

myReports

Guide de l'utilisateur

A31003-P3030-U116-03-7719

Provide feedback to further optimize this document to edoku@atos.net

As reseller please address further presales related questions to the responsible presales organization at Unify or at your distributor. For specific technical inquiries you may use the support knowledgebase, raise - if a software support contract is in place - a ticket via our partner portal or contact your distributor.

Our Quality and Environmental Management Systems are implemented according to the requirements of the ISO9001 and ISO14001 standards and are certified by an external certification company.

Copyright © Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG 09/12/2022

Tous droits réservés.

Référence: A31003-P3030-U116-03-7719

Les informations de ce document contiennent uniquement des descriptions générales ou des caractéristiques qui, dans des cas d'utilisation concrets, ne sont pas toujours applicables dans la forme décrite ou qui, en raison d'un développement ultérieur des produits, sont susceptibles d'être modifiées. Les caractéristiques particulières souhaitées ne sont obligatoires que si elles sont expressément stipulées en conclusion du contrat.

Sous réserve des possibilités de livraison et de modifications techniques.

Unify, OpenScape, OpenStage et HiPath sont des marques déposées par Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG. Tous les autres noms de marques, de produits et de services sont des marques de commerce ou des marques déposées appartenant à leurs propriétaires respectifs.

Sommaire

1 Historique des modifications.....	5
2 A propos de cette documentation.....	6
2.1 Types de thèmes.....	6
2.2 Conventions de présentation des informations.....	6
3 Introduction.....	7
3.1 myReports.....	7
3.2 Eléments de l'interface utilisateur.....	7
4 Installer et démarrer myReports.....	9
4.1 Comment installer myReports.....	9
4.2 Comment démarrer myReports.....	10
4.3 Comment changer d'utilisateur.....	11
4.4 Comment désactiver une connexion automatique.....	11
4.5 Comment désinstaller myReports.....	12
4.6 Mise à jour automatique.....	12
4.6.1 Comment effectuer la mise à jour automatique.....	13
5 Premiers pas.....	14
5.1 Comment sélectionner la langue de l'interface utilisateur.....	14
6 Rapports.....	15
6.1 Modèles de rapport prédéfinis.....	18
6.2 Comment afficher un aperçu de rapport.....	18
6.3 Comment envoyer immédiatement un rapport par e-mail.....	19
6.4 Comment ajouter un modèle de rapport.....	20
6.5 Comment effacer un modèle de rapport.....	20
6.6 Comment actualiser les modèles de rapport prédéfinis.....	21
7 Calendriers.....	22
7.1 Comment ajouter un calendrier.....	24
7.2 Comment afficher les détails d'un calendrier.....	26
7.3 Comment modifier le calendrier.....	26
7.4 Comment effacer un calendrier.....	28
8 Configuration.....	29
8.1 Configuration par l'utilisateur de myReports.....	29
8.1.1 Comment changer la langue de l'interface utilisateur.....	30
8.1.2 Comment modifier la couleur de l'interface utilisateur.....	30
8.1.3 Comment configurer un modèle de courrier électronique de format texte.....	30
8.1.4 Comment configurer un modèle de courrier électronique de format HTML.....	31
8.1.5 Comment modifier l'adresse du serveur.....	31
8.2 Configuration par l'administrateur myReports.....	32
8.2.1 Comment modifier le mot de passe Administrateur.....	35
8.2.2 Comment configurer les préfixes pour les numéros de téléphone externes.....	35
8.2.3 Comment activer ou désactiver la protection des données.....	36
8.2.4 Comment configurer l'emplacement d'enregistrement pour l'exportation des rapports à gestion temporelle.....	36
8.2.5 Comment ajouter des langues à l'interface utilisateur et aux modèles de rapport.....	37
8.2.6 Comment effacer une langue de l'interface utilisateur et les modèles de rapport.....	39
8.2.7 Comment exporter l'interface utilisateur et les modèles de rapport.....	39
8.2.8 Comment réinitialiser toutes les langues de l'interface utilisateur et des modèles de rapport.....	40

9 Annexe	41
9.1 Rôles d'utilisateur myReports.....	41
Index	43

1 Historique des modifications

Les modifications mentionnées dans la liste suivante sont cumulatives.

Modifications dans V3R2 FR1

Chapitres concernés	Description de la modification
Premiers pas on page 14 Configuration par l'administrateur myReports on page 32 Rôles d'utilisateur myReports on page 41	Les administrateurs myReports ne peuvent plus configurer le compte de messagerie à utiliser pour l'envoi de rapports par e-mail

Modifications dans V2R7

Chapitres concernés	Description de la modification
Comment installer myReports	Mise à jour de la procédure d'installation

2 A propos de cette documentation

Vous recevez ici des remarques introductives sur cette documentation.

2.1 Types de thèmes

Les thèmes abordés englobent les concepts et les instructions d'utilisation.

type du thème	Sommaire	Titre
Concept	Explique le « quoi ».	sans verbe comme dans <i>Éléments de l'interface utilisateur</i> ou avec un gérondif comme dans <i>Installation et démarrage de myReports</i> .
Instructions d'utilisation	Explique comment procéder pour les cas d'application orientés tâche et suppose une connaissance des concepts correspondants.	Commence par « Comment » suivi d'un verbe, par exemple <i>Comment ajouter un modèle de rapport</i> .

2.2 Conventions de présentation des informations

La présente Documentation utilise différents moyens pour représenter différents types d'informations.

Type d'information	Représentation	Exemple
Éléments de l'interface utilisateur	gras	Cliquez sur OK .
Séquence de menu	>	Fichier > Quitter
Accentuation spéciale	gras	Ne pas supprimer le nom
Texte de renvoi	Caractères italiques	Vous trouverez des informations supplémentaires au point <i>Réseau</i> .
Edition	Police à espacement fixe, par ex. Courier	Commande introuvable.
Entrée	Police à espacement fixe, par ex. Courier	Entrer LOCAL comme nom de fichier
Raccourci clavier	Police à espacement fixe, par ex. Courier	<Ctrl>+<Alt>+<Esc>

3 Introduction

Ce document s'adresse aux utilisateurs de myReports. Il décrit l'installation, la configuration et l'utilisation.

3.1 myReports

myReports est une application pour la création de rapports sur les agents du centre d'appels et leurs activités, sur les appels, les files d'attente, les performances, les niveaux de service et les codes de post-traitement.

myReports offre les fonctionnalités suivantes :

- Plus de 100 modèles de rapports prédéfinis et classés par domaines (groupes de rapports) pour la création de rapports.
- Calendriers pour générer les rapports selon une programmation temporelle
- Envoi immédiat ou temporisé des rapports par e-mail
- Exportation des rapports à gestion temporelle
- Formats d'édition pour l'aperçu de rapport, l'envoi d'e-mails et l'exportation de rapports : Excel, PDF et Word
- Aperçu du rapport pour contrôler le format souhaité du rapport à créer.

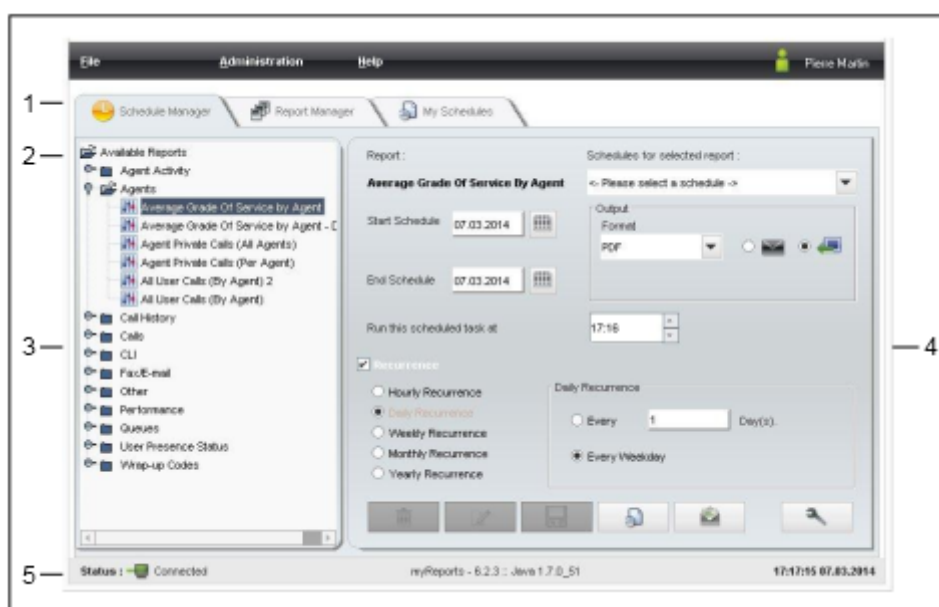
Sauvegarde et restauration

La sauvegarde et la restauration des données du système de communication tiennent compte des rapports et calendriers de myReports.

