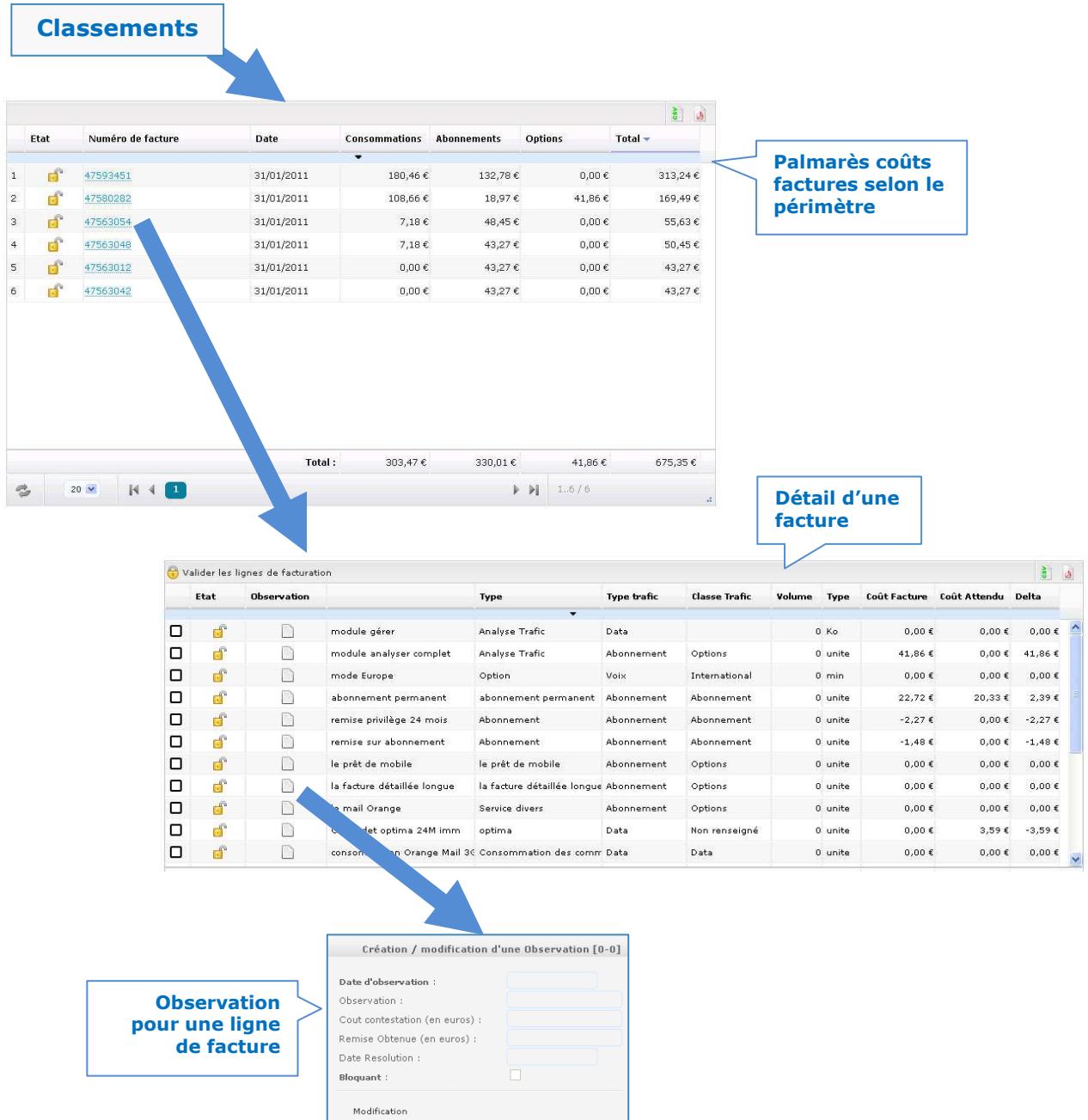
Pour modifier le périmètre d'observation des factures « Support trafic », « Offre opérateur », « Période », « Infrastructure » reportez-vous au paragraphe « Zones communes dans les écrans » du chapitre « UTILISATION DE L'APPLICATION ».

21.2.3 Présentation des données

Les lignes de factures sont présentées dans l'ordre décroissant du montant total des consommations de la facture. Pour plus d'informations sur les données reportez-vous à la fonction <**Gestion**>.

21.3 NAVIGATION ENTRE LES ECRANS

Le schéma suivant illustre l'enchaînement des écrans et fenêtre pop-up affichés dans cette fonction <Classements>.

