

553-4001-905F

Systemes de commutation privés et de
communications d'affaires

MAX Meridian

Guide d'utilisation du surveillant

Version 10

Courante 1.0

Novembre 2000

NORTEL
NETWORKS™

Systèmes de commutation privés et de communications d'affaires

MAX Meridian

Guide d'utilisation du surveillant

Numéro de la publication : 553-4001-905F

Version du produit : 10

Version du document : Courante 1.0

Date d'édition : Novembre 2000

Compatible avec l'édition anglaise de novembre 2000

© Nortel Networks 2000. Tous droits réservés

Imprimé aux États-Unis

Nortel Networks se réserve le droit de modifier sans préavis ses équipements ou ses programmes si des changements touchant la conception, la fabrication ou la technologie le justifient. Les renseignements contenus dans le présent document peuvent donc faire l'objet de modifications.

Nortel Networks, le logo de Nortel Networks, le «O» stylisé de Nortel Networks, Unified Networks, ACD-MAX, Meridian, MAX Meridian, MAX Meridian IPEX, Meridian 1, SL-1 et Meridian Terminal Emulator sont des marques de commerce de Nortel Networks.

COMPAQ est une marque de commerce de COMPAQ Computer Corporation. DEC, VT-220, VT-420 et VT-520 sont des marques de commerce de Digital Equipment Corporation. IBM, PC, AT et IBM PS/2 sont des marques de commerce de International Business Machines Incorporated. LINUX est une marque de commerce de Linus Torvalds. TEAC est une marque de commerce de TEAC Corporation. UDS et SYSTEM V/68 sont des marques de commerce de Motorola Incorporated. Windows et MS/DOS sont des marques de commerce de Microsoft Corporation.

Historique de la publication

Novembre 2000

Le présent guide est publié pour diffusion générale sous la version courante 1.0.

Table des matières

Renseignements généraux xxxiii

Terminologie xxxiii
Conventions xxxiii
 RÉP APP xxxiii
 {RETOUR} xxxiii
 [Commandes] xxxiv
 Relevé de codes d'activité xxxiv
 «Définition de formats graphiques» xxxiv
 Titre du graphique xxxiv
 Contrôle de configuration xxxiv
 Guide d'installation de la MAX Meridian xxxv
Exemples d'écrans xxxv
Documents de référence sur la MAX Meridian xxxv

Chapitre 1 : Introduction à la MAX Meridian 1-1

Nouvelles caractéristiques de la MAX Meridian 10 1-2
Caractéristiques modifiées dans la MAX Meridian 10 1-4
Impression avec la MAX Meridian 10 1-6

Chapitre 2 : Configuration du terminal 2-1

Terminaux pris en charge 2-1
Imprimantes prises en charge 2-1
Configuration du terminal 2-2
 Configuration d'un terminal DEC VT ou entièrement compatible 2-2
 Reconfiguration d'un terminal 2-3
Réglage des terminaux 2-4
 DEC VT-220 2-4
 DEC VT-420 2-6
 DEC VT-520 2-9

Chapitre 3 : Description de l'interface **3-1**

Clavier	3-1
Commandes globales	3-7
Écran	3-11
Impression	3-11
Mise à jour de l'écran	3-11
Principales fonctions de l'écran	3-11
Menus	3-11
Menu Commandes	3-14
Options de champ	3-15
Barre de sélection de champ	3-15
Touches de fonction	3-15
Aide	3-16
Ligne d'entrée-sortie	3-16
Champ de choix de langue	3-16
Fenêtres directes	3-17
Indicateurs d'état	3-17
Sauvegarde des définitions d'enregistrement	3-18

Chapitre 4 : Préparatifs **4-1**

Ouverture de session	4-1
Problèmes d'ouverture de session	4-2
Menu principal	4-3
Accès à la gestion du système	4-7
Limites du système MAX Meridian	4-8
Positions	4-9
Limites totales	4-9
Limites générales de la MAX Meridian	4-10
Limites des paramètres DAA de base	4-11
Limites des définitions d'affichages	4-12
Limites du contrôle de configuration	4-13
Limites de gestion des listes	4-14
Limites des définitions de relevés	4-14
Limites des définitions de calendriers	4-17
Limites de connectivité CGR	4-18
Limites de gestion des paramètres	4-19
Interaction X11	4-20
Contrôle de relevés MAX Meridian et X11	4-20

Chapitre 5 : Gestion des paramètres **5-1**

- Accès à la fonction 5-1
- Définition de surveillants 5-3
 - Touches de fonction 5-4
 - Champs 5-8
- Définition d'unités de temps 5-15
 - Touches de fonction 5-16
 - Champs 5-17
- Définition de seuils 5-20
 - Touches de fonction 5-21
 - Champs généraux 5-22
 - Champs de seuils de préposés 5-22
 - Champs de seuils de files d'attente 5-24
 - Champs définis par l'utilisateur 5-24
- Définition de NA-DAA/NAA 5-26
 - Touches de fonction 5-27
 - Champs 5-28
- Définition de préposés 5-29
 - Touches de fonction 5-31
 - Champs 5-32
- Définition de voies d'acheminement 5-33
 - Touches de fonction 5-34
 - Champs 5-35
- Définition de SINC 5-36
 - Touches de fonction 5-37
 - Champs 5-38
- Définition d'activités 5-39
 - Touches de fonction 5-41
 - Champs 5-42
- Choix de langues 5-43
 - Touches de fonction 5-43
 - Champs 5-44
- Options diverses 5-45
 - Touches de fonction 5-46
 - Champs 5-47

Chapitre 6 : Maintenance de profil **6-1**

- Accès à la fonction 6-1
- Modification d'un profil 6-2
 - Touches de fonction 6-3

Champs 6-7

**Chapitre 7 : Affichage de statistiques de files
d'attente 7-1**

- Accès à la fonction 7-1
- Utilisation des données de surveillant et des données globales 7-1
- Interprétation des affichages 7-2
 - Utilisation des seuils 7-3
- Touches de fonction 7-4
- Affichage tabulaire standard de NA-DAA 7-8
 - Accès à l'affichage 7-8
 - Touches de fonction 7-9
 - Champs de la moitié supérieure 7-9
 - Champs de la moitié inférieure 7-11
- Affichage graphique standard de NA-DAA 7-12
 - Accès à l'affichage 7-13
 - Touches de fonction 7-13
 - Champs de la moitié supérieure 7-14
 - Champs de la moitié inférieure 7-16
- Affichage standard d'appels réseau 7-18
 - Accès à l'affichage 7-19
 - Touches de fonction 7-19
 - Champs de la moitié supérieure 7-19
 - Champs de la moitié inférieure 7-20
- Affichage standard de NA d'aiguillage 7-21
 - Accès à l'affichage 7-23
 - Touches de fonction 7-23
 - Champs 7-24
- Affichage tabulaire standard de NA-DAA-2 7-26
 - Accès à l'affichage 7-27
 - Touches de fonction 7-27
 - Champs de la moitié supérieure 7-27
 - Champs de la moitié inférieure 7-29
- Affichage graphique standard de NA-DAA-2 7-31
 - Accès à l'affichage 7-32
 - Touches de fonction 7-32
 - Champs de la moitié supérieure 7-33
 - Champs de la moitié inférieure 7-34
- Affichage standard d'appels NAA réseau 7-36
 - Accès à l'affichage 7-37
 - Touches de fonction 7-37

Champs de la moitié supérieure	7-38
Champs de la moitié inférieure	7-38
Affichage de réponses aux appels DAT	7-39
Accès à l'affichage	7-40
Touches de fonction	7-41
Champs	7-41

Chapitre 8 : Attribution de files multiples 8-1

Exigences relatives à la fonction AFM	8-1
Installation de la fonction AFM	8-2
Utilisation de la fonction AFM	8-4
Invalidation de la fonction AFM	8-4
Ouverture de session par les préposés	8-5
Méthodes d'ouverture de session	8-5
Modification des entrées d'ouverture de session au moyen de la fonction Contrôle de configuration	8-7
Description des priorités — exemple	8-8
Lorsque les préposés se libèrent	8-9
Description de la file d'attente principale et de la file d'attente en cours	8-10
Interprétation d'un affichage lorsque la fonction AFM est validée	8-12
Interprétation d'un relevé lorsque la fonction AFM est validée	8-13

Chapitre 9 : Affichage d'états de préposés 9-1

Accès à la fonction	9-1
Utilisation des données de surveillant et des données globales	9-2
Traitement des situations d'urgence	9-2
Restrictions relatives à la réattribution des préposés	9-2
Affichage d'états de préposés par position	9-3
Accès à l'affichage	9-4
Touches de fonction	9-4
Champs	9-5
Affichage d'états de préposés par NA-DAA	9-6
Accès à l'affichage	9-7
Touches de fonction	9-7
Champs	9-8
Affichage d'états de préposés par chronomètre	9-9
Accès à l'affichage	9-10
Touches de fonction	9-11

Champs 9-11	
Touches de fonction 9-14	
Définition du champ État 9-20	
Définition de seuils 9-27	
Repérage d'un préposé 9-29	
Chapitre 10 : Contrôle d'un autre surveillant	10-1
Accès à la fonction 10-1	
Contrôle d'un autre surveillant 10-2	
Chapitre 11 : Définition d'affichages	11-1
Accès à la fonction 11-1	
Création d'une définition d'affichage 11-2	
Définition de formules 11-5	
Définition de quadrants 11-6	
Création d'une définition de quadrant tabulaire 11-7	
Création de colonnes de définition de quadrants 11-8	
Création d'en-têtes de colonnes 11-13	
Création de seuils de colonnes 11-13	
Touches de fonction 11-16	
Champs 11-18	
Utilisation des seuils de groupe 11-19	
Création d'une définition de quadrant graphique 11-23	
Touches de fonction 11-25	
Champs 11-27	
Définition d'écrans 11-31	
Création d'une définition d'écran 11-31	
Touches de fonction 11-32	
Champs 11-34	
Mise en fonction d'une définition d'écran 11-35	
Chapitre 12 : Groupes de statistiques d'affichage	12-1
Statistiques de NA-DAA 12-3	
Champs de données 12-3	
Champs de statistiques 12-7	
Statistiques de NAA 12-17	
Champs de données 12-17	
Champs de données (NAA réseau) 12-18	
Champs de statistiques 12-19	

Chapitre 13 : Définition de relevés **13-1**

- Accès à la fonction 13-1
- Création d'un relevé 13-2
- Définition de formules 13-4
- Définition de formats tabulaires 13-5
 - Création de colonnes de format de relevé 13-6
 - Création d'en-têtes de colonnes 13-8
 - Touches de fonction 13-9
 - Champs 13-13
- Définition de formats graphiques 13-14
 - Terminologie des graphiques 13-16
 - Touches de fonction 13-19
 - Champs 13-21
- Définition de paramètres de relevé 13-25
 - Touches de fonction 13-29
 - Champs 13-32
- Définition de gammes 13-37
 - Touches de fonction 13-39
 - Champs 13-40

Chapitre 14 : Gestion des listes **14-1**

- Accès à la fonction 14-1
- Création d'une liste 14-2
 - Utilisation d'une liste dans le contrôle de configuration 14-4
 - Utilisation d'une liste dans un relevé 14-6
 - Touches de fonction 14-8
 - Champs 14-10

Chapitre 15 : Groupes de statistiques de relevé **15-1**

- Regroupement des abandons d'appel 15-3
 - Relevés NCAR 15-4
 - Relevés CCAR 15-4
- Statistiques de NA-DAA finaux 15-5
 - Champs de données de NA-DAA finaux 15-5
 - Champs de statistiques de NA-DAA finaux 15-15
- Statistiques de débordement 15-59
 - Champs de données de débordement 15-59
 - Champs de statistiques de débordement 15-66
- Statistiques de préposés 15-78

Champs de données de préposés	15-78
Champs de statistiques de préposés	15-81
Statistiques de voies d'acheminement	15-95
Champs de données de voies d'acheminement	15-95
Champs de statistiques de voies d'acheminement	15-100
Statistiques de lignes réseau	15-111
Champs de données de lignes réseau	15-111
Champs de statistiques de lignes réseau	15-115
Statistiques de SINC	15-125
Champs de données de SINC	15-125
Champs de statistiques de SINC	15-128
Statistiques de codes d'activité	15-134
Champs de données de codes d'activité	15-134
Champs de statistiques de codes d'activité	15-135
Statistiques de voies d'acheminement ANN	15-138
Champs de données de voies d'acheminement ANN	15-138
Champs de statistiques de voies d'acheminement ANN	15-139
Statistiques de NAA	15-141
Champs de données de NAA	15-141
Champs de statistiques de NAA	15-144
Statistiques de répartition des réponses aux appels NAA	15-172
Champs de données de répartition des réponses aux appels NAA	15-172
Champs de statistiques de répartition des réponses aux appels NAA	15-173

Chapitre 16 : Chiffrier d'utilisateur	16-1

Accès à la fonction	16-1
Touches de fonction	16-2
Champs	16-4
Notation polonaise inversée (NPI)	16-8
Règles de la notation polonaise inversée	16-8
Création d'une formule	16-14
Exemple 1 : Calcul du pourcentage d'appels de débordement automatique par surcharge de file d'attente	16-14
Exemple 2 : Calcul du temps qu'un préposé a passé à l'état Non util	16-18
Exemple 3 : Calcul du pourcentage d'abandons d'appel	16-20

Chapitre 17 : Visualisation des relevés	17-1

Accès à la fonction	17-1

Création d'un relevé de visualisation 17-1
Visualisation d'un relevé tabulaire 17-2
Touches de fonction 17-3

Chapitre 18 : Relevés de gestion courants 18-1

Production d'un relevé de gestion courant 18-1
Analyse de la page d'accueil du relevé 18-2
Analyse d'un relevé de gestion courant 18-5
Liste des relevés offerts 18-7
Avis au lecteur 18-9
Relevé sommaire de rendement de NA-DAA 18-10
 Statistiques figurant sur le relevé sommaire de rendement de
 NA-DAA 18-12
 Interprétation du relevé 18-13
Relevé de délais de réponse aux appels par NA-DAA 18-15
 Statistiques figurant dans le relevé de délais de réponse par
 NA-DAA 18-17
 Interprétation du relevé 18-17
Relevé de délais d'abandon d'appel par NA-DAA 18-18
 Statistiques figurant dans le relevé de délais d'abandon d'appel
 par NA-DAA 18-20
 Interprétation du relevé 18-20
Relevé de rendement de NA-DAA par préposé 18-21
 Statistiques figurant dans le relevé de rendement de NA-DAA
 par préposé 18-22
 Interprétation du relevé 18-23
Relevé de rendement de préposés par NA-DAA 18-24
 Statistiques figurant dans le relevé de rendement de préposés
 par NA-DAA 18-25
 Interprétation du relevé 18-26
Relevé de rendement de préposés par surveillant 18-27
 Statistiques figurant dans le relevé de rendement de préposés
 par surveillant 18-28
 Interprétation du relevé 18-29
Relevé de rendement de surveillants par préposé 18-30
 Statistiques figurant dans le relevé de rendement de surveillants
 par préposé 18-31
 Interprétation du relevé 18-32
Relevé de périodes toutes lignes réseau occupées 18-33
 Statistiques figurant dans le relevé de périodes toutes lignes
 réseau occupées 18-35

Interprétation du relevé	18-35
Relevé de rendement de NA-DAA par voie	18-36
Statistiques figurant dans le relevé de rendement de NA-DAA par voie	18-37
Interprétation du relevé	18-39
Relevé de rendement de voies par NA-DAA	18-39
Statistiques figurant dans le relevé de rendement de voies par NA-DAA	18-40
Interprétation du relevé	18-42
Relevé de rendement de SINC	18-42
Statistiques figurant dans le relevé de rendement de SINC	18-43
Interprétation du relevé	18-44
Relevé de NA-DAA par code d'activité	18-45
Statistiques figurant dans le relevé de rendement de NA-DAA par code d'activité	18-47
Interprétation du relevé	18-47
Relevé de codes d'activité par NA-DAA	18-48
Statistiques figurant dans le relevé de codes d'activité par NA-DAA	18-50
Interprétation du relevé	18-50
Relevé de voies d'acheminement d'annonce	18-51
Statistiques figurant dans le relevé de voies d'acheminement d'annonce	18-52
Relevé de rendement de NA d'aiguillage	18-53
Statistiques figurant dans le relevé de rendement de NA d'aiguillage	18-54
Relevé de délais de réponse NAA	18-55
Statistiques figurant dans le relevé de délais de réponse NAA	18-57
Relevé de délais d'abandon NAA	18-58
Statistiques figurant dans le relevé de délais d'abandon NAA	18-60
Relevé de répartition des réponses aux appels NAA	18-61
Statistiques figurant dans le relevé de répartition des réponses aux appels NAA	18-62
Relevé MAXCASTER NA-DAA	18-63
Statistiques figurant dans le relevé MAXCASTER NA-DAA	18-64
Relevé MAXCASTER VOIE	18-65
Statistiques figurant dans le relevé MAXCASTER VOIE	18-66

Chapitre 19 : Relevés système **19-1**

Accès à la fonction	19-3
Touches de fonction	19-4
Relevé de configuration Meridian1	19-6
Champs	19-6
Relevé de configuration de la MAX Meridian	19-9
Champs	19-9
Relevé de la base de données surveillants	19-12
Champs	19-12
Relevé de la base de données préposés	19-14
Champs	19-14
Relevé de la base de données NA-DAA/NAA	19-16
Champs	19-16
Relevé de la base de données voies d'acheminement	19-18
Champs	19-18
Relevé de la base de données SINC	19-20
Champs	19-20
Relevé de la base de données codes d'activité	19-22
Champs	19-22
Relevé de la base de données de définition de seuils	19-24
Champs	19-24
Relevé de la base de données de définition de quarts	19-26
Champs	19-26
Relevé de la base de données de définition de périodes	19-28
Champs	19-28
Relevé de la base de données de définition de listes	19-30
Champs	19-30
Relevé de la base de données de définition de calendriers	19-32
Champs	19-32
Relevé de définition de relevés personnalisés	19-34
Champs	19-34
Relevé de définition de formats personnalisés	19-36
Champs	19-36
Relevé de définition de formules personnalisées	19-38
Champs	19-38

Chapitre 20 : Relevés d'événements **20-1**

Production d'un relevé d'événements	20-2
Analyse de la page d'accueil du relevé	20-4
Analyse d'un relevé d'événements	20-6

Avis au lecteur	20-7
Relevé de premières ouvertures et de dernières fermetures de session de préposé	20-8
Statistiques sur les relevés de premières ouvertures et de dernières fermetures de session de préposé	20-8
Interprétation du relevé	20-9
Relevé d'ouvertures et de fermetures de session de préposé	20-10
Statistiques sur le relevé d'ouvertures et de fermetures de session de préposé	20-11
Interprétation du relevé	20-12
Relevé détaillé de sessions de préposés	20-13
Statistiques figurant dans le relevé détaillé de sessions de préposés	20-13
Interprétation du relevé	20-15
Relevé détaillé de sessions de positions	20-16
Statistiques figurant dans le relevé détaillé de sessions de positions	20-17
Interprétation du relevé	20-17

Chapitre 21 : Contrôle de configuration **21-1**

Contrôle de configuration global par rapport au Contrôle de configuration en temps réel	21-2
Contrôle de configuration global	21-2
Contrôle de configuration en temps réel	21-5
Validation des restrictions	21-5
Affichages de statistiques de files d'attente	21-7
Affichages de statistiques de préposés	21-11
Modifier les attributions et les paramètres de position	21-15
Touches de fonction	21-17
Champs	21-19
Modifier les seuils de débordement auto	21-21
Touches de fonction	21-23
Champs	21-25
Modifier les cibles de débordement auto et man	21-27
Touches de fonction	21-28
Champs	21-30
Modifier les annonces	21-31
Touches de fonction	21-33
Champs	21-35
Modifier les paramètres de service de nuit	21-35
Touches de fonction	21-37

Champs	21-39
Modifier les tables de voies d'acheminement de jour	21-40
Modifier les tables de voies d'acheminement de nuit	21-40
Modifier les attributions de ligne réseau	21-40
Touches de fonction	21-42
Champs	21-44
Modifier les paramètres de NAA	21-45
Touches de fonction	21-46
Champs	21-47
Visualiser les divers paramètres	21-49
Touches de fonction	21-50
Champs	21-50
Exécuter une mise à jour de configuration	21-51
Modifications de la configuration du PBX	21-52
Créer ou modifier des commandes de modification	21-55
Touches de fonction	21-58
Champs	21-59
Créer ou modifier des listes	21-60
Visualiser le journal de transactions	21-60
Touches de fonction	21-62
Visualiser la file d'attente d'exécution	21-63
Touches de fonction	21-64
Champs	21-64
Traiter les messages d'erreurs	21-65
Affichages en temps réel et messages d'erreurs	21-66

Chapitre 22 : Définition de calendriers **22-1**

Accès à la fonction	22-1
Création d'un calendrier	22-2
Touches de fonction	22-4
Champs	22-5
Définition de calendriers — Relevés joints	22-8
Joindre un relevé à un calendrier	22-9
Touches de fonction	22-10
Champs	22-12
Définition de calendriers — Commandes de modification jointes	22-13
Joindre des commandes de modification à un calendrier	22-13
Touches de fonction	22-14
Champs	22-16

Chapitre 23 : Impression locale **23-1**

Impression locale avec la MAX Meridian 10 23-2
Sorties imprimées 23-3
Impression à une imprimante de réseau local 23-4
Avant de configurer une imprimante locale 23-4
Acheminement des relevés à une imprimante locale 23-4
Ajout d'une imprimante locale 23-6
Changement du type d'imprimante locale 23-9
Modification du nom de l'imprimante locale 23-11
Suppression d'une imprimante locale 23-12

Chapitre 24 : Impression dans un fichier **24-1**

Relevés de flux de données de la MAX Meridian 10 24-1
Utilisation des relevés de flux de données 24-1
 Impression dans un fichier 24-2
 Téléchargement d'un relevé 24-3

Chapitre 25 : Personnalisation des couleurs **25-1**

Accès à la fonction 25-1
 Touches de fonction 25-2
 Champs 25-3
Sélection des couleurs 25-10
Sauvegarde des sélections de couleurs 25-11

Chapitre 26 : Prise en charge des caractères internationaux **26-1**

Terminaux de surveillant 26-1
Imprimantes 26-2
Configuration des terminaux 26-2
Configuration des langues 26-2
 Champs définissables dans deux langues 26-3
 Champs définissables dans une seule langue 26-4
Entrée de caractères 26-5
 Séquences de composition de caractères 26-5

Chapitre 27 : Communication avec des emplacements distants **27-1**

Accès à l'affichage du surveillant 27-1
 Ouverture d'une session AAS 27-2
 Mot de passe AAS 27-3

Restrictions	27-3
Envoi de données à des applications d'autres fournisseurs	27-3
Interface d'état MAX	27-3
Interface d'activité MAX	27-4
Centre de gestion du réseau	27-4
Connectivité CGR	27-5
Flux de données de réseau	27-7
Téléimpression	27-8
Téléaccès surveillant	27-8
Accès par composition	27-9

Chapitre 28 : Envoi de messages aux surveillants **28-1**

Accès à la fonction	28-2
Avis au lecteur	28-2
Indicateur de message	28-2
Écran initial	28-3
Touches de fonction	28-4
Champs	28-5
Écran de lecture des messages	28-6
Touches de fonction	28-6
Champs	28-7
Lire le message précédent	28-9
Touches de fonction	28-9
Champs	28-10
Créer un message	28-11
Touches de fonction	28-12
Champs	28-13
Messages sortants de surveillants	28-15
Touches de fonction	28-15
Champs	28-16
Messages entrants de surveillants	28-17
Touches de fonction	28-18
Champs	28-18

Chapitre 29 : Distribution automatique d'appels réseau **29-1**

Gestion des paramètres	29-2
Options diverses	29-2
Définition de seuils	29-3
Affichages de préposés	29-4

Relevés personnalisés	29-4
Appels NAA réseau	29-4
Relevés de gestion courants	29-6
Modification des relevés courants	29-6
Relevés courants relatifs au réseau MAX Meridian	29-7
Relevé d'utilisation des lignes réseau	29-8
Relevé de profil de réacheminement d'appel	29-10
Relevé de profil d'appel NA-DAA cible	29-13
Menu de contrôle de configuration	29-15
Modifier les tables de voies d'acheminement de jour	29-16
Modifier les tables de voies d'acheminement de nuit	29-18
Modifier les seuils de débordement auto	29-18

Chapitre 30 : Amélioration de la performance du système

30-1

Performance des files d'attente	30-1
Réduire le temps de traitement des appels directs	30-1
Réduire la durée après appel	30-1
Réduire au minimum les appels NA	30-2
Assurer le débordement automatique des appels	30-2
Modifier l'attribution des lignes réseau	30-2
Réduire au minimum les temps d'attente	30-2
Établir un horaire des pauses et des repas des préposés	30-2
Former les préposés	30-2
Motiver les préposés	30-2
Augmenter le nombre de préposés	30-3
Utiliser la fonction Priorité de préposé	30-3
Utiliser la fonction Contrôle de configuration	30-3
Utiliser la fonction Attribution de files multiples (AFM)	30-3
Changer la programmation des annonces	30-3
Augmenter le nombre de lignes réseau	30-4
Faire un contrôle de relevé	30-4
Indiquer les positions de réserve	30-4
Réduction du nombre d'appels abandonnés	30-4
Modifier les annonces	30-4
Ajouter des circuits de diffusion d'annonce	30-5
Attribuer des priorités aux lignes réseau	30-5
Dépannage	30-5
Problèmes de terminaux	30-5
Problèmes de relevés	30-6
Performance de la MAX Meridian	30-6

 Limites de l'AAS 30-7

Glossaire 31-1

Index 32-1

Liste des figures

Figure 2-1	Configuration du terminal DEC VT-220	2-5
Figure 2-2	Configuration du DEC VT-420, modèle nord-américain	2-7
Figure 2-3	Configuration du DEC VT-420, modèle universel	2-8
Figure 2-4	Fenêtre de configuration principale du terminal VT-520	2-9
Figure 2-5	Exemple d'une fenêtre directe de fonction du terminal VT-520	2-10
Figure 2-6	Sélection de l'accès pour le VT-520	2-17
Figure 3-1	Clavier PC évolué	3-3
Figure 3-2	Clavier de type PC/AT	3-4
Figure 3-3	Clavier anglais VT-220	3-5
Figure 3-4	Clavier anglais VT-420	3-6
Figure 3-5	Fonctions courantes de l'écran MAX Meridian	3-13
Figure 3-6	Fonctions de l'écran MAX Meridian plus souvent utilisées	3-14
Figure 4-1	Écran d'ouverture de session	4-1
Figure 4-2	Message de conflit d'utilisation de début de session	4-2
Figure 4-3	Menu principal	4-4
Figure 5-1	Sous-menu Gestion des paramètres	5-2
Figure 5-2	Écran Définition de surveillants	5-3
Figure 5-3	Définition de surveillants — Défin. cont. config. temps réel	5-5
Figure 5-4	Écran Définition d'unités de temps	5-16
Figure 5-5	Écran Définition de seuils	5-21
Figure 5-6	Fenêtre directe Définition de nom de seuil	5-25
Figure 5-7	Écran Définition de NA-DAA/NAA	5-26
Figure 5-8	Écran Définition de préposés	5-30
Figure 5-9	Écran Définition de voies d'acheminement	5-33
Figure 5-10	Écran Définition de SINC	5-37
Figure 5-11	Écran Définition d'activités	5-40

Figure 5-12	Écran Choix de langues 5-43
Figure 5-13	Écran Options diverses — avec DAAR, IEM et IAM 5-45
Figure 6-1	Écran Maintenance de profil 6-2
Figure 6-2	Maintenance de profil — Défin. cont. config. temps réel 6-5
Figure 7-1	Affichage tabulaire standard de NA-DAA — Données de surveillant 7-3
Figure 7-2	Affichage tabulaire standard de NA-DAA — Données de surveillant 7-8
Figure 7-3	Affichage graphique standard de NA-DAA — Données de surveillant 7-13
Figure 7-4	Affichage standard d'appels réseau 7-18
Figure 7-5	Affichage standard de NA d'aiguillage 7-23
Figure 7-6	Affichage tabulaire standard de NA-DAA-2 — Données de surveillant 7-26
Figure 7-7	Affichage graphique standard de NA-DAA-2 — Données de surveillant 7-32
Figure 7-8	Affichage standard d'appels NAA réseau 7-37
Figure 7-9	Affichage de réponses aux appels DAT 7-40
Figure 8-1	Attribution de priorités à des préposés dans AFM — exemple 8-8
Figure 8-2	Affichage tabulaire standard NA-DAA-2 8-12
Figure 8-3	Relevé échantillon lorsque la fonction AFM est validée 8-15
Figure 9-1	Affichage d'états de préposés par position — Données globales 9-4
Figure 9-2	Affichage d'états de préposés par NA-DAA — Données de surveillant (AFM validée) 9-7
Figure 9-3	Affichage d'états de préposés par chronomètre — avec positions 9-9
Figure 9-4	Affichage d'états de préposés par chronomètre — avec noms de préposés 9-10
Figure 9-5	Fenêtre de repérage de préposés 9-29
Figure 10-1	Sous-menu de contrôle d'un autre surveillant 10-2
Figure 11-1	Sous-menu Définition d'affichages 11-1
Figure 11-2	Exemples de présentations d'écran 11-4
Figure 11-3	Définition de quadrant — format tabulaire plein écran 11-7

Figure 11-4	Définition de quadrants d'affichage — champs secondaires de seuils 11-16
Figure 11-5	Définition de quadrant — format graphique 11-23
Figure 11-6	Écran de définition de contenu d'écran 11-31
Figure 11-7	Affichage de statistiques de NA-DAA — exemple personnalisé 11-37
Figure 13-1	Sous-menu de définition de relevés 13-2
Figure 13-2	Définition de formats tabulaires 13-5
Figure 13-3	Types de graphique produits par la MAX Meridian 13-15
Figure 13-4	Terminologie des graphiques 13-16
Figure 13-5	Définition de formats graphiques 13-17
Figure 13-6	Définition de paramètres de relevé 13-26
Figure 13-7	Définition de gammes 13-38
Figure 14-1	Gestion des listes 14-2
Figure 14-2	Liste de positions de contrôle de configuration 14-4
Figure 14-3	Définition de paramètres de relevé — liste de NA-DAA 14-6
Figure 16-1	Définition de formules de relevé 16-2
Figure 18-1	Page d'accueil du relevé 18-3
Figure 18-2	Relevé sommaire de rendement de NA-DAA 18-5
Figure 18-3	Relevé sommaire de rendement de NA-DAA 18-11
Figure 18-4	Relevé de délais de réponse aux appels par NA-DAA 18-16
Figure 18-5	Relevé de délais d'abandon d'appel par NA-DAA 18-19
Figure 18-6	Relevé de rendement de NA-DAA par préposé 18-22
Figure 18-7	Relevé de rendement de préposés par NA-DAA 18-25
Figure 18-8	Relevé de rendement de préposés par surveillant 18-28
Figure 18-9	Relevé de rendement de surveillants par préposé 18-31
Figure 18-10	Relevé de périodes toutes lignes réseau occupées 18-34

Figure 18-11	Relevé de rendement de NA-DAA par voie 18-37
Figure 18-12	Relevé de rendement de voies par NA-DAA 18-40
Figure 18-13	Relevé de rendement de SINC 18-43
Figure 18-14	Relevé de NA-DAA par code d'activité 18-46
Figure 18-15	Relevé de codes d'activité par NA-DAA 18-49
Figure 18-16	Relevé de voies d'acheminement d'annonce 18-51
Figure 18-17	Relevé de rendement de NA d'aiguillage 18-53
Figure 18-18	Relevé de délais de réponse — NAA 18-56
Figure 18-19	Relevé de délais d'abandon — NAA 18-59
Figure 18-20	Relevé de répartition des réponses aux appels NAA 18-61
Figure 18-21	Relevé MAXCASTER NA-DAA 18-63
Figure 18-22	Relevé MAXCASTER VOIE 18-65
Figure 19-1	Exemple d'affichage des relevés système 19-3
Figure 19-2	Relevé de configuration Meridian 1 — Position de préposé par NA-DAA/SURV 19-7
Figure 19-3	Relevé de configuration Meridian 1 — Position de préposé par SURV/NA-DAA 19-7
Figure 19-4	Relevé de configuration Meridian 1 — Relevé des NA d'aiguillage 19-8
Figure 19-5	Relevé de configuration Meridian 1 — Ligne réseau par NA-DAA/voie d'acheminement 19-8
Figure 19-6	Relevé de configuration de la MAX Meridian — Partie 1 19-10
Figure 19-7	Relevé de configuration de la MAX Meridian — Partie 2 19-11
Figure 19-8	Relevé de la base de données surveillants 19-13
Figure 19-9	Relevé de la base de données préposés 19-15
Figure 19-10	Relevé de la base de données NA-DAA/NAA 19-17
Figure 19-11	Relevé de la base de données voies d'acheminement 19-19
Figure 19-12	Relevé de la base de données SINC 19-21
Figure 19-13	Relevé de la base de données codes d'activité 19-23
Figure 19-14	Relevé de la base de données de définition de seuils 19-25

Figure 19-15	Relevé de la base de données de définition de quarts 19-27
Figure 19-16	Relevé de la base de données de définition de périodes 19-29
Figure 19-17	Relevé de la base de données de définition de listes 19-31
Figure 19-18	Relevé de la base de données de définition de calendriers 19-33
Figure 19-19	Relevé de définition de relevés personnalisés 19-35
Figure 19-20	Relevé de définition de formats personnalisés avec définitions de formats graphiques et tabulaires 19-37
Figure 19-21	Relevé de définition de formules personnalisées 19-40
Figure 20-1	Page d'accueil du relevé 20-4
Figure 20-2	Relevé de premières ouvertures et de dernières fermetures de session de préposé 20-6
Figure 20-3	Relevé de premières ouvertures et de dernières fermetures de session de préposé 20-8
Figure 20-4	Relevé d'ouvertures et de fermetures de session de préposé 20-10
Figure 20-5	Relevé détaillé de sessions de préposés 20-13
Figure 20-6	Relevé détaillé de sessions de positions 20-16
Figure 21-1	Sous-menu Contrôle de configuration 21-3
Figure 21-2	Affichage Définition de contrôle de configuration en temps réel 21-6
Figure 21-3	Affichage de statistiques de files d'attente avec Visualiser les divers paramètres. 21-8
Figure 21-4	Affichage de statistiques de préposés avec la fenêtre Modifier les attributions et les paramètres de position 21-13
Figure 21-5	Écran Contrôle de configuration — Positions utilisant l'AFM 21-16
Figure 21-6	Écran Contrôle de configuration — Seuils avant la version 15 des programmes X11 et X11 international 21-21
Figure 21-7	Écran Contrôle de configuration — Seuils pour les version 15 et ultérieures des programmes X11 et X11 international 21-22

Figure 21-8	Contrôle de configuration — Cibles de débordement automatique 21-27
Figure 21-9	Écran Contrôle de configuration — Annonces 21-32
Figure 21-10	Écran Contrôle de configuration — Service de nuit 21-36
Figure 21-11	Écran Contrôle de configuration — Lignes réseau 21-41
Figure 21-12	Écran Contrôle de configuration — Paramètres de NAA 21-45
Figure 21-13	Écran Contrôle de configuration — Visualiser divers paramètres 21-49
Figure 21-14	Écran Contrôle de configuration — Commandes de modification 21-56
Figure 21-15	Écran Contrôle de configuration — Journal de transactions 21-61
Figure 21-16	Écran Contrôle de configuration — File d'attente d'exécution 21-63
Figure 22-1	Écran Définition de calendriers 22-2
Figure 22-2	Définition de calendriers — Relevés joints 22-8
Figure 22-3	Définition de calendriers — Commandes de modification jointes 22-13
Figure 23-1	Fenêtre de commande des imprimantes locales 23-6
Figure 23-2	Message d'avertissement d'ajout d'imprimante locale 23-7
Figure 23-3	Message d'ajout d'une imprimante 23-8
Figure 23-4	Message de changement de type d'imprimante 23-10
Figure 23-5	Message de changement d'imprimante 23-11
Figure 23-6	Message d'avertissement de suppression d'une d'imprimante locale 23-13
Figure 23-7	Message de suppression d'une imprimante 23-14
Figure 24-1	Relevé de flux de données 24-4
Figure 25-1	Écran Définition de couleurs d'écran 25-2
Figure 27-1	Flux de données d'un réseau CGR 27-7
Figure 28-1	Messagerie de surveillant – Indicateur de message 28-2
Figure 28-2	Messagerie de surveillant – Écran initial 28-3

Figure 28-3	Messagerie de surveillant – Lire un message 28-6
Figure 28-4	Messagerie de surveillant – Lire le message précédent 28-9
Figure 28-5	Messagerie de surveillant – Envoi de messages 28-11
Figure 28-6	Messagerie de surveillant – Messages sortants de surveillants 28-15
Figure 28-7	Messagerie de surveillant – Messages entrants de surveillants 28-17
Figure 29-1	Écran Options diverses – avec DAAR, IEM et IAM 29-2
Figure 29-2	Caractéristiques de DAAR dans Définition de seuils — Gestion des paramètres 29-3
Figure 29-3	Relevé d'utilisation des lignes réseau 29-9
Figure 29-4	Relevé de profil de réacheminement d'appel 29-12
Figure 29-5	Relevé de profil d'appel NA-DAA cible 29-15
Figure 29-6	Nouvelles fonctions DAAR offertes dans le menu Contrôle de configuration 29-16
Figure 29-7	Écran Contrôle de configuration – Tables de jour 29-17
Figure 29-8	Écran Contrôle de configuration — Seuils 29-18

Liste des tableaux

Tableau 1-1	Nouvelles caractéristiques de la MAX Meridian 10 1-2
Tableau 1-2	Caractéristiques modifiées dans la MAX Meridian 10 1-4
Tableau 2-1	Exploration des fenêtres de configuration 2-10
Tableau 2-2	Valeurs de configuration pour le VT-520 2-11
Tableau 3-1	Déplacement du curseur ou de la barre de sélection 3-7
Tableau 3-2	Touches de page précédente et page suivante 3-8
Tableau 3-3	Touches de fonction 3-8
Tableau 3-4	Visualisation du texte d'aide et d'autres commandes 3-8
Tableau 3-5	Touches de correction 3-9
Tableau 3-6	Touches d'impression 3-10
Tableau 4-1	Limites générales de la MAX Meridian 9 4-10

Tableau 4-2	Limites des paramètres DAA de base (correspondant aux limites DAA Meridian 1) 4-11
Tableau 4-3	Limites des définitions d'affichages 4-12
Tableau 4-4	Limites du contrôle de configuration 4-13
Tableau 4-5	Limites des définitions de listes 4-14
Tableau 4-6	Limites des définitions de relevés 4-14
Tableau 4-7	Limites des définitions de calendriers 4-17
Tableau 4-8	Limites de connectivité CGR 4-18
Tableau 4-9	Limites de gestion des paramètres 4-19
Tableau 8-1	Exemples d'ouverture de session d'un préposé avec la fonction AFM 8-6
Tableau 11-1	Formats de colonne 11-9
Tableau 11-2	Touches de fonction 11-11
Tableau 11-3	Codes mnémoniques de seuil 11-21
Tableau 12-1	Champs de statistiques NA-DAA avec la fonction Définition de quadrants 12-7
Tableau 12-2	Champs de statistiques de NAA avec la fonction Définition de formules de la Définition d'affichages 12-19
Tableau 13-1	Formats de colonne 13-8
Tableau 14-1	Types de listes offerts pour les champs de la fonction Définition de paramètres de relevé 14-7
Tableau 14-2	Format des éléments de liste 14-11
Tableau 15-1	Champs de statistiques de NA-DAA finaux 15-15
Tableau 15-2	Champs de statistiques de débordement 15-66
Tableau 15-3	Champs de statistiques de préposés 15-81
Tableau 15-4	Champs de statistiques de voies d'acheminement 15-100
Tableau 15-5	Champs de statistiques de lignes réseau 15-115
Tableau 15-6	Champs de statistiques de SINC 15-128
Tableau 15-7	Champs de statistiques de codes d'activité 15-135
Tableau 15-8	Champs de statistiques de voies d'acheminement ANN 15-139
Tableau 15-9	Champs de statistiques de NAA 15-144
Tableau 15-10	Champs de statistiques de répartition des réponses aux appels NAA 15-173
Tableau 18-1	Description des éléments du relevé 18-6
Tableau 18-2	Relevés de gestion courants et groupes de statistiques correspondants 18-7

Tableau 19-1	Liste des relevés système 19-1
Tableau 20-1	Description des éléments d'un relevé 20-7
Tableau 21-1	Options du sous-menu Contrôle de configuration 21-4
Tableau 21-2	Options du sous-menu Contrôle de configuration 21-10
Tableau 21-3	Effet des modifications apportées à la configuration du PBX (versions 17 ou ultérieures du X11) 21-52
Tableau 22-1	Destinations de relevés 22-9
Tableau 25-1	Éléments d'écran 25-4
Tableau 25-2	Couleurs d'écran offertes 25-10
Tableau 26-1	Champs définissables dans deux langues 26-3
Tableau 26-2	Champs définissables dans une seule langue 26-4
Tableau 26-3	Caractères internationaux pour les DEC VT-220, DEC VT-420 et DEC VT-520 26-6
Tableau 26-4	Caractères internationaux pour les PC dotés du Meridian Terminal Emulator (MTE) 26-11

Liste des méthodes

Méthode 2-1	Configuration d'un terminal DEC VT-220, DEC VT-320, DEC VT-420, DEC VT-520 ou d'un terminal entièrement compatible. 2-2
Méthode 2-2	Configuration du terminal DEC VT-220 2-4
Méthode 2-3	Configuration du DEC VT-420, modèle nord-américain ou universel 2-6
Méthode 2-4	Configuration du terminal VT-520 2-9
Méthode 4-1	Ouverture de session avec la MAX Meridian 4-1
Méthode 4-2	Pour traiter les accès en double 4-3
Méthode 4-3	Entrer en mode gestion du système 4-8
Méthode 5-1	Pour créer des enregistrements de gestion des paramètres 5-2
Méthode 6-1	Modification d'un profil 6-2
Méthode 7-1	Pour accéder à l'Affichage tabulaire standard de NA-DAA 7-8
Méthode 7-2	Pour accéder à l'Affichage graphique standard de NA-DAA 7-13
Méthode 7-3	Pour accéder à l'Affichage standard d'appels réseau 7-19

Méthode 7-4	Pour accéder à l’Affichage standard de NA d’aiguillage 7-23
Méthode 7-5	Pour accéder à l’Affichage tabulaire standard de NA-DAA-2 7-27
Méthode 7-6	Pour accéder à l’Affichage graphique standard de NA-DAA-2 7-32
Méthode 7-7	Pour accéder à l’Affichage standard d’appels NAA réseau 7-37
Méthode 7-8	Pour accéder à l’Affichage de réponses aux appels DAT 7-40
Méthode 9-1	Pour accéder à l’Affichage d’états de préposés par position 9-4
Méthode 9-2	Pour accéder à l’Affichage d’états de préposés par NA-DAA 9-7
Méthode 9-3	Pour accéder à l’Affichage d’états de préposés par chronomètre 9-10
Méthode 9-4	Pour définir le seuil du préposé 9-27
Méthode 9-5	Pour repérer un préposé 9-29
Méthode 10-1	Pour contrôler un autre surveillant 10-2
Méthode 11-1	Pour créer une définition de quadrant tabulaire 11-7
Méthode 11-2	Pour créer des colonnes dans une définition de quadrant 11-8
Méthode 11-3	Pour créer des en-têtes dans une définition de quadrant 11-13
Méthode 11-4	Pour définir des seuils dans une définition de quadrant 11-14
Méthode 11-5	Pour créer une définition de quadrant graphique 11-23
Méthode 11-6	Pour créer une définition d’écran 11-31
Méthode 11-7	Pour utiliser une définition d’écran 11-35
Méthode 13-1	Pour créer une définition de format tabulaire 13-5
Méthode 13-2	Pour créer des colonnes dans une définition de format tabulaire 13-6
Méthode 13-3	Pour créer des en-têtes dans une définition de quadrant 13-9
Méthode 13-4	Pour créer une définition de format graphique 13-17
Méthode 13-5	Pour créer une définition de paramètres de relevé 13-27

Méthode 13-6	Pour créer une définition de gammes 13-38
Méthode 14-1	Pour créer une liste 14-2
Méthode 14-2	Pour utiliser une liste dans la fonction Contrôle de configuration 14-4
Méthode 14-3	Pour utiliser une liste dans un relevé 14-6
Méthode 16-1	Pour créer une formule de calcul du pourcentage d'appels de débordement automatique par surcharge de file d'attente 16-14
Méthode 16-2	Pour utiliser une formule personnalisée dans un format tabulaire 16-16
Méthode 16-3	Pour utiliser un relevé tabulaire 16-17
Méthode 16-4	Pour créer une formule de calcul du temps qu'un préposé a passé à l'état Non util 16-18
Méthode 16-5	Pour créer une formule de calcul du pourcentage d'abandons d'appel 16-20
Méthode 16-6	Pour utiliser une formule personnalisée dans un quadrant d'affichage 16-22
Méthode 16-7	Pour créer un affichage 16-23
Méthode 17-1	Pour produire un relevé de visualisation 17-1
Méthode 17-2	Pour visualiser un relevé d'événements ou tabulaire 17-2
Méthode 18-1	Pour utiliser un relevé de gestion courant 18-1
Méthode 19-1	Pour imprimer un relevé système 19-4
Méthode 20-1	Pour produire un relevé d'événements 20-2
Méthode 21-1	Pour accéder à la fonction Contrôle de configuration à partir du menu principal 21-2
Méthode 21-2	Pour valider la fonction Contrôle de configuration en temps réel et régler les restrictions 21-5
Méthode 21-3	Pour utiliser la fonction Contrôle de configuration au moyen de l'affichage de statistiques de files d'attente 21-7
Méthode 21-4	Pour utiliser la fonction Contrôle de configuration au moyen de l'affichage de statistiques de préposés 21-11
Méthode 21-5	Pour modifier les positions 21-16
Méthode 21-6	Pour modifier les seuils de contrôle de configuration 21-22
Méthode 21-7	Pour modifier les cibles de débordement automatique et manuel 21-28

Méthode 21-8	Pour modifier les seuils des annonces	21-32
Méthode 21-9	Pour attribuer des voies d'acheminement d'annonce aux numéros de service de nuit	21-36
Méthode 21-10	Pour modifier les attributions de ligne réseau	21-41
Méthode 21-11	Pour modifier les paramètres de NAA	21-46
Méthode 21-12	Pour visualiser les divers paramètres	21-49
Méthode 21-13	Pour exécuter une mise à jour de configuration depuis le menu principal	21-52
Méthode 21-14	Pour créer ou modifier une commande de modification	21-56
Méthode 21-15	Pour visualiser le journal de transactions	21-61
Méthode 21-16	Pour visualiser le journal d'exécution	21-63
Méthode 22-1	Pour créer un calendrier	22-3
Méthode 22-2	Pour joindre des relevés à un calendrier	22-9
Méthode 22-3	Pour joindre des commandes de modification à un calendrier	22-13
Méthode 23-1	Pour ajouter une imprimante locale	23-6
Méthode 23-2	Pour changer le type d'imprimante locale	23-9
Méthode 23-3	Pour modifier le nom de l'imprimante locale	23-11
Méthode 23-4	Pour supprimer une imprimante locale	23-12
Méthode 24-1	Pour imprimer dans un fichier	24-2
Méthode 27-1	Ouverture d'une session AAS	27-2

Renseignements généraux

Terminologie

Le terme «Meridian 1» utilisé dans le présent guide s'applique aux systèmes Meridian 1 et aux systèmes pouvant fonctionner comme un Meridian 1 (comme les armoires Meridian SL-1 mises à niveau).

Conventions

Les conventions suivantes sont employées dans tous les guides de la MAX Meridian.

RÉP APP

Les mots en caractères de ce type représentent les informations affichées à l'écran ou imprimées sur les relevés.

{RETOUR}

Les mots ou les caractères en majuscules et entre accolades représentent une touche spécifique du clavier. Lorsque deux touches ou plus figurent côte à côte, appuyez simultanément sur toutes ces touches pour obtenir l'effet voulu.

Exemple

Appuyez sur **{RETOUR}** ou **{CONTRÔLE}{R}** pour entreprendre la méthode.

Nota : {RETOUR} et {ENTRÉE} sont interchangeables.

[Commandes]

Les mots entre crochets désignent le nom générique associé à une touche de fonction spécifique.

Exemple

[Commandes]

Pour de plus amples renseignements sur les fonctions de la touche, reportez-vous au chapitre intitulé «Description de l'interface», section «Touches de fonction».

Relevé de codes d'activité

Le texte en gras représente le texte spécifique à taper sur le clavier. Une fois le texte tapé et confirmé, il faut toujours appuyer sur **{RETOUR}** pour indiquer au système que vous êtes prêt à continuer.

Exemple

Tapez **10** suivi de **{RETOUR}**.

«Définition de formats graphiques»

Le texte en italique entre guillemets désigne un choix spécifique à faire dans un menu.

Exemple

Sélectionnez *«Définition de formats graphiques»* dans le sous-menu Définition de relevés.

Titre du graphique

Le texte en italique représente le nom d'un champ spécifique sur un écran ou un relevé.

Exemple

Placez le curseur sur le champ *Affichage nom*.

Contrôle de configuration

Le texte entre guillemets désigne des références à d'autres parties du guide.

Exemple

Reportez-vous au chapitre «Maintenance de profil».

Guide d'installation de la MAX Meridian

Le texte en italique désigne des références à d'autres guides.

Exemple

Consultez le *Guide d'installation de la MAX Meridian*.

Exemples d'écrans

Toutes les descriptions d'écrans relatives au logiciel Meridian Terminal Emulator (MTE) sont basées sur un PC utilisant le logiciel MTE. Toutes les autres descriptions sont basées sur le DEC VT-420 ou un terminal compatible. Si vous utilisez un autre type de terminal, des différences peuvent apparaître entre les menus de touches de fonction sur votre écran et ceux décrits dans le présent guide. Des claviers différents possèdent des menus de touches de fonction différents. Pour de plus amples renseignements, reportez-vous au chapitre intitulé «Description de l'interface».

Documents de référence sur la MAX Meridian

Les documents Nortel Networks suivants contiennent des renseignements supplémentaires sur la MAX Meridian :

- 553-4001-111 *Meridian MAX 10 Installation Guide*
- 553-4001-210 *Meridian MAX 10 Upgrade Guide*
- 553-4001-811 *Meridian MAX 10 Maintenance and Diagnostics Guide*
- 553-4001-906 *Meridian Terminal Emulator — Guide d'utilisation, version 10*
- P0853414 *Meridian MAX 8 MSI/MEI Protocol Reference Guide (ce guide peut être utilisé avec la MAX Meridian, version 10).*

Chapitre 1 : Introduction à la MAX Meridian

Les systèmes de distribution automatique d'appels (DAA) sont utilisés dans les entreprises recevant un grand volume d'appels destinés à un service plutôt qu'à une personne en particulier. Ces systèmes permettent à un petit nombre de préposés de traiter un grand nombre d'appels. La DAA permet de contrôler le flux des appels pour assurer un traitement efficace et aussi rapide que possible par les préposés. Le logiciel de la DAA fonctionne à l'aide d'un commutateur Meridian 1.

Les statistiques relatives aux préposés DAA, aux files d'attente et aux lignes réseau sont rassemblées par le Meridian 1 et transmises de façon continue à un processeur auxiliaire sur une liaison haute vitesse. Ces messages sont émis par le Meridian 1 et reçus par la MAX Meridian.

La MAX Meridian est une application pour centres d'appels qui offre un système intégré de gestion (SIG) à la DAA Meridian 1. À titre de produit DAA-SIG, elle collecte et enregistre les données sur les appels qui aboutissent au Meridian 1. La MAX Meridian fournit, en temps réel, des affichages de statistiques et des relevés historiques sur le fonctionnement du centre d'appels, et sert également à gérer la configuration DAA. Ces informations permettent aux surveillants de la MAX Meridian de contrôler et d'améliorer, au besoin, le fonctionnement du système.

La MAX Meridian permet également d'entrer des commandes qui gèrent la façon dont le système DAA traite les appels. Bien que le logiciel DAA comporte ses propres commandes, la plupart des utilisateurs trouvent plus facile d'utiliser les commandes à base de menus de la MAX Meridian.

Nouvelles caractéristiques de la MAX Meridian 10

La MAX Meridian 10 est basée sur les fonctions, les opérations et les capacités de la MAX Meridian 9.

L'un des changements majeurs apportés à la MAX 10 est qu'elle ne prend plus en charge qu'une seule plateforme : l'équipement périphérique intelligent étendu (IPEX). Cette plateforme, qui s'installe sur le module d'équipement périphérique intelligent (IPE), est constituée d'une nouvelle carte UCT, d'un disque dur et d'un lecteur de bande.

La MAX Meridian IPEX est offerte en deux versions :

- le système Option 11C (armoire principale et d'extension, qui occupent trois emplacements du châssis IPE),
- le système Option 51C–81C, qui occupe quatre emplacements du châssis IPE.

Les plateformes qui faisaient anciennement partie de la MAX Meridian (SNN, SNN évoluée, IPE et IPE évoluée) ne sont plus prises en charge à partir de la présente version.

Le tableau 1-1 décrit les nouvelles caractéristiques de la MAX Meridian 10.

Tableau 1-1 Nouvelles caractéristiques de la MAX Meridian 10		
Nouvelle caractéristique	MAX Meridian 10	Description
CPU	Carte CPU Intel Dixon CompactPCI de 333 MHz (cache interne de 256 Ko) avec 128 Mo de mémoire SDRAM à ECC	Remplace la CPU Motorola de la série 690x0 utilisée dans les versions antérieures de la MAX Meridian.
Disque dur	Disque dur Seagate ST313021A UltraATA/66 de 13 Go	Remplace la CPU Motorola de la série 690x0 utilisée dans les versions antérieures de la MAX Meridian.
— Voir page suivante. —		

Tableau 1-1 (suite) Nouvelles caractéristiques de la MAX Meridian 10		
Nouvelle caractéristique	MAX Meridian 10	Description
Système d'exploitation	Système d'exploitation Red Hat Linux 6.2	Remplace le système UNIX Motorola.
Système logiciel	Emplacement CompactFlash, carte mémoire CompactFlash et bande programme MAX Meridian	Le système IPEX est fourni avec une carte mémoire CompactFlash amorçable. Chaque nouveau système est automatiquement amorcé à partir de la carte mémoire, ce qui lance automatiquement l'installation d'un noyau Linux minimal, ainsi que du reste du système d'exploitation Linux et du logiciel d'application MAX Meridian à partir du lecteur de bande.
Progiciel de diagnostic système RadiSys		Le progiciel de diagnostic est inclus sur la bande du logiciel de la MAX Meridian.
Serveur de données ELS UNIFY 6.4A pour UNIX		Le progiciel est inclus sur la bande du logiciel de la MAX Meridian.
Lecteur de bande	Lecteur de bande EIDE de 20 Go (comprimé) constitué d'un ATAPI Seagate Hornet 20 Travan compatible NS	
Prise en charge du protocole DHCP pour l'impression locale		Cette caractéristique permet au MTE de tourner sur un PC auquel une adresse IP a été attribuée par un serveur DHCP (protocole de configuration dynamique de l'hôte). Pour plus de renseignements à ce sujet, voir le Guide d'utilisation du Meridian Terminal Emulator (NTP 553-4001-906).

Caractéristiques modifiées dans la MAX Meridian 10

Le tableau suivant décrit les caractéristiques qui ont subi des modifications dans la version 10 de la MAX Meridian.

Tableau 1-2 Caractéristiques modifiées dans la MAX Meridian 10	
Caractéristique modifiée	Description
Ports série	Le nombre de ports série a été ramené à huit dans le but d'encourager les surveillants à accéder au MTE au moyen du réseau local plutôt que d'une connexion série.
Matériel Meridian 1	La MAX Meridian 10 ne prend en charge que les plateformes Meridian 1 suivantes : • Option 11C • Option 51C (CP1, CP2, CP3 et CP4) • Option 61C (CP1, CP2, CP3 et CP4) • Option 81 (CP1, CP2, CP3 et CP4) • Option 81C (CP1, CP2, CP3, CP4 et CP-PII)
Prise en charge de la base de données historiques	La taille maximale de la base de données historiques a été augmentée de 460 Mo à 600 Mo.
Programmation d'acheminement par le client (PAC)	La MAX Meridian 10 ne prend en charge que les versions suivantes du logiciel PAC : • PAC Meridian version 3B (Le CoRes 5 est constitué du PAC Meridian 3B et du module Liaison Meridian 4. Le CoRes 6 est constitué du PAC Meridian 3B et du module Liaison Meridian 5.) • PAC Meridian version 3C (Le CoRes 6.42 est constitué du PAC Meridian 3C et du module Liaison Meridian 5C.)
Connectivité CGR	La MAX Meridian 10 prend en charge la version 2.5 du centre de gestion de réseau (CGR). Par contre, la fonction de téléaccès du surveillant n'est pas prise en charge.
MTE	La MAX Meridian 10 ne prend en charge que les versions 9 (32 bits) et 10 du MTE/JMTE. Les versions antérieures du MTE ne sont pas prises en charge.
— Voir page suivante. —	

Tableau 1-2 (suite) Caractéristiques modifiées dans la MAX Meridian 10	
Caractéristique modifiée	Description
Terminaux de surveillant	La MAX Meridian 10 ne prend en charge que les terminaux suivants : • Un PC exécutant le MTE et relié à la MAX Meridian 10 sur un réseau local ou au moyen d'un port série. • Un DEC VT-220/VT-420, ou tout poste entièrement compatible, relié à MAX Meridian 10 au moyen d'un port série.
Imprimantes	La MAX Meridian 10 ne prend pas en charge les imprimantes reliées au moyen d'un port série. Pour plus de renseignements à ce sujet, voir la section intitulée <i>Impression avec la MAX Meridian 10</i> du présent chapitre.
Modems	La MAX Meridian 10 prend en charge tous les modems compatibles avec le système d'exploitation Red Hat Linux 6.2.
Liaison haute vitesse (HSL)	Dans la MAX Meridian 10, la liaison haute vitesse peut être reliée à n'importe quel port série. La HSL transmet les appels ainsi que les messages sur le trafic d'appels des préposés entre le commutateur Meridian 1 et la MAX Meridian.
— Fin —	

Impression avec la MAX Meridian 10

Dans le but d'améliorer l'efficacité de la production de rapports et d'augmenter le volume d'impression, des modifications ont été apportées à la gestion de l'impression, notamment :

- La MAX Meridian ne prend plus en charge les imprimantes reliées au moyen d'un port série. Seule l'impression locale est prise en charge. La MAX Meridian transmet les données au MTE, qui envoie les instructions à l'imprimante locale ou à celle du MTE.
- Il n'est plus possible d'envoyer un relevé à un modèle d'imprimante spécifique. Les trois seules options pouvant être sélectionnées comme modèles pour l'impression locale sont l'imprimante générique MTE, l'outil de gestion de la main-d'oeuvre et les Relevés de flux de données.
- Le périphérique de sortie d'imprimante générique MTE transmet les données des relevés au MTE où elles sont formatées. Dans les versions antérieures, les données étaient formatées dans la MAX Meridian.

Nota : Lors de la mise à niveau à partir de la version 9 ou d'une version antérieure de la MAX Meridian, toutes les définitions d'imprimante locale et MTE passent automatiquement de l'ancien modèle d'imprimante spécifique à l'imprimante générique MTE.

- En ce qui concerne le périphérique de sortie de l'outil de gestion de la main-d'oeuvre, le relevé est formaté dans la MAX Meridian, puis transmis au MTE pour être réacheminé au MAXcaster ou à toute autre application de gestion de la main-d'oeuvre compatible avec la MAX Meridian 10.
- Dans le cas du périphérique de sortie des relevés de flux de données, le relevé est formaté dans la MAX Meridian, puis transmis au MTE pour être réacheminé à l'application de relevés de flux de données.

Nota : En cas de mise à niveau vers la MAX Meridian 10, en présence d'un périphérique de relevés de flux de données relié à la version 9 ou à une version antérieure de la MAX Meridian, il faut utiliser un PC équipé du MTE. Le périphérique de relevés de flux de données doit également être relié à l'accès COM du PC.

- Dans la MAX Meridian 10, il est impossible d'envoyer des relevés graphiques à un moniteur VT-220 ou VT-420 pour les visualiser. Pour visualiser les relevés graphiques, il faut lancer une commande d'impression sur l'écran MTE. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous au chapitre intitulé *Visualisation des relevés*.
- Dans la MAX Meridian 10, seuls les relevés tabulaires peuvent être envoyés au moniteur pour être visualisés.

Chapitre 2 : Configuration du terminal

Terminaux pris en charge

Les terminaux suivants acceptent la MAX Meridian 10 :

- DEC VT-220 ou entièrement compatible;
- DEC VT-240 ou entièrement compatible;
- DEC VT-520 ou entièrement compatible;
- IBM PC ou AT entièrement compatible ou modèle plus évolué, exploitant le Meridian Terminal Emulator (MTE).

Nota : Les terminaux pris en charge comprennent les modèles nord-américain et universel du VT-420 munis d'un clavier international. Si votre terminal est un DEC VT-520 ou un DEC VT-320, sélectionnez l'option DEC VT-420 comme type de terminal.

Imprimantes prises en charge

La MAX Meridian ne prend plus en charge que l'impression locale au moyen d'imprimantes :

- accessibles à un PC exécutant le MTE;
- prises en charge par le système d'exploitation Windows.

Configuration du terminal

Cette section explique comment configurer divers terminaux.

- Pour configurer le DEC VT-220, DEC VT-320, DEC VT-420, DEC VT-520 ou un terminal entièrement compatible, suivez la méthode 2-1.
- Pour configurer un PC exécutant le MTE, consultez le *Guide d'utilisation du MTE* (NTP 553-4001-906).

Configuration d'un terminal DEC VT ou entièrement compatible

Suivez la méthode 2-1 pour configurer un terminal DEC VT-220, DEC VT-320, DEC VT-420, DEC VT-520 ou un terminal entièrement compatible.

Méthode 2-1

Configuration d'un terminal DEC VT-220, DEC VT-320, DEC VT-420, DEC VT-520 ou d'un terminal entièrement compatible.

- 1 Appuyez sur les touches **{CONTRÔLE}{T}** de votre terminal.

Une liste des types de terminaux offerts s'affiche comme suit :

Sélectionner un type de terminal d'après la liste suivante :

1. DEC VT-220 monochrome et compatibles
2. DEC VT-420 monochrome et compatibles
3. PC et MTE 9 et versions ultérieures

Sélection -->

Nota : Si vous accédez à la MAX Meridian au moyen de l'accès par composition active, un message peut s'afficher avant la liste vous informant de sortir de la session et de rouvrir une session après la configuration du terminal. La nouvelle configuration est ainsi activée. Appuyez sur **{RETOUR}** pour accuser réception du message, et la liste s'affiche.

- 2 Si vous utilisez un terminal DEC VT-220 ou un compatible, entrez **1**.

Si vous utilisez un DEC VT-320, DEC VT-420, DEC VT-520, entrez **2**.

Si vous avez choisi DEC VT-220 ou DEC VT-420, une liste des types de claviers offerts s'affiche. Cette liste ne s'affiche pas sur tous les terminaux.

Sélectionner la langue de clavier d'après la liste suivante :

- ```
>>> 1. Clavier nord-américain
 2. Clavier du Royaume-Uni
 3. Clavier flamand
 4. Clavier canadien-français
 5. Clavier danois
 6. Clavier finlandais
 7. Clavier allemand
 8. Clavier néerlandais
 9. Clavier italien
 10. Clavier suisse romand
 11. Clavier suisse allemand
 12. Clavier suédois
 13. Clavier norvégien
 14. Clavier franco-belge
 15. Clavier espagnol
 16. Clavier portugais
```

Sélection -->

**3** Sélectionnez un clavier d'après la liste.

*L'écran d'ouverture de session de la MAX Meridian s'affiche.*

Si vous configurez le système au moyen de l'accès par composition, vous devez sortir du système, raccrocher puis composer de nouveau. Une fois la communication établie, le message guide de configuration s'affiche et la nouvelle configuration du terminal est activée.

Pour obtenir les directives relatives à la configuration du VT-220, VT-420 ou VT-520, consultez la section «Réglage des terminaux».

## Reconfiguration d'un terminal

Si vous désirez reconfigurer un terminal quand la MAX Meridian est en marche, appuyez simultanément sur les touches **{CONTRÔLE}{T}** en tout temps pour afficher la liste des types de terminaux offerts.

Si vous ne modifiez pas votre sélection de terminaux, vous retournez à l'écran qui était affiché avant cette opération. Si vous reconfigurez un terminal en utilisant les méthodes de configuration, la session prend fin et l'écran d'ouverture de session de la MAX Meridian 10 s'affiche.

## Réglage des terminaux

Cette section explique comment établir les paramètres qui seront utilisés par le terminal DEC VT-220, DEC VT-320, DEC VT-420 modèle nord-américain, DEC VT-420 modèle universel ou DEC VT-520.

Si le terminal est un VT-320, suivez la méthode définie pour le DEC VT-420.

Vous pouvez également utiliser un terminal entièrement compatible avec ces modèles. Si vous utilisez un terminal entièrement compatible, consultez son guide d'utilisation pour les directives sur la configuration du terminal.

**Nota :** Les terminaux entièrement compatibles avec le VT-420 ou le VT-220 peuvent présenter des écrans de configuration différents. Consultez le guide relatif à ces terminaux pour obtenir les paramètres de configuration appropriés.

### DEC VT-220

Suivez la méthode 2-2 pour configurer le DEC VT-220.

#### Méthode 2-2

##### Configuration du terminal DEC VT-220

- 1 Mettez le terminal en marche et appuyez sur la touche **{SET-UP}**.  
*Le guide du terminal vidéo comprend les directives relatives à la configuration des options du terminal.*
- 2 Exécutez les réglages de la figure 2-1 pour configurer un terminal vidéo VT-220.  
*Chaque répertoire apparaissant dans la figure 2-1 possède son propre écran et affiche les paramètres exacts correspondant à chaque champ. Si un des champs indiqués diffère de ceux affichés à l'écran, placez le curseur dans le champ et appuyez sur **{RETOUR}** jusqu'à ce que les informations correctes apparaissent.*
- 3 Pour passer à l'écran de configuration suivant, placez le curseur sur *To Next Set-up* et appuyez sur **{RETOUR}**.
- 4 Placez le curseur sur *To Directory* et appuyez sur **{RETOUR}**.
- 5 Placez le curseur sur *Save* et appuyez sur **{RETOUR}**.
- 6 Après avoir sauvegardé les paramètres, quittez en appuyant sur la touche **{SET-UP}**.

**Figure 2-1**  
**Configuration du terminal DEC VT-220**

|                                                                                                                                                                                                                      |                         |                            |                    |          |      |  |  |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------|--------------------|----------|------|--|--|--|--|
| <b>Set-Up Directory</b>                                                                                                                                                                                              |                         |                            |                    |          |      |  |  |  |  |
| Display                                                                                                                                                                                                              | General                 | Comm                       | Printer            | Keyboard | Tab  |  |  |  |  |
| On Line                                                                                                                                                                                                              | Clear Display           | Clear Comm                 | Reset Terminal     | Recall   | Save |  |  |  |  |
| Set-Up English *                                                                                                                                                                                                     | North American Keyboard | **                         | Default            | Exit     |      |  |  |  |  |
| <b>Display Set-Up</b>                                                                                                                                                                                                |                         |                            |                    |          |      |  |  |  |  |
| To Next Set-Up                                                                                                                                                                                                       | To Directory            | 80 Columns                 | Interpret Controls |          |      |  |  |  |  |
| No Auto Wrap                                                                                                                                                                                                         | Jump Scroll             | Light Text, Dark Screen    |                    |          |      |  |  |  |  |
| No Cursor                                                                                                                                                                                                            | Block Cursor Style      |                            |                    |          |      |  |  |  |  |
| <b>General Set-Up</b>                                                                                                                                                                                                |                         |                            |                    |          |      |  |  |  |  |
| To Next Set-Up                                                                                                                                                                                                       | To Directory            | VT400 Mode, 8 Bit Controls |                    |          |      |  |  |  |  |
| User Defined Keys Unlocked                                                                                                                                                                                           | User Features Unlocked  | Multinational              |                    |          |      |  |  |  |  |
| Numeric Keypad                                                                                                                                                                                                       | Normal Cursor Keys      | No New Line                |                    |          |      |  |  |  |  |
| <b>Communications Set-Up</b>                                                                                                                                                                                         |                         |                            |                    |          |      |  |  |  |  |
| To Next Set-Up                                                                                                                                                                                                       | To Directory            | Transmit=9600              | Receive=Transmit   |          |      |  |  |  |  |
| XOFF at 128                                                                                                                                                                                                          | 8 Bits, No Parity       | 1 Stop Bit                 | No Local Echo      |          |      |  |  |  |  |
| EIA Port, Data Leads Only                                                                                                                                                                                            | Disconnect, 2 s Delay   | Limited Transmit           |                    |          |      |  |  |  |  |
| <b>Keyboard Set-Up</b>                                                                                                                                                                                               |                         |                            |                    |          |      |  |  |  |  |
| To Next Set-Up                                                                                                                                                                                                       | To Directory            | Typewriter Keys            | Caps Lock          |          |      |  |  |  |  |
| No Auto Repeat                                                                                                                                                                                                       | No Keyclick             | No Margin Bell             | Warning Bell       | Break    |      |  |  |  |  |
| No Auto Answerback                                                                                                                                                                                                   | Answerback=             | Not Concealed              |                    |          |      |  |  |  |  |
| <p><b>Nota :</b> * Ce paramètre définit le langage de configuration du DEC et n'a aucune incidence sur les écrans de la MAX Meridian.</p> <p>** Modifiez ce paramètre en fonction de la langue de votre clavier.</p> |                         |                            |                    |          |      |  |  |  |  |

## DEC VT-420

Suivez la méthode 2-3 pour configurer un terminal DEC VT-420, modèle nord-américain ou universel.

### Méthode 2-3

#### Configuration du DEC VT-420, modèle nord-américain ou universel

- 1 Mettez le terminal en marche et appuyez sur la touche **{SET-UP}**.

*Le guide du terminal vidéo comprend les directives relatives à la configuration des options du terminal.*

- 2 Exécutez les réglages de la figure 2-2 pour configurer un terminal à écran de visualisation DEC VT-420, modèle nord-américain. La figure 2-3 détaille la configuration du modèle universel de ce même terminal.

*Chaque répertoire apparaissant dans ces figures possède son propre écran et affiche les paramètres exacts correspondant à chaque champ. Si un des champs indiqués diffère de ceux affichés à l'écran, placez le curseur dans le champ et appuyez sur **{RETOUR}** jusqu'à ce que les informations correctes apparaissent.*

- 3 Pour passer à l'écran de configuration suivant, placez le curseur sur *To Next Set-up* et appuyez sur **{RETOUR}**.
- 4 Placez le curseur sur *To Directory* et appuyez sur **{RETOUR}**.
- 5 Placez le curseur sur *Save* et appuyez sur **{RETOUR}**.
- 6 Après avoir sauvegardé les paramètres, quittez en appuyant sur la touche **{SET-UP}**.

**Figure 2-2**  
**Configuration du DEC VT-420, modèle nord-américain**

|                              |                        |                            |                    |
|------------------------------|------------------------|----------------------------|--------------------|
| <b>Set-Up Directory</b>      |                        |                            |                    |
| Global                       | Display                | General                    | Comm               |
| Printer                      | Keyboard               | Tab                        |                    |
| Clear Display                | Clear Comm             | Reset Session              | Recall             |
| Save                         | Default                | Screen Align               |                    |
| Enable Sessions              | Disable Sessions       | Exit                       |                    |
| <b>Global Set-Up</b>         |                        |                            |                    |
| To Next Set-Up               | To Directory           |                            |                    |
| On Line                      | S1 = Comm1             | CRT Saver                  | Printer Shared     |
| 70 Hz                        |                        |                            |                    |
| <b>Display Set-Up</b>        |                        |                            |                    |
| To Next Set-Up               | To Directory           | 80 Columns                 | Interpret Controls |
| No Auto Wrap                 | Jump Scroll            | Dark Screen                |                    |
| No Cursor                    | Block Cursor Style     | No Status Display          |                    |
| Cursor Blink                 | 6X144 pages            | 24 Lines/Screen            |                    |
| Vertical Coupling            | Page Coupling          | No Auto Resize Screen      |                    |
| <b>General Set-Up</b>        |                        |                            |                    |
| To Next Set-Up               | To Directory           | VT400 Mode, 8 Bit Controls | VT420 ID           |
| User Defined Keys Unlocked   | User Features Unlocked |                            |                    |
| Numeric Keypad               | Normal Cursor Keys     | No New Line                |                    |
| UPSS ISO Latin-1             | When Available Update  |                            |                    |
| <b>Communications Set-Up</b> |                        |                            |                    |
| To Next Set-Up               | To Directory           | Transmit = 9600            | Receive = Transmit |
| XOFF at 128                  | 8 Bits, No Parity      | 1 Stop Bit                 | No Local Echo      |
| Data Leads Only              | Limited Transmit       |                            |                    |
| No Auto Answerback           | Answerback=            | Not Concealed              |                    |
| <b>Keyboard Set-Up</b>       |                        |                            |                    |
| To Next Set-Up               | To Directory           | Caps Lock                  |                    |
| No Auto Repeat               | Keyclick High          | Margin Bell Off            | Warning Bell High  |
| Character Mode               | <X> Delete             | Local Compose              | Ignore Alt         |
| F1 = Hold                    | F2 = Print             | F3 = Set-Up                | F4 = Session       |
| F5 = Break                   | <, and .> Keys         | <> Key                     | '~ Key             |

**Figure 2-3**  
**Configuration du DEC VT-420, modèle universel**

|                              |                            |                            |                    |
|------------------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------|
| <b>Set-Up Directory</b>      |                            |                            |                    |
| Global                       | Display                    | General                    | Comm               |
| Printer                      | Keyboard                   | Tab                        |                    |
| Clear Display                | Clear Comm                 | Reset Session              | Recall             |
| Save                         |                            |                            |                    |
| Set-Up = English *           | North American Keyboard ** | Default                    |                    |
| Enable Sessions              | Disable Sessions           | Exit                       | Screen Align       |
| <b>Global Set-Up</b>         |                            |                            |                    |
| To Next Set-Up               | To Directory               |                            |                    |
| On Line                      | S1 = Comm1                 | CRT Saver                  |                    |
| Comm1 = RS-232 ***           | 70 Hz                      | Printer Shared             |                    |
| <b>Display Set-Up</b>        |                            |                            |                    |
| To Next Set-Up               | To Directory               | 80 Columns                 | Interpret Controls |
| No Auto Wrap                 | Jump Scroll                | Dark Screen                |                    |
| No Cursor                    | Block Cursor Style         | No Status Display          |                    |
| Cursor Blink                 | 6X144 pages                | 24 Lines/Screen            |                    |
| Vertical Coupling            | Page Coupling              | No Auto Resize Screen      |                    |
| <b>General Set-Up</b>        |                            |                            |                    |
| To Next Set-Up               | To Directory               | VT400 Mode, 8 Bit Controls |                    |
| User Defined Keys Unlocked   | User Features Unlocked     | 8-bit Characters           |                    |
| Numeric Keypad               | Normal Cursor Keys         | No New Line                |                    |
| UPSS ISO Latin-1             | VT420 ID                   |                            |                    |
| When Available Update        |                            |                            |                    |
| <b>Communications Set-Up</b> |                            |                            |                    |
| To Next Set-Up               | To Directory               | Transmit = 9600            | Receive = Transmit |
| XOFF at 128                  | 8 Bits, No Parity          | 1 Stop Bit                 | No Local Echo      |
| Data Leads Only              | Disconnect, 2 s Delay      | Limited Transmit           |                    |
| No Auto Answerback           | Answerback=                | Not Concealed              |                    |
| Modem High Speed = Ignore    | Modem Low Speed = ignore   |                            |                    |
| <b>Keyboard Set-Up</b>       |                            |                            |                    |
| To Next Set-Up               | To Directory               | Caps Lock                  |                    |
| No Auto Repeat               | Keyclick Off               | Margin Bell Off            | Warning Bell High  |
| Character Mode               | <X> Delete                 | Local Compose              | Ignore Alt         |
| F1 = Hold                    | F2 = Print                 | F3 = Set-Up                | F4 = Session       |
| F5 = Break                   |                            |                            |                    |
| , < and . > Keys             | <> Key                     | '~ Key                     |                    |

**Nota :** \* Ce paramètre définit le langage de configuration du DEC et n'a aucune incidence sur les écrans de la MAX Meridian.

\*\* Modifiez ce paramètre en fonction de la langue de votre clavier.

\*\*\* Ce paramètre dépend de l'accès que vous utilisez à l'arrière du terminal. Pour obtenir de plus amples informations, reportez-vous au guide de votre terminal.

## DEC VT-520

Suivez la méthode 2-4 pour configurer le DEC VT-520.

### Méthode 2-4

#### Configuration du terminal VT-520

- 1 Mettez le terminal en marche.
- 2 Passez en mode configuration en appuyant sur la touche **{SET-UP}** située sur la rangée supérieure des touches de fonction. S'il n'y a pas de touche **{SET-UP}**, appuyez sur la troisième touche à partir de la gauche de la rangée supérieure.

*La fenêtre de configuration principale s'affiche (voir la figure 2-4).*

**Figure 2-4**

#### Fenêtre de configuration principale du terminal VT-520

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| <b>Actions</b>                   | ▷ |
| Session                          | ▷ |
| Display                          | ▷ |
| Terminal type                    | ▷ |
| (ASCII emulation)                | ▷ |
| Keyboard                         | ▷ |
| Communication                    | ▷ |
| Modem                            | ▷ |
| Printer                          | ▷ |
| Tabs . . .                       | ▷ |
| Set-Up language                  | ▷ |
| <hr/>                            |   |
| <input type="checkbox"/> On-line |   |
| Save settings                    |   |
| Restore settings                 |   |
| Exit Set-Up                      |   |

- 3 Utilisez les touches de déplacement vertical pour mettre en évidence la fonction de configuration qui sera modifiée (Actions, par exemple).