3.2 Eléments de l'interface utilisateur

L'interface utilisateur de myReports comprend une fenêtre principale avec différentes zones.

La fenêtre principale comprend les éléments suivants :






- Barre de menu (1) avec options de menu
 - **Fichier**
 - **Administration**
 - **Aide**

et le nom de l'utilisateur inscrit.

Vous pouvez également accéder aux options de menu à l'aide des raccourcis clavier figurant à droite de l'option de menu.


- Menu de fonctions (2) avec les icônes suivantes :

Icône	Fonction
	Gestionnaire de planification
	Gestionnaire de rapports
	Mes calendriers

- Explorateur de rapports (3) : uniquement en liaison avec le **Gestionnaire de planification**

Comprend tous les modèles de rapport dans une arborescence, avec groupe de recherche en fonction des contenus.

- **Espace de travail** (4) : uniquement en liaison avec le **gestionnaire de planification**

Icône	Fonction
	Paramètres du rapport

Les autres icônes sont affichées en liaison avec la fonction choisie.

- Barre d'état (5) avec informations sur
 - l'état de la connexion avec le serveur d'application.
 - Date et heure.

Infobulles

Les infobulles sont de petites fenêtres permettant à myReports d'afficher des informations supplémentaires à propos de certains objets de l'interface utilisateur, par exemple à propos des icônes. L'infobulle apparaît si vous maintenez le pointeur de la souris un certain temps sur l'objet correspondant.

Concepts associés

[Rapports](#) à la page 15

[Calendriers](#) à la page 22

4 Installer et démarrer myReports

Vous trouverez ici des informations sur les conditions matérielles et logicielles de myReports, sur la procédure lors de l'installation et du démarrage de myReports et sur les mises à jour et mises à niveau.

Remarque : Vous devez impérativement tenir compte des remarques figurant dans le fichier `ReadMe first`, se trouvant dans répertoire de stockage des fichiers d'installation.

Mot de passe

Le mot de passe s'applique à myAgent, myReports, myAttendant, myPortal for Desktop, myPortal for Outlook et Fax Printer ainsi que pour l'accès téléphonique à votre boîte vocale.

Vous ne pouvez pas modifier le mot de passe dans myReports, mais uniquement dans myAgent, myAttendant, myPortal for Desktop et myPortal for Outlook ou à l'aide du menu téléphone de la boîte vocale.

Licence

La licence permet l'installation parallèle de myReports pour plusieurs utilisateurs. Un seul utilisateur à la fois peut se servir de myReports.

Changement d'utilisateur

Vous pouvez changer d'utilisateur sans avoir à quitter myReports.

Connexion automatique

Vous pouvez utiliser la connexion automatique si vous souhaitez démarrer myReports sans avoir à vous inscrire dans la fenêtre de connexion.

Remarque : N'utilisez la connexion automatique que si vous êtes sûr que d'autres personnes ne peuvent pas accéder à votre compte utilisateur Windows. Sinon, celles-ci pourraient par ex. consulter vos messages Voix et Fax ou bien utiliser vos numéros pour appeler des destinations externes taxées, à votre charge.

4.1 Comment installer myReports

Conditions préalables

Votre compte utilisateur Windows dispose de droits d'administration locaux pour l'installation.

Vous disposez du fichier d'installation.

Conseil : Vous devez impérativement tenir compte des remarques figurant dans le fichier `ReadMe first`.




Installer et démarrer myReports

Comment démarrer myReports

Étape par étape

- 1) Exécutez le fichier d'installation `CommunicationsClients.exe`.
- 2) Lorsque la fenêtre **Gestion des comptes utilisateur** s'affiche avec le message `Un programme non identifié souhaite accéder à l'ordinateur`, cliquez sur **Autoriser**.
- 3) Renseignez l'adresse IP fournie par votre administrateur et cliquez sur **Suivant**.
- 4) Après validation de l'adresse IP, le programme d'installation vérifiera si .NET 4.5 est disponible et, dans le cas contraire, l'installera.
- 5) Cliquez sur **myReports** afin de le marquer pour installation.

Cliquer sur une application lancera un cycle entre les actions suivantes :

Icône	Fonction
	Installer
	Réparer
	Supprimer

- 6) Si vous le souhaitez, modifiez le dossier d'installation dans le champ **Installer vers** :
- 7) Cliquez sur **Installer**.
- 8) Conformez-vous aux autres instructions du programme d'installation.

Étapes suivantes

Activez la licence pour myReports.

Tâches associées

[Comment démarrer myReports](#) à la page 10

[Comment désinstaller myReports](#) à la page 12

4.2 Comment démarrer myReports

Conditions préalables

Il s'agit d'agents du centre d'appels de niveau Superviseur ou Administrateur.

myReports est installé sur votre PC.

La licence pour myReports est activée.

myReport n'a été démarré par aucun autre utilisateur.

Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Démarrer > Programmes > Communications Clients > myReports**. La fenêtre de connexion s'affiche.
- 2) Dans le champ **Nom d'utilisateur**, entrez votre nom d'utilisateur. C'est normalement son numéro. En cas de question, adressez vous à l'administrateur de votre système de communication.
- 3) Dans le champ **Mot de passe** entrez votre mot de passe composé exclusivement de chiffres. Le mot de passe par défaut pour la première ouverture

de session est 1234. En cas de question, adressez vous à l'administrateur de votre système de communication.

Remarque : Après cinq entrées incorrectes du mot de passe, l'accès à tous les clients du centre d'appels et tous les clients UC Suite sera verrouillé. Le déblocage est exclusivement possible par l'administrateur de votre système de communication.

- 4) Si vous souhaitez utiliser à l'avenir myReports avec connexion automatique, cochez la case **Enregistrer le mot de passe**. Vous pouvez modifier cette option à tout moment, voir [Comment désactiver une connexion automatique](#) à la page 11.

Remarque : N'utilisez la connexion automatique que si vous êtes sûr que d'autres personnes ne peuvent pas accéder à votre compte utilisateur Windows. Sinon, celles-ci pourraient par ex. consulter vos messages Voix et Fax ou bien utiliser vos numéros pour appeler des destinations externes taxées, à votre charge.

- 5) Entrez dans le champ **Adresse du serveur** l'adresse IP de votre serveur d'application si celle-ci n'est pas déjà affichée.
- 6) Cliquez sur **Connexion**.
-

Tâches associées

[Comment installer myReports](#) à la page 9

[Comment changer d'utilisateur](#) à la page 11

[Comment désactiver une connexion automatique](#) à la page 11

4.3 Comment changer d'utilisateur

Conditions préalables

myReports a été démarré.

Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Fichier > Déconnexion**. La fenêtre de connexion s'affiche.
 - 2) Inscrivez-vous (voir [Comment démarrer myReports](#) à la page 10, à partir de l'étape 2).
-

Tâches associées

[Comment démarrer myReports](#) à la page 10

4.4 Comment désactiver une connexion automatique

Conditions préalables

myReports a été démarré.

Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Fichier > Déconnexion**. La fenêtre de connexion s'affiche.
- 2) Décochez la case **Enregistrer le mot de passe**.
- 3) Inscrivez-vous (voir [Comment démarrer myReports](#) à la page 10, à partir de l'étape 2).

Tâches associées

[Comment démarrer myReports](#) à la page 10

4.5 Comment désinstaller myReports

Étape par étape

- 1) Fermez myReports.

Remarque : Vous devez impérativement tenir compte des remarques figurant dans le fichier `ReadMe first`.

- 2) Sélectionnez une des possibilités suivantes :
 - Windows XP : double-cliquez dans le **Panneau de configuration** sur **Ajout/Suppression de programmes**.
Cliquez sur l'entrée **myReports** et ensuite sur **Supprimer**.
 - Windows Vista : cliquez dans le **Panneau de configuration** sur **Programmes et fonctionnalités**.
Dans le menu contextuel de l'entrée **myReports**, cliquez sur **Désinstaller**.
 - Windows 7 : Dans le **panneau de configuration**, cliquez sur **Programmes**.
Cliquez sur **Programmes et Fonctions**.
Dans le menu contextuel de l'entrée **myReports**, cliquez sur **Désinstaller**.
- 3) Conformez-vous aux autres instructions du programme de désinstallation.

Tâches associées

[Comment installer myReports](#) à la page 9

4.6 Mise à jour automatique

Les mises à jour automatiques maintiennent myReports à l'état le plus récent.

Si myReports constate que, sur le serveur d'application il existe une version plus récente, un message correspondant est affiché. Une fois myReports terminé, la mise à jour automatique se produit.

4.6.1 Comment effectuer la mise à jour automatique

Conditions préalables

Vous avez reçu un message comme : Mise à jour disponible. Veuillez patienter jusqu'à ce que la mise à jour soit terminée. Veuillez fermer les programmes suivants afin de pouvoir poursuivre la mise à jour : [...].