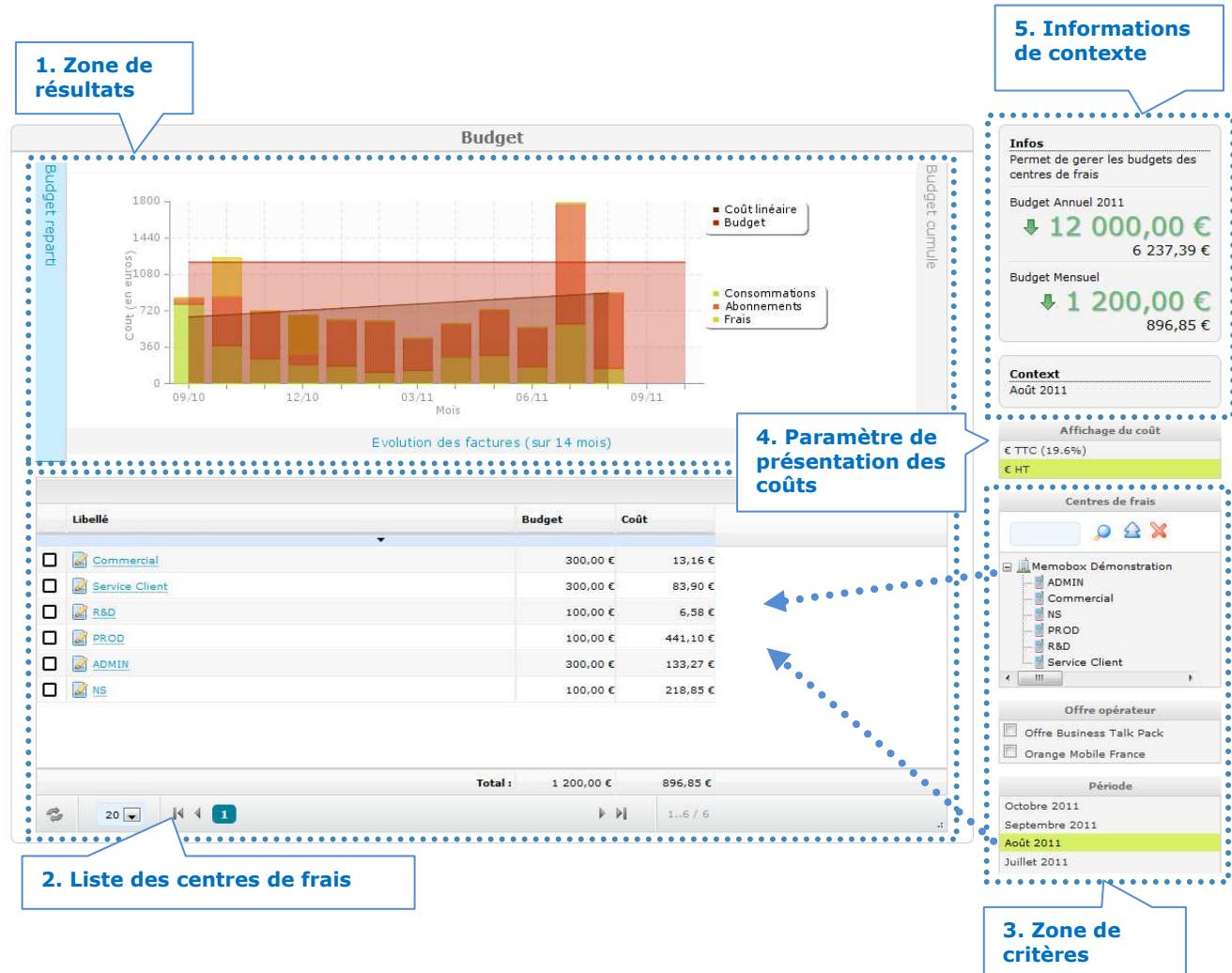


22 LA FONCTION <GESTION (BUDGET)>

22.1 PRESENTATION

La fonctionnalité <Gestion> a été conçue pour gérer les budgets des centres de frais et obtenir des éléments de comparaison entre budgets et dépenses télécom.

Le principe fonctionnel de cet écran est très simple. Les zones de sélection du contexte vous permettent de définir le périmètre à observer.



22.2 PRINCIPES D'UTILISATION

22.2.1 Les différentes zones d'affichage et de navigation

Définissons plus précisément la composition de l'écran <Gestion> :

- 1 Zone d'affichage de la comparaison entre la consommation et le budget. Cette zone vous permet d'afficher deux types de graphiques, au moyen de deux onglets verticaux :
 - <**Budget réparti**> : Histogramme d'évolution du total des coûts télécom (consommations +abonnements + Frais) comparé à montant du budget alloué au mois, pour chacun des mois compris dans une période de 14 mois glissants à partir du mois en cours. Les conventions et les données affichées sont présentées plus en détail dans le paragraphe « Présentation des données » ci-après.
 - <**Budget cumulé**> : Histogramme identique à l'histogramme précédent mais en données cumulées (coûts et budget). Voir le paragraphe « Présentation des données » ci-après.
- 2 Liste des centres de frais du périmètre. Les coûts et budgets qui s'affichent dans les colonnes correspondent au mois sélectionné.

Libellé	Budget	Coût
Commercial	300,00 €	13,16 €
Service Client	300,00 €	83,90 €
R&D	100,00 €	6,58 €
PROD	100,00 €	441,10 €
ADMIN	300,00 €	133,27 €
NS	100,00 €	218,85 €
Total :	1 200,00 €	896,85 €

Navigation controls: back, forward, search, page number (20), and a refresh icon.

- 3 Zones de critères :

- **Centre de frais** : Indique le périmètre de centres de frais observé. Par défaut, la totalité des centres de frais est prise comme base de calcul des graphiques et du tableau de coûts/budgets.
- **Offre opérateur** : Permet de réaliser la comparaison coûts/budget sur un seul opérateur, car les budgets sont affectés opérateur par opérateur (Voir mise en place des budgets ci-après).
- **Période** : Définit le mois d'observation pris pour calculer les colonnes « Budget » et « Coût » du tableau des centres de frais. Ce choix n'infus donc pas les deux histogrammes. Le premier mois de la liste est le mois courant ; le dernier est le 14^{ème} en arrière dans le temps.

Centres de frais

- Memobox Démonstration
- ADMIN
- Commercial
- NS
- PROD
- R&D
- Service Client

Offre opérateur

- Offre Business Talk Pack
- Orange Mobile France

Période

- Octobre 2011
- Septembre 2011
- Août 2011
- Juillet 2011
- Juin 2011
- Mai 2011
- Avril 2011
- Mars 2011
- Février 2011
- Janvier 2011
- Décembre 2010
- Novembre 2010
- Octobre 2010
- Septembre 2010

- 4 Paramètres de présentation des données : ce cadre permet d'indiquer si les coûts sont affichés Hors Taxes ou TTC.