- 4 Lorsque la fonction de configuration est mise en évidence, utilisez l'une des méthodes suivantes pour sélectionner les réglages appropriés :

**Tableau 2-1**  
**Exploration des fenêtres de configuration**

| Si                                                                         | alors                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| un triangle plein apparaît à côté de la fonction de configuration          | utilisez la touche flèche droite pour afficher automatiquement la fenêtre directe des réglages qui s'y rattachent. Voir l'exemple à la figure 2-5.                                                                                      |
| un carré apparaît à côté de la fonction de configuration                   | appuyez sur <b>{RETOUR}</b> pour faire apparaître ou disparaître de l'écran le réglage de la fonction sélectionnée. Quand le réglage est activé, une ligne diagonale apparaît dans le carré.                                            |
| trois points ( . . . ) apparaissent à côté de la fonction de configuration | appuyez sur <b>{RETOUR}</b> pour afficher la fenêtre directe qui s'y rattache. Quand tous les champs ont été remplis, déplacez le curseur sur [OK] ou sur [Cancel], et appuyez de nouveau sur <b>{RETOUR}</b> pour activer votre choix. |

**Figure 2-5**  
**Exemple d'une fenêtre directe de fonction du terminal VT-520**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Actions</b></p> <p>Session</p> <p>Display</p> <p>Terminal type</p> <p>(ASCII emulation)</p> <p>Keyboard</p> <p>Communication</p> <p>Modem</p> <p>Printer</p> <p>Tabs . . .</p> <p>Set-Up language</p> <hr/> <p><input checked="" type="checkbox"/> On-line</p> <p>Save settings</p> <p>Restore settings</p> <p>Exit Set-Up</p> | <p>Clear display</p> <p>Clear communications</p> <p>Reset this session</p> <p>Restore factory defaults</p> <hr/> <p>Clock</p> <p>Calculator</p> <p>Show character sets</p> <p>Banner message . . .</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



**Nota :** Les options comprises entre parenthèses sont grisées à l'écran.

- 5 Configurez le terminal de façon à ce qu'il soit conforme avec les réglages obligatoires du tableau 2-2. Si aucun réglage n'est précisé, sélectionnez le paramètre qui convient le mieux à votre environnement.
- 6 Appuyez de nouveau sur **{SETUP}** pour sortir du mode configuration.

**Tableau 2-2**  
**Valeurs de configuration pour le VT-520**

| Fonction de configuration | Premier niveau                | Réglages obligatoires ou description                              |
|---------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Actions                   | Suppression de l'affichage    | Appuyez sur <b>{RETOUR}</b> pour supprimer l'affichage.           |
|                           | Suppression de communications | Appuyez sur <b>{RETOUR}</b> pour supprimer les communications.    |
|                           | Rétablir cette session        | Appuyez sur <b>{RETOUR}</b> pour rétablir la session.             |
|                           | Rétablir valeurs par défaut   | Appuyez sur <b>{RETOUR}</b> pour rétablir les valeurs implicites. |
|                           | Horloge                       | Appuyez sur <b>{RETOUR}</b> pour régler l'horloge VT-520.         |
|                           | Chiffrier                     | Appuyez sur <b>{RETOUR}</b> pour utiliser le chiffrier VT-520.    |
|                           | Montrer jeu de caractères     | Appuyez sur <b>{RETOUR}</b> pour afficher le jeu de caractères.   |
|                           | Message d'accueil . . . . .   | Appuyez sur <b>{RETOUR}</b> pour définir le message d'accueil.    |
| — Voir page suivante. —   |                               |                                                                   |

**Tableau 2-2 (suite)**  
**Valeurs de configuration pour le VT-520**

| Fonction de configuration | Premier niveau                    | Réglages obligatoires ou description |
|---------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|
| Session                   | Choisir session                   | Session 1                            |
|                           | Nom de session . . .              | Texte utilisateur optionnel          |
|                           | Pages par session . . .           | Maximum de 04 pages                  |
|                           | Jeux de carac.<br>progr./session  | Deux chacun S1 et S2                 |
|                           | Sauvegarder réglages<br>pour tout |                                      |
|                           | Rétablir réglages pour<br>tout    |                                      |
|                           | Copier réglages de                |                                      |
|                           | Session mise à jour               | Si disponible                        |
| Affichage                 | Lignes par écran                  | 24, 25 ou 26                         |
|                           | Lignes par page                   | 24 lignes X 04 pages                 |
|                           | Visualiser lignes<br>précédentes  | Fermé                                |
|                           | Colonnes par page                 | 80 colonnes, effacer modification    |
|                           | Affichage d'état                  | État local                           |
|                           | Mode défilement                   | Sauter                               |
|                           | Arrière-plan d'écran              | Foncé                                |
|                           | Affichage curseur                 | Bloc, Clignotement                   |
|                           | Couplage curseur                  | Définir à «Vertical» et «Page»       |
|                           | Direction curseur                 | Gauche à droite                      |
|                           | Direction copie                   | Gauche à droite                      |
|                           | Zéro                              | Choisir style de zéro à afficher     |
|                           | Bouclage auto                     |                                      |
|                           | Mode nouvelle ligne               |                                      |
| — Voir page suivante. —   |                                   |                                      |

**Tableau 2-2 (suite)**  
**Valeurs de configuration pour le VT-520**

| <b>Fonction de configuration</b> | <b>Premier niveau</b>                | <b>Réglages obligatoires ou description</b>                                                                                                                                                    |
|----------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Affichage (suite)                | Verrouillage préférences utilisateur |                                                                                                                                                                                                |
|                                  | Montrer caractères de contrôle       |                                                                                                                                                                                                |
|                                  | Économiseur d'écran                  | 15 minutes                                                                                                                                                                                     |
|                                  | Économiseur d'énergie                | 15 minutes                                                                                                                                                                                     |
|                                  | Rebalayage                           |                                                                                                                                                                                                |
|                                  | Fenêtres encadrées                   |                                                                                                                                                                                                |
|                                  | Alignement écran                     |                                                                                                                                                                                                |
| Type de terminal                 | Mode émulation                       | VT-520 VT-420 VT-320 VT-220                                                                                                                                                                    |
|                                  | ID du terminal au système central    | VT-520                                                                                                                                                                                         |
|                                  | Jeu de caractères VT par défaut      | ISO Latin-1                                                                                                                                                                                    |
|                                  | Jeu de caractère PC Term             | PC International (437)                                                                                                                                                                         |
|                                  | (Caractères NCRS à 7 bits)           |                                                                                                                                                                                                |
|                                  | Contrôle de transmission à 7 bits    |                                                                                                                                                                                                |
| (Émulation ASCII)                |                                      |                                                                                                                                                                                                |
| Clavier                          | Langage clavier VT                   | Choisir langage approprié — Amérique du Nord                                                                                                                                                   |
|                                  | (Langage clavier PC)                 |                                                                                                                                                                                                |
|                                  | Définir touche . . . . .             | Utilisez l'écran Définir touche éditeur pour définir les fonctions suivantes :<br>F1=Hold Ignore Alt<br>F2=Print touches , < et . ><br>F3=Setup touche < ><br>F4=Session touche '~<br>F5=Break |
| — Voir page suivante. —          |                                      |                                                                                                                                                                                                |

**Tableau 2-2 (suite)**  
**Valeurs de configuration pour le VT-520**

| Fonction de configuration | Premier niveau                             | Réglages obligatoires ou description |
|---------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------|
| Clavier (suite)           | Sauvegarder définitions de touche          |                                      |
|                           | Rappeler définitions de touche             |                                      |
|                           | Verrouiller définitions de touche          |                                      |
|                           | Touche de verrouillage des majuscules      | Verrouillage des majuscules          |
|                           | Volume déclic de touche                    | Élevé                                |
|                           | Volume d'avertisseur                       | Élevé                                |
|                           | Volume d'avertisseur de marge              | Désactivé                            |
|                           | Codage du clavier                          | Caractère (ASCII)                    |
|                           | Répétition auto                            | Rapide (30/s)                        |
|                           | Touches de traitement des données          |                                      |
|                           | Touches du curseur d'application           |                                      |
|                           | Mode de clavier téléphonique d'application |                                      |
|                           | (Clavier PC à VT)                          |                                      |
|                           | Ignorer clavier manquant                   |                                      |
| — Voir page suivante. —   |                                            |                                      |

**Tableau 2-2 (suite)**  
**Valeurs de configuration pour le VT-520**

| <b>Fonction de configuration</b> | <b>Premier niveau</b>            | <b>Réglages obligatoires ou description</b> |
|----------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------|
| Communication                    | Sélection de l'accès . . .       | Voir la figure 2-6                          |
|                                  | Longueur des mots                | 8 bits                                      |
|                                  | Parité                           | Aucune                                      |
|                                  | Bits d'arrêt                     | 1 bit                                       |
|                                  | Vitesse transmission             | 9 600 bauds                                 |
|                                  | Vitesse réception                | Vitesse de transmission                     |
|                                  | Contrôle du flux d'émission      | Xmarche/Xarrêt                              |
|                                  | Contrôle du flux de réception    | Xmarche/Xarrêt ou XPC                       |
|                                  | Seuil de contrôle du flux        | Faible (64)                                 |
|                                  | Limite de vitesse d'émission     | 150 cps                                     |
|                                  | Limite de vitesse de la touche F | 150 cps                                     |
|                                  | Ignorer caractère Null           | Marche                                      |
|                                  | Écho local                       |                                             |
|                                  | Semi-duplex                      |                                             |
|                                  | Réponse automatique              | Arrêt                                       |
|                                  | Message réponse . . . .          | Entrer le message réponse                   |
|                                  | Réponse masquée                  |                                             |
| Modem                            | Valider contrôle modem           |                                             |
|                                  | (Délai de déconnexion)           |                                             |
|                                  | (Vitesse élevée du modem)        |                                             |
|                                  | (Vitesse faible du modem)        |                                             |
| — Voir page suivante. —          |                                  |                                             |

**Tableau 2-2 (suite)**  
**Valeurs de configuration pour le VT-520**

| Fonction de configuration | Premier niveau                         | Réglages obligatoires ou description                                      |
|---------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Imprimante                | Sélection de l'accès . . .             | Voir la figure 2-6                                                        |
|                           | Mode impression                        | Normal                                                                    |
|                           | Type d'imprimante                      | DEC ANSI                                                                  |
|                           | Jeux de caractères DEC/ISO             | National seulement                                                        |
|                           | (Jeux de caractères PC)                |                                                                           |
|                           | Étendue de l'imprimante                | Page pleine                                                               |
|                           | Adaptateur d'impression                | Aucun                                                                     |
|                           | Vitesse impression série               | 4 800 bauds                                                               |
|                           | Communication 2 voies                  | Arrêt                                                                     |
|                           | Contrôle du flux de transmission       | Xmarche/Xarrêt                                                            |
|                           | Contrôle du flux de réception          | Xmarche/Xarrêt                                                            |
|                           | Longueur des mots                      | 8 bits                                                                    |
|                           | Parité                                 | Aucune                                                                    |
|                           | Bits d'arrêt                           | 1 bit                                                                     |
| Tabulateurs               | Écran de configuration des tabulateurs |                                                                           |
| Langage de configuration  |                                        | En fonction de l'utilisateur                                              |
| En ligne                  |                                        | Marche                                                                    |
| Sauvegarder les réglages  |                                        | Lorsque les réglages sont terminés, appuyez sur <Entrée> pour sauvegarder |
| Rétablir les réglages     |                                        |                                                                           |
| Sortir configuration      |                                        |                                                                           |
| — Fin —                   |                                        |                                                                           |

**Figure 2-6**  
**Sélection de l'accès pour le VT-520**

| S1                                     | S2                                     | S3                                     | S4                                     |
|----------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|
| <b>Comm</b>                            | <b>Comm</b>                            | <b>Comm</b>                            | <b>Comm</b>                            |
| <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/>                  | <input checked="" type="radio"/> Arrêt | <input checked="" type="radio"/> Arrêt |
| <input checked="" type="radio"/> com1  | <input type="radio"/>                  |                                        |                                        |
| <input type="radio"/>                  | <input checked="" type="radio"/> com2  |                                        |                                        |
| <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/>                  |                                        |                                        |
| <b>Impression</b>                      | <b>Impression</b>                      | <b>Impression</b>                      | <b>Impression</b>                      |
| <input checked="" type="radio"/> aucun | <input checked="" type="radio"/> aucun | <input checked="" type="radio"/> aucun | <input checked="" type="radio"/> aucun |
| <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/>                  |
| <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/>                  |





---

## Chapitre 3 : Description de l'interface

---

Le présent chapitre constitue une introduction aux terminaux MAX Meridian utilisés par les surveillants et les coordonnateurs système dans le cadre de l'exploitation quotidienne d'un système DAA. Vous y trouverez des détails concernant votre écran ainsi qu'une description des principales commandes à entrer au moyen du clavier.

### Clavier

Le clavier utilisé est semblable à celui d'une machine à écrire, mais il contient quelques touches supplémentaires associées à des fonctions particulières. Les figures présentées aux pages suivantes indiquent l'emplacement de ces touches sur les quatre types de claviers utilisés avec la MAX Meridian. La figure 3-1 représente le clavier PC évolué; la figure 3-2, le clavier PC/AT; la figure 3-3, le clavier anglais VT-220, et la figure 3-4, le clavier anglais VT-420. Ces claviers sont légèrement différents, mais la MAX Meridian tient compte de ces différences et ne vous demande pas d'appuyer sur une touche que votre poste de travail n'a pas.

Tous les caractères compris dans le jeu de caractères Latin-1 peuvent faire partie d'une entrée de texte. Pour les caractères internationaux ne figurant pas sur votre clavier, vous devez entrer une séquence de touches spéciale. Pour obtenir plus d'informations sur ces caractères et la façon de les obtenir, reportez-vous au chapitre intitulé «Prise en charge de caractères internationaux».

### 3-2 Description de l'interface

---

Dans le présent document, il est pris pour acquis que la langue utilisée pour le clavier et le terminal est celle du surveillant. La plupart des terminaux doivent cependant être configurés selon des paramètres particuliers afin de reconnaître le clavier utilisé. Vous pouvez entrer des caractères appartenant à des langues qui ne sont pas installées sur votre système, mais vous risquez dans ce cas de fausser le tri de certaines informations, par exemple les noms des files d'attente sur les relevés ou à l'écran.

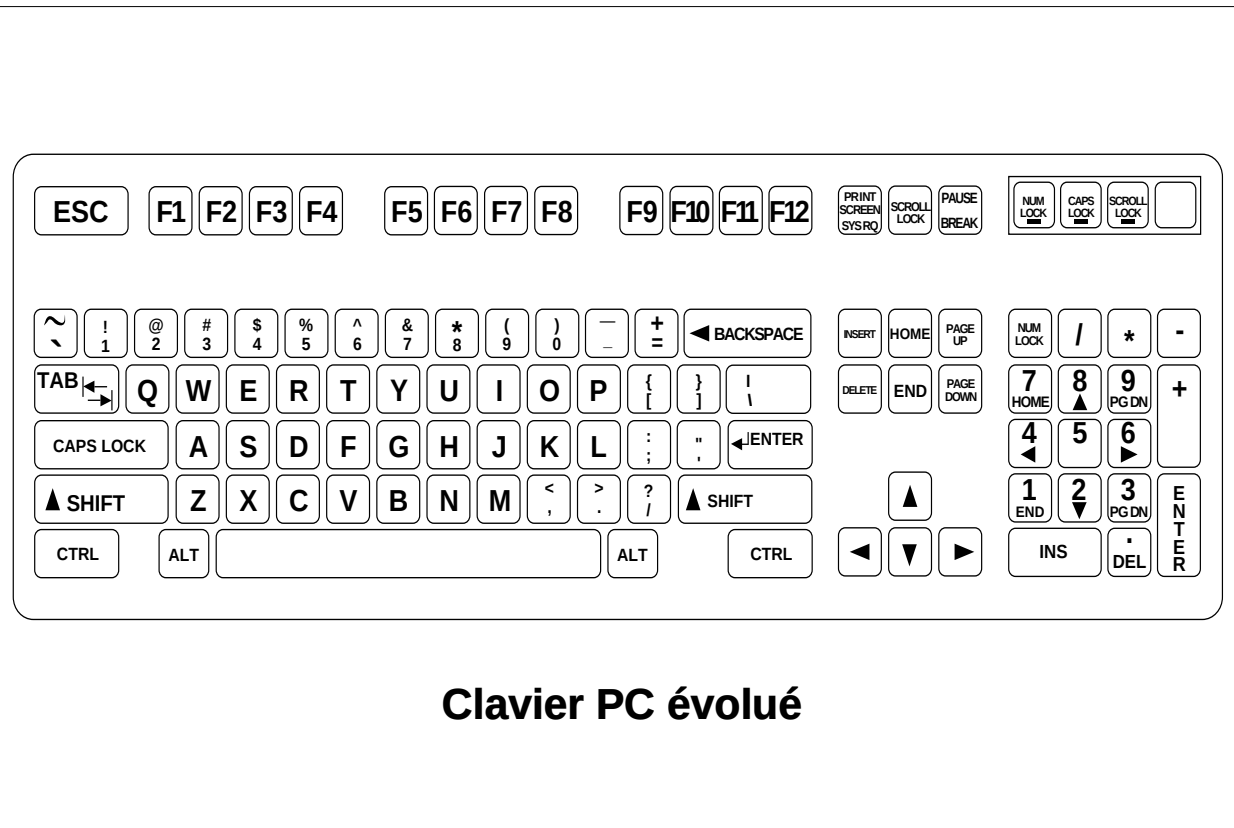
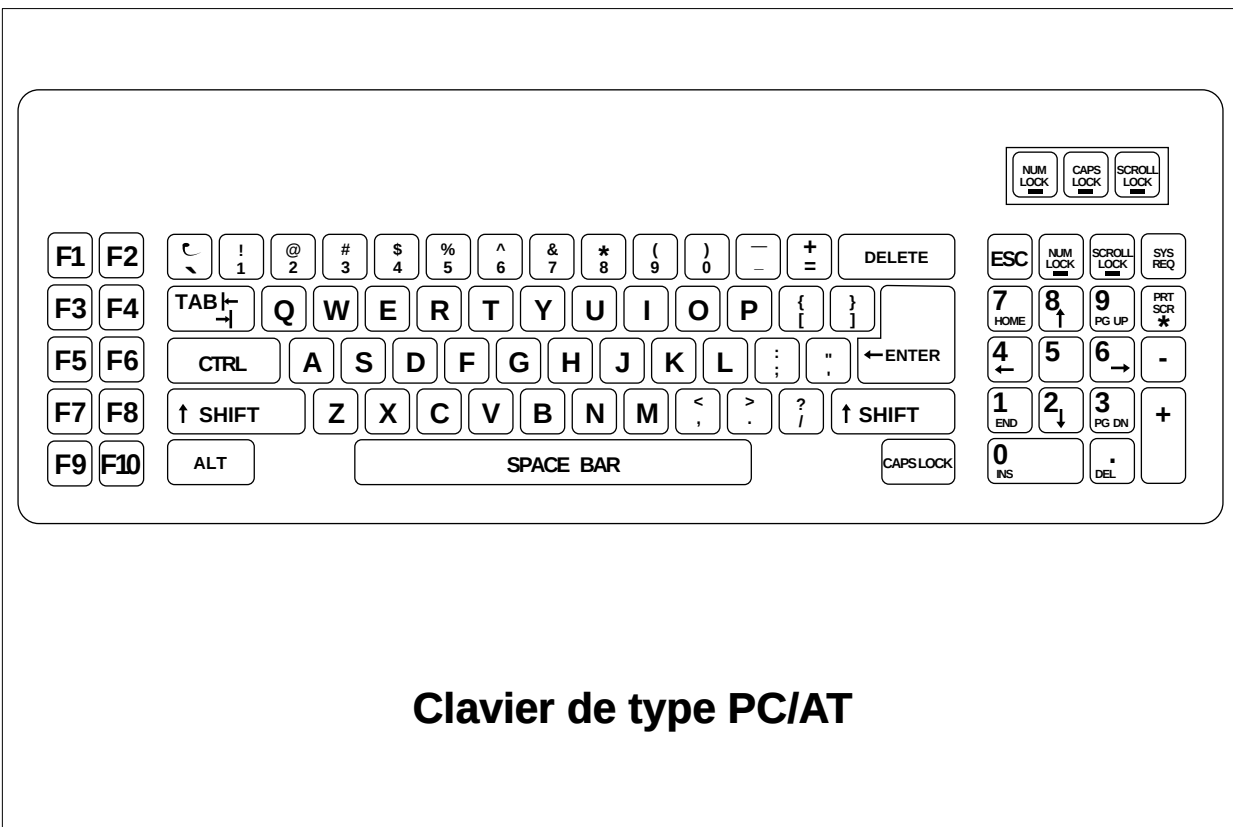
**Figure 3-1**  
**Clavier PC évolué**

**Figure 3-2**  
**Clavier de type PC/AT**



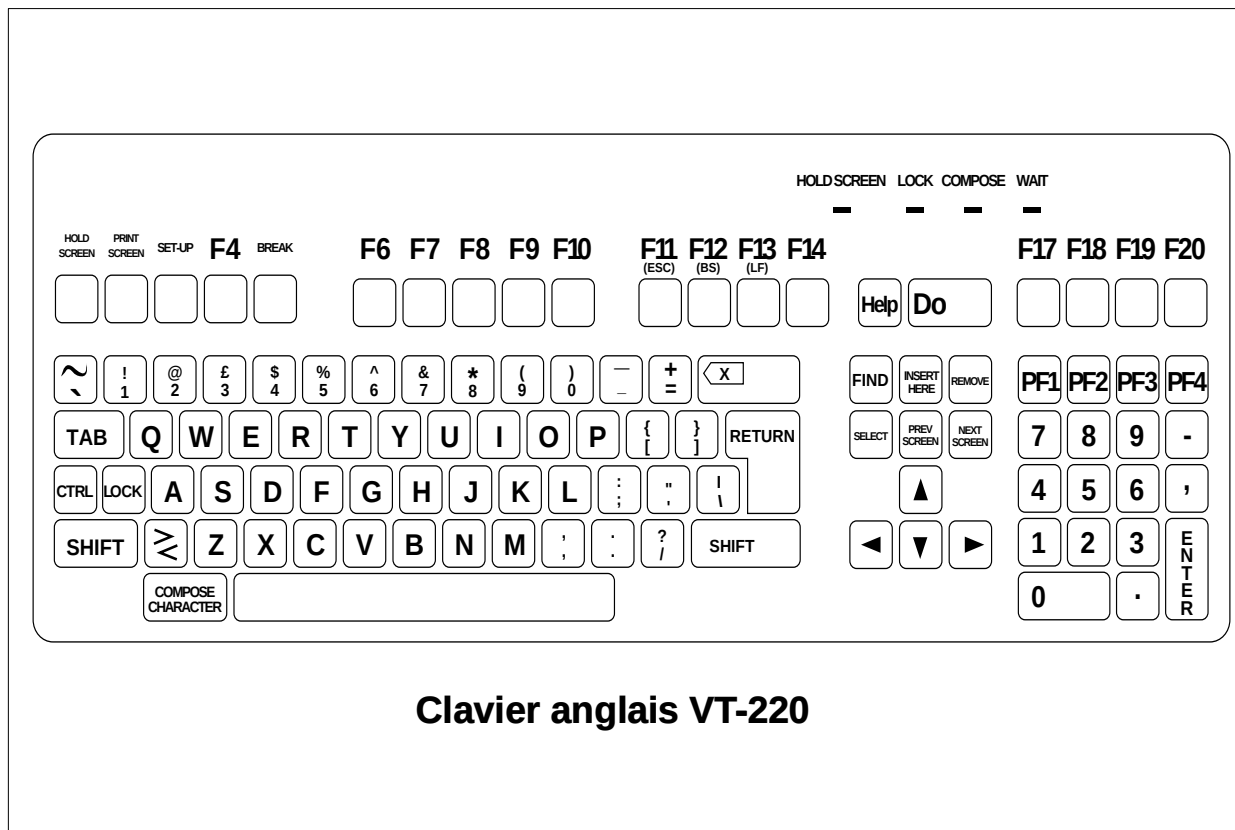
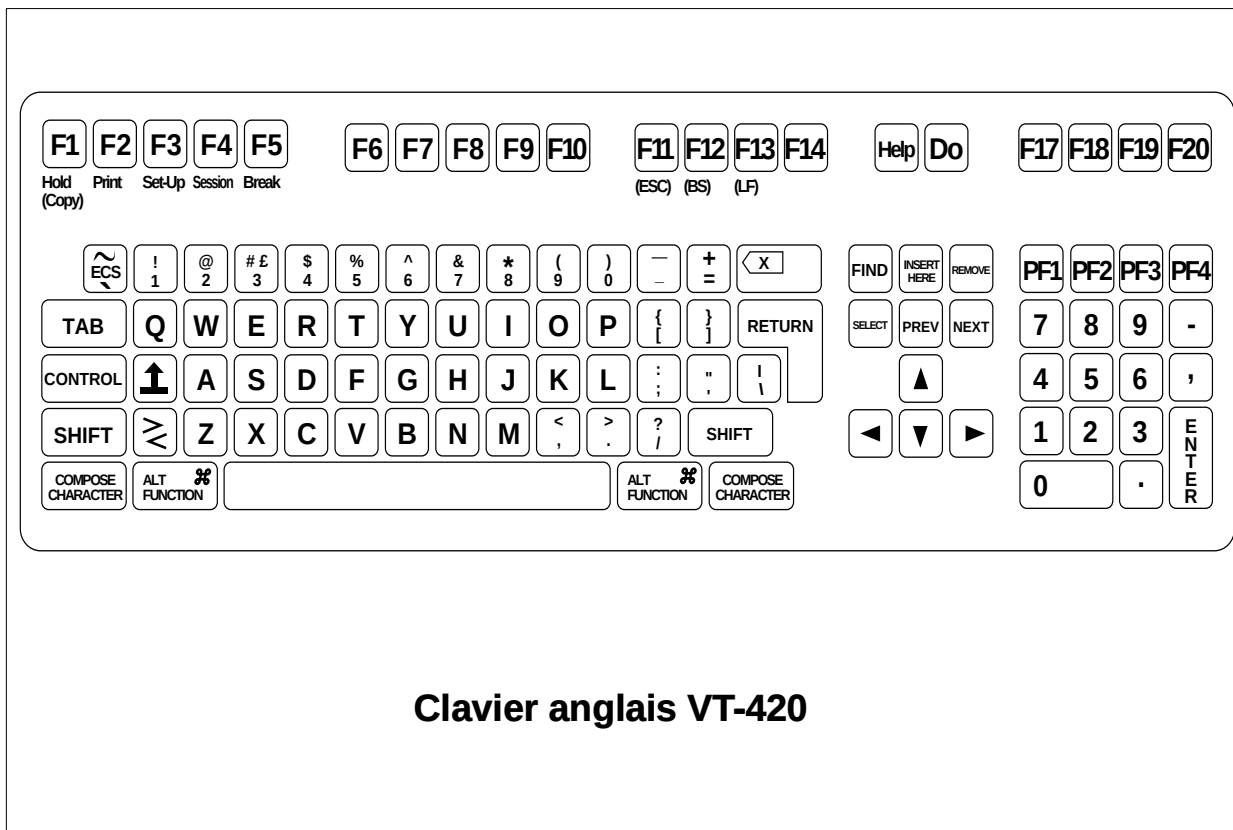


Figure 3-3  
Clavier anglais VT-220

**Figure 3-4**  
**Clavier anglais VT-420**



**Clavier anglais VT-420**

## Commandes globales

Dans les tableaux suivants, vous trouverez la liste des séquences de touches permettant d'exécuter les mêmes commandes pour pratiquement toutes les fonctions de la MAX Meridian. Les touches à utiliser sont fonction du type de votre clavier : VT-220, VT-420, PC/AT ou PC évolué. Lorsque les séquences de touches sont identiques pour plusieurs claviers, les colonnes ont été regroupées.

Chaque fonction de la MAX Meridian comporte des commandes qui lui sont spécifiques. Ces commandes sont traitées en détail dans différentes sections du présent guide.

**Nota :** Le guillemet ouvrant simple inversé (‘) ne peut pas être utilisé dans les champs de la MAX Meridian. Ce symbole n'est pas reconnu.

| Tableau 3-1<br>Déplacement du curseur ou de la barre de sélection      |                                     |       |         |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------|---------|
| Fonction                                                               | VT-220 ou VT-420                    | PC/AT | PC ÉVOL |
| Suppression du dernier caractère entré                                 | {ESPACEMENT ARRIÈRE} ou {SUPPRIMER} |       |         |
| Déplacement d'une ligne vers le haut ou jusqu'à la sélection suivante  | {↑}                                 |       |         |
| Déplacement vers le haut de $n$ sélections ou de $n$ lignes            | $n\{↑\}$                            |       |         |
| Passage à la première sélection ou à la première ligne                 | Ø{↑}                                |       |         |
| Déplacement vers le bas à la sélection suivante ou à la ligne suivante | {↓}                                 |       |         |
| Déplacement vers le bas de $n$ sélections ou de $n$ lignes             | $n\{↓\}$                            |       |         |
| Passage à la dernière sélection ou à la dernière ligne                 | Ø{↓}                                |       |         |
| Déplacement vers la droite, vers la sélection suivante                 | {→}                                 |       |         |
| Déplacement vers la gauche, vers la sélection suivante                 | {←}                                 |       |         |

### 3-8 Description de l'interface

**Tableau 3-2**  
**Touches de page précédente et page suivante**

| Fonction                     | VT-220 ou VT-420 | PC/AT       | PC ÉVOL     |
|------------------------------|------------------|-------------|-------------|
| Passage à la page précédente | {ÉCRAN PRÉC}     | {PAGE PRÉC} | {PAGE PRÉC} |
| Passage à la page suivante   | {ÉCRAN SUIV}     | {PAGE SUIV} | {PAGE SUIV} |

**Tableau 3-3**  
**Touches de fonction**

| Fonction                                                                                         | VT-220 ou VT-420       | PC/AT               | PC ÉVOL |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------|---------|
| Affichage du menu de commandes de l'écran utilisé                                                | [Commandes]<br>{PF1}   | [Commandes]<br>{F1} |         |
| Suppression du menu de commandes et retour à l'écran utilisé                                     | [Commandes] de nouveau |                     |         |
| Entrée de la commande <i>n</i> du menu de commandes de l'écran utilisé sans affichage de ce menu | <i>n</i> [Commandes]   |                     |         |
| Affichage des options du champ sélectionné                                                       | [Options]<br>{PF2}     | [Options]<br>{F2}   |         |
| Annulation de l'affichage des options                                                            | [Options] de nouveau   |                     |         |
| Entrée de la sélection <i>n</i> du menu d'options du champ sélectionné sans affichage de ce menu | <i>n</i> {ENTRÉE}      |                     |         |

**Tableau 3-4**  
**Visualisation du texte d'aide et d'autres commandes**

| Fonction                         | VT-220 ou VT-420 | PC/AT | PC ÉVOL |
|----------------------------------|------------------|-------|---------|
| Visualisation du texte d'aide    | {AIDE}           | {F9}  | {F11}   |
| Visualisation d'autres commandes | {F20}            | {F10} | {F12}   |



| Tableau 3-5<br>Touches de correction                                                                                                                                                                                                                                       |                                           |            |         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------|---------|
| Fonction                                                                                                                                                                                                                                                                   | VT-220 ou<br>VT-420                       | PC/AT      | PC ÉVOL |
| Correction du champ sélectionné                                                                                                                                                                                                                                            | {PF3}                                     | {F3}       |         |
| Sortie du mode correction                                                                                                                                                                                                                                                  | [Corriger champ] à nouveau                |            |         |
| En mode remplacement, remplace les données existantes par de nouvelles données.<br>En mode insertion, insère de nouvelles données à l'emplacement du curseur.<br><br><b>Nota :</b> Lorsque vous corrigez un champ justifié à droite, la touche [INSÉRER] n'est pas valide. | [INSÉRER]                                 |            |         |
| Déplacement du curseur d'un mot vers la droite                                                                                                                                                                                                                             | [Mot de droite]                           | {TAB}      |         |
| Déplacement du curseur d'un mot vers la gauche                                                                                                                                                                                                                             | [Mot de gauche]                           | {MAJ}{TAB} |         |
| Placement du curseur au début d'un champ                                                                                                                                                                                                                                   | [Début de ligne]                          | {DÉBUT}    |         |
| Placement du curseur à la fin d'un champ                                                                                                                                                                                                                                   | [Fin de ligne]                            | {FIN}      |         |
| Suppression du champ sélectionné                                                                                                                                                                                                                                           | [Effacer champ], {EFFACER} ou {SUPPRIMER} |            |         |

### 3-10 Description de l'interface

---

| <b>Tableau 3-6</b><br><b>Touches d'impression</b>                                                                                                                                                                        |                             |              |                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------|----------------|
| <b>Fonction</b>                                                                                                                                                                                                          | <b>VT-220 ou<br/>VT-420</b> | <b>PC/AT</b> | <b>PC ÉVOL</b> |
| Impression de toutes les informations disponibles                                                                                                                                                                        | [Imprimer]                  |              |                |
| Affichage de la fenêtre de contrôle de l'imprimante locale afin d'ajouter, de modifier ou de supprimer une imprimante locale. Disponible uniquement sur les terminaux dotés de l'application Meridian Terminal Emulator. | {CONTRÔLE}{P}               |              |                |

## Écran

La MAX Meridian prend en charge les terminaux à écran couleur et à écran monochrome. Sur les écrans couleurs, les différentes parties de l'affichage sont de couleurs différentes. Pour modifier les couleurs, référez-vous au chapitre «Personnalisation des couleurs».

## Impression

La touche de fonction [Imprimer] vous permet d'imprimer des écrans sélectifs en temps réel.

### ATTENTION

Si vous utilisez la touche {Impr écran} de votre PC, il est possible que les caractères internationaux et les détails des graphiques ne s'impriment pas correctement.

## Mise à jour de l'écran

Pour rafraîchir l'écran, appuyer sur { **CONTRÔLE** } à n'importe quel moment. Il est possible que vous ayez à effectuer cette opération lorsque vous mettez votre terminal hors tension, puis de nouveau sous tension.

## Principales fonctions de l'écran

Les figures 3-5 et 3-6 représentent les deux écrans qui comportent la plupart des fonctions ordinaires de la MAX Meridian.

### Menus

Des menus s'affichent à l'écran lorsqu'il faut sélectionner un élément dans une liste. Déplacez la barre de sélection vers le haut ou vers le bas dans le menu de façon à mettre en évidence l'élément à sélectionner, puis appuyez sur { **RETOUR** }. Vous pouvez également entrer le numéro de votre sélection, puis appuyer sur { **RETOUR** }.

Si le menu ne s'affiche pas entièrement parce qu'il est trop long, une barre de défilement apparaît à droite de la fenêtre de menu. Une flèche vers le bas, à l'extrémité inférieure de cette barre, indique que d'autres éléments suivent le dernier affiché. Une flèche vers le haut à son extrémité

supérieure indique que d'autres entrées précèdent la première entrée visible.

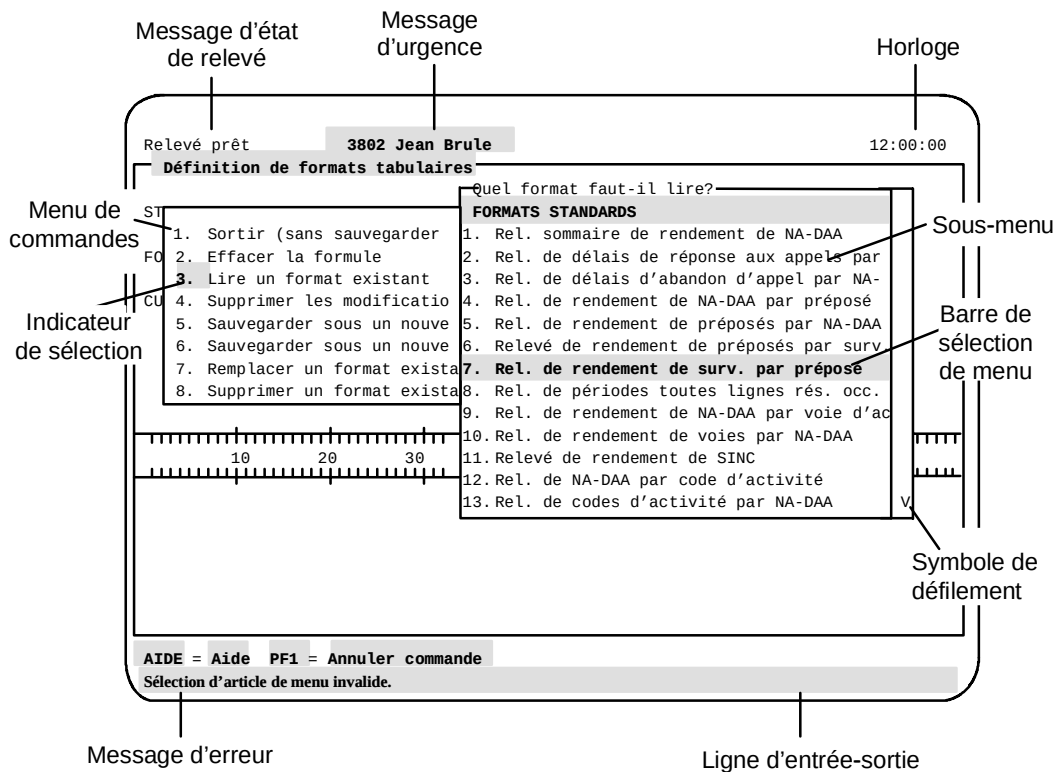
Dans la figure 3-5, la barre de sélection se trouve à peu près au milieu de la liste. Pour faire défiler un long menu, il suffit de déplacer la barre de sélection au-delà de la partie supérieure ou de la partie inférieure de la fenêtre de menu.

Vous pouvez aussi utiliser {ÉCRAN PRÉC} et {ÉCRAN SUIV} pour faire défiler le menu page par page. Dans un menu, une page correspond au nombre de lignes apparaissant dans la fenêtre de menu.

Dans le cas de certaines fonctions de la MAX Meridian, il n'est pas possible de faire tous les choix désirés dans certains menus. Par exemple, pour Définition de formats tabulaires, vous ne pouvez pas sélectionner «Remplacer un format existant» si vous n'avez pas défini un groupe de statistiques. Dans ce type de menus, les éléments non permis sont estompés sur les écrans monochromes ou apparaissent de couleur différente sur les écrans en couleurs. Si vous tentez de sélectionner un élément non permis, un message d'erreur s'affiche.

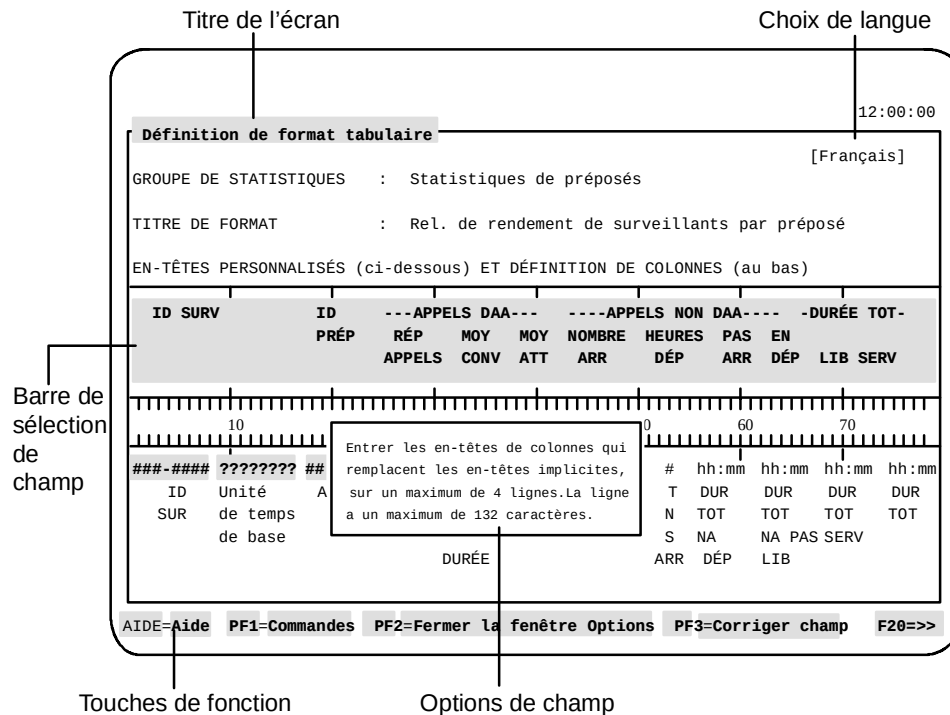
Pour d'autres fonctions de la MAX Meridian, vous pouvez sélectionner plusieurs éléments du même menu. Par exemple, dans Définition de formats tabulaires, vous pouvez choisir plusieurs champs pour votre relevé. À mesure que vous choisissez les champs, leurs noms s'estompent dans le menu. Si vous tentez de sélectionner un élément estompé, un message d'erreur s'affiche.

**Figure 3-5**  
**Fonctions courantes de l'écran MAX Meridian**



Pour certaines fonctions de la MAX Meridian, il faut sélectionner des éléments dans une série de menus. Lorsque vous faites un choix dans le premier menu, le menu suivant s'affiche, mais le numéro de sélection sur le premier menu reste en évidence. Cet affichage vous aide à suivre les choix effectués. Dans la figure 3-5, le surveillant a sélectionné «3. Lire un format existant» dans le menu Commandes, et il s'apprête à sélectionner «7. Relevé de rendement de surveillants par préposé» dans le sous-menu de formats. La figure 3-6 indique que le Relevé de rendement de surveillants par préposé a été sélectionné.

**Figure 3-6**  
**Fonctions de l'écran MAX Meridian plus souvent utilisées**



## Menu Commandes

Le menu Commandes contient la liste des commandes relatives à l'écran affiché. Pour afficher ce menu, appuyez sur la touche de fonction [Commandes]. Pour le fermer sans sélectionner de commande, appuyez de nouveau sur la même touche.

Si vous connaissez bien les menus de commandes de certains écrans particuliers et que vous ne désirez pas les consulter chaque fois que vous devez entrer une commande, vous pouvez sélectionner les commandes en entrant  $n$  [Commandes], où  $n$  est le numéro de la commande désirée dans le menu.

Par exemple, la première commande de chaque menu Commandes est «1. Sortir...». Elle permet de quitter l'écran et de revenir au précédent. On peut donc entrer 1 [Commandes] pour quitter l'écran plus rapidement.

## Options de champ

Appuyez sur la touche de fonction [Options] pour afficher les options offertes pour un champ particulier de l'écran. Appuyez de nouveau sur [Options] pour fermer le menu sans sélectionner d'élément.

Ces options peuvent se présenter sous forme de menu à partir duquel il est possible de choisir un élément, ou bien sous forme de fenêtre contenant un texte décrivant le type d'entrée attendu dans le champ (voir la figure 3-6). Cette description reste affichée tant que vous entrez des données dans le champ. Pour supprimer le texte relatif aux options de champ, appuyez de nouveau sur [Options].

## Barre de sélection de champ

La barre de sélection de champ fonctionne de la même manière que la barre de sélection de menu.

Vous pouvez utiliser les touches de flèches pour sélectionner un champ que vous voulez modifier ou dans lequel vous voulez entrer des données, ou pour lequel vous voulez choisir ou modifier une option. Les nouvelles données entrées dans un champ apparaissent sur la ligne d'entrée-sortie à mesure que vous les tapez et s'affichent dans le champ sélectionné une fois la touche {RETOUR} enfoncée.

Appuyez sur [Corriger champ] pour éditer un champ. En mode édition, les données entrées s'affichent dans le champ édité, plutôt que sur la ligne d'entrée-sortie tel que décrit ci-dessus. Dans ce mode, vous avez également accès aux commandes décrites précédemment dans les tableaux de commandes globales.

## Touches de fonction

Le rôle des touches de fonction peut varier dans le système. Certaines touches (comme {PF2} dans le cas des options) ont souvent la même fonction dans différents écrans, mais ne sont pas toujours accessibles.

La liste des touches de fonction apparaît toujours au bas de l'écran. Lorsqu'il n'y a pas suffisamment d'espace pour afficher toutes les touches accessibles, une touche de fonction (par exemple, {F20}) apparaît dans le coin inférieur droit, indiquant que d'autres touches sont disponibles. Pour faire apparaître l'ensemble de touches suivant, appuyez sur cette touche à bascule.

**Nota :** La plupart des exemples d'écrans du présent document proviennent de postes de travail VT-220; nous avons utilisé un écran de PC pour les exemples caractéristiques de PC exécutant le MTE. Les menus de touches de fonction des illustrations peuvent être légèrement différents de ceux qui apparaissent sur votre terminal.

## **Aide**

Une touche de fonction {Aide} est disponible en tout temps dans le coin inférieur gauche de votre écran. Pour faire apparaître l'écran d'aide relatif à l'affichage en cours, appuyez sur cette touche.

## **Ligne d'entrée-sortie**

La ligne inférieure de l'écran est utilisée à deux fins. Premièrement, tous les messages d'erreur s'y affichent en évidence; ils disparaissent lorsqu'une autre touche est enfoncée. Dans la figure 3-5, le surveillant a entré un numéro qui n'apparaît pas au menu Formats. Un message d'erreur s'est affiché.

La plupart des informations entrées s'affichent également sur cette ligne, sauf les touches de fonction et les données d'édition de champs. Dans la figure 3-6, le surveillant a commencé à entrer de nouvelles données pour les en-têtes personnalisés. Le curseur se trouve à la fin de l'entrée et indique l'endroit où apparaîtra le caractère suivant.

Si vous faites une erreur avant d'appuyer sur {RETOUR}, utilisez la touche d'espacement arrière (Backspace) pour retourner en arrière. Pour corriger un champ déjà accepté, reprenez le champ en entier ou modifiez les données qui s'y trouvent. Une fois vos entrées terminées, appuyez toujours sur {RETOUR}.

## **Champ de choix de langue**

Le champ *Choix de langue* vous permet de définir un même relevé dans différentes langues. Ce champ n'apparaît que si plusieurs langues sont installées sur votre système. Par exemple, pour définir un relevé dans les deux langues, commencez par le définir dans la langue implicite du système. Changez ensuite l'indicateur pour qu'il corresponde à l'autre langue et entrez le titre du relevé ainsi que les en-têtes courants dans cette langue. Lorsque le relevé est sauvegardé, la MAX Meridian garde en mémoire les deux versions du relevé. Les surveillants peuvent alors le consulter dans la langue de leur choix.



Il est possible d'installer deux langues actives à la fois sur un système. Pour des raisons de soutien technique et de compatibilité avec la version 1 du CGR, l'anglais figure toujours comme l'une de ces deux langues.

La MAX Meridian 9 affiche tout le texte statique apparaissant sur les écrans du surveillant dans une seule langue : celle du surveillant. Par texte statique, on entend les messages guides du surveillant, les noms de champs dans les grilles d'entrée de données, les textes d'aide, les indicateurs de ligne d'état, les messages d'erreur du terminal du surveillant, etc.

### **Fenêtres directes**

Les fenêtres directes sont des zones d'affichage distinctes qui se superposent à de nombreux écrans. Elles ont pour but de présenter des informations ou de fournir un écran de travail pendant que d'autres données sont affichées.

### **Indicateurs d'état**

Ces messages préviennent les surveillants de problèmes urgents ou d'informations importantes concernant le système.

#### **Liaison de contrôle de configuration**

Cet indicateur affiche «CC:LIAI COUP» lorsque la liaison entre la MAX Meridian et le commutateur n'est pas fonctionnelle. Le message «CC:PAS LIBRE» indique que le terminal reçoit bien les informations du commutateur mais que vous ne pouvez pour l'instant exécuter aucune fonction de contrôle de configuration. Aucun message n'apparaît lorsque la liaison fonctionne correctement.

#### **Indicateur d'urgence**

L'indicateur d'urgence clignote à l'écran lorsqu'un préposé dont vous êtes responsable appuie sur la touche urgence de son poste téléphonique DAA. Le nom et l'ID de position du préposé en question s'affichent sur la barre de message d'état dans le haut de l'écran.

#### **Liaison haute vitesse**

Si le flux de données d'une liaison haute vitesse est interrompu, l'horloge au coin supérieur droit d'un poste de travail de surveillant actif est mise en évidence pour indiquer que la MAX Meridian ne reçoit pas d'information du Meridian 1.

Si votre terminal est doté de la fonction Personnalisation des couleurs, évitez de choisir la même couleur pour la mise en évidence et l'élément de menu d'exception.

### **Relevé**

Si vous demandez l'affichage d'un relevé spécial sur votre terminal, le message d'état de relevé donne des renseignements sur son état. Si ce relevé spécial est envoyé directement à l'imprimante, aucun renseignement concernant son état n'est fourni.

Les messages d'état de relevés suivants peuvent apparaître à votre écran :

- **Relevé en attente** Ce message s'affiche pendant le traitement du relevé par la MAX Meridian.
- **Relevé prêt** Ce message indique que le relevé est prêt à être visualisé.
- **Échec de relevé** Ce message indique que le relevé n'a pas pu être produit.

### **Sauvegarde des définitions d'enregistrement**

Vous devriez sauvegarder un affichage et en sortir après chaque nouvelle définition d'enregistrement créée. Si vous créez plusieurs définitions sans sauvegarder l'affichage et en sortir après chacune, il est possible que les nouvelles définitions contiennent le même nom.

Par exemple, après avoir créé une nouvelle définition de quadrant tabulaire dans l'écran Définition de quadrants d'affichage, vous devriez sauvegarder la définition et sortir de l'écran.

---

## Chapitre 4 : Préparatifs

---

### Ouverture de session

La présente section décrit les étapes d'ouverture d'une session à un terminal de la MAX Meridian.

#### Méthode 4-1

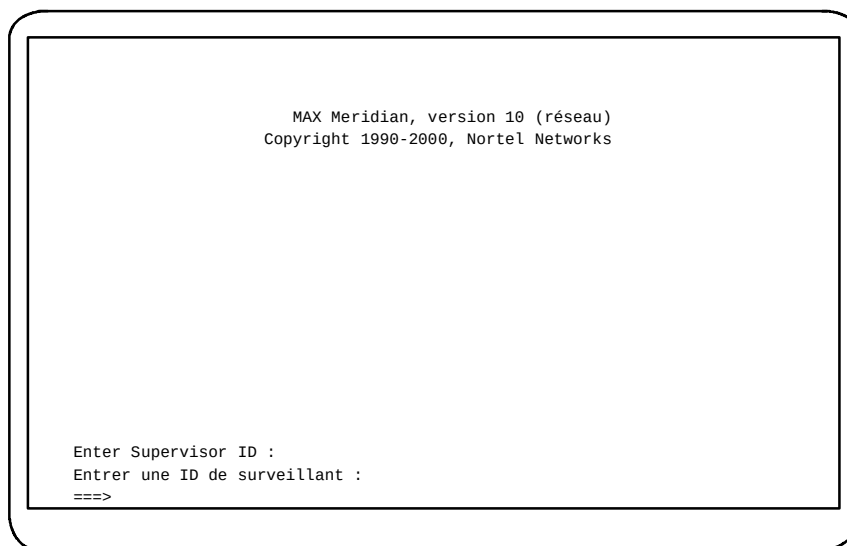
##### Ouverture de session avec la MAX Meridian

- 1 Mettre le terminal sous tension; l'écran d'ouverture de session s'affiche.

*Si la MAX Meridian a été bien installée, un écran d'ouverture de session s'affiche tel qu'il est illustré à la figure 4-1.*

**Figure 4-1**

**Écran d'ouverture de session**



**2** Tapez votre ID et appuyez sur **{RETOUR}**.

Un message guide de mot de passe s'affiche seulement si le coordonnateur système vous a attribué un mot de passe en créant votre profil dans la fonction Définition de surveillants. Le mot de passe doit être entré exactement comme il a été attribué par le coordonnateur système. Par exemple, **Moncode** est différent de **moncode**.

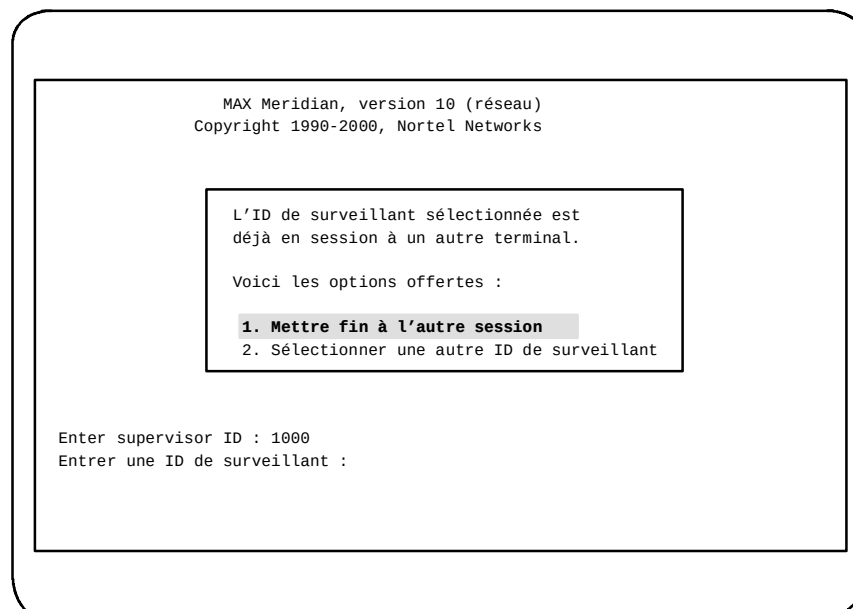
**3** Au besoin, tapez le mot de passe et appuyez sur **{RETOUR}**.

Si vous avez des problèmes lors de l'ouverture de session, reportez-vous à la section intitulée «Problèmes d'ouverture de session». Sinon, reportez-vous à la section intitulée «Menu principal» du présent chapitre.

### Problèmes d'ouverture de session

Si l'ID que vous avez entrée est utilisée par une autre personne, un message s'affiche dans une fenêtre tel qu'il est illustré à la figure 4-2.

**Figure 4-2**  
**Message de conflit d'utilisation de début de session**



Exécutez la méthode 4-2 après l’affichage du message.

**Méthode 4-2****Pour traiter les accès en double**

- 1** Appuyez sur **1** pour continuer l’ouverture de session et mettre fin à l’autre session sans avertissement.  
Nous vous déconseillons d’utiliser cette option à moins que l’autre utilisateur ne se serve de votre ID sans autorisation.

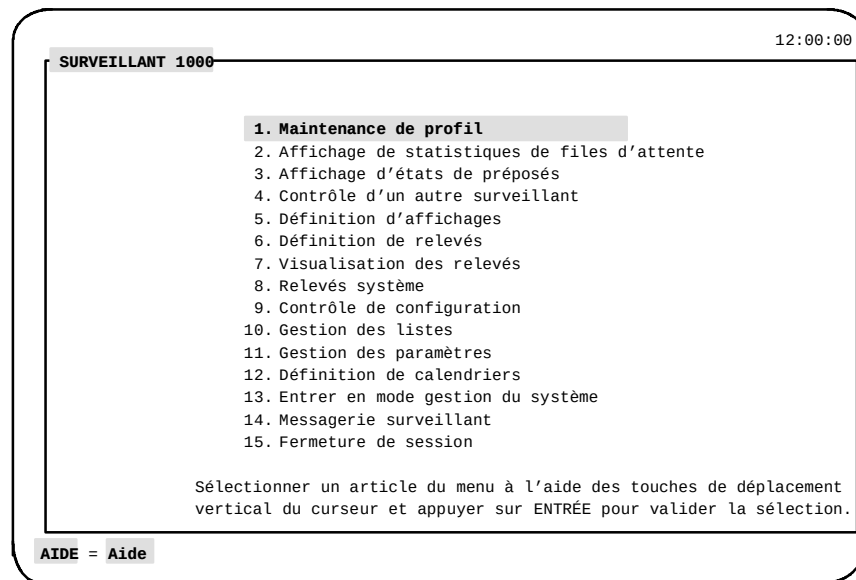
**ou**

Appuyez sur **2** pour annuler la première tentative d’ouverture de session et entrez une autre ID.

## Menu principal

Le menu principal, qui s’affiche en début de session (si l’ouverture est réussie), contient la liste de toutes les fonctions que vous offre la MAX Meridian. La figure 4-3 illustre le menu principal offert aux coordonnateurs système. Le coordonnateur système utilise la fonction Définition de surveillants pour déterminer quelles fonctions s’affichent au menu principal.

**Figure 4-3**  
**Menu principal**



### **Maintenance de profil**

Cette fonction affiche les fonctions de la MAX Meridian accessibles à un surveillant donné. Il est possible que l'accès à cette fonction soit interdit. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous au chapitre intitulé «Maintenance de profil».

### **Affichage de statistiques de files d'attente**

Cette fonction affiche en temps réel l'état des files d'attente. Vous pouvez accéder à des écrans prédéfinis dans votre système ou visualiser les écrans personnalisés que vous avez créés à l'aide de la fonction Définition d'affichages. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous au chapitre intitulé «Affichage de statistiques de files d'attente».

### **Affichage d'états de préposés**

Cette fonction affiche en temps réel l'état des préposés et des files d'attente qu'ils traitent. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous au chapitre intitulé «Affichage d'états de préposés».

**Contrôle d'un autre surveillant**

Cette fonction permet de visualiser les affichages et les relevés d'un autre surveillant. Il est possible que l'accès à cette fonction soit interdit. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous au chapitre intitulé «Contrôle d'un autre surveillant».

**Définition d'affichages**

Cette fonction vous permet de créer des affichages de statistiques de files d'attente comprenant des informations sélectionnées selon vos spécifications. Il est possible que l'accès à cette fonction soit interdit. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous au chapitre intitulé «Définition d'affichages».

**Définition de relevés**

Cette fonction procure des outils pour créer, afficher, modifier et imprimer des relevés sur les préposés, les files d'attente et le système. Vous pouvez utiliser des formats tabulaires et graphiques prédéfinis ou créer les vôtres. Il est possible que l'accès à cette fonction soit interdit. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous au chapitre intitulé «Définition de relevés».

**Visualisation des relevés**

Cette fonction vous permet de visualiser un relevé à votre écran avant de l'imprimer. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous au chapitre intitulé «Visualisation des relevés».

**Relevés système**

Cette fonction fournit des relevés prédéfinis démontrant l'état courant de la MAX Meridian. Il est possible que l'accès à cette fonction soit interdit. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous au chapitre intitulé «Relevés système».

**Contrôle de configuration**

Cette fonction permet de changer la configuration de la MAX Meridian, notamment réattribuer les préposés, les files d'attente, les seuils, les annonces, les lignes réseau et les cibles de débordement. Il est possible que l'accès à cette fonction soit interdit. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous au chapitre intitulé «Contrôle de configuration».

### **Gestion des listes**

Cette fonction permet de grouper des objets (files d'attentes, lignes réseau, préposés, etc.) en ordre consécutif ou non consécutif dans une liste. Ces listes vous permettent d'apporter des changements à tous les objets choisis en une fois. On les utilise également dans les relevés pour produire les données relatives aux objets spécifiés. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous au chapitre intitulé «Gestion des listes».

### **Gestion des paramètres**

Cette fonction permet de définir les paramètres utilisés dans la MAX Meridian. Cela comprend la définition des utilisateurs du système, des unités de temps, des files d'attente, des seuils, des voies d'acheminement, etc. Il est possible que l'accès à cette fonction soit interdit. Reportez-vous à la section intitulée «Accès à la gestion du système» pour plus de détails sur l'accès à cette fonction. Pour obtenir de plus amples renseignements sur cette fonction, reportez-vous au chapitre intitulé «Gestion des paramètres».

### **Définition de calendriers**

Cette fonction permet de définir les heures réservées à l'impression des relevés et à l'exécution des commandes de modification de contrôle de configuration. Il est possible que l'accès à cette fonction soit interdit. Reportez-vous à la section intitulée «Accès à la gestion du système» pour plus de détails sur l'accès à cette fonction. Pour obtenir de plus amples renseignements sur cette fonction, reportez-vous au chapitre intitulé «Définition de calendriers».



**Entrer en mode gestion du système**

Cette fonction offre une mesure de sécurité optionnelle pour prévenir l'accès aux fonctions Gestion des paramètres et Définition de calendriers. Elle ne s'affiche sur le menu principal que si l'accès au mode gestion du système est interdit. Reportez-vous à la section intitulée «Accès à la gestion du système» du présent chapitre pour obtenir plus de détails.

**Sortir du mode gestion du système**

Cette fonction permet de sortir du mode gestion du système. Elle ne s'affiche que si la fonction «*Entrer en mode gestion du système*» a été sélectionnée au préalable. Une fois que vous êtes sorti du mode gestion du système, les fonctions Gestion des paramètres et Définition de calendriers sont estompées dans le menu principal, indiquant que vous ne pouvez pas les choisir.

**Messagerie surveillant**

Cette fonction permet à un surveillant d'envoyer des messages à d'autres surveillants et coordonnateurs, et d'en recevoir. Ce champ n'apparaît que si votre système a accès au Centre de gestion de réseau (CGR). Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous au chapitre intitulé «Envoi de messages aux surveillants».

**Fermeture de session**

Cette fonction vous permet de sortir de la MAX Meridian. Le fait d'éteindre votre terminal, de quitter Reflection 4+ ou le MTE ne met pas fin à votre session dans le système.

**Accès à la gestion du système**

Les fonctions Gestion des paramètres et Définition de calendriers fournissent des paramètres de système auxquels ne peuvent avoir accès que les utilisateurs de la MAX Meridian ayant reçu la formation appropriée. La MAX Meridian fournit deux mesures de sécurité optionnelles pour restreindre l'accès à ces secteurs. Ces mesures de sécurité sont :

- L'attribution d'un mot de passe de gestion du système dans la fonction Options diverses. (La fonction «*Entrer en mode gestion du système*» n'apparaît au menu principal que si un mot de passe de gestion du système a été attribué.)
- L'interdiction d'accès aux champs *Gestion des paramètres* et *Définition de calendriers* lors de la création du profil du surveillant.

Exécutez la méthode 4-3 pour passer au mode gestion du système et accéder aux fonctions Gestion des paramètres et Définition de calendriers.

**Méthode 4-3**

**Entrer en mode gestion du système**

- 1 Demandez au coordonnateur système de valider l'accès aux fonctions Gestion des paramètres et Définition de calendriers, dans votre profil.
- 2 Demandez-lui le mot de passe de gestion du système attribué dans la fonction Options diverses.
- 3 Sélectionnez la fonction *Entrer en mode gestion du système* depuis le menu principal.

*Une fenêtre apparaît qui permet d'entrer le mot de passe de gestion du système.*

- 4 Entrez le mot de passe de gestion du système attribué dans la fonction Options diverses.

*Si la procédure est réussie, les fonctions Gestion des paramètres et Définition de calendriers ne seront plus estompées dans le menu principal. Vous pourrez alors accéder à ces fonctions.*

## Limites du système MAX Meridian

Les tableaux de la présente section indiquent les limites de la MAX Meridian 10.

Ces limites déterminent le nombre de définitions d'utilisateur qui peuvent être créées, telles les formats de relevés, les commandes de modification et les définitions de calendriers.

### Limites des chaînes d'utilisateur

De nombreuses définitions d'utilisateur exigent l'attribution d'une ou plusieurs chaînes d'utilisateur par la MAX Meridian. Ce nombre de chaînes est limité. Les limites de chaînes d'utilisateur peuvent être atteintes avant les limites de définition.

Par exemple, 3 500 chaînes d'utilisateur sont permises pour les définitions de paramètres de relevé dans un système IPEX. Chaque définition nécessite deux chaînes d'utilisateur. Votre système pourrait avoir 500 définitions publiques. Chacun de vos 210 surveillants pourrait aussi avoir cinq définitions privées et une définition spéciale. Dans le présent exemple, le nombre de définitions nécessaires serait de 1 760. La formule utilisée pour le calcul serait  $500 + (5 + 1) * 210$ . Il faudrait également 3 520 chaînes

d'utilisateur (1 760 \* 2). Ce nombre dépasse la limite de chaînes d'utilisateur qui est fixée à 3 500.

## Positions

Si le nombre de positions de préposé Meridian 1 dépasse le nombre maximal de positions définies sur la MAX Meridian, les positions excédentaires et leurs numéros d'appel (NA) de distribution automatique d'appels (DAA) ne sont pas affichés à l'écran du surveillant et ne figurent pas dans les relevés. Par exemple, si la MAX Meridian a validé 20 positions DAA et que 30 positions ont été définies dans le logiciel Meridian 1, les 10 positions DAA excédentaires fonctionnent correctement, mais leurs données ne paraissent ni à l'écran ni dans les relevés du surveillant. Les positions et les files d'attente non prises en compte peuvent avoir une incidence sur la précision des statistiques et des relevés de la MAX Meridian.

La fonction de commande de relevé, disponible dans les commutateurs Meridian 1 dotés de la version 17 ou d'une version ultérieure de X11, permet de désactiver la fonction de relevés dans le cas des files d'attente où la création de relevés n'est pas nécessaire.

## Limites totales

Les limites totales ne peuvent pas être dépassées par la somme de leurs composants. Dans les tableaux 4-3 et 4-6, les composants d'une limite «totale» sont indiqués en retrait sous le total.

Par exemple, le tableau 4-3 indique que le nombre total de définitions de quadrants d'affichage de statistiques en temps réel, publiques et privées, est de 500. Si un système IPEX possède 240 surveillants MAX Meridian et 250 définitions publiques, il ne reste que 250 définitions pour des définitions privées de surveillants. Par conséquent, la plupart des surveillants ne sont pas en mesure de définir le nombre maximal de définitions privées que permet le système. Inversement, si les surveillants portent au maximum leurs définitions privées, cela a une incidence sur le nombre de définitions publiques.

**Nota :** Certaines limites s'appliquent à des visualisations multiples. Les totaux se rapportant aux définitions de formules, de formats et de quadrants comprennent les définitions élaborées dans tous les groupes de statistiques. Le nombre total de définitions de listes comprend toutes les définitions élaborées pour tous les types de listes. Par exemple, il

#### 4-10 Préparatifs

---

n'est pas possible de créer plus de 250 définitions de formules pour l'ensemble de la MAX Meridian.

### Limites générales de la MAX Meridian

Le tableau 4-1 énumère les limites générales de la MAX Meridian 10.

| <b>Tableau 4-1</b><br><b>Limites générales de la MAX Meridian 9</b>                                                                                                                                                                                                                                    |             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>Paramètre système</b>                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>IPEX</b> |
| Base de données historiques – espace disque disponible (en mégaoctets)                                                                                                                                                                                                                                 | 600         |
| Accès de terminaux de surveillant (si aucune liaison de gestion du trafic ou liaison réseau n'est configurée)                                                                                                                                                                                          | 2           |
| Imprimantes locales/MTE (possibilité d'une seule imprimante par terminal de surveillant)                                                                                                                                                                                                               | 720         |
| Nombre total de session simultanées de surveillants de la MAX Meridian (ceci est le nombre total de terminaux de surveillants dans tout le système, incluant les postes MTE, VT-220/VT-420 et SDA, peu importe qu'un surveillant de la MAX Meridian ait ouvert une session ou non sur un poste donné). | 60          |
| Nombre total de NA-DAA qu'un préposé peut desservir simultanément si l'attribution de files multiples (AFM) est validée                                                                                                                                                                                | 5           |
| Surveillants SIG                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 240         |

## Limites des paramètres DAA de base

Le tableau 4-2 renferme les limites des paramètres DAA de base qui correspondent aux limites du système DAA Meridian 1.

| <b>Tableau 4-2</b><br><b>Limites des paramètres DAA de base (correspondant aux limites DAA Meridian 1)</b>                                                                                                                                   |             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>Paramètre système</b>                                                                                                                                                                                                                     | <b>IPEX</b> |
| Files d'attente DAA Meridian 1 (tous types) ayant le paramètre de contrôle de relevés activé                                                                                                                                                 | 240         |
| Réseau interface d'activité MAX (IAM); connexions actives simultanées                                                                                                                                                                        | 1           |
| Écoute IAM; connexions actives simultanées                                                                                                                                                                                                   | 3           |
| Interface d'état MAX (IEM); files d'attente simultanées dans lesquelles les appels peuvent être envoyés                                                                                                                                      | 64          |
| Positions DAA Meridian 1 (total des agents et des surveillants Meridian 1)                                                                                                                                                                   | 1 500       |
| Surveillants Meridian 1                                                                                                                                                                                                                      | 240         |
| ID préposés DAA Meridian 1                                                                                                                                                                                                                   | 2 400       |
| Acheminements Meridian 1(tous types)                                                                                                                                                                                                         | 256         |
| Lignes réseau Meridian 1 (tous types)*                                                                                                                                                                                                       | 2 000       |
| ID SINC Meridian 1                                                                                                                                                                                                                           | 5 000       |
| Codes d'activité Meridian 1                                                                                                                                                                                                                  | 1 000       |
| * Une ligne réseau est une combinaison du numéro de voie d'acheminement et du numéro de circuit. Le numéro de circuit 0 (zéro) sert de numéro fictif lorsque la création de relevés détaillés portant sur les lignes réseaux est désactivée. |             |

**Nota :** Les limites des paramètres Meridian 1 doivent être inférieures ou égales aux limites des paramètres DAA de base de la MAX Meridian du tableau 4-2. Si des limites incorrectes sont utilisées, la MAX Meridian peut fonctionner, mais elle risque de ne pas tenir compte des données DAA en dehors de ces limites.

### Limites des définitions d'affichages

Le tableau 4-3 renferme les limites du nombre de définitions de la fonction Définition d'affichages. Les chaînes dans les définitions peuvent être établies dans deux langues.

| <b>Tableau 4-3<br/>Limites des définitions d'affichages</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |             |                                                       |                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <b>Paramètre système</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>IPEX</b> | <b>Nbre max. de chaînes d'utilisateur nécessaires</b> | <b>Nbre max. de chaînes d'utilisateur permises</b> |
| Définitions d'écrans (publics et privés)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1 450       | 2 900                                                 | 3 500 <sup>1</sup>                                 |
| Définitions d'écrans (publics)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 250         | 500                                                   | inclus ci-dessus                                   |
| Définitions d'écrans (privés, par surveillant MAX Meridian)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 5           | 2 400                                                 | inclus ci-dessus                                   |
| Définitions de quadrants (publics et privés)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 500         | 2 000                                                 | 3 500 <sup>2</sup>                                 |
| Définitions de quadrants (publics)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 250         | 1 000                                                 | inclus ci-dessus                                   |
| Définitions de quadrants (privés, par surveillant MAX Meridian)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 5           | 4 800                                                 | inclus ci-dessus                                   |
| Définitions de formules d'affichage (à l'exception des formules standards)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 250         | 1 500                                                 | 550 <sup>3</sup>                                   |
| <sup>1</sup> Cette limite de chaîne d'utilisateur est un total constitué des définitions d'écrans d'affichage et des définitions de formules de relevés.<br><sup>2</sup> Cette limite de chaîne d'utilisateur est un total constitué des définitions de quadrants d'affichage et des définitions de relevés tabulaires.<br><sup>3</sup> Cette limite de chaîne d'utilisateur est un total constitué des définitions de formules d'affichage et des définitions de formules de relevés. |             |                                                       |                                                    |

## Limites du contrôle de configuration

Le tableau 4-4 renferme les limites du nombre de définitions de la fonction Contrôle de configuration. Les chaînes dans les définitions peuvent être établies dans deux langues.

| <b>Tableau 4-4</b><br><b>Limites du contrôle de configuration</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |             |                                                       |                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <b>Paramètre système</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>IPEX</b> | <b>Nbre max. de chaînes d'utilisateur nécessaires</b> | <b>Nbre max. de chaînes d'utilisateur permises</b> |
| Définitions de commandes de modification*                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 100         | 200                                                   | 375                                                |
| Attributions de positions et paramètres                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 3 340       | 0                                                     | s.o.                                               |
| Valeurs de seuil de débordement automatique                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 3 340       | 0                                                     | s.o.                                               |
| Cibles de débordement automatique et de débordement manuel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 3 340       | 0                                                     | s.o.                                               |
| Annonces                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 3 340       | 0                                                     | s.o.                                               |
| Paramètres de service de nuit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 3 340       | 0                                                     | s.o.                                               |
| Affectations de lignes réseau                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 3 340       | 0                                                     | s.o.                                               |
| Paramètres NAA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 3 340       | 0                                                     | s.o.                                               |
| Tables d'acheminement de jour                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 3 340       | 0                                                     | s.o.                                               |
| Tables d'acheminement de nuit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 3 340       | 0                                                     | s.o.                                               |
| <p>* Le nombre réel des commandes de modification est limité au type de commande de modification exécutée et à la dimension de la base de données qui contient les commandes. Par exemple, une commande de modification peut changer 340 affectations de ligne réseau. Cela entraîne le stockage de 340 enregistrements dans la table d'affectations de ligne réseau. Cette table ne peut comprendre que 3 340 enregistrements. Si 10 autres commandes de modification modifient 300 affectations de ligne réseau chacune, la limite est atteinte. De nouvelles commandes de modification ne peuvent être enregistrées bien que seulement 11 commandes aient été créées.</p> |             |                                                       |                                                    |

### Limites de gestion des listes

Le tableau 4-5 renferme les limites du nombre de définitions de la fonction Gestion des listes. Les chaînes d'utilisateur ne peuvent être définies que dans une langue. Les chaînes d'utilisateur de la fonction Définition de listes sont stockées de façon différente. Aussi, il n'y a pas de limites distinctes de chaînes d'utilisateur pour cette fonction.

| <b>Tableau 4-5</b><br><b>Limites des définitions de listes</b> |             |
|----------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>Paramètre système</b>                                       | <b>IPEX</b> |
| Définitions de listes                                          | 250         |
| Éléments par définition de liste                               | 200         |
| Éléments de liste par système                                  | 25 000      |

### Limites des définitions de relevés

Le tableau 4-6 renferme les limites du nombre de définitions de la fonction Définition de relevés. Les chaînes de définitions peuvent être établies dans deux langues.

| <b>Tableau 4-6</b><br><b>Limites des définitions de relevés</b>                   |             |                                                       |                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <b>Paramètre système</b>                                                          | <b>IPEX</b> | <b>Nbre max. de chaînes d'utilisateur nécessaires</b> | <b>Nbre max. de chaînes d'utilisateur permises</b> |
| Définitions de paramètres de relevés (publics, privés et ponctuels)               | 1 940       | 3 880                                                 | 3 500 <sup>1</sup>                                 |
| Définitions de paramètres de relevés (publics)                                    | 250         | 1 000 ou 500                                          | inclus ci-dessus                                   |
| Définitions de paramètres de relevés (privés, par surveillant de la MAX Meridian) | 5           | 2 400                                                 | inclus ci-dessus                                   |
| — Voir page suivante. —                                                           |             |                                                       |                                                    |



| <b>Tableau 4-6<br/>Limites des définitions de relevés</b>                            |             |                                                       |                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <b>Paramètre système</b>                                                             | <b>IPEX</b> | <b>Nbre max. de chaînes d'utilisateur nécessaires</b> | <b>Nbre max. de chaînes d'utilisateur permises</b> |
| Définitions de paramètres de relevés (ponctuels, par surveillant de la MAX Meridian) | 1           | 480                                                   | inclus ci-dessus                                   |
| Définitions de formats tabulaires (publics et privés)                                | 250         | 2 500                                                 | 3 575 <sup>2</sup>                                 |
| Définitions de formats tabulaires (publics)                                          | 100         | 1 000                                                 | inclus ci-dessus                                   |
| Définitions de formats tabulaires (privés par surveillant de la MAX Meridian)        | 5           | 12 000                                                | inclus ci-dessus                                   |
| Définitions de formats graphiques (publics et privés)                                | 250         | 1 500                                                 | 825                                                |
| Définitions de formats graphiques (publics)                                          | 100         | 600                                                   | inclus ci-dessus                                   |
| Définitions de formats graphiques (privés par surveillant MAX Meridian)              | 5           | 7 200                                                 | inclus ci-dessus                                   |
| Définitions de formules de relevés (à l'exception des formules standards)            | 250         | 1 500                                                 | 550 <sup>3</sup>                                   |
| Catégories logiques de définitions de gammes (internes)                              | 60          | s.o.                                                  | s.o.                                               |
| Catégories de définitions de gammes                                                  | 10          | s.o.                                                  | s.o.                                               |
| Définitions de périodes                                                              | 13          | 13                                                    | 13                                                 |
| — Voir page suivante. —                                                              |             |                                                       |                                                    |

| <b>Tableau 4-6</b><br><b>Limites des définitions de relevés</b>                                                                                                      |             |                                                                   |                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <b>Paramètre système</b>                                                                                                                                             | <b>IPEX</b> | <b>Nbre max.<br/>de chaînes<br/>d'utilisateur<br/>nécessaires</b> | <b>Nbre max. de<br/>chaînes<br/>d'utilisateur<br/>permises</b> |
| Définitions de quarts                                                                                                                                                | 5           | 5                                                                 | 5                                                              |
| <sup>1</sup> Cette limite de chaîne d'utilisateur est un total constitué des définitions d'écrans d'affichage et des définitions de formules de relevés.             |             |                                                                   |                                                                |
| <sup>2</sup> Cette limite de chaîne d'utilisateur est un total constitué des définitions de quadrants d'affichage et des définitions de relevés en format tabulaire. |             |                                                                   |                                                                |
| <sup>3</sup> Cette limite de chaîne d'utilisateur est un total constitué des définitions de formules d'affichage et des définitions de formules de relevés.          |             |                                                                   |                                                                |
| — Fin —                                                                                                                                                              |             |                                                                   |                                                                |

## Limites des définitions de calendriers

Le tableau 4-7 renferme les limites du nombre de définitions de la fonction Définition de calendriers. Les chaînes de définitions peuvent être établies dans deux langues.

| <b>Tableau 4-7<br/>Limites des définitions de calendriers</b>    |             |                                                       |                                                    |
|------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <b>Paramètre système</b>                                         | <b>IPEX</b> | <b>Nbre max. de chaînes d'utilisateur nécessaires</b> | <b>Nbre max. de chaînes d'utilisateur permises</b> |
| Définitions de calendriers                                       | 100         | 200                                                   | 125                                                |
| Heures prévues                                                   | 40          | s.o.                                                  | s.o.                                               |
| Total des commandes de modification prévues                      | 1 000       | s.o.                                                  | s.o.                                               |
| Commandes de modification connexes par définition de calendriers | 100         | s.o.                                                  | s.o.                                               |
| Total des relevés historiques prévus                             | 1 000       | s.o.                                                  | s.o.                                               |
| Relevés historiques connexes par définition de calendriers       | 100         | s.o.                                                  | s.o.                                               |

### Limites de connectivité CGR

Le tableau 4-8 énumère les limites du nombre de définitions de la fonction Connectivité CGR. Les chaînes d'utilisateur ne peuvent être définies que dans une seule langue. Les chaînes d'utilisateur de la fonction Connectivité CGR sont stockées de façon différente. Aussi, il n'y a pas de limites de chaînes d'utilisateur distinctes pour cette fonction.