Étape par étape

Quittez les programmes indiqués

Étapes suivantes

Une fois la mise à jour automatique terminée, redémarrez myReports.

Premiers pas

Comment sélectionner la langue de l'interface utilisateur

5 Premiers pas

Premiers pas décrit les activités qui est recommandé d'effectuer en premier.

Sélectionner la langue

Sélectionnez la langue de l'interface utilisateur de myReports.

5.1 Comment sélectionner la langue de l'interface utilisateur

Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Administration** > , **paramètres myReports**.
- 2) Dans la liste déroulante **Langue**, sélectionnez la langue requise.
- 3) Cliquez sur **Sauvegarder**.
- 4) Cliquez sur **Fichier** > **Déconnexion**. La fenêtre de connexion s'affiche.
- 5) Inscrivez-vous (voir [Comment démarrer myReports](#) à la page 10, à partir de l'étape 2).

6 Rapports

En tant qu'utilisateur de myReports, vous pouvez créer des rapports sur les agents du centre de contact et leurs activités, y compris les appels, les files d'attente, les performances, les codes GOS (degré de service) et les codes de post-traitement.

Les rapports peuvent être créés à partir d'environ 100 modèles de rapports pré-définis, qui sont classés par domaine (groupes de rapports).

Conseil : Il est conseillé de ne pas créer de rapports de plus de 100 pages. Si nécessaire, la période de référence du rapport doit être restreinte en conséquence.

Historique des appels

Les rapports se basent sur l'historique des appels, enregistré dans le système de communication. La durée de conservation maximale de l'historique des appels est de 365 jours (paramètre par défaut). L'administrateur de votre système de communication peut paramétrer pour l'ensemble du système la durée de conservation de l'historique des appels.

Exemple : la durée de conservation a été réglée sur 100 jours. Pour l'établissement des rapports, on peut donc se reporter à des données qui remontent au maximum à 100 jours.

Langue

Les rapports sont créés dans la langue de l'interface utilisateur de myReports.

Paramètres de rapport

Avant de créer un rapport, vous devez, à partir des paramètres de rapport, déterminer la période de mesure (date, heure) et l'objet de la mesure (agents, files d'attente, etc.)

Les paramètres de rapport suivants sont disponibles :

- **De Date**
Date de début de la période de référence
- **À Date**
Date de fin de la période de référence
- **Heure de début**
Heure du début de la période de référence
- **Heure de fin**
Heure de fin de la période de référence
- **Nom de file d'attente**
File d'attente associée au rapport
- **Files d'attente**
Files d'attente associées au rapport

- **Agent**
Agent compétent pour le rapport
- **Agents**
Agents compétents le rapport
- **Utilisateur**
Abonné interne concerné par le rapport
- **CLI**
Numéro de téléphone associé à un abonné externe (clients) pour le rapport
- **Fragment CLI**
Portion de numéros de téléphone pertinents des abonnés externes (clients) pour le rapport
- **ID client**
ID de client associé au rapport
- **Description du post-traitement**
Code de post-traitement concerné par le rapport
- **Groupe de post-traitement**
Groupe de post-traitement concerné par le rapport
- **Seulement lors des heures ouvrées**
Cette option ne prend en compte que les heures d'ouverture configurées dans WBM.
- **Rapport journalier**
Cette option organise les résultats du rapport sur une base quotidienne.

Formats d'édition

Vous pouvez choisir entre les formats d'édition suivants pour l'aperçu du rapport et lors de l'envoi de rapports par courrier électronique instantané :

- Excel
- PDF
- Word

Notez qu'une représentation graphique des résultats du rapport n'est pas possible dans les formats d'édition Excel.

Protection des données

Lors de la configuration de myReports, l'administrateur de myReports peut activer la protection des données. Ainsi, les quatre derniers chiffres des numéros de téléphone (colonne CLI) seront remplacés par **** dans tous les rapports concernés.





Si un abonné interne a identifié son numéro d'appel privé, numéro mobile, numéro externe 1 et/ou numéro externe 2 comme non visible, tous ces numéros d'appel ne sont pas affichés dans les rapports concernés.

Gestionnaire de rapports

Le **Gestionnaire de rapports** est utilisé pour gérer les modèles de rapports. Il affiche une liste de tous les modèles de rapport avec les informations suivantes :

- **ID**
- **Nom du rapport**
- **Groupe de rapport**

Vous pouvez trier les modèles de rapport à l'aide d'une colonne, par ordre alphanumérique croissant ou décroissant. En outre, le **Gestionnaire de rapports** est doté d'une liste déroulante permettant de sélectionner le ou les groupes de rapports affichés, un affichage indiquant le nombre de modèles de rapports et les symboles suivants :

Icône	Fonction
	Actualiser
	Supprimer le rapport
	Sélectionnez Fichier
	Ajouter un rapport

Vous pouvez également créer des groupes de rapports supplémentaires et les stocker dans le Gestionnaire de rapports.

Rapport Aperçu

Si vous le souhaitez, vous pouvez créer un aperçu du rapport dans l'un des formats d'édition et l'enregistrer ou l'ouvrir immédiatement avec l'application appropriée.

Envoi immédiat par e-mail

À tout moment, vous pouvez envoyer un rapport en annexe à un e-mail, à un destinataire quelconque. L'objet de l'e-mail commence toujours par votre nom et par votre adresse e-mail, configurée dans le système de communication. Vous pouvez également ajouter du texte supplémentaire à la ligne Objet si nécessaire.

Rapports par défaut

Les modèles de rapport prédéfinis peuvent être actualisés par un administrateur de myReports.

Remarque : Notez que tous les éléments programmés sont supprimés lors de l'actualisation des modèles de rapport prédéfinis.

Concepts associés

[Éléments de l'interface utilisateur](#) à la page 7

[Calendriers](#) à la page 22

6.1 Modèles de rapport prédéfinis

myReports fournit env. 100 modèles de rapport qui permettent d'établir des rapports.

Ces modèles correspondent aux domaines (groupes de rapports) suivants.

- **Activité Agent**
- **Agents**
- **CLI**
- **Historique des appels**
- **Appels**
- **Fax / E-mail**
- **Autres**
- **Performance**
- **Files d'attente**
- **État de présence de l'utilisateur**
- **Codes de post-traitement**

Conseil : Les modèles de rapport prédéfinis ne peuvent pas être modifiés par un utilisateur de myReports.

Actualiser les modèles de rapport prédéfinis

Suite à une mise à jour du logiciel d'application myReports, de nouveaux modèles de rapports prédéfinis peuvent être disponibles. En tant qu'administrateur de myReports, vous pouvez mettre à jour les modèles de rapport prédéfinis et ainsi rendre les nouveaux modèles disponibles à tous les utilisateurs de myReports.

Remarque : Lors de la mise à jour des rapports prédéfinis, tous les éléments programmés sont supprimés.

Tâches associées

[Comment actualiser les modèles de rapport prédéfinis](#) à la page 21

6.2 Comment afficher un aperçu de rapport

Conditions préalables

Les préfixes pour les numéros de téléphone externes ont été configurés.

Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Gestionnaire de planification**.
- 2) Dans l'explorateur de rapports, cliquez sur le modèle de rapport souhaité dans le groupe de rapports approprié.

- 3) À partir des paramètres de rapport, définissez la période de mesure et l'objet de la mesure.

Conseil : Les paramètres de rapport dépendent du modèle de rapport sélectionné. Vous trouverez des informations sur les différents paramètres de rapport dans [Rapports](#) à la page 15.

- 4) Cliquez sur **OK** et ensuite sur **OK**.
- 5) Dans la liste déroulante **Format**, sélectionnez l'une des options suivantes :
 - **PDF**
 - **XLS** (Excel)
 - **DOC** (Word)
 - **XLSX**
- 6) Cliquez sur l'icône **Aperçu Rapport**. Ensuite, le rapport est affiché au format sélectionné.

6.3 Comment envoyer immédiatement un rapport par e-mail

Conditions préalables

Un compte e-mail pour l'envoi de rapports par e-mail a été configuré.

Votre adresse e-mail est configurée dans le système de communication.

Les préfixes pour les numéros de téléphone externes ont été configurés.

Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Gestionnaire de planification**.
- 2) Dans l'explorateur de rapports, cliquez sur le modèle de rapport souhaité dans le groupe de rapports approprié.
- 3) À partir des paramètres de rapport, définissez la période de mesure et l'objet de la mesure.

Conseil : Les paramètres de rapport dépendent du modèle de rapport sélectionné. Vous trouverez des informations sur les différents paramètres de rapport dans [Rapports](#) à la page 15.

- 4) Cliquez sur **OK** et ensuite sur **OK**.
- 5) Dans la liste déroulante **Format**, sélectionnez l'une des options suivantes :
 - **PDF**
 - **XLS** (Excel)
 - **DOC** (Word)
 - **XLSX**
- 6) Cliquez sur l'icône **Envoi du fichier de rapport joint**.
- 7) Dans le champ **À l'attention de**, entrez l'adresse e-mail du destinataire souhaité.