Affichage du coût

- € TTC (19.6%)
- € HT

- 5 Informations de contexte : Cette zone affiche les informations suivantes (de haut en bas) :
 - EN VERT : Budget total pour l'année calendaire en cours. Du mois de Janvier au mois de décembre.
 - EN NOIR : Total des coûts télécom de janvier (de l'année en cours) au mois en cours
 - EN VERT : Budget du mois d'observation, c'est-à-dire le mois sélectionné dans la liste <Période>.
 - EN NOIR : Coûts télécom du mois observé.

Infos

Permet de gerer les budgets des centres de frais

Budget Annuel 2011

↓ 12 000,00 €
6 237,39 €

Budget Mensuel

↓ 1 200,00 €
727,68 €

22.2.2 Comment obtenir les graphiques d'évolution

Pour obtenir les informations de coûts sur les 14 mois glissants :

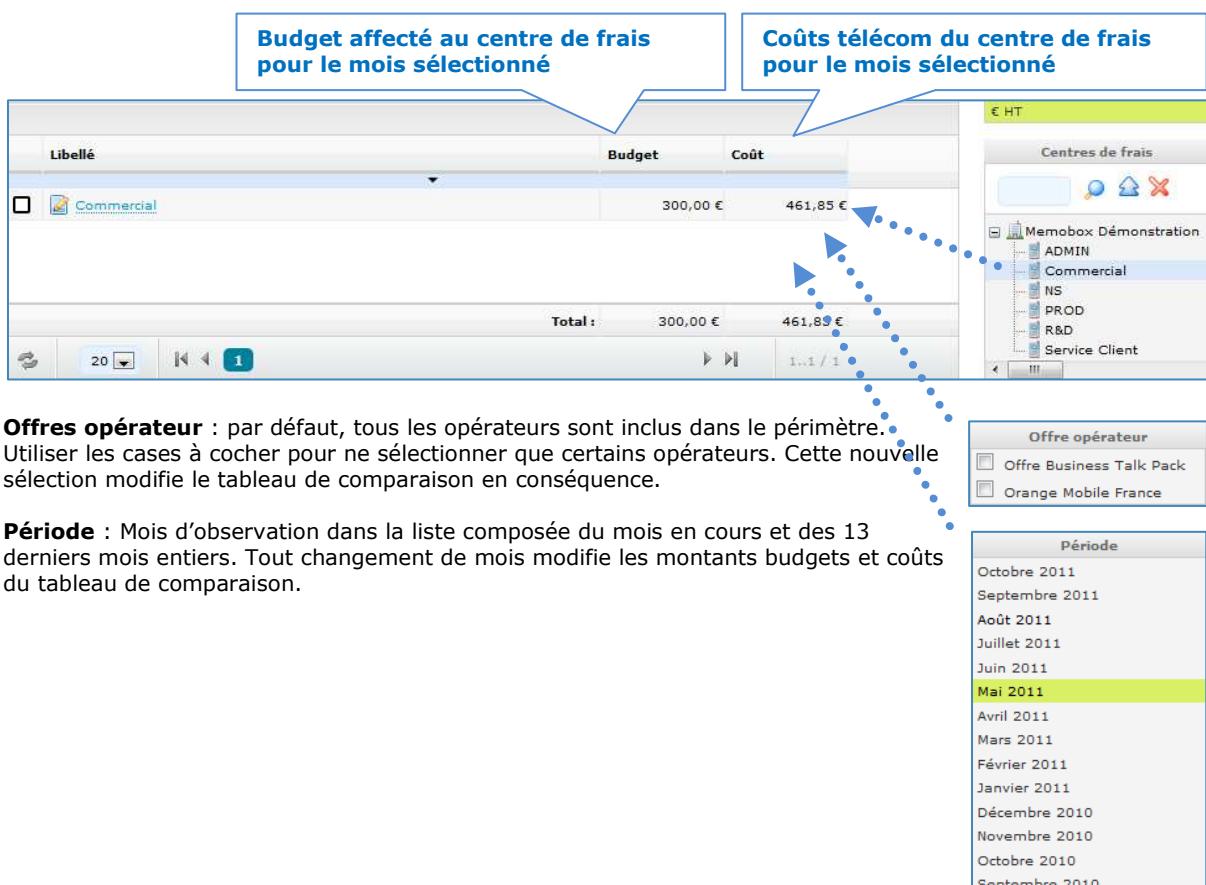
- 1 Cliquer sur l'onglet <**Gestion**> situé dans le sous-menu de l'onglet du module choisi.
→ L'histogramme de répartition du budget mensuel apparaît en premier.
- 2 Utiliser les zones de définition du périmètre situées en partie droite de l'écran pour changer si nécessaire le contexte de facturation :
 - Centres de frais,
 - Offres opérateur,
 - Mois d'observation dans la liste composée du mois en cours et des 13 derniers mois entiers.
- 3 Cliquer sur l'onglet vertical <**Budget cumulé**> pour afficher l'histogramme d'évolution du coût total mensuel, et afficher le secteur de répartition des coûts opérateurs, sur une période de 14 mois glissants.
- 4 Au besoin, cliquer à nouveau sur l'onglet vertical <**Budget réparti**> pour revenir au graphique mensuel.