**Nota :** Seule la version 2.5 de la CGR est prise en charge par la MAX Meridian 10.

| Tableau 4-8<br>Limites de connectivité CGR                            |      |
|-----------------------------------------------------------------------|------|
| Paramètre système                                                     | IPEX |
| Messages de surveillant non lus                                       | 50   |
| Messages de surveillant sauvegardés                                   | 20   |
| Messages de surveillant conservés dans la liste des messages sortants | 5    |

## Limites de gestion des paramètres

Le tableau 4-9 énumère les limites du nombre de définitions de la fonction Gestion des paramètres. Les chaînes d'utilisateur ne peuvent être définies que dans une seule langue. Les chaînes d'utilisateur de la fonction Gestion des paramètres sont stockées de façon différente. Aussi, il n'y a pas de limites de chaînes d'utilisateur distinctes pour cette fonction.

| <b>Tableau 4-9</b><br><b>Limites de gestion des paramètres</b> |             |
|----------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>Paramètre système</b>                                       | <b>IPEX</b> |
| Définitions de surveillants                                    | 240         |
| Définitions d'unités de temps                                  | 18          |
| Définitions de seuils                                          | 240         |
| Définitions de files d'attente                                 | 240         |
| Définitions de préposés                                        | 2 400       |
| Définitions d'acheminements                                    | 256         |
| Définitions SINC                                               | 5 000       |
| Définitions de codes d'activités                               | 1 000       |
| Définitions de langues                                         | 2           |

## **Interaction X11**

Certaines versions de la MAX Meridian comportent des exigences relatives au Meridian 1 et à la fonction de contrôle de relevés.

### **Contrôle de relevés MAX Meridian et X11**

La fonction de contrôle de relevés détermine quelles files d'attente font l'objet d'un relevé par la MAX Meridian. Assurez-vous que la configuration du relevé des NAA et de leurs NA-DAA cibles est la même et que la configuration du relevé des NA-DAA et de leurs NA-DAA cibles de débordement automatique et de débordement manuel est aussi la même. Si les configurations de contrôle de relevés ne concordent pas, il se peut que les données des relevés soient incohérentes. Par exemple, si le contrôle de relevés d'un NAA est en fonction alors qu'un de ses NA-DAA est hors fonction, l'appel fait partie de l'information NAA du relevé, mais il n'apparaît pas lorsqu'il est transféré à son NA-DAA cible. La fonction de contrôle de relevés doit être validée pour toutes les files d'attente utilisées dans la fonction AFM sur le Meridian 1.

---

## Chapitre 5 : Gestion des paramètres

---

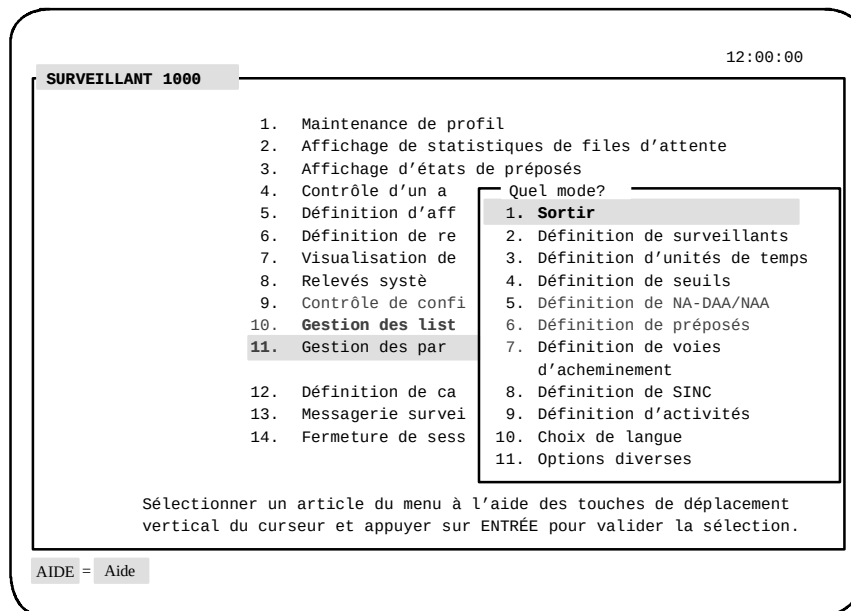
La fonction Gestion des paramètres vous permet de définir les variables qui doivent être utilisées par votre MAX Meridian. Ces variables comprennent les options de profils de surveillant, d'unités de temps, de seuils, de NA-DAA/NAA, de préposés, de voies d'acheminement, de SINC, de codes d'activité, de langues ainsi que diverses options.

Cette fonction apparaît uniquement si un surveillant a le statut de coordonnateur système et que la fonction Gestion des paramètres est validée dans son profil.

### Accès à la fonction

Pour accéder à cette fonction, sélectionnez «*Gestion des paramètres*» dans le menu principal. Le sous-menu illustré à la figure 5-1 apparaît.

**Figure 5-1**  
**Sous-menu Gestion des paramètres**



La méthode permettant de créer ou de modifier les enregistrements est semblable pour de nombreuses fonctions de gestion des paramètres.

#### **Méthode 5-1**

##### **Pour créer des enregistrements de gestion des paramètres**

- 1** Sélectionnez «*Gestion des paramètres*» au menu principal.  
*Un sous-menu apparaît.*
- 2** Sélectionnez une fonction dans le sous-menu.  
*L'écran correspondant apparaît.*
- 3** Modifiez les champs appropriés.
- 4** Appuyez sur [Commandes] et sauvegardez l'enregistrement.
- 5** Sortez de l'écran.



## Définition de surveillants

La fonction Définition de surveillants permet de visualiser, de créer, de modifier et de supprimer des profils de surveillant. Les profils de surveillant déterminent les zones du système auxquelles un surveillant peut accéder, de même que la fréquence d'apparition et de mise à jour de leurs affichages.

Généralement, seuls quelques coordonnateurs système ou surveillants ont accès à cette fonction. Il est possible de créer jusqu'à 240 définitions de surveillants.

Pour imprimer un relevé qui indique les définitions de surveillant créées à l'aide de cette fonction, reportez-vous à la section «Relevé de la base de données surveillants» dans le chapitre intitulé «Relevés système».

**Figure 5-2**  
**Écran Définition de surveillants**

Définition de surveillants

12:00:00

|                         |                                                 |                           |                   |
|-------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------|-------------------|
| ID de surveillant MAX   | 2230                                            | Nom                       | Michael Hotchkiss |
| ID de pos. Meridian 1   | 373-3700                                        | Mot de passe              |                   |
| Langue                  | Français                                        |                           |                   |
| Affichage file att impl | Affichage graphique standard de files d'attente |                           |                   |
| Fréq. m. à j. stat.     | 10                                              | Affichage NA              | Noms              |
| Données implicites      | Globales                                        | Affichage nom             | Validé            |
| État d'urgence          | Invalidé                                        | Alarme sonore             | Invalidé          |
| Personnalisation coul.  | Validé                                          | Définition d'affichages   | Validé            |
| Page d'accueil          | Validé                                          | Définition membres groupe | Validé            |
| Maintenance de profil   | Validé                                          | Gestion du système        | Validé            |
| Statistiques globales   | Validé                                          | Gestion des paramètres    | Validé            |
| Mode surveillance       | Invalidé                                        | Définition de calendriers | Validé            |
| Définition de relevés   | Validé                                          | Contrôle config. global   | Invalidé          |
| Relevés système         | Validé                                          | Cont. config. temps réel  | Validé            |
| Messagerie surveillant  | Validé                                          | Téléimpression            | Invalidé          |
| Priorité imprim. locale | Invalidé                                        | Définition membres NAA    | Validé            |
| Imprimante tabulaire    | Laser jet                                       |                           |                   |
| Imprimante graphique    | Laser jet                                       |                           |                   |

AIDE=Aide
PF1=Commandes
PF2=Options
PF3=Corriger champ
EFFACER=Effacer champ

**Nota :** Il est possible que les fonctions indiquées à la figure 5-2 ne soient pas toutes affichées. Certaines fonctions peuvent ne pas être

offertes en raison des configurations système et des restrictions relatives à la sécurité définies dans l'écran Définition de surveillants.

### **Touches de fonction**

#### **Aide=Aide**

Cette touche donne des renseignements sur la fonction sélectionnée et les champs correspondants.

#### **PF1=Commandes**

Les commandes suivantes peuvent être utilisées en appuyant sur la touche [Commandes] :

##### **Sortir (sans sauvegarder les changements)**

Cette commande permet de retourner au sous-menu Gestion des paramètres sans sauvegarder les changements apportés.

##### **Lire une définition de surveillant existante**

Cette commande récupère un enregistrement de définition de surveillants existant et l'affiche à l'écran.

##### **Rétablir les champs à leurs valeurs implicites**

Cette commande remet tous les champs modifiés à leurs valeurs implicites.

##### **Sauvegarder les changements à la définition de surveillants affichée**

Cette commande sauvegarde les modifications apportées à l'enregistrement de définition de surveillants affiché.

##### **Supprimer une définition de surveillants existante**

Cette commande supprime une définition de surveillants existante du système.

#### **PF1=Ne sélectionner aucune commande**

Cette touche permet de supprimer le menu contextuel Commandes de l'écran.

#### **PF2=Options**

Cette touche permet d'afficher une description ou une liste des entrées valides pour le champ.

#### **PF2=Ne sélectionner aucune option**

Cette touche permet de supprimer le menu contextuel Options de l'écran.

**PF3=Corriger champ**

Cette touche permet de corriger un champ.

**PF3=Fin de correction**

Cette touche met fin à la correction d'un champ.

**Effacer=Effacer champ**

Cette touche permet d'effacer le contenu d'un champ.

**F10=Contrôle de la configuration en temps réel**

Cette touche vous permet de préciser les fonctions de contrôle de configuration auxquelles le surveillant peut accéder à partir des affichages de statistiques de files d'attente et des affichages de statistiques de préposés. Cette touche apparaît seulement si le champ *Cont. config. temps réel* est validé.

La figure 5-3 montre l'écran qui apparaît si on appuie sur cette touche.

**Figure 5-3**

**Définition de surveillants — Défin. cont. config. temps réel**

Définition de surveillants — Défin. cont. config. temps réel 12:00:00

|                                              |     |
|----------------------------------------------|-----|
| MODIFIER LES ATTRIBUTIONS DE POSITION        | Oui |
| MODIFIER LES SEUILS DE DÉB AUTO              | Non |
| MODIFIER LES CIBLES DE DÉB AUTO ET MANUEL    | Non |
| MODIFIER LES ANNONCES                        | Non |
| MODIFIER LES PARAMÈTRES DE SERVICE DE NUIT   | Non |
| MODIFIER LES TABLES DE VOIES D'ACHEM DE JOUR | Non |
| MODIFIER LES TABLES DE VOIES D'ACHEM DE NUIT | Non |
| MODIFIER LES PARAMÈTRES DE NAA               | Non |
| VISUALISER LES DIVERS PARAMÈTRES             | Oui |

AIDE = Aide PF1 = Sortir PF2 = Options

**Nota :** Il est possible que les fonctions illustrées dans la figure 5-3 ne soient pas toutes affichées en raison des configurations du système et des restrictions de sécurité, telles que celles définies dans la fonction Définition de surveillants.

Un surveillant peut accéder à certaines fonctions de contrôle de configuration (à condition que le champ *Cont. config. temps réel* soit validé dans son profil) à l'aide d'un affichage de statistiques de files d'attente ou d'un affichage de statistiques de préposés. Les fonctions auxquelles le surveillant peut accéder sont réglées à «Oui» dans l'écran illustré à la figure 5-3.

Le surveillant peut alors modifier les réglages de ces fonctions dans le cas du Meridian 1 pendant que le commutateur fonctionne.

**Nota :** Au moins une option doit être réglée à «Oui» afin de permettre la sauvegarde du profil de surveillant (si le champ *Cont. config. temps réel* est validé).

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les sélections, reportez-vous au chapitre intitulé «Contrôle de configuration».

### **F6=Modifier couleurs**

Cette touche permet de définir les paramètres de couleurs pour les éléments de l'écran. La touche apparaît uniquement si le champ *Personnalisation coul.* est validé. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous au chapitre intitulé «Personnalisation des couleurs».

### **F7=Définition de membres de groupe**

Cette touche de fonction permet de dresser une liste de surveillants dont vous voudriez voir l'affichage en temps réel lorsque vous utilisez les fonctions Affichage de statistiques de files d'attente ou Affichage d'états de préposés. Cette touche apparaît uniquement si le champ *Définition membres groupe* est validé dans votre profil.

Lorsque vous aurez appuyé sur cette touche de fonction, vous verrez une fenêtre apparaître qui vous permettra d'entrer les ID de position Meridian 1 des surveillants dont vous voulez visualiser les affichages. Tapez les ID selon le format ###-#### ou #####. Vous pouvez également modifier ces ID en appuyant sur [Corriger champ] ou les supprimer en appuyant sur

[Effacer champ]. Appuyez sur [Sortir] une fois que toutes les ID ont été entrées ou modifiées. N'oubliez pas de sauvegarder les changements.

Pour utiliser cette liste, accédez à l’Affichage de statistiques de files d’attente ou à l’Affichage d’états de préposés. Assurez-vous d’être en mode d’affichage du surveillant et non en mode d’affichage global. Appuyez sur [Surveillant suivant] pour afficher les statistiques du prochain surveillant de votre liste. Pour accéder à un surveillant en particulier, tapez le numéro d’ID de position du surveillant puis appuyez sur la touche de fonction. N’appuyez pas sur {RETOUR} après le numéro d’ID.

### **F8=Définition de membres de NAA**

Cette touche de fonction permet de définir une liste de NAA à surveiller dans l’affichage Statistiques standards de NA d’aiguillage, auquel vous accédez à l’aide de la fonction Affichage de statistiques de files d’attente.

Vous pouvez visualiser tous les NAA du système dans cet affichage lorsque vous êtes en mode d’affichage global. Toutefois, cette touche de fonction vous permet de définir les NAA que vous désirez visualiser lorsque vous êtes en mode d’affichage surveillant. Cette touche de fonction s’affiche seulement si le champ *Définition membres NAA* est validé dans votre profil et que l’option SIG/PAC ADE est activée.

Une fois que vous avez appuyé sur cette touche de fonction, une fenêtre s’affiche pour vous permettre d’entrer les ID de NAA à surveiller. Tapez les ID selon le format ###-#### ou #####. Vous pouvez préciser des NAA qui n’ont pas encore été définis dans le Meridian 1.

Pour choisir des NAA à partir d’une liste de NAA définis dans le Meridian 1, appuyez sur [NAA actuels]. Lorsque vous avez fait votre choix, appuyez sur [Retirer NAA actuels]. Vous pouvez également modifier ou supprimer des NAA dans la fenêtre. Appuyez sur [Sortir] une fois que tous les NAA ont été entrés ou modifiés.

Pour utiliser cette liste, accédez à l’affichage Statistiques standards de NA d’aiguillage de la fonction Affichage de statistiques de files d’attente. Assurez-vous d’être en mode d’affichage du surveillant et non en mode d’affichage global. Les NAA de la liste s’affichent.

Les NAA que vous avez entrés dans la liste sont validés dans le commutateur uniquement lorsque l’affichage Statistiques standards de NA

d'aiguillage apparaît. Ainsi, seuls les NAA valides du commutateur sont affichés à l'écran.

## Champs

### **ID de surveillant MAX**

Ce champ affiche le code d'identification (ID) du surveillant, qui peut compter de un à quatre chiffres. Le surveillant accède toujours au système à l'aide de ce numéro.

### **Nom**

Ce champ affiche le nom du surveillant.

### **ID de pos. Meridian 1**

Ce champ contient l'ID de position Meridian 1 du poste téléphonique du surveillant. Cette ID de position, qui peut comprendre un maximum de sept chiffres, détermine les files d'attente et les préposés dont le surveillant est responsable. Vous pouvez utiliser une ID de position égale à 0 (zéro) pour désigner les préposés auxquels aucune ID de surveillant n'a été attribuée.

La définition de ce champ permet d'accéder à la fonction Affichage de statistiques de files d'attente et à la fonction Affichage d'états de préposés.

### **Mot de passe**

Ce champ contient le mot de passe propre au surveillant. Si vous entrez un mot de passe dans ce champ, le système demande au surveillant d'entrer le mot de passe à chaque ouverture de session.

Si ce champ est laissé en blanc, le système contourne l'option de mot de passe de l'ouverture de session et affiche le menu principal dès que l'ID du surveillant MAX Meridian est entrée. Étant donné que les blancs sont des caractères valides dans ce champ, assurez-vous qu'aucun mot de passe n'a été entré au moyen de la touche de fonction [Effacer champ].

Vous pouvez entrer toute chaîne alphanumérique pouvant compter jusqu'à 16 caractères. Les signes de ponctuation et les symboles mathématiques peuvent également être utilisés. Le mot de passe distingue les majuscules des minuscules.

### **Langue**

Ce champ contient la langue dans laquelle le surveillant souhaite communiquer avec le système. La valeur implicite de ce champ est la

langue implicite du système. Ce champ n'apparaît que dans le cas de systèmes multilingues.

**Affichage file att impl**

Ce champ indique le nom que portera l'affichage de statistiques de files d'attente en temps réel lorsque vous accéderez pour la première fois à la fonction Affichage de statistiques de files d'attente. Il peut s'agir d'un affichage standard, public ou privé.

**Fréq. m. à j. stat.**

Ce champ détermine le nombre de secondes entre les mises à jour de l'écran en mode d'affichage de statistiques de files d'attente. La valeur implicite est de 30 secondes.

**Affichage NA**

Ce champ détermine si les NA apparaissent en fonction de leur numéro ou de leur nom dans les affichages en temps réel et les affichages de contrôle de configuration.

**Données implicites**

Ce champ détermine si l'affichage en temps réel implicite s'effectuera en mode global ou en mode surveillant lors de la connexion au système. En mode d'affichage de surveillant, le système affiche les données relatives au surveillant. En mode d'affichage global, le système affiche les données relatives à tous les surveillants.

**Affichage nom**

Ce champ permet d'afficher le nom du surveillant comme titre du menu principal. La valeur implicite affichée est l'ID du surveillant MAX.

**État d'urgence**

Ce champ détermine si le nom et l'ID de position du préposé s'affichent dans la barre d'état de l'écran du surveillant quand un état d'urgence est déclenché. Le surveillant peut ainsi savoir quel préposé a besoin d'aide.

**Alarme sonore**

Ce champ détermine si le terminal du surveillant émet un «bip» lorsqu'un état d'urgence est déclenché par un des préposés. Le champ *État d'urgence* doit être validé pour pouvoir utiliser cette option. Cette option n'aura aucun effet si le terminal n'est pas doté d'une alarme sonore.

**Personnalisation coul.**

Ce champ détermine si le surveillant peut modifier les couleurs de ses affichages ou de ses menus. Ce champ n'est affiché que si l'option MTE est validée. Si le champ *Personnalisation coul.* est validé, la touche de fonction [Modifier couleurs] est affichée. Appuyez sur cette touche pour accéder à l'écran Définition de couleurs d'écran. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous au chapitre intitulé «Personnalisation des couleurs».

**Définition d'affichages**

Ce champ détermine si le surveillant a accès à la fonction Définition d'affichages. Il permet au surveillant de personnaliser l'affichage de statistiques de files d'attente en temps réel.

**Page d'accueil**

Ce champ détermine si tous les relevés sélectifs en temps réel du surveillant et les relevés système sont imprimés avec une page d'accueil. Un relevé sélectif en temps réel est imprimé à partir d'affichages comme l'Affichage d'états de préposés et l'Affichage de statistiques de files d'attente.

Une fois que la fonction de page d'accueil est validée, le surveillant peut l'invalider ou la réactiver en accédant à son profil à l'aide de la fonction Maintenance de profil.

**Définition membres groupe**

Ce champ détermine si le surveillant a accès à la touche de fonction [Définition membres groupe]. Cette touche permet de dresser une liste de surveillants dont le surveillant voudrait voir l'affichage en temps réel lorsqu'il utilise les fonctions Affichage de statistiques de files d'attente ou Affichage d'états de préposés.

**Maintenance de profil**

Ce champ détermine si un surveillant peut modifier son propre profil.

**Gestion du système**

Ce champ détermine si le surveillant a le statut de coordonnateur système. Les coordonnateurs système sont responsables de la mise à jour des définitions globales telles que les définitions de relevés publics, les commandes de modification de contrôle de configuration, les définitions de calendriers et la gestion des paramètres.



**Statistiques globales**

Ce champ détermine si le surveillant a accès aux données globales de l’Affichage de statistiques de files d’attente et de l’Affichage d’états de préposés.

**Gestion des paramètres**

Ce champ détermine si le surveillant a accès à la fonction Gestion des paramètres qui lui permet de créer une base de données. Le champ Gestion du système doit également être validé pour permettre l’accès à la fonction Gestion des paramètres.

**Mode surveillance**

Ce champ détermine si le surveillant peut visualiser l’affichage courant ou le dernier relevé d’un autre surveillant. La fonction Contrôle d’un autre surveillant apparaît au menu principal si ce champ est validé.

**Définition de calendriers**

Ce champ détermine si le surveillant a accès à la fonction Définition de calendriers pour établir les heures d’impression de relevés et pour exécuter des commandes de modification de contrôle de configuration.

**Définition de relevés**

Ce champ détermine si le surveillant a accès à la fonction Définition de relevés pour créer des relevés.

**Contrôle config. global**

Ce champ détermine si le surveillant a accès à la fonction Contrôle de configuration au moyen du menu principal. À partir du menu principal, le surveillant a accès à toutes les sélections de la fonction Contrôle de configuration. La différence entre ce champ et le champ *Cont. config. temps réel* est que celui-ci permet de limiter l’accès du surveillant à certaines sélections de la fonction Contrôle de configuration dans les affichages en temps réel.

La fonction Contrôle de configuration permet au surveillant de modifier différents réglages du Meridian 1 pendant que le commutateur fonctionne. Ce champ n’est affiché que si la fonction Contrôle de configuration a été validée dans la MAX Meridian et si le champ *Gestion du système* est validé dans le profil du surveillant. Le champ *Contrôle config. global* est automatiquement invalidé si le champ *Gestion du système* est invalidé.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la fonction Contrôle de configuration, reportez-vous au chapitre intitulé «Contrôle de configuration».

### **Relevés système**

Ce champ détermine si le surveillant a accès à la fonction Relevés système pour imprimer des relevés indiquant l'état courant de la MAX Meridian.

### **Cont. config. temps réel**

Ce champ vous permet de préciser les fonctions de contrôle de configuration que le surveillant pourra utiliser dans les affichages de statistiques de files d'attente et les affichages de statistiques de préposés.

Si ce champ est validé, la touche de fonction F10=Cont. config. temps réel apparaît au bas de l'écran. Lorsque vous appuyez sur cette touche, l'affichage Définition de surveillants — Défin. cont. config. temps réel (figure 5-3) apparaît. Pour obtenir de plus amples renseignements sur cette touche, reportez-vous à la section intitulée «Touches de fonction» dans le présent chapitre.

La fonction Contrôle de configuration permet au surveillant de modifier différents réglages du Meridian 1 pendant que le commutateur fonctionne. Ce champ n'est affiché que si la fonction Contrôle de configuration a été validée dans la MAX Meridian.

**Nota :** Si le champ *Cont. config. temps réel* est validé, le profil du surveillant ne peut être sauvegardé que si vous entrez au moins une fois dans l'écran Définition de contrôle de configuration en temps réel.

### **Messagerie surveillant**

Ce champ détermine si le surveillant a accès à la fonction Messagerie surveillant pour envoyer des messages à d'autres surveillants ou aux coordonnateurs système. Le système doit être doté de l'option CGR pour que ce champ s'affiche.

### **Téléimpression**

Ce champ détermine si le surveillant a accès à la fonction Téléimpression pour envoyer des relevés de noeud à l'imprimante implicite du CGR. Cette fonction permet également aux surveillants de noeud et de réseau de lire simultanément le même relevé. Le système doit être doté de l'option CGR pour que ce champ s'affiche.

**Priorité imprim. locale**

Ce champ permet d'envoyer les relevés à une imprimante locale définie plutôt qu'à l'imprimante implicite. Le surveillant peut utiliser un autre terminal de PC auquel est connectée une imprimante locale. Les relevés que le surveillant envoie à l'imprimante implicite sont imprimés à l'aide de l'imprimante locale. Cette fonction n'est accessible que si le PC est doté du MTE.

**Définition membres NAA**

Ce champ permet au surveillant d'accéder à la touche de fonction [Définition membres NAA]. Grâce à cette touche, le surveillant peut définir les NAA à surveiller dans l'affichage Statistiques standards de NA d'aiguillage en mode surveillant. Il est possible d'accéder à cet affichage à l'aide de la fonction Affichage de statistiques de files d'attente. L'option SIG PAC/ADE doit être validée dans le système pour que ce champ s'affiche.

**Imprimante tabulaire**

Ce champ définit l'imprimante à laquelle les relevés tabulaires sont envoyés dans la fonction Définition de relevés. Les relevés système sont également envoyés à cette imprimante. Si aucune imprimante n'est attribuée, le relevé est acheminé à l'imprimante tabulaire implicite définie dans la fonction Options diverses.

Dans la MAX Meridian 10, l'imprimante sélectionnée comme imprimante tabulaire doit correspondre au type «Imprimante générique MTE». Pour de plus amples renseignements sur d'autres modifications apportées à l'impression des relevés dans la version 10 de la MAX Meridian, reportez-vous à la section «Impression avec la MAX Meridian» du chapitre intitulé «Introduction à la MAX Meridian».

**Nota :** Les périphériques de sortie de flux de données ne peuvent pas être utilisés comme imprimantes tabulaires implicites.

### **Imprimante graphique**

Ce champ définit l'imprimante à laquelle les relevés graphiques sont envoyés dans la fonction Définition de relevés. Les relevés système sont également envoyés à cette imprimante.

Si aucune imprimante n'est attribuée, le relevé est acheminé à l'imprimante graphique implicite définie dans la fonction Options diverses.

Dans la MAX Meridian 10, l'imprimante sélectionnée comme imprimante graphique doit correspondre au type «Imprimante générique MTE». Pour de plus amples renseignements sur d'autres modifications apportées à l'impression des relevés dans la version 10 de la MAX Meridian, reportez-vous à la section «Impression avec la MAX Meridian» du chapitre intitulé «Introduction à la MAX Meridian».

**Nota :** Les périphériques de sortie de flux de données ne peuvent pas être utilisés comme imprimantes graphiques implicites.

## Définition d'unités de temps

La fonction Définition d'unités de temps permet de définir ou de modifier les unités de temps utilisées dans les relevés. Ces unités sont représentées en quarts, en semaines et en périodes.

La fonction Définition de quarts permet de définir ou de modifier les quarts (de travail) servant à répartir les statistiques présentées dans les relevés de gestion. La fonction Définition de périodes permet d'établir ou de modifier les plages de temps appliquées dans les relevés imprimés par période. Les données relatives aux quarts sont également fondées sur les données relatives aux intervalles, et les données relatives aux périodes sont fondées sur les données quotidiennes.

**Nota :** Un relevé de périodes ne renferme des données que si votre système possède des données historiques quotidiennes portant sur les périodes précisées. Il se peut qu'aucune donnée ne corresponde à certaines périodes ou que certaines données correspondent à une partie d'une période.

Lorsque la MAX Meridian est installée, des entrées prédéfinies en français s'affichent automatiquement dans les champs *Nom de quart* et *Nom de période* (par exemple, «Matin» et «Janvier»). L'entrée correspondant à *Nom de période* peut être modifiée après l'installation en fonction des besoins de votre entreprise. Par exemple, une année peut être divisée en mois plutôt qu'en trimestres.

Il est possible de créer jusqu'à 18 définitions d'unités de temps par affichage.

Pour imprimer un relevé qui indique l'information de quart entrée à l'aide de cette fonction, reportez-vous à la section «Relevé de la base de données définition de quarts» du chapitre intitulé «Relevés système». Pour imprimer un relevé qui indique l'information de période entrée à l'aide de cette fonction, reportez-vous à la section «Relevé de la base de données définition de périodes» dans le chapitre intitulé «Relevés système».

**Figure 5-4**  
**Écran Définition d'unités de temps**

12:00:00

**Définition d'unités de temps**

Nombre de quarts : 3

| Nom de quart | Heure début |
|--------------|-------------|
| 1 Matin      | 0:00        |
| 2 Jour       | 8:00        |
| 3 Soir       | 16:00       |

Nombre de périodes : 12

| Nom de période | Date début |
|----------------|------------|
| 1 Janvier      | 1/1        |
| 2 Février      | 2/1        |
| 3 Mars         | 3/1        |
| 4 Avril        | 4/1        |
| 5 Mai          | 5/1        |
| 6 Juin         | 6/1        |
| 7 Juillet      | 7/1        |
| 8 Août         | 8/1        |
| 9 Septembre    | 9/1        |
| 10 Octobre     | 10/1       |
| 11 Novembre    | 11/1       |
| 12 Décembre    | 12/1       |

1<sup>er</sup> jour de la semaine : Lundi

Date de fin de dernière période 12/31

AIDE = Aide    PF1 = Commandes    PF2 = Options

## Touches de fonction

### Aide=Aide

Cette touche donne des renseignements sur la fonction et les champs correspondants.

### PF1=Commandes

Les commandes suivantes peuvent être utilisées en appuyant sur la touche [Commandes] :

#### Sortir (sans sauvegarder les changements)

Cette commande permet de retourner au sous-menu Gestion des paramètres sans sauvegarder les changements apportés.

#### Sauvegarder les changements et sortir

Cette commande sauvegarde les changements et permet de retourner au sous-menu Gestion des paramètres.

**PF1=Ne sélectionner aucune commande**

Cette touche permet de supprimer le menu contextuel Commandes de l'écran.

**PF2=Options**

Cette touche permet d'afficher une description ou une liste des entrées valides pour le champ.

**PF2=Fermer la fenêtre Options**

Cette touche permet de supprimer le menu contextuel Options de l'écran.

**PF3=Corriger champ**

Cette touche permet de corriger un champ.

**PF3=Fin de correction**

Cette touche indique qu'aucune autre correction n'est requise dans le champ.

**Effacer=Effacer champ**

Cette touche permet d'effacer le contenu d'un champ.

## Champs

**Nombre de quarts**

La MAX Meridian permet de définir un maximum de cinq quarts. S'il y a plus de cinq quarts de travail dans votre entreprise ou si des quarts doivent se chevaucher, vous devez définir les unités de temps comme des intervalles et non comme des quarts dans la fonction Définition de paramètres de relevé. Les relevés s'imprimeront selon ces intervalles.

Si vous modifiez le champ *Nombre de quarts*, le système ajoute un nouveau numéro de quart à la liste et vous demande de remplir les champs *Nom de quart* et *Heure de début de quart*. Vous pouvez ajouter des noms de quart et des heures de début de quart, ou en modifier, à n'importe quel moment.

**Nota :** Le début du quart n° 1 est prédéfini à 0:00 et ne peut pas être modifié; par contre, il est possible de modifier le champ Nom de quart. L'heure de fin du dernier quart est 23:59:59.

**Nom de quart**

Ce champ affiche le nom du quart, par exemple «Jour» ou «Nuit».

### Heure début

Ce champ donne l'heure (selon l'horloge de 24 heures) à laquelle commence le quart, sous la forme hh:mm, où «mm» peut être 00 ou 30. Remarquez qu'il est impossible d'entrer une heure de début pour le premier quart; cette heure étant fixée à minuit par le système.

### 1<sup>er</sup> jour de la semaine

Ce champ permet de définir le premier jour de la semaine, tel que déterminé par l'entreprise, pour les relevés hebdomadaires.

#### ATTENTION

Le champ *1<sup>er</sup> jour de la semaine* doit être défini en mode pré-mise en service avant que le système soit en exploitation réelle. Si cette journée est modifiée, toutes les données déjà recueillies par semaine sont perdues. Si vous devez changer le premier jour de la semaine, imprimez tous les relevés produits jusqu'à minuit de cette journée.

### Nombre de périodes

Ce champ précise le nombre de périodes à utiliser. Vous pouvez définir pour chaque année un maximum de 13 périodes allant du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre. Ces périodes peuvent être aussi longues que vous le souhaitez, mais la MAX Meridian conserve les données pour le nombre de jours défini dans la configuration de capacité. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous au document intitulé *Meridian MAX 9 Installation Guide* (NTP 553-4001-111) et consultez la section portant sur l'établissement des paramètres de capacité dans le chapitre qui traite de la configuration système de la MAX Meridian.

### Nom de période

Ce champ contient le nom de la période (par exemple, janvier, février, etc.), qui peut comprendre un maximum de 16 caractères y compris les espaces et les caractères spéciaux.

### Date début

Ce champ détermine la date à laquelle la période commence. Les dates doivent être sous la forme mm/jj. La période se termine le jour précédant le début de la période suivante. Ainsi, toutes les dates de début de période doivent être définies en ordre chronologique.



**Date de fin de dernière période**

Ce champ précise la date de fin de la dernière période définie. La date de fin de chacune des autres périodes est automatiquement établie au jour précédant la date de début de la période suivante.

## Définition de seuils

La fonction Définition de seuils sert à déterminer des groupes de seuils qui sont attribués à des NA-DAA et à des NAA. Lorsque les seuils déterminés sont atteints ou dépassés, les statistiques correspondantes sont mises en évidence sur les affichages en temps réel.

Les surveillants ne doivent être avisés que lorsqu'il se produit des situations anormales. Par conséquent, vous devez penser à une file d'attente particulière lorsque vous attribuez ces valeurs de seuil. Ces valeurs doivent tenir compte des facteurs qui ont une incidence sur la capacité d'un préposé à traiter des appels entrants, tels que le type d'appel ou le temps nécessaire pour répondre aux clients et remplir les documents administratifs nécessaires.

Les données de seuil entrent en vigueur à minuit ou immédiatement après le réamorçage du système. Ces seuils sont utilisés dans le champ de seuils de la définition d'affichages. La plate-forme IPEX permet la création de 240 définitions de seuils.

**Nota :** Les valeurs de seuil qui représentent une durée doivent être entrées en secondes, de 0 à 9999.

Pour imprimer un relevé qui indique les définitions de seuils créées à l'aide de cette fonction, reportez-vous à la section «Relevé de la base de données définition de seuils» dans le chapitre intitulé «Relevés système».

**Figure 5-5**  
**Écran Définition de seuils**

12:00:00

| Définition de seuils |                    |                         |                    |               |
|----------------------|--------------------|-------------------------|--------------------|---------------|
| N° de seuil          | Seuils de préposés | Seuils files d'attente  | Seuils utilisateur |               |
| 1                    | Conv DAA ... 0     | Objectif de délai...10  | DU1>               | Nbre prép.. 5 |
|                      | Pas libre ... 0    | Objectif service .. 90% | DU2>               | Sans nom... 0 |
|                      | Attente.... 0      | Délai moy réponse . 50  | DU3>               | Sans nom... 1 |
|                      | NA arrivée...0     | Appel bref ..... 10     | DU4>               | Sans nom... 2 |
|                      | NA départ ... 0    | Appels locaux att. 4    | DU5>               | Sans nom... 3 |
|                      | Absence mom . 0    | Appels réseau att. 6    |                    |               |

AIDE=Aide   PF1=Commandes   PF2=Options   PF3=Corriger champ   EFFACER=Effacer champ

## Touches de fonction

### Aide=Aide

Cette touche donne des renseignements sur la fonction et les champs correspondants.

### PF1=Commandes

Les commandes suivantes peuvent être utilisées en appuyant sur la touche [Commandes] :

#### Sortir (sans sauvegarder les changements)

Cette commande permet de retourner au sous-menu Gestion des paramètres sans sauvegarder les changements apportés.

#### Sauvegarder les changements et sortir

Cette commande sauvegarde les changements et permet de retourner au sous-menu Gestion des paramètres.

#### Définir noms de seuil

Cette commande affiche une fenêtre permettant d'attribuer des noms

aux seuils définis par l'utilisateur sur cet écran. Reportez-vous à la section intitulée «Champs définis par l'utilisateur» du présent chapitre.

**PF1=Ne sélectionner aucune commande**

Cette touche permet de supprimer le menu contextuel Commandes de l'écran.

**PF2=Options**

Cette touche permet d'afficher une description ou une liste des entrées valides pour le champ.

**PF2=Fermer la fenêtre Options**

Cette touche permet de supprimer le menu contextuel Options de l'écran.

**PF3=Corriger champ**

Cette touche permet de corriger un champ.

**PF3=Fin de correction**

Cette touche indique qu'aucune autre correction n'est requise dans le champ.

**Effacer=Effacer champ**

Cette touche permet d'effacer le contenu d'un champ.

**Effacer=Supprimer l'enregistrement**

Cette touche permet de supprimer un enregistrement.

## **Champs généraux**

### **N° de seuil**

Ce numéro identifie la liste des valeurs de seuil. Il est entré à l'écran Définition de NA-DAA/NAA pour attribuer un groupe particulier de seuils à une file d'attente.

## **Champs de seuils de préposés**

Les statistiques suivantes indiquent les conditions d'alarme dans les affichages d'états de préposés.

**Nota :** Si la fonction AFM est validée, les alarmes des préposés sont fondées sur les seuils définis pour la file d'attente en cours d'utilisation.

**Conv DAA**

Ce champ indique le temps maximal que doit accorder un préposé au traitement d'un appel DAA. Ce seuil est également utilisé en mode consultation. Ainsi, le compteur continue d'être incrémenté, plutôt que d'être remis à zéro, lorsque le préposé passe en mode consultation. Lorsque ce seuil est dépassé, il est mis en évidence à l'écran. Ce champ ne s'applique pas aux files d'attente NAA. La valeur implicite est 30 secondes.

**Pas libre**

Ce champ indique le temps maximal pendant lequel le préposé doit se trouver à l'état Pas libre. Ce champ ne s'applique pas aux files d'attente NAA. La valeur implicite est 30 secondes.

**Attente**

Ce champ indique le temps maximal pendant lequel le préposé doit attendre un appel DAA. Ce champ ne s'applique pas aux files d'attente NAA. La valeur implicite est 30 secondes.

**NA arrivée**

Ce champ indique le temps maximal que doit accorder un préposé au traitement d'un appel NA d'arrivée. Ce champ ne s'applique pas aux files d'attente NAA. La valeur implicite est 30 secondes.

**NA départ**

Ce champ indique le temps maximal que doit accorder un préposé au traitement d'un appel NA de départ. Ce champ ne s'applique pas aux files d'attente NAA. La valeur implicite est 30 secondes.

**Absence mom**

Ce champ indique le temps maximal pendant lequel le préposé doit se trouver à l'état Absence mom. Ce champ ne s'applique pas aux files d'attente NAA. La valeur implicite est 30 secondes.

Un état Absence mom se produit dans les cas suivants :

- Le préposé a mis l'appel NA en garde et a débranché son casque.
- Le préposé a activé la touche Pas libre, a mis l'appel NA en garde et a débranché son casque.
- On a mis fin à l'appel alors que le préposé avait activé la touche Pas libre.

## Champs de seuils de files d'attente

Les statistiques suivantes indiquent les conditions d'alarme dans les affichages de statistiques de files d'attente.

### Objectif de délai

Ce champ indique le délai de réponse désiré pour tous les appels. Ce champ s'applique aux files d'attente NAA. La valeur implicite est 30 secondes.

### Objectif service

Ce champ indique la valeur minimale que doit atteindre la qualité de service (en pourcentage). Ce champ s'applique également aux files d'attente NAA. La valeur implicite est 80 p. 100.

### Délai moy réponse

Ce champ indique le délai moyen pendant lequel un demandeur devrait attendre avant d'obtenir une réponse. Ce champ s'applique également aux files d'attente NAA. La valeur implicite est 30 secondes.

### Appel bref

Ce champ définit la durée maximale d'un appel bref. Ces données ne servent qu'à la collecte de données historiques afin d'enregistrer le nombre d'appels dont la durée est inférieure au seuil. Les appels brefs résultent souvent d'un mauvais numéro. Ce champ ne s'applique pas aux files d'attente NAA. La valeur implicite est 30 secondes.

### Appels locaux att

Ce champ indique le nombre maximal d'appels locaux qui attendent d'être traités par un préposé. Ce champ s'applique aux files d'attente NAA. La valeur implicite est six.

### Appels réseau att

Ce champ indique le nombre maximal d'appels réseau qui attendent d'être traités par un préposé. La valeur implicite est six.

## Champs définis par l'utilisateur

### DU1, DU2, DU3, DU4, DU5

Les seuils définis par l'utilisateur (DU) sont créés par le surveillant. Celui-ci peut établir cinq seuils. Ces statistiques sont sélectionnées dans les statistiques d'affichage, qui sont décrites au chapitre intitulé «Groupes de statistiques d'affichage». Ces seuils sont utilisés pour personnaliser les statistiques de files d'attente en temps réel présentées sous forme tabulaire.

Les modifications apportées aux seuils entrent en vigueur à minuit. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les seuils, reportez-vous à la section «Création de seuils de colonnes» dans le chapitre intitulé «Définition d’affichages».

Pour créer un seuil défini par l’utilisateur, placez le curseur dans le champ *Seuils utilisateur*. Appuyez sur PF1 pour accéder au menu Commandes. Sélectionnez l’option de menu «Définir noms de seuil». Entrez un nom de seuil dans la fenêtre directe (10 caractères au maximum) pour chacune des définitions.

**Figure 5-6**  
**Fenêtre directe Définition de nom de seuil**

The image shows a terminal-style window titled "Définition de nom de seuil". Inside the window, there are five lines of text, each consisting of the label "NOM POUR «DU1» :" followed by a blank space for input. The labels "DU1" through "DU5" are in all caps. The entire window is enclosed in a rectangular border.

Lorsque le curseur est positionné sur un champ de nom, on peut modifier le nom de trois façons :

- en tapant le nouveau nom et en appuyant sur [Retour];
- en appuyant sur [Corriger champ] pour corriger le nom;
- en appuyant sur [Effacer champ] pour effacer le nom.

Remplissez les espaces ou modifiez les noms comme vous le souhaitez, puis appuyez sur [Sortir] pour revenir à l’écran principal Définition de seuils. Les modifications apportées aux noms ne sont sauvegardées que si la commande «Sauvegarder les changements et sortir» est utilisée dans l’écran principal.

## Définition de NA-DAA/NAA

La fonction Définition de NA-DAA/NAA permet d'attribuer un nom et un groupe de seuils à chaque NA-DAA ou NAA. Le groupe de seuils est défini dans la Définition de seuils.

Si votre système n'est pas doté de l'option SIG PAC/ADE de la MAX Meridian, ne tenez pas compte des renseignements se rapportant au NA d'aiguillage dans les paragraphes qui suivent.

La plate-forme IPEX permet la création de 240 définitions de seuils NA-DAA ou NAA.

Pour imprimer un relevé qui indique l'information de NA-DAA/NAA entrée à l'aide de cette fonction, reportez-vous à la section «Relevé de la base de données NA-DAA/NAA» du chapitre intitulé «Relevés système».

**Figure 5-7**  
**Écran Définition de NA-DAA/NAA**

| NA-DAA/NAA | Nom du NAA/DAA | Numéro de seuil |
|------------|----------------|-----------------|
| 555-2885   | Service        | 1               |
| 555-2888   | Ventes         | 1               |
| 555-2890   | Réervations    | 6               |
| 555-2891   | Renseignements | 1               |
| 555-2896   | Promotions     | 2               |

AIDE = Aide PF1 = Commandes PF2 = Options EFFACER = Supprimer l'enregistrement



## Touches de fonction

### **Aide=Aide**

Cette touche donne des renseignements sur la fonction et les champs correspondants.

### **PF1=Commandes**

Les commandes suivantes peuvent être utilisées en appuyant sur la touche [Commandes] :

#### **Sortir (sans sauvegarder les changements)**

Cette commande permet de retourner au sous-menu Gestion des paramètres sans sauvegarder les changements apportés.

#### **Sauvegarder les changements et sortir**

Cette commande sauvegarde les changements et permet de retourner au sous-menu Gestion des paramètres.

### **PF1=Ne sélectionner aucune commande**

Cette touche permet de supprimer le menu contextuel Commandes de l'écran.

### **PF2=Options**

Cette touche permet d'afficher une description ou une liste des entrées valides pour le champ.

### **PF2=Fermer la fenêtre Options**

Cette touche permet de supprimer le menu contextuel Options de l'écran.

### **PF3=Corriger champ**

Cette touche permet de corriger un champ.

### **PF3=Fin de correction**

Cette touche indique qu'aucune autre correction n'est requise dans le champ.

### **Effacer=Effacer champ**

Cette touche permet d'effacer le contenu d'un champ.

### **Effacer=Supprimer l'enregistrement**

Cette touche permet de supprimer un enregistrement.

## Champs

### NA-DAA/NAA

Ce champ contient le numéro de NA-DAA/NAA. Le format de ce champ est ###-####. Si un nouveau numéro de NA-DAA/NAA est entré, un nouvel enregistrement est créé et placé par ordre séquentiel. Si un numéro de NA-DAA/NAA existant est entré, le curseur se déplace sur l'enregistrement existant.

Pour effacer un NA-DAA/NAA, appuyez sur la touche de fonction [Supprimer l'enregistrement] lorsque le curseur est dans le champ NA-DAA/NAA.

### Nom du NA-DAA/NAA

Ce champ contient le nom du NA-DAA/NAA. Ce nom apparaît sur les affichages et les relevés du système. La longueur de ce nom ne peut dépasser 16 caractères, espaces et caractères spéciaux inclus. Sur les relevés imprimés, le nom de ce champ ne compte que huit caractères.

Un NA d'acheminement est considéré comme un NA-DAA. Il est recommandé d'ajouter un préfixe spécial au nom d'un NA d'acheminement pour le distinguer d'un NA-DAA normal.

### Numéro de seuil

Ce champ associe le NA-DAA/NAA à un groupe de seuils défini à l'aide de la fonction Définition de seuils. Par exemple, si «1» est entré, ce NA-DAA/NAA utilisera les seuils attribués au Seuil n° 1 de la fonction Définition de seuils. Si ce champ est laissé en blanc, les seuils implicites sont utilisés pour le NA-DAA/NAA.

Une fois que vous avez sauvegardé les données et quitté ce mode, les modifications de nom entrent immédiatement en vigueur et les modifications de seuils, à minuit.

## Définition de préposés

La fonction Définition de préposés permet de créer et de mettre à jour une base de données de préposés. Cette base de données contient la liste des préposés, leur code d'identification ainsi que d'autres données pertinentes. La plateforme IPEX permet de créer 240 définitions de préposés.

Si l'un des affichages d'états de préposés présente l'expression «\*\*\*nnnn», où nnnn correspond à une ID de préposé ou de position de quatre chiffres, cela indique que cette ID de préposé n'a pas été définie au moyen de cette fonction.

Pour ajouter un préposé, placez le curseur sous l'en-tête *ID de préposé* et entrez la nouvelle ID. Le système insère la nouvelle valeur à l'endroit approprié. Les données de préposé entrées sont immédiatement mises en application dans les relevés. Dans les affichages, elles sont mises en application immédiatement ou au moment de l'ouverture de session du préposé.

Pour imprimer un relevé qui indique les données de préposé entrées à l'aide de cette fonction, reportez-vous à la section «Relevé de la base de données préposés» du chapitre intitulé «Relevés système».

**Figure 5-8**  
**Écran Définition de préposés**

12:00:00

**Définition de préposés**

| ID de préposé | Nom du préposé  | Commentaire |
|---------------|-----------------|-------------|
| 1111          | Bob Hall        | serv. 1234  |
| 2222          | Nick Lew        | serv. 5678  |
| 3333          | Jeff Dagwood    | serv. 5678  |
| 4444          | Irene McAlister | serv. 9979  |
| 5555          | Jim Stone       | serv. 1234  |
| 6666          | Will Hodges     | serv. 1234  |
| 7777          | Tom Worsely     | serv. 1234  |
| 8888          | Jacques Caron   | serv. 5678  |
| 9999          | Bill Lasorda    | serv. 9979  |

AIDE = Aide PF1 = Commandes PF2 = **Options** EFFACER= Supprimer l'enregistrement

## Touches de fonction

### **Aide=Aide**

Cette touche donne des renseignements sur la fonction et les champs correspondants.

### **PF1=Commandes**

Les commandes suivantes peuvent être utilisées en appuyant sur la touche [Commandes] :

#### **Sortir (sans sauvegarder les changements)**

Cette commande permet de retourner au sous-menu Gestion des paramètres sans sauvegarder les changements apportés.

#### **Sauvegarder les changements et sortir**

Cette commande sauvegarde les changements et permet de retourner au sous-menu Gestion des paramètres.

### **PF1=Ne sélectionner aucune commande**

Cette touche permet de supprimer le menu contextuel Commandes de l'écran.

### **PF2=Options**

Cette touche permet d'afficher une description ou une liste des entrées valides pour le champ.

### **PF2=Fermer la fenêtre Options**

Cette touche permet de supprimer le menu contextuel Options de l'écran.

### **PF3=Corriger champ**

Cette touche permet de corriger un champ.

### **PF3=Fin de correction**

Cette touche indique qu'aucune autre correction n'est requise dans le champ.

### **Effacer=Effacer champ**

Cette touche permet d'effacer le contenu d'un champ.

### **Effacer=Supprimer l'enregistrement**

Cette touche permet de supprimer un enregistrement.

## Champs

### ID de préposé

Ce champ donne le numéro d'identification du préposé (maximum de quatre chiffres). Le système crée un enregistrement de préposé ou affiche un enregistrement existant.

Si le système utilise des ID de position plutôt que des ID de préposé, vous pouvez attribuer un nom à une position en entrant les quatre derniers chiffres de l'ID de position dans le champ ID de préposé ainsi qu'un nom pour la position dans le champ *Nom du préposé*. Cette mesure est utile lorsque certaines positions sont réservées à l'exécution de tâches précises ou lorsqu'une seule personne est affectée à la position visée.

### Nom du préposé

Ce champ contient le nom du préposé ou un autre identificateur. Ce nom apparaît sur l'Affichage d'états de préposés et sur tous les autres relevés. Le nom du préposé peut compter 16 caractères, mais seulement 14 sont affichés dans les affichages et les relevés standards. Dans les relevés personnalisés, le champ peut être agrandi pour afficher le nom complet du préposé.

Les changements de nom entrent en vigueur immédiatement sur tous les relevés prévus, mais pas avant la prochaine ouverture de session dans le cas des affichages en temps réel.

### Commentaire

Ce champ contient divers renseignements (maximum de 20 caractères).

## Définition de voies d'acheminement

La fonction Définition de voies d'acheminement permet d'attribuer un nom à chaque numéro de voie d'acheminement du système et de définir l'indicatif d'accès de voie correspondant à chaque voie d'acheminement.

Vous pouvez créer 256 définitions de voies d'acheminement.

La définition de voies d'acheminement interne (numéro de voie 9999) ne peut pas être supprimée.

Pour imprimer un relevé qui indique les données de voie d'acheminement entrées à l'aide de cette fonction, reportez-vous à la section «Relevé de la base de données voies d'acheminement» dans le chapitre intitulé «Relevés système».

**Figure 5-9**  
**Écran Définition de voies d'acheminement**

The screenshot shows a terminal window titled "Définition de voies d'acheminement" with a timestamp of 12:00:00 in the top right corner. The main content is a table with three columns: "N° de voie", "Nom de voie", and "Indicatif d'accès de voie". The table lists various routes, including "ANN Ventes", "ANN Serv. client.", "ANN Renseignements", "ANN Réserv.", "ANN Promot.", "ANN Ventes 2", "ANN Réserv. 2", "ANN nuit", "Musique rock", "Région de l'Est", "Région du Centre", "Région de l'Ouest", and "INTERNE". At the bottom of the screen, there is a status bar with function key assignments: "AIDE = Aide", "PF1 = Commandes", "PF2 = Options", and "EFFACER = Supprimer l'enregistrement".

| N° de voie | Nom de voie        | Indicatif d'accès de voie |
|------------|--------------------|---------------------------|
| 10         | ANN Ventes         | 810                       |
| 11         | ANN Serv. client.  | 811                       |
| 12         | ANN Renseignements | 812                       |
| 13         | ANN Réserv.        | 813                       |
| 14         | ANN Promot.        | 814                       |
| 20         | ANN Ventes 2       | 820                       |
| 23         | ANN Réserv. 2      | 823                       |
| 30         | ANN nuit           | 830                       |
| 40         | Musique rock       | 840                       |
| 123        | Région de l'Est    |                           |
| 124        | Région du Centre   |                           |
| 125        | Région de l'Ouest  |                           |
| 9999       | INTERNE            |                           |

AIDE = Aide PF1 = Commandes PF2 = Options EFFACER = Supprimer l'enregistrement

## **Touches de fonction**

### **Aide=Aide**

Cette touche donne des renseignements sur la fonction et les champs correspondants.

### **PF1=Commandes**

Les commandes suivantes peuvent être utilisées en appuyant sur la touche [Commandes] :

#### **Sortir (sans sauvegarder les changements)**

Cette commande permet de retourner au sous-menu Gestion des paramètres sans sauvegarder les changements apportés.

#### **Sauvegarder les changements et sortir**

Cette commande sauvegarde les changements et permet de retourner au sous-menu Gestion des paramètres.

### **PF1=Ne sélectionner aucune commande**

Cette touche permet de supprimer le menu contextuel Commandes de l'écran.

### **PF2=Options**

Cette touche permet d'afficher une description ou une liste des entrées valides pour le champ.

### **PF2=Fermer la fenêtre Options**

Cette touche permet de supprimer le menu contextuel Options de l'écran.

### **PF3=Corriger champ**

Cette touche permet de corriger un champ.

### **PF3=Fin de correction**

Cette touche indique qu'aucune autre correction n'est requise dans le champ.

### **Effacer=Effacer champ**

Cette touche permet d'effacer le contenu d'un champ.

### **Effacer=Supprimer l'enregistrement**

Cette touche permet de supprimer un enregistrement.



## Champs

### N° de voie

Ce numéro (compris entre 0 et 511) correspond à la voie d'acheminement que vous souhaitez définir. Le numéro 9999 peut aussi être utilisé; il correspond à la voie d'acheminement interne. S'il existe un enregistrement pour le numéro de voie entré, le curseur se positionne dans le champ *Nom de voie* de cet enregistrement. Si un nouveau numéro de voie est entré, un nouvel enregistrement est créé et placé par ordre séquentiel. Le curseur se positionne alors dans le nouvel enregistrement pour faciliter l'entrée des données relatives à la nouvelle voie.

Pour supprimer l'enregistrement, appuyez sur la touche de fonction [Supprimer l'enregistrement] lorsque le curseur est positionné dans le champ *N° de voie*. Pour récupérer un enregistrement supprimé par erreur, il suffit d'entrer le numéro de voie supprimé. Cependant, la définition de voies d'acheminement interne (numéro de voie 9999) ne peut pas être supprimée.

### Nom de voie

Ce champ contient un nom de voie. Celui-ci peut comprendre un maximum de 16 caractères y compris des espaces ou des caractères spéciaux.

### Indicatif d'accès de voie

Ce champ donne l'indicatif d'accès de voie. Il peut comprendre de un à quatre chiffres et permet à la fonction Contrôle de configuration d'identifier les voies d'acheminement menant au Meridian 1. Si la fonction Contrôle de configuration n'est pas utilisée pour cette voie d'acheminement réseau, le champ peut être laissé vide. Si vous entrez un indicatif, il doit correspondre à celui établi dans le Meridian 1.

Les modifications apportées à la définition des voies d'acheminement entrent en vigueur immédiatement.

## Définition de SINC

La fonction Définition de service d'identification du numéro composé (SINC) vous permet d'attribuer un nom et un seuil de qualité de service à chaque numéro de SINC.

Un numéro de SINC est utilisé par exemple dans les situations où les clients peuvent communiquer avec une entreprise en utilisant un des numéros de téléphone prévus à cet effet. Le SINC permet à la MAX Meridian de repérer une partie du numéro de téléphone ou le numéro au complet. De cette façon, une file d'attente peut recevoir des appels de numéros de téléphone différents. Le préposé peut ainsi reconnaître le numéro qui a été composé et répondre convenablement.

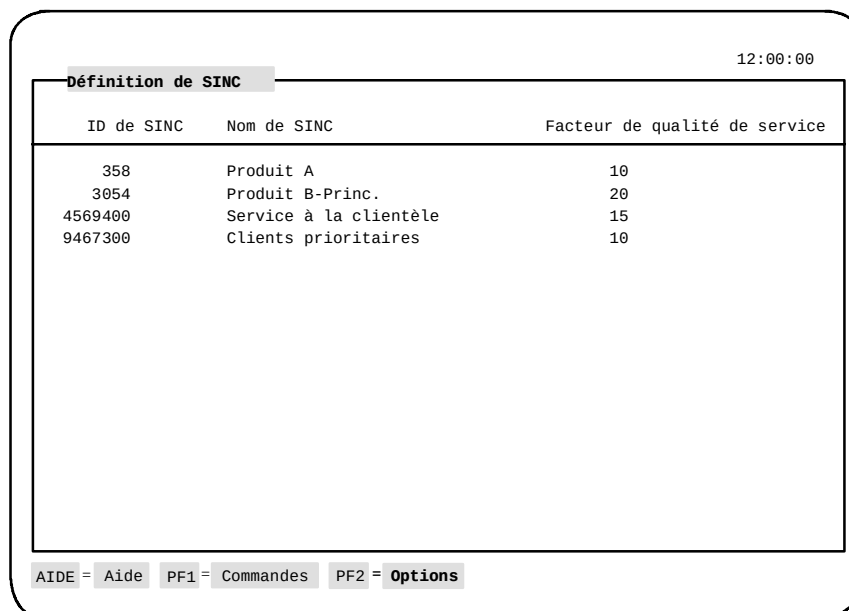
La version du Meridian 1 détermine le nombre de chiffres d'un numéro de SINC qui seront traités par votre MAX Meridian. Par exemple :

- Avec un Meridian 1 (X11 version 24), la MAX Meridian peut traiter un numéro de SINC comptant jusqu'à neuf chiffres.
- Avec un Meridian 1 (X11 version 23), la MAX Meridian peut traiter jusqu'à sept chiffres.
- Avec les versions antérieures du Meridian 1, la MAX Meridian ne traite que des numéros de SINC comptant jusqu'à quatre chiffres.

La plateforme IPEX permet de créer jusqu'à 5 000 définitions de SINC. Il se peut que votre système Meridian 1 ne soit pas doté des fonctions SINC.

Pour imprimer un relevé qui indique les données de SINC entrées à l'aide de cette fonction, reportez-vous à la section «Relevé de la base de données SINC» dans le chapitre intitulé «Relevés système».

**Figure 5-10**  
**Écran Définition de SINC**



| ID de SINC | Nom de SINC            | Facteur de qualité de service |
|------------|------------------------|-------------------------------|
| 358        | Produit A              | 10                            |
| 3054       | Produit B-Princ.       | 20                            |
| 4569400    | Service à la clientèle | 15                            |
| 9467300    | Clients prioritaires   | 10                            |

AIDE = Aide PF1 = Commandes PF2 = Options

## Touches de fonction

### Aide=Aide

Cette touche donne des renseignements sur la fonction et les champs correspondants.

### PF1=Commandes

Les commandes suivantes peuvent être utilisées en appuyant sur la touche [Commandes] :

#### Sortir (sans sauvegarder les changements)

Cette commande permet de retourner au sous-menu Gestion des paramètres sans sauvegarder les changements apportés.

#### Sauvegarder les changements et sortir

Cette commande sauvegarde les changements et permet de retourner au sous-menu Gestion des paramètres.

**PF1=Ne sélectionner aucune commande**

Cette touche permet de supprimer le menu contextuel Commandes de l'écran.

**PF2=Options**

Cette touche permet d'afficher une description ou une liste des entrées valides pour le champ.

**PF2=Fermer la fenêtre Options**

Cette touche permet de supprimer le menu contextuel Options de l'écran.

**PF3=Corriger champ**

Cette touche permet de corriger un champ.

**PF3=Fin de correction**

Cette touche indique qu'aucune autre correction n'est requise dans le champ.

**Effacer=Effacer champ**

Cette touche permet d'effacer le contenu d'un champ.

**Effacer=Supprimer l'enregistrement**

Cette touche permet de supprimer un enregistrement.

## Champs

**ID de SINC**

Ce champ renferme le numéro d'ID de SINC. Un maximum de neuf chiffres peut être entré. Un nouvel enregistrement est créé et placé par ordre séquentiel.

**Nom de SINC**

Ce champ donne un nom de SINC (maximum de 16 caractères). Il s'agit du nom attribué à l'ID de SINC.

**Facteur de qualité de service**

Un facteur (seuil) de qualité de service doit être défini pour chaque numéro de SINC. Ce facteur permet au surveillant d'évaluer la qualité de service de chaque numéro de SINC.

Le facteur de qualité de service correspond au délai, exprimé en secondes, à l'intérieur duquel tous les appels devraient recevoir une réponse. Les appels dont le délai d'abandon ou de réponse est inférieur à cette valeur

augmentent la qualité de service (pourcentage d'appels abandonnés ou qui reçoivent une réponse à l'intérieur du seuil de qualité de service), alors que les appels dont le délai est supérieur la diminuent.

Toutes les modifications apportées à la définition de SINC entrent en vigueur au moment de la sauvegarde, sauf dans le cas des modifications apportées au seuil qui entrent en vigueur à minuit.

## Définition d'activités

Le mode Définition d'activités vous permet de définir des codes afin de classer des activités particulières. Les préposés entrent ces codes à leur clavier, ce qui vous permet de déterminer le temps nécessaire pour répondre à divers types de demandes. Le document intitulé *ACD Agent's Telephone User Guide* (P0689747) décrit la façon dont les préposés entrent ces codes.

On peut définir jusqu'à 1 000 codes d'activité. Tous les changements entrent en vigueur immédiatement.

Pour imprimer un relevé qui indique les données de code d'activité entrées à l'aide de cette fonction, reportez-vous à la section «Relevé de la base de données codes d'activité» dans le chapitre intitulé «Relevés système».

**Figure 5-11**  
**Écran Définition d'activités**

12:00:00

**Définition d'activités**

| Code d'activité | Nom d'activité |
|-----------------|----------------|
| 121             | Activité A     |
| 100             | Activité B     |
| 123             | Activité C     |
| 200             | Activité D     |
| 300             | Activité E     |
| 999             | Activité F     |
| 1000            | Activité G     |
| 1234            | Activité H     |
| 9999            | Activité I     |

AIDE = Aide   PF1 = Commandes   PF2 = Options   SUPPRIMER = Supprimer l'enregistrement

## **Touches de fonction**

### **Aide=Aide**

Cette touche donne des renseignements sur la fonction et les champs correspondants.

### **PF1=Commandes**

Les commandes suivantes peuvent être utilisées en appuyant sur la touche [Commandes] :

#### **Sortir (sans sauvegarder les changements)**

Cette commande permet de retourner au sous-menu Gestion des paramètres sans sauvegarder les changements apportés.

#### **Sauvegarder les changements et sortir**

Cette commande sauvegarde les changements et permet de retourner au sous-menu Gestion des paramètres.

### **PF1=Ne sélectionner aucune commande**

Cette touche permet de supprimer le menu contextuel Commandes de l'écran.

### **PF2=Options**

Cette touche permet d'afficher une description ou une liste des entrées valides pour le champ.

### **PF2=Fermer la fenêtre Options**

Cette touche permet de supprimer le menu contextuel Options de l'écran.

### **PF3=Corriger champ**

Cette touche permet de corriger un champ.

### **PF3=Fin de correction**

Cette touche indique qu'aucune autre correction n'est requise dans le champ.

### **Effacer=Effacer champ**

Cette touche permet d'effacer le contenu d'un champ.

### **Supprimer=Supprimer l'enregistrement**

Cette touche permet de supprimer un enregistrement.

## **Champs**

### **Code d'activité**

Ce champ contient un numéro distinct de un à quatre chiffres permettant de définir le nouveau code d'activité. La plage va de 0 à 9999.

### **Nom d'activité**

Ce champ donne le nom de l'activité. La longueur du nom du code d'activité ne peut dépasser 16 caractères.



## Choix de langues

La fonction Choix de langues vous permet de valider et d'invalider les langues offertes par la MAX Meridian. Lorsqu'une langue est invalidée, toutes les fonctions reliées spécifiquement à cette langue, telles que les en-têtes de relevés bilingues, sont invalidées.

**Figure 5-12**  
**Écran Choix de langues**

| Nom de langue | État     |
|---------------|----------|
| Anglais       | Validé   |
| Français      | Invalidé |

## Touches de fonction

### Aide=Aide

Cette touche donne des renseignements sur la fonction et les champs correspondants.

### PF1=Commandes

Les commandes suivantes peuvent être utilisées en appuyant sur la touche [Commandes] :

#### Sortir (sans sauvegarder les changements)

Cette commande permet de retourner au sous-menu Gestion des paramètres sans sauvegarder les changements apportés.

**Sauvegarder les changements et sortir**

Cette commande sauvegarde les changements et permet de retourner au sous-menu Gestion des paramètres.

**PF1=Ne sélectionner aucune commande**

Cette touche permet de supprimer le menu contextuel Commandes de l'écran.

**PF2=Options**

Cette touche permet d'afficher une description ou une liste des entrées valides pour le champ.

**PF2=Fermer la fenêtre Options**

Cette touche permet de supprimer le menu contextuel Options de l'écran.

**Champs**

**Nom de langue**

Ce champ contient le nom de chaque langue offerte par le système. Les données sont fournies par le système et ne peuvent pas être modifiées à partir de cet écran. La langue implicite est définie dans l'écran Options diverses.

**État**

Ce champ indique si la langue est validée ou invalidée.

## Options diverses

La fonction Options diverses contient plusieurs paramètres de système qui ne sont pas compris dans les autres fonctions relatives à la gestion des paramètres.

La figure 5-13 représente l'écran lorsque la distribution automatique d'appels réseau (DAAR), l'interface d'état MAX (IEM) et l'interface d'activité MAX (IAM) sont actives. Il est possible que certains de ces champs ne soient pas affichés si l'une ou l'autre de ces fonctions ne fait pas partie de votre système.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'IEM et l'IAM, reportez-vous au document intitulé *MSI/MEI Protocol Reference Guide* (P0853414).

**Figure 5-13**  
**Écran Options diverses — avec DAAR, IEM et IAM**

12:00:00

Options diverses

|                                        |                                   |
|----------------------------------------|-----------------------------------|
| Nom de l'exploitant                    | : Compagnie ABC                   |
| Mot de passe de coordonnateur système  | : XYZ                             |
| Langue implicite                       | : Français                        |
| Imprimante tabulaire                   | : Impr 10e etage                  |
| Imprimante graphique                   | : Impr 10e etage                  |
| Format des en-têtes de flux de données | : Validé                          |
| Chronomètre d'état de préposé          | : Sur MTE version 9 ou ultérieure |
| Adresse de nœud de réseau              | : 338                             |
| Liaison d'interface d'état MAX         |                                   |
|                                        | Validé à 19:02:49 25/07/96        |
| État courant de la liaison IEM         | : Établie à 21:00:00 25/07/96     |
| Heure de la dernière erreur IEM        | : Erreur à 21:26:50 25/07/96      |
| Liaisons d'interface d'act. MAX        |                                   |
|                                        | : Validé                          |
| État courant des liaisons IAM          | : 1 liaison établie               |
| Heure de la dernière erreur IAM        | : Erreur à 21:26:50 25/07/99      |

AIDE=Aide PF1=Commandes PF2=Options PF3=Corriger champ EFFACER=Effacer champ F20=>>

## **Touches de fonction**

### **Aide=Aide**

Cette touche donne des renseignements sur l'écran et les champs correspondants.

### **PF1=Commandes**

Les commandes suivantes peuvent être utilisées en appuyant sur la touche [Commandes] :

#### **Sortir (sans sauvegarder les changements)**

Cette commande permet de retourner au sous-menu Gestion des paramètres sans sauvegarder les changements apportés.

#### **Sauvegarder les changements et sortir**

Cette commande sauvegarde les changements et permet de retourner au sous-menu Gestion des paramètres.

### **PF1=Ne sélectionner aucune commande**

Cette touche permet de supprimer le menu contextuel Commandes de l'écran.

### **PF2=Options**

Cette touche permet d'afficher une description ou une liste des entrées valides pour le champ.

### **PF2=Fermer la fenêtre Options**

Cette touche permet de supprimer le menu contextuel Options de l'écran.

### **PF3=Corriger champ**

Cette touche permet de corriger un champ.

### **PF3=Fin de correction**

Cette touche indique qu'aucune autre correction n'est requise dans le champ.

### **Effacer=Effacer champ**

Cette touche permet d'effacer le contenu d'un champ.

## Champs

### **Nom de l'exploitant**

Ce champ indique le nom de l'exploitant du système. Ce nom, qui ne peut contenir plus de 16 caractères, apparaît dans les en-têtes de relevés.

### **Mot de passe de coordonnateur système**

Ce champ permet d'afficher le mot de passe du système défini par le coordonnateur système. La longueur de ce mot de passe ne peut dépasser 16 caractères.

### **Langue implicite**

Ce champ indique la langue implicite du système.

### **Imprimante tabulaire**

Ce champ indique l'imprimante à laquelle sont envoyés implicitement les relevés tabulaires.

Si aucune imprimante implicite n'est définie dans le profil de l'utilisateur, les relevés tabulaires seront envoyés à cette imprimante. Si aucune imprimante n'est définie, que ce soit ici ou dans le profil de l'utilisateur, les relevés ne pourront pas être imprimés.

### **Imprimante graphique**

Ce champ indique l'imprimante à laquelle sont envoyés implicitement les relevés graphiques.

Si aucune imprimante implicite n'est définie dans le profil de l'utilisateur, les relevés graphiques seront envoyés à cette imprimante. Si aucune imprimante n'est définie, que ce soit ici ou dans le profil de l'utilisateur, les relevés ne pourront pas être imprimés.

### **Format des en-têtes de flux de données**

Ce champ vous permet de contrôler les types d'en-têtes de colonne qui sont affichés sur les relevés imprimés dans un fichier.

Si ce champ est validé, l'en-tête de colonne comprend le nom de la formule utilisée dans la colonne, ce nom étant défini par le système à l'aide de la fonction Définition de formats tabulaires. Par exemple, si la formule «Nombre d'acceptations d'appel» est utilisée dans une colonne, l'en-tête défini par le système «Accep app» est affiché automatiquement comme

en-tête de colonne. Le système ne tient pas compte des en-têtes personnalisés que vous avez pu attribuer à une colonne.

Si ce champ est invalidé, les en-têtes comprennent les noms personnalisés que vous avez attribués aux colonnes à l'aide de la fonction Définition de formats tabulaires. Par exemple, il se peut que vous ayez attribué le nom «Acceptations d'appel» comme en-tête de la colonne comprenant la formule Nombre d'acceptations d'appel. L'en-tête de colonne «Acceptations d'appel» est affiché dans le relevé ajouté au fichier. S'il n'existe aucun en-tête de colonne personnalisé, la MAX Meridian utilise automatiquement les en-têtes définis par le système dans le relevé.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'impression des relevés dans un fichier, reportez-vous au chapitre intitulé «Impression dans un fichier».

### **Chronomètre d'état de préposé**

Ce champ vous permet de déterminer si l’Affichage d'états de préposés par chronomètre est accessible à tous les utilisateurs de la MAX Meridian ou seulement à ceux qui utilisent le MTE 9 ou une version ultérieure.

L’Affichage d'états de préposés par chronomètre indique le délai pendant lequel les préposés sont demeurés dans un état précis. Par exemple, cet affichage indique la durée de traitement d'un appel DAA par un préposé après que le seuil ait été atteint.

Si ce champ est réglé à «Tous les types de terminal», l’Affichage d'états de préposés par chronomètre est accessible à tous les utilisateurs de la MAX Meridian, peu importe le type de terminal utilisé. Cela s'applique donc à tous les terminaux VT et à toutes les versions du MTE.

**Nota :** Le rendement général de la MAX Meridian peut être grandement réduit si un grand nombre de chronomètres sont indiqués à l’Affichage d'états de préposés par chronomètre et si ce champ est réglé à «Tous les types de terminal».

Si ce champ est réglé à «MTE 9 ou version ultérieure seul.», l’Affichage d'états de préposés par chronomètre n'est accessible qu'aux utilisateurs qui utilisent un MTE 9 ou une version ultérieure. Le rendement de la MAX Meridian n'est pas réduit si un grand nombre de chronomètres sont indiqués à l’Affichage d'états de préposés par chronomètre.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l’Affichage d’états de préposés, reportez-vous à la section «Affichage d’états de préposés par chronomètre» dans le chapitre intitulé «Affichage d’états de préposés». Pour obtenir de plus amples renseignements sur le MTE 10, reportez-vous au document intitulé *Meridian Terminal Emulator — Guide d’utilisation, version 10* (553-4001-906).

**Adresse de noeud de réseau**

Ce champ indique l’indicatif d’établissement de rattachement du Meridian 1 dans le réseau. Cette adresse est utilisée dans les relevés portant sur le trafic d’appels sur le réseau. Le système doit être doté de l’option DAAR pour que ce champ s’affiche.

**Liaison d’interface d’état MAX**

Ce champ sert à valider ou à invalider la liaison entre la MAX Meridian et l’IEM. Le système doit être doté de l’option IEM pour que ce champ s’affiche. Si ce champ est validé, la MAX Meridian peut envoyer des données statistiques, gérées par files d’attente et recueillies par le Meridian 1, à un système de gestion du trafic en temps réel. La connectivité de réseau local est nécessaire pour valider l’IEM.

Ce champ affiche également l’heure et la date auxquelles la liaison a été validée.

**État courant de la liaison IEM**

Ce champ indique si la liaison IEM est activée ou non. Ce champ, qui ne peut être qu’affiché, indique également l’heure et la date auxquelles la liaison a été validée. Le système doit être doté de l’option IEM pour que ce champ s’affiche.

Si la liaison devient hors fonction pendant la visualisation de l’écran, le changement d’état n’est affiché que lorsque vous quittez l’écran et y retournez.

**Heure de la dernière erreur IEM**

Ce champ montre l’heure et la date de la dernière erreur de liaison. Ce champ, qui ne peut être qu’affiché, ne paraît que si le système est doté de l’IEM.

### **Liaisons d'interface d'act. MAX**

Ce champ sert à valider ou à invalider toutes les liaisons IAM-écoute et IAM-réseau de la MAX Meridian. Il peut y avoir jusqu'à trois liaisons IAM-écoute et une liaison IAM-réseau. Le champ renferme la valeur «validé» dans la mesure où une liaison IAM est validée, et «invalidé» seulement si toutes les liaisons IAM sont invalidées. Ce champ n'est affiché que lorsque au moins une liaison IAM est validée. Dans ce cas, les autres fournisseurs peuvent extraire des statistiques d'événements et de préposés de la MAX Meridian. La connectivité réseau est nécessaire pour valider l'IAM.

### **État courant des liaisons IAM**

Ce champ indique le nombre de liaisons IAM qui sont établies. Ce champ, qui ne peut être qu'affiché, est réglé au moment de l'accès à cet écran et ne peut être modifié. Il n'est affiché que lorsque au moins une liaison IAM est validée dans la MAX Meridian.

Si la liaison devient hors fonction pendant la visualisation de l'écran, le changement d'état n'est affiché que lorsque vous quittez l'écran et y retournez.

### **Heure de la dernière erreur IAM**

Ce champ indique la date et l'heure de la dernière erreur qui s'est produite sur n'importe laquelle des liaisons IAM. Il n'est affiché que lorsque au moins une liaison IAM est validée dans la MAX Meridian.



---

## Chapitre 6 : Maintenance de profil

---

Votre enregistrement de profil est créé lorsque le coordonnateur système génère la base de données du système. Cet enregistrement, créé en mode de définition de surveillants, détermine les zones auxquelles vous pouvez accéder dans le système. Il détermine également comment vos écrans sont affichés et mis à jour.

Bien que seule une personne ayant les privilèges de gestion du système puisse créer votre enregistrement de profil, vous pouvez utiliser la fonction de maintenance de profil pour le visualiser ou le modifier. Cette fonction figure au menu principal seulement si le coordonnateur système en a validé l'accès dans votre profil.

### Accès à la fonction

Pour accéder à cette fonction, sélectionnez «*Maintenance de profil*» à partir du menu principal.