Rapports

Comment ajouter un modèle de rapport

- 8) Si vous le souhaitez, vous pouvez ajouter dans le champ **Objet** un texte supplémentaire à figurer dans la ligne Objet de l'e-mail.

Conseil : L'objet du e-mail commence toujours par votre nom et par votre adresse e-mail, configurée dans le système de communication.

- 9) Dans le champ **Message** , entrez le texte du message de l'e-mail.
- 10) Cliquez sur **Envoyer** et ensuite sur **OK**.

Tâches associées

[Comment configurer les préfixes pour les numéros de téléphone externes](#) à la page 35

6.4 Comment ajouter un modèle de rapport

Conditions préalables

Un nouveau modèle de rapport (fichier de type `.rptdesign`) est disponible.

Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Gestionnaire de rapports**.
- 2) Cliquez sur l'icône **Sélectionnez Fichier**.
- 3) Dans la fenêtre de sélection de fichier, choisissez le fichier souhaité et cliquez sur **Ouvrir**.
- 4) Sélectionnez une des possibilités suivantes :
 - Si vous souhaitez enregistrer le modèle de rapport dans un groupe de rapports existant, sélectionnez le groupe souhaité dans la liste déroulante.
 - Si vous souhaitez enregistrer le modèle de rapport dans un nouveau groupe de rapports, sélectionnez l'entrée **Nouveau groupe de rapports** dans la liste déroulante. Dans la liste déroulante, remplacez l'entrée **Nouveau groupe de rapport** par le nom du nouveau groupe de rapports.
- 5) Cliquez sur l'icône Plus, puis sur **OK**.

6.5 Comment effacer un modèle de rapport

Conditions préalables

Vous avez ouvert une session dans myReports avec le nom d'utilisateur ayant servi à ajouter le modèle de rapport.

Le modèle de rapport ne figure dans aucun calendrier.

Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Gestionnaire de rapports**.
- 2) Dans la liste déroulante des groupes de rapport, sélectionnez le groupe de rapport souhaité.
- 3) Dans la liste des modèles de rapport, cliquez sur le modèle de rapport souhaité.

- 4) Cliquez sur l'icône **Supprimer le rapport** et ensuite sur **OK**.
- 5) Cliquez sur **OK**.

6.6 Comment actualiser les modèles de rapport prédéfinis

Conditions préalables

Vous êtes connecté sur myReports en tant qu'administrateur myReports.

Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Administration > Rapports par défaut**.

Remarque : Lors de l'actualisation des rapports prédéfinis, tous les calendriers sont effacés.

- 2) Pour valider, cliquez sur **OK**.

Étapes suivantes

myReport s'arrête automatiquement et redémarre.

Concepts associés

[Modèles de rapport prédéfinis](#) à la page 18

7 Calendriers

Un calendrier définit la création d'un rapport défini, en fonction du temps.

Nom du calendrier

Le nom d'un calendrier se compose du nom du rapport reçu suivi par l'ID du calendrier.

Paramètres de rapport

Avant de créer un rapport, vous devez, à partir des paramètres de rapport, déterminer la période de mesure (date, heure) et l'objet de la mesure (agents, files d'attente, etc.)

Période d'exécution

Vous pouvez configurer les moments suivants pour l'exécution du calendrier :

- Date de début

Le calendrier est exécuté à partir de la date de début.

- Date de fin

L'exécution du calendrier est répétée dans l'intervalle configure jusqu'à ce que la date de fin soit atteinte.

- Heure

Le calendrier est exécuté pour la première fois à cette heure.

Si plusieurs calendriers doivent être exécutés à la même heure, les rapports correspondants sont créés à un intervalle d'une minute pour des raisons de performances. Le contenu des rapports n'est pas affecté par cela.

Mode de sortie

Les possibilités ci-après sont disponibles pour un rapport à gestion temporelle.

- Fourniture par e-mail

Les rapports en fonction du temps peuvent être envoyés à votre adresse e-mail ou à celle d'autres destinataires. Condition : un compte e-mail pour l'envoi a été configuré.

L'adresse e-mail d'un destinataire peut être entrée manuellement ou sélectionnée dans une liste déroulante. La liste déroulante comprend tous les abonnés internes de votre système de communication pour lesquels une adresse e-mail a été configurée.

- Exportation de rapports

Les rapports à gestion temporelle peuvent être enregistrés sur le serveur d'application et/ou stockés sur un PC ou serveur se trouvant sur le réseau.

Récurrance

Pour l'exécution du calendrier, vous pouvez configurer les types de récurrance suivants, en vous basant sur le premier moment d'exécution, à l'heure indiquée :






- Horaire
- Quotidien(ne)

- Tous N jours
- Hebdomadaire
- Toutes les n semaines
- mensuel
- Tous les n mois
- annuellement

Gestionnaire de planification

Remarque : Si le rapport programmé doit intégrer les données d'une période de temps spécifique, l'intervalle de temps doit être spécifié dans les paramètres de rapport. Les rapports programmés intègrent les données à partir de l'heure et la date de début (From Time/From Date) jusqu'à l'heure et la date de fin (To Time/To Date).

Le **gestionnaire de planification** sert à créer des calendriers et comprend les icônes suivantes.

icône	Fonction
	Supprimer le calendrier
	Modifier le calendrier
	Sauvegarder le calendrier
	Aperçu Rapport
	Envoi du fichier de rapport joint

Mes calendriers

Mes calendriers sert à gérer vos propres calendriers et présente une liste avec les détails suivants :

- **ID**
- **Nom du calendrier**
Vous ne pouvez voir que vos propres calendriers.
- **Début Calendrier**
Début de la période d'exécution du calendrier.
- **Fin Calendrier**
Fin de la période d'exécution du calendrier.




Calendriers

Comment ajouter un calendrier

- **Récurrence**

Type et Intervalle de récurrence.

Vous pouvez trier les calendriers selon une colonne quelconque, par ordre alphanumérique croissant ou décroissant. **Mes calendriers** comprennent de plus les icônes suivantes :

Icône	Fonction
	Supprimer le calendrier
	Modifier le calendrier
	Voir les détails Indique en plus les informations suivantes à : <ul style="list-style-type: none">• Heure de la première exécution• Format d'édition• si cela est nécessaire, e-mail du destinataire• si cela est nécessaire : autres détails sur la récurrence

Concepts associés

[Eléments de l'interface utilisateur](#) à la page 7

[Rapports](#) à la page 15

7.1 Comment ajouter un calendrier

Conditions préalables

Un compte e-mail pour l'envoi de rapports par e-mail a été configuré.

Un modèle d'e-mail a été configuré.

Les données d'exportation des rapports ont été configurées.

Les préfixes pour les numéros de téléphone externes ont été configurés.

Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Gestionnaire de planification**.
- 2) Dans l'explorateur de rapports, cliquez sur le modèle de rapport souhaité dans le groupe de rapports approprié.
- 3) À partir des paramètres de rapport, définissez la période de mesure et l'objet de la mesure.

Conseil : Les paramètres de rapport dépendent du modèle de rapport sélectionné. Vous trouverez des informations sur les différents paramètres de rapport dans [Rapports](#) à la page 15.

- 4) Cliquez sur **OK** et ensuite sur **OK**.
- 5) Dans la liste déroulante **Calendriers du rapport sélectionné**, sélectionnez l'entrée **Nouvelle planification**.
- 6) Dans le champ **Début Calendrier**, indiquez la date de début d'exécution du calendrier ou cliquez sur l'icône du calendrier et sélectionnez la date de début souhaitée dans le calendrier.
- 7) Dans le champ **Fin Calendrier**, indiquez la date de fin d'exécution du calendrier ou cliquez sur l'icône du calendrier et sélectionnez la date de fin souhaitée dans le calendrier.
- 8) Sélectionnez l'heure d'exécution du calendrier dans le champ de la liste **Exécutez cette tâche planifiée à**.
- 9) Dans la liste déroulante **Format**, sélectionnez l'une des options suivantes :
 - **PDF**
 - **XLS** (Excel)
 - **DOC** (Word)
 - **XLSX**

Remarque : Si le rapport sélectionné contient des diagrammes ou des graphiques, l'option XLSX est disponible. Les diagrammes ou graphiques ne sont affichés qu'au format xlsx. Pour l'affichage des tableaux, l'option XLS est préférable.