22.2.3 Comment obtenir la comparaison détaillée par centre de frais

Pour obtenir le tableau des centres de profits du périmètre et consulter les valeurs des coûts et budgets :

- 1 Cliquer sur l'onglet <**Gestion**>.
→ Le tableau de comparaison apparaît en bas de page listant par défaut tous les centres de profils.
- 2 Utiliser les zones de définition du périmètre situées en partie droite de l'écran pour changer si nécessaire le contexte :
 - **Centres de frais** : par défaut on visualise la totalité des centres (nœud supérieur), mais si on sélectionne un nœud de la liste seul ce centre de frais apparaîtra dans le tableau des comparaisons budget/coûts,



22.2.4 Comment définir les budgets

22.2.4.1 Affectation d'un budget pour un mois donné :

Pour définir le budget pour un mois particulier et pour les différents opérateurs télécom :

- 1** Afficher la liste des centres de frais dans le tableau inférieur, en utilisant si nécessaire la zone de restriction <Centres de frais> pour limiter le périmètre.
→ La liste des centres de frais apparaît avec pour chacun d'eux la valeur des consommations télécom pour tous les opérateurs choisi, ainsi que la valeur du budget.
- 2** Cliquer sur le nom du centre de frais à modifier,
→ Une nouvelle fenêtre apparaît contenant la fiche du centre de frais vous permettant de modifier la somme budgétisée pour chacun des opérateurs.

Centres de frais Commercial

Montant Budget

Offre Business Talk Pack	100
Orange Mobile France	200

Periode

Sep 11 Oct 11 Nov 11 Déc 11 Jan 12 Fév 12 Mar 12 Avr 12 Mai 12 Juin 12 Jul 12 Aoû 12

Valider Cancel

- 3** Saisir le budget pour chacun des opérateurs proposés.
- 4** Déplacer le curseur pour se positionner sur un mois différent pour saisir le budget pour ce nouveau mois.
- 5** Utiliser le bouton <+> pour affecter ce budget aux mois appartenant à la période définie par les deux curseurs (par défaut une année). Pour cela, procédez de la manière suivante :
 - Définir au moyen des deux curseurs la liste des mois pour lesquels vous souhaitez appliquer les valeurs du budget.
 - Cliquer sur le bouton <+> pour affecter ce budget à la période définie. Le bouton passe ensuite du vert au rouge.

Periode

Sep 11 Oct 11 Nov 11 Déc 11 Jan 12 Fév 12 Mar 12 Avr 12 Mai 12 Juin 12 Jul 12 Aoû 12

- Pour annuler le report du budget sur les mois de la période vous pouvez cliquer sur le symbole <->. Le bouton passe du rouge au vert.

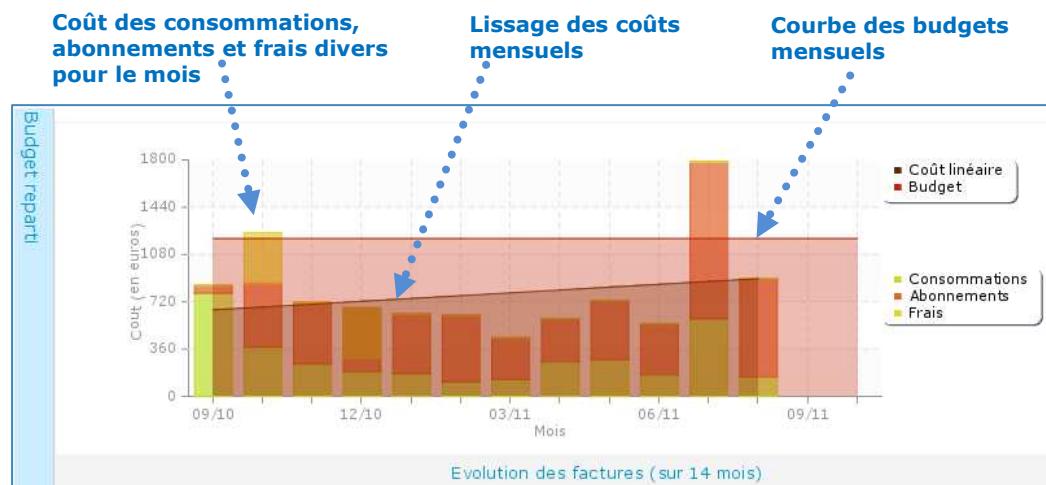
- 6** Cliquer sur le bouton <**Valider**> pour enregistrer les modifications et retourner à la page principale.

22.2.5 Présentation des données

22.2.5.1 Histogramme de comparaison des coûts/budgets par mois :

Le graphique porte sur une période de 14 mois glissants à partir du mois en cours.

Dans l'exemple ci-dessous, le mois en cours étant le mois d'Octobre 2011, la période s'étend de Septembre 2010 à Octobre 2011, soit 14 mois.



Chaque barre de l'histogramme représente le total des coûts télécom pour le mois inscrit en abscisse, et pour le ou les centres de frais et opérateurs choisis (contexte défini par les zones de critères).

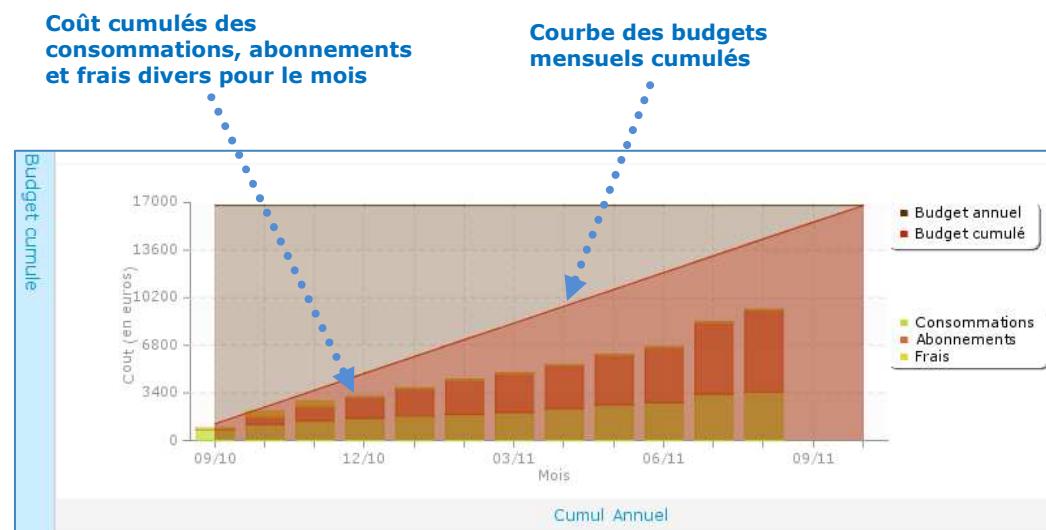
Chaque barre de l'histogramme détaille les coûts de consommations, d'abonnements et des divers frais.