**Nota :** Il est possible que les champs indiqués à la figure 6-1 ne soient pas tous affichés. Cela dépendra des configurations du système et des restrictions de sécurité.

**Figure 6-1**  
**Écran Maintenance de profil**

12:00:00

Maintenance de profil

|                       |          |              |                   |
|-----------------------|----------|--------------|-------------------|
| ID surveillant MAX    | 2230     | Nom          | Michael Hotchkiss |
| ID de pos. Meridian 1 | 373-3700 | Mot de passe |                   |
| Langue                | Français |              |                   |

|                         |                                                 |
|-------------------------|-------------------------------------------------|
| Affichage file att impl | Affichage graphique standard de files d'attente |
| Fréq. m. à j. stat.     | 10                                              |
| Données implicites      | Globales                                        |
| État d'urgence          | Invalidé                                        |
| Personnalisation coul.  | Validé                                          |
| Page d'accueil          | Validé                                          |
| Maintenance de profil   | Validé                                          |
| Statistiques globales   | Activé                                          |
| Mode surveillance       | Invalidé                                        |
| Définition de relevés   | Validé                                          |
| Relevés système         | Validé                                          |
| Messagerie surveillant  | Validé                                          |
| Priorité imprim. locale | Invalidé                                        |
| Imprimante tabulaire    | Laser jet                                       |
| Imprimante graphique    | Laser jet                                       |

AIDE=Aide   PF1=Commandes   PF2=Options   PF3=Corriger champ   EFFACER=Effacer champ

## Modification d'un profil

Seuls les champs mis en évidence sur le profil peuvent être modifiés par le surveillant ou le coordonnateur système. Les autres champs ne peuvent être modifiés que par le coordonnateur système à l'aide de la fonction de définition de surveillants.

### Méthode 6-1 Modification d'un profil

- 1 Placez le curseur sur le champ à modifier.
- 2 Entrez la nouvelle valeur directement dans le champ.

**ou**

Appuyez sur la touche [Options] pour afficher une liste des entrées valides pouvant être saisies dans le champ. Déplacez le curseur le long de la liste sur l'entrée désirée et appuyez sur **{RETOUR}**. La liste disparaît et l'entrée s'affiche dans le champ.

- 3** Répétez les deux étapes précédentes jusqu'à ce que tous les champs soient modifiés.
- 4** Appuyez sur [Commandes] une fois toutes les modifications effectuées.  
*Le menu direct Commandes s'affiche avec deux options.*
- 5** Choisissez «Sauvegarder les changements» pour sauvegarder les modifications.  
*Un message s'affiche vous indiquant que les valeurs ont été sauvegardées.*
- 6** Choisissez «Sortir (sans sauvegarder les changements)» pour sortir.  
*Un message s'affiche vous demandant si vous désirez sortir du système pour que les changements entrent en vigueur.*
- 7** Pour sortir du système, tapez **o**.  
*Vous sortez du système et l'écran d'ouverture de session s'affiche.*
- 8** Entrez de nouveau en communication avec le système.

## Touches de fonction

Cette section décrit les touches de fonction pour la fonction Maintenance de profil.

### **Aide=Aide**

Permet d'obtenir de l'information sur la maintenance de profil et sur les champs correspondants.

### **PF1=Commandes**

Les commandes suivantes peuvent être utilisées en appuyant sur la touche [Commandes] :

#### **Sortir (sans sauvegarder les changements)**

Permet de sortir de l'écran de l'une des trois façons suivantes :

- Aucun changement n'a été apporté durant la session; le système retourne au menu principal.
- Des changements ont été apportés, mais n'ont pas été sauvegardés; le système retourne au menu principal et les changements ne sont pas en vigueur.
- Des changements ont été apportés et sauvegardés; le message suivant apparaît :

**Les modifications au profil n'entrent en  
vigueur qu'après une sortie système et une**

**nouvelle entrée en communication avec le système. Sortir maintenant du système? (o/n)**

tapez **o** pour confirmer la sortie. L'écran d'entrée en communication apparaît. En sortant du système et en y accédant de nouveau, les modifications sont apportées au profil.

**ou**

Pour ne pas activer ces changements immédiatement, appuyez sur **n**. Le menu principal s'affiche à nouveau.

**Sauvegarder les changements**

Cette commande permet de sauvegarder les changements apportés au profil d'entrée en communication. Le système enregistre les changements dans la base de données et laisse le menu direct à l'écran.

**PF1=Ne sélectionner aucune commande**

Cette touche permet de supprimer le menu direct Commandes de l'écran.

**PF2=Options**

Cette touche permet d'afficher une description ou une liste des entrées valides pour le champ.

**PF2=Ne sélectionner aucune option**

Cette touche permet de supprimer le menu direct Options de l'écran.

**PF2=Supprimer la fenêtre des options**

Cette touche permet de supprimer la fenêtre directe des options de l'écran.

**PF3=Corriger champ**

Permet de corriger un champ.

**PF3=Fin de correction**

Indique qu'aucune autre correction n'est requise dans le champ.

**Effacer=Effacer champ**

Permet d'effacer le contenu d'un champ.

**F10=Cont. config. temps réel**

Permet d'afficher une liste des fonctions du contrôle de configuration auxquelles vous avez accès à partir des affichages de statistiques de files

d'attente ou de statistiques de préposés. Cette touche apparaît seulement si le champ *Cont. config. temps réel* est validé.

La figure 6-2 montre l'écran qui apparaît si on appuie sur cette touche. L'affichage ne peut être modifié.

**Figure 6-2**  
**Maintenance de profil — Défin. cont. config. temps réel**

| Maintenance de profil - Défin. cont. config. temps réel |                                      |     | 12:00:00 |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----|----------|
| MODIFIER                                                | LES ATTRIBUTIONS DE POSITION         | Oui |          |
| MODIFIER                                                | LES SEUILS DE DÉB. AUTO              | Non |          |
| MODIFIER                                                | LES CIBLES DE DÉB. AUTO ET MANUEL    | Non |          |
| MODIFIER                                                | LES ANNONCES                         | Non |          |
| MODIFIER                                                | LES PARAMÈTRES DE SERVICE DE NUIT    | Non |          |
| MODIFIER                                                | LES TABLES DE VOIES D'ACHEM. DE JOUR | Non |          |
| MODIFIER                                                | LES TABLES DE VOIES D'ACHEM. DE NUIT | Non |          |
| MODIFIER                                                | LES PARAMÈTRES DE NAA                | Non |          |
| VISUALISER                                              | LES DIVERS PARAMÈTRES                | Oui |          |

AIDE = Aide    PF1=Sortir

**Nota :** Il est possible que les fonctions illustrées à la figure 6-2 ne soient pas toutes affichées en raison des configurations du système et des restrictions de sécurité, telles que celles définies dans la fonction Définition de surveillants.

Cette liste peut être définie lorsque votre enregistrement de profil est créé ou modifié en mode de définition de surveillants. Les sélections peuvent être modifiées uniquement par la fonction Définition de surveillants.

Si une fonction de contrôle de configuration est réglée à «Oui», vous y avez accès lorsque vous affichez les statistiques de files d'attente ou les statistiques de préposés. Il vous est alors possible de modifier les réglages

de Meridian 1 associés à cette fonction pendant que le commutateur fonctionne.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les sélections, reportez-vous au chapitre intitulé «Contrôle de configuration».

#### **F6=Modifier couleurs**

Cette touche permet de définir les paramètres de couleurs pour les éléments de l'écran. La touche apparaît uniquement si le champ *Personnalisation coul.* est validé. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous au chapitre intitulé «Personnalisation des couleurs d'écran».

#### **F7=Définition de membres de groupe**

Cette touche de fonction permet de dresser une liste de surveillants dont vous voudriez voir l'affichage en temps réel lorsque vous utilisez les fonctions Affichage de statistiques de files d'attente ou Affichage d'états de préposés. Cette touche apparaît uniquement si le champ *Définition membres groupe* est validé dans votre profil.

Une fois que vous avez appuyé sur cette touche de fonction, une fenêtre s'affiche pour entrer l'ID de position MSL-1 du surveillant que vous désirez observer, selon le format ###-#### ou #####. Vous pouvez également modifier ces ID en appuyant sur [Corriger champ] ou les supprimer en appuyant sur [Effacer champ]. Appuyez sur [Sortir] une fois que toutes les ID ont été entrées ou modifiées. N'oubliez pas de sauvegarder les changements.

Pour utiliser cette liste, accédez à l'Affichage de statistiques de files d'attente ou à l'Affichage d'états de préposés. Assurez-vous d'être en mode d'affichage du surveillant et non en mode d'affichage global. Appuyez sur [Surveillant suivant] pour afficher les statistiques du prochain surveillant de votre liste. Pour accéder à un surveillant en particulier, tapez le numéro d'ID de position du surveillant puis appuyez sur la touche de fonction. N'appuyez pas sur {RETOUR} après le numéro d'ID.

#### **F8=Définition de membres de NAA**

Cette touche de fonction permet de définir une liste de NAA à surveiller dans l'affichage Statistiques standards de NA d'aiguillage, auquel vous accédez à l'aide de la fonction Affichage de statistiques de files d'attente.

Vous pouvez visualiser tous les NAA du système dans cet affichage lorsque vous êtes en mode d’affichage global. Toutefois, cette touche de fonction vous permet de définir les NAA que vous désirez visualiser lorsque vous êtes en mode d’affichage surveillant. Cette touche de fonction s’affiche seulement si le champ *Définition membres NAA* est validé dans votre profil et que l’option SIG/PAC ADE est activée.

Une fois que vous avez appuyé sur cette touche de fonction, une fenêtre s’affiche pour vous permettre d’entrer les ID de NAA à surveiller. Tapez les ID dans le format ###-#### ou #####. Vous pouvez préciser des NAA qui n’ont pas encore été définis dans le Meridian 1.

Pour choisir des NAA à partir d’une liste de NAA définis dans le Meridian 1, appuyez sur [NAA actuels]. Lorsque vous avez fait votre choix, appuyez sur [Retirer NAA actuels]. Vous pouvez également modifier ou supprimer des NAA dans la fenêtre. Appuyez sur [Sortir] une fois que tous les NAA ont été entrés ou modifiés.

Pour utiliser cette liste, accédez à l’affichage Statistiques standards de NA d’aiguillage de la fonction Affichage de statistiques de files d’attente. Assurez-vous d’être en mode d’affichage du surveillant et non en mode d’affichage global. Les NAA de la liste s’affichent.

Les NAA que vous avez entrés dans la liste sont validés dans le commutateur uniquement lorsque l’affichage Statistiques standards de NA d’aiguillage apparaît. Ainsi, seuls les NAA valides du commutateur sont affichés à l’écran.

## Champs

Seuls les coordonnateurs système peuvent modifier les champs marqués d’un astérisque (\*) à l’aide de la fonction Définition de surveillants.

### **ID surveillant MAX\***

Le champ ID surveillant MAX permet d’afficher l’ID d’ouverture de session. Ce numéro peut comprendre de un à quatre chiffres. Il sert à l’entrée en communication avec le système.

Les coordonnateurs système peuvent également utiliser ce champ pour visualiser différents profils de surveillants. Pour ce faire, tapez l’ID d’ouverture de session du surveillant et le profil correspondant s’affiche.

### **Nom**

Ce champ affiche votre nom. Vous pouvez modifier ce champ, mais n'oubliez pas que ce nom peut être visualisé par d'autres surveillants.

### **ID de pos. Meridian 1\***

Ce champ contient l'ID de position Meridian 1 du poste téléphonique du surveillant. Cette ID de position, qui peut comprendre un maximum de sept chiffres, détermine les files d'attente et les préposés dont le surveillant est responsable. Vous pouvez utiliser une ID de position égale à 0 (zéro) pour désigner les préposés auxquels aucune ID de surveillant n'a été attribuée.

La définition de ce champ permet d'accéder à la fonction Affichage de statistiques de files d'attente et à la fonction Affichage d'états de préposés.

### **Mot de passe**

Le champ Mot de passe correspond à un mot de passe d'un maximum de seize caractères, y compris les signes de ponctuation et les symboles mathématiques. Si vous entrez un mot de passe dans ce champ, un message vous le demande à chaque ouverture de session. Si ce champ est laissé en blanc, le système contourne l'option de mot de passe de l'ouverture de session et affiche le menu principal dès que l'ID du SIG est entrée. Étant donné que les caractères vides (espaces) sont considérés comme des caractères valides dans ce champ, on s'assurera qu'aucun mot de passe n'y est enregistré en utilisant la touche de fonction [Effacer champ].

### **Langue**

Le champ Langue indique la langue dans laquelle le surveillant désire communiquer avec le système. Vous pouvez sélectionner l'une des deux langues installées dans le système. La valeur implicite de ce champ est la langue implicite du système précisée dans la fonction Options diverses. Ce champ n'apparaît que dans les systèmes multilingues.

### **Affichage de file d'attente implicite**

Ce champ indique le nom que portera l'affichage de statistiques de files d'attente en temps réel lorsque vous accéderez pour la première fois à la fonction Affichage de statistiques de files d'attente. Il peut s'agir d'un affichage standard, public ou privé.



**Fréquence de mise à jour des statistiques**

Ce champ détermine le nombre de secondes entre les mises à jour de l'écran en mode d'affichage de statistiques de files d'attente. La valeur implicite est de 30 secondes.

**Affichage NA**

Ce champ détermine si les NA apparaissent en fonction de leur numéro ou de leur nom dans les affichages en temps réel et les affichages de contrôle de configuration.

**Données implicites**

Ce champ détermine si l'affichage en temps réel implicite s'effectuera en mode global ou en mode surveillant lors de la connexion au système. En mode surveillant, le système affiche les informations relatives à un surveillant en particulier. En mode d'affichage global, le système affiche les données relatives à tous les surveillants.

**Affichage nom**

Ce champ permet d'afficher le nom du surveillant comme titre du menu principal. La valeur implicite affichée est l'ID du surveillant MAX.

**État d'urgence**

Ce champ détermine si le nom et l'ID de position du préposé s'affichent dans la barre d'état de l'écran du surveillant quand un état d'urgence est déclenché. Le surveillant peut ainsi savoir quel préposé a besoin d'aide.

**Alarme sonore**

Ce champ détermine si votre terminal émet un «bip» lorsqu'un état d'urgence est déclenché par un de vos préposés. On doit valider le champ *État d'urgence* pour pouvoir utiliser cette option. Cette option n'aura aucun effet si le terminal n'est pas doté d'une alarme sonore.

**Personnalisation des couleurs\***

Ce champ détermine si le surveillant peut modifier les couleurs de ses affichages ou de ses menus. Ce champ n'est affiché que si l'option MTE est validée. Si le champ *Personnalisation coul.* est réglé à «validé», la touche de fonction [Modifier couleurs] est affichée. Appuyez sur cette touche pour accéder à l'écran Définition de couleurs d'écran. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous au chapitre intitulé «Personnalisation des couleurs».

**Définition d'affichages\***

Ce champ détermine si le surveillant a accès à la fonction Définition d'affichages. Il vous permet de personnaliser l'affichage de statistiques de files d'attente en temps réel.

**Page d'accueil**

Ce champ détermine si tous les relevés sélectifs en temps réel du surveillant et les relevés système sont imprimés avec une page d'accueil. Un relevé sélectif en temps réel est imprimé à partir d'affichages comme l'affichage d'états de préposés et l'affichage de statistiques de files d'attente.

Une fois que la fonction de page d'accueil est validée, le surveillant peut l'invalider ou la réactiver à partir de son enregistrement de profil à l'aide de la fonction Maintenance de profil.

**Définition membres groupe\***

Ce champ détermine si vous êtes surveillant d'un groupe. Lorsque ce champ est validé, la touche de fonction [Définition membres de groupe] vous permet de créer une liste des surveillants qui ont des affichages en temps réel que vous pourriez vouloir visualiser dans les affichages d'états de préposés et de statistiques de files d'attente.

**Maintenance de profil\***

Ce champ détermine s'il vous est possible d'afficher ou de modifier votre propre profil.

**Gestion du système\***

Ce champ détermine si vous avez le statut de coordonnateur système. Les coordonnateurs système sont responsables de la mise à jour des définitions globales telles que les définitions de relevés publics, les commandes de modification de contrôle de configuration, les définitions de calendriers et la gestion des paramètres.

**Statistiques globales\***

Ce champ détermine si vous avez accès aux données globales de l'affichage de statistiques de files d'attente et de l'affichage d'états de préposés.

**Gestion des paramètres\***

Ce champ détermine si vous avez accès à la fonction Gestion des paramètres pour définir les paramètres devant être utilisés dans la MAX Meridian.

**Mode surveillance\***

Ce champ détermine si vous pouvez visualiser les affichages et les relevés d'un autre surveillant. La fonction Contrôle d'un autre surveillant apparaît au menu principal si ce champ est validé.

**Définition de calendriers\***

Ce champ détermine si vous avez accès à l'option Définition de calendriers pour établir les heures d'impression de relevés et pour exécuter des commandes de modification de contrôle de configuration.

**Définition de relevés\***

Ce champ détermine si vous avez accès à l'option Définition de relevés pour générer des relevés.

**Contrôle config. global\***

Ce champ détermine si le surveillant a accès à la fonction Contrôle de configuration au moyen du menu principal. À partir du menu principal, le surveillant a accès à toutes les sélections de la fonction Contrôle de configuration. La différence entre le présent champ et le champ *Cont. config. temps réel* est que celui-ci peut être utilisé pour limiter l'accès du surveillant à certaines sélections de la fonction Contrôle de configuration.

La fonction de contrôle de configuration permet au surveillant de modifier les réglages du Meridian 1 pendant que le commutateur fonctionne. Ce champ n'est affiché que si la fonction Contrôle de configuration a été validée dans votre système MAX Meridian. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la fonction Contrôle de configuration, reportez-vous au chapitre intitulé «Contrôle de configuration».

**Relevés système\***

Ce champ détermine si vous avez accès à l'option Relevés système pour imprimer des relevés indiquant l'état courant du système MAX Meridian.

**Cont. config. temps réel\***

Ce champ indique si vous pouvez afficher une liste des fonctions de contrôle de configuration auxquelles vous avez accès au moyen de l'affichage de statistiques de files d'attente ou de l'affichage de statistiques de préposés.

Si ce champ est validé, la touche de fonction F10=Cont. config. temps réel apparaît au bas de l'écran. Lorsque vous appuyez sur cette touche, l'écran

Maintenance de profil — Défin. cont. config. temps réel (figure 6-2) apparaît. Pour obtenir de plus amples renseignements sur cette touche, reportez-vous à la section «Touches de fonction» dans le présent chapitre.

Ce champ s'affiche uniquement si la fonction de contrôle de configuration est validée dans votre MAX Meridian. La fonction de contrôle de configuration permet au surveillant de modifier les réglages du Meridian 1 pendant que le commutateur fonctionne.

**Messagerie surveillant\***

Ce champ détermine si le surveillant a accès à la fonction Messagerie de surveillant pour envoyer des messages à d'autres surveillants ou aux coordonneurs système. Le système doit être doté de l'option CGR pour que ce champ s'affiche.

**Téléimpression\***

Ce champ détermine si le surveillant a accès à la fonction Téléimpression pour envoyer des relevés de noeud à l'imprimante implicite au CGR. Cette fonction permet également aux surveillants de noeud et de réseau de lire simultanément le même relevé. Le système doit être doté de l'option CGR pour que ce champ s'affiche.

**Priorité imprim. locale**

Ce champ permet d'envoyer des relevés à une imprimante locale plutôt qu'à l'imprimante implicite. Vous pouvez passer à un terminal de PC auquel est connectée une imprimante locale, et les relevés devant être imprimés sur l'imprimante implicite sont imprimés sur l'imprimante locale. Ce champ n'est disponible que si le programme émulateur de terminal Meridian est exécuté sur votre PC.

**Définition de membres NAA\***

Ce champ vous permet d'accéder à la touche de fonction [Définition de membres NAA]. À l'aide de cette touche de fonction, vous pouvez définir les NAA qui apparaissent lorsque vous accédez à l'affichage Statistiques standards de NA d'aiguillage en mode surveillant à l'aide de la fonction Affichage de statistiques de files d'attente. L'option SIG PAC/ADE doit être validée sur le système pour que ce champ s'affiche.

**Imprimante tabulaire**

Ce champ définit l'imprimante à laquelle les relevés tabulaires sont envoyés dans la fonction Définition de relevés. Les relevés système sont également envoyés à cette imprimante. Si aucune imprimante n'a été définie, le relevé est envoyé à l'imprimante tabulaire implicite du système définie dans la fonction Options diverses.

Avec la MAX Meridian 10, vous devez sélectionner une imprimante locale générique MTE comme imprimante tabulaire. Pour obtenir de plus amples renseignements à ce sujet, consultez la section Impression avec la MAX Meridian du chapitre Introduction à la MAX Meridian.

Si aucune imprimante implicite n'est définie dans le profil de l'utilisateur et que l'option Priorité sur impr. loc. n'est pas sélectionnée, les relevés tabulaires seront alors transmis à l'imprimante implicite du système définie sous la fonction Options diverses. Si aucune imprimante n'est définie sous la fonction Options diverses ou dans le profil de l'utilisateur et que l'option Priorité sur impr. loc. n'est pas sélectionnée, les relevés ne pourront pas être imprimés.

**Nota :** Les périphériques de sortie de flux de données ne peuvent pas être utilisés comme imprimantes tabulaires implicites.

**Imprimante graphique**

Ce champ définit l'imprimante à laquelle les relevés graphiques sont envoyés dans la fonction Définition de relevés. Les relevés système sont également envoyés à cette imprimante. Si aucune imprimante n'est attribuée, le relevé est acheminé à l'imprimante graphique implicite définie dans la fonction Options diverses.

Si aucune imprimante implicite n'est définie dans le profil de l'utilisateur et que l'option Priorité sur impr. loc. n'est pas sélectionnée, les relevés graphiques seront alors transmis à l'imprimante implicite du système définie sous la fonction Options diverses. Si aucune imprimante n'est définie sous la fonction Options diverses ou dans le profil de l'utilisateur et que l'option Priorité sur impr. loc. n'est pas sélectionnée, les relevés ne pourront être imprimés.

**Nota :** Les périphériques de sortie de flux de données ne peuvent être utilisés comme imprimantes graphiques implicites.



---

## Chapitre 7 : Affichage de statistiques de files d'attente

---

La fonction Affichage de statistiques de files d'attente donne accès aux affichages de statistiques en temps réel qui indiquent le rendement des files d'attente et des positions de préposés.

Le présent chapitre décrit les affichages standards de statistiques de files d'attente, déjà définis dans la MAX Meridian. Cette fonction peut aussi servir à accéder aux affichages personnalisés créés au moyen de la fonction Définition d'affichages. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la personnalisation des écrans, reportez-vous au chapitre intitulé «Définition d'affichages».

### Accès à la fonction

Pour accéder à cette fonction, sélectionnez «*Affichage de statistiques de files d'attente*» dans le menu principal.

Après avoir accédé au système, vous verrez s'afficher l'écran implicite défini dans le champ *Affichage file att impl* de votre profil. Si vous ne sortez pas du système, l'affichage qui apparaît à l'écran au moment où vous quittez cette fonction est celui qui réapparaîtra lorsque vous la solliciterez de nouveau. Si vous sortez du système pour y revenir ensuite, c'est alors l'affichage implicite qui apparaîtra.

### Utilisation des données de surveillant et des données globales

Les statistiques sur les files d'attente peuvent se présenter sous deux formats : les données de surveillant ou les données globales.

Les données du surveillant représentent les statistiques pour un surveillant donné qui sont requises pour assurer la gestion des employés et contrôler les fluctuations du trafic.

Les données globales représentent les données relatives à toutes les files d'attente du système. Elles donnent une indication générale du rendement de la DAA. Ces données n'apparaîtront pas sur le menu si le coordonnateur système en a interdit l'accès au moyen de la fonction Définition de surveillants.

### Interprétation des affichages

La manière d'interpréter les statistiques des affichages de statistiques de files d'attente dépend de la présence ou non de l'option AFM dans le système. Vous devez aussi porter attention aux champs *% qual service* et *Délai moyen*. L'objectif visé est d'obtenir un indice de qualité de service élevé et un délai moyen bas.

#### Interprétation des affichages en présence de l'AFM

Si l'option AFM a été validée, les affichages en temps réel montrent le travail d'un préposé dans plusieurs files d'attente. Néanmoins, la plupart du temps, ce sont les statistiques rattachées à la file d'attente en cours qui sont montrées. Les exceptions dans les affichages sont les statistiques de position qui sont indiquées dans les champs *Service*, *Réserve* et *Attente*. Les statistiques de positions en réserve sont rattachées à la file d'attente principale. Les statistiques de positions en service et en attente sont rattachées à toutes les files d'attente desservies. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les files d'attente principales et en cours d'utilisation, reportez-vous au chapitre intitulé «Attribution de files multiples».

#### Surveillance de la qualité de service et du délai moyen

Le délai moyen varie selon l'expérience des préposés, les méthodes de travail, les événements spéciaux, le type des appels, le service offert et le volume de trafic dans la file d'attente.

À la figure 7-1, la file d'attente Ventes indique 95 p. 100 de qualité de service. Ce chiffre signifie que 95 p. 100 des appels obtiennent une réponse ou sont abandonnés dans les limites du seuil défini. Le délai moyen de réponse de cette même file est de cinq secondes seulement; autrement dit les clients attendent en moyenne cinq secondes avant d'obtenir une réponse. On peut aussi remarquer qu'aucun appel n'est en attente dans cette



file. Enfin, il n'y a eu que deux appels abandonnés au cours des 10 dernières minutes.

La file d'attente Renseign. ne répond qu'à 75 p. 100 de ses appels dans la limite du seuil défini, et ce, après un délai de 15 secondes. Onze appels sont en attente dans cette file. Vingt appels ont été abandonnés au cours des 10 dernières minutes. Le rendement de cette file d'attente semble donc insatisfaisant. Cependant, il faut prendre en considération que les huit préposés de cette file ont répondu à autant d'appels que les 10 préposés de la file Ventes.

**Figure 7-1**  
**Affichage tabulaire standard de NA-DAA — Données de surveillant**

12:00:00

Affichage tabulaire standard de NA-DAA - Surveillant 1000

| NA-DAA      | DÉLAI<br>MOYEN | % QUAL<br>SERVICE | ABANDONS<br>APPELS | RÉPONSES<br>APPELS | APPELS_ATTENTE<br>DIRECTS VIRTUELS | DÉB_AUTO_TEMP<br>ARR | DÉP |
|-------------|----------------|-------------------|--------------------|--------------------|------------------------------------|----------------------|-----|
| Ventes      | 5              | 95                | 2                  | 100                | 0                                  | 0                    | 5   |
| Service     | 7              | 90                | 10                 | 50                 | 2                                  | 7                    | 0   |
| Renseign.   | 15             | 75                | 20                 | 100                | 11                                 | 7                    | 15  |
| Maintenance | 1              | 100               | 0                  | 23                 | 0                                  | 7                    | 0   |
| Marketing   | 8              | 91                | 3                  | 50                 | 4                                  | 7                    | 7   |

Nombre de positions par état

| NA-DAA      | SERVICE | RÉSERVE | APPEL DAA | PAS LIBRE | ATTENTE | APPEL NA |
|-------------|---------|---------|-----------|-----------|---------|----------|
| Ventes      | 10      | 5       | 5         | 2         | 1       | 2        |
| Service     | 5       | 10      | 3         | 1         | 0       | 1        |
| Renseign.   | 8       | 7       | 6         | 2         | 0       | 0        |
| Maintenance | 5       | 10      | 1         | 4         | 0       | 0        |
| Marketing   | 12      | 4       | 6         | 6         | 0       | 0        |

AIDE=Aide PF1=Commandes PF3=Contrôle de configuration F6=Impression

F7= Affichage de préposés

## Utilisation des seuils

Afin d'avertir le surveillant de problèmes potentiels, les champs suivants sont mis en évidence dans les affichages de statistiques de file d'attente, dès que les seuils définis sont atteints :

- *Délai moyen*
- *% qual service*

- *Appels\_attente*

**Nota :** Si les seuils de *délai moyen* et d'*appels en attente* sont établis à zéro, ces statistiques ne seront jamais mises en évidence. Si le seuil de *qualité de service* est établi à 100 p. 100, cette statistique ne sera jamais mise en évidence.

Ces seuils sont établis par la fonction Définition de seuils décrite dans le chapitre intitulé «Gestion des paramètres».

Sur les moniteurs monochromes, la mise en évidence est obtenue par inversion vidéo. Sur les moniteurs couleur exécutant l'émulation MTE, la mise en évidence est celle de la couleur «Exception» choisie par la fonction Personnalisation des couleurs. Pour obtenir de plus amples renseignements sur cette dernière, reportez-vous au chapitre intitulé «Personnalisation des couleurs».

À la figure 7-1, trois statistiques ont été mises en évidence pour la file d'attente Renseign. On voit que le *Délai moyen* est trop élevé et que le *% qual service* est trop faible. Il y a également trop d'appels en attente.

## Touches de fonction

Les touches définies ci-dessous sont applicables à tous les affichages de statistiques de files d'attente du présent chapitre.

### **Aide=Aide**

Cette touche de fonction permet d'obtenir des explications sur les statistiques affichées et sur les champs correspondants.

### **PF1=Commandes**

Cette touche de fonction affiche une liste de commandes. On ne peut cependant sélectionner que les commandes qui ne sont pas estompées.

#### **Sortir**

Sélectionnez cette commande pour quitter l'affichage de statistiques de files d'attente et retourner au menu principal.

#### **Données de surveillant**

Cette commande permet d'afficher vos statistiques ou celles relatives à d'autres surveillants appartenant à votre groupe. Les surveillants du groupe sont définis au moyen de la touche de fonction [Définition de membres de groupe] de la fonction Profil de maintenance ou de la fonction Définition de surveillants. Cet élément de menu ne s'affiche

pas si les surveillants n'ont pas reçu d'ID de surveillant Meridian 1 dans leur profil.

Si le groupe de surveillants comprend plus d'un surveillant, la touche de fonction [Surveillant suivant] apparaît dans l'Affichage de statistiques de files d'attente. Appuyez sur cette touche pour visualiser les statistiques du surveillant suivant.

Cet élément de menu est estompé et ne peut être sélectionné si l'affichage présente déjà les statistiques de ce surveillant.

#### **Données globales**

Cette commande permet de visualiser les statistiques de toutes les files d'attente du système. Elle n'est active que si le champ *Statistiques globales* est validé dans le Profil du surveillant. Cet élément de menu est estompé et ne peut être sélectionné si l'affichage est déjà en mode de données globales.

#### **Choisir un autre format d'écran**

Cette commande sert à visualiser un autre affichage de statistiques de files d'attente. Il peut s'agir d'un affichage standard, déjà défini dans le système, ou d'un affichage personnalisé créé au moyen de l'option Définition d'affichage. Une fenêtre directe s'affiche lorsque l'on appuie sur cette touche de fonction et présente la liste de tous les affichages de statistiques de files d'attente disponibles.

#### **PF1=Ne sélectionner aucune commande**

Cette touche de fonction apparaît lorsque la fenêtre directe Commandes est affichée. Appuyez sur cette touche si vous ne sélectionnez aucune commande.

#### **PF2=Entrer dans la fenêtre CC**

Cette touche de fonction apparaît lorsque la fenêtre directe Contrôle de configuration est affichée. Elle permet de déplacer le curseur dans cette fenêtre afin de modifier les champs.

#### **PF3=Contrôle de configuration**

Cette touche de fonction donne accès aux fonctions de contrôle de configuration par l'entremise d'une fenêtre au bas de l'affichage de statistiques de files d'attente. À l'aide de cette fenêtre, vous pouvez modifier les valeurs de seuils, les cibles de débordement automatique et manuel, les messages enregistrés, les paramètres de service de nuit, enfin les tables d'acheminement de jour et de nuit. Cette touche de fonction n'est

disponible que si le champ «*Cont. config. temps réel*» est validé dans votre profil de surveillant et que vous avez l'autorisation d'utiliser au moins une fonction de contrôle de configuration accessible dans l'affichage courant. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section «Utilisation du contrôle de configuration en temps réel» dans le chapitre intitulé «Contrôle de configuration».

**PF3=Retirer la fenêtre CC**

Cette touche de fonction apparaît lorsque la fenêtre directe Contrôle de configuration est affichée. Elle supprime la fenêtre directe et ramène l'affichage de statistiques à sa dimension initiale.

**PF3=Aucune sélection**

Cette touche de fonction apparaît lorsque la fenêtre directe Contrôle de configuration est affichée. Appuyez sur cette touche pour supprimer la fenêtre directe Contrôle de configuration sans sélectionner d'option de contrôle de configuration.

**F6=Impression**

Cette touche de fonction permet d'imprimer des relevés selectifs des affichages de statistiques. Les segments d'un quadrant graphique sont imprimés dans des tons de gris, avec des motifs distincts ou dans diverses couleurs (si l'option Personnalisation des couleurs est validée). Si l'option d'affichage des valeurs est sélectionnée, les valeurs des segments s'impriment en gras sur les barres grises ou à motifs pour plus de lisibilité.

Les relevés peuvent être imprimés uniquement si une imprimante implicite est définie dans le profil de l'utilisateur ou sous la fonction Options diverses. Si votre PC est doté du MTE (et relié à une imprimante locale) et si vous utilisez la fonction Priorité impr. loc., toutes les données sont directement transmises à l'imprimante locale et non à l'imprimante implicite du surveillant.

**F7=Affichage de préposés**

Cette touche de fonction permet de passer à l'affichage en temps réel des états de préposés. En mode d'affichage d'états de préposés, cette touche de fonction devient [Affichage de files d'attente] et vous permet de retourner à l'Affichage de statistiques de files d'attente courant. Pour de plus amples renseignements, reportez-vous au chapitre intitulé «Affichage d'états de préposés».

**F8=Sélectionner NA-DAA**

Cette touche de fonction vous permet de sélectionner le NA-DAA que vous désirez visualiser sur l’Affichage de réponses aux appels DAT.

**F10=Surveillant suivant**

Cette touche de fonction, si présente, vous permet d’obtenir l’affichage du surveillant suivant dans votre groupe de surveillants. Cette touche de fonction n’apparaît que si plusieurs surveillants ont été assignés à votre groupe, au moyen de la touche de fonction [Définition de membres de groupe] dans les fonctions Maintenance de profil ou Définition de surveillants.

Pour afficher les données du surveillant suivant, il suffit d’appuyer sur cette touche. Pour accéder à un surveillant en particulier, tapez le numéro d’ID de position du surveillant puis appuyez sur la touche de fonction.

N’appuyez pas sur {RETOUR} après le numéro d’ID.

**F10=Affichage de la file d'attente d'exécution**

Cette touche de fonction apparaît lorsque la fenêtre directe Contrôle de configuration est affichée. Elle sert à afficher le contenu de la file d’attente d’exécution du contrôle de configuration.

## Affichage tabulaire standard de NA-DAA

L’Affichage tabulaire standard de NA-DAA présente les statistiques en temps réel relatives aux files d’attente et aux positions de préposés. La moitié supérieure de l’affichage permet de surveiller l’état des files d’attente. La moitié inférieure indique l’activité des préposés. Les statistiques sont mises à jour toutes les 10, 20 ou 30 secondes, selon le réglage du champ *Fréq. m. à j. stat.* de votre profil.

**Figure 7-2**

**Affichage tabulaire standard de NA-DAA — Données de surveillant**

12:00:00

Affichage tabulaire standard de NA-DAA - Surveillant 1000

| NA-DAA      | DÉLAI MOYEN | % QUAL SERVICE | ABANDONS APPELS | RÉPONSES APPELS | APPELS_ATTENTE DIRECTS | VIRTUELS | DÉB_AUTO_TEMP ARR | DÉP |
|-------------|-------------|----------------|-----------------|-----------------|------------------------|----------|-------------------|-----|
| Ventes      | 5           | 95             | 2               | 100             | 0                      | 0        | 10                | 5   |
| Service     | 7           | 90             | 10              | 50              | 2                      | 7        | 7                 | 0   |
| Renseign.   | 15          | 75             | 20              | 100             | 11                     | 7        | 0                 | 15  |
| Maintenance | 1           | 100            | 0               | 23              | 0                      | 7        | 0                 | 0   |
| Marketing   | 8           | 91             | 3               | 50              | 4                      | 7        | 3                 | 7   |

Nombre de positions par état

| NA-DAA      | SERVICE | RÉSERVE | APPEL DAA | PAS LIBRE | ATTENTE | APPEL NA |
|-------------|---------|---------|-----------|-----------|---------|----------|
| Ventes      | 10      | 5       | 5         | 2         | 1       | 2        |
| Service     | 5       | 10      | 3         | 1         | 0       | 1        |
| Renseign.   | 8       | 7       | 6         | 2         | 0       | 0        |
| Maintenance | 5       | 10      | 1         | 4         | 0       | 0        |
| Marketing   | 12      | 4       | 6         | 6         | 0       | 0        |

AIDE=Aide PF1=Commandes PF3=Contrôle de configuration F6=Impression

F7=Affichage de préposés

### Accès à l’affichage

Suivre la méthode 7-1 pour accéder à l’Affichage tabulaire standard de NA-DAA à partir d’un autre affichage de statistiques de files d’attente.

#### Méthode 7-1

##### Pour accéder à l’Affichage tabulaire standard de NA-DAA

- 1 Appuyez sur [Commandes] dans l’affichage de statistiques de files d’attente.

*Une fenêtre directe apparaît.*

- 2 Sélectionnez l'option «*Choisir un autre format d'écran*».  
*Une fenêtre directe apparaît.*
- 3 Sélectionnez l'option «*Affichage tabulaire standard de NA-DAA*».

## **Touches de fonction**

L’Affichage tabulaire standard de NA-DAA utilise les touches de fonction décrites dans la section «Touches de fonction» au début du présent chapitre.

## **Champs de la moitié supérieure**

Cette section décrit les champs de la moitié supérieure de l’affichage tabulaire standard des statistiques de NA-DAA.

### **NA-DAA**

Ce champ identifie le NA-DAA. Le NA-DAA est affiché sous la forme numérique ###-####, ou sous une forme alphabétique constituée des huit premiers caractères du nom défini. Le mode d’affichage est fonction de l’option précisée dans votre profil.

### **Délai moyen**

Ce champ indique le délai moyen de réponse aux appels, en secondes. Il comprend les appels de débordement automatique temporisé local ou réseau. Dans le cas des appels PAC, seul le délai relatif au NA-DAA sert aux calculs.

Le but visé est de réduire ce délai au minimum. Le délai normal, par exemple, est d’environ 20 secondes. Le calcul se fait entre le moment où l’appel entre dans la file d’attente et le moment où il reçoit une réponse. Dans la figure 7-2, les files d’attente Ventes et Maintenance ont des délais moyens très courts, tandis que la file Renseign. connaît le délai moyen le plus long.

### **% qual service**

Ce champ mesure la qualité du service offert aux clients. Il affiche le pourcentage des appels qui ont obtenu une réponse ou qui ont été abandonnés au cours d’un nombre de secondes déterminé par le seuil de délai maximal (IQS). Ce seuil est défini par la fonction Définition de seuils.

La qualité du service inclut aussi les appels de débordement automatique et les appels PAC pour lesquels seul le délai au NA-DAA est considéré. Le but visé est de maintenir cette valeur aussi élevée que possible.

La qualité de service visée est fixée à 80 p. 100; si le seuil de délai maximal est de 20 secondes, cela signifie que 80 p. 100 des appels ont obtenu une réponse ou ont été abandonnés dans les 20 secondes. Dans la figure 7-2, quatre files assurent un très bon service. Par contre, dans la file d'attente Renseign., seulement 75 p. 100 des appels ont obtenu une réponse ou ont été abandonnés dans le délai établi.

#### **Abandons appel**

Ce champ indique le nombre de demandeurs, non contrôlés par la PAC, qui ont raccroché avant d'atteindre un préposé. Dans les versions 19 et ultérieures du logiciel X11, ce champ inclut aussi les appels abandonnés pendant que la file est en service de nuit.

#### **Réponses appels**

Ce champ indique le nombre d'appels qui ont obtenu une réponse de l'un des préposés affectés à la file d'attente, y compris les appels en débordement automatique provenant d'autres files d'attente. Ce nombre est calculé en fonction des 10 dernières minutes d'activité de la file d'attente.

#### **Appels attente directs**

Ce champ indique le nombre d'appels en attente d'une réponse dans la file d'attente source. Il ne tient pas compte des appels de débordement évolué ou des appels PAC de la file d'attente. Dans la figure 7-2, les files Ventes et Maintenance n'ont aucun appel en attente, tandis que la file Renseign. a 11 appels en attente.

#### **Appels attente virtuels**

Ce champ indique le nombre d'appels logiquement mis en file dans cette file par une table d'acheminement de jour ou de nuit, en mode PAC contrôlé, ou les deux. Ces appels peuvent être attribués à plusieurs files d'attente à la fois. L'appel est traité par le premier préposé libre d'une file d'attente.

#### **Déb auto temp arr**

Ce champ indique le nombre d'appels qui ont obtenu une réponse dans cette file après avoir fait l'objet d'un débordement automatique temporisé dans une autre file d'attente. Ces appels ont débordé dans la file parce que les préposés de la file d'attente source n'étaient pas disponibles.



**Déb auto temp dép**

Ce champ indique le nombre d'appels qui ont fait l'objet d'un débordement automatique temporisé hors de la file et qui ont reçu une réponse dans une autre file locale ou distante.

**Champs de la moitié inférieure**

Cette section décrit les champs de la moitié inférieure de l'affichage, associés au nombre de positions par état.

**NA-DAA**

Ce champ identifie le NA-DAA. Il est affiché sous la forme numérique (###-####) ou sous une forme alphabétique constituée des huit premiers caractères du nom défini. Le mode d'affichage est fonction de l'option précisée dans votre profil.

**Service**

Ce champ indique le nombre de préposés qui desservent ce NA-DAA. Si la fonction AFM est validée, ce champ est incrémenté de un pour chaque file d'attente desservie par le préposé. Par exemple, si le préposé dessert les files d'attente Ventes, Service et Renseign., le champ *Service* est augmenté de un pour chacune de ces files d'attente.

**Réserve**

Ce champ indique le nombre de positions où aucun préposé n'est encore en session. Si la fonction AFM est validée, seule la file d'attente principale attribuée au cours de la session précédente est incrémentée. Par exemple, un préposé peut être assigné aux files Ventes, Service, Renseign. et Maintenance. La file Ventes est la file principale de ce préposé. Lorsque le préposé sort du système, seul le champ *Réserve* de la file Ventes est incrémenté de un.

**Appel DAA**

Ce champ indique le nombre de préposés qui sont présentement affectés aux appels DAA de cette file. Si l'AFM est validée, seule la file en cours est incrémentée.

**Pas libre**

Ce champ indique le nombre de préposés qui ne sont pas prêts à répondre aux appels. Cette situation peut se produire si ces préposés ont activé la touche [Pas libre] sur leur téléphone pour procéder au traitement après appel. Si l'AFM est validée, seule la file en cours est incrémentée.

### **Attente**

Ce champ indique le nombre de préposés qui attendent de prendre un appel ou qui sont assignés à prendre seulement les appels DAA, comme ceux du réseau. Cette situation ne se présentera que s'il n'y a aucun appel dans la file. Si la fonction AFM est validée, toutes les files desservies par les préposés sont incrémentées. Par exemple, si le préposé attend un appel de la file Ventes, Service, Renseign. ou Maintenance, le champ *Attente* est incrémenté pour chacune de ces files.

### **Appel NA**

Ce champ indique le nombre de préposés occupés à répondre aux appels autres que les appels DAA. Il peut s'agir d'appels NA ou d'appels en provenance ou à destination de surveillants. Si l'AFM est validée, seule la file en cours est incrémentée.

## **Affichage graphique standard de NA-DAA**

L'Affichage graphique standard de NA-DAA indique les performances des files d'attente et des positions de préposés en format tabulaire et en format graphique. L'affichage comporte deux parties : la moitié supérieure présente l'état courant des files sous forme tabulaire. La moitié inférieure indique l'activité des préposés sous forme graphique.

Les statistiques sont mises à jour toutes les 10, 20 ou 30 secondes, selon le réglage du champ *Fréq. m. à j. stat.* de votre profil.

Divers formats sont offerts pour la présentation graphique selon que vous utilisez un moniteur monochrome ou couleur. Sur un moniteur couleur, les barres horizontales et la légende du graphique sont en couleur. Sur un moniteur monochrome, les divers états sont représentés par une variété de tons de gris et de soulignements. Le chiffre sur chaque barre représente le nombre exact de positions par état pour cette barre. Le graphique est dimensionné de telle sorte que la file ayant le plus de positions occupe toute la largeur de l'écran.

Figure 7-3

## Affichage graphique standard de NA-DAA — Données de surveillant

| Affichage graphique standard de NA-DAA - surveillant 1000 |             |                |                 |                 |                        |          |                   | 12:00:00 |
|-----------------------------------------------------------|-------------|----------------|-----------------|-----------------|------------------------|----------|-------------------|----------|
| NA-DAA                                                    | DÉLAI MOYEN | % QUAL SERVICE | ABANDONS APPELS | RÉPONSES APPELS | APPELS_ATTENTE DIRECTS | VIRTUELS | DÉB_AUTO_TEMP ARR | TEMP DÉP |
| Ventes                                                    | 5           | 95             | 2               | 100             | 0                      | 0        | 10                | 5        |
| Service                                                   | 7           | 90             | 10              | 50              | 2                      | 7        | 7                 | 0        |
| Renseign.                                                 | 15          | 75             | 20              | 100             | 11                     | 7        | 0                 | 15       |
| Maintenance                                               | 1           | 100            | 0               | 23              | 0                      | 7        | 0                 | 0        |
| Marketing                                                 | 8           | 91             | 3               | 50              | 4                      | 7        | 3                 | 7        |

| Nombre de positions par état |           |           |         |          |         |    | TOTAL |
|------------------------------|-----------|-----------|---------|----------|---------|----|-------|
| NA-DAA                       | APPEL DAA | PAS LIBRE | ATTENTE | APPEL NA | RÉSERVE |    |       |
| Ventes                       |           | 5         | 2       | 1        | 2       | 5  | 15    |
| Service                      | 3         | 1         | 1       |          |         | 10 | 15    |
| Renseign.                    |           | 6         | 2       |          |         | 7  | 15    |
| Maintenance                  | 1         | 4         |         |          |         | 10 | 15    |
| Marketing                    |           | 6         |         | 6        | 4       |    | 16    |

|                          |               |                               |               |
|--------------------------|---------------|-------------------------------|---------------|
| AIDE=Aide                | PF1=Commandes | PF3=Contrôle de configuration | F6=Impression |
| F7=Affichage de préposés |               |                               |               |

## Accès à l'affichage

Suivre la méthode 7-2 pour accéder à l’Affichage graphique standard de NA-DAA à partir d’un autre affichage de statistiques de files d’attente.

## Méthode 7-2

## Pour accéder à l’Affichage graphique standard de NA-DAA

- 1 Appuyez sur [Commandes] dans l’affichage de statistiques de files d’attente.  
*Une fenêtre directe apparaît.*
- 2 Sélectionnez l’option «Choisir un autre format d’écran».  
*Une fenêtre directe apparaît.*
- 3 Sélectionnez l’option «Affichage graphique standard de NA-DAA».

## Touches de fonction

L’Affichage graphique standard de NA-DAA utilise les touches de fonction décrites dans la section «Touches de fonction» au début du présent chapitre.

## Champs de la moitié supérieure

Cette section décrit les champs de la moitié supérieure de l'affichage graphique standard des statistiques de NA-DAA.

### NA-DAA

Ce champ identifie le NA-DAA. Le NA-DAA est affiché sous la forme numérique ###-####, ou sous une forme alphabétique constituée des huit premiers caractères du nom défini. Le mode d'affichage est fonction de l'option précisée dans votre profil.

### Délai moyen

Ce champ indique le délai moyen de réponse aux appels, en secondes. Il comprend les appels de débordement automatique temporisé local ou réseau. Dans le cas des appels PAC, seul le délai relatif au NA-DAA sert aux calculs.

### % qual service

Ce champ mesure la qualité du service offert aux clients. Il affiche le pourcentage des appels qui ont obtenu une réponse ou qui ont été abandonnés au cours d'un nombre de secondes déterminé par le seuil de délai maximal (IQS). Ce seuil est défini par la fonction Définition de seuils.

La qualité du service inclut aussi les appels de débordement automatique et les appels PAC pour lesquels seul le délai relatif au NA-DAA est considéré. Le but visé est de maintenir cette valeur aussi élevée que possible.

La qualité de service visée est fixée à 80 p. 100; si le seuil de délai maximal est de 20 secondes, cela signifie que 80 p. 100 des appels ont obtenu une réponse ou ont été abandonnés dans les 20 secondes. Dans la figure 7-2, quatre files assurent un très bon service. Par contre, dans la file d'attente Renseign., seulement 75 p. 100 des appels ont obtenu une réponse ou ont été abandonnés dans le délai établi.

### Abandons appel

Ce champ indique le nombre de demandeurs, non contrôlés par la PAC, qui ont raccroché avant d'atteindre un préposé. Dans les versions 19 et ultérieures du logiciel X11, ce champ inclut aussi les appels abandonnés pendant que la file est en service de nuit.

**Réponses appels**

Ce champ indique le nombre d'appels qui ont obtenu une réponse de l'un des préposés affectés à la file d'attente, y compris les appels en débordement automatique provenant d'autres files d'attente. Ce nombre est calculé en fonction des 10 dernières minutes d'activité de la file d'attente.

**Appels attente directs**

Ce champ indique le nombre d'appels en attente d'une réponse dans la file d'attente source. Il ne tient pas compte des appels de débordement évolué ou des appels PAC de la file d'attente. Dans la figure 7-3, les files Ventes et Maintenance n'ont aucun appel en attente, tandis que la file Renseign. a 11 appels en attente.

**Appels attente virtuels**

Ce champ indique le nombre d'appels logiquement mis en file dans cette file par une table d'acheminement de jour ou de nuit, en mode PAC contrôlé, ou les deux. Ces appels peuvent être attribués à plusieurs files d'attente à la fois. L'appel est traité par le premier préposé libre d'une file d'attente.

**Déb auto temp arr**

Ce champ indique le nombre d'appels qui ont obtenu une réponse dans cette file après avoir fait l'objet d'un débordement automatique temporisé dans une autre file d'attente. Ces appels ont débordé dans la file après un certain temps parce que les préposés de la file d'attente source n'étaient pas disponibles.

**Déb auto temp dép**

Ce champ indique le nombre d'appels qui ont fait l'objet d'un débordement automatique temporisé hors de la file et qui ont reçu une réponse dans une autre file locale ou distante.

## Champs de la moitié inférieure

Cette section décrit les champs de la moitié inférieure de l'affichage, associés au nombre de positions par état.

### NA-DAA

Ce champ identifie le NA-DAA. Il est affiché sous la forme numérique (###-####) ou sous une forme alphabétique constituée des huit premiers caractères du nom défini. Le mode d'affichage est réglé dans votre profil de surveillant.

### Appel DAA

Ce champ indique le nombre de préposés qui sont présentement affectés aux appels DAA de cette file. Si l'AFM est validée, seule la file en cours est incrémentée.

### Pas libre

Ce champ indique le nombre de préposés qui ne sont pas prêts à répondre aux appels. Cette situation peut se produire si ces préposés ont activé la touche [Pas libre] sur leur téléphone pour procéder au traitement après appel. Si l'AFM est validée, seule la file en cours est incrémentée.

### Attente

Ce champ indique le nombre de préposés qui attendent de prendre un appel ou qui sont assignés à prendre seulement les appels DAA, comme ceux du réseau. Cette situation ne se présentera que s'il n'y a aucun appel dans la file. Si la fonction AFM est validée, toutes les files desservies par les préposés sont incrémentées. Par exemple, si le préposé attend un appel de la file Ventes, Service, Renseign. ou Maintenance, le champ *Attente* est incrémenté pour chacune de ces files.

### Appel NA

Ce champ indique le nombre de préposés occupés à répondre aux appels autres que les appels DAA. Il peut s'agir d'appels NA ou d'appels en provenance ou à destination de surveillants. Si l'AFM est validée, seule la dernière file utilisée est incrémentée.

### Réserve

Ce champ indique le nombre de positions où aucun préposé n'est encore en session. Si la fonction AFM est validée, seule la file d'attente principale attribuée au cours de la session précédente est incrémentée. Par exemple, un préposé peut être assigné aux files Ventes, Service, Renseign. et Maintenance. La file Ventes est la file principale de ce préposé. Lorsque le

préposé sort du système, seul le champ *Réserve* de la file Ventes est incrémenté de un.

**Total**

Ce champ indique le total des cinq champs (*Appel DAA*, *Pas libre*, *Attente*, *Appel NA* et *Réserve*) sur l'écran.

Ce total peut varier lorsque les préposés adoptent ou quittent les états de positions en consultation ou non utilisées. Par exemple, si un préposé passe de l'état Appel NA-DAA à l'état Consultation, le total est réduit de un, car aucun champ de l'écran ne signale l'état Consultation.

## Affichage standard d'appels réseau

L'Affichage standard d'appels réseau vous permet de contrôler les statistiques des appels reçus ou envoyés par vos files dans le réseau.

L'affichage comporte deux parties : la moitié supérieure, appelée Stat. appels d'arrivée en déb auto réseau surveille les résultats des appels reçus à partir des autres noeuds Meridian 1 du réseau; la moitié inférieure, appelée Stat. appels départ en déb auto réseau surveille les résultats des appels réacheminés sur les autres noeuds Meridian 1 du réseau à partir de vos files d'attente.

On doit valider l'option DAAR pour pouvoir utiliser cet affichage. Si le système Meridian 1 n'est pas équipé du progiciel RNIS, les champs seront tous à zéro.

**Figure 7-4**  
**Affichage standard d'appels réseau**

Relevé prêt

12:00:00

**Affichage standard d'appels réseau - données globales**

**Stat. appels arrivée en déb auto réseau**

| NA-DA    | DÉLAIS<br>NOEUD | MOYENS<br>TOTAL | % QUAL<br>SERVICE | RÉPONSES<br>APPELS | APPELS<br>ATTENTE |
|----------|-----------------|-----------------|-------------------|--------------------|-------------------|
| 555-2885 | 0               | 0               | 0                 | 0                  | 0                 |
| 555-2888 | 14              | 26              | 83                | 5                  | 2                 |
| 555-2890 | 0               | 0               | 0                 | 0                  | 9                 |
| 555-2891 | 0               | 0               | 0                 | 0                  | 0                 |
| 555-2896 | 0               | 0               | 0                 | 0                  | 0                 |

**Stat. appels départ en déb auto réseau**

| NA-DAA   | DÉLAI<br>MOYEN | APPELS<br>RÉSEAU | ABANDONS<br>APPELS | RÉPONSES<br>APPELS | APPELS<br>ATTENTE |
|----------|----------------|------------------|--------------------|--------------------|-------------------|
| 555-2885 | 0              | 0                | 0                  | 0                  | 0                 |
| 555-2888 | 40             | 8                | 1                  | 7                  | 1                 |
| 555-2890 | 0              | 0                | 0                  | 0                  | 0                 |
| 555-2891 | 0              | 0                | 0                  | 0                  | 0                 |
| 555-2896 | 0              | 0                | 0                  | 0                  | 0                 |

AIDE=Aide PF1=Commandes PF3=Contrôle de configuration F6=Impression

F7=Affichage de préposés



## Accès à l'affichage

Suivre la méthode 7-3 pour accéder à l’Affichage standard d’appels réseau à partir d’un autre affichage de statistiques de files d’attente.

### Méthode 7-3

#### Pour accéder à l’Affichage standard d’appels réseau

- 1 Appuyez sur [Commandes] dans l’affichage de statistiques de files d’attente.  
*Une fenêtre directe apparaît.*
- 2 Sélectionnez l’option «*Choisir un autre format d’écran*».  
*Une fenêtre directe apparaît.*
- 3 Sélectionnez l’option «*Affichage standard d’appels réseau*».

## Touches de fonction

L’Affichage standard d’appels réseau utilise les touches de fonction décrites dans la section «Touches de fonction» au début de ce chapitre.

## Champs de la moitié supérieure

Cette section décrit les champs de la moitié supérieure de l’écran associés aux appels d’arrivée en débordement automatique réseau.

### NA-DAA

Ce champ identifie le NA-DAA. Il est affiché sous la forme numérique (###-####) ou sous une forme alphabétique constituée des huit premiers caractères du nom défini. Le mode d’affichage est fonction de l’option spécifiée dans le profil du surveillant.

### Délais moyens — Noeud

Ce champ indique le délai moyen entre le moment où l’appel a été présenté à votre système NA-DAA et le moment où il a obtenu une réponse d’un de vos préposés. Il s’agit de la portion du délai total dont vous avez la responsabilité. Cette valeur sert à évaluer la qualité du service.

### Délais moyens — Total

Ce champ correspond au délai d’attente total subi par les demandeurs. Il comprend à la fois le temps d’attente au NA-DAA initial et le temps d’attente à votre NA-DAA.

### % qual service

Ce champ indique le nombre d’appels qui ont obtenu une réponse ou qui ont été abandonnés au cours d’un nombre de secondes déterminé par le

seuil de délai maximal. Seul le délai pendant lequel l'appel est en attente à votre NA-DAA est pris en considération.

#### **Réponses appels**

Ce champ indique le nombre d'appels réseau qui ont obtenu une réponse à votre NA-DAA.

#### **Appels attente**

Ce champ indique le nombre d'appels réseau toujours en attente d'une réponse à votre NA-DAA.

### **Champs de la moitié inférieure**

Cette section décrit les champs de la moitié inférieure de l'affichage associés aux appels de départ en débordement automatique réseau.

#### **NA-DAA**

Ce champ identifie le NA-DAA. Il est affiché sous la forme numérique (###-####) ou sous une forme alphabétique constituée des huit premiers caractères du nom défini. Le mode d'affichage est fonction de l'option précisée dans votre profil. La DAAR met en évidence le NA-DAA qui achemine des appels sur le réseau.

#### **Délai moyen**

Ce champ correspond au délai d'attente total subi par les demandeurs. Il comprend à la fois le temps d'attente au noeud même et le temps d'attente dans le réseau.

#### **Appels réseau**

Ce champ indique le nombre d'appels qui ont été acheminés sur le réseau.

#### **Abandons appel**

Ce champ indique le nombre d'appels qui ont été abandonnés après avoir été acheminés au réseau.

#### **Réponses appels**

Ce champ indique le nombre d'appels qui ont obtenu une réponse à un autre noeud après avoir été acheminés au réseau. Un appel acheminé au réseau pourrait obtenir une réponse locale et ne pas être compris dans ce nombre.

**Appels attente**

Ce champ indique le nombre d'appels envoyés au réseau et qui n'ont pas encore obtenu une réponse. La DAAR met en évidence cette valeur si le nombre d'appels reçus du réseau est supérieur au seuil défini. Cette valeur n'est pas mise en évidence pour les appels qui débordent dans le réseau.

**Affichage standard de NA d'aiguillage**

L'affichage standard de NA d'aiguillage permet de surveiller l'état des NAA.

Il y a certains préalables à l'utilisation des données de surveillance pour contrôler ces statistiques, à savoir :

- Le Meridian 1 doit être doté de l'option SIG PAC/ADE.
- Le champ *Définition membres NAA* doit avoir été validé dans votre profil.
- Vous devez définir la liste des NAA à surveiller. Cette liste est définie dans votre profil à l'aide de la touche de fonction [Définition de membres de NAA]. Les NAA que vous avez entrés dans la liste sont validés dans le commutateur uniquement lorsque l'affichage standard de NA d'aiguillage apparaît. Il en résulte que seuls les NAA valides du commutateur apparaissent dans cet affichage. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la création de cette liste, reportez-vous à la section «Touches de fonction» du chapitre «Maintenance de profil» ou à la section «Définition de surveillants» du chapitre «Gestion des paramètres».

Le NAA peut s'afficher en mode implicite ou en mode aiguillage.

Lorsqu'un NAA est en mode implicite, les appels à ce NAA aboutissent au NA-DAA implicite. En conséquence, les statistiques d'un NAA en mode implicite apparaissent avec celles du NA-DAA implicite. Les NAA en mode implicite sont identifiés par un losange (◆) à droite de leur nom/numéro. (Le symbole  $\Omega$  apparaît au lieu du diamant si vous utilisez le MTE 6 ou une version ultérieure.)

Si le NAA est en mode aiguillage, l'application PAC/ADE gère le traitement des appels. Le champ *Fin d'appel : Occ* inclut les statistiques provenant d'un NAA en mode implicite. Tous les autres champs affichent seulement les statistiques des NAA en mode aiguillage. Pour plus de détails

sur les NAA en mode implicite et en mode aiguillage, reportez-vous au *Guide d'utilisation de la PAC* (P0737447).

Tous les champs, sauf le champ *Appels attente*, utilisent les données reçues pendant les 10 minutes précédentes afin de calculer les valeurs affichées. Ces calculs sont répétés chaque fois que l'écran est mis à jour. Le symbole ♦ (ou  $\Omega$ ) et le champ *Appels attente* indiquent l'état actuel.

Les informations affichées à l'écran sont mises à jour toutes les 10, 20 ou 30 secondes, selon le réglage du champ *Fréq. m. à j. stat.* de votre profil.

Dès qu'un seuil est dépassé, l'affichage indique un état d'exception. Sur les moniteurs monochromes, cet état d'exception est montré en vidéo inversé. Sur les moniteurs couleur munis du MTE, l'état d'exception s'affiche dans la couleur «Exception» choisie avec la fonction Personnalisation des couleurs. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la personnalisation des couleurs, reportez-vous au chapitre intitulé «Personnalisation des couleurs». Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'établissement des seuils, reportez-vous à la section «Définition de seuils» dans le chapitre intitulé «Gestion des paramètres».

**Figure 7-5**  
**Affichage standard de NA d'aiguillage**

| Affichage standard de NA d'aiguillage - Surveillant 3702 |               |                 |             |     |       |            |        |   |   |
|----------------------------------------------------------|---------------|-----------------|-------------|-----|-------|------------|--------|---|---|
| NA                                                       | Délai % qual  | Appels          | Fin d'appel |     |       |            |        |   |   |
| aiguillage                                               | moyen service | attente Abandon | Réponse     | Occ | Achem | Libération | Implic |   |   |
| 500                                                      | 426           | 7               | 1           | 2   | 13    | 0          | 0      | 0 | 0 |
| 503                                                      | 0             | 100             | 0           | 0   | 0     | 0          | 0      | 0 | 1 |
| 504                                                      | 794           | 0               | 0           | 1   | 5     | 0          | 0      | 0 | 0 |
| 508                                                      | 486           | 33              | 0           | 1   | 5     | 0          | 0      | 0 | 0 |
| 509                                                      | 0             | 0               | 0           | 1   | 0     | 0          | 0      | 0 | 0 |
| 512                                                      | 578           | 0               | 0           | 0   | 10    | 0          | 0      | 0 | 0 |
| 513                                                      | 0             | 100             | 0           | 0   | 0     | 0          | 0      | 0 | 2 |
| 514                                                      | 709           | 15              | 0           | 1   | 12    | 0          | 0      | 0 | 0 |
| 516                                                      | 0             | 0               | 0           | 4   | 0     | 0          | 0      | 0 | 0 |

AIDE=Aide PF1=Commandes PF3=Contrôle de configuration F6=Impression  
F7=Affichage de préposés

## Accès à l'affichage

Suivre la méthode 7-4 pour accéder à l'Affichage standard de NA d'aiguillage à partir d'un autre affichage de statistiques de files d'attente.

### Méthode 7-4

#### Pour accéder à l'Affichage standard de NA d'aiguillage

- 1 Appuyez sur [Commandes] dans l'affichage de statistiques de files d'attente.  
*Une fenêtre directe apparaît.*
- 2 Sélectionnez l'option «Choisir un autre format d'écran».  
*Une fenêtre directe apparaît.*
- 3 Sélectionnez l'option «Affichage standard de NA d'aiguillage».

## Touches de fonction

L'Affichage standard de NA d'aiguillage utilise les touches de fonction décrites dans la section «Touches de fonction» au début du présent chapitre.

## Champs

Cette section décrit les champs de l’Affichage standard de NA d’aiguillage. Ces champs s’appliquent aux appels NAA locaux et réseau.

### NA aiguillage

Ce champ identifie le NAA. Il est affiché sous la forme numérique (###-####) ou sous une forme alphabétique constituée des huit premiers caractères du nom défini, selon la définition du NAA.

### Délai moyen

Ce champ indique, en secondes, le délai moyen d’attente des demandeurs avant d’obtenir une réponse à leurs appels. Le calcul est fondé sur les données reçues durant les 10 dernières minutes. Le nombre d’appels est affiché dans le champ *Fin d’appel : Réponse*.

### % qual service

Ce champ indique le pourcentage des appels NAA qui ont obtenu une réponse ou qui ont été abandonnés au cours d’un nombre de secondes déterminé par le seuil de délai maximal (IQS). Le calcul est fondé sur les données reçues durant les 10 dernières minutes d’activité NAA. Ce seuil est défini par le coordonnateur système dans la fonction Définition de seuils. La qualité de service visée est fixée à 80 p. 100; si le seuil de délai maximal est de 20 secondes, cela signifie que 80 p. 100 des appels ont obtenu une réponse ou ont été abandonnés dans les 20 secondes.

### Appels attente

Ce champ indique le nombre d’appels mis en file d’attente au NA d’aiguillage. Comme les appels d’arrivée à un NAA en mode implicite ne sont pas mis en file d’attente, ils ne sont pas calculés dans ce champ.

### Fin d’appel : Abandon

Ce champ indique le nombre d’appels acceptés par un NAA en mode aiguillage qui n’ont pas obtenu de réponse parce que le demandeur a raccroché.

### Fin d’appel : Réponse

Ce champ indique le nombre d’appels acceptés par un NAA en mode aiguillage, qui ont obtenu une réponse.

**Fin d'appel : Occ**

Ce champ indique le nombre d'appels NAA qui ont reçu la commande et l'acheminement PAC d'occupation forcée, ainsi que le nombre d'appels mis en occupation à cause du plafond des appels. Les appels NAA peuvent être en mode implicite ou en mode aiguillage. L'occupation forcée ne s'applique qu'aux appels en mode aiguillage tandis que le plafond d'appels ne concerne que les appels en mode implicite.

**Fin d'appel : Achem**

Ce champ indique le nombre d'appels NAA qui ont reçu le programme d'acheminement et la commande PAC «Acheminement» ou «Attribution IVR» et qui ont été transférés à une application IVR.

**Fin d'appel : Libération**

Ce champ indique le nombre d'appels NAA qui ont reçu le programme d'acheminement et la commande PAC de libération forcée.

**Fin d'appel : Implic**

Ce champ indique le nombre total d'appels acheminés vers le NA-DAA implicite. Un symbole en losange apparaît à droite de ce NAA quand il est en mode implicite.

## Affichage tabulaire standard de NA-DAA-2

L’Affichage tabulaire standard de NA-DAA-2 présente les statistiques en temps réel relatives aux files d’attente et aux positions de préposés. Cet affichage diffère de l’Affichage tabulaire standard de NA-DAA par un champ supplémentaire, *Non util*, qui indique le nombre de préposés non disponibles à la prise des appels.

À l’exception de ce champ, les deux affichages sont identiques. Les données, présentées en format tabulaire, se répartissent en deux sections d’écran : la moitié supérieure permet de surveiller l’état des files d’attente; la moitié d’inférieure, intitulée Nombre de positions par état — 2, indique les activités des préposés.

Les statistiques sont mises à jour toutes les 10, 20 ou 30 secondes, selon le réglage du champ *Fréq. m. à j. stat.* de votre profil.

**Figure 7-6**

**Affichage tabulaire standard de NA-DAA-2 — Données de surveillant**

| Affichage tabulaire standard de NA-DAA 2 - Surveillant 1000         |             |                |                 |                 |                        |          |                   | 12:00:00 |
|---------------------------------------------------------------------|-------------|----------------|-----------------|-----------------|------------------------|----------|-------------------|----------|
| NA-DAA                                                              | DÉLAI MOYEN | % QUAL SERVICE | ABANDONS APPELS | RÉPONSES APPELS | APPELS_ATTENTE DIRECTS | VIRTUELS | DÉB_AUTO_TEMP ARR | DÉP      |
| Ventes                                                              | 5           | 95             | 2               | 100             | 0                      | 0        | 10                | 5        |
| Service                                                             | 7           | 90             | 10              | 50              | 2                      | 7        | 7                 | 0        |
| Renseign.                                                           | 15          | 75             | 20              | 100             | 11                     | 7        | 0                 | 15       |
| Maintenance                                                         | 1           | 100            | 0               | 23              | 0                      | 7        | 0                 | 0        |
| Marketing                                                           | 8           | 91             | 3               | 50              | 4                      | 7        | 3                 | 7        |
| Nombre de positions par état-2                                      |             |                |                 |                 |                        |          |                   |          |
| NA-DAA                                                              | SERVICE     | RÉSERVE        | APPEL DAA       | PAS LIBRE       | NON UTIL               | ATTENTE  | APPEL NA          |          |
| Ventes                                                              | 10          | 5              | 5               | 2               | 5                      | 1        | 2                 |          |
| Service                                                             | 5           | 10             | 3               | 1               | 5                      | 1        | 1                 |          |
| Renseign.                                                           | 8           | 7              | 6               | 2               | 4                      | 1        | 0                 |          |
| Maintenance                                                         | 5           | 10             | 1               | 4               | 5                      | 1        | 0                 |          |
| Marketing                                                           | 12          | 4              | 6               | 6               | 5                      | 1        | 0                 |          |
| AIDE=Aide PF1=Commandes PF3=Contrôle de configuration F6=Impression |             |                |                 |                 |                        |          |                   |          |
| F7=Affichage de préposés                                            |             |                |                 |                 |                        |          |                   |          |



## Accès à l'affichage

Suivre la méthode 7-5 pour accéder à l’Affichage tabulaire standard de NA-DAA-2 à partir d’un autre affichage de statistiques de files d’attente.

### Méthode 7-5

#### Pour accéder à l’Affichage tabulaire standard de NA-DAA-2

- 1 Appuyez sur [Commandes] dans l’affichage de statistiques de files d’attente.  
*Une fenêtre directe apparaît.*
- 2 Sélectionnez l’option «*Choisir un autre format d’écran*».  
*Une fenêtre directe apparaît.*
- 3 Sélectionnez l’option «*Affichage tabulaire standard de NA-DAA-2*».

## Touches de fonction

L’Affichage tabulaire standard de NA-DAA-2 utilise les touches de fonction décrites dans la section «Touches de fonction» au début du présent chapitre.

## Champs de la moitié supérieure

Cette section décrit les champs de la moitié supérieure de l’Affichage tabulaire standard des statistiques de NA-DAA-2.

### NA-DAA

Ce champ identifie le NA-DAA. Le NA-DAA est affiché sous la forme numérique ###-####, ou sous une forme alphabétique constituée des huit premiers caractères du nom défini. Le mode d’affichage est fonction de l’option précisée dans votre profil.

### Délai moyen

Ce champ indique, en secondes, le délai moyen d’attente des demandeurs avant d’obtenir une réponse à leurs appels. Il comprend les appels de débordement automatique temporisé local ou réseau. Dans le cas des appels PAC, seul le délai au NA-DAA sert aux calculs.

Le but visé est de réduire ce délai au minimum. Le délai normal, par exemple, est d’environ 20 secondes. Le calcul se fait entre le moment où l’appel entre dans la file d’attente et le moment où il reçoit une réponse. Dans la figure 7-6, les files d’attente Ventes et Maintenance ont des délais moyens très courts, tandis que la file Renseign. connaît le délai moyen le plus long.

### **% qual service**

Ce champ mesure la qualité du service offert aux clients. Il affiche le pourcentage des appels qui ont obtenu une réponse ou qui ont été abandonnés au cours d'un nombre de secondes déterminé par le seuil de délai maximal (IQS). Ce seuil est défini par la fonction Définition de seuils.

La qualité du service inclut aussi les appels de débordement automatique et les appels PAC pour lesquels seul le délai relatif au NA-DAA est considéré. Le but visé est de maintenir cette valeur aussi élevée que possible.

La qualité de service visée est fixée à 80 p. 100; si le seuil de délai maximal est de 20 secondes, cela signifie que 80 p. 100 des appels ont obtenu une réponse ou ont été abandonnés dans les 20 secondes. Dans la figure 7-6, quatre files assurent un très bon service. Par contre, dans la file d'attente Renseign., seulement 75 p. 100 des appels ont obtenu une réponse ou ont été abandonnés dans le délai établi.

### **Abandons appel**

Ce champ indique le nombre de demandeurs, non contrôlés par la PAC, qui ont raccroché avant d'atteindre un préposé. Dans les versions 19 et ultérieures du logiciel X11, ce champ inclut aussi les appels abandonnés pendant que la file est en service de nuit. Dans la figure 7-6, on voit que seulement deux appels ont été abandonnés dans la file Ventes, contre 20 dans la file Renseign. Le délai d'attente de la file Renseign. était probablement trop long pour les demandeurs.

### **Réponses appels**

Ce champ indique le nombre d'appels qui ont obtenu une réponse de l'un des préposés affectés à la file d'attente, y compris les appels en débordement automatique provenant d'autres files d'attente. Ce nombre est calculé en fonction des 10 dernières minutes d'activité de la file d'attente.

### **Appels attente directs**

Ce champ indique le nombre d'appels en attente d'une réponse dans la file d'attente source. Il ne tient pas compte des appels de débordement évolué ou des appels PAC de la file d'attente. Dans la figure 7-6, les files Ventes et Maintenance n'ont aucun appel en attente, tandis que la file Renseign. a 11 appels en attente.

**Appels attente virtuels**

Ce champ indique le nombre d'appels logiquement mis en file dans cette file par une table d'acheminement de jour ou de nuit, en mode PAC contrôlé, ou les deux. Ces appels peuvent être attribués à plusieurs files d'attente à la fois. L'appel est traité par le premier préposé libre d'une file d'attente.

**Déb auto temp arr**

Ce champ indique le nombre d'appels qui ont obtenu une réponse dans cette file après avoir fait l'objet d'un débordement automatique temporisé dans une autre file d'attente. Ces appels ont débordé dans la file après un certain temps parce que les préposés de la file d'attente source n'étaient pas disponibles.

**Déb auto temp dép**

Ce champ indique le nombre d'appels qui ont fait l'objet d'un débordement automatique temporisé hors de la file et qui ont reçu une réponse dans une autre file locale ou distante.

**Champs de la moitié inférieure**

Cette section décrit les champs de la moitié inférieure de l'affichage, associés au Nombre de positions par état-2.

**NA-DAA**

Ce champ identifie le NA-DAA. Il est affiché sous la forme numérique (###-####) ou sous une forme alphabétique constituée des huit premiers caractères du nom défini. Le mode d'affichage est fonction de l'option précisée dans votre profil.

**Service**

Ce champ indique le nombre de préposés qui desservent ce NA-DAA. Si la fonction AFM est validée, ce champ est incrémenté de un pour chaque file d'attente desservie par le préposé. Par exemple, si le préposé dessert les files d'attente Ventes, Service et Renseign., le champ *Service* est augmenté de un pour chacune de ces files d'attente.

**Réserve**

Ce champ indique le nombre de positions où aucun préposé n'est encore en session. Si la fonction AFM est validée, seule la file d'attente principale attribuée au cours de la session précédente est incrémentée. Par exemple, un préposé peut être assigné aux files Ventes, Service, Renseign. et

Maintenance. La file Ventes est la file principale de ce préposé. Lorsque le préposé sort du système, seul le champ *Réserve* de la file Ventes est incrémenté de un.

#### **Appel DAA**

Ce champ indique le nombre de préposés qui sont présentement affectés aux appels DAA de cette file. Si l'AFM est validée, seule la file en cours est incrémentée.

#### **Pas libre**

Ce champ indique le nombre de préposés qui ne sont pas prêts à répondre aux appels. Cette situation peut se produire si ces préposés ont activé la touche [Pas libre] sur leur téléphone pour procéder au traitement après appel. Si l'AFM est validée, seule la file en cours est incrémentée.

#### **Non util**

Ce champ indique le nombre de préposés non disponibles pour prendre les appels. Les préposés sont considérés non disponibles lorsqu'ils répondent à un appel DAA ou NA dans une autre file d'attente que celle qu'ils desservent. Ils sont également considérés non disponibles s'ils sont à l'état Consultation, Pas libre ou En réserve.

Si l'AFM est validée, ce champ est incrémenté chaque fois qu'un préposé n'a pu prendre l'appel parce qu'il desservait un autre appel dans une autre file.

Par exemple, un préposé est affecté aux files Ventes, Service et Renseignements. Le champ *Non util* relatif aux files Ventes et Service sera incrémenté de un, chaque fois que ce préposé ne pourra prendre un appel parce qu'il répondra à un autre appel dans la file Renseign.

Si l'AFM n'a pas été validée, les champs *Non util* sont tous à zéro puisque les préposés ne desservent qu'une file.

#### **Attente**

Ce champ indique le nombre de préposés qui attendent de prendre un appel ou qui sont assignés à prendre seulement les appels DAA, comme ceux du réseau. Cette situation ne se présentera que s'il n'y a aucun appel dans la file. Si la fonction AFM est validée, toutes les files desservies par les préposés sont incrémentées. Par exemple, si le préposé attend un appel de la file Ventes, Service, Renseign. ou Maintenance, le champ *Attente* est incrémenté pour chacune de ces files.

**Appel NA**

Ce champ indique le nombre de préposés occupés à répondre aux appels autres que les appels DAA. Il peut s'agir d'appels NA ou d'appels en provenance ou à destination de surveillants. Si l'AFM est validée, seule la file en cours est incrémentée.

**Affichage graphique standard de NA-DAA-2**

L'Affichage graphique standard de NA-DAA-2 indique les performances des files d'attente et des positions de préposés sous format tabulaire et sous format graphique. Cet affichage diffère de l'Affichage graphique standard NA-DAA, car le champ *Réserve* y a été supprimé et le champ *Non util* y a été ajouté.