- 10) Cochez la case **Récurrence**.
- 11) Sélectionnez l'une des options suivantes pour l'intervalle de récurrence ainsi que d'autres détails si nécessaire :
 - **Récurrence horaire**
 - **Récurrence quotidienne**
 - **Récurrence hebdomadaire**
 - **Récurrence mensuelle**
 - **Récurrence annuelle**
- 12) Sélectionnez l'une des options suivantes pour le mode de sortie :
 - Si vous souhaitez exporter les rapports, activez l'option **Exporter le rapport**.
 - Si vous souhaitez envoyer les rapports par e-mail, procédez comme suit :

Activez l'option **Envoyer le rapport à l'adresse e-mail de l'utilisateur**. Cliquez sur la loupe afin de définir la ou les adresses e-mail pour l'envoi des rapports. La fenêtre **Destinataires des e-mails** s'affiche. Vous disposez des possibilités suivantes :

- Si vous souhaitez envoyer les rapports à votre adresse e-mail configurée dans le système de communication, cochez la case figurant à côté de votre nom.

Calendriers

Comment afficher les détails d'un calendrier

- Si vous voulez envoyer les rapports à un abonné interne de votre système de communication, sélectionnez l'abonné souhaité dans la liste déroulante et cliquez sur l'icône Plus afin de transférer l'entrée dans la liste des destinataires d'e-mails.

Répétez l'opération si vous voulez envoyer les rapports à d'autres abonnés internes.

- Si vous voulez entrer l'adresse e-mail d'un destinataire manuellement, inscrivez-la dans le champ de saisie. Cliquez sur Plus pour transférer l'entrée à la liste des destinataires des e-mails.

Répétez l'opération si vous souhaitez entrer manuellement d'autres adresses e-mail.

L'objet de l'e-mail contient le nom du calendrier. Le nom du fichier exporté, qui est joint à l'e-mail, contient la date et l'heure de l'exportation.

Cliquez sur **OK**.

13) Cliquez sur l'icône **Sauvegarder le calendrier**. Les données du nouveau calendrier sont affichées.

14) Cliquez sur **Enregistrer**.

Tâches associées

[Comment configurer un modèle de courrier électronique de format texte](#) à la page 30

[Comment configurer un modèle de courrier électronique de format HTML](#) à la page 31

[Comment configurer les préfixes pour les numéros de téléphone externes](#) à la page 35

7.2 Comment afficher les détails d'un calendrier

Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Mes calendriers**.
- 2) Dans la liste déroulante, sélectionnez le groupe de rapport correspondant ou l'entrée(**Tous les rapports**).
- 3) Cliquez sur le calendrier souhaité.
- 4) Cliquez sur l'icône **Voir les détails**.
- 5) Cliquez sur **OK**.

7.3 Comment modifier le calendrier

Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Mes calendriers**.
- 2) Dans la liste déroulante, sélectionnez le groupe de rapport correspondant ou l'entrée(**Tous les rapports**).
- 3) Cliquez sur le calendrier souhaité.
- 4) Cliquez sur l'icône **Modifier le calendrier**.

- 5) Si vous souhaitez modifier les paramètres du rapport, cliquez sur l'icône **Paramètres du rapport**. Modifiez les paramètres de rapport souhaités.

Conseil : Les paramètres de rapport dépendent du modèle de rapport sélectionné. Vous trouverez des informations sur les différents paramètres de rapport dans [Rapports](#) à la page 15.

Cliquez sur **OK** et ensuite sur **OK**.

- 6) Si vous souhaitez modifier la date de début, entrez dans le champ **Début Calendrier**, la date de début d'exécution du calendrier au format MM/JJ/AAAA, ou cliquez sur l'icône du calendrier et sélectionnez la date de début souhaitée dans le calendrier.
- 7) Si vous souhaitez modifier la date de fin, entrez dans le champ **Fin Calendrier**, la date de fin d'exécution du calendrier au format MM/JJ/AAAA, ou cliquez sur l'icône du calendrier et sélectionnez la date de fin souhaitée dans le calendrier.
- 8) Si vous souhaitez modifier l'heure d'exécution du calendrier, sélectionnez dans le champ de la liste **Exécutez cette tâche planifiée à l'heure d'exécution du calendrier souhaitée**.
- 9) Si vous souhaitez modifier le format de visualisation, sélectionnez l'une des possibilités suivantes dans la liste déroulante **Format** :
- **PDF**
 - **XLS** (Excel)
 - **DOC** (Word)
 - **XLSX**
- 10) Si vous souhaitez modifier l'intervalle de récurrence, sélectionnez pour l'intervalle de récurrence l'une des possibilités suivantes ainsi que d'autres détails si nécessaire :
- **Récurrence horaire**
 - **Récurrence quotidienne**
 - **Récurrence hebdomadaire**
 - **Récurrence mensuelle**
 - **Récurrence annuelle**
- 11) Si vous souhaitez modifier le mode de sortie, sélectionnez l'une des possibilités suivantes :
- Si vous souhaitez exporter les rapports, activez l'option **Exporter le rapport**.
 - Si vous souhaitez envoyer les rapports par e-mail, procédez comme suit :

Activez l'option **Envoyer le rapport à l'adresse e-mail de l'utilisateur**. Cliquez sur la loupe afin de définir la ou les adresses e-mail pour l'envoi des rapports. La fenêtre **Destinataires des e-mails** s'affiche. Vous disposez des possibilités suivantes :

- Si vous souhaitez envoyer les rapports à votre adresse e-mail configurée dans le système de communication, cochez la case figurant à côté de votre nom.

Calendriers

Comment effacer un calendrier

- Si vous voulez envoyer les rapports à un abonné interne de votre système de communication, sélectionnez l'abonné souhaité dans la liste déroulante et cliquez sur l'icône Plus afin de transférer l'entrée dans la liste des destinataires d'e-mails.

Répétez l'opération si vous voulez envoyer les rapports à d'autres abonnés internes.

- Si vous voulez entrer l'adresse e-mail d'un destinataire manuellement, inscrivez-la dans le champ de saisie. Cliquez sur Plus pour transférer l'entrée à la liste des destinataires des e-mails.

Répétez l'opération si vous souhaitez entrer manuellement d'autres adresses e-mail.

Cliquez sur **OK**.

- 12) Cliquez sur l'icône **Sauvegarder le calendrier**. Ensuite, les données du nouveau calendrier sont affichées.
- 13) Cliquez sur **Enregistrer**.

7.4 Comment effacer un calendrier

Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Mes calendriers**.
- 2) Dans la liste déroulante, sélectionnez le groupe de rapport correspondant ou l'entrée (**Tous les rapports**).
- 3) Cliquez sur le calendrier à effacer.
- 4) Cliquez sur l'icône **Supprimer le calendrier** et ensuite sur **OK**.

8 Configuration

Vous pouvez configurer myReports en fonction de vos besoins. Il faut se rappeler que certaines fonctions ne peuvent être effectuées que par l'administrateur myReports.

8.1 Configuration par l'utilisateur de myReports

En tant qu'utilisateur myReports, vous pouvez adapter myReports à vos besoins à l'aide des paramètres suivants.

Langue de l'interface utilisateur

Sélectionnez la langue de l'interface utilisateur.

Couleur de l'interface utilisateur

Sélectionnez la couleur de l'interface utilisateur.

Modèle de courrier électronique

Conseil : Pour la configuration du modèle de courrier électronique, il est nécessaire d'entrer le mot de passe de l'administrateur.

Dans le modèle d'e-mail, vous pouvez configurer l'objet et le texte du message pour tous les e-mails servant à envoyer des rapports myReports. Les formats suivants sont utilisables pour le modèle d'e-mail.

- Texte
- HTML

Dans le modèle d'e-mail de format Texte, vous pouvez utiliser les jokers suivants :

Joker	Signification
{1}	Nom du rapport
{2}	Envoyé par

Par défaut, il est fourni le modèle en anglais de l'e-mail pour le texte de format :

Objet :	Business report – {1}
Message :	Cher/Chers destinataire(s), Voici le rapport programmé : {1}. Cordialement, {2}

Adresse du serveur

Vous pouvez modifier l'adresse du serveur (adresse IP).

Remarque : Ne modifiez l'adresse du serveur que sur instruction de l'administrateur de votre système de communication. Une adresse de serveur incorrecte ne permet pas d'utiliser myReports.

8.1.1 Comment changer la langue de l'interface utilisateur

Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Administration >** , **paramètres myReports**.
- 2) Dans la liste déroulante **Langue**, sélectionnez la langue requise.
- 3) Cliquez sur **Sauvegarder**.
- 4) Cliquez sur **Fichier > Déconnexion**. La fenêtre de connexion s'affiche.
- 5) Inscrivez-vous (voir [Comment démarrer myReports](#) à la page 10, à partir de l'étape 2).

8.1.2 Comment modifier la couleur de l'interface utilisateur

Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Administration >** , **paramètres myReports**.
- 2) Activez l'option du thème souhaité.
- 3) Cliquez sur **Sauvegarder**.
- 4) Cliquez sur **Fichier > Déconnexion**. La fenêtre de connexion s'affiche.
- 5) Inscrivez-vous (voir [Comment démarrer myReports](#) à la page 10, à partir de l'étape 2).