Figurent également la courbe donnant la valeur mensuelle du budget ainsi qu'une droite de lissage des coûts mensuels.

22.2.5.2 Histogramme de comparaison des coûts/budgets en cumulé :

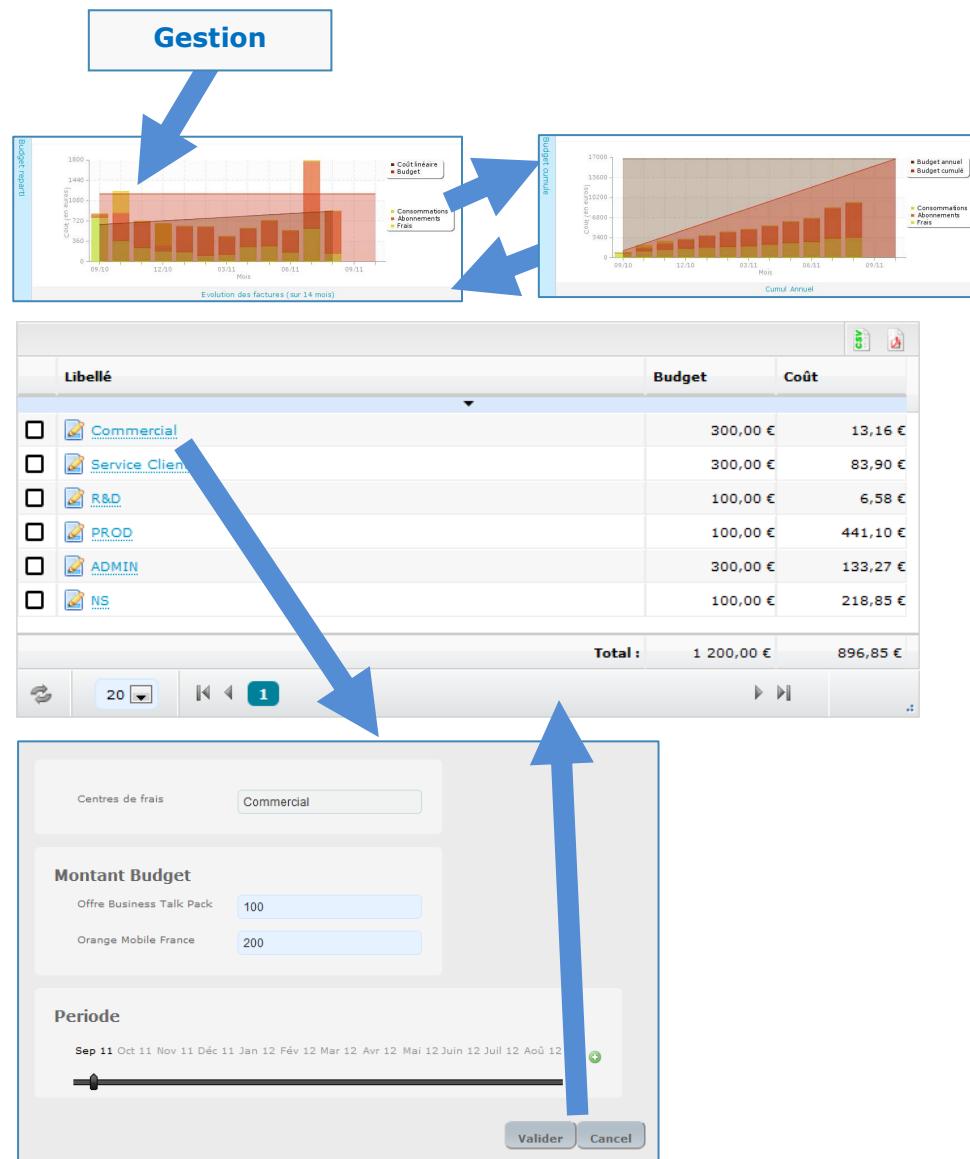
Comme pour le graphique précédent, l'histogramme porte sur une période de 14 mois glissants antérieurs à partir du mois en cours.

Pour chaque mois de cette période, ce deuxième graphique affiche les coûts cumulés à partir du premier mois observé. Il fait apparaître également la courbe des budgets cumulés (courbe ascendante en rouge).