À ces deux exceptions près, les deux affichages sont identiques. Cet affichage comporte aussi deux parties : la moitié supérieure présente l'état courant des files sous forme tabulaire. la moitié d'inférieure, intitulée Nombre de positions par état — 2, indique les activités des préposés sous forme graphique.

Les statistiques sont mises à jour toutes les 10, 20 ou 30 secondes, selon le réglage du champ *Fréq. m. à j. stat.* de votre profil.

Divers formats sont offerts pour la présentation graphique selon que vous utilisez un moniteur monochrome ou couleur. Sur un moniteur couleur, les barres horizontales et la légende du graphique sont en couleur. Sur un moniteur monochrome, les divers états sont représentés par une variété de tons de gris et de soulignements. Le chiffre sur chaque barre représente le nombre exact de positions par état pour cette barre. Le graphique est dimensionné de telle sorte que la file ayant le plus de positions occupe toute la largeur de l'écran.

**Figure 7-7**  
**Affichage graphique standard de NA-DAA-2 — Données de surveillant**

| Affichage graphique standard de NA-DAA 2 - Surveillant 1000 |             |                |                 |                 |                        |          |                   | 12:00:00 |
|-------------------------------------------------------------|-------------|----------------|-----------------|-----------------|------------------------|----------|-------------------|----------|
| NA-DAA                                                      | DÉLAI MOYEN | % QUAL SERVICE | ABANDONS APPELS | RÉPONSES APPELS | APPELS_ATTENTE DIRECTS | VIRTUELS | DÉB_AUTO_TEMP ARR | DÉP      |
| Ventes                                                      | 5           | 95             | 2               | 100             | 0                      | 0        | 10                | 5        |
| Service                                                     | 7           | 90             | 10              | 50              | 2                      | 7        | 7                 | 0        |
| Renseign.                                                   | 15          | 75             | 20              | 100             | 11                     | 7        | 0                 | 15       |
| Maintenance                                                 | 1           | 100            | 0               | 23              | 0                      | 7        | 0                 | 0        |
| Marketing                                                   | 8           | 91             | 3               | 50              | 4                      | 7        | 3                 | 7        |

| Nombre de positions par état-2 |       |     |           |          |         |          |    |       |
|--------------------------------|-------|-----|-----------|----------|---------|----------|----|-------|
| NA-DAA                         | APPEL | DAA | PAS LIBRE | ON UTILN | ATTENTE | APPEL NA |    | TOTAL |
| Ventes                         |       |     | 5         | 2        | 1       | 2        | 5  | 15    |
| Service                        | 3     | 1   | 1         |          |         |          | 10 | 15    |
| Renseign.                      |       |     | 6         | 2        |         |          | 7  | 15    |
| Maintenance                    | 1     |     | 4         |          |         |          | 10 | 15    |
| Marketing                      |       |     | 6         |          | 6       |          | 4  | 16    |

|                          |               |                               |               |
|--------------------------|---------------|-------------------------------|---------------|
| AIDE=Aide                | PF1=Commandes | PF3=Contrôle de configuration | F6=Impression |
| F7=Affichage de préposés |               |                               |               |

## Accès à l'affichage

Suivre la méthode 7-6 pour accéder à l’Affichage graphique standard de NA-DAA-2 à partir d’un autre affichage de statistiques de files d’attente.

### Méthode 7-6

#### Pour accéder à l’Affichage graphique standard de NA-DAA-2

- 1 Appuyez sur [Commandes] dans l’affichage de statistiques de files d’attente.  
*Une fenêtre directe apparaît.*
- 2 Sélectionnez l’option «Choisir un autre format d’écran».  
*Une fenêtre directe apparaît.*
- 3 Sélectionnez l’option «Affichage graphique standard de NA-DAA-2».

## Touches de fonction

L’affichage graphique standard de NA-DAA-2 utilise les touches de fonction décrites dans la section «Touches de fonction» au début du présent chapitre.

---

## Champs de la moitié supérieure

Cette section décrit les champs de la moitié supérieure de l’Affichage graphique standard des statistiques de NA-DAA-2.

### NA-DAA

Ce champ identifie le NA-DAA. Le NA-DAA est affiché sous la forme numérique ###-####, ou sous une forme alphabétique constituée des huit premiers caractères du nom défini. Le mode d’affichage est fonction de l’option précisée dans votre profil.

### Délai moyen

Ce champ indique, en secondes, le délai moyen d’attente des demandeurs avant d’obtenir une réponse à leurs appels. Il comprend les appels de débordement automatique temporisé local ou réseau. Dans le cas des appels PAC, seul le délai au NA-DAA sert aux calculs.

### % qual service

Ce champ mesure la qualité du service offert aux clients. Il affiche le pourcentage des appels qui ont obtenu une réponse ou qui ont été abandonnés au cours d’un nombre de secondes déterminé par le seuil de délai maximal (IQS). Ce seuil est défini par la fonction Définition de seuils.

La qualité du service inclut aussi les appels de débordement automatique et les appels PAC pour lesquels seul le délai au NA-DAA est considéré. Le but visé est de maintenir cette valeur aussi élevée que possible.

La qualité de service visée est fixée à 80 p. 100; si le seuil de délai maximal est de 20 secondes, cela signifie que 80 p. 100 des appels ont obtenu une réponse ou ont été abandonnés dans les 20 secondes. Dans la figure 7-6, quatre files assurent un très bon service. Par contre, dans la file d’attente Renseign., seulement 75 p. 100 des appels ont obtenu une réponse ou ont été abandonnés dans le délai établi.

### Abandons appel

Ce champ indique le nombre de demandeurs, non contrôlés par la PAC, qui ont raccroché avant d’atteindre un préposé. Dans les versions 19 et ultérieures du logiciel X11, ce champ inclut aussi les appels abandonnés pendant que la file est en service de nuit. Dans la figure 7-7, on voit que seulement deux appels ont été abandonnés dans la file Ventes, contre 20 dans la file Renseign. Le délai d’attente de la file Renseign. était probablement trop long pour les demandeurs.

### **Réponses appels**

Ce champ indique le nombre d'appels qui ont obtenu une réponse de l'un des préposés affectés à la file d'attente, y compris les appels en débordement automatique provenant d'autres files d'attente. Ce nombre est calculé en fonction des 10 dernières minutes d'activité de la file d'attente.

### **Appels attente directs**

Ce champ indique le nombre d'appels en attente d'une réponse dans la file d'attente source. Il ne tient pas compte des appels de débordement évolué ou des appels PAC de la file d'attente. Dans la figure 7-7, les files Ventes et Maintenance n'ont aucun appel en attente, tandis que la file Renseign. a 11 appels en attente.

### **Appels attente virtuels**

Ce champ indique le nombre d'appels logiquement mis en file dans cette file par une table d'acheminement de jour ou de nuit, en mode PAC contrôlé, ou les deux. Ces appels peuvent être attribués à plusieurs files d'attente à la fois. L'appel est traité par le premier préposé libre d'une file d'attente.

### **Déb auto temp arr**

Ce champ indique le nombre d'appels qui ont obtenu une réponse dans cette file après avoir fait l'objet d'un débordement automatique temporisé dans une autre file d'attente. Ces appels ont débordé dans la file après un certain temps parce que les préposés de la file d'attente source n'étaient pas disponibles.

### **Déb auto temp dép**

Ce champ indique le nombre d'appels qui ont fait l'objet d'un débordement automatique temporisé hors de la file et qui ont reçu une réponse dans une autre file locale ou distante.

## **Champs de la moitié inférieure**

Cette section décrit les champs de la moitié inférieure de l'affichage, associés au Nombre de positions par état-2.

### **NA-DAA**

Ce champ identifie le NA-DAA. Il est affiché sous la forme numérique (###-####) ou sous une forme alphabétique constituée des huit premiers caractères du nom défini. Le mode d'affichage est fonction de l'option précisée dans votre profil.



**Appel DAA**

Ce champ indique le nombre de préposés qui sont présentement affectés aux appels DAA. Si l'AFM est validée, seule la file en cours est incrémentée.

**Pas libre**

Ce champ indique le nombre de préposés qui ne sont pas prêts à répondre aux appels. Cette situation peut se produire si ces préposés ont activé la touche [Pas libre] sur leur téléphone pour procéder au traitement après appel. Si l'AFM est validée, seule la file en cours est incrémentée.

**Non util**

Ce champ indique le nombre de préposés non disponibles pour prendre les appels. Les préposés sont considérés non disponibles lorsqu'ils répondent à un appel DAA ou NA dans une autre file d'attente que celle qu'ils desservent. Ils sont également considérés non disponibles s'ils sont à l'état Consultation, Pas libre ou En réserve.

Si l'AFM est validée, ce champ est incrémenté chaque fois qu'un préposé n'a pu prendre l'appel parce qu'il desservait un autre appel dans une autre file.

Par exemple, un préposé est affecté aux files Ventes, Service et Renseignements. Le champ *Non util* relatif aux files Ventes et Service sera incrémenté de un, chaque fois que ce préposé ne pourra prendre un appel parce qu'il répondra à un autre appel dans la file Renseign.

Si l'AFM n'a pas été validée, les champs *Non util* sont tous à zéro puisque les préposés ne desservent qu'une file.

**Attente**

Ce champ indique le nombre de préposés qui attendent de prendre un appel ou qui sont assignés à prendre seulement les appels DAA, comme ceux du réseau. Cette situation ne se présentera que s'il n'y a aucun appel dans la file. Si la fonction AFM est validée, toutes les files desservies par les préposés sont incrémentées. Par exemple, si le préposé attend un appel de la file Ventes, Service, Renseign. ou Maintenance, le champ *Attente* est incrémenté pour chacune de ces files.

**Appel NA**

Ce champ indique le nombre de préposés occupés à répondre aux appels autres que les appels DAA. Il peut s'agir d'appels NA ou d'appels en

provenance ou à destination de surveillants. Si l'AFM est validée, seule la file en cours est incrémentée.

#### **Total**

Ce champ indique le total des cinq champs (*Appel DAA*, *Pas libre*, *Non util*, *Attente* et *Appel NA*) sur l'écran. Ce total peut varier lorsque les préposés adoptent ou quittent l'état Consultation ou qu'ils entrent dans le système ou en sortent. Par exemple, si un préposé passe de l'état Appel NA-DAA à l'état Consultation, le total est réduit de un car aucun champ de l'écran ne signale l'état Consultation.

## **Affichage standard d'appels NAA réseau**

L'Affichage standard d'appels NAA réseau vous permet de surveiller l'évolution de l'état des appels NAA reçus localement ou envoyés au réseau.

L'affichage comporte deux parties : la moitié supérieure reproduit l'affichage standard de NA d'aiguillage décrit dans la section intitulée «Affichage standard de NA d'aiguillage» du présent chapitre. Cette partie d'écran vous permet de surveiller l'état des appels NAA reçus. La moitié inférieure, intitulée «Appels de départ NAA réseau», vous permet de surveiller l'état des appels NAA réseau de départ réacheminés du noeud initial au réseau.

Un appel NAA est considéré comme un appel NAA réseau lorsqu'il est en file d'attente à un NA d'acheminement. Un NA d'acheminement représente une file d'attente fictive avec une table d'acheminement de nuit mais sans aucune position. Le NA d'acheminement met l'appel NAA en file d'attente dans d'autres systèmes Meridian 1 du réseau. Cela permet à l'appel de recevoir une réponse de n'importe quelle file d'attente d'un autre Meridian 1. Dès que l'appel est retiré d'une file d'attente cible distante, il n'est plus considéré comme un appel NAA réseau. À cette étape, il est considéré comme un appel NAA local.

Les options DAAR et PAC doivent être validées pour pouvoir utiliser cet affichage. L'option de contrôle de relevés Meridian 1 pour les NAA et les NA d'acheminement doit aussi être validée afin de permettre la création de relevés sur les appels NAA réseau. Si le système Meridian 1 n'est pas équipé du progiciel RNIS, les champs seront tous à zéro.

**Figure 7-8**  
**Affichage standard d'appels NAA réseau**

| Affichage standard d'appels NAA réseau - données globales |       |         |         |             |         |     |       |            |        |
|-----------------------------------------------------------|-------|---------|---------|-------------|---------|-----|-------|------------|--------|
| 12:00:00                                                  |       |         |         |             |         |     |       |            |        |
| NA                                                        | DÉLAI | % QUAL  | APPELS  | Fin d'appel |         |     |       |            |        |
| aiguillage                                                | MOYEN | SERVICE | ATTENTE | Abandon     | Réponse | Occ | Achem | Libération | Implic |
| 500                                                       | 426   | 7       | 1       | 2           | 13      | 0   | 0     | 0          | 0      |
| 503                                                       | 0     | 100     | 0       | 0           | 0       | 0   | 0     | 0          | 0      |
| 504                                                       | 794   | 0       | 0       | 1           | 5       | 0   | 0     | 0          | 0      |
| 508                                                       | 486   | 33      | 0       | 1           | 5       | 0   | 0     | 0          | 0      |
| 509                                                       | 0     | 0       | 0       | 1           | 0       | 0   | 0     | 0          | 0      |
| 512                                                       | 578   | 0       | 0       | 0           | 10      | 0   | 0     | 0          | 0      |

| Appels de départ NAA réseau |       |        |          |          |         |
|-----------------------------|-------|--------|----------|----------|---------|
| NAA                         | DÉLAI | APPELS | ABANDONS | RÉPONSES | APPELS  |
|                             | MOYEN | RÉSEAU | APPELS   | APPELS   | ATTENTE |
| 500                         | 0     | 0      | 0        | 0        | 0       |
| 503                         | 0     | 0      | 0        | 0        | 0       |
| 504                         | 0     | 0      | 0        | 0        | 0       |
| 508                         | 0     | 0      | 0        | 0        | 0       |
| 509                         | 0     | 0      | 0        | 0        | 0       |
| 512                         | 0     | 0      | 0        | 0        | 0       |

|                          |               |                               |               |
|--------------------------|---------------|-------------------------------|---------------|
| AIDE=Aide                | PF1=Commandes | PF3=Contrôle de configuration | F6=Impression |
| F7=Affichage de préposés |               |                               |               |

## Accès à l'affichage

Suivre la méthode 7-7 pour accéder à l'Affichage standard d'appels NAA réseau à partir d'un autre affichage de statistiques de files d'attente.

### Méthode 7-7

#### Pour accéder à l'Affichage standard d'appels NAA réseau

- 1 Appuyez sur [Commandes] dans l'affichage de statistiques de files d'attente.  
*Une fenêtre directe apparaît.*
- 2 Sélectionnez l'option «Choisir un autre format d'écran».  
*Une fenêtre directe apparaît.*
- 3 Sélectionnez l'option «Affichage standard d'appels NAA réseau».

## Touches de fonction

L'Affichage standard d'appels NAA réseau utilise les touches de fonction décrites dans la section «Touches de fonction» au début du présent chapitre.

### **Champs de la moitié supérieure**

Cette section est une reproduction de l’Affichage standard de NA d’aiguillage. Pour obtenir la description des champs, reportez-vous à la section intitulée «Affichage standard de NA d’aiguillage» du présent chapitre.

### **Champs de la moitié inférieure**

Cette section décrit les champs qui correspondent à l’Affichage standard d’appels NAA réseau dans la partie inférieure de l’affichage.

#### **NAA**

Ce champ identifie le NAA. Il est affiché sous la forme numérique (###-####) ou sous une forme alphabétique constituée des huit premiers caractères du nom défini, selon la définition du NAA.

#### **Délai moyen**

Ce champ indique, en secondes, le délai moyen d’attente des demandeurs avant d’obtenir une réponse à leurs appels NAA réseau. Ce délai comprend le temps d’attente au noeud initial et au réseau. Le calcul est fondé sur les données reçues durant les 10 dernières minutes. Le nombre d’appels est affiché dans le champ *Réponses appels*.

#### **Appels réseau**

Ce champ indique le nombre d’appels NAA réseau acheminés au réseau. Si un appel NAA réseau est mis en file d’attente et, plus tard, retiré de la file d’un NA d’acheminement, il est compté dans ce champ parce qu’il est compté dès que l’appel est acheminé au réseau. Il est également compté de nouveau dans ce champ si le même appel réseau est remis en file d’attente au même NA d’acheminement ou à un autre.

#### **Abandons appel**

Ce champ indique le nombre d’appels NAA réseau abandonnés alors qu’ils sont acheminés au réseau.

#### **Réponses appels**

Ce champ indique le nombre d’appels NAA réseau acheminés au réseau et qui ont fait l’objet d’une réponse à distance.

#### **Appels attente**

Ce champ indique le nombre d’appels NAA réseau acheminés au réseau qui sont toujours en attente d’une réponse.

## Affichage de réponses aux appels DAT

L’Affichage de réponses aux appels DAT vous permet de surveiller les statistiques des appels qui sont passés dans la file d’attente de débordement après avoir dépassé le seuil d’attente d’une autre file. On doit valider l’option DAAR pour pouvoir utiliser cet affichage.

Pour visualiser les statistiques d’un NA-DAA donné, appuyez sur [Sélectionner NA-DAA]. Une liste de NA-DAA de votre système apparaît. Sélectionnez un NA-DAA dans cette liste. Un affichage graphique montre l’ensemble des NA-DAA du réseau qui acheminent ou reçoivent des appels à partir du NA-DAA que vous avez sélectionné.

À la figure 7-9, des statistiques relatives au NA-DAA 555-2888 sont recueillies. Le champ *DÉPART* indique que huit appels ont débordé vers d’autres NA-DAA. Le champ *ARRIVÉE* indique que 18 appels ont été reçus d’autres NA-DAA. Treize de ces appels sont en provenance du NA-DAA 555-2890 et du NA-DAA 555-2891. Cinq appels proviennent du noeud 646.

Les NA d’acheminement, qui sont des files d’attente fictives avec des tables d’acheminement de nuit mais sans aucune position, sont traités de façon unique sur cet affichage. Le NA d’acheminement met l’appel NAA en file d’attente dans d’autres systèmes Meridian 1 du réseau. Ces appels sont considérés comme des appels NAA réseau.

Lorsqu’un NA d’acheminement est sélectionné, l’affichage indique tous les appels qui ont fait l’objet d’une réponse après avoir débordé du NA d’acheminement vers un autre NA-DAA distant. Il n’indique jamais les appels qui ont débordé dans le NA d’acheminement parce que les appels qui s’y trouvent ne font jamais l’objet d’une réponse. Lorsqu’un NA d’acheminement est utilisé avec la PAC, le Meridian 1 ne réachemine les appels par débordement qu’au NA-DAA distant en service de jour. Il ne tient pas compte des NA-DAA locaux et des NA-DAA du service de nuit qui se trouvent dans la table d’acheminement de nuit du NA d’acheminement.

**Figure 7-9**  
**Affichage de réponses aux appels DAT**

Relevé prêt

12:00:00

Affichage de réponses aux appels DAT - Données globales

NA-DAA : 555-2888

| Nœud         | NA-DAA | Totaux : | DÉPART | 8 | ARRIVÉE | 18 |
|--------------|--------|----------|--------|---|---------|----|
| 555-2890     |        |          |        |   |         | 9  |
| 555-2891     | 1      |          |        | 4 |         |    |
| 646 555-4444 | 1      | 1        |        |   |         |    |
| 646 555-4445 |        |          |        | 6 |         | 4  |

AIDE=Aide PF1=Commandes PF3=Contrôle de configuration F6=Impression

F7=Affichage de préposés

## Accès à l'affichage

Suivre la méthode 7-8 pour accéder à l'Affichage de réponses aux appels DAT à partir d'un autre affichage de statistiques de files d'attente.

### Méthode 7-8

#### Pour accéder à l'Affichage de réponses aux appels DAT

- 1 Appuyez sur [Commandes] dans l'affichage de statistiques de files d'attente.  
*Une fenêtre directe apparaît.*
- 2 Sélectionnez l'option «Choisir un autre format d'écran».  
*Une fenêtre directe apparaît.*
- 3 Sélectionnez l'option «Affichage de réponses aux appels DAT».  
*L'affichage de réponses aux appels DAT apparaît. Une fenêtre directe contenant une liste de NA-DAA est affichée.*
- 4 Sélectionnez un NA-DAA dans cette liste.  
*Le système indique tous les NA-DAA du réseau qui acheminent des appels au NA-DAA sélectionné ou qui reçoivent des appels de celui-ci.*

- 5** Pour visualiser un autre NA-DAA, appuyez sur [Sélectionner NA-DAA] et la liste des NA-DAA apparaîtra de nouveau.  
*Une fenêtre directe apparaît.*

## **Touches de fonction**

L’Affichage de réponses aux appels DAT utilise les touches de fonction décrites dans la section intitulée «Touches de fonction» au début du présent chapitre.

## **Champs**

Cette section décrit les champs qui correspondent à l’Affichage de réponses aux appels DAT.

### **Noeud**

Ce champ indique le noeud qui correspond au NA-DAA (désigné dans le champ suivant). Ce champ est vide dans le cas des NA-DAA locaux.

### **NA-DAA**

Ce champ identifie le NA-DAA. Il peut s’agir d’un nom si le NA-DAA est local. Il peut également être représenté par un numéro dans le format ###-#### ou comme les huit premiers caractères de son nom. La méthode d’affichage est déterminée par l’option précisée dans votre profil d’entrée en communication.

### **Totaux : DÉPART**

Ce champ renferme le nombre total d’appels qui ont fait l’objet d’un débordement automatique temporisé hors du NA-DAA et qui ont obtenu une réponse des files d’attente cibles prédéfinies du réseau. Dans la figure 7-9, il s’agit du NA-DAA 555-2888.

### **Totaux : ARRIVÉE**

Ce champ renferme le nombre total d’appels qui ont fait l’objet d’un débordement automatique temporisé et qui ont obtenu une réponse du NA-DAA, lequel a été défini comme file d’attente cible pour d’autres files d’attente du réseau. Dans la figure 7-9, il s’agit du NA-DAA 555-2888.





---

## Chapitre 8 : Attribution de files multiples

---

La fonction Attribution de files multiples (AFM) permet à un préposé de desservir simultanément jusqu'à cinq NA-DAA. Sans la fonction AFM, les préposés ne peuvent desservir que le NA-DAA correspondant au poste téléphonique avec lequel ils sont en session.

La fonction AFM permet également aux préposés d'effectuer les opérations suivantes :

- Préciser les NA-DAA, les surveillants et les priorités qu'ils souhaitent utiliser pour répondre aux appels.  
Ces données sont indiquées lorsque le préposé entre en session à son poste. Ces valeurs ne peuvent être modifiées qu'au moyen de la fonction Contrôle de configuration, ou en sortant du système et en y entrant de nouveau.
- Passer d'un poste téléphonique à un autre.  
Si les préposés entrent leur ID de préposé à un poste téléphonique, leurs NA fictifs peuvent les suivre jusqu'à leurs nouveaux postes téléphoniques. Cette opération peut se faire si l'option 254 de numéro de raccordement (TN) fictif est installée, que le code de guidage MQCF du programme de recouvrement 23 est réglé à oui (Yes) et que les TN fictifs sont définis.

### Exigences relatives à la fonction AFM

Il existe plusieurs exigences relatives à l'utilisation de la fonction AFM avec la MAX Meridian :

- La configuration système minimale permettant d'utiliser l'AFM nécessite la MAX Meridian 7 et la version 21.23 du programme X11 ou une version ultérieure.

- Vous devez disposer de l'un des postes modulaires Meridian suivants : M2008, M2216 ou M2616 avec modules d'affichage pour applications spéciales. D'autres postes sont acceptés dans les environnements AFM, mais ils sont limités au traitement de files d'attente uniques telles qu'elles sont attribuées au moyen de l'interface de gestion ou de la fonction Contrôle de configuration de la MAX Meridian. Les modules d'affichage acceptés sont les modèles NT2K25YL, NT2K28AA, NT2K26XJ, NT2K27XJ, NT2K5VH et NT2K24SA.
- L'option 297, AFM, doit être installée.
- L'option 170, Postes modulaires Meridian, et l'option 88, Postes numériques, doivent être installées avec le microprogramme international qui prend en charge les améliorations d'écran DAA apportées dans la version 15.

## Installation de la fonction AFM

Les codes de guidage associés à la fonction AFM sont réglés dans le programme de recouvrement 23. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous au document intitulé *Meridian X11 Administration Programs* (P0820915).

Il existe plusieurs exigences relatives à l'installation de la fonction AFM :

- Un seul client MAX Meridian est autorisé par système. Ce client doit utiliser le mode d'ouverture de session par ID de préposé.
- On doit invalider la liaison haute vitesse (HSL) avant de programmer l'AFM. Pour invalider la liaison, entrez la commande suivante dans le programme de recouvrement 48 :

**.DIS HSL**

**.DIS SDI High**

Ensuite, invalidez le numéro d'accès du téléimprimeur (TTY) dans LD37 :

**.DIS TTY x**

Entrez **Y** lorsque ce message guide s'affiche :

**Is this the HSL? (Y/N)**

- Les codes de guidage suivants associés à la fonction AFM ne s'affichent dans le programme de recouvrement 23 que si l'option 297, AFM, est installée et que le code de guidage AID est réglé à Yes.
  - Le code de guidage MQA du programme de recouvrement 23 doit être réglé à Yes.
  - Si les préposés peuvent nommer leurs surveillants durant l'ouverture de session, le code de guidage MQAS du programme de recouvrement 23 doit être réglé à Yes.
  - Si les préposés peuvent préciser leurs priorités durant l'ouverture de session, l'option 116 de priorités de préposé doit être installée. L'option MQAP du programme de recouvrement 23 doit également être réglée à Yes.
  - Si les appels non DAA des préposés doivent être réacheminés automatiquement, l'option 254 de TN fictif doit être installée. Le code de guidage MQCF du programme de recouvrement 23 doit être réglée à Yes, et les NA fictifs doivent être définis.
- Une fois réglés les codes de guidage dans le programme de recouvrement 23, validez le numéro de l'accès du TTY dans LD37 :  
**.ENL TTY x**
- Validez la liaison haute vitesse dans le programme de recouvrement 48 en entrant les commandes suivantes :

**.ENL SDI High**  
**ENL HSL**

Le système affiche le message guide :

**NRDY**

Mettez fin à la communication avec le TTY pour permettre la validation de la liaison haute vitesse.

La configuration de la fonction AFM est terminée lorsque la liaison haute vitesse est revalidée.

## Utilisation de la fonction AFM

Il existe plusieurs exigences relatives à l'utilisation de la fonction AFM :

- La MAX Meridian doit être en exécution.
- Pour qu'un préposé puisse préciser des priorités pendant l'entrée en communication, l'option 116 de priorités de préposé doit être installée.
- La liaison haute vitesse doit être en service.  
Si la liaison haute vitesse est coupée, les préposés peuvent quand même entrer en communication comme des préposés AFM. Les préposés qui étaient déjà en communication avec le système lorsque la liaison a été coupée seront encore reconnus par la MAX Meridian au moment du rétablissement de la liaison.
- Les préposés doivent ouvrir une session à leurs postes téléphoniques. Selon la façon dont la fonction AFM a été programmée dans LD23, les préposés peuvent préciser leurs NA-DAA, leurs surveillants et leurs priorités, pendant l'ouverture de session.
- Après le chargement et l'initialisation du système, la MAX Meridian doit être en fonction avant que les préposés AFM puissent ouvrir une session de nouveau.
- L'option Contrôle de relevés doit également être validée dans le Meridian 1 pour toutes les files d'attente utilisées dans la fonction AFM.

## Invalidation de la fonction AFM

Il existe plusieurs exigences relatives à l'invalidation de la fonction AFM :

- La liaison haute vitesse doit être invalidée. Pour invalider la liaison, entrez la commande suivante dans le programme de recouvrement 48 :

**.DIS HSL**

**.DIS SDI High**

Ensuite, invalidez le numéro d'accès du téléimprimeur (TTY) dans LD37 :

**.DIS TTY x**

- Les codes de guidage MQAS, MQAP et MQCF dans le programme de recouvrement 23 doivent être réglés à No (non).
- Le code de guidage MQA du programme de recouvrement 23 doit être réglé à No.

- Une fois le code de guidage MQA invalidé, les préposés demeurent reconnus comme des préposés AFM jusqu'à ce qu'ils sortent du système. Toutefois, lorsqu'ils y entreront de nouveau, ils ne pourront pas utiliser la fonction AFM.

## Ouverture de session par les préposés

La présente section décrit les méthodes que les préposés peuvent suivre pour ouvrir une session à leurs postes téléphoniques avec la fonction d'attribution de files multiples.

### Méthodes d'ouverture de session

Avant l'ouverture d'une session à leurs postes téléphoniques avec la fonction AFM, les préposés doivent savoir ce qui suit :

- Pour ouvrir une session à un poste téléphonique, un préposé doit d'abord appuyer sur la touche Appels d'arrivée puis entrer son ID de préposé.
- Le signe «#» doit suivre chaque entrée. Un dernier signe # est entré pour indiquer la fin du processus d'ouverture de session. Pour attribuer un surveillant, des NA-DAA et des priorités, entrez ce qui suit :

ID préposé# ID surveillant# NA-DAA 1# Pri 1# NA-DAA 2# Pri 2#  
NA-DAA 3# Pri 3# NA-DAA 4# Pri 4# NA-DAA 5# Pri 5##

Par exemple, un préposé (ID 3861) attribué à un surveillant (ID 2501) peut être appelé à desservir cinq files d'attente (NA-DAA 5550, 5560, 5700, 5800 et 5900). Diverses priorités (de 1 à 48) peuvent être attribuées aux files d'attente desservies par le préposé. Pour ouvrir une session au poste téléphonique, le préposé entre ce qui suit :

3861# 2501# 5500# 1# 5600# 2# 5700# 48# 5800# 4# 5900# 10##

- Si aucun NA-DAA n'est entré, ceux qui ont été utilisés auparavant sur le poste sont conservés. Cela signifie que les préposés qui traitent généralement les mêmes files d'attente et ne se déplacent pas n'ont pas à répéter le processus d'ouverture au complet à chaque session. Pour ouvrir une session, ils entrent ce qui suit :

ID de préposé ### si MQAS = Yes ou ID de préposé ## si MQAS = No

## 8-6 Attribution de files multiples

- Les préposés peuvent entrer une priorité ou une ID de surveillant implicites en entrant un #. La priorité configurée dans le bloc de postes du préposé sera utilisée pour le NA-DAA correspondant.
- Les préposés peuvent corriger les erreurs commises pendant l'ouverture de session en tapant 0# et en remplissant de nouveau le champ précédent. Les valeurs de nombreux champs peuvent être entrées de nouveau.
- Le NA-DAA et la priorité apparaissent à l'afficheur du poste lorsqu'ils sont entrés. Cela permet au préposé de vérifier ou de modifier l'information.

Le tableau 8-1 décrit d'autres méthodes d'ouverture de session qui peuvent être utilisées par les préposés à leurs postes téléphoniques.

| <b>Tableau 8-1</b><br><b>Exemples d'ouverture de session d'un préposé avec la fonction AFM</b> |                                                     |                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Le préposé veut sélectionner</b>                                                            | <b>Réglage dans le programme de recouvrement 23</b> | <b>Entrer ce qui suit sur le poste téléphonique</b>                                                               |
| Surveillant, NA-DAA et priorités                                                               | MQA = Yes<br>MQAS = Yes<br>MQAP = Yes               | ID préposé# ID surveillant# NA-DAA 1# Pri 1# NA-DAA 2# Pri 2# NA-DAA 3# Pri 3# NA-DAA 4# Pri 4# NA-DAA 5# Pri 5## |
| Seulement NA-DAA (aucun surveillant ou priorité)                                               | MQA = Yes<br>MQAS = No<br>MQAP = No                 | ID préposé# NA-DAA 1# NA-DAA 2# NA-DAA 3# NA-DAA 4# NA-DAA 5##                                                    |
| Surveillant et NA-DAA (aucune priorité)                                                        | MQA = Yes<br>MQAS = Yes<br>MQAP = No                | ID préposé# NA-DAA 1# NA-DAA 2# NA-DAA 3# NA-DAA 4# NA-DAA 5##                                                    |
| NA-DAA et priorités (aucun surveillant)                                                        | MQA = Yes<br>MQAS = No<br>MQAP = Yes                | ID préposé# ID surveillant# NA-DAA 1# Pri 1# NA-DAA 2# Pri 2# NA-DAA 3# Pri 3# NA-DAA 4# Pri 4# NA-DAA 5# Pri 5## |

## **Modification des entrées d'ouverture de session au moyen de la fonction Contrôle de configuration**

Les entrées effectuées pendant l'ouverture de session peuvent être modifiées dans la fonction Contrôle de configuration. Il y a cependant certaines restrictions :

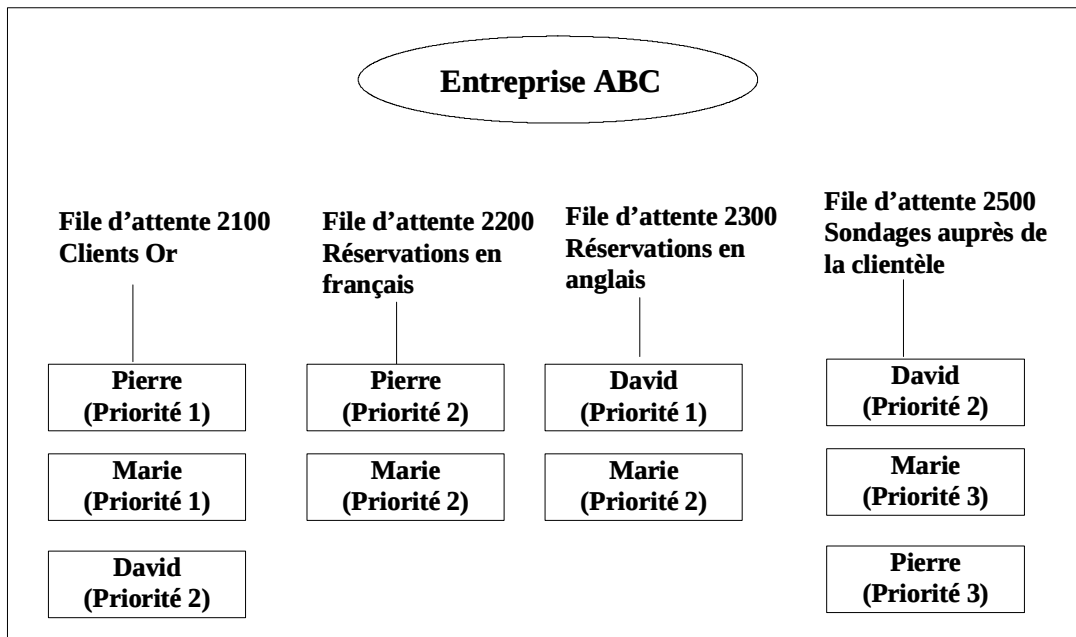
- La fonction Contrôle de configuration peut servir à remplacer une file d'attente par une autre, mais non à ajouter ou à supprimer des files d'attente. Pour ajouter ou supprimer des files d'attente, le préposé doit sortir du système et y entrer de nouveau avec un nouvel ensemble de files d'attente.
- Le nombre de files d'attente qui sont desservies par un préposé ne peut pas être modifié pendant que ce dernier est en communication avec le système.
- Si un préposé modifie son ID de surveillant pendant l'ouverture de session, il n'est plus relié à la touche PRÉ du poste du surveillant précédent. Toutefois, la touche PRÉ ne sera pas définie automatiquement sur le poste du nouveau surveillant. Elle pourra cependant être configurée au moyen du contrôle de configuration si elle est disponible.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la fonction de contrôle de configuration, reportez-vous au chapitre intitulé «Contrôle de configuration».

## Description des priorités — exemple

La figure 8-1 représente la façon dont les préposés attribuent les priorités et traitent les appels dans un environnement d'attribution de files multiples. L'entreprise ABC compte quatre files d'attente appelées Clients Or, Réservations en français, Réservations en anglais et Sondages auprès de la clientèle. L'entreprise compte aussi trois préposés.

**Figure 8-1**  
**Attribution de priorités à des préposés dans AFM — exemple**



Voici les priorités de Pierre :

- Les appels provenant des Clients Or ont la priorité; il répond donc à ces appels avant ceux de toute autre file d'attente.
- Les Réservations en français représentent sa deuxième priorité et le Sondages auprès de la clientèle, sa dernière. Ainsi, si un appel Réservation en français et un appel Sondages auprès de la clientèle arrivent en même temps, il répond d'abord à la Réservation en français.
- Il ne répond pas aux appels Réservations en anglais car il ne connaît pas assez cette langue.



Voici les priorités de Marie :

- La file d'attente Clients Or est sa première priorité.
- Si la file d'attente Clients Or est vide, Marie répond en alternance aux appels Réservations en anglais et Réservations en français car ils représentent tous deux sa deuxième priorité.
- La file d'attente Sondages auprès de la clientèle est sa dernière priorité; elle ne répond donc à ces appels que si les autres files d'attente sont vides.

Voici les priorités de David :

- Comme David parle couramment l'anglais, sa première priorité est la file d'attente Réservations en anglais.
- Comme il maîtrise mal le français, sa deuxième priorité est de répondre aux appels provenant des files d'attente Clients Or et Sondages auprès de la clientèle.
- Il ne prend aucun appel de la file d'attente Réservations en français.

### **Lorsque les préposés se libèrent**

Lorsqu'un préposé se libère pour prendre un autre appel, il est placé dans la file d'attente des préposés libres, derrière les préposés ayant une priorité supérieure ou égale, mais devant les préposés avec une priorité moindre.

Par exemple, si un appel entre dans la file d'attente Clients Or pendant que Pierre et David sont libres, c'est Pierre qui prendra l'appel. En effet, les Clients Or sont la première priorité de Pierre alors qu'ils sont la seconde priorité de David.

## Description de la file d'attente principale et de la file d'attente en cours

L'AFM introduit deux nouvelles notions : la file d'attente principale et la file d'attente en cours.

### File d'attente principale

La file d'attente principale est la première file d'attente que choisit un préposé lorsqu'il ouvre une session à son poste téléphonique. Au besoin, le surveillant peut modifier la file d'attente principale d'un préposé au moyen de la fonction Contrôle de configuration.

### File d'attente en cours

Quelques caractéristiques de la file d'attente en cours :

- La file d'attente en cours est celle dans laquelle un préposé est en train de traiter un appel DAA.
- Si le préposé n'est pas en train de traiter un appel DAA, la file d'attente en cours devient la dernière file d'attente dans laquelle un préposé a traité un appel.
- Lorsqu'un préposé entre en session, la file d'attente principale est considérée comme la file d'attente en cours.
- Dans les affichages d'états de préposés, tous les états de préposés se rapportent à la file d'attente en cours, sauf les états «Attente» et «Inconnu». Ces deux états se rapportent à toutes les files d'attente, le cas échéant.
- Lorsqu'un préposé n'est pas en session à une position, l'état «En réserve» peut s'afficher relativement à la file d'attente principale et rien n'est affiché dans les autres files d'attente. Cela ne se produit que si les positions en réserve n'ont pas été supprimées.

- Les statistiques recueillies se rapportent seulement, dans la plupart des cas, à la file d'attente en cours. Les exceptions s'appliquant aux statistiques utilisées dans les relevés sont «Durée en session» et «Durée en service». Les exceptions s'appliquant aux statistiques utilisées dans les affichages sont «Positions en session», «Positions en réserve», «Positions en attente» et «Positions en service».

Les statistiques de durée de session, de positions en session et de positions en réserve sont rattachées à la file d'attente principale. Les statistiques de positions en attente, de positions en service et de durée de service sont rattachées à toutes les files d'attente qui sont desservies. Ces statistiques sont décrites dans les chapitres «Groupes de statistiques d'affichage» et «Groupes de statistiques de relevé».

**Nota :** Seule la file d'attente principale est conservée après un chargement du système Meridian 1. Les autres files d'attente et leurs priorités sont perdues au poste du préposé.

## Interprétation d'un affichage lorsque la fonction AFM est validée

L'Affichage tabulaire standard NA-DAA-2 de la figure 8-2 montre comment interpréter les données d'un écran lorsque l'AFM est validée.

**Figure 8-2**  
**Affichage tabulaire standard NA-DAA-2**

| Affichage tabulaire standard de NA-DAA 2 – Surveillant 1000 |             |                |                 |                 |                                 |         |                   | 12:00:00 |
|-------------------------------------------------------------|-------------|----------------|-----------------|-----------------|---------------------------------|---------|-------------------|----------|
| NA-DAA                                                      | DÉLAI MOYEN | % QUAL SERVICE | ABANDONS APPELS | RÉPONSES APPELS | APPELS_ATTENTE DIRECTS VIRTUELS |         | DÉB_AUTO_TEMP ARR | DÉP      |
| Or                                                          | 5           | 95             | 2               | 100             | 0                               | 0       | 10                | 5        |
| Français                                                    | 7           | 90             | 10              | 50              | 2                               | 7       | 7                 | 0        |
| Anglais                                                     | 15          | 75             | 20              | 100             | 11                              | 7       | 0                 | 15       |
| Sondage                                                     | 1           | 100            | 0               | 23              | 0                               | 7       | 0                 | 0        |
| Nombre de positions par état-2                              |             |                |                 |                 |                                 |         |                   |          |
| NA-DAA                                                      | SERVICE     | RÉSERVE        | APPEL DAA       | PAS LIBRE       | NON UTIL                        | ATTENTE | APPEL NA          |          |
| Or                                                          | 2           | 1              | 1               | 0               | 1                               | 0       | 0                 |          |
| Français                                                    | 2           | 0              | 0               | 0               | 2                               | 0       | 0                 |          |
| Anglais                                                     | 1           | 0              | 0               | 1               | 0                               | 0       | 0                 |          |
| Sondage                                                     | 2           | 0              | 0               |                 | 2                               | 0       |                   |          |

AIDE=Aide   PF1=Commandes   PF3=Contrôle de configuration   F6=Imprimer  
 F7=Affichage de préposés

Plusieurs événements sont saisis au bas de cet écran, dans la section Nombre de positions par état 2, notamment :

- Dans le champ *Service*, «2» apparaît avec les files d'attente Or, Français et Sondage. Cela indique que deux préposés (Pierre et Marie) gèrent ces files d'attente. Comme Marie traite également la file d'attente Anglais, le chiffre «1» apparaît dans le champ *Service* pour cette file d'attente.

**Nota :** Si la fonction AFM est validée, le champ *Service* indique le nombre de préposés qui desservent la même file d'attente.

- David est sorti du système et «1» apparaît dans le champ *Réserve* pour la file d'attente Or. Le champ *Réserve* indique le nombre de préposés attribués à une file d'attente, mais qui ne sont pas actuellement entrés en session. Cet état n'est rattaché qu'à la file d'attente principale du préposé. Pour David, il s'agit de la file d'attente Or.
- Pierre traite un appel DAA dans la file d'attente Or. Dans ce cas, «1» apparaît dans le champ *Appel DAA* pour la file d'attente Or. Pierre n'est pas disponible pour répondre aux appels des deux autres files d'attente qu'il traite. Donc, le champ *Non util* des files d'attente Français et Sondage sont augmentés d'une unité.
- Marie a activé la touche Pas libre de son appareil téléphonique. Avec l'AFM, l'état Pas libre est rattaché à la file d'attente en cours. La dernière file d'attente que Marie a desservie est la file d'attente Anglais; «1» apparaît donc dans cette file. Marie n'est pas disponible pour répondre aux appels des trois autres files d'attente qu'elle gère. Donc, les champs *Non util* des files d'attente Or, Français et Sondage sont augmentés d'une unité.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur cette option, reportez-vous au chapitre intitulé «Affichage de statistiques de files d'attente».

### **Interprétation d'un relevé lorsque la fonction AFM est validée**

Si la fonction AFM est validée, les relevés peuvent devoir être analysés différemment.

Par exemple, le champ *%DAA/Serv* dans le relevé de rendement de préposés par NA-DAA sert à enregistrer le pourcentage de durée en session qu'un préposé consacre au travail, y compris le temps passé au traitement des appels DAA et à l'état Pas libre. Si la fonction AFM est validée, ce champ peut dépasser 100 p. 100. Pour obtenir une image précise du pourcentage total de temps consacré aux appels DAA, et ce pour toutes les files d'attente, utilisez le champ *%DAA/Serv* sur la ligne du total et non les entrées de champ individuelles. Pour déterminer le pourcentage de temps consacré par un préposé aux appels DAA par file d'attente, vous pourriez utiliser la formule *%DAA/Serv* dans un relevé personnalisé. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le relevé de rendement de préposés par NA-DAA, reportez-vous à la section «Relevé de rendement de préposés par NA-DAA» du chapitre intitulé «Relevés de gestion courants».

### **Relevé échantillon personnalisé**

Le relevé échantillon personnalisé de la figure 8-3 indique la façon dont les statistiques peuvent être affichées si la fonction AFM est validée.

D'après ce relevé, deux préposés (ID 1000 et ID 1001) desservent les files d'attente. Le relevé indique que la durée en session ne s'affiche que pour la file d'attente principale alors que la durée en service s'affiche pour toutes les files d'attente.

Voici le scénario de création de ces relevés :

- 1 À 13 h, le préposé 1001 a ouvert une session à une position. (L'ID du préposé apparaît au bas du relevé, dans la figure 8-3.) Après 600 secondes, l'ID du surveillant pour cette position est passée de 3000 à 3001. À noter que la durée pourvue en personnel est partagée entre les deux ID de surveillants.
- 2 À 13 h, le préposé 1000 a ouvert une session à une position. Le préposé, qui a été affecté à l'ID de surveillant 3000, dessert cinq files d'attente. Le préposé est entré dans les files d'attente dans l'ordre suivant : 2001, 2000, 2004, 2003 et 2002. La file d'attente principale est 2001.
- 3 Quatre cents secondes plus tard, la quatrième file d'attente desservie par le préposé 1000 est passée de 2003 à 2005.
- 4 Cent secondes plus tard, l'ID du surveillant du préposé 1000 est passée de 3000 à 3001.
- 5 Cinquante secondes plus tard, le préposé 1000 est sorti des files d'attente 2001, 2000, 2004, 2005 et 2002.
- 6 Vingt secondes plus tard, le préposé 1000 a ouvert une session à la même position et a desservi des files d'attente dans l'ordre suivant : 2001, 2000, 2004 et 2002. Vous remarquerez que la file d'attente 2005 est manquante. L'intervalle manquant de 20 secondes ne paraît pas dans le relevé échantillon. Il n'apparaît que dans les relevés d'événements de préposés.

**Nota :** Il est inexact de conclure que le préposé 1000 semble desservir six files d'attente d'après la figure 8-3. Les six files d'attente sont indiquées parce que le préposé est sorti du système puis y est entré de nouveau.

- 7 Cent cinquante secondes plus tard, le préposé 1000 est sorti du système pour le reste de l'intervalle.

**Figure 8-3**  
**Relevé échantillon lorsque la fonction AFM est validée**

| Rendement de préposés – intervalle AFM       |        |        |         |                | Page 1                           |
|----------------------------------------------|--------|--------|---------|----------------|----------------------------------|
| Relevé d'intervalles                         |        |        |         |                |                                  |
| Entreprise ABC                               |        |        |         |                | Date : 05/09/96 Heure : 18:16:53 |
| Intervalles : 13:00 .. 13:30 Jour : 08.05.96 |        |        |         |                |                                  |
| ID PRÉP                                      | INTERV | NA-DAA | ID SURV | DURÉE SESS SEC | DURÉE SERV SEC                   |
| 1000                                         | 13:00  | 2000   | 3000    | 0              | 500                              |
|                                              |        |        | 3001    | 0              | 200                              |
|                                              |        | 2001   | 3000    | 500            | 500                              |
|                                              |        |        | 3001    | 200            | 200                              |
|                                              |        | 2002   | 3000    | 0              | 500                              |
|                                              |        |        | 3001    | 0              | 200                              |
|                                              |        | 2003   | 3000    | 0              | 400                              |
|                                              |        |        | 3000    | 0              | 500                              |
|                                              |        | 2004   | 3001    | 0              | 200                              |
|                                              |        |        | 3000    | 0              | 100                              |
|                                              |        | 2005   | 3000    | 0              | 50                               |
|                                              |        |        | 3001    | 0              | 50                               |
| 1000                                         |        |        |         | 700            | 3350                             |
| 1001                                         | 13:00  | 2000   | 3000    | 600            | 600                              |
|                                              |        |        | 3001    | 1200           | 1200                             |
| 1001                                         |        |        |         | 1800           | 1800                             |
|                                              |        |        |         | 2500           | 5150                             |





---

## Chapitre 9 : Affichage d'états de préposés

---

La fonction Affichage d'états de préposés vous permet de surveiller l'état des préposés et des files d'attente qu'ils traitent. Vous pouvez également utiliser cette fonction pour modifier l'attribution des préposés, des files d'attente, des priorités et des surveillants.

### Accès à la fonction

Pour accéder à cette fonction, sélectionnez «*Affichage d'états de préposés*» dans le menu principal.

Le tableau 9-1 indique les trois affichages qui peuvent servir à surveiller les préposés.

| <b>Tableau 9-1</b><br><b>Affichages d'états de préposés</b>                                           |                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <b>Pour voir les données triées par</b>                                                               | <b>Utilisez cet affichage</b>                 |
| ID de position                                                                                        | Affichage d'états de préposés par position    |
| file d'attente                                                                                        | Affichage d'états de préposés par NA-DAA      |
| file d'attente et pour connaître le délai pendant lequel un préposé s'est trouvé dans un certain état | Affichage d'états de préposés par chronomètre |

## Utilisation des données de surveillant et des données globales

L'affichage d'états de préposés peut être visualisé grâce aux données de surveillant ou aux données globales. Les données de surveillant indiquent l'état de tous les préposés sous la responsabilité d'un surveillant précis. Le nom ou l'ID du surveillant est affiché dans la barre de titre, située dans le haut de l'écran. Le format données globales affiche l'état de tous les préposés du système. Vous ne pouvez accéder au format données globales que s'il est validé dans votre profil par le coordonnateur système.

## Traitement des situations d'urgence

Si un préposé appuie sur la touche d'urgence de son poste lorsqu'il traite un appel DAA, les champs *Position* et *Nom...Préposé* clignotent sur les affichages d'états de préposés.

Si cette option est configurée dans le profil du surveillant, une barre d'urgence est affichée au haut de l'écran du terminal du surveillant ou un bip peut être émis pour indiquer au surveillant qu'un préposé a appuyé sur la touche d'urgence.

## Restrictions relatives à la réattribution des préposés

Certaines restrictions s'appliquent à la manière dont les préposés peuvent être réattribués à l'aide de ces affichages. Par exemple, le nombre de NA-DAA qu'un préposé traite ne peut pas être modifié pendant que le préposé est en session avec le système. Pour ajouter ou supprimer des NA-DAA, le préposé doit mettre fin à sa session et entrer de nouveau en session avec un nouvel ensemble de NA-DAA.

## Affichage d'états de préposés par position

L'Affichage d'états de préposés par position regroupe les données de préposé par ID de position.

Si l'AFM est validée, l'affichage présente ce qui suit :

- les préposés attribués à une ID de position précise;
- les files d'attente qu'ils desservent (jusqu'à un maximum de cinq);
- les priorités qu'ils utilisent pour répondre aux appels dans les files d'attente (si la fonction Priorité de préposé est activée dans le Meridian 1).

Si l'AFM n'est pas validée, l'affichage présente le préposé attribué à une seule ID de position et la seule file d'attente qu'il traite. Si la fonction Priorité de préposé est activée dans le Meridian 1, les priorités de préposé sont également indiquées.

Si un préposé n'est pas entré en session, le champ «*Nom...Préposé*» est vide et le champ *État* affiche Réserve.

## 9-4 Affichage d'états de préposés

**Figure 9-1**  
**Affichage d'états de préposés par position — Données globales**

12:00:00

Affichage d'états de préposés par position – Données globales

| POSITION | NOM..PRÉPOSÉ  | ÉTAT      | NA-DAA      | : | PRI | NA-DAA      | : | PRI | NA-DAA      | : | PRI |
|----------|---------------|-----------|-------------|---|-----|-------------|---|-----|-------------|---|-----|
| 123-3000 | Allan Brady   | RÉSERVE   | Facturation | : | 3   |             |   |     |             |   |     |
| 123-3001 | Carol Cassy   | PLIB/NAA  | Facturation | : | 1   |             |   |     |             |   |     |
| 123-3002 |               | RÉSERVE   | Renseign.   | : | 4   | Crédit      | : | 9   | Facturation | : | 11  |
| 123-3003 | George Barry  | DAA       | Renseign.   | : | 2   | Crédit      | : | 3   | Facturation | : | 3   |
| 200-1000 | Emily Chan    | EN ATT    | Crédit      | : | 1   | Argent      | : | 1   | Or          | : | 2   |
|          |               |           | Renseign.   | : | 10  | Facturation | : | 8   |             |   |     |
| 200-1100 | Ann Nguyen    | GARDENAD  | Or          | : | 1   | Argent      | : | 4   | Renseign.   | : | 3   |
|          |               |           | Facturation | : | 20  | Crédit      | : | 22  |             |   |     |
| 222-4000 | Bill Johnson  | DAA       | Renseign.   | : | 12  | Facturation | : | 19  |             |   |     |
| 222-4001 | Tess Stevens  | CONSULTER | Facturation | : | 12  | Renseign.   | : | 13  |             |   |     |
| 344-4000 | Candice Wells | GARDEDAA  | Facturation | : | 1   | Crédit      | : | 10  |             |   |     |
| 344-4001 | Jean Niravong | PAS LIBRE | Crédit      | : | 2   |             |   |     |             |   |     |
| 344-4002 | Julie Ronie   | DAA       | Renseign.   | : | 4   | Crédit      | : | 4   |             |   |     |
| 344-4003 | Martha Smith  | EN ATT    | Renseign.   | : | 2   | Crédit      | : | 4   |             |   |     |
| 344-4004 | Ernie Banks   | DAA/GNAA  | Crédit      | : | 8   | Renseign.   | : | 10  |             |   |     |
| 344-4006 | Larry Melton  | DAA/GNAA  | Facturation | : | 1   | Renseign.   | : | 1   |             |   |     |
| 344-4007 | Mabel Lai     | PLIB/GNAD | Crédit      | : | 2   |             |   |     |             |   |     |

AIDE=AidePF1=CommandesPF3=Contrôle de configurationF6=ImprimerF20=>>

### Accès à l'affichage

Suivez la méthode 9-1 pour accéder à l'Affichage d'états de préposés par position.

#### Méthode 9-1

##### Pour accéder à l'Affichage d'états de préposés par position

- 1 Choisissez l'option *Affichage d'états de préposés* dans le menu principal.
- 2 Si un affichage de préposés autre que l'Affichage d'états de préposés par position apparaît, appuyez sur la touche [Commandes].
- 3 Dans le menu direct Commandes, choisissez l'option *Format de préposés par position*.

*L'Affichage d'états de préposés par position apparaît.*

### Touches de fonction

Reportez-vous à la section portant sur les touches de fonction plus loin dans le présent chapitre pour obtenir une description des touches de fonction correspondant à cet écran.

## Champs

Cette section décrit les champs correspondant à l’Affichage d’états de préposés par position.

### Position

Ce champ affiche l’ID de position utilisée par un préposé. Les ID de position ne peuvent être composées de zéros non significatifs. Si votre Meridian 1 est doté de la fonction d’extension de NA, ces positions peuvent compter un maximum de sept chiffres.

### Nom...Préposé

Ce champ affiche le nom ou l’ID du préposé attribué à cette position. Cette information est définie dans la fonction Définition de préposés. Si le nom du préposé n’est pas défini, son ID est affichée dans ce champ. Le champ sera vide si le préposé n’est pas entré en session.

### État

Ce champ indique l’état actuel de la position. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le champ *État*, reportez-vous à la section intitulée «Définition du champ État» plus loin dans le présent chapitre.

### NA-DAA

Ce champ affiche les NA-DAA auxquels la position indiquée par le champ *Position* est attribuée. Le NA-DAA est affiché sous la forme numérique ###-####, ou sous une forme alphabétique constituée des huit premiers caractères du nom défini. Le mode d’affichage est fonction de l’option précisée dans votre profil.

Les NA-DAA apparaissent dans l’ordre utilisé par le préposé lorsqu’il entre en session avec le système. Si l’AFM est validée, jusqu’à cinq NA-DAA peuvent apparaître pour chaque préposé. Les trois premiers NA-DAA apparaissent sur la première ligne alors que les autres (le cas échéant) apparaissent à la ligne suivante.

Si l’AFM n’est pas validée, chaque préposé est affiché avec une seule file d’attente. Le champ *NA-DAA* en cours est également mis en évidence par un indicateur d’utilisation pour vous aider à surveiller l’endroit où un appel est traité.

### **PRI**

Ce champ affiche la priorité que le préposé utilise pour desservir une file d'attente. Ce champ n'est affiché que si la fonction Priorité de préposé est activée dans le Meridian 1. Une priorité varie de 1 à 48.

Un appel est acheminé au prochain préposé disponible ayant la priorité la plus élevée d'une file d'attente. Un préposé qui dessert une file d'attente avec une priorité 1 recevra l'appel avant un préposé ayant une priorité 5. Les priorités peuvent être attribuées par le préposé au moment de l'ouverture de session. Le surveillant peut également les attribuer et les modifier au moyen de la fonction Contrôle de configuration.

## **Affichage d'états de préposés par NA-DAA**

L'affichage d'états de préposés par NA-DAA regroupe les données de préposé par NA-DAA.

Si l'AFM est validée, le préposé apparaît une fois pour chacune des files d'attente qu'il traite (jusqu'à un maximum de cinq). Si l'AFM n'est pas validée, le préposé est affiché avec une seule file d'attente.

Si un préposé n'est pas entré en session, le champ *Nom...Préposé* est vide et «Réserve» apparaît dans le champ *État* correspondant à la file d'attente principale du préposé. Toutes les autres files d'attente que le préposé traite sont vides. Par exemple, à la figure 9-2, le préposé associé à la position 123-3002 est sorti du système. La file d'attente Renseign. était la file d'attente principale de ce préposé et «Réserve» apparaît dans le champ *État* correspondant. Le champ *État* est vide pour les files d'attente Facturation et Crédit. Les positions de réserve, toutefois, ne sont affichées que si elles n'ont pas été supprimées au moyen de la touche de fonction Exclure réserve. Reportez-vous à la section portant sur les touches de fonction pour obtenir de plus amples renseignements sur cette touche.

**Figure 9-2**  
**Affichage d'états de préposés par NA-DAA — Données de surveillant**  
**(AFM validée)**

| Affichage d'états de préposés par NA-DAA – Surveillant 1023              |          |           |               |          |           |               | 12:00:00 |
|--------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|---------------|----------|-----------|---------------|----------|
| NA-DAA                                                                   | POSITION | ÉTAT      | NOM..PRÉPOSÉ  | POSITION | ÉTAT      | NOM..PRÉPOSÉ  |          |
| Facturation                                                              | 123-3000 | RÉSERVE   | Allan Brady   | 123-3001 | PLIB/NAA  | Carol Cassy   |          |
|                                                                          | 123-3002 |           |               | 123-3003 | DAA       | George Barry  |          |
|                                                                          | 222-4000 | DAA       | Bill Johnson  | 222-4001 | CONSULTER | Tess Stevens  |          |
| Crédit                                                                   | 344-4000 | GARDEDAA  | Candice Wells | 344-4006 | NON UTIL  | Larry Melton  |          |
|                                                                          | 123-3002 |           |               | 123-3003 | NON UTIL  | George Barry  |          |
|                                                                          | 344-4000 | NON UTIL  | Candice Wells | 344-4001 | PAS LIBRE | Jean Niravong |          |
|                                                                          | 344-4002 | DAA       | Julie Ronie   | 344-4003 | EN ATT    | Martha Smith  |          |
|                                                                          | 344-4004 | DAA/GNAA  | Ernie Banks   | 344-4006 | NON UTIL  | Larry Melton  |          |
| Renseign.                                                                | 344-4007 | PLIB/GNAD | Mabel Lai     |          |           |               |          |
|                                                                          | 123-3002 | RÉSERVE   |               | 123-3003 | NON UTIL  | George Barry  |          |
|                                                                          | 222-4000 | NON UTIL  | Bill Johnson  | 222-4001 | NON UTIL  | Tess Stevens  |          |
|                                                                          | 344-4002 | NON UTIL  | Julie Ronie   | 344-4003 | EN ATT    | Martha Smith  |          |
|                                                                          | 344-4004 | NON UTIL  | Ernie Banks   | 344-4006 | DAA/GNAA  | Larry Melton  |          |
| AIDE=Aide PF1=Commandes PF3=Contrôle de configuration F6=Imprimer F20=>> |          |           |               |          |           |               |          |

## Accès à l'affichage

Suivez la méthode 9-2 pour accéder à l’Affichage d’états de préposés par NA-DAA.

### Méthode 9-2

#### Pour accéder à l’Affichage d’états de préposés par NA-DAA

- 1 Choisissez l’option *Affichage d’états de préposés* au menu principal.
- 2 Si un affichage de préposés autre que l’Affichage d’états de préposés par NA-DAA apparaît, appuyez sur la touche [Commandes].
- 3 Dans le menu direct Commandes, choisissez l’option *Format de préposés par NA-DAA*.

*L’Affichage d’états de préposés par NA-DAA apparaît.*

## Touches de fonction

Reportez-vous à la section portant sur les touches de fonction plus loin dans le présent chapitre pour obtenir une description des touches de fonction correspondant à cet écran.

## Champs

Cette section décrit les champs correspondant à l’Affichage d’états de préposés par NA-DAA.

### NA-DAA

Ce champ affiche les NA-DAA auxquels est attribuée la position indiquée par le champ *Position*. Le NA-DAA est affiché sous la forme numérique ###-####, ou sous une forme alphabétique constituée des huit premiers caractères du nom défini. Le mode d’affichage est fonction de l’option précisée dans votre profil.

### Position

Ce champ affiche les ID de position attribuées à chaque file d’attente. Les ID de position ne peuvent être composées de zéros non significatifs. Si votre Meridian 1 est doté de la fonction d’extension de NA, ces positions peuvent compter un maximum de sept chiffres. Si l’AFM est validée, une ID de position apparaît avec chaque file d’attente que le préposé traite.

### État

Ce champ indique l’état actuel de la position. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le champ *État*, reportez-vous à la section intitulée «Définition du champ État» plus loin dans le présent chapitre.

### Nom...Préposé

Ce champ affiche le nom du préposé attribué à cette position. Si l’ID du préposé est définie dans la base de données des préposés, les 14 premiers caractères du nom s’affichent. Si le nom de ce préposé n’est pas défini dans la base de données des préposés, son ID est affichée dans ce champ. La base de données des préposés est définie par le coordonnateur système avec l’option Définition de préposés de la fonction Gestion des paramètres.



## Affichage d'états de préposés par chronomètre

L'Affichage d'états de préposés par chronomètre regroupe les données de préposé par NA-DAA. Il comprend également un champ *CHRONO*, qui indique le délai pendant lequel un préposé s'est trouvé dans un certain état. Le délai n'apparaît que lorsque le préposé dépasse le seuil prédéfini attribué à différents états d'un appel. Cela permet aux surveillants d'évaluer plus efficacement les seuils et le rendement des préposés.

Si l'AFM est validée, le préposé apparaît une fois pour chacune des files d'attente qu'il traite (jusqu'à un maximum de cinq). Si l'AFM n'est pas validée, le préposé est affiché avec une seule file d'attente.

**Figure 9-3**

**Affichage d'états de préposés par chronomètre — avec positions**

| Affichage d'états de préposés par chronomètre – Surveillant 1023 |          |           |        |          |          |        |
|------------------------------------------------------------------|----------|-----------|--------|----------|----------|--------|
| 12:00:00                                                         |          |           |        |          |          |        |
| NA-DAA                                                           | POSITION | ÉTAT      | CHRONO | POSITION | ÉTAT     | CHRONO |
| Facturation                                                      | 123-3000 | RETENUE   |        | 123-3001 | PLIB/NA  |        |
|                                                                  | 123-3002 | RÉSERVE   |        | 123-3003 | NAA      | 05:00  |
|                                                                  | 222-4000 | DAA       | 02:00  | 222-4001 | NAD      | 04:30  |
|                                                                  | 344-4000 | GARDEDAA  | 03:10  | 344-4006 | NON UTIL |        |
| Crédit                                                           | 123-3002 | RÉSERVE   |        | 123-3003 | NON UTIL |        |
|                                                                  | 344-4000 | NON UTIL  |        | 344-4001 | NON UTIL |        |
|                                                                  | 344-4002 | DAA       |        | 344-4003 | EN ATT   | 05:00  |
|                                                                  | 344-4004 | DAA/GNAA  | 01:30  | 344-4006 | NON UTIL |        |
| Renseign.                                                        | 344-4007 | PLIB/GNAD | 01:10  |          |          |        |
|                                                                  | 123-3002 | RÉSERVE   |        | 123-3003 | NON UTIL |        |
|                                                                  | 222-4000 | NON UTIL  |        | 222-4001 | NON UTIL |        |
|                                                                  | 344-4002 | NON UTIL  |        | 344-4003 | EN ATT   |        |
|                                                                  | 344-4004 | NON UTIL  |        | 344-4006 | DAA/GNAA | 03:02  |
|                                                                  | 555-4008 | PAS LIBRE | 02:00  |          |          |        |

AIDE=Aide PF1=Commandes PF2=Afficher préposé PF3=Contrôle de configuration  
F6=Imprimer F20=>>

**Figure 9-4**  
**Affichage d'états de préposés par chronomètre — avec noms de préposés**

| Affichage d'états de préposés par chronomètre – Surveillant 1023           |               |           |        |               |          | 12:00:00 |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|--------|---------------|----------|----------|
| NA-DAA                                                                     | NOM...PRÉPOSÉ | ÉTAT      | CHRONO | NOM...PRÉPOSÉ | ÉTAT     | CHRONO   |
| Factur.                                                                    | Allan Brady   | RETENUE   |        | Carol Cassy   | PLIB/NAA |          |
|                                                                            |               | RÉSERVE   |        | George Barry  | NAA      | 05:00    |
|                                                                            | Bill Johnson  | DAA       | 02:00  | Tess Stevens  | NAD      | 04:30    |
| Crédit                                                                     | Candice Wells | GARDEDAA  | 03:10  | Larry Melton  | NON UTIL |          |
|                                                                            |               | RÉSERVE   |        | George Barry  | NON UTI  |          |
|                                                                            | Candice Wells | NON UTIL  |        | Jean Chee     | NON UTIL |          |
|                                                                            | Julie Ronie   | DAA       |        | Martha Tang   | EN ATT   | 05:00    |
|                                                                            | Ernie Banks   | DAA/GNAA  | 01:30  | Larry Melton  | NON UTIL |          |
| Renseign.                                                                  | Mabel Lai     | PLIB/GNAD | 01:10  |               |          |          |
|                                                                            |               | RÉSERVE   |        | George Barry  | NON UTIL |          |
|                                                                            | Bill Johnson  | NON UTIL  |        | Tess Stevens  | NON UTIL |          |
|                                                                            | Julie Ronie   | NON UTIL  |        | Martha Tang   | EN ATT   |          |
|                                                                            | Ernie Banks   | NON UTIL  |        | Larry Melton  | DAA/GNAA | 03:02    |
|                                                                            | Mark Johnson  | PAS LIBRE | 02:00  |               |          |          |
|                                                                            |               |           |        |               |          |          |
| AIDE=Aide PF1=Commandes PF2=Afficher préposé PF3=Contrôle de configuration |               |           |        |               |          |          |
| F6=Imprimer F20=>>                                                         |               |           |        |               |          |          |

## Accès à l'affichage

Suivez la méthode 9-3 pour accéder à l’Affichage d’états de préposés par chronomètre.

### Méthode 9-3

#### Pour accéder à l’Affichage d’états de préposés par chronomètre

- 1 Au besoin, assurez-vous auprès de votre coordonnateur système que le type de terminal MAX Meridian a été réglé correctement pour votre système.

*Le champ Chronomètre d'état de préposé de la fonction Options diverses détermine le type de terminal requis pour accéder à l’Affichage d’états de préposés par chronomètre. L’affichage sera accessible à tous les utilisateurs de la MAX Meridian peu importe le type de terminal si le champ est réglé à «Tous les types de terminal». Si ce champ est réglé à «MTE 9 ou version ultérieure seul.», l’affichage ne sera accessible qu’aux utilisateurs qui utilisent un MTE 9 ou une version ultérieure. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section «Options diverses» du chapitre intitulé «Gestion des paramètres».*

- 2 Choisissez l'option *Affichage d'états de préposés* dans le menu principal.  
*Si l'AFM est validée et que vous utilisez cette fonction pour la première fois après être entré en session, l'Affichage d'états de préposés par position apparaît implicitement. Sinon, le dernier affichage que vous avez utilisé à l'aide de cette fonction apparaît.*
- 3 Si l'Affichage d'états de préposés par chronomètre n'apparaît pas automatiquement, appuyez sur la touche [Commandes].
- 4 Choisissez l'option «*Format de chronomètre d'état de préposé*».  
*L'Affichage d'états de préposés par chronomètre apparaît. L'affichage implicite fournit l'information avec les ID de position, comme le montre la figure 9-3.*
- 5 Si vous le désirez, appuyez sur [Afficher préposé] pour faire afficher l'information avec les noms de préposés.  
*La figure 9-4 comprend un affichage d'états de préposés par chronomètre avec les noms de préposés. Pour alterner entre les noms de préposés et les ID de position, assurez-vous que la fenêtre de contrôle de configuration ne se trouve pas sur l'affichage.*
- 6 Si vous le désirez, appuyez sur [Afficher position] pour faire afficher l'information avec les ID de position.

## Touches de fonction

Reportez-vous à la section portant sur les touches de fonction plus loin dans le présent chapitre pour obtenir une description des touches de fonction correspondant à cet écran.

## Champs

Cette section décrit les champs correspondant à l'Affichage d'états de préposés par chronomètre.

### NA-DAA

Ce champ affiche les NA-DAA auxquels la position est attribuée. Le NA-DAA est affiché sous la forme numérique ####-####, ou sous une forme alphabétique constituée des huit premiers caractères du nom défini. Le mode d'affichage est fonction de l'option précisée dans votre profil.

### Position

Ce champ affiche les ID de position attribuées à chaque file d'attente. Ce champ n'est affiché que si le champ *Nom...Préposé* n'est pas affiché. Si le champ *Nom...Préposé* est affiché, appuyez sur la touche de fonction

[Afficher position] pour afficher les ID de position. Pour alterner entre les noms de préposés et les ID de position, assurez-vous que la fenêtre de contrôle de configuration ne se trouve pas sur l'affichage.

Les ID de position ne peuvent être composées de zéros non significatifs. Si votre Meridian 1 est doté de la fonction d'extension de NA, ces positions peuvent compter un maximum de sept chiffres. Si l'AFM est validée, une ID de position apparaît avec chaque file d'attente que le préposé traite.

### **Nom...Préposé**

Ce champ affiche le nom du préposé attribué à cette position. Ce champ n'est affiché que si le champ *Position* n'est pas affiché. Si le champ *Position* est affiché, appuyez sur la touche de fonction [Afficher préposé] pour afficher le nom du préposé. Pour alterner entre les noms de préposés et les ID de position, assurez-vous que la fenêtre de contrôle de configuration ne se trouve pas sur l'affichage.

Si l'ID du préposé est définie dans la base de données des préposés, les 14 premiers caractères du nom s'affichent. Si le nom de ce préposé n'est pas défini dans la base de données des préposés, son ID est affichée dans ce champ. La base de données des préposés est définie par le coordonnateur système avec l'option Définition de préposés de la fonction Gestion des paramètres.

### **État**

Ce champ indique l'état actuel de la position. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le champ *État*, reportez-vous à la section intitulée «Définition du champ État» plus loin dans le présent chapitre.

### **Chrono**

Ce champ affiche le délai pendant lequel un préposé s'est trouvé dans un certain état. Ce délai n'est affiché que lorsque le champ *État* est mis en évidence et que le seuil a été dépassé.

Le chronomètre indique les éléments suivants :

- le délai pendant lequel le préposé a dépassé le seuil de traitement dans le cas d'un appel DAA, d'un appel NA d'arrivée ou d'un appel NA de départ;
- le délai pendant lequel le préposé a dépassé le seuil correspondant à l'état Pas libre ou En att.

Le chronomètre indique les minutes et les secondes. Il est mis à jour toutes les secondes. Le chronomètre n'est plus mis à jour lorsqu'il atteint 99 minutes et 59 secondes.

Si plus d'un état est affiché dans le champ *État*, seul le chronomètre ne correspondant pas à une activité NA est indiqué (à condition que cet état soit mis en évidence).

Le tableau 9-3, qui se trouve dans la section intitulée «Définition du champ État» plus loin dans le présent chapitre, indique le chronomètre affiché pour chaque état de préposé dans l'Affichage d'états de préposés par chronomètre.

## Touches de fonction

Cette section décrit les touches de fonction utilisées avec les trois affichages d'états de préposés décrits dans le présent chapitre.

### **Aide=Aide**

Cette touche donne des renseignements sur l'écran et les champs correspondants.

### **PF1=Commandes**

On peut utiliser les commandes suivantes en appuyant sur la touche [Commandes] :

#### **Sortir (sans sauvegarder les changements)**

Cette commande vous ramène au menu principal.

#### **Données de surveillant**

Cette commande vous permet de surveiller les files d'attente et les préposés qui vous ont été attribués ou qui ont été attribués à un autre surveillant de votre groupe. Le groupe de surveillants est créé dans votre profil au moyen de la touche de fonction [Définition de membres de groupe]. Au moins un surveillant doit faire partie de ce groupe avant que les données de surveillant puissent être utilisées.

Cela est effectué au moyen de la fonction Maintenance de profil ou de la fonction Définition de surveillants. Le champ *Définition membres groupe* doit également être validé dans votre enregistrement de profil.

Pour visualiser les files d'attente et les préposés d'un autre surveillant de votre groupe, appuyez sur la touche [Surveillant suivant]. L'information relative au nouveau surveillant est affichée et l'ID de la personne est indiquée dans la barre de titre.

#### **Données globales**

Cette commande vous permet de surveiller les files d'attente et les préposés attribués à tous les surveillants du système. Cette touche de fonction ne peut être utilisée que si le champ *Statistiques globales* est validé dans votre profil.

**Format préposés par position**

Cette commande vous permet de passer à l’Affichage d’états de préposés par position. Elle n’est accessible que si vous vous trouvez à l’Affichage d’états de préposés par NA-DAA ou à l’Affichage d’états de préposés par chronomètre.

**Format préposés par NA-DAA**

Cette commande vous permet de passer à l’Affichage d’états de préposés par NA-DAA. Elle n’est accessible que si vous vous trouvez à l’Affichage d’états de préposés par position ou à l’Affichage d’états de préposés par chronomètre.

**Format de chronomètre d’état de préposé**

Cette commande vous permet de passer à l’Affichage d’états de préposés par chronomètre. Elle n’est accessible que si vous vous trouvez à l’Affichage d’états de préposés par position ou à l’Affichage d’états de préposés par NA-DAA. La disponibilité de cette commande est également déterminée par le réglage du champ *Chronomètre d’état de préposé* de la fonction Options diverses. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section «Options diverses» du chapitre intitulé «Gestion des paramètres».

**PF1=Ne sélectionner aucune commande**

Cette touche de fonction apparaît lorsque la fenêtre directe Commandes est affichée. Appuyez sur cette touche si vous ne voulez pas sélectionner de commande.

**PF2=Entrer dans la fenêtre de CC**

Cette touche de fonction n’apparaît que lorsque la fenêtre directe Contrôle de configuration est affichée. Elle déplace la barre de mise en évidence dans la fenêtre Contrôle de configuration et vous permet de modifier les champs.

**PF2=Afficher préposé**

Cette touche de fonction fait afficher la colonne Nom...préposé dans l’Affichage d’états de préposés par chronomètre. Cette colonne fournit le nom des préposés correspondant aux files d’attente. Cette touche de fonction ne peut être utilisée que lorsque la fenêtre Contrôle de configuration est fermée. De plus, elle n’est disponible que lorsque la

colonne Position est affichée. Si cette touche est sélectionnée, la colonne Position disparaît.

**PF2=Afficher position**

Cette touche de fonction affiche la colonne Position dans l’Affichage d’états de préposés par chronomètre. Cette colonne fournit les ID de position des préposés correspondant aux files d’attente. Cette touche de fonction ne peut être utilisée que lorsque la fenêtre Contrôle de configuration est fermée. De plus, elle n’est disponible que lorsque la colonne Nom...Préposé est affichée. Si cette touche est sélectionnée, la colonne Nom...Préposé disparaît.

**PF3=Retirer la fenêtre de CC**

Cette touche de fonction apparaît lorsque la fenêtre directe Contrôle de configuration est affichée. Elle supprime la fenêtre directe et ramène l’affichage de statistiques à sa dimension initiale.

**PF3=Aucune sélection**

Cette touche de fonction apparaît lorsque la fenêtre directe Contrôle de configuration est affichée. Appuyez sur cette touche pour supprimer la fenêtre directe Contrôle de configuration sans sélectionner d’option de contrôle de configuration.

**PF3=Contrôle de configuration**

Cette touche de fonction donne accès à l’option Modifier les attributions et les paramètres de position à l’aide de la fonction Contrôle de configuration. Lorsque vous appuyez sur cette touche, la fenêtre Contrôle de configuration apparaît au bas de l’affichage.

Utilisez cette fenêtre pour réattribuer les files d’attente, les priorités, les surveillants et les touches utilisées par les préposés.

Cette touche de fonction n’est disponible que si le champ *Cont. config. temps réel* est validé dans le profil de votre surveillant et si votre profil de contrôle de configuration en temps réel a été réglé de façon à vous donner accès à l’option Modifier les attributions et les paramètres de position. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section «Contrôle de configuration en temps réel» dans le chapitre intitulé «Contrôle de configuration».