8.1.3 Comment configurer un modèle de courrier électronique de format texte

Conditions préalables

Vous connaissez le mot de passe de l'administrateur.

Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Administration > Modèle de courrier électronique**.
- 2) Entrez le mot de passe Administrateur et cliquez sur **OK**.

Conseil : Par défaut, le mot de passe Administrateur est `reports`.

- 3) Dans le champ **Objet**, entrez le texte souhaité.
- 4) Dans le champ **Message**, entrez le texte souhaité.
- 5) Cliquez sur **Sauvegarder** puis sur **Annuler**.

Tâches associées

[Comment ajouter un calendrier](#) à la page 24

8.1.4 Comment configurer un modèle de courrier électronique de format HTML

Conditions préalables

Un fichier HTML correspondant (*.htm ou *.html) est disponible.

Vous connaissez le mot de passe de l'administrateur.

Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Administration** > **Modèle de courrier électronique**.
- 2) Entrez le mot de passe Administrateur et cliquez sur **OK**.

Conseil : Par défaut, le mot de passe Administrateur est `reports`.

- 3) Cliquez sur l'icône **Parcourir message au format HTML**.
- 4) Dans la fenêtre de sélection de fichier, choisissez le fichier souhaité et cliquez sur **Ouvrir**.
- 5) Cliquez sur **Sauvegarder** puis sur **Annuler**.

Tâches associées

[Comment ajouter un calendrier](#) à la page 24

8.1.5 Comment modifier l'adresse du serveur

Conditions préalables

myReports a été démarré.

Une nouvelle adresse du serveur (adresse IP) est disponible.

Remarque : Ne modifiez l'adresse du serveur que sur instruction de l'administrateur de votre système de communication. Une adresse de serveur incorrecte ne permet pas d'utiliser myReports.

Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Fichier** > **Déconnexion**. La fenêtre de connexion s'affiche.
- 2) Dans le champ **Nom utilisateur**, indiquez votre nom d'utilisateur si celui-ci n'est pas affiché.
- 3) Dans le champ **Mot de passe**, indiquez votre mot de passe si votre mot de passe n'est pas affiché.
- 4) Si vous souhaitez utiliser à l'avenir myReports avec connexion automatique, cochez la case **Enregistrer le mot de passe**. La fenêtre de connexion ne

Configuration

Configuration par l'administrateur myReports

s'affichera plus à l'avenir. Vous pouvez modifier cette option à tout moment, voir [Comment désactiver une connexion automatique](#) à la page 11.

Remarque : N'utilisez la connexion automatique que si vous êtes sûr que d'autres personnes ne peuvent pas accéder à votre compte utilisateur Windows. Sinon, celles-ci pourraient par ex. consulter vos messages Voix et Fax ou bien utiliser vos numéros pour appeler des destinations externes taxées, à votre charge.

- 5) Dans le champ **Serveur IP**, entrez la nouvelle adresse IP.
- 6) Cliquez sur **Connexion**.

8.2 Configuration par l'administrateur myReports

En tant qu'administrateur myReports, vous pouvez configurer myReports grâce aux paramètres suivants :

Mot de passe administrateur

Modification du mot de passe pour l'administrateur myReports. Le nom de connexion par défaut est `Administrator`, et le mot de passe par défaut est `reports`.

INFO : L'administrateur de votre système de communication peut réinitialiser le mot de passe administrateur via WBM.

Préfixe de numéro de téléphone externe

Pour permettre à myReports d'assurer la gestion de différents types de connexions (par ex. appels internationaux ou appels depuis un téléphone mobile), vous devez configurer les préfixes de numéro de téléphone externe adéquats.

Les préfixes de numéro de téléphone externe suivants ont été configurés :

Type	Exemples	Pris en compte dans les modèles de rapports prédéfinis suivants (exemples)
International	00	Appels entrants (internationaux) - Par utilisateur Appels sortants (internationaux) - Par utilisateur
Mobile / Cellulaire	14 ; 15 ; 16	Appels entrants (mobile/cellulaire) - Par utilisateur Appels sortants (mobile/cellulaire) - Par utilisateur

Type	Exemples	Pris en compte dans les modèles de rapports prédéfinis suivants (exemples)
Appel gratuit	0800	Appels entrants (appels gratuits) - Par utilisateur Appels sortants (appels gratuits) - Par utilisateur
Appel payant	0900 ; 0901	Appels sortants (appels payants) - Par utilisateur
Appels vers numéros de téléphone spéciaux	01 ; 123	Appels entrants (appels spécifiques) - Par utilisateur Appels sortants (appels spécifiques) - Par utilisateur

Protection des données

Vous pouvez activer la protection des données. De cette façon, les quatre derniers numéros de vos numéros de téléphone (colonne CLI) seront remplacés par des **** dans tous les rapports impliqués. Ceci s'applique également aux rapports que vous avez créés avec myAgent.

Exporter des rapports

Vous pouvez configurer l'emplacement de stockage des rapports programmés pour exportation.

Vous pouvez stocker les rapports programmés sur le serveur d'application et/ou sur tout PC ou serveur du réseau.

Langues

INFO : Pour configurer les langues, vous devrez saisir un mot de passe spécial.

Par défaut, plusieurs langues différentes sont disponibles pour l'interface utilisateur et les modèles de rapport de myReports. Pour personnaliser myReports selon vos besoins spécifiques, vous pouvez :

- Ajouter des langues pour l'interface utilisateur et les modèles de rapports. Pour ce faire, vous pouvez utiliser l'une des méthodes suivantes :

- Importer les textes de la nouvelle langue via un fichier CSV

Les textes de la nouvelle langue doivent être disponibles dans un fichier CSV au format indiqué dans l'exemple suivant. Notez que vous ne pouvez importer qu'une seule langue à la fois, et que les textes de cette langue doivent toujours se trouver dans la troisième colonne, juste à côté de la langue Anglais. Dans l'exemple suivant, la langue Svenska (Suédois) peut être importée.

	A	B	C
1	ID	English	Svenska
2	1	Login Name	Inloggningsnamn
3	2	Password	Lösenord
4	3	Language	Språk
5	4	Login	Inloggning
6	5	Quit	Sluta
7	6	Disconnected	Frånkopplad
8	7	Connected	Ansluten
9	8	Welcome to myReports	Välkommen Till myreports
10	9	Server IP	Server ip
11	10	Save Password	Spara Lösenord
12	11	* This operation is not yet available	* Denna Operation är Ännu Inte Tillgänglig
13	12	myReports	myreports
14	13	Version	Version
15	14	contributors and others. All rights reserved.	Bidragsgivare och Andra. Alla Rättigheter Reser
16	15	Please select the report first!	Välj den Rapport Först!
17	16	Report Manager	Report Manager
18	17	Modules.	Moduler.
19	18	Schedule Manager	Schema Chef
20	19	Report Parameters	Rapportparametrar
21	20	User	Användare
22	21	Logout	Logga ut
23	22	Status	Status

Suite à l'importation, une colonne s'ajoute au tableau de langues.

- Traduire les textes pour la nouvelle langue à l'aide de Google Traduction

Une colonne s'ajoute au tableau de langues, remplie des suggestions de traduction pour la nouvelle langue via Google Traduction. Ces suggestions de traduction se basent sur les textes standards de l'interface utilisateur et des modèles de rapports en langue Anglais.

- Saisir manuellement les textes pour la nouvelle langue

Une colonne vide s'ajoute au tableau de langues, où vous pouvez saisir les textes pour la nouvelle langue.

Double-cliquez sur une cellule pour en modifier le texte.

Vous pouvez également sélectionner **Modifier > Rechercher et remplacer** pour rechercher un terme dans le tableau de langues et le remplacer par un autre terme.

- Supprimer des langues de l'interface utilisateur et des modèles de rapports.

Si vous ne souhaitez plus qu'une langue de l'IU soit à la disposition des utilisateurs myReports, il vous suffit de supprimer cette langue.

- Enregistrer les textes de langues de l'interface utilisateur et des modèles de rapport dans un fichier CSV.

Vous pouvez enregistrer les textes actuels de toutes les langues dans un fichier CSV.

Langues par défaut

INFO : Pour réinitialiser les langues (**Configuration de la langue par défaut**), vous devrez saisir un mot de passe spécial.

Vous pouvez réinitialiser les langues de l'interface utilisateur et des modèles de rapports pour réparer ou restaurer une langue manquante, par exemple.

Une réinitialisation entraîne un redémarrage de myReports. Suite au redémarrage, toutes les langues par défaut seront de nouveau à la disposition de tous les utilisateurs myReports.

8.2.1 Comment modifier le mot de passe Administrateur

Conditions préalables

Vous êtes connecté sur myReports en tant qu'administrateur myReports.

Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Administration > Gestion**.
- 2) Dans le champ **Mot de passe Administrateur**, indiquez le mot de passe Administrateur actuel.
- 3) Dans les champs **Nouveau mot de passe** et **Confirmer le mot de passe**, entrez le nouveau mot de passe Administrateur.
- 4) Cliquez sur **Sauvegarder**.