22.3 NAVIGATION ENTRE LES ECRANS

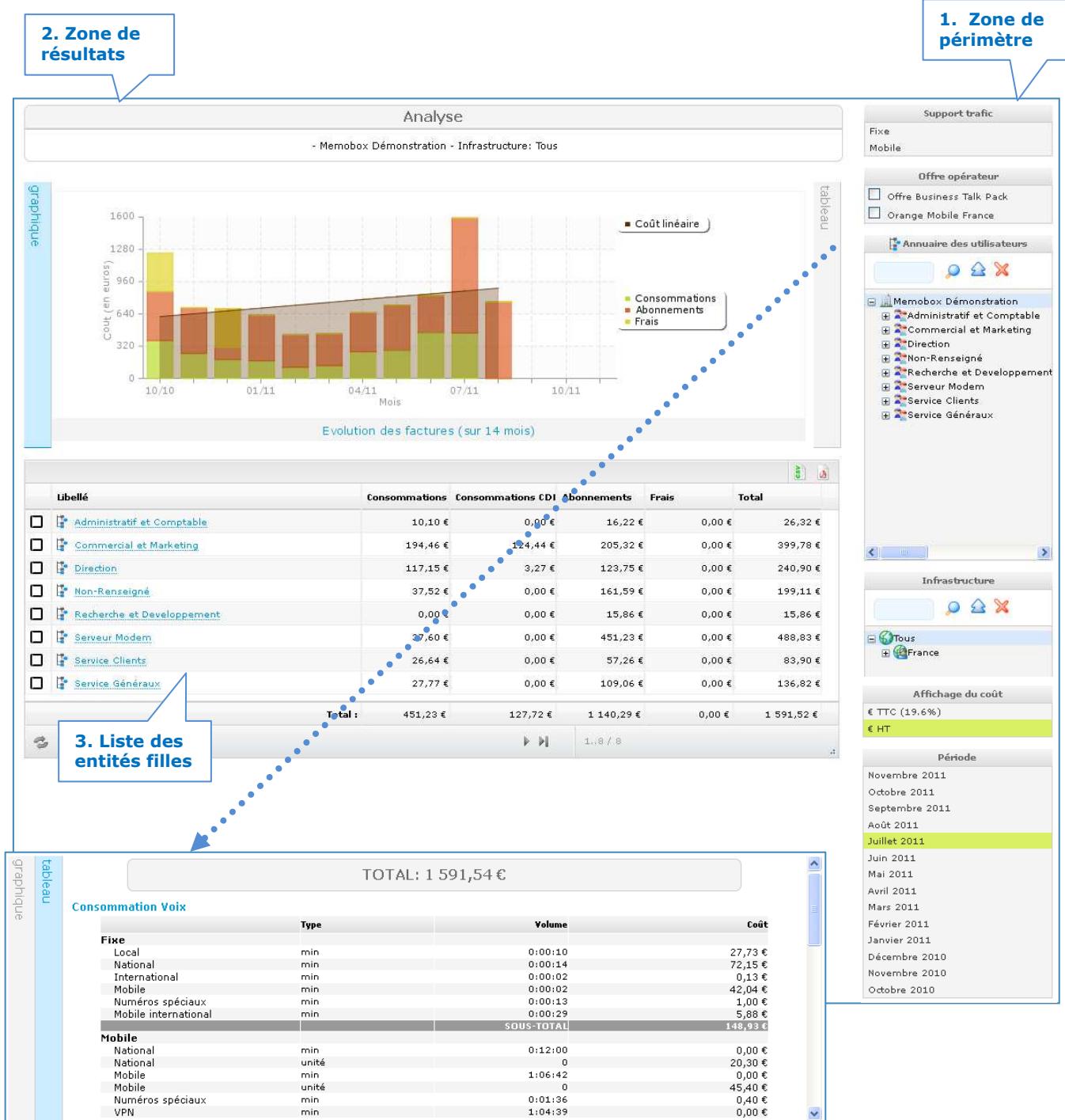
Le schéma suivant illustre l'enchaînement des écrans et fenêtre pop-up affichés dans cette fonction <Gestion>.



23 LA FONCTION <ANALYSE (BUDGET)>

23.1 PRESENTATION

La fonctionnalité <Analyse> s'utilise à la suite de la fonction de <Gestion> afin de produire une courbe d'évolution du coût mensuel des communications en intégrant les consommations, les abonnements et les frais. Cette courbe permettra en un seul coup d'œil d'observer l'évolution de ces coûts afin de détecter notamment une éventuelle anomalie financière.



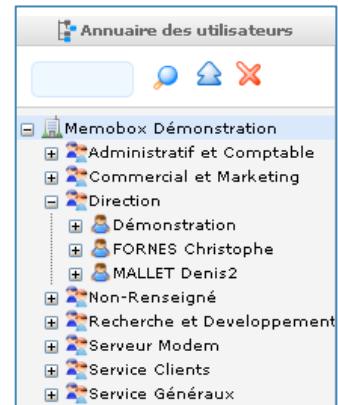
23.2 PRINCIPES D'UTILISATION

23.2.1 Les différentes zones d'affichage et de navigation

L'écran se décompose en plusieurs zones :

- 1 Une zone de paramétrage du contexte (partie gauche et droite), qui vous permet de choisir ce que vous souhaitez visualiser.
 - Par défaut, vous visualisez l'ensemble des flux entrants (lorsqu'ils existent) et sortants, pour toutes les classes de trafic et pour tous les opérateurs.
 - Pour réduire le champ d'action, vous pouvez cliquer, pour chaque rubrique, sur un critère. Celui-ci est alors sélectionné en vert. Vous pouvez ensuite changer de critère ou cliquer à nouveau sur le même pour annuler votre sélection.

- 2 Une zone de résultats comprenant deux onglets et une liste :
 - Courbe d'évolution de coûts mensuels sur les 14 mois glissants,
 - Tableau de résultats sur le mois sélectionné,
 - Liste des entités filles dans le périmètre,



23.2.2 Interactivité

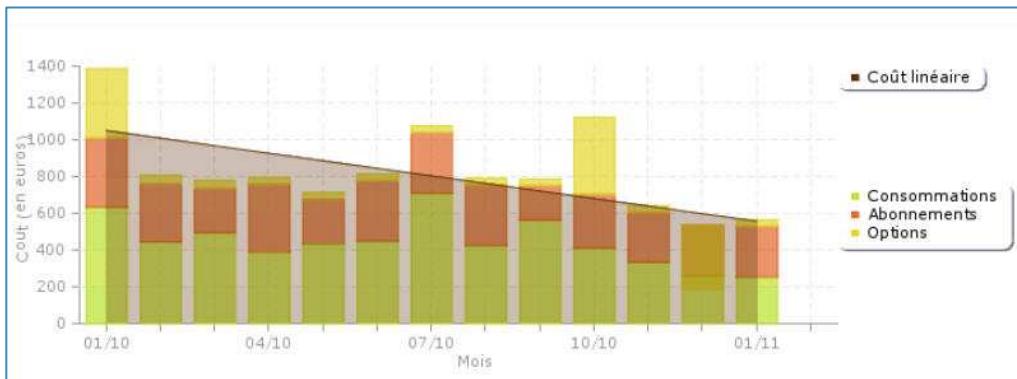
Pour obtenir la courbe d'évolution du coût des factures :