**F6=Imprimer**

Cette touche de fonction permet d'imprimer un relevé sélectif de l'affichage d'états actuel. Un relevé sélectif peut être imprimé seulement si une imprimante implicite est définie dans le profil de l'utilisateur ou sous la fonction Options diverses.

Si vous avez ouvert une session à partir d'un PC exécutant le MTE (auquel est connecté une imprimante locale) et que vous utilisez une autre imprimante locale, toutes les données seront directement transmises à l'imprimante locale, et non à l'imprimante implicite du surveillant.

**F7=Affichage de files d'attente**

Cette touche de fonction vous permet de passer à la fonction Affichage de statistiques de files d'attente. Une fois cette fonction affichée, cette touche de fonction devient [Affichage de préposés]. Elle vous permet de retourner à l'affichage d'états de préposés en cours.

**F8=Repérer préposé**

Cette touche de fonction vous permet de chercher un préposé donné dans un affichage. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée «Repérer un préposé» du présent chapitre.

**F9=Inclure réserve**

Cette touche de fonction vous permet d'afficher toutes les positions de réserve (les positions sans préposé en session). La touche est affichée si les positions de réserve ont été supprimées avec la touche Exclure réserve. Comme cette touche entraîne l'utilisation de ressources de traitement importantes, il est préférable de ne pas en faire usage lorsque le trafic est élevé.

**F9=Exclure réserve**

Cette touche de fonction vous permet de supprimer toutes les positions de réserve (les positions sans préposé en session). Vous pouvez ainsi ne surveiller que les positions pour lesquelles des préposés sont en service. Lorsque cette touche est validée, il peut s'écouler 30 secondes avant que l'affichage représente l'ouverture et la fermeture de session par les préposés. Comme cette touche entraîne l'utilisation de ressources de traitement importantes, il est préférable de ne pas en faire usage lorsque le trafic est élevé.

**F10=Surveillant suivant**

Cette touche de fonction vous permet de surveiller les files d'attente et les préposés relevant des autres surveillants attribués à votre groupe dans votre profil. Cette touche de fonction n'est affichée que si le champ *Définition membres groupe* est validé dans votre profil et qu'au moins un surveillant est attribué à votre groupe.

Vous devez vous trouver dans l'affichage des données de surveillant pour utiliser cette touche de fonction. Appuyez sur [Surveillant suivant] pour faire afficher les files d'attente et les préposés du surveillant suivant de votre groupe. L'ID du surveillant est également affichée dans la barre de titre.

**F10=Affichage de la file d'attente d'exécution**

Cette touche de fonction apparaît lorsque la fenêtre directe Contrôle de configuration est affichée. Elle sert à afficher le contenu actuel de la file d'attente d'exécution du contrôle de configuration. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section «File d'attente d'exécution» dans le chapitre intitulé «Contrôle de configuration».

**F20=>>**

Cette touche de fonction indique l'existence d'autres touches de fonction qui peuvent tenir dans l'affichage des touches de fonction. Lorsque vous appuyez sur cette touche, les autres touches sont montrées. Appuyez de nouveau sur la touche pour ramener l'affichage des touches de fonction initiales.

## Définition du champ État

Le champ *État*, qui fait partie de tous les affichages de préposés décrits dans le présent chapitre, indique l'état actuel de la position d'un préposé. L'état est indiqué à l'aide de codes. Par exemple, le code DAA/GNAA indique que le préposé traite un appel DAA et qu'un appel NA d'arrivée est en garde.

### Mise en évidence de la file d'attente en cours d'utilisation

Si l'AFM est validée, un état apparaît avec chaque file d'attente qu'un préposé traite. Pour vous aider à surveiller l'état de la file d'attente en cours d'utilisation, cette dernière est mise en évidence dans le champ *NA-DAA*.

### Mise en évidence du champ État

Si le champ *État* est mis en évidence, cela indique que le seuil correspondant à cet état a été dépassé.

Les états qui peuvent être mis en évidence comprennent DAA, Pas libre, En att, NA arr, NA dép, Non util et Absence momentanée. Les seuils de ces états, exception faite de l'état Non util, sont définis à l'aide de la fonction Définition de seuils. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée «Définition de seuils» du présent chapitre.

### Affichage de deux états dans le champ État

Parfois le champ *État* peut présenter deux états. Cette situation se produit lorsqu'un appel NA est en cours et que le préposé n'est pas à l'état En att. Par exemple, la figure 9-1 présente l'état de la position 123-3001 comme «PLIB/NA». Chacun de ces deux états est accompagné d'un code couleur et d'un ensemble de seuils attribués séparément. Si la touche NA n'est pas active, le champ *État* n'affiche qu'un seul état.

**Codes d'état**

Le tableau 9-2 comporte une liste des codes qui peuvent être affichés dans le champ *État*. Dans la plupart des cas, l'état correspond à la file d'attente en cours d'utilisation.

| <b>Tableau 9-2<br/>Codes d'états de préposés</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>État</b>                                      | <b>Description</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| RÉSERVE                                          | Signifie qu'aucun préposé ne se trouve en session à cette position. Cet état n'apparaît que dans le cas de la file d'attente principale de la position. Le champ État des autres files d'attente attribuées à cette position est vide. Cet état n'est affiché que si les positions de réserve n'ont pas été supprimées au moyen de la touche de fonction Exclure réserve. Si elles n'ont pas été supprimées, l'état Réserve peut également être affiché dans le champ lorsqu'un préposé sort du système. |
| DAA                                              | Signifie que le préposé procède au traitement d'un appel DAA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| PAS LIBRE                                        | Signifie qu'un préposé a activé la touche Pas Libre.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| EN ATT                                           | Signifie qu'un préposé attend un appel DAA. Même si En att apparaît dans toutes les files d'attente desservies, seul l'état En att de la file d'attente en cours d'utilisation est mis en évidence lorsque le seuil est dépassé.                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| NA ARR                                           | Signifie que le préposé procède au traitement d'un appel NA d'arrivée.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| NA DÉP                                           | Signifie que le préposé procède au traitement d'un appel NA de départ.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| — Voir page suivante. —                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| <b>Tableau 9-2 (suite)</b><br><b>Codes d'états de préposés</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| État                                                           | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| CONSULTER                                                      | L'appel DAA a été libéré alors qu'un préposé tentait de le transférer ou de l'intégrer à un appel conférence. Cet état demeure sur l'affichage tant et aussi longtemps que le préposé et le tiers sont en communication. Cet état apparaît également sur l'affichage si le surveillant entre en communication avec un préposé à l'aide de la touche Préposé, si le préposé communique avec le surveillant en utilisant la touche Surveillant, ou si le préposé est dans l'impossibilité de recevoir un appel. |
| RETENUE                                                        | Signifie qu'un préposé est réservé pour répondre à un appel DAA venant du réseau.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| NON UTIL                                                       | Signifie que le préposé traite un appel DAA et ne peut prendre d'appels en provenance des autres files d'attente. Cet état n'apparaît que dans les autres files d'attente du préposé, si l'AFM est validée. Si un préposé traite un appel NA, cet état n'apparaît pas dans la file d'attente principale.                                                                                                                                                                                                      |
| INCONNU                                                        | Signifie que le préposé se trouve en session à une position mais que le Meridian 1 n'a pas précisé son état. Lorsque la MAX Meridian ou le Meridian 1 sont initialisés, l'état Inconnu peut d'abord apparaître.                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| DAA/GNAA                                                       | Signifie qu'un préposé traite un appel DAA pendant qu'un appel NA d'arrivée est en garde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| DAA/GNAD                                                       | Signifie qu'un préposé traite un appel DAA pendant qu'un appel NA de départ est en garde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| GARDEDAA                                                       | Signifie qu'un préposé a mis un appel DAA en garde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| GARDENAA                                                       | Signifie qu'un préposé a mis un appel NA d'arrivée en garde. Si l'AFM est validée, cet état n'apparaît que pour la file d'attente principale.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| GARDENAD                                                       | Signifie qu'un préposé a mis un appel NA de départ en garde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| — Voir page suivante. —                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| Tableau 9-2 (suite)<br>Codes d'états de préposés |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| État                                             | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| GDAA/NAA                                         | Signifie qu'un préposé traite un appel NA d'arrivée pendant qu'un appel DAA est en garde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| GDAA/NAD                                         | Signifie qu'un préposé traite un appel NA de départ pendant qu'un appel DAA est en garde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| GDAA/GNAD                                        | Signifie qu'un préposé a mis un appel DAA et un appel NA de départ en garde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| GDAA/GNAA                                        | Signifie qu'un préposé a mis un appel DAA et un appel NA d'arrivée en garde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| PLIB/NAA                                         | Signifie qu'un préposé traite un appel NA d'arrivée et a activé la touche Pas libre.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| PLIB/NAD                                         | Signifie qu'un préposé traite un appel NA de départ et a activé la touche Pas libre.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| PLIB/GNAA                                        | Signifie qu'un préposé a activé la touche Pas libre et qu'un appel NA d'arrivée est en garde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| PLIB/GNAD                                        | Signifie qu'un préposé a activé la touche Pas libre et qu'un appel NA de départ est en garde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| ◆ ou Ω                                           | Signifie que le préposé est à l'état Absence momentanée. Cela se produit lorsque le préposé met un appel NA en garde et débranche son casque. Cela peut aussi se produire lorsque le préposé appuie sur la touche Pas libre, met un appel NA en garde et débranche son casque, ou lorsqu'un appel prend fin alors que le préposé a activé la touche Pas libre. L'état Absence momentanée est indiqué par un diamant situé à la droite du champ <i>État</i> . (Le symbole Ω apparaît au lieu du diamant si vous utilisez le MTE 6 ou une version ultérieure.) Si la position demeure à l'état d'absence momentanée plus longtemps que le seuil fixé pour cette file d'attente, l'icône d'absence momentanée apparaît alors en vidéo inverse. |
| — Fin —                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

**Utilisation des champs Chrono et État**

Lorsqu'un seuil est dépassé dans l'Affichage d'états de préposés par chronomètre, le seuil est mis en évidence dans le champ *État* et la valeur du chronomètre figure dans le champ *Chrono*. Si plus d'un état est affiché dans le champ *État*, seul le chronomètre correspondant à l'activité non NA est indiqué (à condition que cet état soit mis en évidence).

Le tableau 9-3 indique le chronomètre correspondant à chaque état de préposé dans l'Affichage d'états de préposés par chronomètre. La colonne «Seuil dépassé» indique le nom du seuil dépassé. Ces seuils sont décrits dans la section «Définition de seuils» du chapitre intitulé «Gestion des paramètres».

| <b>Tableau 9-3<br/>Représentation des chronomètres d'états de préposés</b> |                                           |                      |                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>État indiqué à l'affichage</b>                                          | <b>État mis en évidence à l'affichage</b> | <b>Seuil dépassé</b> | <b>Notes</b>                                                                                                                              |
| RÉSERVE                                                                    | s.o.                                      | s.o.                 | Aucune valeur de seuil ne peut être définie pour cet état.                                                                                |
| RETENUE                                                                    | s.o.                                      | s.o.                 | Aucune valeur de seuil ne peut être définie pour cet état.                                                                                |
| INCONNU                                                                    | s.o.                                      | s.o.                 | Aucune valeur de seuil ne peut être définie pour cet état.                                                                                |
| ABS MOM                                                                    | ◆ ou Ω                                    | s.o.                 | Aucun chronomètre n'est indiqué lorsque la position demeure à l'état Absence momentanée plus longtemps que le seuil d'absence momentanée. |
| PAS LIBRE                                                                  | PAS LIBRE                                 | PAS LIBRE            |                                                                                                                                           |
| EN ATT                                                                     | EN ATT                                    | EN ATT               |                                                                                                                                           |
| DAA                                                                        | DAA                                       | Conv DAA             |                                                                                                                                           |
| NA ARR                                                                     | NA ARR                                    | NA ARR               |                                                                                                                                           |
| NA DÉP                                                                     | NA DÉP                                    | NA DÉP               |                                                                                                                                           |
| — Voir page suivante. —                                                    |                                           |                      |                                                                                                                                           |



| Tableau 9-3 (suite)<br>Représentation des chronomètres d'états de préposés |                                    |                           |                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| État indiqué à l'affichage                                                 | État mis en évidence à l'affichage | Seuil dépassé             | Notes                                                                   |
| GARDEDAA                                                                   | GARDEDAA                           | Conv DAA                  |                                                                         |
| GARDENAA                                                                   | GARDENAA                           | NA ARR                    |                                                                         |
| GARDENAD                                                                   | GARDENAD                           | NA DÉP                    |                                                                         |
| DAA/GNAA                                                                   | DAA,<br>DAA/GNAA                   | Conv DAA                  | Seul le chronomètre ne correspondant pas à une activité NA est indiqué. |
|                                                                            | GNAA                               | Aucun chronomètre indiqué |                                                                         |
| DAA/GNAD                                                                   | DAA,<br>DAA/GNAD                   | Conv DAA                  | Seul le chronomètre ne correspondant pas à une activité NA est indiqué. |
|                                                                            | GNAD                               | Aucun chronomètre indiqué |                                                                         |
| GDAA/NAA                                                                   | GDAA,<br>GDAA/NAA                  | Conv DAA                  | Seul le chronomètre ne correspondant pas à une activité NA est indiqué. |
|                                                                            | NAA                                | Aucun chronomètre indiqué |                                                                         |
| GDAA/NAD                                                                   | GDAA,<br>GDAA/NAD                  | Conv DAA                  | Seul le chronomètre ne correspondant pas à une activité NA est indiqué. |
|                                                                            | NAD                                | Aucun chronomètre indiqué |                                                                         |
| GDAA/GNAA                                                                  | GDAA,<br>GDAA/GNAA                 | Conv DAA                  | Seul le chronomètre ne correspondant pas à une activité NA est indiqué. |
|                                                                            | GNAA                               | Aucun chronomètre indiqué |                                                                         |
| — Voir page suivante. —                                                    |                                    |                           |                                                                         |

| <b>Tableau 9-3 (suite)</b><br><b>Représentation des chronomètres d'états de préposés</b> |                                           |                           |                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| <b>État indiqué à l'affichage</b>                                                        | <b>État mis en évidence à l'affichage</b> | <b>Seuil dépassé</b>      | <b>Notes</b>                                                            |
| GDAA/GNAD                                                                                | GDAA, GDAA/GNAD                           | Conv DAA                  | Seul le chronomètre ne correspondant pas à une activité NA est indiqué. |
|                                                                                          | GNAD                                      | Aucun chronomètre indiqué |                                                                         |
| PLIB/NAA                                                                                 | PLIB, PLIB/NAA                            | PAS LIBRE                 | Seul le chronomètre ne correspondant pas à une activité NA est indiqué. |
|                                                                                          | NAA                                       | Aucun chronomètre indiqué |                                                                         |
| PLIB/NAD                                                                                 | PLIB, PLIB/NAD                            | PAS LIBRE                 | Seul le chronomètre ne correspondant pas à une activité NA est indiqué. |
|                                                                                          | NAD                                       | Aucun chronomètre indiqué |                                                                         |
| PLIB/GNAA                                                                                | PLIB, PLIB/GNAA                           | PAS LIBRE                 | Seul le chronomètre ne correspondant pas à une activité NA est indiqué. |
|                                                                                          | GNAA                                      | Aucun chronomètre indiqué |                                                                         |
| CONSULTER                                                                                | CONSULTER                                 | Conv DAA                  |                                                                         |
| NON UTIL                                                                                 | s.o.                                      | Aucun chronomètre indiqué | Aucune valeur de seuil ne peut être définie pour cet état.              |
| — Fin —                                                                                  |                                           |                           |                                                                         |

## Définition de seuils

Le champ *État* se trouvant sur les affichages d'états de préposés est mis en évidence pour vous avertir lorsque des seuils fixés pour certains états ont été dépassés.

Les états qui peuvent être mis en évidence comprennent DAA, Pas libre, En att, NA arr, NA dép, Absence momentanée, Consulter et Non util. Les seuils de tous ces états, exception faite de Consulter et de Non util, sont définis à l'aide de la fonction Définition de seuils. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section «Définition de seuils» du chapitre intitulé «Gestion des paramètres».

La durée du seuil pour tous ces états est également dérivée de la définition de seuils correspondant à la file d'attente en cours d'utilisation.

L'état Non util utilise indirectement les valeurs de seuil pour les états Conv DAA et Pas libre. Lorsque Conv DAA est mis en évidence, Non util est également mis en évidence. Lorsque le préposé termine son appel et passe à l'état Pas libre, la mise en évidence disparaît. Il est remis en évidence lorsque le seuil Pas libre est atteint.

L'état Consulter utilise la valeur du seuil fixé pour l'état Conv DAA. Plutôt que de se remettre à zéro, le compteur d'exception continue de fonctionner lorsque le préposé passe à l'état Consulter. Si l'on passe à l'état Consulter à partir de tout état autre que l'appel DAA, le compteur d'exception est remis à zéro.

Suivez la méthode 9-4 pour définir le seuil du préposé.

### Méthode 9-4

#### Pour définir le seuil du préposé

- 1 Dans la fonction Définition NA-DAA/NAA, définissez vos files d'attente.
- 2 Dans le champ *N<sup>o</sup> Seuil* de la fonction Définition de seuils, attribuez un numéro de seuil à un groupe de définition de seuils.
- 3 Dans la fonction Définition de seuils, attribuez les valeurs aux champs de seuil du préposé dans le groupe.

Vous pouvez également définir les seuils de file d'attente et les seuils définis par l'utilisateur mais ils ne seront utilisés que dans les Affichages de statistiques de files d'attente.

- 4 Dans le champ *Numéro de seuil* de la fonction Définition NA-DAA/NAA, entrez le numéro de seuil que vous avez attribué au groupe dans la fonction Définition de seuils.

Vous reliez ainsi les Définitions de seuils à une file d'attente précise. Par exemple, dans la fonction Définition NA-DAA/NAA, vous pouvez créer une file d'attente appelée Vente. Le numéro de file d'attente est 555-1000.

Dans la fonction Définition de seuils, vous définissez les champs de seuils de préposés pour un groupe de seuils. Vous donnez à ce groupe le numéro de seuil 1.

Dans la fonction Définition NA-DAA/NAA, vous attribuez le numéro 1 à la file d'attente Vente. Lorsque la file d'attente Vente apparaît sur l'affichage d'états de préposés, elle utilise les définitions de seuils attribuées au numéro de seuil 1 dans la fonction Définition de seuils. S'il y a dépassement de l'un de ces seuils, le champ *État* est mis en évidence.

**Nota :** Si la valeur des seuils définis pour Conv DAA, Pas libre, En att, NA arr, NA dép et Absence momentanée est zéro, ces statistiques ne sont jamais mises en évidence.

## Repérage d'un préposé

La touche de fonction [Repérer préposé] vous aide à repérer un préposé en particulier en fonction de son ID de préposé, de son nom ou de son ID de position.

Suivez la méthode 9-5 pour repérer un préposé.

### Méthode 9-5

#### Pour repérer un préposé

- 1 Appuyez sur la touche [Repérer préposé] sur un des affichages d'états de préposés.

*Une fenêtre directe s'affiche, comme le montre la figure 9-5.*

**Figure 9-5**

#### Fenêtre de repérage de préposés

12:00:00

**Affichage d'états de préposés par NA-DAA – Données globales**

| NA-DAA      | POSITION | ÉTAT      | NOM...PRÉPOSÉ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | POSITION | ÉTAT          | NOM...PRÉPOSÉ  |
|-------------|----------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------|----------------|
| Facturation | 1100     | DAA       | <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">Repérer préposé</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Recherche sur Recherche de</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">ID de préposé <span style="border: 1px solid black; display: inline-block; width: 50px; height: 15px; vertical-align: middle;"></span></div> | DAA      | Frank Jones   |                |
|             | 1102     | DAA       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | DAA      | John Smith    |                |
|             | 1104     | EN ATT    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | EN ATT   | Darlene Dobbs |                |
| Crédit      | 1001     | RÉSERVE   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | EN ATT   |               |                |
|             | 1003     | RÉSERVE   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | RÉSERVE  |               |                |
| Renseign.   | 1240     | NA ARR    | Candice Wells                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 1241     | PAS LIBRE     | Ramero Gomez   |
|             | 1242     | NA DÉP    | Julie Ronie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1243     | PAS LIBRE     | Lucy White     |
|             | 1244     | RETENUE   | Ernie Banks                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1245     | PAS LIBRE     | Myra Brooks    |
|             | 1246     | DAA/GNAA  | Mary Carney                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1247     | GDAA/NAA      | Katie Krebs    |
|             | 1248     | DAA/GNAD  | Carol Cassy                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1249     | GDAA/NAD      | Paul Baxter    |
|             | 1250     | GARDEDAA  | George Barry                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 1251     | PAS LIBRE     | Barbara Falk   |
|             | 1252     | GARDENAA  | Tess Stevens                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 1253     | EN ATT        | Jack Pierce    |
|             | 1254     | GARDENAD  | Larry Melton                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 1255     | PAS LIBRE     | Anna Mendez    |
|             | 1256     | GDAA/GNAA | John Doyle                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 1257     | PAS LIBRE     | Marie Maloney  |
|             | 1258     | GDAA/GNAD | Martha Manning                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 1259     | PAS LIBRE     | Carreen Fallon |
|             | 1260     | PLIB/GNAA | Betty Price                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1261     | PAS LIBRE     | Jean Devon     |
|             | 1262     | PLIB/GNAD | Judy McDonald                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 1263     | PAS LIBRE     | John Grinaldi  |
|             | 1264     | DAA       | Grant Conner                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 1265     | PAS LIBRE     | Carol McDermot |

AIDE = Aide    PF1 = Sortir    PF2 = Options

- 2 Placez le curseur dans le champ *Recherche sur*.
- 3 Appuyez sur [Options] pour afficher les trois méthodes que vous pouvez utiliser pour repérer un préposé.

Ces trois méthodes sont ID de préposé, nom de préposé et ID de position.

**4** Sélectionnez une méthode de repérage de préposé.

**5** Dans le champ *Recherche de*, entrez le nom ou l'ID.

Si la recherche s'effectue par l'ID de position, entrez une valeur entre 1 et 9999999.

Si vous utilisez l'ID du préposé, entrez une valeur comprise entre 1 et 9999.

Si vous utilisez le nom du préposé, entrez jusqu'à 16 caractères. Les noms de préposés distinguent les majuscules et les minuscules. Les noms de préposés ne sont pas uniques dans la MAX Meridian. Si le nom indiqué correspond à plus d'une entrée mais à moins de 51 entrées, une fenêtre directe s'affiche avec les ID de préposés correspondant à ce nom. Sélectionnez le nom approprié dans la liste.

L'astérisque (\*) et le point d'interrogation (?) sont utilisés comme caractères génériques.

*Le système peut répondre à une recherche de plusieurs manières.*

- *Si la recherche est réussie et que le préposé ne traite qu'une file d'attente, l'entrée correspondante apparaît au haut de l'écran.*
- *Si vous recherchez un préposé sur l'Affichage d'états de préposés par NA-DAA et que le préposé traite plusieurs files d'attente, une fenêtre directe s'affiche. Cette fenêtre affiche une liste des NA-DAA que le préposé traite, dans l'ordre qu'il a utilisé pour entrer dans le système. Sélectionnez le NA-DAA que vous désirez parmi la liste et il apparaîtra au haut de l'écran.*
- *Si vous recherchez un préposé dans l'Affichage d'états de préposés par position et que le préposé traite plusieurs files d'attente, la première entrée correspondante apparaît au haut de l'écran.*
- *Si la recherche ne fonctionne pas, un message d'erreur apparaît.*

---

## Chapitre 10 : Contrôle d'un autre surveillant

---

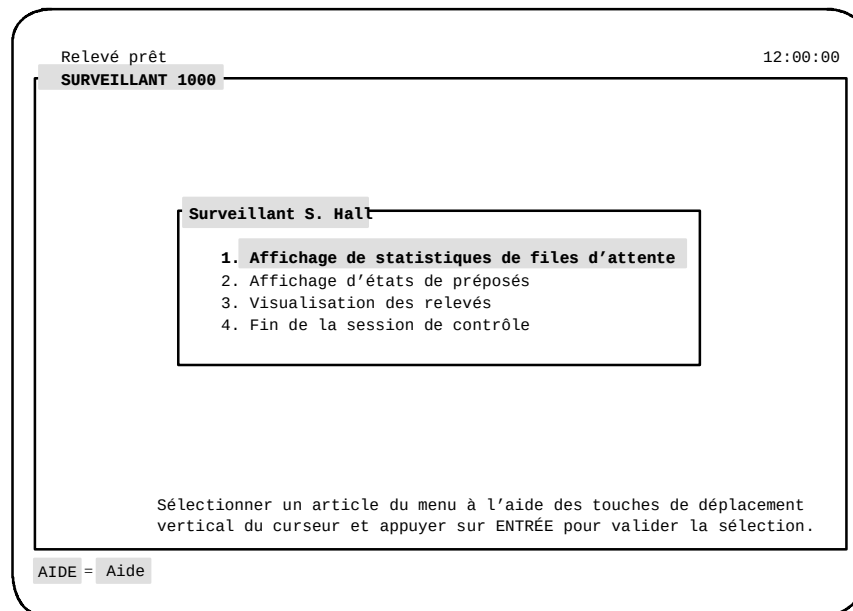
La fonction Contrôle d'un autre surveillant permet de visualiser les affichages et les relevés d'un autre surveillant dans le système. Cet affichage est utile pour former des surveillants ou régler des problèmes.

### Accès à la fonction

Pour accéder à cette option, sélectionnez «*Contrôle d'un autre surveillant*» dans le menu principal. Le système vous demande d'entrer l'ID du surveillant à contrôler. Entrez une ID valide pour l'autre surveillant. Un sous-menu apparaît à l'écran, comme le montre la figure 10-1.

Tous les affichages obtenus à partir de ce sous-menu comportent les données relatives au surveillant sous contrôle. Dans les titres d'écran, l'ID de ce dernier remplace le vôtre.

**Figure 10-1**  
**Sous-menu de contrôle d'un autre surveillant**



## Contrôle d'un autre surveillant

Effectuez les étapes suivantes pour accéder aux options disponibles par l'intermédiaire de l'option Contrôle d'un autre surveillant.

### Méthode 10-1

#### Pour contrôler un autre surveillant

- 1 Sélectionnez «*Contrôle d'un autre surveillant*» dans le menu principal.  
*Une fenêtre directe apparaît dans laquelle vous devez entrer l'ID du surveillant à contrôler.*
- 2 Entrez l'ID de surveillant MAX Meridian du surveillant dont vous désirez suivre les activités.  
*Un sous-menu apparaît à l'écran, comme le montre la figure 10-1.*
- 3 Sélectionnez une des options suivantes :  
«Affichage de statistiques de files d'attente» pour accéder à l'affichage de files d'attente de l'autre surveillant. Pour obtenir de plus amples renseignements sur cette option, reportez-vous au chapitre intitulé



«Affichage de statistiques de files d'attente».

**ou**

«Affichage d'états de préposés» pour accéder à l'affichage d'états de préposés de l'autre surveillant. Pour obtenir de plus amples renseignements sur cette option, reportez-vous au chapitre intitulé «Affichage d'états de préposés».

**ou**

«Visualisation des relevés» pour voir le dernier relevé demandé par l'autre surveillant.

Le message d'état de relevé, situé dans le coin supérieur gauche de l'écran, indique si le surveillant sous contrôle possède un relevé en cours ou un relevé prêt à visualiser. Ce message ne donne pas l'état des relevés que l'on a demandés avant le début du contrôle de l'autre surveillant. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous au chapitre intitulé «Visualisation des relevés».

**ou**

«Fin de la session de contrôle» pour quitter le sous-menu et retourner au menu principal.



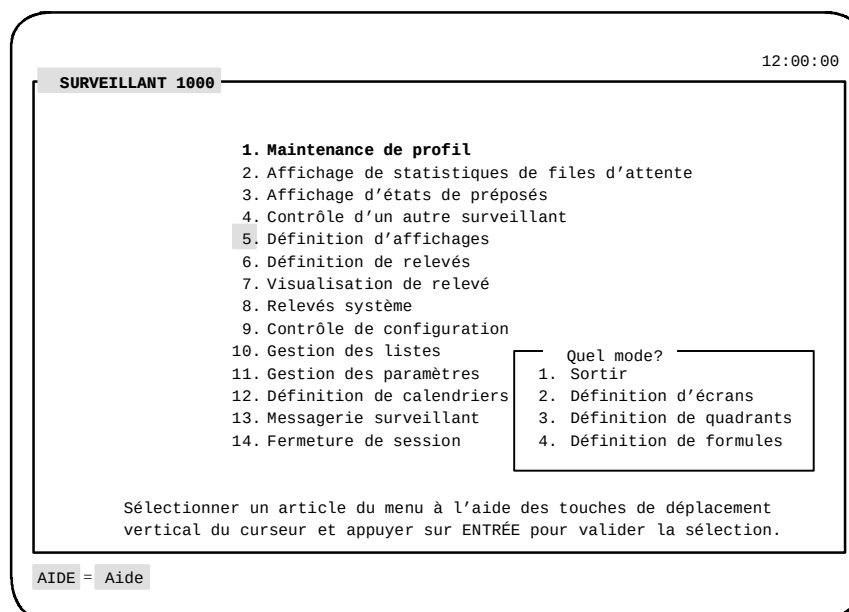
## Chapitre 11 : Définition d'affichages

La fonction Définition d'affichages est utilisée pour créer des affichages de statistiques de files d'attente personnalisés. Vous pouvez ainsi surveiller le rendement de votre système en fonction de vos exigences particulières.

### Accès à la fonction

Pour accéder à cette fonction, sélectionnez «*Définition d'affichages*» dans le menu principal.

**Figure 11-1**  
**Sous-menu Définition d'affichages**



## Création d'une définition d'affichage

Trois éléments sont nécessaires pour créer un affichage de statistiques de files d'attente personnalisé : des définitions de formules, des définitions de quadrants et des définitions d'écrans. Vous pouvez créer chacune de ces définitions dans l'option Définition d'affichages ou sélectionner celles qui sont déjà définies dans votre système.

Cette section donne une vue d'ensemble de l'ordre que vous devez suivre pour créer votre propre affichage de statistiques de files d'attente.

- 1 Créer ou sélectionner les définitions de formules.

Les définitions de formules sont des calculs qui utilisent des données du système pour créer de nouvelles statistiques. Par exemple, une formule peut être créée pour obtenir le nombre d'abandons d'appel durant une période donnée. Ces définitions de formules sont utilisées pour le niveau suivant de création d'affichage de statistiques de files d'attente : la définition de quadrants. Si vous ne désirez pas créer ou sélectionner une formule, vous pouvez sauter ce niveau. Pour plus de détails sur la création de définitions de formules, reportez-vous au chapitre intitulé «Chiffrier d'utilisateur».

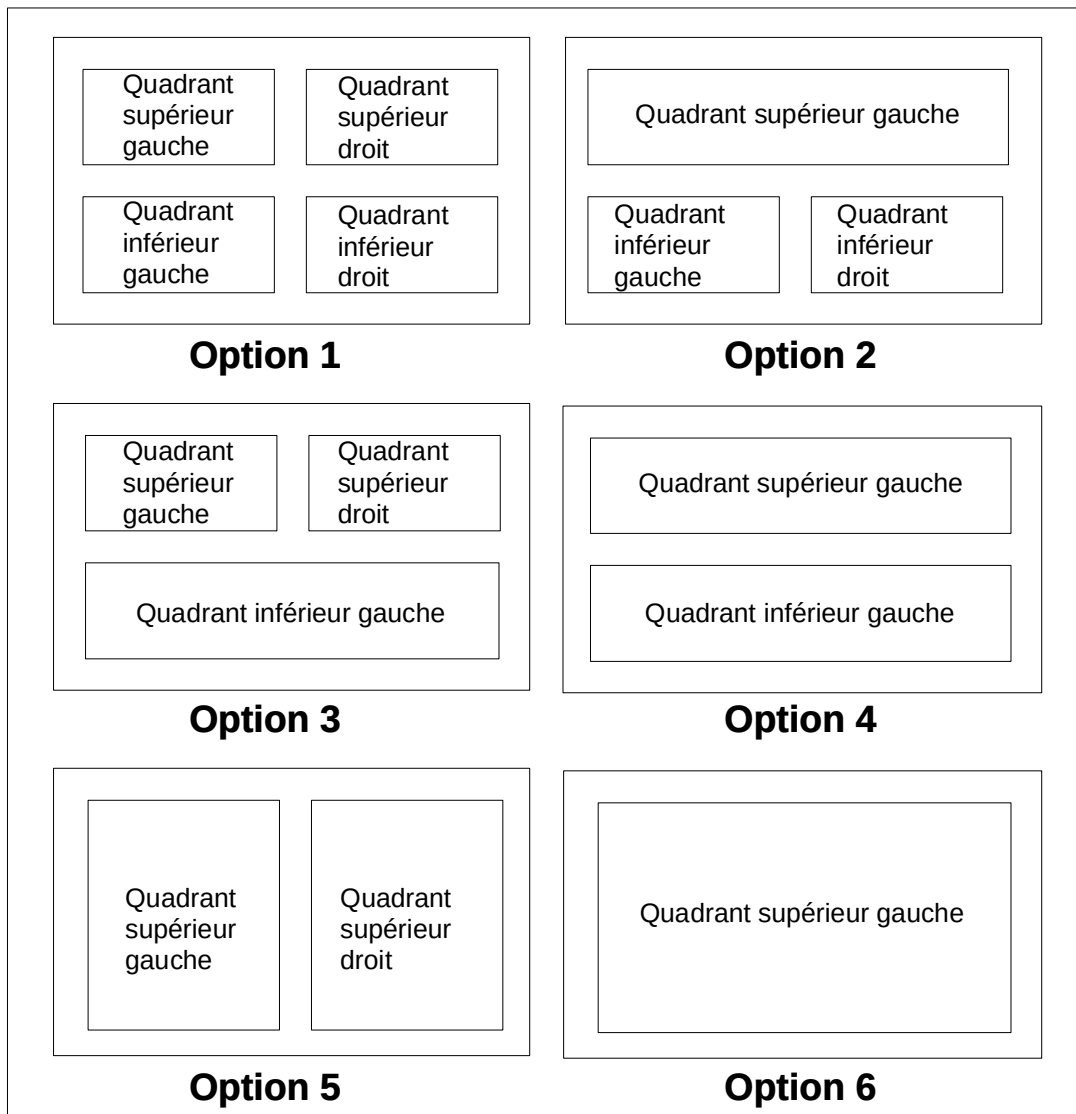
- 2 Créer ou sélectionner les définitions de quadrants.

Une définition de quadrant vous permet de définir la taille et l'apparence d'une portion de l'écran. De même, elle vous permet de définir les champs qui seront affichés dans cette portion (également appelée un quadrant). Un quadrant peut occuper un quart, la moitié ou la totalité de l'écran. Ces définitions de quadrants sont utilisées pour le niveau suivant de création d'un affichage de statistiques de files d'attente : la définition d'écran. Si vous ne souhaitez pas créer ou sélectionner des définitions de quadrants, vous pouvez sauter ce niveau. Pour obtenir plus de détails sur la création de définitions de quadrants, reportez-vous à la section «Définition de quadrants» du présent chapitre.

### 3 Créer ou sélectionner les définitions d'écrans.

Les définitions de quadrants sont groupées à cette étape pour produire l'écran final. On peut regrouper jusqu'à quatre quadrants, qui affichent différents types de données, sur un écran. Par exemple, un quadrant peut afficher des informations relatives à une file d'attente alors qu'un autre quadrant peut afficher des données portant sur un surveillant donné. Vous pouvez créer une définition d'écran à l'aide de vos définitions de quadrants personnalisées ou utiliser celles qui sont déjà définies dans le système. La figure 11-2 montre six présentations d'écran possibles avec les définitions de quadrants. Pour obtenir plus de détails, reportez-vous à la section «Définition d'écrans» du présent chapitre.

**Figure 11-2**  
**Exemples de présentations d'écran**



## Définition de formules

Les définitions de formules sont des calculs que vous créez pour obtenir vos propres statistiques du système. Vous pouvez alors incorporer ces définitions de formules dans vos affichages de statistiques de files d'attente personnalisés.

Pour obtenir des renseignements sur la création et l'utilisation des définitions de formules, reportez-vous au chapitre intitulé «Chiffrier d'utilisateur».

## Définition de quadrants

La définition de quadrants donne des informations statistiques qui vous aident à surveiller le rendement de votre système. Il existe des définitions de quadrants déjà établies qui vous permettent d'afficher cette information; vous pouvez aussi créer les vôtres.

Pour créer une définition de quadrant, vous devez définir ce qui suit :

- 1 Le type de statistiques à recueillir : NA-DAA ou NAA
- 2 La taille du quadrant

Un quadrant peut occuper un quart, la moitié ou la totalité de l'écran. La figure 11-2 montre des échantillons des différentes façons dont vous pouvez disposer les définitions de quadrants pour former un écran personnalisé. Bien que ces quadrants aient été créés dans l'option Définition de quadrants, ils sont placés sur l'écran dans l'option Définition d'écrans.

- 3 Les champs de données qui doivent apparaître dans le quadrant.

Les champs de données offrent des informations statistiques recueillies à partir du système. Par exemple, les champs de données peuvent afficher les abandons d'appels pendant une période donnée. Vous pouvez sélectionner des champs de données déjà définis dans le système ou encore des formules personnalisées que vous avez créées au moyen du champ Définition de formules. Les descriptions et les formules des champs déjà définis sont données dans le chapitre intitulé «Groupes de statistiques d'affichage». Pour créer des formules personnalisées, reportez-vous au chapitre intitulé «Chiffrier d'utilisateur».

- 4 Le format du quadrant : tabulaire ou graphique

Reportez-vous à la section «Création d'une définition de quadrant tabulaire» du présent chapitre, pour obtenir des directives sur la création d'une définition de quadrant affichant les données en format tabulaire. Reportez-vous à la section «Création d'une définition de quadrant graphique» du présent chapitre pour des directives sur la création d'une définition de quadrant affichant les données en format graphique.



## Création d'une définition de quadrant tabulaire

Vous pouvez créer une définition de quadrant en format tabulaire pour occuper la pleine largeur ou la moitié de l'écran. La figure 11-3 présente une définition de quadrant tabulaire qui occupe la largeur entière de l'écran.

**Figure 11-3**  
**Définition de quadrant — format tabulaire plein écran**

Relevé prêt
12:00:00

Définition de quadrants d'affichage [Français]

GROUPE DE STATISTIQUES : Statistiques de NA-DAA  
 NOM DE DÉFINITION : Statistiques de files d'attente  
 TAILLE DU QUADRANT : Pleine largeur  
 TYPE DE QUADRANT : Tabulaire

EN-TÊTE  
 PERSON-  
 NALISÉ  
  
 SEUILS  
  
 DÉFINI-  
 TION  
 COLONNES

|            |            |          |       |            |          |          |
|------------|------------|----------|-------|------------|----------|----------|
| DÉL        | %          | ABAND    | RÉP   | APP        | EN       | DÉB AUTO |
| MOY        | IQS        | APP      | APP   | ATT        | SESS     | ARR DÉB  |
|            |            |          |       |            |          |          |
| >G         | <G         | >C       |       | >G         | <C       |          |
| <b>DMR</b> | <b>IQS</b> | <b>3</b> |       | <b>NAF</b> | <b>3</b> |          |
| XXXXX      | XXXXX      | XXXXX    |       | XXXXX      |          |          |
|            |            |          |       |            |          |          |
| .SSS       | ..% %      | #####    | ##### | #####      | #####    | #####    |
| DÉL        | %          | ABAND    | RÉP   | APP        | POS      | DAT      |
| MOY        | IQS        | APP      | APP   | ATT        | SERV     | ARR      |
| RÉP        | TOT        | TOT      |       |            |          | DÉP      |

AIDE=Aide PF1=Commandes PF2=Options PF3=Corriger champ EFFACER=Effacer champ

Suivez la méthode 11-1 pour créer une définition de quadrant tabulaire.

### Méthode 11-1

#### Pour créer une définition de quadrant tabulaire

- 1 Sélectionnez «*Définition d'affichages*» dans le menu principal.  
*Un sous-menu apparaît.*
- 2 Sélectionnez «*Définition de quadrants*» dans le sous-menu.  
*L'écran Définition de quadrants d'affichage apparaît.*
- 3 Dans le champ *Groupe de statistiques*, entrez le type de champs de données que vous désirez utiliser pour obtenir de l'information pour cette définition de quadrant.
- 4 Dans le champ *Nom de définition*, entrez un nom pour la définition de quadrant.

Ce nom doit définir le but du quadrant. Il apparaîtra sur une liste de définitions de quadrants disponibles dans l'option Définition d'écrans.

- 5** Dans le champ Taille du quadrant, entrez la taille de la définition de quadrant. Les options sont demi-largeur et pleine largeur.
- 6** Dans le champ *Type de quadrant*, entrez «Tabulaire».
- 7** Entrez les colonnes qui doivent apparaître dans la définition de quadrant.  
  
Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section «Création de colonnes de définition de quadrants» du présent chapitre.
- 8** Entrez les en-têtes de colonnes si vous désirez créer vos propres en-têtes.  
  
Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section «Création d'en-têtes de colonnes» du présent chapitre.
- 9** Entrez les seuils que vous utiliserez avec chaque colonne.  
  
Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section «Création de seuils de colonnes», du présent chapitre.
- 10** Sauvegardez la définition.  
  
Seul un coordonnateur système peut sauvegarder un quadrant public. Cependant, tous les surveillants peuvent les utiliser. Les surveillants peuvent sauvegarder jusqu'à cinq définitions personnalisées, auxquelles ils sont les seuls à pouvoir accéder.
- 11** Répétez cette méthode pour créer d'autres définitions de quadrants ou quittez l'option Définition d'affichages.

### Création de colonnes de définition de quadrants

Suivez la méthode 11-2 pour créer des colonnes dans une définition de quadrants tabulaires.

#### Méthode 11-2

##### Pour créer des colonnes dans une définition de quadrant

- 1** Déplacez le curseur au champ *Définition colonnes*.
- 2** Appuyez sur [Modifier champ].  
  
*La première colonne est mise en évidence. Une fenêtre directe apparaît et présente une liste des champs de données d'affichage que vous pouvez sélectionner.*
- 3** Déplacez le curseur pour mettre en évidence un champ de données d'affichage dans la liste et appuyez sur {RETOUR}.

Le nom du champ de données d'affichage apparaît dans le champ Définition colonnes. Le format et la largeur de la colonne apparaissent au-dessus de ce champ. Par exemple, #### indique que quatre chiffres peuvent apparaître dans ce champ. Le format est déterminé par le type de champ sélectionné. Reportez-vous au tableau 11-1 pour la liste des formats de colonnes.

- 4 Répétez l'étape 3 tant qu'il est nécessaire pour sélectionner tous les champs de données qui doivent apparaître dans la définition de quadrant.
- 5 Pour augmenter l'espace entre les champs, déplacez le curseur dans un champ. Entrez le nombre d'espaces qui doivent apparaître entre ce champ et le champ précédent. Appuyez sur [Augmenter largeur].  
*Une série de points apparaissent pour indiquer le nombre d'espaces que vous avez sélectionnés entre les champs. Par exemple, cinq points s'affichent si vous avez augmenté la largeur de cinq espaces. Répétez ce processus entre les autres champs, au besoin. Reportez-vous au tableau 11-2 pour une liste des autres touches de fonction que vous pouvez utiliser lorsque vous entrez des champs de données.*
- 6 Appuyez sur [Fin] lorsque toutes les colonnes sont entrées.
- 7 Si vous souhaitez créer des en-têtes pour vos colonnes, consultez la section «Création d'en-têtes de colonnes» du présent chapitre.

Lorsque vous sélectionnez un champ de données dans une colonne, son format apparaît au-dessus de cette dernière. À la figure 11-3, le champ de données «% IQS» présente le format «%%»». Cette valeur apparaîtra sur l'affichage de statistiques de files d'attente dans un format de pourcentage ayant un maximum de trois chiffres. Le tableau 11-1 donne une liste des formats qui correspondent aux champs de données.

| Tableau 11-1<br>Formats de colonne |                                                                                           |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Format                             | Fonction                                                                                  |
| ###                                | Ce format représente une valeur numérique sans structure particulière (par exemple, 123). |
| %%%                                | Ce format représente un pourcentage.                                                      |
| \$\$                               | Ce format représente une valeur monétaire divisée par 100.                                |
| — Voir page suivante. —            |                                                                                           |

| Tableau 11-1 (suite)<br>Formats de colonne |                                                                                          |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Format                                     | Fonction                                                                                 |
| sss                                        | Ce format représente une période de temps exprimée en secondes.                          |
| mmm                                        | Ce format représente une période de temps exprimée en minutes.                           |
| mm:ss                                      | Ce format représente une période de temps exprimée en minutes et en secondes.            |
| hh:mm                                      | Ce format représente une période de temps exprimée en heures et en minutes.              |
| hh:mm:ss                                   | Ce format représente une période de temps exprimée en heures, en minutes et en secondes. |
| — Fin —                                    |                                                                                          |

Le tableau 11-2 décrit les touches de fonction que vous pouvez utiliser en entrant les champs de données dans le champ *Définition colonnes*.

| <b>Tableau 11-2</b><br><b>Touches de fonction</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Séquence de touches</b>                        | <b>Fonction</b>                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| {ENTRÉE}                                          | Cette touche de fonction est utilisée pour sélectionner un élément du menu et placer la nouvelle colonne du champ <i>Définition colonnes</i> selon le mode d'insertion courant.                                                                                                           |
| [Fin]                                             | Cette touche de fonction est utilisée pour indiquer au système que les modifications du champ <i>Définition colonnes</i> sont terminées.                                                                                                                                                  |
| [Insérer]                                         | Cette touche de fonction est utilisée pour passer au mode d'insertion. Toute sélection de menu effectuée en mode d'insertion provoque le déplacement vers la droite de la colonne courante et de celles situées à sa droite, afin de laisser de la place à la nouvelle colonne.           |
| [Remplacer]                                       | Cette touche de fonction est utilisée pour passer au mode de remplacement. Les définitions de colonnes effectuées en mode de remplacement provoquent le remplacement de la colonne courante par la nouvelle sélection plutôt que son déplacement.                                         |
| [Supprimer colonne]                               | Cette touche de fonction est utilisée pour supprimer la colonne courante et déplacer toute colonne située à sa droite dans l'espace laissé libre.                                                                                                                                         |
| [Augmenter largeur]                               | Cette touche de fonction est utilisée pour élargir la colonne courante d'un caractère. Si vous entrez un chiffre avant d'appuyer sur cette touche, la colonne est élargie du nombre de caractères indiqué par ce chiffre (à condition qu'il reste suffisamment d'espace sur cette ligne). |
| — Voir page suivante. —                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| <b>Tableau 11-2 (suite)</b><br><b>Touches de fonction</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Séquence de touches</b>                                | <b>Fonction</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| [Diminuer largeur]                                        | Cette touche de fonction est utilisée pour réduire la largeur de la colonne courante d'un caractère. La largeur d'une colonne ne peut être réduite si aucun caractère d'extension, un point par exemple (.), n'apparaît sur la ligne d'état de cette colonne. Si vous entrez un chiffre avant d'appuyer sur cette touche, la largeur de cette colonne est réduite du nombre de caractères indiqué par ce chiffre (à condition que cette colonne contienne au moins le même nombre de caractères d'extension). |
| [Modifier format]                                         | Cette touche de fonction apparaît lorsque la colonne courante est une colonne de temps. Si vous appuyez sur cette touche, vous pouvez changer le format d'affichage de l'heure sélectionnée pour cette colonne.                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| — Fin —                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## Création d'en-têtes de colonnes

La MAX Meridian vous permet de créer vos propres en-têtes de colonnes pour les champs de données que vous avez sélectionnés ou de laisser cette zone vide pour accepter les en-têtes implicites du système. Les en-têtes implicites sont identiques aux noms des champs de données qui apparaissent dans le champ *Définition colonnes*. Si vous entrez un en-tête de colonne, vous devez entrer des en-têtes pour tous les champs. Un en-tête peut avoir un maximum de trois lignes.

Suivez la méthode 11-3 pour créer des en-têtes dans une définition de quadrant tabulaire.

### Méthode 11-3

#### Pour créer des en-têtes dans une définition de quadrant

- 1 Déplacez le curseur au champ *En-tête de colonnes*.
- 2 Appuyez sur [Modifier champ].
- 3 Entrez le premier en-tête de colonne.
- 4 Appuyez sur la barre d'espacement pour déplacer le curseur à l'endroit où doit apparaître le prochain en-tête.  
*Il doit être aligné sur la valeur du champ Définition colonnes.*
- 5 Entrez l'en-tête suivant.
- 6 Répétez les étapes 4 et 5 jusqu'à ce que tous les en-têtes soient entrés.
- 7 Appuyez sur [Fin de correction] après avoir entré tous les en-têtes.
- 8 Consultez la section «Création de seuils de colonnes» pour créer des seuils pour les champs de données.

## Création de seuils de colonnes

Vous pouvez attribuer des seuils à une ou à plusieurs colonnes du quadrant. Si une valeur de champ dépasse la valeur de seuil associée à ce champ, ce dernier est mis en évidence dans l'affichage de statistiques de files d'attente. Vous ne pouvez définir un seuil que lorsque vous avez entré au moins une colonne dans le champ *Définition colonnes*.

Suivez la méthode 11-4 pour définir les seuils dans une définition de quadrant tabulaire.

**Méthode 11-4**

**Pour définir des seuils dans une définition de quadrant**

- 1 Déplacez le curseur dans le champ *Seuils*. Appuyez sur la touche [Modifier champ].

Le curseur met en évidence le premier champ *Seuils*. Ce champ est constitué de trois champs secondaires : type, valeur et couleur. Cependant, les noms de ces champs secondaires n'apparaissent pas sur l'écran. Ces champs secondaires apparaissent à la figure 11-4. Le curseur est automatiquement positionné sur le champ secondaire *Type*, qui est le premier des trois champs secondaires.

- 2 Dans le champ secondaire *Type*, appuyez sur [Options] pour obtenir le menu des types de seuils disponibles.

*Il existe deux types de seuils : constant et groupe. Un seuil constant est un chiffre précis que vous entrez dans le champ secondaire Valeur. Il peut se situer entre 0 et 9999. Un seuil de groupe extrait des données de l'option Définition de seuils, où les groupes de seuils sont attribués à différentes files d'attente. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les seuils de groupe, reportez-vous à la section «Utilisation des seuils de groupe» du présent chapitre.*

*En raison de l'espace limité disponible dans les champs *Seuils*, le type de seuil sélectionné est remplacé par un code mnémorique. Les options sont les suivantes*

- |              |                                                                              |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------|
| <b>&gt;G</b> | Cette définition indique que le seuil est plus grand que le seuil de groupe. |
| <b>&lt;G</b> | Cette définition indique que le seuil est plus petit que le seuil de groupe. |
| <b>&gt;C</b> | Cette définition indique que le seuil est plus grand que le seuil constant.  |
| <b>&lt;C</b> | Cette définition indique que le seuil est plus petit que le seuil constant.  |

**Nota :** Les changements apportés aux seuils de groupe entrent en vigueur à minuit. Si des seuils constants ont été modifiés ou ajoutés, ceux-ci entrent en vigueur immédiatement.

- 3 Sélectionnez un type de seuil.
- 4 Dans le champ secondaire *Valeur*, entrez la valeur du seuil.  
*Il n'est pas nécessaire d'entrer un seuil pour chaque colonne.*



*Si vous utilisez un seuil constant, entrez une valeur comprise entre 0 et 9999.*

*Si vous utilisez un seuil de groupe, vous devez remplacer la valeur de seuil par un code mnémonique. Appuyez sur [Options] pour afficher une fenêtre directe des codes mnémoniques disponibles et sélectionnez-en un à partir de cette liste. Ces codes mnémoniques sont décrits dans le tableau 11-3. Ces codes sont créés au moyen de la fonction Définition de seuils. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section «Utilisation des seuils de groupe» du présent chapitre.*

- 5** Dans le champ secondaire *Couleur* ou dans tout autre champ secondaire, appuyez sur [Modifier couleur] pour attribuer une couleur à un seuil. Sélectionnez une couleur dans la fenêtre directe qui apparaît. Cette couleur apparaît sur l'affichage de statistiques de files d'attente pour mettre en évidence le champ lorsque le seuil attribué est dépassé.  
  
Les caractères XXXX apparaissent dans le champ secondaire pour indiquer les combinaisons de couleur de premier plan ou de fond. La couleur réelle affichée est fonction du type de terminal du surveillant.  
  
Sur les moniteurs monochromes, vous pouvez sélectionner certaines combinaisons d'attributs vidéo, par exemple la vidéo inverse, le clignotement, le soulignement et la fonction de haute intensité.
- 6** Répétez les étapes 1 à 5 jusqu'à ce que vous ayez défini tous les seuils.
- 7** Appuyez sur [Fin] après avoir entré tous les seuils.
- 8** Appuyez sur [Commandes] et sauvegardez les entrées.

**Figure 11-4**  
**Définition de quadrants d'affichage — champs secondaires de seuils**

Relevé prêt 12:00:00

Définition de quadrants d'affichage [Français]

GROUPE DE STATISTIQUES : Statistiques de NA-DAA  
 NOM DE DÉFINITION : Statistiques de files d'attente  
 TAILLE DU QUADRANT : Pleine largeur  
 TYPE DE QUADRANT : Tabulaire

EN-TÊTE PERSONNALISÉ

| DÉL   | %     | ABAND  | RÉP    | APP    | EN     | DÉB AUTO |        |
|-------|-------|--------|--------|--------|--------|----------|--------|
| MOY   | IQS   | APP    | APP    | ATT    | SESS   | ARR      | DÉP    |
| >G    | <G    | >C     |        |        |        |          |        |
| DMR   | IQS   | 3      |        | NAF    | 3      |          |        |
| XXXXX | XXXXX | XXXXX  |        | XXXXX  |        |          |        |
| .SSS  | ...%% | .##### | .##### | .##### | .##### | .#####   | .##### |
| DÉL   | %     | ABAND  | RÉP    | APP    | POS    | DAT      | DAT    |
| MOY   | IQS   | APP    | APP    | ATT    | SERV   | ARR      | DÉP    |
| RÉP   |       | TOT    | TOT    |        |        |          |        |

AIDE=Aide PF1=Commandes PF2=Options PF3=Corriger champ EFFACER=Effacer champ

Type  
 Valeur  
 Couleur

## Touches de fonction

La présente section décrit les touches de fonction de l'option Définition de quadrants en format tabulaire.

### Aide=Aide

Cette touche de fonction fournit de l'information sur la fonction Définition de quadrant et les champs correspondants.

### PF1=Commandes

On peut utiliser les commandes suivantes en appuyant sur la touche [Commandes] :

#### Sortir (sans sauvegarder les changements)

Cette commande permet de retourner au sous-menu sans sauvegarder les changements apportés.

#### Effacer la formule

Cette commande efface toutes les données de l'écran.

#### Lire un quadrant existant

Cette commande affiche une définition de quadrant existante.

**Supprimer les modifications au quadrant**

Cette commande remplace tous les changements apportés par leurs valeurs implicites.

**Sauvegarder comme nouveau quadrant public**

Cette commande sauvegarde les changements apportés sous un nouveau quadrant public. Il est possible de définir jusqu'à 250 quadrants publics. Seul le coordonnateur système peut définir des quadrants publics, mais tous les surveillants peuvent les utiliser.

**Sauvegarder comme nouveau quadrant privé**

Cette commande sauvegarde les changements apportés sous un nouveau quadrant privé. Chaque surveillant peut créer jusqu'à cinq définitions privées.

**Remplacer un quadrant existant**

Cette commande remplace une définition de quadrant existante.

**Supprimer un quadrant existant**

Cette commande supprime une définition de quadrant existante du système.

**PF1=Ne sélectionner aucune commande**

Cette touche fait disparaître la fenêtre directe Commandes de l'écran.

**PF2=Options**

Cette touche permet d'afficher une description ou une liste des entrées valides pour le champ.

**PF2=Supprimer la fenêtre des options**

Cette touche permet de supprimer la fenêtre directe des options de l'écran.

**PF3=Corriger champ**

Cette touche permet de corriger un champ.

**PF3=Modifier champ**

Cette touche permet de corriger une colonne.

**PF3=Fin de correction**

Cette touche indique que la correction est terminée pour ce champ.

**Effacer=Effacer champ**

Cette touche permet d'effacer le contenu d'un champ.

## Champs

Cette section décrit les champs de la fonction Définition de quadrants en format tabulaire.

### Groupe de statistiques

Ce champ est utilisé pour entrer le type de groupe de statistiques que vous devez utiliser pour obtenir des informations sur la définition de quadrant.

### Nom de définition

Ce champ permet d'attribuer un nom à la définition de quadrant. Ce nom peut compter jusqu'à 40 caractères. Il apparaît dans le menu direct de l'écran Définition d'écrans comme une des définitions de quadrants que vous pouvez sélectionner pour créer un affichage de statistiques de files d'attente.

### Taille du quadrant

Ce champ est utilisé pour indiquer la taille de la définition de quadrant. Les options sont demi-largeur et pleine largeur.

- **Demi-larg.** : Elle indique que la largeur du quadrant correspond à une moitié de la largeur utilisable de l'écran (35 caractères). Les quadrants de cette taille peuvent se trouver à l'un des quatre emplacements disponibles de la définition d'écran.
- **Pleine larg.** : Elle définit un double quadrant qui s'étend sur toute la largeur utilisable de l'écran (70 caractères). Les quadrants de cette taille peuvent être placés uniquement à gauche de l'écran, sur la partie inférieure ou supérieure de celui-ci.

### Type de quadrant

Ce champ est utilisé pour indiquer si le quadrant doit apparaître en format tabulaire ou graphique.

**En-tête personnalisé**

Ce champ est utilisé pour attribuer des en-têtes aux colonnes créées dans le champ *Définition colonnes*. Si vous entrez un en-tête pour une colonne, vous devez entrer des en-têtes pour le reste des colonnes. Si vous n'entrez pas d'en-têtes, le système utilise les noms des champs de données comme en-têtes de colonnes. Un en-tête peut avoir un maximum de trois lignes.

**Définition colonnes**

Ce champ est utilisé pour sélectionner les champs de données qui doivent apparaître dans les colonnes. Il peut s'agir de formules personnalisées créées au moyen de la fonction Définition de formules ou de champs de données d'affichage courants, qui sont déjà définis dans le système. La fonction Définition de formules est décrite dans le chapitre intitulé «Chiffrier d'utilisateur». Les champs déjà définis sont décrits dans le chapitre intitulé «Groupes de statistiques d'affichage».

**Seuils**

Ce champ permet d'attribuer des seuils aux champs de données dans les colonnes. Un champ est mis en évidence dans l'affichage de statistiques de files d'attente s'il dépasse ce seuil. Il n'est pas nécessaire d'attribuer un seuil à chaque champ.

Vous pouvez attribuer des seuils constants ou des seuils de groupe.

Un seuil constant a une valeur fixe située entre 0 et 9999. Par exemple, vous pouvez mettre en évidence la colonne d'abandon d'appels sur l'affichage si elle dépasse un seuil de trois.

Un seuil de groupe utilise les données entrées dans la fonction Définition de seuils et Définition de NA-DAA/NAA pour attribuer des seuils prédéterminés aux différentes files d'attente.

**Utilisation des seuils de groupe**

Les seuils de groupe sont créés avec les données recueillies à partir de la fonction Définition de seuils et Définition de NA-DAA/NAA.

La présente section explique comment créer des seuils.

- 1 Vos files d'attentes sont définies dans la fonction Définition de NA-DAA/NAA. Vous pouvez attribuer un seuil à chaque file d'attente. Par exemple, vous pouvez attribuer le numéro 555-2885 à un NA-DAA, ainsi que le nom Service et le seuil 1. Vous pouvez

également attribuer à un autre NA-DAA le numéro 555-2888, le nom Ventes et le seuil 2.

- 2 Le numéro de seuil de la fonction Définition de NA-DAA/NAA est entré dans le champ *Seuil No* de la fonction Définition de seuils. Cela crée un lien entre l'ensemble des seuils de la fonction Définition de seuils et certaines files d'attente précises de la fonction Définition de NA-DAA/NAA.

Par exemple, vous pouvez entrer les numéros de seuil 1 et 2 dans le champ *Seuil N°* de la fonction Définition de seuils. Dans la fonction Définition de NA-DAA/NAA, vous pouvez attribuer le numéro de seuil 1 à la file d'attente Service et 2 à la file d'attente Ventes.

- 3 Les seuils de groupe vous permettent de sélectionner un seuil précis dans l'ensemble de seuils et de le relier à un champ de données sous forme de définition de quadrant tabulaire.

Par exemple, le premier seuil de groupe à la figure 11-4 présente «>G» dans le champ secondaire *Type*, «DMR» dans le champ secondaire *Valeur* et «Dél moy rép» dans le champ *Définition colonnes*.

Le symbole, «>G» ou «<G», indique qu'un seuil de groupe est en cours d'utilisation. Les données entrées dans le champ secondaire *Valeur* correspondent à un seuil attribué dans la fonction Définition de seuils. Ces données sont entrées sous forme de code mnémorique en raison de l'espace limité. Par exemple, la valeur, «DMR» est le code mnémorique pour Délai moyen de réponse, qui est un seuil de file d'attente dans la fonction Définition de seuils. Une valeur est attribuée à ce code mnémorique dans la fonction Définition de seuils. (Ces codes mnémoniques sont décrits dans le tableau 11-3.) Par exemple, on peut attribuer le chiffre 50 à l'ensemble de seuils 1, et 60 à l'ensemble de seuils 2.

À la figure 11-4, on indique au système que lorsque cet affichage de statistiques de files d'attente sera exécuté, les champs *Dél moy rép* devront être mis en évidence pour les files d'attente qui atteignent ou dépassent le seuil donné par la variable DMR.

Pour ce faire, le système exécute ce qui suit :

- Il lit les files d'attente et les numéros de seuils correspondants définis dans la fonction Définition de NA-DAA/NAA. Par exemple, il lit que la file d'attente Service a un numéro de seuil de 1, et que la file d'attente Ventes a un numéro de seuil de 2.

- Il trouve la valeur attribuée à la variable DMR dans la fonction Définition de seuils. Le DMR est 50 dans la Définition de seuils 1, et 60 dans la Définition de seuils 2.
- Il met en évidence le champ *Dél moy rép* pour la file d'attente Service lorsque le seuil de délai moyen de réponse dépasse 50 secondes.
- Il met en évidence le champ *Dél moy rép* pour la file d'attente Ventes lorsque le seuil de délai moyen de réponse dépasse 50 secondes.

Le tableau 11-3 fournit une liste des codes mnémoniques que vous pouvez utiliser dans le champ secondaire *Valeur* lorsque vous créez des seuils de groupe.

| <b>Tableau 11-3<br/>Codes mnémoniques de seuil</b> |                                                                                 |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Abréviation (code mnémonique)</b>               | <b>Nom de seuil</b>                                                             |
| CON                                                | Conv DAA                                                                        |
| PL                                                 | Pas libre                                                                       |
| ATT                                                | Attente                                                                         |
| NAA                                                | NA arrivée                                                                      |
| NAD                                                | NA départ                                                                       |
| AM                                                 | Absence momentanée                                                              |
| DMR                                                | Délai moy réponse                                                               |
| SRV                                                | Objectif service                                                                |
| DEL                                                | Objectif délai                                                                  |
| NAF                                                | Appels en attente (apparaît uniquement si l'option SIG-DAAR est invalidée)      |
| ALA                                                | Appels locaux en attente (apparaît uniquement si l'option SIG-DAAR est validée) |
| — Voir page suivante. —                            |                                                                                 |

**Tableau 11-3 (suite)**

**Codes mnémoniques de seuil**

| <b>Abréviation (code mnémonique)</b> | <b>Nom de seuil</b>                                                             |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| ARA                                  | Appels locaux en attente (apparaît uniquement si l'option SIG-DAAR est validée) |
| DU1                                  | Seuil n° 1 défini par l'utilisateur                                             |
| DU2                                  | Seuil n° 2 défini par l'utilisateur                                             |
| DU3                                  | Seuil n° 3 défini par l'utilisateur                                             |
| DU4                                  | Seuil n° 4 défini par l'utilisateur                                             |
| DU5                                  | Seuil n° 5 défini par l'utilisateur                                             |
| <b>— Fin —</b>                       |                                                                                 |



## Création d'une définition de quadrant graphique

Une définition de quadrant en format graphique est utilisée pour présenter les données en un graphique horizontal à barres superposées. Vous pouvez entrer jusqu'à cinq champs de données d'affichage dans ce graphique. La figure 11-5 présente une définition de quadrant graphique complète.

**Figure 11-5**  
**Définition de quadrant — format graphique**

Relevé prêt

12:00:00

Définition de quadrants d'affichage

[Français]

GROUPE DE STATISTIQUES : Statistiques de NA-DAA  
NOM DE DÉFINITION : Statistiques de files d'attente  
TAILLE DU QUADRANT : Pleine larg.  
TYPE DE QUADRANT : Graphique  
NBRE SEGMENTS DE BARRE : 5  
AFFICHAGE DE VALEURS : Oui      AFFICH SOMME SEGMENTS : Oui  
MÉTHODE CHANG ÉCHELLE : Variable

EN-TÊTE

| Nombre de positions par état |           |         |          |        |       |
|------------------------------|-----------|---------|----------|--------|-------|
| APPEL DAA                    | PAS LIBRE | ATTENTE | APPEL NA | RÉSERV | SOMME |

LÉGENDE

ÉLÉMENTS GRAPHIQUES

|           |           |         |          |         |
|-----------|-----------|---------|----------|---------|
| 1         | 2         | 3       | 4        | 5       |
| Appel DAA | Pas libre | Attente | Appel NA | Réserve |

AIDE=Aide   PF1=Commandes   PF2=Options   PF3=Corriger champ   EFFACER=Effacer champ

Suivez la méthode 11-5 pour créer une définition de quadrant graphique.

### Méthode 11-5

#### Pour créer une définition de quadrant graphique

- 1 Sélectionnez «Définition d'affichages» dans le menu principal.  
*Un sous-menu apparaît.*
- 2 Sélectionnez «Définition de quadrants» dans le sous-menu.  
*L'écran Définition de quadrants d'affichage apparaît.*
- 3 Dans le champ *Groupe de statistiques*, entrez le type de champs de données que vous désirez utiliser pour obtenir de l'information pour cette définition de quadrant.

## 11-24 Définition d'affichages

---

- 4 Dans le champ *Nom de définition*, entrez un nom pour la définition de quadrant.
- 5 Dans le champ *Taille du quadrant*, entrez la taille de la définition de quadrant.  
*Les options sont demi-largeur et pleine largeur.*
- 6 Dans le champ *Type de quadrant*, entrez «**Graphique**» pour indiquer que la définition de quadrant doit apparaître en format graphique.  
*Les autres champs sont maintenant affichés.*
- 7 Dans le champ *Nbre segments de barre*, entrez le nombre de champs de données d'affichage devant apparaître dans le graphique à barres.  
Le maximum est de cinq.
- 8 Dans le champ *Affichage des valeurs*, entrez **Oui** ou **Non** pour indiquer si la valeur numérique de chaque champ de données d'affichage doit apparaître avec le graphique à barres.
- 9 Dans le champ *Affich somme segments*, entrez **Oui** ou **Non** pour indiquer si la somme de tous les segments doit apparaître à la fin de chaque ligne.  
*Si vous sélectionnez cette option, le mot «Somme» apparaît à droite de la ligne de légende et le nombre de caractères disponibles pour le graphique à barres est réduit de six.*
- 10 Dans le champ *Méthode chang échelle*, entrez la méthode que vous voulez utiliser pour mettre le graphique à barres à l'échelle à l'écran.  
Les méthodes sont Changements d'échelle fixe, progressif et variable.
- 11 Dans le champ *En-tête*, entrez un en-tête d'une ligne pour le graphique.  
Ce champ est optionnel.
- 12 Déplacez le curseur dans le champ *Éléments graphiques*.  
*Le curseur apparaît automatiquement dans le premier champ Éléments graphiques.*
- 13 Appuyez sur [Options].  
*Une fenêtre directe apparaît et affiche une liste des champs de données d'affichage que vous pouvez sélectionner.*
- 14 Sélectionnez un champ de données d'affichage à partir de la liste.  
*Il apparaît dans le champ Éléments graphiques.*
- 15 Appuyez sur [Modifier libellé de légende].  
*Le curseur se déplace au champ Légende qui correspond au champ Éléments graphiques que vous venez d'entrer.*

**16** Entrez un titre que vous pouvez utiliser sur le graphique à barres pour définir le champ de données d'affichage dans le champ *Éléments graphiques*.

**17** Appuyez sur [Fin de correction].

**18** Si vous désirez attribuer une couleur à l'élément graphique et à son libellé de légende correspondant, appuyez sur [Modifier couleur] pendant que vous êtes dans le champ *Éléments graphiques* ou *Légende*.

Il s'agit d'une étape optionnelle. Un menu direct s'affiche et présente une liste des couleurs que vous pouvez attribuer à un élément graphique et au libellé de la légende. Les moniteurs monochromes affichent une combinaison d'attributs vidéo, par exemple la vidéo inverse, le clignotement, le soulignement et la fonction de haute intensité. Pour attribuer différentes couleurs ou attributs vidéo, reportez-vous au chapitre «Personnalisation des couleurs».

**19** Déplacez le curseur dans le champ *Éléments graphiques*.

**20** Répétez les étapes 13 à 19 jusqu'à ce que tous les éléments graphiques soient sélectionnés et nommés.

**21** Pour supprimer un élément graphique, positionnez le curseur sur l'élément graphique et appuyez sur [Retirer sélection].

Ainsi, vous supprimez l'élément graphique, et sa couleur ainsi que le libellé de légende.

**22** Sauvegardez la définition.

Seul un coordonnateur système peut sauvegarder un quadrant public. Cependant, tous les surveillants peuvent les utiliser. Les surveillants peuvent sauvegarder jusqu'à cinq définitions personnalisées, auxquelles ils sont les seuls à pouvoir accéder.

**23** Répétez cette méthode pour créer d'autres définitions de quadrants ou quittez l'option Définition d'affichages.

## Touches de fonction

La présente section décrit les touches de fonction de l'option Définition de quadrants en format graphique.

### Aide=Aide

Cette touche de fonction fournit de l'information sur la fonction Définition de quadrants et les champs correspondants.

### **PF1=Commandes**

On peut utiliser les commandes suivantes en appuyant sur la touche [Commandes] :

#### **Sortir (sans sauvegarder les changements)**

Cette commande permet de retourner au sous-menu sans sauvegarder les changements apportés.

#### **Effacer la formule**

Cette commande efface toutes les données de l'écran.

#### **Lire un quadrant existant**

Cette commande affiche une définition de quadrant existante.

#### **Supprimer les modifications au quadrant**

Cette commande remplace tous les changements apportés par leurs valeurs implicites.

#### **Sauvegarder comme nouveau quadrant public**

Cette commande sauvegarde les changements apportés sous un nouveau quadrant public. Il est possible de définir jusqu'à 250 quadrants publics.

#### **Sauvegarder comme nouveau quadrant privé**

Cette commande sauvegarde les changements apportés sous un nouveau quadrant privé. Chaque surveillant peut créer jusqu'à cinq définitions privées.

#### **Remplacer un quadrant existant**

Cette commande remplace une définition de quadrant existante.

#### **Supprimer un quadrant existant**

Cette commande supprime une définition de quadrant existante du système.

### **PF1=Ne sélectionner aucune commande**

Cette touche fait disparaître la fenêtre directe Commandes de l'écran.

### **PF2=Options**

Cette touche affiche une description ou une liste des entrées valides pour le champ.

### **PF2=Supprimer la fenêtre des options**

Cette touche supprime la fenêtre directe des options de l'écran.

**PF3=Corriger champ**

Cette touche permet de corriger un champ.

**PF3=Modifier champ**

Cette touche permet de corriger une colonne.

**PF3=Fin de correction**

Cette touche indique que la correction est terminée pour ce champ.

**Effacer=Effacer champ**

Cette touche permet d'effacer le contenu d'un champ.

**Modifier libellé de légende**

Cette touche de fonction est utilisée pour entrer les titres de légende aux éléments graphiques dans une définition de quadrant graphique. Vous n'avez accès à cette touche que lorsque le curseur est positionné dans le champ *Éléments graphiques*.

**Modifier couleur**

Cette touche est utilisée pour changer la couleur attribuée à un élément graphique dans la définition de quadrant graphique. Vous n'avez accès à cette touche que lorsque le curseur est positionné dans le champ *Éléments graphiques*.

**Retirer sélection**

Cette touche de fonction est utilisée pour effacer un élément graphique dans la définition de quadrant graphique. Vous n'avez accès à cette touche que lorsque le curseur est positionné dans le champ *Éléments graphiques*.

## Champs

Cette section décrit les champs de la fonction Définition de quadrants en format graphique.

**Groupe de statistiques**

Ce champ est utilisé pour entrer le type de groupe de statistiques que vous devez utiliser pour obtenir des informations sur la définition de quadrant.

**Nom de définition**

Ce champ permet d'attribuer un nom à la définition de quadrant. Ce nom peut compter jusqu'à 40 caractères. Il apparaît dans le menu direct de l'écran Définition d'écrans comme une des définitions de quadrants que vous pouvez sélectionner pour créer un affichage.

### **Taille du quadrant**

Ce champ est utilisé pour indiquer la taille de la définition de quadrant. Les options sont demi-largeur et pleine largeur.

- **L'option Demi-larg.** : Elle indique que la largeur du quadrant correspond à une moitié de la largeur utilisable de l'écran (35 caractères). Les quadrants de cette taille peuvent se trouver à l'un des quatre emplacements disponibles de la définition d'écran.
- **L'option Pleine larg.** : Elle définit un double quadrant qui s'étend sur toute la largeur utilisable de l'écran (70 caractères). Les quadrants de cette taille peuvent être placés uniquement à gauche de l'écran, sur la partie inférieure ou supérieure de celui-ci.

### **Type de quadrant**

Ce champ est utilisé pour indiquer si le quadrant doit apparaître en format tabulaire ou graphique.

### **Nbre segments de barre**

Ce champ indique le nombre de champs de données d'affichage dans le graphique. Sa valeur peut être 1, 2, 3, 4 ou 5. Elle détermine la largeur de chaque section de la légende.

### **Valeurs d'affichage**

Ce champ vous permet de décider si la valeur numérique correspondant à chaque élément graphique s'affiche dans le segment de barre. Dans l'affirmative, cette valeur numérique s'affiche à l'extrême droite de chaque segment de barre.

### **Affiche somme segments**

Ce champ permet de déterminer si le total des segments doit s'afficher à la fin de chaque ligne. Dans l'affirmative, le mot «somme» apparaît à droite de la ligne de légende et le nombre de caractères disponibles pour le graphique à barres est réduit de six.

### Méthode de chang échelle

Ce champ permet de choisir la manière dont un affichage graphique doit être mis à l'échelle. Les méthodes sont les changements d'échelle fixe, progressif et variable. Des champs additionnels apparaissent également à l'écran en fonction de la méthode de changement d'échelle choisie.

- La méthode de changement d'échelle fixe permet de définir le côté droit de la zone d'affichage graphique afin qu'elle représente une valeur fixe. Un champ nommé *A*: apparaît à droite de ce champ. Entrez un facteur échelle fixe allant de 10 à 9999 dans ce champ. La taille de toutes les barres est changée en fonction de cette valeur fixe. Si la somme des segments d'une barre dépasse le facteur fixe échelle, elle est tronquée au moment de l'affichage et le symbole «>» apparaît à la fin de la barre pour indiquer le dépassement.

Cette méthode de changement d'échelle peut être utilisée lorsque les statistiques obtenues varient beaucoup avec le temps mais dépassent rarement une certaine constante. Cette méthode offre de meilleurs résultats lorsque les statistiques sont indiquées en pourcentages. Dans ce cas, le facteur échelle défini dans le champ *A*: est établi à 100. N'utilisez cette méthode que si la statistique la plus élevée que l'on peut produire ne dépassera pas votre valeur fixe.

- La méthode de changement d'échelle progressif permet de définir le côté droit de la zone d'affichage graphique afin qu'elle représente un multiple quelconque d'une valeur progressive fixe.

Un champ nommé *PAR*: apparaît à droite de ce champ. Entrez une valeur progressive fixe allant de 10 à 9999 dans ce champ. Le multiple à utiliser est recalculé lors de chaque régénération d'écran (la fréquence de régénération est définie dans le profil du surveillant) : il s'agit de la barre dont la somme des segments est la plus élevée de toutes les files d'attente de l'affichage courant. Le multiple sélectionné doit permettre d'afficher les barres avec le maximum de détails sans que la barre la plus longue ne déborde de l'affichage.

Cette méthode peut être utilisée lorsque les statistiques représentées varient beaucoup avec le temps sans qu'il existe aucune valeur maximale fiable utilisable avec la méthode de changement d'échelle fixe. Une fois la valeur progressive appropriée choisie, l'affichage s'adapte aux variations à long terme sans devoir modifier le facteur d'échelle sur chaque mise à jour d'écran.

- La méthode de changement d'échelle variable recalcule le facteur d'échelle à chaque régénération d'écran (la fréquence de régénération d'écran est établie dans le Profil du surveillant); il s'agit de la barre dont la somme des segments est la plus élevée de toutes les files d'attente de l'affichage courant. La barre de file d'attente dont la somme des segments est la plus élevée est tracée de manière à occuper toute la largeur de l'affichage. Toutes les autres barres de file d'attente sont tracées proportionnellement à cette dernière.

Cette méthode peut être utilisée lorsque la somme des segments de barre ne varie pratiquement pas.

#### **En-tête**

Ce champ vous permet d'entrer un en-tête d'une ligne qui s'affiche juste au-dessus de la légende du graphique. Ce champ est optionnel. Si cet en-tête n'est pas fourni, les lignes de légende s'affichent une ligne plus haut.