8.2.2 Comment configurer les préfixes pour les numéros de téléphone externes

Conditions préalables

Vous êtes connecté sur myReports en tant qu'administrateur myReports.

Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Administration > Numéros de téléphone**.
- 2) Dans le champ **International**, entrez le préfixe ou les préfixes pour les numéros de téléphone internationaux.

Conseil : Pour entrer plusieurs préfixes dans un champ, séparez-les par ";", ":", "-", ".", "_ " ou "|".

Après enregistrement des préfixes, il est affiché ";" comme délimiteur, quel que soit le délimiteur entré par vous.

- 3) Dans le champ **Mobile**, entrez le préfixe ou les préfixes des numéros de mobile nationaux.
- 4) Dans le champ **Appel gratuit**, entrez le préfixe ou les préfixes pour les numéros de téléphone gratuits.
- 5) Dans le champ **Appel payant**, entrez le préfixe ou les préfixes pour les numéros de téléphone payants.
- 6) Dans le champ **Appel des numéros spéciaux**, entrez le préfixe ou les préfixes des numéros spéciaux.
- 7) Cliquez sur **Sauvegarder**.

Tâches associées

[Comment envoyer immédiatement un rapport par e-mail](#) à la page 19

[Comment ajouter un calendrier](#) à la page 24

8.2.3 Comment activer ou désactiver la protection des données

Conditions préalables

Vous êtes connecté sur myReports en tant qu'administrateur myReports.

Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Administration > Protection des données**.
- 2) Sélectionnez une des possibilités suivantes :
 - Si vous souhaitez activer la Protection des données, cochez la case **Fragmentation CLI**.

Dans tous les rapports concernés, les quatre dernières positions des numéros de téléphone (colonne CLI) sont remplacées par ****.
 - Si vous souhaitez désactiver la Protection des données, décochez la case **Fragmentation CLI**.

Dans tous les rapports correspondants, les numéros de téléphone (colonne CLI) sont représentés intégralement.
- 3) Cliquez sur **Sauvegarder**.

8.2.4 Comment configurer l'emplacement d'enregistrement pour l'exportation des rapports à gestion temporelle

Conditions préalables

Vous êtes connecté sur myReports en tant qu'administrateur myReports.

Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Administration > Exporter le rapport**.
- 2) Si les rapports planifiés doivent être enregistrés sur le serveur d'application, cochez la case **Activer export**.
 - a) Dans le champ **Répertoire système**, indiquez le chemin de l'emplacement où seront enregistrés les rapports planifiés.

Le chemin par défaut est le suivant : `/var/reports`.
- 3) Si les rapports planifiés doivent être enregistrés sur un PC ou un serveur qui se trouve sur le réseau, cochez la case **Activer l'exportation à distance**.
 - a) Dans le champ **Hôte distant** indiquez l'adresse IP du PC ou serveur se trouvant sur le réseau, où doivent être consignés les rapports planifiés.
 - b) Dans le champ **Hôte distant** indiquez le port du PC ou serveur se trouvant sur le réseau, qui sera utilisé pour l'exportation.
 - c) Dans le champ **Nom d'utilisateur**, indiquez le nom de l'utilisateur pour l'accès au PC ou serveur se trouvant sur le réseau. Si le domaine est re-

quis à partir de la destination, veuillez entrer **Domaine ; Nom d'utilisateur** .

- d) Dans le champ **Mot de passe**, indiquez le mot de passe pour l'accès au PC ou serveur se trouvant sur le réseau.
- e) Dans le champ **Répertoire distant**, indiquez le chemin de l'emplacement (**dossier/sous-dossier/...**) où les rapports planifiés sont enregistrés.
- f) Sélectionnez l'un des protocoles suivants pour l'exportation :

- Si vous souhaitez utiliser le protocole SMB (Server Message Block) ou CIFS (Common Internet File System), sélectionnez dans la liste déroulante **Protocole** l'entrée **SMB/CIFS**.
- Si vous souhaitez utiliser le protocole SFTP (Secure File Transfer Protocol), sélectionnez dans la liste déroulante **Protocole** l'entrée **SFTP**.

Remarque : Afin que d'assurer le Remote-Export, il faut que le PC ou le serveur du réseau supporte le protocole sélectionné ici.

Le cas échéant, il faudra valider sur le PC ou le serveur qui se trouve sur le réseau les ports utilisés pour l'exportation. Par défaut, on se sert des ports 22 (utilisation du protocole SFTP) et 445 (utilisation du protocole SMB-/CIFS).

- 4) Cliquez sur **Enregistrer**.

8.2.5 Comment ajouter des langues à l'interface utilisateur et aux modèles de rapport

Conditions préalables

Vous connaissez le mot de passe pour la configuration de la langue.

Les textes Voix actuels de l'interface utilisateur et les modèles de rapport ont été enregistrés dans un fichier csv (voir [Comment exporter l'interface utilisateur et les modèles de rapport](#) à la page 39).

Les textes de la nouvelle langue sont disponibles ou sont connus de vous. (Dans le cas où les textes de la nouvelle langue sont saisis manuellement ou sont traduits à l'aide de Google Translator).

Le fichier csv est disponible pour vous (pour le cas où les textes de la nouvelle langue doivent être importés à l'aide d'un fichier csv.)

Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Démarrer > Programmes > Communications Clients > my-Reports**. La fenêtre de connexion s'affiche.
- 2) Dans le champ **Nom utilisateur** entrez `Administrateur`.
- 3) Dans le champ **Mot de passe** entrez le mot de passe pour la configuration de la langue. En cas de question, adressez vous à l'administrateur de votre système de communication.

- 4) Entrez dans le champ **IP serveur** l'adresse IP de votre serveur d'application si celle-ci n'est pas déjà affichée.
- 5) Cliquez sur **Connexion**.
- 6) Cliquez sur **Administration > Configuration de la langue**. Un tableau avec les textes de l'interface utilisateur et les modèles de rapport est affiché pour les langues actuellement disponibles.
- 7) Sélectionnez l'une des possibilités suivantes pour ajouter la nouvelle langue de l'interface utilisateur et des modèles de rapport.

- Si vous souhaitez importer les textes de la nouvelle langue à l'aide d'un fichier csv, procédez comme indiqué ci-après.

Cliquez sur **Fichier > Importer de CSV**.

Dans la liste déroulante **Nouvelle langue** sélectionnez la nouvelle langue et cliquez sur **Parcourir**. Allez à l'endroit où le fichier csv recherché est stocké et cliquez sur **Ouvrir**. Ensuite, une colonne vient s'ajouter au tableau et les champs de saisie de la nouvelle langue sont remplis avec le contenu du fichier csv.

Cliquez sur **Sauvegarder**.

Cliquez sur **OK** et ensuite sur **Annuler**.

- Si vous souhaitez traduire les textes de la nouvelle langue à l'aide de Google Translator, procédez comme indiqué ci-après.

Dans la liste déroulante **Nouvelle langue**, sélectionnez la langue souhaitée.

Cochez la case **Utiliser Google Translator**.

Cliquez sur l'icône Plus. Ensuite, une colonne est ajoutée au tableau et complétée par des propositions de traduction de Google Translator. Ces propositions sont basées sur les textes de l'interface utilisateur et des modèles de rapport en anglais.

Contrôlez les propositions et, si nécessaire, les corriger et les compléter.

Cliquez sur **Sauvegarder**.

Cliquez sur **OK** et ensuite sur **Annuler**.

- Si vous souhaitez saisir manuellement les textes de la nouvelle langue, procédez comme indiqué ci-après.

Dans la liste déroulante **Nouvelle langue**, sélectionnez la langue souhaitée.

Décochez la case **Utiliser Google Translator**.

Cliquez sur l'icône Plus. Ensuite, une colonne est ajoutée au tableau.

Entrez les textes de la nouvelle langue dans les champs de saisie correspondants.

Cliquez sur **Sauvegarder**.

Cliquez sur **OK** et ensuite sur **Annuler**.

- 8) Si vous voulez utiliser la nouvelle langue comme langue par défaut, sélectionnez la nouvelle langue dans la liste déroulante **Langue par défaut**.
- 9) Cliquez sur **OK**.
- 10) Cliquez sur **Fermer**.

8.2.6 Comment effacer une langue de l'interface utilisateur et les modèles de rapport

Conditions préalables

Vous connaissez le mot de passe pour la configuration de la langue.

Les textes Voix actuels de toutes les langues de l'interface utilisateur et les modèles de rapport ont été enregistrés dans un fichier csv (voir [Comment exporter l'interface utilisateur et les modèles de rapport](#) à la page 39).

Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Démarrer > Programmes > Communications Clients > my-Reports**. La fenêtre de connexion s'affiche.
- 2) Dans le champ **Nom utilisateur** entrez `Administrateur`.
- 3) Dans le champ **Mot de passe** entrez le mot de passe pour la configuration de la langue. En cas de question, adressez vous à l'administrateur de votre système de communication.
- 4) Entrez dans le champ **IP serveur** l'adresse IP de votre serveur d'application si celle-ci n'est pas déjà affichée.
- 5) Cliquez sur **Connexion**.
- 6) Cliquez sur **Administration > Configuration de la langue**. Un tableau avec les textes de l'interface utilisateur et les modèles de rapport est affiché pour les langues actuellement disponibles.
- 7) Dans la liste déroulante **Supprimer langue**, sélectionnez la langue souhaitée.
- 8) Cliquez sur l'icône de la corbeille, puis sur **OK**.
- 9) Cliquez sur **Sauvegarder**.
- 10) Cliquez sur **OK** et ensuite sur **Annuler**.
- 11) Cliquez sur **Fermer**.

8.2.7 Comment exporter l'interface utilisateur et les modèles de rapport

Conditions préalables

Vous connaissez le mot de passe pour la configuration de la langue.

Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Démarrer > Programmes > Communications Clients > myReports**. La fenêtre de connexion s'affiche.
- 2) Dans le champ **Nom utilisateur** entrez `Administrateur`.
- 3) Dans le champ **Mot de passe** entrez le mot de passe pour la configuration de la langue. En cas de question, adressez vous à l'administrateur de votre système de communication.
- 4) Entrez dans le champ **IP serveur** l'adresse IP de votre serveur d'application si celle-ci n'est pas déjà affichée
- 5) Cliquez sur **Connexion**.

- 6) Cliquez sur **Administration > Configuration de la langue**. Un tableau avec les textes de l'interface utilisateur et les modèles de rapport est affiché pour les langues actuellement disponibles.
- 7) Cliquez sur **Fichier > Exporter vers CSV**. Ensuite, le contenu du fichier csv `myReports-Languages.csv` est présenté dans l'éditeur.
- 8) Sauvegardez le fichier csv dans le répertoire souhaité et refermez le fichier.
- 9) Cliquez sur **Fermer**.

8.2.8 Comment réinitialiser toutes les langues de l'interface utilisateur et des modèles de rapport

Conditions préalables

Le mot de passe pour la configuration de la langue par défaut vous est connu.

Les textes Voix actuels de l'interface utilisateur et les modèles de rapport ont été enregistrés dans un fichier csv (voir [Comment exporter l'interface utilisateur et les modèles de rapport](#) à la page 39).

Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Démarrer > Programmes > Communications Clients > myReports**. La fenêtre de connexion s'affiche.
- 2) Dans le champ **Nom utilisateur** entrez `Administrateur`.
- 3) Dans le champ **Mot de passe** entrez le mot de passe pour la configuration de la langue. En cas de question, adressez vous à l'administrateur de votre système de communication.
- 4) Entrez dans le champ **IP serveur** l'adresse IP de votre serveur d'application si celle-ci n'est pas déjà affichée.
- 5) Cliquez sur **Connexion**.
- 6) Cliquez sur **Administration > Configuration de la langue par défaut**.

Remarque : La fonction **Configuration de la langue par défaut** permet de réinitialiser les langues de l'interface utilisateur et des modèles de rapport. Ainsi, seules les langues par défaut sont disponibles pour l'interface utilisateur et les modèles de rapport.

- 7) Cliquez sur **OK**. Ensuite, myReports effectue un nouveau démarrage.

Étapes suivantes

Ouvrez myReports et ajoutez si nécessaire d'autres langues pour l'interface utilisateur et les modèles de rapport (voir [Comment ajouter des langues à l'interface utilisateur et aux modèles de rapport](#) à la page 37).

9 Annexe

L'annexe vous informe sur les diverses fonctions de l'utilisateur, sur les différences entre elles ainsi que sur les tables de base de données disponibles dans myReports.

9.1 Rôles d'utilisateur myReports

myReports possède sa propre gestion des utilisateurs qui règle l'accès aux fonctions de myReports à l'aide de rôles d'utilisateur. Il est fait la distinction entre l'utilisateur myReports (utilisateur par défaut) et l'administrateur myReports.

Votre rôle d'utilisateur actuel est défini lors de votre connexion à myReports.

- Connexion en tant qu'utilisateur myReports :
 - Nom de connexion : normalement votre numéro d'abonné.
 - Mot de passe : le mot de passe par défaut est 1234.
- Connexion en tant qu'administrateur myReports :
 - Nom de connexion : le nom de connexion est `Administrator`.
 - Mot de passe (mot de passe administrateur) : le mot de passe par défaut est `reports`.

Les différences entre les fonctions de l'utilisateur sont indiquées dans le tableau ci-après.

myReports : Opération	Fonction de l'utilisateur	
	myReports Utilisateurs	myReports Administrateur
Rapports		
Aperçu Rapport	X	X
Envoyer immédiatement un rapport par e-mail	X	X
Ajouter un modèle de rapport	X	X
Effacer les modèles de rapport ajoutés	X	X
Actualiser les modèles de rapport prédéfinis		X
Calendriers		
Ajouter un calendrier	X	X
Afficher les détails d'un calendrier	X	X
Modifier le calendrier	X	X
Supprimer le calendrier	X	X
Configuration		
Changer la langue de l'interface utilisateur	X	X

myReports : Opération	Fonction de l'utilisateur	
	myReports	myReports
	Utilisateurs	Administrateur
Modifier la couleur de l'interface utilisateur	X	X
Configurer un modèle de courrier électronique	X ¹	X
Modifier l'adresse du serveur	X	X
Modifier le mot de passe Administrateur		X
Configurer les préfixes pour les numéros de téléphone externes		X
Activer/Désactiver la protection des données		X
Comment configurer l'emplacement d'enregistrement pour l'exportation des rapports à gestion temporelle		X
Ajouter ou supprimer une langue		X ²
Réinitialiser les langues		X ²

¹ Pour la configuration du modèle de courrier électronique, il est nécessaire d'entrer le mot de passe de l'administrateur

² Pour être en mesure d'ajouter ou de supprimer une langue et de réinitialiser toutes les langues, il faut être inscrit en tant qu'administrateur myReports avec un mot de passe.

Index

A

administrateur myReports [32](#), [41](#)
 Adresse du serveur [30](#)
 modifier [31](#)

C

calendrier
 ajouter [24](#)
 Calendrier [22](#)
 afficher les détails [26](#)
 effacer [28](#)
 modifier [26](#)
 Changer d'utilisateur [9](#)
 Configurer l'emplacement d'enregistrement pour
 l'exportation des rapports [36](#)
 Connexion automatique [9](#)
 désactiver [11](#)
 Conventions de présentation des informations [6](#)

E

Envoi d'e-mails [17](#), [22](#)
 exportation de rapports [33](#)
 Exportation de rapports [22](#)
 Exporter les rapports
 configurer l'emplacement d'enregistrement [36](#)

G

Gestionnaire de planification [23](#)
 Gestionnaire de rapports [16](#)

I

interface utilisateur
 langue [33](#)
 langues par défaut [34](#)
 Interface utilisateur
 ajouter une langue [37](#)
 couleur [29](#)
 effacer la langue [39](#)
 éléments [7](#)
 exporter les textes Voix [39](#)
 langue [29](#)
 modifier la couleur [30](#)
 modifier la langue [30](#)
 réinitialiser la langue [40](#)
 sélectionner la langue [14](#)

L

Licence [9](#)

M

Mes calendriers [23](#)
 Mise à jour automatique [12](#)
 effectuer [13](#)
 Modèle de courrier électronique [29](#)
 configurer (HTML) [31](#)
 configurer (texte) [30](#)
 modèle de rapport [18](#)
 langue [33](#)
 Modèle de rapport
 actualiser [21](#)
 afficher [18](#)
 ajouter langue [37](#)
 ajouter [20](#)
 effacer [20](#)
 effacer la langue [39](#)
 exporter les textes Voix [39](#)
 réinitialiser langues [40](#)
 Mot de passe [9](#)
 mot de passe administrateur [32](#)
 Mot de passe Administrateur
 modifier [35](#)
 myReports [7](#)
 démarrer [10](#)
 désinstaller [12](#)
 installation en cours [9](#)

P

Paramètres de rapport [15](#), [22](#)
 préfixe de numéro de téléphone externe [32](#)
 Préfixe de numéros de téléphone externes
 configurer [35](#)
 premiers pas [14](#)
 Protection des données [16](#), [33](#)
 activer [36](#)
 désactiver [36](#)

R

Rapport [15](#)
 envoyer par e-mail [19](#)
 Formats d'édition [16](#)
 langue [15](#)
 Rapport Aperçu [17](#)
 rôles d'utilisateur [41](#)

U

Utilisateur myReports [29](#)
 utilisateurs myReports [41](#)