- 1 Cliquer sur l'onglet <**Analyse**> situé dans le sous-menu de l'onglet du module choisi.
→ L'histogramme des coûts mensuels sur 14 mois glissants apparaît accompagné d'un trait indiquant l'évolution de ce montant.
- 2 Utiliser les zones de définition du périmètre situées en partie droite de l'écran pour changer le contexte de facturation.
 - <**Support trafic**> : Fixe et/ou Mobile,
 - <**Offre opérateur**>,
 - <**Annuaire des utilisateurs**>,
 - <**Infrastructure**>,
 - <**Période**> : Mois d'observation.
- 3 Cliquer sur l'onglet vertical <**Tableau**> pour accéder à la partie tableau de synthèse du mois courant.
- 4 Exploiter si nécessaire la liste des éléments d'organisation qui présente un regroupement des coûts par compte.
- 5 Cliquer sur une entité figurant dans la liste pour descendre dans le périmètre de cette entité, qui peut être de type service, utilisateur ou poste. Ce changement influe sur le tableau de résultats accessible par l'onglet vertical <**Tableau**>. Notez que la sélection de l'élément actif dans l'arborescence « Annuaire » est rafraîchie.

23.2.3 Présentation des données

23.2.3.1 Courbe d'évolution des coûts (onglet « Graphique ») :

Le graphique porte sur une période de 14 mois glissants à partir du mois en cours. Il est donc indépendant du mois sélectionné dans le cadre <Période>. Ainsi dans l'exemple ci-dessous, le mois en cours étant le mois de février 2011, la période s'étend de Janvier 2010 à Février 2011, soit 14 mois.



Chaque barre de l'histogramme représente la somme des coûts des Consommations, des Abonnements et des Options pour le mois concerné. Le segment de droite est obtenu par recherche du point moyen en comparant la série des quantités des mois et en réalisant une régression linéaire.

23.2.3.2 Tableau des coûts du mois sélectionné (onglet « Tableau »)

Le tableau qui s'affiche donne les valeurs de volume et de coût, ainsi que d'unité du volume, pour le mois sélectionné dans le cadre <Période> et pour le périmètre organisationnel ou technique choisi.

Ces valeurs sont réparties selon la **famille de trafic** (Consommation et Abonnement) associée au **type de trafic** (Voix et Data), puis par **Fixe ou Mobile**, puis par **classe de trafic** (Local, National, International).

Coût total
du mois
sélectionné

TOTAL: 1 591,54 €

Consommation Voix			
	Type	Volume	Coût
Fixe			
Local	min	0:00:10	27,73 €
National	min	0:00:14	72,15 €
International	min	0:00:02	0,13 €
Mobile	min	0:00:02	42,04 €
Numéros spéciaux	min	0:00:13	1,00 €
Mobile international	min	0:00:29	5,88 €
		SOUS-TOTAL	148,93 €
Mobile			
National	min	0:12:00	0,00 €
National	unité	0	20,30 €
Mobile	min	1:06:42	0,00 €
Mobile	unité	0	45,40 €
Numéros spéciaux	min	0:01:36	0,40 €
VPN	min	1:04:39	0,00 €
VPN	unité	0	10,48 €
Message	min	0:00:00	0,00 €
Message	unité	0	5,51 €
		SOUS-TOTAL	82,09 €
		TOTAL	231,02 €
Consommation Data			
	Type	Volume	Coût
Fixe			
A l'usage	min	0:00:16	0,81 €
		SOUS-TOTAL	0,81 €
Mobile			
National	Ko	122119200	139,51 €
A l'usage	unité	0	79,91 €
Message	unité	0	0,00 €
		SOUS-TOTAL	219,42 €
		TOTAL	220,23 €
Abonnement Voix			
	Type	Volume	Coût
Fixe			
Forfait	unité	0	643,88 €
Options	unité	0	42,76 €
Service	unité	0	60,49 €
		SOUS-TOTAL	747,13 €
Mobile			
Forfait	unité	0	-49,39 €
Options	unité	1	152,00 €
Service	unité	2	35,00 €
Option VPN	unité	0	15,36 €
Message	unité	0	-1,88 €
		SOUS-TOTAL	151,09 €
		TOTAL	898,22 €
Abonnement Data			
	Type	Volume	Coût
Mobile			
Forfait	unité	1	185,32 €
Options	Ko	1	0,00 €
Options	unité	2	18,75 €
Message	unité	1	38,00 €
		SOUS-TOTAL	242,07 €
		TOTAL	242,07 €

23.2.3.3 Liste des entités filles :

Seules les entités filles contenues dans le périmètre défini par la zone de sélecteur annuaire des utilisateurs, apparaissent dans cette liste. Ces entités peuvent être un service un utilisateur ou un poste.

Ce tableau permet d'obtenir le total des postes « Consommations », « Abonnements » et « Options » pour chacun des éléments de la liste.

The image displays four vertically stacked tables, each representing a level of organizational hierarchy. A blue dotted arrow points downwards from the top table to the second, another from the second to the third, and a third from the third to the bottom table, illustrating the nesting of entities.