#### **Légende**

Ce champ vous permet d'entrer un libellé de légende pour définir l'élément graphique. Vous pouvez ajouter jusqu'à deux lignes de texte de légende. Si aucun libellé de légende n'est fourni, c'est le nom tiré du champ de données d'affichage sélectionnées dans le champ *Éléments graphiques* qui est utilisé dans l'affichage de statistiques de files d'attente.

#### **Éléments graphiques**

Ce champ vous permet de sélectionner les champs de données d'affichage qui doivent apparaître dans les graphiques à barres.

Il existe deux catégories de champs de données d'affichage. Il peut s'agir des champs de données d'affichage déjà définis dans le système ou de ceux que vous avez créés avec la fonction Définition de formules. Les descriptions et les formules des champs déjà définis sont données dans le chapitre intitulé «Groupes de statistiques d'affichage». Pour obtenir plus de renseignements sur la fonction Définition de formules, reportez-vous au chapitre intitulé «Chiffrier d'utilisateur».



## Définition d'écrans

La fonction Définition d'écrans constitue le niveau le plus élevé de personnalisation. Vous pouvez l'utiliser pour créer un affichage de statistiques de files d'attente personnalisé à partir des définitions de quadrants tabulaires et graphiques. Il peut s'agir de définitions déjà définies ou personnalisées que vous avez créées à l'aide de la fonction Définition de quadrants.

**Figure 11-6**  
**Écran de définition de contenu d'écran**

12:00:00

Définition de contenu d'écran
[Français]

GROUPE DE STATISTIQUES : Statistiques NA-DAA  
 NOM DE L'ÉCRAN : Affichage graphique standard de NA-DAA

| QUADRANT                  | SÉLECTION                            | TAILLE ET TYPE             |
|---------------------------|--------------------------------------|----------------------------|
| SUP. GAUCHE               | Statistiques standards de NA-DAA     | Pleine larg.,<br>Tabulaire |
| SUP. DROIT<br>INF. GAUCHE | Aff graphique standard pos. par état | Pleine larg.,<br>Graphique |
| INF. DROIT                |                                      |                            |

AIDE=Aide PF1=Commandes PF2=Options PF3=Corriger champ EFFACER=Effacer champ

### Création d'une définition d'écran

Suivez la méthode 11-6 pour créer une définition d'écran.

#### Méthode 11-6

##### Pour créer une définition d'écran

- 1 Sélectionnez «*Définition d'affichages*» dans le menu principal.  
*Un sous-menu apparaît.*
- 2 Sélectionnez «*Définition d'écrans*» dans le sous-menu.  
*L'écran Définition de contenu d'écran apparaît.*

- 3** Dans le champ *Groupe de statistiques*, entrez le groupe de statistiques que vous désirez utiliser avec la définition d'écran.
- 4** Dans le champ *Nom d'écran*, attribuez un nom à l'écran.  
Ce nom apparaît dans la fonction Affichage de statistiques de files d'attente sur la liste de définitions d'écrans disponibles.
- 5** Dans le champ *Sélection*, appuyez sur [Options].  
*Une fenêtre directe apparaît et affiche une liste des définitions de quadrants disponibles. Il peut s'agir de définitions déjà définies ou personnalisées que vous avez créées à l'aide de la fonction Définition de quadrants.*
- 6** Sélectionnez une définition de quadrant d'après la liste.  
*Le nom de la définition de quadrant apparaît dans le champ Sélection. La taille et le type de quadrant apparaissent également dans le champ Taille et Type.*
- 7** Déplacez le curseur à une autre position dans le champ *Sélection*.
- 8** Répétez les étapes 5 à 7 jusqu'à ce que toutes les définitions de quadrants aient été sélectionnées.
- 9** Appuyez sur [Commandes] et sauvegardez la définition d'écran.

Reportez-vous à la section «Mise en fonction d'une définition d'écran» du présent chapitre pour des instructions sur la mise en fonction de la définition d'écran au moyen de la fonction Affichage de statistiques de files d'attente.

## **Touches de fonction**

La présente section décrit les touches de fonction pour la fonction Définition d'écrans.

### **Aide=Aide**

Cette touche de fonction fournit de l'information sur la fonction Définition d'écrans et les champs correspondants.

### **PF1=Commandes**

On peut utiliser les commandes suivantes en appuyant sur la touche [Commandes] :

#### **Sortir (sans sauvegarder les changements)**

Cette commande permet de retourner au sous-menu sans sauvegarder les changements apportés.

**Effacer la formule**

Cette commande efface toutes les données de l'écran.

**Lire un écran existant**

Cette commande affiche un enregistrement d'écran existant.

**Annuler les modifications à l'écran**

Cette commande remplace tous les changements apportés par leurs valeurs implicites.

**Sauvegarder comme nouvel écran public**

Cette commande sauvegarde les changements apportés sous un nouvel écran public.

**Sauvegarder comme nouvel écran privé**

Cette commande sauvegarde les changements apportés sous un nouvel écran privé.

**Remplacer un écran existant**

Cette commande remplace une définition d'écran existante.

**Supprimer un écran existant**

Cette commande supprime une définition d'écran existante du système.

**PF1=Ne sélectionner aucune commande**

Cette touche fait disparaître la fenêtre directe Commandes de l'écran.

**PF2=Options**

Cette touche permet d'afficher une description ou une liste des entrées valides pour le champ.

**PF2=Ne sélectionner aucune option**

Cette touche permet de supprimer la fenêtre directe des options de l'écran.

**PF2=Supprimer la fenêtre des options**

Cette touche permet de supprimer la fenêtre directe des options de l'écran.

**PF3=Corriger champ**

Cette touche permet de corriger un champ.

**PF3=Fin de correction**

Cette touche indique que la correction est terminée pour ce champ.

**Effacer=Effacer champ**

Cette touche permet d'effacer le contenu d'un champ.

**Champs**

Cette section décrit les champs de la fonction Définition d'écrans.

**Groupe de statistiques**

Ce champ est utilisé pour fournir le groupe de statistiques utilisé pour cette définition d'écran.

**Nom d'écran**

Ce champ permet d'attribuer un nom à l'écran. Ce nom peut compter jusqu'à 40 caractères. Il apparaît dans la fenêtre directe des écrans définis, qui s'affichent lorsque vous sélectionnez «*Sélectionner un autre format d'écran*» dans la fonction Affichage de statistiques de files d'attente.

**Quadrant**

Ce champ donne la position de cette définition de quadrant sur l'écran. Ce champ existe aux fins d'affichage seulement.

**Sélection**

Ce champ est utilisé pour sélectionner les définitions de quadrants qui seront affichées à l'écran. Appuyez sur [Options] pour visualiser la liste des définitions de quadrants offertes. Cette liste comprend les définitions de quadrants déjà définies dans le système et celles que vous avez créées avec la fonction Définition de quadrants. Reportez-vous à la figure 11-2 pour des exemples des différentes méthodes de regroupement des définitions de quadrants sur l'écran.

Les règles suivantes s'appliquent lorsque vous devez choisir des définitions de quadrants.

- Les définitions de quadrants utilisées doivent provenir du même groupe de statistiques.
- Un quadrant pleine largeur peut être placé uniquement sur le quadrant supérieur ou inférieur gauche. Lorsqu'un quadrant pleine largeur est choisi, aucune sélection ne peut être faite dans le quadrant inférieur droit.
- Avant de pouvoir définir un quadrant inférieur, vous devez avoir défini un quadrant supérieur.

- Les quadrants inférieurs sont optionnels. Si vous n'en définissez aucun, la zone d'affichage des données des quadrants supérieurs de l'affichage en temps réel s'étend jusqu'au bas de l'écran. Ces quadrants optionnels peuvent s'avérer utiles pour définir des écrans utilisés en priorité avec les données globales.

**Taille et type**

Ce champ affiche la taille et le type de quadrant. Il est fourni aux fins d'affichage seulement.

**Mise en fonction d'une définition d'écran**

Suivez la méthode 11-7 pour utiliser la définition d'écran de la fonction Affichage de statistiques de files d'attente.

**Méthode 11-7****Pour utiliser une définition d'écran**

- 1 Après avoir sauvegardé la nouvelle définition d'écran, quittez la fonction Définition d'affichages et retournez au menu principal.
- 2 Sélectionnez «*Affichage de statistiques de files d'attente*» dans le menu principal.
- 3 Lorsque l'écran apparaît, appuyez sur [Commandes].
- 4 Sélectionnez l'option «*Sélectionner un autre format d'écran*».  
*Une fenêtre directe apparaît et affiche une liste des définitions d'écrans disponibles.*
- 5 Déplacez le curseur pour mettre en évidence le nom de la définition d'écran que vous souhaitez utiliser.
- 6 Appuyez sur {RETOUR} et l'affichage des statistiques de files d'attente en temps réel apparaît.

La figure 11-7 présente un exemple de l'écran d'affichage de statistiques de files d'attente en temps réel après que la définition d'écran a été activée au moyen de la fonction Affichage de statistiques de files d'attente.

### Points importants à noter

Vous devez vous rappeler les éléments importants suivants relatifs à la mise en fonction de la définition d'écran au moyen de la fonction Affichage de statistiques de files d'attente.

- Tous les quadrants présentent des informations concernant les mêmes files d'attentes. Lorsque le surveillant fait défiler l'écran à l'aide des flèches de déplacement vertical ou des touches page précédente et page suivante, tous les quadrants défilent.
- La fonction Affichage de statistiques de files d'attente est mise à jour en fonction de la fréquence de mise à jour de l'affichage sélectionnée dans le Profil du surveillant.
- Les lignes d'affichage des données disponibles sont réparties également entre la partie supérieure et la partie inférieure de l'écran. Le nombre de files d'attente qui s'affiche est fonction du type de terminal utilisé et du nombre de lignes d'en-tête utilisées dans chaque définition de quadrant.
- La figure 11-7 présente un affichage dans lequel les lignes d'en-tête offertes ne sont pas toutes utilisées, ce qui limite à six le nombre de files d'attente qui peuvent s'afficher à l'écran. Ce nombre peut passer à sept si une seule ligne d'en-tête est utilisée pour chaque quadrant.  
  
Par exemple, si le quadrant supérieur contient uniquement une ligne d'en-tête et le quadrant inférieur en contient trois, six files d'attente peuvent être affichées dans les parties inférieure et supérieure de l'écran.  
  
Si un nombre impair de lignes d'affichage est offert, la ligne vide supplémentaire précède les quadrants inférieurs de l'écran.
- Lorsque deux quadrants demi-écran sont utilisés de façon adjacente et ne contiennent pas le même nombre de lignes d'en-tête, le nombre de lignes d'affichage utilisées correspond au nombre maximal de lignes des deux quadrants.

**Figure 11-7**  
**Affichage de statistiques de NA-DAA — exemple personnalisé**

Titre d'écran

Type de visualisation

12:00:00

Affichage de statistiques de NA-DAA – Données globales

| NA-DAA | DÉLAI<br>MOYEN | % QUAL | ABANDONS<br>SERVICE APPELS | RÉPONSES<br>APPELS | APPELS_ATTENTE<br>DIRECTS VIRTUELS | DÉB_AUT_TEMP<br>ARR DÉP |   |   |
|--------|----------------|--------|----------------------------|--------------------|------------------------------------|-------------------------|---|---|
| 851    | 5              | 100    | 0                          | 10                 | 5                                  | 1                       | 0 | 1 |
| 852    | 10             | 66     | 0                          | 3                  | 4                                  | 0                       | 0 | 1 |
| 853    | 4              | 75     | 0                          | 4                  | 0                                  | 0                       | 0 | 0 |
| 854    | 9              | 56     | 0                          | 7                  | 0                                  | 1                       | 0 | 0 |
| 855    | 20             | 88     | 0                          | 9                  | 2                                  | 0                       | 1 | 1 |

| Nombre de positions par état |     |           |     |          |         | Trafic réseau |            |                 |               |                |
|------------------------------|-----|-----------|-----|----------|---------|---------------|------------|-----------------|---------------|----------------|
| NA-DAA                       | DAA | PAS LIBRE | ATT | APPEL NA | RÉSERVE | ARR<br>ATT    | DÉP<br>ATT | RÉSEAU<br>OFFRE | RÉSEAU<br>RÉP | RÉSEAU<br>ABAN |
| 851                          |     |           | 3   | 1        |         |               | 2          |                 | 2             |                |
| 852                          | 1   |           | 2   |          | 2       | 1             | 1          |                 | 2             | 1              |
| 853                          |     |           |     | 4        | 1       |               | 2          | 1               | 1             |                |
| 854                          |     | 2         | 1   |          |         |               |            | 3               |               | 2              |
| 855                          |     |           | 3   | 1        |         | 1             |            | 2               | 1             |                |

Ligne d'en-tête de quadrant

Lignes de séparation

AIDE=Aide PF1=Commandes PF3=Contrôle de configuration F6=Imprimer  
F7=Affichage de préposés

La définition d'écran utilisée pour créer cet affichage avait les caractéristiques suivantes :

- Le nom d'écran attribué à la définition d'écran était Affichage de statistiques de NA-DAA.
- Une définition de quadrant tabulaire pleine largeur a été placée dans la position du quadrant supérieur gauche de la définition d'écran.
- Une définition de quadrant tabulaire demi-largeur a été placée dans les positions de quadrant inférieur gauche et inférieur droit dans la définition d'écran.





---

## Chapitre 12 : Groupes de statistiques d'affichage

---

La MAX Meridian produit des statistiques d'affichage que peut utiliser la fonction Définition d'affichages afin de créer des affichages personnalisés.

Il existe deux groupes distincts de statistiques recueillies par la MAX Meridian : le groupe de statistiques de NA-DAA et le groupe de statistiques de NAA. Ce chapitre explique les champs de données et de statistiques de chacun de ces groupes.

### Explication des champs de données et de statistiques

Les champs de données consistent en une ou plusieurs formules qui servent à créer un champ de statistiques. Les champs de statistiques servent à créer les colonnes des affichages définis par la fonction Définition d'affichages.

On peut utiliser les champs de statistiques standards décrits dans le présent chapitre ou produire ses propres statistiques à l'aide des fonctions Définition d'affichages et Définition de formules. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous aux chapitres intitulés «Chiffrier d'utilisateur» et «Définition d'affichages».

**Nota :** Il est possible que certains champs contenus dans ces tableaux ne soient pas accessibles en raison du numéro de version du logiciel Meridian utilisé et de la configuration de ses fonctions. L'accessibilité aux différents groupes de statistiques varie selon les options achetées par l'exploitant. Si la MAX Meridian est reliée à un CGR, les données statistiques sont également transmises à ce dernier.

### AFM et groupes de statistiques

Si l'option AFM (Attribution de files multiples) a été validée, presque toutes les statistiques sont rattachées à la file d'attente en utilisation. Les

## 12-2 Groupes de statistiques d'affichage

---

statistiques qui font exception sont les suivantes : «Positions en session», «Positions en réserve», «Positions en attente» et «Positions en service».

Les statistiques «Positions en session» et «Positions en réserve» sont rattachées à la file d'attente principale. Les statistiques «Positions en session» indiquent le nombre de positions qu'un préposé a occupé dans une file considérée comme file principale. Les statistiques «Positions en réserve» indiquent le nombre de positions attribuées à une file qui n'est pas encore en service.

Les statistiques «Positions en attente» et «Positions en service» sont rattachées à toutes les files en service. Les statistiques «Positions en service» montrent le nombre de positions occupées par un préposé. Les statistiques «Positions en attente» montrent le nombre de positions occupées par un préposé en attente.

Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous au chapitre intitulé «Attribution de files multiples».

### **NAA réseau et groupes de statistiques**

La MAX Meridian 8 (et versions ultérieures) permet de recueillir dans les affichages et les relevés des données sur un nouveau type d'appel NAA acheminé à l'échelle du réseau — l'appel NAA réseau. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée «Appels NAA réseau» du chapitre «Distribution automatique d'appels réseau».

## Statistiques de NA-DAA

Les statistiques recueillies pour chaque NA-DAA donnent une vision du NA-DAA du point de vue du NA-DAA final. Les statistiques des appels réseau sont également comprises dans ce groupe (si la MAX Meridian est dotée de l'option DAA réseau [DAAR]).

### Champs de données

La liste qui suit constitue une énumération des champs de données du groupe de statistiques de NA-DAA.

Ces champs sont contenus dans la fenêtre directe qui est affichée lorsqu'on appuie sur la touche [Options] dans le champ *Calcul* de la fonction Définition de formules de l'option Définition d'affichages.

**Nota :** Un \* (astérisque) placé à côté du nom d'un champ signifie que celui-ci apparaît seulement lorsque l'option DAAR est validée.

### Réponses aux appels

Nombre d'appels traités par des préposés du groupe de statistiques de NA-DAA.

### Abandons d'appel

Nombre d'appels qui ont été abandonnés par le demandeur avant d'avoir pu obtenir une réponse d'un préposé du groupe de statistiques de NA-DAA. Ce nombre inclut les appels abandonnés qui recevaient un traitement SIRV (si l'option PAC est validée). Il comprend aussi les appels abandonnés pour un NA-DAA (en mode nuit avec table d'acheminement de nuit), si le commutateur Meridian 1 exécute le logiciel X11, version 19 ou ultérieure.

### Nbre rép après seuil

Nombre d'appels qui ont obtenu une réponse après que le seuil d'objectif de délai indiqué pour le NA-DAA a été atteint.

### Nbre abd après seuil

Nombre d'appels qui ont été abandonnés après que le seuil d'objectif de délai indiqué pour le NA-DAA a été atteint. Ce nombre comprend aussi les appels abandonnés pour un NA-DAA (en mode nuit avec table d'acheminement de nuit) si le commutateur Meridian 1 exécute le logiciel X11, version 19 ou ultérieure.

**Appels DAT de base**

Nombre d'appels qui ont fait l'objet d'un débordement automatique temporisé de base et qui ont obtenu une réponse au NA-DAA.

**Nbre appels DAT arr**

Nombre d'appels de débordement automatique temporisé acheminés vers le NA-DAA et qui ont obtenu une réponse à celui-ci.

**Nbre appels DAT dép**

Nombre d'appels de débordement automatique temporisé acheminés à partir du NA-DAA et qui ont obtenu une réponse dans un groupe distant ou local.

**Nbre appels file att**

Nombre d'appels attendant en file pour être traités. Selon le volume d'appels, il peut exister un écart momentané entre la MAX Meridian et le Meridian 1 relativement au nombre d'appels en attente. Si le trafic est faible, ce nombre inclut également les appels déjà acheminés au préposé. Si le trafic est élevé, les appels déjà acheminés aux préposés ne sont pas compris. Ce nombre ne tient pas compte toutefois des appels de débordement automatique évolué (DAT-E) ou PAC en file d'attente.

**App DAT-E file virt**

Nombre d'appels mis en file d'attente en raison d'un acheminement de jour ou de nuit.

**Appels PAC file virt**

Nombre d'appels mis en file d'attente en mode PAC contrôlé.

**Positions en service**

Nombre de positions attribuées à la file d'attente auxquelles un préposé est en session.

**Positions en réserve**

Nombre de positions attribuées à la file d'attente, considérée comme file d'attente principale, et auxquelles aucun préposé n'est en service.

**Pos occup appels DAA**

Nombre de positions attribuées à la file d'attente et ayant un appel DAA en cours.

**Positions en attente**

Nombre de positions attribuées à la file d'attente et auxquelles le préposé est en attente.

**Positions pas libres**

Nombre de positions attribuées à la file d'attente et actuellement à l'état Pas libre.

**Pos occup appels NA**

Nombre de positions attribuées à la file d'attente et ayant des appels non DAA en cours.

**Positions en consult**

Nombre de préposés en consultation. La position passe à cet état si un appel a été coupé pendant que le préposé tentait de transférer l'appel ou d'établir une conférence à trois, si un surveillant communique avec un préposé au moyen de la touche Préposé, si le préposé appelle son surveillant au moyen de la touche Surveillant ou si le préposé n'est pas en mesure de répondre à l'appel.

**Positions en session**

Nombre de positions en session au NA-DAA, défini comme NA-DAA principal.

**Posit non utilisées**

Nombre de positions non disponibles pour prendre les appels. Les préposés sont considérés non disponibles s'ils répondent à un appel DAA ou NA dans une autre file d'attente que celle qu'ils desservent. Ils sont également considérés non disponibles s'ils sont à l'état Consultation, Pas libre ou En réserve.

**Délai total de rép**

Délai de réponse total pour tous les appels.

**Aband appel réseau\***

Nombre d'appels destinés au NA-DAA qui ont été abandonnés après avoir été acheminés au réseau.

**Nota :** Si un appel NAA réseau est sorti d'une file d'attente d'un NA d'acheminement et qu'il est ensuite abandonné, il n'est pas compté dans le champ Aband appel réseau.

**Réponses distantes\***

Nombre d'appels acheminés au réseau auxquels on a répondu à distance.

**Arrivée réseau att\***

Nombre d'appels réseau au NA-DAA toujours en attente d'une réponse.

**Départ réseau att\***

Nombre d'appels destinés au NA-DAA et acheminés au réseau mais toujours en attente d'une réponse.

*Nota :* Si un appel NAA réseau est sorti d'une file d'attente d'un NA d'acheminement, il n'est plus compté dans le champ Départ réseau att.

**Dél DAT-R tot fin\***

Délai de réponse à la file d'attente finale pour les appels réseau.

**Délai DAT-R total\***

Délai de réponse total aux files d'attente initiale et finale pour les appels réseau.

**Dél DAT-R tot dép\***

Délai pour les appels qui obtiennent une réponse à distance. Dans le cas d'un NA d'acheminement, le délai est la durée d'attente totale de l'appel au NAA initial.

**Nbre appels DAT-R\***

Nombre d'appels réseau qui ont obtenu une réponse au NA-DAA.

**Rép DAT-R après seuil\***

Nombre d'appels réseau qui ont obtenu une réponse après le seuil d'objectif de délai défini pour le NA-DAA.

**Appels en DAT réseau\***

Nombre total d'appels acheminés au réseau.

*Nota :* Si un appel NAA réseau est sorti d'une file d'attente à un NA d'acheminement, il est toujours compté dans le champ *Appels en DAT réseau* parce que le compte associé à ce champ se fait dès que l'appel est acheminé au réseau.

## Champs de statistiques

Le tableau 12-1 montre les champs de statistiques de NA-DAA qui peuvent être sélectionnés lorsqu'on définit des colonnes à l'aide de la fonction Définition de quadrants.

Les champs sont énumérés dans l'ordre de leur affichage à l'écran. On active l'affichage en appuyant sur la touche [Options] du champ *Définition colonnes* de la fonction Définition de quadrants.

La numérotation des champs du présent document est proposée seulement à titre de référence. Les chiffres qui correspondent aux éléments de menu qui s'affichent pour les surveillants dépendent des options installées dans chaque système.

Quelques statistiques sont différentes selon la validation des options DAAR et PAC/ADE. Quelques groupes de statistiques comprennent des statistiques sur le SIRV (appels traités par des NA-DAA réservés à un SIRV).

| <b>Tableau 12-1</b><br><b>Champs de statistiques NA-DAA avec la fonction Définition de quadrants</b>                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                     |
| 10. Total des réponses aux appels<br><b>TOT</b><br><b>RÉP</b><br><b>Tot rép</b><br>Total d'appels auxquels ont répondu les préposés affectés au NA-DAA.<br>Réponses aux appels |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                        |

| <b>Tableau 12-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques NA-DAA avec la fonction Définition de quadrants</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>11. Total d'abandons d'appel</b><br><b>TOTAL</b><br><b>ABAND</b><br><b>APP</b><br><b>Tot aband</b><br>Nombre d'appels qui ont été abandonnés par le demandeur avant d'avoir pu obtenir une réponse d'un préposé du NA-DAA. Ce nombre inclut les appels abandonnés qui recevaient un traitement SIRV (si l'option PAC est validée). Ce nombre comprend aussi les appels abandonnés pour un NA-DAA (en mode nuit avec table d'acheminement de nuit) si le commutateur Meridian 1 exécute le logiciel X11, version 19 ou ultérieure.<br>Abandons d'appel |
| <b>12. Débordement automatique temporisé – arrivée</b><br><b>DAT</b><br><b>ARR</b><br><b>DAT arrivée</b><br>Nombre d'appels de débordement automatique temporisé acheminés vers le NA-DAA et qui ont obtenu une réponse à celui-ci.<br>Nbre appels DAT arr                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>13. Débordement automatique temporisé – départ</b><br><b>DAT</b><br><b>DÉP</b><br><b>DAT départ</b><br>Nombre d'appels de débordement automatique temporisé acheminés à partir du NA-DAA et qui ont obtenu une réponse dans un groupe distant ou local.<br>Nbre appels DAT dép                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |



| <b>Tableau 12-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques NA-DAA avec la fonction Définition de quadrants</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>14. Nombre d'appels en file d'attente</b><br><b>APP</b><br><b>ATT</b><br><b>App en att</b><br>Nombre d'appels destinés au NA-DAA et attendant en file pour être traités. Si le trafic est faible, ce nombre inclut également les appels déjà acheminés au préposé. Si le trafic est élevé, les appels déjà acheminés aux préposés ne sont pas compris. Toutefois, ce nombre ne tient pas compte des appels de débordement automatique évolué (DAT-E) ou PAC en file d'attente.<br>Nbre appels file att |
| <b>15. Positions en service</b><br><b>POS</b><br><b>SERV</b><br><b>En service</b><br>Nombre de positions attribuées à la file d'attente auxquelles un préposé est en session.<br>Positions en service                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>16. Positions en réserve</b><br><b>POS</b><br><b>RÉS</b><br><b>En réserve</b><br>Nombre de positions attribuées à la file d'attente, considérée comme file d'attente principale, et auxquelles aucun préposé n'est en service.<br>Positions en réserve                                                                                                                                                                                                                                                 |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| <b>Tableau 12-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques NA-DAA avec la fonction Définition de quadrants</b>                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>N° de menu et entrée</p> <p><b>En-tête de colonne</b></p> <p><b>En-tête de graphique</b></p> <p>Description</p> <p>Formule</p>                                                                                                                             |
| <p>17. Positions pas libres</p> <p><b>POS</b><br/><b>PAS</b><br/><b>LIBRE</b></p> <p><b><i>Pas libre</i></b></p> <p>Nombre de positions attribuées à la file d'attente et actuellement à l'état Pas libre.</p> <p>Positions pas libres</p>                    |
| <p>18. Positions en attente</p> <p><b>POS</b><br/><b>ATT</b></p> <p><b><i>Attente</i></b></p> <p>Nombre de positions attribuées à la file d'attente et auxquelles le préposé est en attente.</p> <p>Positions en attente</p>                                  |
| <p>19. Positions occupées par des appels DAA</p> <p><b>POS</b><br/><b>APP</b><br/><b>DAA</b></p> <p><b><i>Appel DAA</i></b></p> <p>Nombre de positions attribuées à la file d'attente et actives pour un appel DAA.</p> <p>Pos occup appels DAA</p>           |
| <p>20. Positions occupées par des appels NA</p> <p><b>POS</b><br/><b>APP</b><br/><b>NA</b></p> <p><b><i>Appels NA</i></b></p> <p>Nombre de positions attribuées à la file d'attente et actives pour les appels autres que DAA.</p> <p>Pos occup appels NA</p> |
| <p>— Voir page suivante. —</p>                                                                                                                                                                                                                                |

| <b>Tableau 12-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques NA-DAA avec la fonction Définition de quadrants</b>                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>21. Délai moyen de réponse</b><br><b>DÉL</b><br><b>MOY</b><br><b>RÉP</b><br><i>Dél moy rép</i><br>Délai moyen de réponse pour les appels du champ Réponses aux appels.<br>Délai total de rép / (Réponses aux appels – Appels DAT de base)                                                                                                                            |
| <b>22. Indice de qualité de service</b><br><b>%</b><br><b>IQS</b><br><b>IQS</b><br>Indice de qualité du service pour les appels qui ont obtenu une réponse ou qui ont été abandonnés en deçà du seuil d'objectif de délai défini.<br>$100 - (100 * (\text{Rép app après seuil} + \text{Aband app apr seuil}) / (\text{Réponses aux appels} + \text{Abandons d'appel}))$ |
| <b>23. Appels virtuels en attente</b><br><b>APP</b><br><b>VIRT</b><br><b>ATT</b><br><i>App virt att</i><br>Nombre d'appels mis en file d'attente logique au NA-DAA en raison d'un acheminement de jour ou de nuit ou du mode PAC contrôlé, ou des deux.<br>App DAT-E file virt + Appels PAC file virt                                                                   |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| <b>Tableau 12-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques NA-DAA avec la fonction Définition de quadrants</b>                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>N° de menu et entrée</p> <p><b>En-tête de colonne</b></p> <p><b><i>En-tête de graphique</i></b></p> <p>Description</p> <p>Formule</p>                                                                                                                                                                                                                        |
| <p>24. Réponses aux appels d'arrivée en DAT réseau</p> <p><b>APP</b><br/><b>DAT-R</b><br/><b><i>Appels DAT-R</i></b></p> <p>Nombre d'appels réseau qui ont obtenu une réponse au NA-DAA. Cette valeur peut être calculée seulement si l'option DAAR est validée.</p> <p>Nbre app DAT-R</p>                                                                      |
| <p>25. Appels en DAT réseau</p> <p><b>OFFR</b><br/><b>RÉS</b><br/><b><i>Offre réseau</i></b></p> <p>Nombre d'appels destinés au NA-DAA mis en file d'attente à un ou plusieurs NA-DAA de réseau. Cette valeur peut être calculée seulement si l'option DAAR est validée.</p> <p>Appels en DAT réseau</p>                                                        |
| <p>26. Abandons pendant le débordement vers le réseau</p> <p><b>ABAND</b><br/><b>APP</b><br/><b><i>Ab app DATr</i></b></p> <p>Nombre d'appels destinés au NA-DAA et abandonnés après avoir été mis en file d'attente à un ou plusieurs NA-DAA de réseau. Cette valeur peut être calculée seulement si l'option DAAR est validée.</p> <p>Abandons DAT réseau</p> |
| <p>— Voir page suivante. —</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| <b>Tableau 12-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques NA-DAA avec la fonction Définition de quadrants</b>                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                             |
| 27. Réponses distantes aux appels en débordement auto<br><b>RÉP</b><br><b>APP</b><br><b>RÉS</b><br><i>Rép dist</i><br>Nombre d'appels destinés au NA-DAA ayant obtenu une réponse à un NA-DAA de réseau. Cette valeur peut être calculée seulement si l'option DAAR est validée.<br>Réponses distantes |
| 28. Appels d'arrivée en DAT réseau en attente<br><b>ARR</b><br><b>DAT-R</b><br><b>NAF</b><br><i>Arr DATr NAF</i><br>Nombre d'appels mis en file d'attente au NA-DAA à partir d'autres NA-DAA du réseau. Cette valeur peut être calculée seulement si l'option DAAR est validée.<br>Arrivée réseau att  |
| 29. Appels de départ en DAT réseau en attente<br><b>DÉP</b><br><b>DAT-R</b><br><b>NAF</b><br><i>Dép DATr NAF</i><br>Nombre d'appels destinés au NA-DAA mis en file d'attente à des NA-DAA du réseau. Cette valeur peut être calculée seulement si l'option DAAR est validée.<br>Départ réseau att      |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                |

## 12-14 Groupes de statistiques d'affichage

| <b>Tableau 12-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques NA-DAA avec la fonction Définition de quadrants</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 30. Délai moyen de réponse du noeud<br><b>DÉL</b><br><b>MOY</b><br><b>FIN</b><br><b><i>DMR final</i></b><br>Délai moyen de réponse par le NA-DAA aux appels du réseau. La valeur obtenue comprend le délai au NA-DAA, mais pas le délai au NA-DAA du réseau. Cette valeur peut être calculée seulement si l'option DAAR est validée.<br>Dél DAT-R tot fin / Nbre appels DAT-R                                                                                                                                                 |
| 31. Délai moyen total de réponse<br><b>DÉL</b><br><b>MOY</b><br><b>TOT</b><br><b><i>Dél moy tot</i></b><br>Délai moyen de réponse par le NA-DAA aux appels du réseau. La valeur obtenue comprend le délai au NA-DAA du réseau et le délai à ce NA-DAA. Cette valeur peut être calculée seulement si l'option DAAR est validée.<br>Délai DAT-R total / Nbre appels DAT-R                                                                                                                                                       |
| 32. Qualité de service pour appels réseau<br><b>% QUAL</b><br><b>SERV</b><br><b>DAT-R</b><br><b><i>Qua Ser DATr</i></b><br>Indice de qualité du service pour les appels réseau d'un NA-DAA qui ont obtenu une réponse en deçà du seuil d'objectif de délai défini pour ce NA-DAA. Le délai pris en compte ne concerne que le NA-DAA et exclut le délai au NA-DAA de réseau. Cette valeur peut être calculée seulement si l'option DAAR est validée.<br>$100 - (\text{Rép DT-R après seuil} * 100) / \text{Nbre appels DAT-R}$ |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| <b>Tableau 12-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques NA-DAA avec la fonction Définition de quadrants</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>33. Délai moyen de réponse pour appels réseau</b><br><b>DÉL</b><br><b>MOY</b><br><b>RÉS</b><br><b>Dél moy rés</b><br>Délai moyen de réponse pour les appels d'un NA-DAA qui ont obtenu une réponse à un NA-DAA de réseau. Cette valeur peut être calculée seulement si l'option DAAR est validée.<br>Dél DAT-R tot dép / Réponses distantes                                                                                                                                                                                    |
| <b>34. Positions en mode consultation</b><br><b>POSI</b><br><b>CONSULT</b><br><b>Pos en cons</b><br>Nombre de préposés en état de consultation. La position passe à cet état si un appel a été coupé pendant que le préposé tentait de le transférer ou d'établir une conférence à trois, si un surveillant communique avec un préposé au moyen de la touche Préposé, si le préposé appelle son surveillant au moyen de la touche Surveillant ou si le préposé n'est pas en mesure de répondre à l'appel.<br>Positions en consult |
| <b>35. Positions en session</b><br><b>POSI</b><br><b>SESS</b><br><b>Pos en sess</b><br>Nombre de positions en session au NA-DAA en tant que NA-DAA principal.<br>Positions en session                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| <b>Tableau 12-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques NA-DAA avec la fonction Définition de quadrants</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 36. Positions non utilisées<br><b>POSI</b><br><b>NON</b><br><b>UTIL</b><br><b>Pos non util</b><br><p>Nombre de positions non disponibles à prendre les appels. Les préposés sont considérés non disponibles s'ils répondent à un appel DAA ou NA dans une autre file d'attente que celle qu'ils desservent. Ils sont également considérés non disponibles s'ils sont à l'état Consultation, Pas libre ou En réserve.</p> Posit non utilisées |
| <p style="text-align: center;">— Fin —</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |



## Statistiques de NAA

Ces statistiques sont recueillies pour chaque NA d'aiguillage. Ce groupe de statistiques est offert seulement si l'option PAC/ADE est validée.

### Champs de données

La liste qui suit constitue une énumération des champs de données du groupe de statistiques de NAA. Elle tient compte de l'ordre d'affichage à l'écran. Ces champs sont contenus dans la fenêtre directe qui est affichée lorsqu'on appuie sur la touche [Options] dans le champ *Calcul* de la fonction Définition de formules de l'option Définition d'affichages. La numérotation des champs du présent document est proposée seulement à titre de référence. Les chiffres qui correspondent aux éléments de menu qui s'affichent pour les surveillants dépendent des options installées dans chaque système.

### Réponses aux appels

Nombre d'appels ayant obtenu une réponse à un NAA en mode contrôlé.

### Abandons d'appel

Nombre d'appels abandonnés par un NAA en mode contrôlé.

### Nbre rép après seuil

Nombre d'appels ayant obtenu une réponse après le seuil d'objectif de délai indiqué pour le NAA.

### Nbre abd après seuil

Nombre d'appels ayant été abandonnés après le seuil d'objectif de délai indiqué pour le NAA.

### Occ. forcée des app

Nombre d'appels NAA qui ont reçu le traitement PAC «Occup. forcée» plus le nombre d'appels mis en occupation à cause du plafond d'appels.

### Appels acheminés

Nombre d'appels NAA qui ont reçu le traitement «Acheminement» ou «Attrib. SIRV» de l'application PAC, puis qui ont été transférés par l'application SIRV.

### Lib. forcée des app

Nombre d'appels NAA ayant reçu le traitement PAC «Occup. forcée».

**App au NA implicite**

Nombre d'appels acheminés vers le NA-DAA implicite du NAA.

**Nbre appels file att**

Nombre d'appels mis en file d'attente au NAA. Comme les appels d'arrivée à un NAA en mode implicite ne sont pas mis en file d'attente, ils ne sont pas calculés dans ce champ.

**Dél tot de réponse**

Délai de réponse total pour les appels qui ont obtenu une réponse à un NAA en mode contrôlé.

**Champs de données (NAA réseau)**

La présente section décrit les champs de données qui s'appliquent aux appels NAA réseau. Si l'option DAAR n'est pas validée, ces statistiques gardent la valeur zéro.

**Offres appel réseau**

Nombre d'appels acheminés au réseau.

***Nota :*** Si un appel NAA réseau est sorti d'une file d'attente à tous les NA d'acheminement, il est toujours compté dans le champ *Offres appel réseau* parce que le compte associé à ce champ se fait dès que l'appel est acheminé au réseau. L'appel est également compté de nouveau dans ce champ s'il est remis en file d'attente au même NA d'acheminement.

**Aband appel réseau**

Nombre d'appels abandonnés pendant qu'ils étaient acheminés au réseau.

**Répon appels réseau**

Nombre d'appels acheminés au réseau auxquels on a répondu à distance.

**Appels rés file att**

Nombre d'appels acheminés au réseau qui sont toujours en attente d'une réponse.

**Délai rép appels rés**

Délai de réponse total pour les appels qui ont obtenu une réponse à distance. Le délai représente la durée d'attente totale au NAA initial.

## Champs de statistiques

Le tableau 12-2 énumère les champs de statistiques NAA qui peuvent être sélectionnés lorsqu'on définit des colonnes au moyen de la fonction Définition de quadrants.

La numérotation des champs du présent document est proposée seulement à titre de référence. Les chiffres qui correspondent aux éléments de menu qui s'affichent pour les surveillants dépendent des options installées dans chaque système.

| <b>Tableau 12-2</b><br><b>Champs de statistiques de NAA avec la fonction Définition de formules de la Définition d'affichages</b>                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                |
| 10. Total des réponses aux appels<br><b>TOT</b><br><b>RÉP</b><br><i>Tot rép</i><br>Nombre d'appels qui ont obtenu une réponse au NAA en mode contrôlé.<br>Réponses aux appels             |
| 11. Total d'abandons d'appel<br><b>TOTAL</b><br><b>ABAND</b><br><b>APP</b><br><i>Tot aband</i><br>Nombre d'appels qui ont été abandonnés par un NAA en mode contrôlé.<br>Abandons d'appel |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                   |

| <b>Tableau 12-2 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NAA avec la fonction Définition de formules de la Définition d'affichages</b>                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                       |
| 12. Nombre d'appels en file d'attente<br><b>APP</b><br><b>ATT</b><br><i>App en att</i><br>Nombre d'appels mis en file d'attente au NAA. Comme les appels d'arrivée à un NAA en mode implicite ne sont pas mis en file d'attente, ils ne sont pas calculés dans ce champ.<br>Nbre appels file att |
| 13. Occupation forcée des appels<br><b>OCCUP</b><br><b>FORC</b><br><i>Occup forcée</i><br>Nombre d'appels NAA qui ont reçu le traitement PAC «Occup. forcée» plus le nombre d'appels mis en occupation à cause du plafond d'appels.<br>Occ. forcée des app                                       |
| 14. Appels acheminés<br><b>APP</b><br><b>ACHEM</b><br><i>Appels achem</i><br>Nombre d'appels NAA qui ont reçu le traitement «Acheminement» ou «Attrib. SIRV» de l'application PAC et qui ont été transférés par l'application SIRV.<br>Appels acheminés                                          |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| <b>Tableau 12-2 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NAA avec la fonction Définition de formules de la Définition d'affichages</b>                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                     |
| 15. Libération forcée des appels<br><b>LIB</b><br><b>FORC</b><br><b>Libération</b><br>Nombre d'appels NAA qui ont reçu le traitement de libération forcée de l'application PAC.<br>Lib. forcée des app         |
| 16. Appels traités par le NA implicite<br><b>NA</b><br><b>IMPL</b><br><b>NA impl</b><br>Nombre d'appels acheminés au NA-DAA implicite du NAA.<br>App au NA implicite                                           |
| 17. Délai moyen de réponse<br><b>DÉL</b><br><b>MOY</b><br><b>RÉP</b><br><b>Dél moy rép</b><br>Délai moyen de réponse pour les appels du champ Réponses aux appels.<br>Délai total de rép / Réponses aux appels |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                        |

| <b>Tableau 12-2 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NAA avec la fonction Définition de formules de la Définition d'affichages</b>                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                |
| 18. Indice de qualité de service<br>%<br><b>IQS</b><br><b>IQS</b><br>Indice de qualité du service pour les appels qui ont obtenu une réponse ou qui ont été abandonnés en deçà du seuil d'objectif de délai défini.<br>$100 - (100 * (\text{Rép app après seuil} + \text{Aband app apr seuil}) / (\text{Réponses aux appels} + \text{Abandons d'appel}))$ |
| 19. Offres d'appel réseau<br><b>OFFR</b><br><b>APPEL</b><br><b>RÉS</b><br><b>Off app rés</b><br>Nombre d'appels NAA réseau qui ont été acheminés au réseau. Cette valeur peut être calculée seulement si l'option DAAR est validée.<br>Offres appel réseau                                                                                                |
| 20. Abandons d'appel réseau<br><b>ABAND</b><br><b>APPEL</b><br><b>RÉS</b><br><b>Aban app rés</b><br>Nombre d'appels qui ont été abandonnés pendant qu'ils sont acheminés au réseau. Cette valeur peut être calculée seulement si l'option DAAR est validée.<br>Aband appel réseau                                                                         |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| <b>Tableau 12-2 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NAA avec la fonction Définition de formules de la Définition d'affichages</b>                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                            |
| <b>21. Réponses aux appels réseau</b><br><b>RÉPON</b><br><b>APPEL</b><br><b>RÉS</b><br><b>Rép app rés</b><br>Nombre d'appels acheminés au réseau auxquels on a répondu. Cette valeur peut être calculée seulement si l'option DAAR est validée.<br>Répon appels réseau                                                |
| <b>22. Appels réseau en file d'attente</b><br><b>NAF</b><br><b>RÉS</b><br><b>NAF réseau</b><br>Nombre d'appels acheminés au réseau toujours en attente d'une réponse. Cette valeur peut être calculée seulement si l'option DAAR est validée.<br>Appels rés file att                                                  |
| <b>23. Délai moyen de réponse aux appels réseau</b><br><b>DÉLAI</b><br><b>MOYEN</b><br><b>RÉS</b><br><b>Dél moy rés</b><br>Délai moyen de réponse pour les appels du champ Répon appels réseau. Cette valeur peut être calculée seulement si l'option DAAR est validée.<br>Délai rép appels rés / Répon appels réseau |
| — Fin —                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |





---

## Chapitre 13 : Définition de relevés

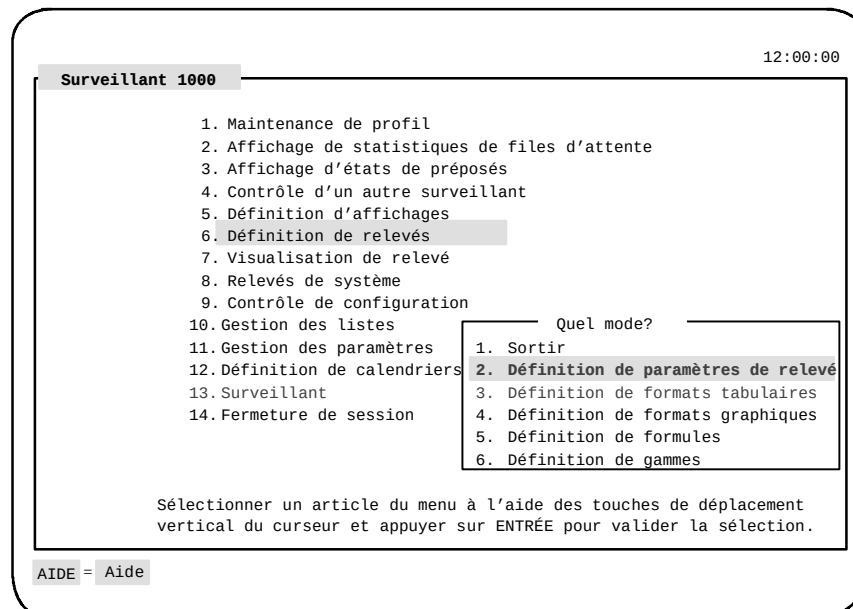
---

Vous pouvez utiliser la fonction Définition de relevés pour créer des relevés tabulaires ou graphiques personnalisés. Vous pouvez également l'utiliser pour obtenir des relevés existants ou prédéfinis, comme des relevés de gestion standards.

### Accès à la fonction

Pour accéder à cette fonction, sélectionnez «*Définition de relevés*» dans le menu principal. Un sous-menu apparaît.

**Figure 13-1**  
**Sous-menu de définition de relevés**



## Création d'un relevé

Trois éléments sont nécessaires pour créer des relevés personnalisés : la définition de formules, les formats de relevé et les paramètres de relevés.

### 1 Créer ou sélectionner les définitions de formules.

Les définitions de formules sont des calculs qui recueillent les statistiques du système qui correspondent à vos besoins. Par exemple, une formule peut être créée pour obtenir le nombre d'appels abandonnés pendant une période donnée. Ces définitions de formules peuvent être comprises dans les relevés personnalisés. Si vous ne désirez pas créer ou sélectionner une formule, vous pouvez passer ce niveau. Pour obtenir plus de renseignements sur la création de définitions de formules, reportez-vous au chapitre intitulé «Chiffrier d'utilisateur».

2 Création d'un format de relevé tabulaire ou graphique.

Un format de relevé précise le type de statistiques, de colonnes et d'en-têtes qui doivent figurer sur le relevé. Pour créer un format de relevé tabulaire, reportez-vous à la section «Définition de formats tabulaires» dans le présent chapitre. Pour créer un format de relevé graphique, reportez-vous à la section «Définition de formats graphiques» dans le présent chapitre.

3 Création d'un paramètre de relevé.

Un paramètre de relevé est utilisé pour attribuer des intervalles de temps et des valeurs de champ clé à un format de relevé, pour créer un relevé final. Par exemple, un format de relevé peut préciser les champs de données qu'il faut utiliser pour recueillir des statistiques qui concernent le rendement d'un préposé. On peut les relier à un paramètre de relevé qui précise l'unité de temps et les préposés que l'on doit inclure dans le relevé.

Cette séparation du format de relevé des paramètres de relevés vous permet d'utiliser le même format dans différentes situations. Par exemple, vous pourriez demander que votre liste de préposés et leurs appels non DAA vous permette de déceler un problème particulier pour une journée donnée, ou vous pourriez utiliser le même format de relevés pour analyser l'historique au cours du mois précédent.

Pour obtenir plus de renseignements sur la création des paramètres de relevés, reportez-vous à la section «Définition de paramètres de relevé» dans le présent chapitre.

**Nota :** Reportez-vous au chapitre intitulé «Préparatifs», à la section «Limites de la MAX Meridian 10», pour connaître les limites qui s'appliquent aux définitions de relevés de votre système.

**Nota :** Des modifications ont été apportées à la façon dont la MAX Meridian 10 traite l'impression des relevés. Pour obtenir plus de renseignements sur ce sujet, reportez-vous à la section «Impression avec la MAX Meridian 10» du chapitre «Introduction à la MAX Meridian».

## **Définition de formules**

Les définitions de formules sont des calculs que vous créez pour obtenir vos propres statistiques du système. Vous pouvez alors intégrer ces définitions de formules dans vos relevés personnalisés.

Pour obtenir des renseignements sur la création et l'utilisation des définitions de formules, reportez-vous au chapitre intitulé «Chiffrier d'utilisateur».

## Définition de formats tabulaires

Un format de relevé tabulaire précise les statistiques, les colonnes et les en-têtes qui doivent figurer sur le relevé tabulaire. Vous pouvez concevoir de nouveaux formats de relevés ou modifier les formats existants.

Avant de créer des formats de relevé, vous devez vous assurer que le paramètre Contrôle de relevés est le même entre les NAA et leurs NA-DAA cibles et entre les NA-DAA et leurs NA-DAA cibles de débordement automatique et de débordement manuel.

**Figure 13-2**  
**Définition de formats tabulaires**

12:00:00

**Définition de formats tabulaires**
[Français]

GROUPE DE STATISTIQUES : Statistiques de NA-DAA final

TITRE DU FORMAT : Exemple

EN-TÊTES PERSONNALISÉS (ci-dessous) ET DÉFINITIONS DE COLONNES (au bas)

| NA-DAA   | --PROFIL DE LA FILE--<br>%<br>QUAL | SERV<br>DMR | -NOMBRE D'APPELS-<br>RÉP | DAT     | ABAN  | ---DURÉE MOY PRÉP---<br>CONV PAS<br>DAA LIBRE | -NON-DAA-<br>ARR DÉP |
|----------|------------------------------------|-------------|--------------------------|---------|-------|-----------------------------------------------|----------------------|
| ###-#### | ???????                            | ..%%%       | SSS                      | ..##### | ##### | SSSS                                          | SSSS                 |
| NO       | Unité                              | %           | DÉL                      | RÉP     | APP   | ABAND                                         | DUR                  |
| NA       | temps                              | IQS         | MOY                      | APP     | DAT   | APP                                           | MOY                  |
| DAA      | base                               | RÉP         |                          | ARR     |       | TPA                                           | TAA                  |

AIDE=Aide
PF1=Commandes
PF2=Options
PF3=Modifier champ
SUPPRIMER=Effacer champ

Suivez la méthode 13-1 pour créer une définition de format tabulaire.

### Méthode 13-1

#### Pour créer une définition de format tabulaire

- 1 Sélectionnez «Définition de relevés» dans le menu principal.  
*Un sous-menu apparaît.*
- 2 Sélectionnez «Définition de formats tabulaires» dans le sous-menu.

*L'écran Définition de formats tabulaires s'affiche.*

- 3 Dans le champ *Groupe de statistiques*, entrez le groupe de statistiques à utiliser pour obtenir les informations relatives à ce format de relevé.
- 4 Dans le champ *Titre du format*, entrez un nom pour le format de relevé. Ce nom doit indiquer le but du format. Le nom s'affiche dans une fenêtre directe de la fonction Définition de paramètres de relevé lorsque vous reliez le format à un paramètre de relevé.
- 5 Suivez la méthode dans la section intitulée «Création de colonnes de format de relevé» pour obtenir des instructions sur la création de colonnes dans un format de relevé.

### **Création de colonnes de format de relevé**

Suivez la méthode 13-2 pour créer des colonnes dans une définition de format tabulaire.

#### **Méthode 13-2**

##### **Pour créer des colonnes dans une définition de format tabulaire**

- 1 Déplacez le curseur dans le champ *Définition colonnes* au bas de l'écran.
- 2 Appuyez sur [Modifier champ].

*La première colonne est mise en évidence. Une fenêtre directe apparaît et présente une liste des champs de données de relevés que vous pouvez sélectionner.*

Ces champs de données sont constitués de champs de données standards qui correspondent au groupe de statistiques entré dans le champ *Groupe de statistiques*. Ils sont également constitués des définitions de formules personnalisées créées à l'aide de la fonction Définition de formules. Pour obtenir une description détaillée des statistiques, reportez-vous au chapitre intitulé «Groupes de statistiques de relevé». Pour obtenir plus de renseignements sur la création de formules personnalisées, reportez-vous au chapitre intitulé «Chiffrier d'utilisateur».

- 3 Sélectionnez un champ clé dans la liste et appuyez sur {RETOUR}. Chaque groupe de statistiques comporte un ou plusieurs champs clés utilisés pour trier l'ordre dans lequel les enregistrements sont présentés dans un relevé. Par exemple, un relevé qui contient des renseignements sur un préposé comporte entre autres champs clés l'*ID du préposé*. Les champs clés sont donnés dans une fenêtre directe sous l'en-tête «Champs clés».

Le nom du champ est affiché dans le champ *Définition colonnes* après avoir été sélectionné dans la fenêtre directe. Au-dessus de ce dernier

sont affichés le format et la largeur de la colonne. Par exemple, ##### indique que cinq chiffres peuvent apparaître dans ce champ. Le format est déterminé par le type de champ sélectionné. Reportez-vous au tableau 13-1 pour la liste des formats de colonnes.

- 4** Sélectionnez d'autres champs clés, si vous le souhaitez.  
Vous pouvez utiliser plus d'un champ clé pour trier des enregistrements dans un relevé. Il est utile de sélectionner «Unité de temps de base» comme un des champs clés. Ainsi, il est possible de trier les enregistrements par semaine, par jour, et ainsi de suite. Les mots «Unité de temps de base» s'affichent lorsque ce champ clé est sélectionné. L'unité de temps réelle est précisée dans le paramètre de relevé.
- 5** Sélectionnez les champs de données qui doivent figurer dans le relevé.
- 6** Pour augmenter l'espace qui existe entre les champs, déplacez le curseur dans un champ. Entrez le nombre d'espaces qui doivent apparaître entre ce champ et le champ précédent. Appuyez sur [Augmenter largeur].  
Une série de points s'affiche pour indiquer l'espace que vous avez sélectionné entre les champs. Par exemple, cinq points s'affichent si vous avez augmenté la largeur de cinq espaces. Répétez le processus entre les autres champs, au besoin.
- 7** Appuyez sur [Fin] lorsque toutes les colonnes ont été entrées.
- 8** Si vous souhaitez créer des en-têtes pour vos colonnes, consultez la section «Création d'en-têtes de colonnes» du présent chapitre.

Lorsque vous sélectionnez un champ de données dans une colonne, son format apparaît au-dessus de cette dernière. À la figure 13-2, le format du champ de données «%IQS» est «%%»». Cette valeur s'affiche sous le format de pourcentage et comporte un maximum de trois chiffres. Le tableau 13-1 donne une liste des formats qui correspondent aux champs de données.

| <b>Tableau 13-1</b><br><b>Formats de colonne</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Format</b>                                    | <b>Fonction</b>                                                                                                                                                                                                                                                             |
| aaa                                              | Ce format représente une chaîne de lettres et de chiffres qui désignent habituellement un nom.                                                                                                                                                                              |
| ###                                              | Ce format représente une valeur numérique sans structure particulière (par exemple, 123).                                                                                                                                                                                   |
| %%%                                              | Ce format représente un pourcentage.                                                                                                                                                                                                                                        |
| ???                                              | Ce format signifie que le format final est fonction des valeurs entrées dans le cadre de la Définition de paramètres de relevé. Par exemple, la période d'un relevé peut être exprimée en heures et en minutes ou elle peut être désignée par le nom d'un quart de travail. |
| sss                                              | Ce format représente une période de temps exprimée en secondes.                                                                                                                                                                                                             |
| mmm                                              | Ce format représente une période de temps exprimée en minutes.                                                                                                                                                                                                              |
| mm:ss                                            | Ce format représente une période de temps exprimée en minutes et en secondes.                                                                                                                                                                                               |
| hhh                                              | Ce format représente une période de temps exprimée en heures.                                                                                                                                                                                                               |
| hh:mm:ss                                         | Ce format représente une période de temps exprimée en heures, en minutes et en secondes.                                                                                                                                                                                    |
| \$\$.                                            | Ce format représente une valeur monétaire divisée par 100.                                                                                                                                                                                                                  |

### Création d'en-têtes de colonnes

La MAX Meridian vous permet de créer vos propres en-têtes de colonnes pour les champs de données que vous avez sélectionnés ou de laisser cette zone vide pour accepter les en-têtes implicites du système. Les en-têtes implicites sont identiques aux noms des champs de données qui apparaissent dans le champ *Définition colonnes*. Si vous entrez un en-tête de colonne, vous devez entrer des en-têtes pour tous les champs. Un en-tête peut avoir un maximum de trois lignes.



**Nota :** N'attribuez pas d'en-tête à un champ d'*unité de temps de base*. La MAX Meridian fournit un en-tête lorsque le format est attribué à un paramètre de relevé. Par exemple, il fournit l'en-tête «Intervalle» si un intervalle de temps est attribué dans le paramètre.

Suivez la méthode 13-3 pour créer des en-têtes dans une définition de quadrant tabulaire.

#### **Méthode 13-3**

##### **Pour créer des en-têtes dans une définition de quadrant**

- 1** Déplacez le curseur au champ *En-tête de colonnes*.
- 2** Appuyez sur [Corriger champ].
- 3** Entrez le premier en-tête de colonne.
- 4** Appuyez sur la barre d'espacement pour déplacer le curseur à l'endroit où doit apparaître le prochain en-tête.

*Il doit être aligné sur la valeur du champ Définition colonnes.*

- 5** Entrez l'en-tête suivant.
- 6** Répétez les étapes 4 et 5 jusqu'à ce que tous les en-têtes soient entrés.
- 7** Appuyez sur [Fin de correction] après avoir entré tous les en-têtes.
- 8** Appuyez sur [Commandes] et sauvegardez le format de relevé.

*Le système affiche le message suivant : «Une nouvelle définition de format tabulaire a été créée».*

Pour obtenir des instructions sur la façon de relier le format de relevé au paramètre de relevé, reportez-vous à la section intitulée «Définition de paramètres de relevé» du présent chapitre.

Avec la MAX Meridian 10, il est également possible d'imprimer un relevé contenant les données entrées dans une ou plusieurs définitions de formats tabulaires. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'impression de ces définitions, reportez-vous au chapitre intitulé «Relevés système».

## **Touches de fonction**

La présente section décrit les touches de fonction offertes pour la fonction Définition de formats tabulaires.

### **Aide=Aide**

Cette touche de fonction donne des renseignements sur la fonction Définition de formats tabulaires et sur les champs correspondants.

### **PF1=Commandes**

On accède aux commandes suivantes en appuyant sur la touche [Commandes] :

#### **Sortir (sans sauvegarder les changements)**

Cette commande permet de retourner au sous-menu Définition de relevés. Le système ne tient pas compte des changements qui n'ont pas été sauvegardés.

#### **Effacer la formule**

Cette commande efface l'information à l'écran et laisse un écran vierge.

#### **Lire un format existant**

Cette commande affiche à l'écran un format tabulaire public ou privé existant.

#### **Supprimer les modifications au format**

Cette commande ramène à son état initial une définition de format tabulaire modifiée, à condition que les changements n'aient pas été sauvegardés. La définition initiale est affichée à l'écran.

#### **Sauvegarder sous un nouveau format public**

Cette commande sauvegarde l'information sous une nouvelle définition de format tabulaire public. Toute personne a accès au format public dans le système, mais seul le coordonnateur système peut le créer, le modifier ou le supprimer. Seuls les relevés publics peuvent être imprimés aux moments prévus dans la fonction Définition de calendriers.

#### **Sauvegarder sous un nouveau format privé**

Cette commande sauvegarde l'information sous une nouvelle définition de format tabulaire privé. Seule la personne qui crée un format privé y a accès. Un surveillant peut créer jusqu'à cinq formats de relevés personnalisés.

#### **Remplacer un format existant**

Cette commande permet de remplacer l'information initiale dans un format par les entrées modifiées. Le système demande quel format doit être remplacé. Tout format, y compris celui qui est affiché, peut être choisi. Cette commande est utilisée lorsque le format initial n'est plus nécessaire.

#### **Supprimer un format existant**

Cette commande supprime une définition de format tabulaire existante.

**PF1=Ne sélectionner aucune commande**

Cette commande ferme la fenêtre directe Commandes à l'écran.

**PF2=Options**

Cette commande affiche une description ou une liste des entrées valides pour le champ.

**PF2=Fermer la fenêtre Options**

Cette commande ferme la fenêtre directe Options à l'écran.

**PF2=Ne sélectionner aucune option**

Cette commande ferme la fenêtre directe d'options de menu à l'écran.

**PF3=Corriger champ**

Cette commande permet de corriger un champ.

**PF3=Fin de correction**

Cette commande met fin à la correction d'un champ. Ce champ est affiché pendant la correction d'un champ.

**PF3=Modifier champ**

Cette commande permet d'ajouter ou de modifier une colonne dans le champ *Définition colonnes*. Cette touche de fonction s'affiche lorsque le curseur se trouve dans le champ *Définition colonnes*.

**PF3=Fini**

Cette commande indique qu'aucune autre colonne ne doit être ajoutée ou modifiée dans le champ *Définition colonnes*. Cette touche de fonction apparaît lorsqu'on appuie sur [Modifier champ] alors que le curseur se trouve dans le champ *Définition colonnes*.

**F6=Augmenter largeur**

Cette touche de fonction permet d'augmenter la largeur d'une colonne. Le seul fait d'appuyer sur la touche augmente la largeur de la colonne d'un caractère. Si on tape un nombre avant d'appuyer sur la touche, la largeur augmentera en fonction du nombre entré. Cette touche de fonction apparaît lorsqu'on appuie sur [Modifier champ] alors que le curseur est dans le champ *Définition colonnes*.

**F7=Diminuer largeur**

Cette touche de fonction permet de diminuer la largeur d'une colonne. Le seul fait d'appuyer sur la touche diminue la largeur de la colonne d'un caractère. Si on tape un nombre avant d'appuyer sur la touche, la largeur diminuera en fonction du nombre entré. Cette touche de fonction apparaît lorsqu'on appuie sur [Modifier champ] alors que le curseur est dans le champ *Définition colonnes*.

**F9=Modifier format**

Cette commande s'affiche lorsque la colonne courante est une colonne de temps. Si on appuie sur cette touche, on peut sélectionner un autre format d'affichage du temps pour cette colonne.

**F10=Affichage 80 colonnes**

Cette commande diminue le nombre maximal de caractères permis pour le format, le faisant passer de 132 à 80.

**F10=Affichage 132 colonnes**

Cette commande augmente le nombre maximal de caractères permis pour le format, le faisant passer de 80 à 132.

**Insérer=Insérer**

Cette commande insère une colonne avant l'emplacement mis en évidence par le curseur. Cette touche de fonction apparaît lorsqu'on appuie sur [Modifier champ] alors que le curseur est dans le champ *Définition colonnes*. Si vous corrigez un champ justifié à droite, cette touche de fonction est invalide.

**Supprimer=Supprimer colonne**

Cette commande supprime la colonne mise en évidence par le curseur. Cette touche de fonction apparaît lorsqu'on appuie sur [Modifier champ] alors que le curseur est dans le champ *Définition colonnes*.

**Effacer=Effacer champ**

Cette commande efface le contenu d'un champ.

## Champs

La présente section décrit les champs de la fonction Définition de formats tabulaires.

### Groupe de statistiques

Ce champ est utilisé pour entrer le type de groupe de statistiques que vous devez utiliser avec ce format tabulaire.

La MAX Meridian reçoit du Meridian 1 des données de base relatives aux modifications survenues dans les états de préposés, de positions, de files d'attente et de lignes réseau. Il les utilise pour produire des statistiques significatives, utiles aux surveillants et aux coordonnateurs système.

Les statistiques produites par la MAX Meridian sont regroupées. Chaque groupe de statistiques comporte un ensemble de champs de données, qui sont utilisés dans le champ *Définition colonnes*.

Si vous sélectionnez le groupe de statistiques de préposés lorsque la fonction AFM est validée dans votre système, certains relevés qui concernent les préposés affichent des données relatives au NA-DAA principal seulement, alors que d'autres contiennent des données qui s'appliquent à tous les NA-DAA desservis par le préposé.

### Langue

Ce champ, situé entre crochets dans le coin supérieur droit de l'écran, détermine la langue dans laquelle vous entrez les informations. Il n'apparaît pas dans le cas des systèmes unilingues. Les langues sont définies dans la fonction Choix de langues.

### Titre du format

Ce champ permet de donner un nom exclusif à un format tabulaire. La longueur du titre du format ne peut dépasser 40 caractères. Ce nom apparaît dans une fenêtre directe de la fonction Définition de paramètres de relevé lorsque vous reliez le format de relevé à un paramètre de relevé.

### En-têtes personnalisés

Ce champ est utilisé pour attribuer des en-têtes aux colonnes créées dans le champ *Définition colonnes*. Si vous entrez un en-tête pour une colonne, vous devez en entrer pour les autres. Si vous n'entrez aucun en-tête, le système utilise les en-têtes prédéfinis pour chaque champ de données. Les en-têtes prédéfinis sont parfois sibyllins. Par exemple, si vous choisissez

«Total des débordements automatiques temporisés — arrivée», l'en-tête courant est affiché sur votre relevé comme «Nbre appels DAT arr».

### Définition colonnes

Ce champ est utilisé pour sélectionner les champs de données qui doivent apparaître dans les colonnes du relevé. Il peut s'agir de définitions de formules personnalisées créées au moyen de la fonction Définition de formules ou de champs de données prédéfinis qui correspondent au groupe de statistiques. Ces champs déterminent le type de statistiques qui doivent figurer sur votre relevé.

La première colonne doit contenir un champ clé que vous pouvez utiliser pour trier l'ordre dans lequel les enregistrements doivent être présentés dans un relevé. Les champs clés, comme *ID de préposé* ou *Nom du préposé*, doivent également être compris dans la première colonne des relevés tabulaires qui correspondent aux statistiques de préposés, aux statistiques de débordement automatique ou aux statistiques de destinations. Ainsi, un sous-total est fourni.

**Nota :** Si la fonction AFM est validée, certains relevés qui portent sur les préposés montrent des données relatives au NA-DAA principal seulement, alors que d'autres contiennent des données qui s'appliquent à tous les NA-DAA desservis par le préposé.

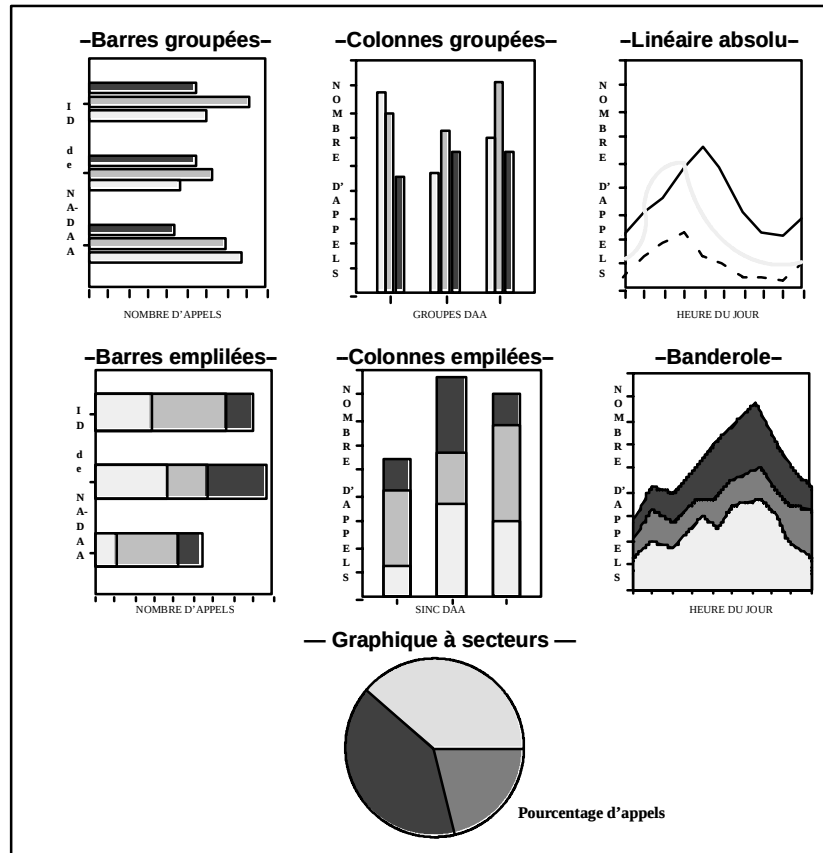
La fonction Définition de formules est décrite dans le chapitre intitulé «Chiffrier d'utilisateur». Les champs déjà définis sont décrits dans le chapitre intitulé «Groupes de statistiques de relevé».

## Définition de formats graphiques

Un format de relevé graphique précise les statistiques et les en-têtes qui doivent figurer sur un relevé graphique. La MAX Meridian peut produire sept types de relevés graphiques différents, comme le montre la figure 13-3.

**Nota :** Dans la MAX Meridian 10, il est impossible d'envoyer des relevés historiques graphiques à un moniteur. D'autres modifications ont été apportées à la façon dont la MAX Meridian 10 traite l'impression des relevés. Pour obtenir plus de renseignements sur ce sujet, reportez-vous à la section «Impression avec la MAX Meridian 10» du chapitre «Introduction à la MAX Meridian».

**Figure 13-3**  
Types de graphique produits par la MAX Meridian



## Terminologie des graphiques

Les termes montrés à la figure 13-4 s'appliquent à la plupart des relevés graphiques et s'emploient dans la fonction Définition de formats graphiques. Nous les énumérons ici pour vous aider à mieux comprendre les différentes marches à suivre.

**Figure 13-4**  
**Terminologie des graphiques**

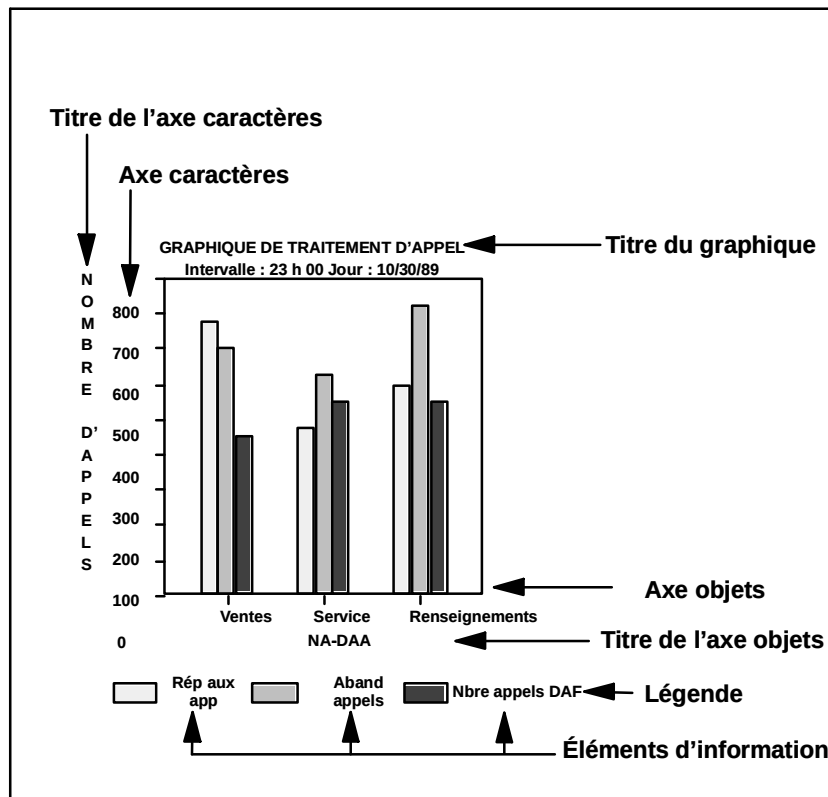
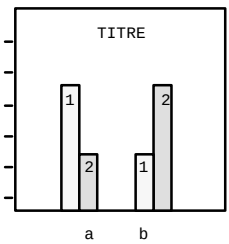




**Figure 13-5**  
**Définition de formats graphiques**

12:00:00

**Définition de formats graphiques** [Français]

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                               |                                                                                     |             |                 |                 |                  |               |              |                 |    |    |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------|-----------------|------------------|---------------|--------------|-----------------|----|----|-----|
| GROUPE DE STATISTIQUES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | : Statistiques de préposés    |  |             |                 |                 |                  |               |              |                 |    |    |     |
| TYPE DE GRAPHIQUE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | : Colonnes groupées           |                                                                                     |             |                 |                 |                  |               |              |                 |    |    |     |
| TITRE DE GRAPHIQUE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | : Relevé de rendement d'agent |                                                                                     |             |                 |                 |                  |               |              |                 |    |    |     |
| TITRE DE L'AXE CARACTÈRES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | : Nombre d'appels             |                                                                                     |             |                 |                 |                  |               |              |                 |    |    |     |
| TITRE DE L'AXE OBJETS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | : ID de préposé               |                                                                                     |             |                 |                 |                  |               |              |                 |    |    |     |
| OBJET PRINCIPAL : ID de préposé<br>(«a», «b» sur diagramme)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                               |                                                                                     |             |                 |                 |                  |               |              |                 |    |    |     |
| OBJET SECONDAIRE : Unité de temps de base<br>(«1», «2» sur diagramme)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                               |                                                                                     |             |                 |                 |                  |               |              |                 |    |    |     |
| DONNÉES OBJETS CHOISIES: <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">1. Nbre rép</td> <td style="width: 50%;">2. Non-activité</td> </tr> <tr> <td>3. Transftr DAA</td> <td>4. Appels NA arr</td> </tr> <tr> <td>5. App NA dép</td> <td>6. Appels NA</td> </tr> <tr> <td>7. Transfert NA</td> <td>8.</td> </tr> <tr> <td>9.</td> <td>10.</td> </tr> </table> |                               |                                                                                     | 1. Nbre rép | 2. Non-activité | 3. Transftr DAA | 4. Appels NA arr | 5. App NA dép | 6. Appels NA | 7. Transfert NA | 8. | 9. | 10. |
| 1. Nbre rép                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 2. Non-activité               |                                                                                     |             |                 |                 |                  |               |              |                 |    |    |     |
| 3. Transftr DAA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 4. Appels NA arr              |                                                                                     |             |                 |                 |                  |               |              |                 |    |    |     |
| 5. App NA dép                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 6. Appels NA                  |                                                                                     |             |                 |                 |                  |               |              |                 |    |    |     |
| 7. Transfert NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 8.                            |                                                                                     |             |                 |                 |                  |               |              |                 |    |    |     |
| 9.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 10.                           |                                                                                     |             |                 |                 |                  |               |              |                 |    |    |     |

AIDE=Aide PF1=Commandes PF2=Options SUPPRIMER=Effacer champ

Suivez la méthode 13-4 pour créer un format graphique. Les graphiques sont tous produits de la même façon, quel que soit leur type, à l'exception du graphique à secteurs qui ne nécessite aucun axe caractères ni aucun axe objets.

#### Méthode 13-4

##### Pour créer une définition de format graphique

- 1 Sélectionnez «Définition de relevés» dans le menu principal.  
*Un sous-menu apparaît.*
- 2 Sélectionnez «Définition de formats graphiques» dans le sous-menu.  
*L'écran Définition de formats graphiques s'affiche.*
- 3 Dans le champ *Groupe de statistiques*, entrez le groupe de statistiques à utiliser pour obtenir les informations relatives à ce format de relevé.
- 4 Dans le champ *Type de graphique*, sélectionnez le type de graphique que vous voulez créer.
- 5 Dans le champ *Titre du graphique*, entrez un nom pour le format de relevé.

Ce nom doit indiquer le but du format. Le nom est affiché dans une fenêtre directe lorsque vous reliez le format à un paramètre de relevé.

- 6** Dans le champ *Titre de l'axe caractères*, entrez un nom pour l'axe de la variable dépendante.

Sur les graphiques à barres verticales et les graphiques linéaires, l'axe caractères est l'axe vertical. Sur les graphiques à barres horizontales, c'est l'axe horizontal. Ce champ ne s'applique pas aux graphiques à secteurs.

- 7** Dans le champ *Titre de l'axe objets*, entrez un nom pour l'axe de la variable indépendante.

Sur les graphiques à barres verticales et les graphiques linéaires, l'axe caractères est l'axe horizontal. Sur les graphiques à barres horizontales, c'est l'axe horizontal. Ce champ ne s'applique pas aux graphiques à secteurs.

- 8** Dans le champ *Objet principal*, sélectionnez un des principaux objets disponibles au menu des options.

Cette clé permet de faire la première répartition des informations sur l'axe objets. Par exemple, si vous sélectionnez ID de préposé, les informations sont affichées sur le graphique par ID de préposé. Ce champ ne s'applique pas aux graphiques à secteurs.

- 9** Dans le champ *Objet secondaire*, sélectionnez un ou plusieurs champs au menu des options.

Cette clé permet de faire la répartition secondaire des informations sur l'axe objets. Un objet secondaire ne peut pas être identique à un objet principal. Il est également possible de sélectionner des données objets comme objets secondaires.

- 10** Dans le champ *Données objets choisies*, appuyez sur [Modifier champ].

*Une fenêtre directe est affichée et présente une liste de tous les champs de données offerts pour le groupe de statistiques que vous avez entré dans le champ Groupe de statistiques.*

- 11** Sélectionnez jusqu'à 10 champs de données dans la fenêtre directe que vous tracerez sur le graphique.

- 12** Si vous choisissez le mauvais champ, utilisez les touches de déplacement horizontal, la touche [Insérer] et [Supprimer sélection] pour corriger la liste.

- 13** Appuyez sur [Fin] lorsque vous avez terminé.

- 14** Appuyez sur [Commandes] et sauvegardez le format de relevé.

*Le système affiche le message suivant : «Une nouvelle définition de format graphique a été créée».*

Pour obtenir des instructions sur la façon de relier le format de relevé au paramètre de relevé, reportez-vous à la section intitulée «Définition de paramètres de relevé» du présent chapitre.

Avec la MAX Meridian 10, il est également possible d'imprimer un relevé contenant les données entrées dans une ou plusieurs définitions de formats graphiques. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'impression de ces définitions, reportez-vous au chapitre intitulé «Relevés système».

## **Touches de fonction**

La présente section décrit les touches de fonction offertes pour la fonction Définition de formats graphiques.

### **Aide=Aide**

Cette touche de fonction donne des renseignements sur la fonction Définition de formats graphiques et sur les champs correspondants.

### **PF1=Commandes**

On accède aux commandes suivantes en appuyant sur la touche [Commandes] :

#### **Sortir (sans sauvegarder les changements)**

Cette commande permet de retourner au sous-menu Définition de relevés. Le système ne tient pas compte des changements qui n'ont pas été sauvegardés.