Libellé	Consommations	Consommations CDI	Abonnements	Frais	Total
Administratif et Comptable	10,10 €	0,00 €	16,22 €	0,00 €	26,32 €
Commercial et Marketing	194,46 €	124,44 €	205,32 €	0,00 €	399,78 €
Direction	117,15 €	3,27 €	123,75 €	0,00 €	240,90 €
Non-Renseigné	37,52 €	0,00 €	161,59 €	0,00 €	199,11 €
Recherche et Développement	0,00 €	0,00 €	15,86 €	0,00 €	15,86 €
Serveur Modem	37,60 €	0,00 €	451,23 €	0,00 €	488,83 €
Service Clients	26,64 €	0,00 €	57,26 €	0,00 €	83,90 €
Service Généraux	27,77 €	0,00 €	109,06 €	0,00 €	136,82 €
Total :	451,23 €	127,72 €	1 140,29 €	0,00 €	1 591,52 €
20 1	1..8 / 8				

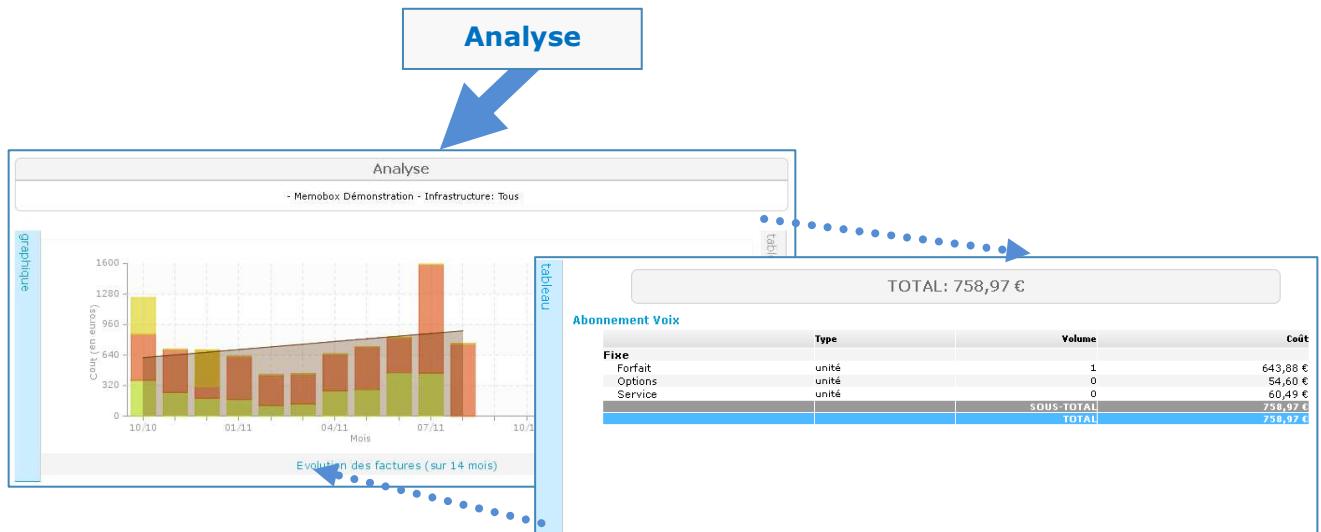
Libellé	Consommations	Consommations CDI	Abonnements	Frais	Total
FORNES Christophe	84,14 €	2,50 €	80,53 €	0,00 €	164,67 €
MALLET Denis2	33,00 €	0,77 €	43,23 €	0,00 €	76,23 €
Total :	117,15 €	3,27 €	123,75 €	0,00 €	240,90 €
20 1	1..3 / 3				

Libellé	Consommations	Consommations CDI	Abonnements	Frais	Total
0607	81,62 €	2,50 €	40,29 €	0,00 €	121,91 €
0673	0,00 €	0,00 €	36,18 €	0,00 €	36,18 €
2821	2,52 €	0,00 €	4,06 €	0,00 €	6,58 €
Total :	84,14 €	2,50 €	80,53 €	0,00 €	164,67 €
20 1	1..6 / 6				

Libellé	Consommations	Consommations CDI	Abonnements	Frais	Total
2821	2,52 €	0,00 €	4,06 €	0,00 €	6,58 €
Total :	2,52 €	0,00 €	4,06 €	0,00 €	6,58 €
20	1..20 /				

23.3 NAVIGATION ENTRE LES ECRANS

Le schéma suivant illustre l'enchaînement des écrans et fenêtre pop-up affichés dans cette fonction <Analyse>.



24 LA FONCTION <OUTILS>

24.1 PRESENTATION

Cette fonction a été conçue pour lancer des actions génériques sur les données de la base.

Outils

Nettoyage éléments inactif... Nettoyage niveau organisationnel...

Annuaire des utilisateurs

- MBX
 - Clients MBX
 - DDFIP VENDEE
 - Direction Générale des Im
 - Direction générale des im
 - Direction Générale des In
 - Groupe CA Indosuez Che
 - Groupe NMPP
 - Groupe SEVES
 - Groupe SPPS
 - Lafarge
 - PARSON
 - Réserve

24.2 PRINCIPES D'UTILISATION

24.2.1 Nettoyage éléments inactifs

Réserve à la maintenance.

24.2.2 Nettoyage niveau organisationnel

Réserve à la maintenance.

**Bonne utilisation
de la solution
AUDITELcom**

MEMOBOX
www.memobox.fr
Tél : +33 1 69 35 28 28
Fax : +33 1 69 35 28 27

Support Clients téléphonique
+33 825 825 853
accessible du lundi au jeudi
de 09H00 à 18H00 et
le vendredi de 09H00 à 15H00.

Helpdesk
<https://support.memobox.fr>
accessible 24H/24 et 7J/7.
ou via l'adresse mail
support@memobox.fr