#### **Effacer la formule**

Cette commande efface l'information à l'écran et laisse un écran vierge.

#### **Lire un format existant**

Cette commande affiche à l'écran un format graphique public ou privé existant.

#### **Supprimer les modifications au format**

Cette commande ramène à son état initial une définition de format graphique modifiée, à condition que les changements n'aient pas été sauvegardés. La définition initiale est affichée à l'écran.

#### **Sauvegarder sous un nouveau format public**

Cette commande sauvegarde l'information sous une nouvelle définition de format graphique public. Toute personne a accès au format public dans le système, mais seul le coordonnateur système peut le créer, le modifier ou le supprimer. Seuls les relevés publics peuvent

être imprimés aux moments prévus dans la fonction Définition de calendriers.

**Sauvegarder sous un nouveau format privé**

Cette commande sauvegarde l'information sous une nouvelle définition de format graphique privé. Seule la personne qui crée un format privé y a accès. Un surveillant peut créer jusqu'à cinq formats de relevés personnalisés.

**Remplacer un format existant**

Cette commande permet de remplacer l'information initiale dans un format par les entrées modifiées. Le système demande quel format doit être remplacé. Tout format, y compris celui qui est affiché, peut être choisi. Cette commande est utilisée lorsque le format initial n'est plus nécessaire.

**Supprimer un format existant**

Cette commande supprime une définition de format graphique privé ou public existante. Cette commande ne peut être utilisée qu'en mode coordonnateur réseau.

**PF1=Ne sélectionner aucune commande**

Cette commande ferme la fenêtre directe Commandes à l'écran.

**PF2=Options**

Cette commande affiche une description ou une liste des entrées valides pour le champ.

**PF2=Fermer la fenêtre Options**

Cette commande ferme la fenêtre directe Options à l'écran.

**PF2=Ne sélectionner aucune option**

Cette commande ferme la fenêtre directe du menu d'options à l'écran.

**PF3=Corriger champ**

Cette commande permet de corriger un champ.

**PF3=Fin de correction**

Cette commande met fin à la correction d'un champ.

**PF3=Modifier champ**

Cette commande permet d'ajouter ou de modifier une donnée objet dans les champs *Données objets choisies*. Cette touche de fonction est affichée lorsque le curseur se trouve dans le champ *Données objets choisies*.

**PF3=Fini**

Cette commande indique qu'aucune autre donnée objet ne peut être ajoutée ou modifiée dans le champ *Données objets choisies*. Cette touche de fonction apparaît lorsqu'on appuie sur [Modifier champ] alors que le curseur est dans le champ *Données objets choisies*.

**Insérer=Insérer**

Cette commande insère des données objets avant l'emplacement mis en évidence par le curseur. Cette touche de fonction apparaît lorsqu'on appuie sur [Modifier champ] alors que le curseur est dans le champ *Données objets choisies*.

**Supprimer=Effacer champ**

Cette commande efface le contenu d'un champ.

**Champs**

La présente section décrit les champs de la fonction Définition de formats graphiques.

**Langue**

Ce champ, situé entre crochets dans le coin supérieur droit de l'écran, détermine la langue dans laquelle vous entrez les informations. Il n'apparaît pas dans le cas des systèmes unilingues. Les langues sont définies dans la fonction Choix de langues.

**Groupe de statistiques**

Ce champ est utilisé pour entrer le type de groupe de statistiques que vous devez utiliser avec ce format graphique.

La MAX Meridian reçoit du Meridian 1 des données de base relatives aux modifications survenues dans les états de préposés, de positions, de files d'attente et de lignes réseau. Il les utilise pour produire des statistiques significatives, utiles aux surveillants et aux coordonnateurs système.

Les statistiques produites par la MAX Meridian sont regroupées. Chaque groupe de statistiques comporte un ensemble de champs de données, qui sont utilisés dans le champ *Définition colonnes*.

Si vous sélectionnez le groupe de statistiques de préposés lorsque la fonction AFM est validée dans votre système, certains relevés qui concernent les préposés affichent des données relatives au NA-DAA principal seulement, alors que d'autres contiennent des données qui s'appliquent à tous les NA-DAA desservis par le préposé.

### **Type de graphique**

Ce champ indique le type de graphique qui doit être produit pour ce relevé.

### **Titre du graphique**

Ce champ contient le nom qui doit figurer dans le haut du graphique. À la figure 13-4, le titre du graphique est «*Graphique de traitement d'appels*». Le sous-titre de l'unité de temps («Intervalles»...) est déterminé à l'aide de la fonction Définition de paramètres de relevé.

### **Titre de l'axe caractères**

Ce champ permet de donner un nom à l'axe caractères. L'axe caractères présente des variables dépendantes – qui changent en fonction des fluctuations des variables indépendantes de l'axe objets. Sur les graphiques à barres verticales et les graphiques linéaires, l'axe caractères est l'axe vertical. Sur les graphiques à barres horizontales, c'est l'axe horizontal. Ce champ ne s'applique pas aux graphiques à secteurs.

Ce champ est facultatif. Cependant, il est plus facile d'interpréter un graphique lorsqu'il a un nom. À la figure 13-4, le titre de l'axe caractères est «*Nombre d'appels*».

### **Titre de l'axe objets**

Ce champ permet de donner un nom à l'axe objets. L'axe objets montre des variables indépendantes qui demeurent constantes. Sur les graphiques à barres verticales et les graphiques linéaires, l'axe objets est l'axe horizontal. Sur les graphiques à barres horizontales, c'est l'axe vertical. Par ailleurs, les graphiques à secteurs ne comportent pas d'axe objets.

Ce champ est facultatif. Cependant, il est plus facile d'interpréter un graphique lorsqu'il a un nom. À la figure 13-4, le titre de l'axe objets est «*NA-DAA*».

**Objet principal**

L'objet principal est le champ qui permet de faire la première répartition des informations sur l'axe objets. Appuyez sur [Options] pour sélectionner un des objets principaux disponibles. Les objets offerts dépendent, en partie, du groupe de statistiques que vous choisissez.

L'axe objets contient les éléments qui permettent d'interpréter les données présentées sur les graphiques. Il montre des variables indépendantes qui demeurent constantes alors que les variables dépendantes changent sur l'axe caractères. Sur les graphiques à barres verticales et les graphiques linéaires, l'axe objets est l'axe horizontal. Sur les graphiques à barres horizontales, c'est l'axe vertical.

Ce champ ne s'applique pas aux graphiques à secteurs. Un objet principal est obligatoire en ce qui concerne les graphiques linéaires mais facultatif dans les graphiques à barres, quoique les graphiques à barres les plus utiles en aient un. Si aucun objet principal n'est précisé dans un graphique à barres, celui-ci n'aura qu'une seule barre.

La MAX Meridian affiche des graphiques sur plusieurs écrans lorsque les valeurs relatives aux objets principaux sont trop nombreuses pour apparaître sur un seul écran. Chaque écran constitue un graphique complet, mais les valeurs des objets principaux sont différentes d'un écran à l'autre.

**Objet secondaire**

L'objet secondaire représente le ou les champs qui permettent de faire la répartition secondaire des informations sur l'axe objets. Ces objets sont représentés dans le graphique par des couleurs, des nuances ou des lignes différentes.

Les options utilisées pour définir les objets secondaires sont les mêmes que celles qui servent à définir les objets principaux; toutefois un objet secondaire ne peut pas être identique à un objet principal. Il est possible de sélectionner des données objets comme objets secondaires.

La figure 13-4 montre trois valeurs pour chaque NA-DAA, lesquelles correspondent aux éléments de données *Réponses aux appels*, *Abandons d'appel* et *Nbre appels DAF* comme objets secondaires.

Tous les types de graphiques doivent avoir un objet secondaire. La légende indique les éléments (couleurs, nuances, lignes) utilisés pour représenter les objets secondaires. Pour les graphiques, vous disposez d'un maximum de sept couleurs ou nuances et de dix types de motifs. Les couleurs et les motifs disponibles sont fonction de votre périphérique de sortie. Lorsqu'il faut utiliser plus de sept couleurs ou plus de dix motifs, les couleurs ou motifs originaux se répètent dans la légende.

#### **Données objets choisies**

Ce champ comprend toutes les données objets à tracer sur le graphique. Il peut servir d'objet principal ou d'objet secondaire, mais pas les deux à la fois.

Un maximum de 10 données objets peuvent être sélectionnées par graphique linéaire et par graphique à barres. Les graphiques à secteurs peuvent contenir un maximum de huit données objets.

Au moment de sélectionner le champ pour lequel sera tracé le graphique, il faut tenir compte des liens entre les données. Le système ne demande pas à l'utilisateur de faire une sélection sensée. Ce dernier peut, par exemple, inscrire une valeur exprimée en secondes sur un graphique comportant une valeur exprimée en minutes; cependant, le graphique obtenu n'aura aucune signification.

**Nota :** Si l'utilisateur désire sélectionner plus d'un champ de données, la MAX Meridian lui demande d'utiliser les données objets dans un objet principal ou un objet secondaire.



## Définition de paramètres de relevé

La fonction Définition de paramètres de relevé permet de définir des intervalles de temps et des paramètres de champs clés à inclure dans les formats de relevé personnalisés ou prédéfinis. Ces formats peuvent être personnalisés grâce à la fonction Définition de formats tabulaires ou Définition de formats graphiques. Il peut s'agir également de formats prédéfinis, tels qu'ils sont décrits dans le chapitre intitulé «Relevés de gestion courants» et dans le chapitre intitulé «Relevés d'événements».

Les formats sont reliés à des paramètres et imprimés pour créer un relevé de façon spéciale ou planifiée. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'impression des relevés prévus, reportez-vous au chapitre intitulé «Définition de calendriers».

**Nota 1 :** Il est possible de créer jusqu'à 500 définitions de relevés sur la plate-forme IPEX.

**Nota 2 :** Dans le cas de la MAX Meridian 10, il est possible d'imprimer un relevé contenant les données entrées dans une ou plusieurs définitions de relevés. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'impression de ces définitions, reportez-vous au chapitre intitulé «Relevés système».

**Figure 13-6**  
**Définition de paramètres de relevé**

12:00:00

**Définition de paramètres de relevé** [Français]

NOM DU RELEVÉ : RELEVÉS DE PRÉPOSÉ

UTILISATION DU NOM : Dans menus et relevés

TYPE : **Tabulaire** **PAGE D'ACCUEIL Valide**

12:00:00

**Définition de paramètres de relevé** [Français]

NOM DU RELEVÉ : RELEVÉS DE PRÉPOSÉ

UTILISATION DU NOM : Dans menus et relevés

TYPE : Tabulaire

FORMAT : Relevé de rendement de préposés par surveillant

UNITÉ DE TEMPS : **Jour** **PAGE D'ACCUEIL Valide**

12:00:00

**Définition de paramètres de relevé** [Français]

NOM DU RELEVÉ : RELEVÉS DE PRÉPOSÉ

UTILISATION DU NOM : Dans menus et relevés

TYPE : Tabulaire **PAGE D'ACCUEIL Valide**

FORMAT : Relevé de rendement de préposés par surveillant

UNITÉ DE TEMPS : Jour

GROUPE PAR : Semaine ET PAR : NA-DAA final

**LIGNES DU RELEVÉ**

Semaine..... <- Ces champs permettent de spécifier les données à inclure dans le relevé.

NA-DAA final..

Surveillant.....

Préposé.....

POUR : ENTRER:

valeur unique nnn

plage de valeurs nnn..mmm

toutes les valeurs rien

PÉRIPH. SORTIE : Imprimante de Jean LANGUE DU RELEVÉ : Français

AIDE=Aide PF1=Commandes PF2=Options PF3=Corriger champ SUPPRIMER=Effacer champ F20=>>

Lorsque vous accédez à la fonction Définition de paramètres de relevé, les champs *Format* et *Unité de temps* ne sont pas affichés à l'écran tant que le champ *Type* ne contient aucune donnée. Différents champs sont affichés à

l'écran selon vos entrées dans le champ *Format* et dans d'autres champs sous Limites du relevé.

Suivez la méthode 13-5 pour créer une définition de paramètres de relevé.

#### **Méthode 13-5**

##### **Pour créer une définition de paramètres de relevé**

- 1** Sélectionnez «*Définition de relevés*» dans le menu principal.  
*Un sous-menu apparaît.*
- 2** Sélectionnez «*Définition de paramètres de relevé*» dans le sous-menu.  
*L'écran Définition de paramètres de relevé est affiché.*
- 3** Dans le champ *Nom du relevé*, attribuez un nom à la définition du relevé.  
  
Le nom doit indiquer le but du relevé.
- 4** Dans le champ *Nom du relevé*, attribuez un nom à la définition du relevé.  
  
Entrez «Dans menus seulement» si le nom du relevé doit être affiché dans les fenêtres directes de votre système et non sur vos relevés.  
Entrez «Dans menus et relevés» s'il doit figurer dans les fenêtres directes et sur vos relevés.
- 5** Dans le champ *Type*, précisez si vous souhaitez produire un relevé tabulaire, graphique ou d'événements.  
  
Pour obtenir de plus amples renseignements sur la production de relevés d'événements, reportez-vous au chapitre intitulé «Relevés d'événements».
- 6** Dans le champ *Page d'accueil*, précisez si une page d'accueil doit être jointe au relevé.  
  
Pour obtenir de plus amples renseignements sur la page d'accueil, reportez-vous à la section «Analyse de la page d'accueil du relevé» du chapitre intitulé «Relevés de gestion courants».
- 7** Dans le champ *Format*, appuyez sur [Options].  
  
*Si vous créez un relevé tabulaire ou graphique, une fenêtre directe est affichée et contient une liste des formats de relevé personnalisés et prédéfinis. Si vous produisez un relevé d'événements, la fenêtre directe affiche les relevés d'événements disponibles.*
- 8** Sélectionnez un format de relevé.  
  
Différents champs sont affichés à l'écran selon les entrées que vous avez déjà effectuées. Ces champs précisent les paramètres qui doivent être utilisés dans les relevés. Cependant, cette méthode ne peut

couvrir toutes les variations des champs restants. Reportez-vous à la section intitulée «Champs» pour obtenir les descriptions des champs se rapportant au temps, aux groupements et aux limites du relevé.

- 9** Entrez des valeurs dans les champs qui correspondent au temps, aux groupements et aux limites du relevé, le cas échéant.

- 10** Dans le champ *Périph. sortie*, précisez le périphérique à utiliser pour imprimer le relevé.

Pour visualiser un relevé tabulaire avant de l'imprimer, entrez «*Terminal à écran*» dans ce champ. Pour visualiser un relevé tabulaire ou graphique, entrez «Affichage MTE» dans ce champ (à l'aide du MTE). Il est impossible de visualiser des relevés graphiques avec un moniteur VT-220.

- 11** Dans le champ *Langue du relevé*, précisez la langue à utiliser dans le relevé.

- 12** Après avoir entré des valeurs dans ces champs, appuyez sur [Commandes].

- 13** Si vous désirez imprimer le relevé dès maintenant, sélectionnez «*Imprimer ce relevé*».

Selon le nombre de préposés et la durée de votre intervalle, le système peut prendre quelques minutes pour recueillir les données et produire le relevé. Imprimer des relevés graphiques pour tous les intervalles, toute une journée et tous les NA-DAA risque de surcharger le système et d'entraîner des délais au niveau de l'impression et d'autres traitements.

Les relevés ne peuvent être imprimés que si une imprimante implicite est définie dans le profil de l'utilisateur ou sous la fonction Options diverses.

- 14** Si vous désirez utiliser ce relevé de nouveau, sauvegardez-le.

## Touches de fonction

La présente section décrit les touches de fonction offertes par la fonction Définition de paramètres de relevé.

### **Aide=Aide**

Cette touche de fonction donne des renseignements sur la fonction Définition de paramètres de relevé et sur les champs correspondants.

### **PF1=Commandes**

On accède aux commandes suivantes en appuyant sur la touche [Commandes] :

#### **Sortir (sans sauvegarder les changements)**

Cette commande permet de retourner au sous-menu Définition de relevés. Le système ne tient pas compte des changements qui n'ont pas été sauvegardés.

#### **Effacer la formule**

Cette commande efface l'information à l'écran et laisse un écran vierge.

#### **Lire une définition de relevé existante**

Cette commande affiche une liste de formats de relevé existants. Il peut s'agir de formats personnalisés ou prédéfinis.

#### **Supprimer les modifications à la définition de relevé**

Cette commande ramène à son état initial une définition de relevé modifiée, à condition que les changements n'aient pas été sauvegardés. La définition initiale est affichée à l'écran.

#### **Sauvegarder sous une nouvelle définition de relevé public**

Cette commande sauvegarde l'information sous une nouvelle définition de relevé public. Toute personne a accès à la définition publique dans le système, mais seul le coordonnateur système peut la créer, la modifier ou la supprimer. Seuls les relevés publics peuvent être imprimés aux moments prévus dans la fonction Définition de calendriers.

#### **Sauvegarder sous une nouvelle définition de relevé privé**

Cette commande sauvegarde l'information sous une nouvelle définition de relevé privé. Seule la personne qui crée un format privé y a accès. Un surveillant peut créer jusqu'à cinq formats de relevés personnalisés.

**Remplacer une définition de relevé existante**

Cette commande permet de remplacer l'information initiale par l'information modifiée. On l'utilise lorsque le format initial n'est plus nécessaire.

**Supprimer une définition de relevé existante**

Cette commande supprime une définition de relevé privé ou public existante. Une fois exécutée, il est impossible de récupérer la définition de relevé supprimée.

**Imprimer le présent relevé**

Cette commande imprime le relevé à l'aide de la définition affichée. C'est ce qu'on appelle une demande d'impression de relevé spécial. Cette demande fait en sorte que cette définition de relevé devienne la définition de relevé spécial. Elle demeure ainsi jusqu'à ce qu'une autre demande d'impression de relevé spécial soit faite par le même utilisateur, même si celui-ci sort du système. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'impression des relevés prévus, reportez-vous au chapitre intitulé «Définition de calendriers».

**Nota :** Dans la MAX Meridian 10, il est possible d'imprimer un relevé à «l'imprimante implicite» pourvu qu'elle soit définie. Consultez la description du champ Périphérique de sortie de la section «Champs» ci-après.

**ATTENTION**

Imprimer des relevés graphiques pour tous les intervalles, toute une journée et tous les NA-DAA risque de surcharger le système et d'entraîner des retards d'impression et autres.

**Lire définition de relevé spécial**

Cette commande affiche la définition de relevé utilisée par la dernière demande d'impression de relevé spécial (voir la commande précédente).

**PF1=Ne sélectionner aucune commande**

Cette commande ferme la fenêtre directe Commandes de l'écran.

**PF2=Options**

Cette commande affiche une description ou une liste des entrées valides pour le champ.

**PF2=Fermer la fenêtre Options**

Cette commande ferme la fenêtre directe Options à l'écran.

**PF2=Ne sélectionner aucune option**

Cette commande ferme la fenêtre directe Options à l'écran.

**PF3=Corriger champ**

Cette commande permet de corriger un champ.

**PF3=Fin de correction**

Cette commande met fin à la correction d'un champ.

**F8=Listes xxxxx**

Cette commande affiche les listes, définies dans la fonction Gestion des listes, qui peuvent être utilisées dans certains champs dans la limite du relevé. Le type de liste offert est fonction du relevé particulier et du champ mis en évidence par le curseur dans la limite du relevé. Par exemple, si on appuie sur cette touche de fonction dans le champ *File d'att. initiale* d'un relevé de statistiques de débordement automatique, une fenêtre directe peut afficher les listes de files d'attente disponibles. Dans cet exemple, la touche de fonction est affichée à l'écran de la façon suivante : F8=Listes de files d'attente. Dans un autre champ, elle pourrait être affichée comme ceci : F8=Listes de NA-DAA. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous au chapitre intitulé «Gestion des listes».

**F8=Aucune sélection**

Cette commande ferme la fenêtre directe du menu des listes. Cette touche n'apparaît que si la fenêtre directe du menu des listes est à l'écran.

**F10=Visualisation de relevé**

Cette commande affiche un relevé à l'écran si le champ *Périph. sortie* contient la valeur Terminal à écran. Dans la MAX Meridian 10, il est impossible d'envoyer des relevés historiques graphiques au terminal à écran. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous au chapitre intitulé «Visualisation des relevés».

**Supprimer=Effacer champ**

Cette commande efface le contenu d'un champ.

## Champs

### Langue

Ce champ, situé entre crochets dans le coin supérieur droit de l'écran, détermine la langue dans laquelle vous entrez les informations. Il n'apparaît pas dans le cas des systèmes unilingues.

Dans un système multilingue, les définitions de relevés, particulièrement les définitions de relevés publics, devraient être définies dans les deux langues du système. Entrez le nom du relevé et remplissez les autres champs dans la première langue du système. Placez ensuite votre curseur sur le champ *Langue* et sélectionnez l'autre langue souhaitée. Entrez le nom du relevé et les données des autres champs dans l'autre langue. Sauvegardez les deux définitions.

### Nom du relevé

Ce champ sert à attribuer un nom de relevé de jusqu'à 40 caractères. Ce nom s'affiche dans les fenêtres directes qui présentent une liste des relevés existants. On obtient cette liste en sélectionnant la commande «*Lire une définition de relevé existante*» dans le menu Commandes. Elle est également offerte dans la fonction Définition de calendriers.

### Utilisation du nom

Ce champ sert à indiquer si le nom du relevé est utilisé sur le relevé imprimé ou seulement dans les fenêtres directes qui contiennent une liste des relevés existants. Si vous entrez «Dans menus seulement», la valeur entrée dans le champ *Format* sera remplacée par le nom du relevé lors de l'impression.

### Type

Ce champ permet de déterminer le type de relevé à définir, soit tabulaire, graphique ou d'événements. Une fois le type choisi, les champs *Format* et *Unité de temps* s'affichent.

### Page d'accueil

Ce champ sert à indiquer si une page d'accueil doit être jointe au relevé. Pour inclure une page d'accueil, on doit valider ce champ.

L'option Page d'accueil doit être validée au départ dans le profil du surveillant. Si elle l'est, elle est également validée lorsqu'on accède pour la première fois à l'écran Définition de paramètres de relevé ou que l'on sélectionne l'option «*Effacer la formule*» à partir du menu Commandes.



L'option Page d'accueil est également validée dans toutes les définitions de relevés au cours de la mise à niveau à la MAX Meridian de version 8 ou ultérieure.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la page d'accueil, reportez-vous à la section «Analyse de la page d'accueil du relevé» du chapitre intitulé «Relevés de gestion courants».

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le profil de surveillant, reportez-vous à la section «Définition de surveillants» du chapitre intitulé «Gestion des paramètres».

### **Format**

Ce champ permet de choisir le format de relevé qui doit être relié aux paramètres de cette définition de relevé. Appuyez sur [Options] pour voir la liste des formats de relevés disponibles.

Le format du relevé peut être prédéfini de la façon décrite dans les chapitres intitulés «Relevés de gestion courants» et «Relevés d'événements». Les formats personnalisés, créés au moyen de la fonction Définition de formats tabulaires et Définition de formats graphiques, figurent au bas de la liste sous les catégories de formats publics ou privés.

### **Unité de temps**

Ce champ permet de déterminer si les données du relevé seront regroupées par intervalle, quart, jour, semaine, mois ou période. Ce champ ne s'applique pas aux relevés d'événements, car ces relevés ne sont disponibles que comme relevés quotidiens.

**Nota :** On ne peut pas produire de relevé pour des données que l'on ne possède pas. Les données ne sont conservées dans le système que pendant une certaine période. La période limite dépend de l'unité de temps des données et des limites de stockage du système. Par exemple, les données recueillies par intervalle ne sont conservées que quelques jours tandis que les données recueillies quotidiennement sont conservées pendant des semaines. La durée de l'unité de temps dépend de la disponibilité des données quotidiennes. Pour connaître les limites exactes, reportez-vous à la section «Capacities» du chapitre intitulé «Site preparation», dans le *Meridian MAX 10 Installation Guide* (NTP 553-4001-111). Il incombe à l'utilisateur de s'assurer de la validité de l'unité de temps sélectionnée, compte tenu des limites du système.

### Grouper par et par

Pour certaines unités de temps, vous pouvez contrôler la façon dont vos données sont groupées. Par exemple, si vous sélectionnez l'unité de temps «*Intervalle*», vous pouvez choisir de grouper les données par quart de travail et par journée. Une ligne de total est affichée pour chaque quart et une ligne de total global est affichée pour chaque journée. La durée d'un intervalle est de 30 minutes. Ces champs ne sont disponibles que dans les relevés tabulaires.

### Limites du relevé

Cette section permet de définir la portée d'un relevé. Les champs offerts varient selon la valeur entrée dans les champs *Format* et *Unité de temps*. Voici les limites possibles :

- |              |                           |                   |
|--------------|---------------------------|-------------------|
| • Intervalle | • Noeud initial           | • Surveillant     |
| • Quart      | • Noeud final             | • Voie            |
| • Jour       | • File d'attente initiale | d'acheminement    |
| • Semaine    | • NA-DAA final            | • Ligne réseau    |
| • Mois       | • NA d'aiguillage         | • SINC            |
| • Période    | • Préposé                 | • Code d'activité |

Vous pouvez entrer une valeur, une gamme de valeurs ou une liste de valeurs, dans ces champs. (Les listes ne peuvent pas être utilisées dans les champs d'unités de temps soit intervalle, quart, jour, semaine, mois et période.)

Un champ vide indique à la MAX Meridian que toutes les valeurs doivent être utilisées. Les valeurs pour tous les champs sont données dans le menu Options.

Lorsque vous définissez l'unité de temps pour votre relevé, vous pouvez entrer comme paramètres un moment précis, une plage d'heures ou de jours, en tout temps, le moment présent ou un moment relatif au moment présent.

Par exemple, si vous définissez les paramètres pour un relevé quotidien, vous pouvez commander l'impression du relevé à une date ultérieure en entrant celle-ci sous la forme aa/mm/jj. Vous pouvez préciser une plage de dates en entrant deux dates séparées par deux points (par exemple,

aa/mm/jj..aa/mm/jj) ou vous pouvez faire imprimer le relevé pour tous les jours qui figurent dans le fichier en laissant le champ *Jour* vide.

Pour gagner du temps, vous pouvez n'entrer que les deux derniers chiffres de l'année. Par exemple, si vous entrez 97, la MAX Meridian considère qu'il s'agit de l'année 1997. Les années acceptées par le système vont de 1970 à 2037. Si vous entrez 01 une fois que le Meridian 1 sera passé au XXI<sup>e</sup> siècle, la MAX Meridian considérera qu'il s'agit de l'année 2001.

Toutefois, si vous entrez 01 avant que le Meridian 1 ne passe au XXI<sup>e</sup> siècle, la MAX Meridian considérera qu'il s'agit de l'année 1901, et l'entrée sera refusée. Le système accepte aussi quatre chiffres pour l'entrée de l'année.

Entrez un zéro dans le champ *Jour* pour imprimer le relevé du jour même. Entrez -1 pour le relevé de la veille, -2 pour le relevé de l'avant-veille, et ainsi de suite. Vous pouvez également utiliser cette formulation de jours relatifs pour une série de jours. Par exemple, la valeur -2..-1 permet l'impression du relevé de la veille et de l'avant-veille.

Les nombres négatifs ne peuvent pas être utilisés pour inclure des plages d'intervalles ou de quarts qui dépassent minuit. Si la plage inférieure sélectionnée dépasse minuit, le relevé porte la mention «*Aucune donnée sélectionnée pour ce relevé*». Par exemple, s'il est 01:10, on ne peut entrer -3..0 pour inclure les intervalles entre 23:30 la veille et 01:30 le jour même. De même, si le présent quart correspond au premier quart de la journée, on ne peut entrer -1..0 pour inclure le dernier quart de la veille et le premier du jour.

Si le jour courant est précisé pour les relevés quotidiens (champ *Unité de temps* établi à *Jour*), vous n'obtiendrez aucune information. Pour obtenir les données concernant la date courante, vous devez spécifier un intervalle d'unité de temps.

Dans la MAX Meridian 10, vous pouvez imprimer des relevés d'intervalles qui dépassent la limite de minuit. Par exemple, si le champ *Intervalle* est réglé à 22:00..6:00 et le champ *Jour* est réglé à 98/10/27..98/10/29, vous obtenez un relevé qui couvre les intervalles suivants :

- de 22:00 le 98/10/27 à 06:00 le 98/10/28
- de 22:00 le 98/10/28 à 06:00 le 98/10/29
- de 22:00 le 98/10/29 à 06:00 le 98/10/30

### **Périphérique de sortie**

Ce champ permet d'afficher un relevé à l'écran pour obtenir un aperçu avant impression, ou de l'envoyer directement à une imprimante sélectionnée.

**Nota :** Dans la MAX Meridian 10, on ne peut sélectionner «Terminal à écran» que pour visualiser des relevés tabulaires à l'écran. Pour visualiser des relevés graphiques, vous devez sélectionner «Affichage MTE» à l'aide du MTE. Il est également possible de visualiser des relevés tabulaires au moyen de l'option Affichage MTE. Pour obtenir plus de renseignements sur ce sujet, reportez-vous à la section «Impression avec la MAX Meridian 10» du chapitre «Introduction à la MAX Meridian».

Si vous choisissez l'option «*Imprimante implic.*» pour ce champ, le relevé est envoyé à l'imprimante implicite du système à l'heure programmée, ou à l'imprimante implicite du surveillant s'il s'agit d'un relevé spécial. Si on n'attribue aucune imprimante implicite de surveillant, les relevés spéciaux sont envoyés à l'imprimante implicite du système.

Si vous enregistrez une définition de relevés alors que le périphérique de sortie est établi à «Flux de données» mais que vous n'y avez pas accès, le périphérique de sortie devient «Imprimante implicite».

Si votre PC est doté du MTE (et relié à une imprimante locale) et si vous utilisez la fonction Priorité sur impr. loc., tout envoi passe directement à l'imprimante locale et non à l'imprimante implicite du surveillant.

Si des définitions d'imprimantes sont ajoutées, supprimées ou modifiées après l'affichage de la définition de relevés à l'écran et si le périphérique de sortie choisi est une imprimante autre que le terminal à écran ou l'imprimante implicite, un message indiquant qu'un changement d'imprimante a eu lieu s'affiche lorsque vous entrez à nouveau dans le champ *Périph. sortie*.

Appuyez sur [Options] pour obtenir à l'écran la liste des imprimantes disponibles. Si l'imprimante d'origine a été supprimée, le périphérique de sortie devient «Imprimante implicite».

**ATTENTION**

Avant de débrancher une imprimante, vous devez d'abord la mettre hors ligne puis hors tension. Si ces étapes ne sont pas suivies dans l'ordre, les travaux envoyés à cette imprimante ne sont pas mis en file d'attente. Pour redémarrer l'imprimante, il faut la brancher et la mettre sous tension puis en ligne.

**Langue du relevé**

Ce champ permet de choisir la langue du relevé imprimé. Elle peut être différente de la langue précisée dans le champ *Langue*, entre crochets dans le coin supérieur droit de l'écran. Ces champs sont absents dans un système unilingue.

**Définition de gammes**

La fonction Définition de gammes permet de définir des catégories qui, dans vos relevés, indiquent les délais de réponse ou d'abandon relatifs aux appels entrants. Jusqu'à 10 catégories peuvent être définies pour la gamme relative aux délais de réponse des appels. Dix autres catégories peuvent être définies pour indiquer les délais d'abandon d'appels. Seuls les coordonnateurs système peuvent utiliser cette fonction.

Puisque les données sont comprimées et stockées sous forme de pourcentages dans les relevés, il est possible qu'elles ne soient pas tout à fait précises. Elles sont surtout censées indiquer les tendances de la qualité de service.

Ces gammes s'emploient pour les relevés de gestion courants suivants : relevé de délais de réponse aux appels par NA-DAA, relevé de délais d'abandon d'appel par NA-DAA, relevé de délais de réponse NAA et relevé de délais d'abandon NAA. Les catégories individuelles sont également offertes pour les relevés personnalisés du groupe de statistiques NA-DAA et NAA. La gamme établie dans cette fonction sert pour tous ces relevés.

**Figure 13-7**  
**Définition de gammes**

12:00:00

Définition de gammes

Gamme de délais de réponse

Nombre de catégories : **10**

|            | De  | À   |
|------------|-----|-----|
| <b>1:</b>  | 0   | 11  |
| <b>2:</b>  | 12  | 23  |
| <b>3:</b>  | 24  | 35  |
| <b>4:</b>  | 36  | 47  |
| <b>5:</b>  | 48  | 59  |
| <b>6:</b>  | 60  | 119 |
| <b>7:</b>  | 120 | 179 |
| <b>8:</b>  | 180 | 239 |
| <b>9:</b>  | 240 | 299 |
| <b>10:</b> | 300 | >>> |

Gamme de délais d'abandon

Nombre de catégories : **10**

|            | De  | À   |
|------------|-----|-----|
| <b>1:</b>  | 0   | 11  |
| <b>2:</b>  | 12  | 23  |
| <b>3:</b>  | 24  | 35  |
| <b>4:</b>  | 36  | 47  |
| <b>5:</b>  | 48  | 59  |
| <b>6:</b>  | 60  | 119 |
| <b>7:</b>  | 120 | 179 |
| <b>8:</b>  | 180 | 239 |
| <b>9:</b>  | 240 | 299 |
| <b>10:</b> | 300 | >>> |

AIDE=Aide
PF1=Commandes
PF2=Options
PF3=Corriger champ

Suivez la méthode 13-6 pour créer une définition de gammes.

#### **Méthode 13-6**

##### **Pour créer une définition de gammes**

- 1** Sélectionnez «Définition de relevés» dans le menu principal.  
*Un sous-menu apparaît.*
- 2** Sélectionnez «Définition de gammes» dans le sous-menu.  
*L'écran Définition de gammes s'affiche.*
- 3** Dans le champ *Nombre de catégories*, entrez le nombre de catégories qui doivent être comprises dans chaque gamme.  
On peut définir jusqu'à 10 catégories.
- 4** Dans le champ *De*, précisez les limites inférieures pour chaque catégorie.  
  
La limite inférieure dans la première catégorie est prédéfinie à 0 et ne peut être modifiée. Le système règle automatiquement la valeur dans le champ *À* à une seconde de moins que l'heure de début de la catégorie suivante.

**5** Appuyez sur [Commandes] et sauvegardez les changements.

## **Touches de fonction**

### **Aide=Aide**

Cette touche donne des renseignements sur la fonction et les champs correspondants.

### **PF1=Commandes**

Les commandes suivantes peuvent être utilisées en appuyant sur la touche [Commandes] :

#### **Sortir (sans sauvegarder les changements)**

Cette commande permet de retourner au sous-menu Définition de relevés. Le système ne tient pas compte des changements qui n'ont pas été sauvegardés.

#### **Effacer la formule**

Cette commande efface l'information à l'écran.

#### **Lire les gammes sauvegardées**

Cette commande affiche les gammes telles qu'elles étaient sauvegardées.

#### **Sauvegarder les changements**

Cette commande sauvegarde les gammes modifiées qui sont à l'écran. L'information précédente est remplacée par l'information modifiée.

### **PF1=Ne sélectionner aucune commande**

Cette commande ferme la fenêtre directe Commandes à l'écran.

### **PF2=Options**

Cette commande affiche une description ou une liste des entrées valides pour le champ.

### **PF2=Fermer la fenêtre Options**

Cette commande ferme la fenêtre Options à l'écran.

### **PF2=Ne sélectionner aucune option**

Cette commande ferme la fenêtre du menu d'options à l'écran.

### **PF3=Corriger champ**

Cette commande permet de corriger un champ.

**PF3=Fin de correction**

Cette commande met fin à la correction d'un champ.

**Insérer=Insérer**

Cette commande permet d'insérer un caractère dans un champ. Cette touche de fonction s'affiche lorsqu'on appuie sur [Corriger champ].

## **Champs**

**Gamme des délais de réponse**

Cette section aide à déterminer à quel moment les appels d'arrivée obtiennent une réponse.

La durée de chaque appel est calculée à partir du moment où l'appel entre jusqu'au moment où il est libéré du système. Qui plus est, le système surveille la durée de différentes activités reliées à l'appel.

Le délai de réponse est le temps qui s'écoule entre le moment où l'appel arrive à la file d'attente NA-DAA et le moment où un préposé y répond. La gamme des délais de réponse est un groupe de catégories. Chaque catégorie représente une période différente, mesurée en secondes. Le système compte le nombre d'appels qui obtiennent une réponse durant la période de chaque catégorie.

Lorsqu'on répond à un appel, le délai de réponse (mesuré en secondes) est comparé à la période de chaque catégorie. Lorsque le système trouve la catégorie dont le laps de temps inclut le délai de réponse de l'appel, il augmente d'une unité le compte de cette catégorie.



**Gamme des délais d'abandon**

Cette section aide à déterminer à quel moment les appels d'arrivée sont abandonnés.

La durée de chaque appel est calculée à partir du moment où l'appel entre jusqu'au moment où il est libéré du système. Qui plus est, le système surveille la durée de différentes activités reliées à l'appel. Le délai d'abandon est le temps qui s'écoule entre le moment où l'appel arrive à la file d'attente NA-DAA et le moment où le demandeur abandonne l'appel. La gamme des délais d'abandon est un groupe de catégories. Chaque catégorie représente une période différente, mesurée en secondes. Le système compte le nombre d'appels qui sont abandonnés durant la période de chaque catégorie. Lorsqu'un appel est abandonné, le délai d'abandon (mesuré en secondes) est comparé à la période de chaque catégorie. Lorsque le système trouve la catégorie dont le laps de temps inclut le délai d'abandon de l'appel, il augmente d'une unité le compte de cette catégorie.

Si la fonction RCAA (Relevé combiné des abandons d'appels) est validée, elle recueille également des données sur les appels de jour et de nuit abandonnés et les rattache à la catégorie appropriée.

**Nombre de catégories**

Ce champ permet de contrôler le nombre de catégories de la gamme des délais de réponse et de la gamme des délais d'abandon. Plus le nombre de catégories définies est élevé, plus les relevés sont détaillés. On peut définir jusqu'à 10 catégories.

**De**

Ce champ permet de contrôler l'heure de début de chaque catégorie définie. L'heure de début de la première catégorie est prédéfinie à 0 et ne peut être changée. L'heure de début de chaque catégorie ne peut être inférieure à l'heure de début de la catégorie précédente.

La première catégorie commence toujours par l'heure d'entrée de l'appel (par exemple, 0 seconde). La deuxième catégorie peut commencer de deux à 600 secondes après l'arrivée de l'appel.

Pour entrer une heure de début dans la plage de deux à 60 secondes (inclusivement), l'heure de début doit être divisible par deux (par exemple, deux, quatre, six, etc.). Pour entrer une heure de début dans la gamme de 60

à 300 secondes (inclusivement), l'heure de début doit être divisible par 10 (par exemple, 60, 70, 80, etc.).

Pour entrer une heure de début de plus de 300 secondes, l'heure de début doit être divisible par 60 (par exemple, 300, 360, 420, etc.). Il est impossible d'entrer une heure de début de plus de 600 secondes.

**À**

Ce champ établit l'heure de fin d'une catégorie. Il ne peut être directement contrôlé par l'utilisateur. Le système met automatiquement la valeur de ce champ à une seconde de moins que l'heure de début de la catégorie suivante, ce qui permet d'empêcher que des omissions ne figurent dans la gamme. Il n'y a pas d'heure de fin pour la dernière catégorie de la gamme.

---

## Chapitre 14 : Gestion des listes

---

La fonction Gestion des listes vous permet de définir des listes en ordre consécutif ou non consécutif de NA-DAA, de NAA, de noeuds, de positions, de lignes réseau, de voies d'acheminement, de préposés, de numéros SINC, de codes d'activité, de surveillants ou de files d'attente.

Les listes de NA-DAA, de NAA, de positions, de files d'attente et de lignes réseau peuvent être utilisées dans la fonction Contrôle de configuration pour visualiser ou modifier collectivement des groupes d'éléments. Toutes les listes (sauf les listes de positions) peuvent également être utilisées dans la section Limites du relevé de la fonction Définition des paramètres de relevés. Le type de liste offert est fonction du relevé, et des champs, pour les limites de relevé.

On peut définir jusqu'à 250 listes. Ce maximum représente le total des listes, peu importe le type. Par exemple, on peut définir 100 listes de NA-DAA, 100 listes de lignes réseau et 50 listes de positions.

Vous pouvez créer, modifier, imprimer ou supprimer des listes si vous êtes un surveillant ayant le statut de coordonnateur système. Sinon, vous ne pouvez que lire les listes.

### Accès à la fonction

Pour accéder à cette fonction, sélectionnez l'option «*Gestion des listes*» à partir du menu principal ou l'option «*Créer ou modifier des listes*» offerte dans le sous-menu Contrôle de configuration (décrit au chapitre intitulé «Contrôle de configuration»). Un seul surveillant à la fois peut accéder à la fonction Gestion des listes.

**Figure 14-1**  
**Gestion des listes**

12:00:00

**Gestion des listes**

Type de liste
Position

Nom de la liste
Ventes

Éléments de la liste (Page 1)

|              |      |      |      |
|--------------|------|------|------|
| 3707<br>3800 | 3708 | 3709 | 3710 |
|              |      |      |      |

AIDE=Aide PF1=Commandes PF2=Options PF3=Corriger champ EFFACER=Effacer champ F20=>>

## Création d'une liste

Suivez la méthode 14-1 pour créer une liste.

### Méthode 14-1

#### Pour créer une liste

- 1 Sélectionnez «*Gestion des listes*» à partir du menu principal ou «*Créer ou modifier des listes*» dans le sous-menu Contrôle de configuration.  
*L'écran Gestion des listes est affiché.*
- 2 Dans le champ *Type de liste*, appuyez sur [Options] et sélectionnez le type d'éléments que doit contenir la liste.  
Par exemple, sélectionnez «*NA-DAA*» si la liste doit comporter des NA-DAA.
- 3 Dans le champ *Nom de la liste*, attribuez un nom à la liste.  
Ce nom sera affiché dans les fenêtres directes des champs où l'on peut utiliser les listes avec les fonctions Contrôle de configuration et Définition de paramètres de relevé.

*Lorsque le type de liste est entré, le champ Éléments de la liste est affiché.*

- 4** Dans le champ *Éléments de la liste*, entrez les éléments que doit comprendre cette liste.  
Chaque liste peut contenir un maximum de 200 éléments. Les éléments doivent respecter un format établi. Ces différents formats sont indiqués au tableau 14-2.
- 5** Appuyez sur [Insérer un élément] ou [Effacer un élément] pour insérer ou supprimer des éléments de la liste, au besoin.
- 6** Lorsque vous avez terminé, appuyez sur [Commandes] et sélectionnez «Sauvegarder sous une nouvelle définition de liste».

*Le message suivant est affiché : «Une nouvelle définition de liste a été créée».*

**Nota :** Il est possible d'imprimer un relevé contenant les données entrées dans une ou plusieurs définitions de listes. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'impression de ces définitions, reportez-vous au chapitre intitulé «Relevés système».

## Utilisation d'une liste dans le contrôle de configuration

**Figure 14-2**  
**Liste de positions de contrôle de configuration**

| Contrôle de configuration – Positions                                    |                |             |        |                |                | 12:00:00 |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------|--------|----------------|----------------|----------|
| Position                                                                 | NA-DAA         | Surveillant | Touche | Préposé actuel |                |          |
| 3700                                                                     | RÉSERVATION    | ***_****    | **     |                |                |          |
| 3701                                                                     | RÉSERVATION    | 3700        | **     |                |                |          |
| 3702                                                                     | RÉSERVATION    | 3700        | 13     | 1111           | Georges Hutlet |          |
| 3703                                                                     | RÉSERVATION    | 3700        | **     |                |                |          |
| 3704                                                                     | RENSEIGNEMENTS | 3700        | 14     | 2222           | Cole Younger   |          |
| 3705                                                                     | Ventes         | 3700        | 15     | 3333           | Daigle Gilles  |          |
| <b>Liste de positions</b>                                                |                |             |        |                |                |          |
| 3707                                                                     | Ventes         | 3700        | **     |                |                |          |
| 3708                                                                     | Ventes         | 3800        | **     |                |                |          |
| 3709                                                                     | Ventes         | 3700        | **     |                |                |          |
| 3710                                                                     | Ventes         | 3700        | 16     | 4444           | Martha Ross    |          |
| 3800                                                                     | Ventes         | ***_****    | **     | 5555           | Harold Sirois  |          |
| =====                                                                    |                |             |        |                |                |          |
| 3708                                                                     | PROMOTION      | 3800        | **     |                |                |          |
| 3803                                                                     | RÉSERVATION    | 3800        | 10     |                |                |          |
| 3804                                                                     | RÉSERVATION    | 3800        | **     |                |                |          |
| 3805                                                                     | PROMOTION      | 3700        | 19     | 2901           | Wendy Hart     |          |
| AIDE=Aide PF1=Commandes PF2=Options EFFACER=Annuler le changement F20=>> |                |             |        |                |                |          |

Suivez la méthode 14-2 pour utiliser une liste dans la fonction Contrôle de configuration.

### Méthode 14-2

#### Pour utiliser une liste dans la fonction Contrôle de configuration

- 1 Après avoir créé une liste, accédez à l'écran Contrôle de configuration.
- 2 Positionnez le curseur sur le champ de l'écran Contrôle de configuration dans lequel vous voulez mettre la liste.

*Si une liste existe pour le champ mis en évidence par le curseur, la touche de fonction correspondante est affichée à l'écran.*

Par exemple, si une liste de positions existe, la touche de fonction [Listes de positions] est affichée lorsque le curseur est positionné sur le champ *Position* de l'écran Contrôle de configuration — Positions.

- 3 Appuyez sur la touche de fonction de la liste.

*Une fenêtre directe qui contient les listes offertes est affichée.*

- 4 Sélectionnez votre liste dans cette fenêtre.  
*La liste des éléments définis et de leurs paramètres courants s'affiche. Le nom de la liste apparaît au début de la liste et une chaîne de signes d'égalité («=====») marque la fin de la liste.*
- 5 Pour modifier de façon identique tous les éléments de la liste, entrez le nouveau paramètre dans le champ approprié vis-à-vis du nom de la liste.  
*Dans la figure 14-2, la liste «Liste de positions» est affichée à l'écran. Le NA-DAA «Ventes» a été attribué à chaque préposé.*
- 6 Après avoir entré un nom de liste, si vous voulez modifier les éléments de la liste de façon individuelle, vous devez positionner le curseur sur le caractère de fin de liste et appuyer sur [Étendre la liste].  
*Cette opération fragmente la liste. Le caractère de fin de liste et l'en-tête de liste disparaissent. Vous pouvez maintenant accéder à chaque élément de la liste de façon individuelle, comme si vous les aviez entrés manuellement. Cependant, vous ne pouvez plus faire de modification globale ou regrouper de nouveau ces éléments sous forme de liste.*
- 7 Après avoir entré un nom de liste, si vous voulez supprimer un élément de cette liste, placez le curseur sur cet élément et appuyez sur [Supprimer l'entrée].  
*L'élément disparaît. La suppression d'un élément d'une liste provoque la fragmentation automatique de la liste. Si vous désirez effectuer des modifications globales à la plupart des éléments d'une liste, assurez-vous de définir ces modifications pour toute la liste avant de supprimer les éléments non modifiés.*

Comme les modifications globales ne sont pas entrées de la même façon que les modifications individuelles, il est possible de définir deux modifications pour un seul élément. À la figure 14-2, le préposé 3708 a été réaffecté aux «Ventes» dans le cadre de la modification globale de la «Liste de positions», mais il a aussi été réaffecté à «Promotion» comme on peut le voir un peu plus bas. Pour résoudre cette incohérence, la MAX Meridian considère que le dernier changement (c'est-à-dire le dernier au bas de l'écran) s'applique à la configuration. Cette décision est habituellement prise au moment de l'exécution des modifications.

Toutefois, si on fragmente une liste de positions, cette incohérence est résolue immédiatement et affichée. Cette fonction permet d'apporter des modifications globales à une liste d'éléments, puis des modifications individuelles.

**Nota :** Si vous consultez un écran de l'option Contrôle de configuration au moment où un autre surveillant est en train de créer une nouvelle liste, vous ne pouvez accéder à cette liste que si vous quittez l'écran Contrôle de configuration et y accédez de nouveau.

### Utilisation d'une liste dans un relevé

Toutes les listes (sauf les listes de positions) peuvent être utilisées dans la section Limites du relevé de la fonction Définition de paramètres de relevé. Le type de liste offert est fonction du relevé, et des champs, pour les limites de relevé.

**Figure 14-3**  
**Définition de paramètres de relevé — liste de NA-DAA**

12:00:00

Définition de paramètres de relevé

[Français]

|                    |                                                   |                       |
|--------------------|---------------------------------------------------|-----------------------|
| NOM DU RELEVÉ      | : RELEVÉ DE PRÉPOSÉ                               |                       |
| UTILISATION DU NOM | : Dans menus et relevés                           |                       |
| TYPE               | : Tabulaire                                       |                       |
| FORMAT             | : Relevé de rendement de préposés par surveillant |                       |
| UNITÉ DE TEMPS     | : Jour                                            |                       |
| GROUPE PAR         | : Semaine                                         | ET PAR : NA-DAA final |

LIMITES DU RELEVÉ

|                   |  |  |
|-------------------|--|--|
| Semaine.....      |  |  |
| NA-DAA final..... |  |  |
| Surveillant.....  |  |  |
| Préposé.....      |  |  |

POUR :

ENTRER :

|                    |          |  |
|--------------------|----------|--|
| valeur unique      | nnn      |  |
| plage de valeurs   | nnn..mmm |  |
| toutes les valeurs | rien     |  |

Listes de NA-DAA

1. Files d'attente de nuit
2. Ventes
3. Assistance

PÉRIPH. SORTIE : Imprimante

LANGUE DU RELEVÉ : Français

AIDE=Aide

PF1=Aucune sélection

F10=Visualisation de relevé

Suivez la méthode 14-3 pour utiliser une liste dans un relevé.

#### Méthode 14-3

##### Pour utiliser une liste dans un relevé

- 1 Après avoir créé une liste, accédez à l'écran Définition de paramètres de relevé.
- 2 Positionnez le curseur sur le champ dans lequel vous voulez mettre la liste.



*Si une liste existe pour le champ mis en évidence par le curseur, la touche de fonction correspondante est affichée à l'écran.*

Le nom de la touche de fonction change selon les listes disponibles dans un champ. Par exemple, la touche de fonction [Listes de NA-DAA] est affichée si le curseur se trouve sur le champ *NA-DAA final* et la touche [Listes de préposés] est affichée dans le champ *Préposé*. Le tableau 14-1 montre le type de liste offert pour différents champs de la fonction Définition de paramètres de relevé.

- 3 Appuyez sur la touche de fonction de la liste.

*Une fenêtre directe qui contient les listes offertes est affichée (voir la figure 14-3).*

- 4 Sélectionnez votre liste dans cette fenêtre.

*Le nom de la liste est affiché dans le champ.*

Les éléments associés à cette liste ne peuvent pas être affichés de façon individuelle dans ce champ. Pour visualiser les éléments individuels, vous devez consulter la liste à l'aide de la fonction Gestion des listes.

| <b>Tableau 14-1</b><br><b>Types de listes offerts pour les champs de la fonction Définition de paramètres de relevé</b> |                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| <b>Champs de la fonction Définition de paramètres de relevé</b>                                                         | <b>Type de liste</b>      |
| NA-DAA final                                                                                                            | Listes de NA-DAA          |
| NA d'aiguillage                                                                                                         | Listes de NAA             |
| File d'att. initiale                                                                                                    | Listes de files d'attente |
| Voie d'acheminement                                                                                                     | Listes d'acheminements    |
| Ligne réseau                                                                                                            | Listes de lignes réseau   |
| Préposé                                                                                                                 | Listes de préposés        |
| SINC                                                                                                                    | Listes de SINC            |
| Code d'activité                                                                                                         | Listes de codes activité  |
| Surveillant                                                                                                             | Listes de surveillants    |
| Noeud final                                                                                                             | Listes de noeuds          |
| Noeud initial                                                                                                           | Listes de noeuds          |

## Touches de fonction

### **Aide=Aide**

Cette touche donne des renseignements sur la fonction et les champs correspondants.

### **PF1=Commandes**

Les commandes suivantes peuvent être utilisées en appuyant sur la touche [Commandes] :

#### **Sortir (sans sauvegarder les changements)**

Cette commande permet de retourner au menu principal. Le système ne tient pas compte des changements qui n'ont pas été sauvegardés.

#### **Effacer la formule**

Cette commande efface l'information à l'écran.

#### **Lire une définition de liste existante**

Cette commande permet de sélectionner une liste existante aux fins de modification ou de consultation.

#### **Annuler les changements à la définition de liste**

Cette commande ramène à son état initial une définition de liste, à condition que les changements n'aient pas été sauvegardés. La définition initiale est affichée à l'écran.

#### **Sauvegarder sous une nouvelle définition de liste**

Cette commande sauvegarde l'information affichée sous une nouvelle définition de liste. La nouvelle liste doit comporter un nom de liste distinct.

#### **Remplacer une définition de liste existante**

Cette commande remplace l'information initiale par l'information modifiée. Cette commande est utilisée lorsque la liste initiale n'est plus nécessaire.

#### **Supprimer une définition de liste existante**

Cette commande supprime une liste du système.

#### **Imprimer la présente définition de liste**

Cette commande imprime la définition de liste et les éléments de liste correspondants affichés. Dans la MAX Meridian 10, il est possible d'imprimer des données que si une imprimante implicite est définie dans le profil de l'utilisateur ou sous la fonction Options diverses. Si vous avez ouvert une session à partir d'un PC exécutant le MTE (auquel est connecté une imprimante locale) et que vous utilisez une autre imprimante locale, toutes les données seront directement

transmises à l'imprimante locale, et non à l'imprimante implicite du surveillant.

**PF1=Ne sélectionner aucune commande**

Cette touche permet de fermer la fenêtre directe Commandes à l'écran.

**PF2=Options**

Cette touche permet d'afficher une description ou une liste des entrées valides pour le champ.

**PF2=Ne sélectionner aucune option**

Cette touche permet de fermer la fenêtre directe Options à l'écran.

**PF3=Corriger champ**

Cette touche permet de corriger un champ.

**PF3=Fin de correction**

Cette touche indique qu'aucune autre correction n'est requise dans le champ.

**F6=Insérer un élément**

Cette touche permet d'insérer un élément entre deux éléments existants. Par exemple, le surveillant veut peut-être avoir la liste des NA-DAA en ordre numérique ascendant. Le nouvel élément est inséré dans l'espace occupé par la barre de sélection. Tous les éléments ultérieurs sont déplacés vers le bas d'une position sur la liste. Cette touche ne peut pas être utilisée lorsque la liste est complète. La liste peut contenir un maximum de 200 éléments.

**F7=Effacer un élément**

Cette touche permet de supprimer un seul élément de la liste.

**Insérer=Insérer**

Cette touche permet d'insérer des caractères au milieu ou au début du champ. On peut basculer de cette touche à la touche [Insérer=Remplacer].

**Insérer=Remplacer**

Cette touche permet de remplacer des caractères au milieu ou au début du champ. On peut basculer de cette touche à la touche [Insérer=Insérer].

**Effacer=Effacer champ**

Cette touche permet d'effacer le contenu d'un champ.

## Champs

### Type de liste

Ce champ précise le type d'élément qui doit être inclus dans la liste. Les options sont les suivantes :

- NA-DAA, position et ligne réseau;
- NA d'aiguillage  
(offert seulement si l'option PAC est validée);
- file d'attente  
(peut inclure les éléments NA-DAA ou NA d'aiguillage);
- préposé et surveillant;
- voie d'acheminement, SINC et activité;
- noeud  
(offert seulement si l'option DAAR est validée).

### Nom de la liste

Ce champ permet d'attribuer un nom à la liste. Ce nom, qui peut comprendre jusqu'à 16 caractères alphanumériques, est affiché dans les menus directs des champs où on peut utiliser les listes avec les fonctions Contrôle de configuration et Définition de paramètres de relevé. Vous devez avoir le privilège d'accès d'un coordonnateur système pour sauvegarder une nouvelle définition de liste, remplacer une définition de liste existante ou supprimer une définition existante.

**Nota :** Même si le nom de la liste peut comprendre jusqu'à 16 caractères alphanumériques, seuls huit caractères apparaissent dans les noms de listes utilisés avec la fonction Contrôle de configuration. En outre, les noms de listes ne devraient pas être semblables aux noms attribués à des définitions NA-DAA existantes.

### Éléments de la liste

Ce champ précise les éléments qui doivent être inclus dans la liste. Les éléments sont les articles distincts qui composent la liste. La liste peut contenir un maximum de 200 éléments.

Le champ *Éléments de la liste* est affiché une fois qu'une entrée est insérée dans le champ *Type de liste*. Un écran complet est illustré à la figure 14-1.

Les éléments ont des formats particuliers, que l'on peut consulter en appuyant sur [Options]. Le tableau 14-2 présente ces particularités de format pour chaque type de liste.

| <b>Tableau 14-2</b><br><b>Format des éléments de liste</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Type de liste</b>                                       | <b>Particularités de format</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| NA-DAA                                                     | Une liste de ce type contient toute spécification de NA-DAA valide, qu'il s'agisse d'un nom ou d'un numéro. Il faut entrer les noms de NA en majuscules ou en minuscules. On peut entrer des numéros de NA sous la forme ###-####. L'entrée est refusée si elle n'existe pas ou si elle n'est pas reconnue par la MAX Meridian. |
| NA d'aiguillage                                            | Une liste de ce type contient toute spécification de NAA valide, qu'il s'agisse d'un nom ou d'un numéro. Il faut entrer les noms de NA en majuscules ou en minuscules. On peut entrer des numéros de NA sous la forme ###-####. L'entrée est refusée si elle n'existe pas ou si elle n'est pas reconnue par la MAX Meridian.    |
| File d'attente                                             | Une liste de ce type contient toute spécification de NAA ou de NA-DAA valide, qu'il s'agisse d'un nom ou d'un numéro. Il faut entrer les noms en majuscules ou en minuscules. On peut entrer les numéros sous la forme ###-####. L'entrée est refusée si elle n'existe pas ou si elle n'est pas reconnue par la MAX Meridian.   |
| Position                                                   | Une liste de ce type contient des identifications de position de un à sept chiffres sous forme numérique ou cellulaire. Par exemple, ##### ou ###-####.                                                                                                                                                                         |
| — Voir page suivante. —                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| <b>Tableau 14-2 (suite)</b><br><b>Format des éléments de liste</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Type de liste                                                      | Particularités de format                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Ligne réseau                                                       | <p>Si la liste de lignes réseau doit être utilisée par la fonction Contrôle de configuration, le format doit être «aaa-ccc», où aaa est un numéro d'acheminement entre 0 et 511, et ccc est un numéro de circuit entre 1 et 126.</p> <p>Si vous souhaitez utiliser des listes de lignes réseau dans les relevés, vous devez entrer un numéro de ligne réseau sous la forme ccc, où ccc correspond à un numéro entre 0 et 127.</p> <p>Une liste de lignes réseau peut contenir les deux formats. Cependant, les formats «aaa-ccc» ne sont pas reconnus par la fonction Définition de relevés. Le format «ccc» est affiché sous la forme «0-ccc» dans la fonction Contrôle de configuration. Par exemple, une ligne réseau entrée sous la forme «123» est affichée sous la forme «0-123».</p> <p>Si un élément est créé dans le format «0-ccc», il est affiché sous la forme «ccc» lorsque la liste est récupérée ultérieurement à l'aide de la fonction Gestion des listes. Cependant, il est toujours affiché sous la forme «0-ccc» lorsqu'il est utilisé dans la fonction Contrôle de configuration.</p> |
| Préposé                                                            | Cette liste contient des codes d'identification de préposé de un à quatre chiffres.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Surveillant                                                        | Cette liste contient des codes d'identification de surveillant de un à sept chiffres sous forme numérique ou cellulaire.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Voie d'acheminement                                                | Cette liste contient des numéros d'acheminement entre 0 et 511, ou entrez 9999.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| SINC                                                               | Cette liste contient des codes d'identification de SINC de un à neuf chiffres.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Activité                                                           | Cette liste contient des codes d'activité de un à quatre chiffres.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Noeud                                                              | Cette liste contient des numéros de noeud de trois chiffres.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| — Fin —                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

---

## Chapitre 15 : Groupes de statistiques de relevé

---

La MAX Meridian produit des statistiques de relevé que peut utiliser la fonction Définition de relevés afin de créer des relevés personnalisés.

Le présent chapitre contient des tableaux qui décrivent les champs de données et les champs de statistiques pour les 10 groupes de relevés statistiques suivants :

- |                                                           |               |
|-----------------------------------------------------------|---------------|
| • Statistiques de NA-DAA finaux                           | Tableau 15-1  |
| • Statistiques de débordements                            | Tableau 15-2  |
| • Statistiques de préposés                                | Tableau 15-3  |
| • Statistiques de voies d'acheminement                    | Tableau 15-4  |
| • Statistiques de lignes réseau                           | Tableau 15-5  |
| • Statistiques de SINC                                    | Tableau 15-6  |
| • Statistiques de codes d'activité                        | Tableau 15-7  |
| • Statistiques de voies d'acheminement ANN                | Tableau 15-8  |
| • Statistiques de NAA                                     | Tableau 15-9  |
| • Statistiques de répartition des réponses aux appels NAA | Tableau 15-10 |

### Explication des champs de données et de statistiques

Les champs de données consistent en une ou plusieurs formules qui servent à créer un champ de statistiques. Les champs de statistiques servent à créer les colonnes d'un relevé à l'aide de la fonction Définition d'affichages. Les champs les plus importants de chaque groupe sont désignés par un astérisque (\*) qui précède leur nom.

On peut utiliser les champs de statistiques standards décrits dans le présent chapitre ou produire ses propres statistiques à l'aide des fonctions Définition de relevés et Définition de formules. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous aux chapitres intitulés «Chiffrier d'utilisateur» et «Définition de relevés».

Les champs de statistiques de chaque tableau sont classés par ordre d'affichage. On accède à ces écrans en appuyant sur la touche [Options] du champ *Définition colonnes* de la fonction Définition de formats tabulaires et de la fonction *Données objets choisies* de la fonction Définition de formats graphiques.

La numérotation des champs dans le présent document est proposée seulement à titre de référence. Les chiffres qui correspondent aux éléments de menu affichés pour les surveillants peuvent différer de ceux qui sont indiqués dans les tableaux et sont fonction des options installées sur chaque système.

Quelques statistiques sont différentes selon la validation des options DAAR et PAC/ADE. Quelques groupes de statistiques comprennent des statistiques sur le SIRV (appels traités par des NA-DAA réservés à un SIRV). Ces statistiques font partie des tableaux.

**Nota :** Il est possible que certains champs contenus dans ces tableaux ne soient pas accessibles en raison du numéro de version du logiciel Meridian 1 utilisé et de la configuration de ses fonctions.

L'accessibilité aux différents groupes de statistiques varie selon les options achetées par l'exploitant. Si la MAX Meridian est reliée à un CGR, les données statistiques sont également transmises à ce dernier.

### **AFM et groupes de statistiques**

La fonction AFM (Attribution de files multiples) modifie la façon dont certaines statistiques sont reliées aux relevés historiques. Il y a trois types de statistiques de file d'attente : la file principale, toutes les files d'attente et la file en cours d'utilisation.

Les statistiques de files principales concernent les préposés qui sont en session au NA-DAA désigné comme leur file principale. Seules les statistiques de «Durée en session» font partie de cette catégorie. Même si un préposé dessert plusieurs files, la durée en session est reliée seulement à la file principale.



Les statistiques de toutes les files sont associées à toutes les files desservies par les préposés. Seules les statistiques de «Durée en service» font partie de cette catégorie. Ces données permettent facilement de compter les activités d'un NA-DAA, mais non celle des préposés.

Les statistiques des files en cours d'utilisation sont rattachées à un NA-DAA lorsqu'un préposé dessert une file d'attente. Certaines de ces données permettent facilement de compter les activités d'un NA-DAA (comme les statistiques d'appels DAA) et d'autres, de compter celle des préposés (comme les statistiques d'appels NA).

## **Regroupement des abandons d'appel**

Un NA-DAA est en mode nuit si aucun préposé n'est en session à une file ou qu'un surveillant active la touche de service de nuit sur son poste. Les appels reçus pendant cette période peuvent recevoir des traitements différents :

- L'appel peut être en débordement manuel à un numéro de nuit, si ce numéro a été défini à l'écran Contrôle de configuration — Service de nuit. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous au chapitre intitulé «Contrôle de configuration».
- L'appel peut être virtuellement mis en file d'attente au NA-DAA défini dans l'écran Contrôle de configuration — Tables de nuit. Cette option n'est offerte que si l'option DAAR est validée. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous au chapitre intitulé «Distribution automatique d'appels réseau».

Un NA-DAA peut disposer, au choix, d'un numéro de nuit ou d'une table d'acheminement, mais non des deux. Les NA-DAA sont autorisés à passer en service de nuit, contrairement aux NAA.

La MAX Meridian offre deux options de production de relevés pour les appels abandonnés en mode nuit, soit : l'option NCAR et l'option CCAR.

### **Relevés NCAR**

L'option NCAR permet à la MAX Meridian de compter tous les appels abandonnés en mode de nuit dans un nouveau champ appelé Abandons mode nuit. Cette fonction de comptage s'applique au logiciel X11, version 19 ou ultérieure.

Le champ de données Abandons mode nuit s'applique aux groupes de statistiques suivants : NA-DAA finaux, débordements, voies d'acheminement, lignes réseau et SINC. Les données des appels abandonnés en mode nuit peuvent être extraites de ce champ pour générer des relevés de statistiques.

### **Relevés CCAR**

L'option CCAR permet à la MAX Meridian de regrouper les données de tous les appels abandonnés en mode jour ou nuit. Ces données sont stockées dans les champs des appels abandonnés dans les groupes de statistiques de NA-DAA final et de débordement. L'utilisation de cette option exige le logiciel X11, version 19 ou ultérieure.

Les relevés quotidiens, hebdomadaires et mensuels ne font aucune distinction entre les appels abandonnés en mode jour ou en mode nuit. Si cette option n'est pas validée, seuls les appels abandonnés pendant les heures ouvrables figurent sur les relevés. Si cette option est validée, le nombre d'appels abandonnés pendant les heures ouvrables peut être obtenu grâce à la soustraction du total des appels abandonnés en mode nuit du total des appels abandonnés.

Cette option se nommait Relevé des appels abandonnés en mode nuit dans la MAX Meridian 6. Elle doit être validée dans les programmes de maintenance et de gestion. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la manière de valider ou d'invalider cette option, reportez-vous au document intitulé *Meridian MAX 10 Maintenance and Diagnostics Guide* (NTP 553-4001-811), à la section qui porte sur la visualisation et la modification des options MAX Meridian du chapitre traitant des programmes de maintenance et de gestion en cas d'arrêt du système.

## Statistiques de NA-DAA finaux

Les statistiques recueillies pour chaque NA-DAA tiennent compte du NA-DAA final.

### AFM et groupes de statistiques de NA-DAA finaux

La fonction AFM (Attribution de files multiples) modifie la façon dont certaines statistiques sont reliées aux relevés historiques. Les statistiques de «Durée en session» concernent les préposés en session au NA-DAA final qui constitue leur file principale. Les statistiques de «Durée en service» sont totalisées pour tous les préposés qui desservent le NA-DAA final. Toutes les autres statistiques sont associées au NA-DAA final si la file utilisée par ce préposé est ce NA-DAA.

### Appels NAA réseau

La MAX Meridian 10 permet de recueillir, dans les affichages et les relevés, des données sur un nouveau type d'appel NAA acheminé à l'échelle du réseau : l'appel NAA réseau.

Si le Meridian 1 de destination est doté de la version 22 du logiciel X11 ou d'une version ultérieure, la MAX Meridian affiche la file d'attente initiale (cette file est le NAA initial de l'appel). Le NA d'acheminement de l'appel est indiqué si le Meridian 1 utilise la version 21 ou une version antérieure du logiciel X11.

Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée «Appels NAA réseau» du chapitre «Distribution automatique d'appels réseau».

## Champs de données de NA-DAA finaux

La liste qui suit constitue une énumération des champs de données du groupe de statistiques de NA-DAA. Ces champs s'affichent lorsqu'on appuie sur la touche [Modifier champ] du champ *Calcul* de la fonction Définition de formules de l'option Définition de relevés.

### Réponses aux appels

Ce champ indique le nombre d'appels auxquels les préposés au NA-DAA en question ont répondu, y compris les appels de débordement automatique temporisé local ou réseau et de débordement par surcharge de file d'attente acheminés vers ce NA-DAA. Ce nombre inclut les appels fructueux qui ont

reçu le traitement «Acheminement» ou «Attrib. SIRV» de l'application PAC.

**Abandons d'appel**

Ce champ indique le nombre d'appels abandonnés par les demandeurs qui attendent qu'un préposé affecté au NA-DAA en question leur réponde. Ce nombre inclut les appels abandonnés à un NA-DAA (en mode nuit) si l'option CCAR est validée et si le Meridian 1 utilise la version 19 du logiciel X11 ou une version ultérieure. Ce nombre inclut également les appels abandonnés en attente d'un traitement SIRV si l'option PAC est validée.

**Appels DAT de base**

Ce champ indique le nombre d'appels qui ont fait l'objet d'un débordement automatique temporisé d'une autre file d'attente et qui ont obtenu une réponse dans la nouvelle file. Ce nombre n'inclut pas les appels de débordement automatique temporisé des tables de jour et de nuit DAAR. Ce champ n'est accessible que pour la DAAR étant donné que, dans le cas présent, le débordement temporisé de base diffère du débordement automatique temporisé local.

**Nbre appels DAT-L**

Ce champ indique le nombre d'appels de débordement automatique temporisé local traités par les préposés au NA-DAA en question.

**Nbre appels DAF**

Ce champ indique le nombre d'appels de débordement automatique par surcharge de file d'attente qui ont obtenu une réponse ou qui ont été abandonnés dans la file d'attente du NA-DAA. Les appels n'ont pas été renvoyés à la file d'attente initiale en raison d'un débordement temporisé.

**Appels NA d'arrivée**

Ce champ indique le nombre d'appels NA auxquels ont répondu les préposés au NA-DAA en question.

**Appels NA de départ**

Ce champ indique le nombre d'appels NA acheminés par les préposés au NA-DAA en question.

**Nbre rép après seuil**

Dans un environnement sans réseau, ce champ indique le nombre d'appels auxquels on a répondu, à l'exclusion des appels de débordement automatique temporisé reçus par le NA-DAA, et dont le délai de réponse a été supérieur ou égal au seuil d'objectif de délai maximal défini pour le NA-DAA final.

Ce nombre inclut les appels fructueux qui ont reçu le traitement «Acheminement» ou «Attrib. SIRV» de l'application PAC.

Dans le cas des systèmes qui offrent le débordement automatique temporisé évolué ou réseau, ce champ indique le nombre d'appels auxquels on a répondu au bout d'un délai supérieur ou égal au seuil d'objectif de délai maximal défini pour le NA-DAA final, y compris les appels de débordement automatique évolué ou réseau reçus au NA-DAA en question. Pour les appels de débordement automatique évolué ou réseau d'arrivée, le délai représente le temps passé dans la file d'attente logique de débordement.

**Nbre abd après seuil**

Ce champ indique le nombre d'appels abandonnés au bout d'un délai supérieur ou égal au seuil d'objectif de délai défini pour le NA-DAA final. Ce nombre inclut les appels abandonnés à un NA-DAA (en mode nuit) si l'option CCAR est validée et si le Meridian 1 utilise la version 19 du logiciel X11 ou une version ultérieure. Ce nombre inclut également les appels abandonnés après avoir reçu le traitement «Attrib. SIRV» de l'application PAC.

**Délai total de rép**

Ce champ indique le délai d'attente total pour tous les appels auxquels on a répondu, à l'exception des appels de débordement temporisé local ou réseau reçus par ce NA-DAA. Ce nombre inclut les appels fructueux qui ont reçu le traitement «Acheminement» ou «Attrib. SIRV» de l'application PAC. Ce délai commence à partir du moment où la commande «Acheminement» ou «Attrib. SIRV» est émise par l'application PAC.

**Délai total d'aband**

Ce champ indique le délai total de tous les appels abandonnés, y compris les appels abandonnés après l'émission de la commande «Attrib. SIRV» par l'application PAC. Ce nombre inclut les appels abandonnés à un NA-DAA

(en mode nuit) si l'option CCAR est validée et si le Meridian 1 utilise la version 19 du logiciel X11 ou une version ultérieure.

**Délai max de rép**

Ce champ indique le délai d'attente le plus long pour tous les appels auxquels ont répondu, à l'exception des appels de débordement temporisé local, évolué ou réseau reçus par ce NA-DAA. Cependant, ce nombre inclut les appels fructueux qui ont reçu le traitement «Acheminement» ou «Attrib. SIRV» de l'application PAC. Ce délai commence à partir du moment où la commande «Acheminement» ou «Attrib. SIRV» est émise par l'application PAC.

**Délai max d'aband**

Ce champ indique le délai le plus long de tous les appels abandonnés, y compris les appels abandonnés après l'émission de la commande «Attrib. SIRV» par l'application PAC. Ce nombre inclut les appels abandonnés à un NA-DAA (en mode nuit) si l'option CCAR est validée et si le Meridian 1 utilise la version 19 du logiciel X11 ou une version ultérieure.

**Durée conv DAA**

Ce champ indique le temps total consacré aux appels DAA, DAAR ou PAC/ADE par tous les préposés affectés au NA-DAA en question, y compris le temps de garde des appels DAA.

**Durée pas lib**

Ce champ indique le temps total consacré au traitement après appel par tous les préposés au NA-DAA en question. Cette durée inclut le temps pendant lequel la touche Pas libre est activée sans qu'aucun appel DAA ou NA ne soit en cours.

**Durée NA arr**

Ce champ indique le temps total consacré au traitement des appels NA d'arrivée par tous les préposés affectés au NA-DAA en question.

**Durée NA dép**

Ce champ indique le temps total consacré au traitement des appels NA de départ par tous les préposés affectés au NA-DAA en question.

**Durée attente**

Ce champ indique le temps total passé à l'état d'attente ou de réserve par tous les préposés au NA-DAA en question. Ce temps n'inclut pas le temps consacré aux appels ni le temps passé à l'état Pas libre ou Consultation.

**Durée garde**

Ce champ indique la durée totale de tous les appels DAA mis en garde par les préposés affectés au NA-DAA en question.

**Durée occ**

Ce champ indique le temps total consacré par les préposés au traitement des appels DAA, PAC/ADE ou NA ou au traitement après appel. Cette durée inclut le temps de consultation, mais non le temps d'attente.

**Durée serv**

Ce champ indique le temps total passé par les préposés qui sont en service au NA-DAA. Le temps de service d'un préposé est mesuré entre le moment où il ouvre une session et celui où il ferme cette session.

**Nbre appels déb man**

Ce champ indique le nombre d'appels que le système a reçus du NA-DAA initial et qui ont été réacheminés par le commutateur selon le numéro de débordement manuel ou le numéro de nuit défini dans le Contrôle de configuration. Les appels réacheminés par débordement manuel ont les mêmes NA-DAA initial et final.

**Nbre 1<sup>re</sup> ann pat**

Ce champ indique le nombre d'appels qui ont reçu la première annonce de patience.

**Nbre 2<sup>e</sup> ann pat**

Ce champ indique le nombre d'appels qui ont reçu la deuxième annonce de patience.

**Nbre rép cat n**

Ce champ indique le nombre d'appels auxquels on a répondu, à l'exception des appels de débordement temporisé, mais y compris les appels de débordement temporisé réseau et évolué (appels DAAR) et les appels PAC/ADE, et dont le délai de réponse entre dans la catégorie «n» de délais de réponse définis par l'exploitant dans la Définition de gammes («n» est un nombre compris entre 1 et 10). Le résultat possède un taux d'exactitude

moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont obtenu une réponse durant la période précisée dans le relevé.

**Nbre aband cat n**

Ce champ indique le nombre d'appels DAA qui ont été abandonnés, y compris les appels DAA de débordement automatique temporisé et les appels DAA de débordement automatique temporisé réseau ou évolué (appels DAAR) de ce NA-DAA, et dont le délai d'abandon entre dans la catégorie «n» de délais d'abandon définis par l'exploitant dans la Définition de gammes («n» est un nombre compris entre 1 et 10). Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont été abandonnés durant la période précisée dans le relevé.

Ce nombre inclut les appels abandonnés à un NA-DAA (en mode nuit) si l'option CCAR est validée et si le Meridian 1 utilise la version 19 du logiciel X11.

**Durée activité**

Ce champ indique le temps pendant lequel au moins un préposé était en session au NA-DAA.

**Délai DAT-L tot**

Ce champ indique le délai de réponse total pour tous les appels qui ont été mis en file d'attente par débordement automatique temporisé local et qui ont obtenu une réponse au NA-DAA. Cette valeur inclut le délai DAT de base pour tous les systèmes MAX, ainsi que le délai DAT évolué pour les systèmes MAX avec connectivité CGR.

**Délai DAT-L max**

Ce champ indique le délai maximal de réponse pour tous les appels de débordement automatique temporisé local reçus au NA-DAA en question.

**Durée abs mom**

Ce champ indique le temps total passé à l'état d'absence momentanée par tous les préposés au NA-DAA en question.

**Périodes abs mom**

Ce champ indique le nombre d'absences momentanées des préposés au NA-DAA en question.



**Appels sans activité**

Ce champ indique le nombre d'appels traités par les préposés au NA-DAA en question et pour lesquels aucun code d'activité n'a été entré. Ce nombre inclut les appels fructueux qui ont reçu le traitement «Acheminement» ou «Attrib. SIRV» de l'application PAC.

**Transferts d'app NA**

Ce champ indique le nombre d'appels NA transférés par les préposés du NA-DAA en question.

**Transferts d'app DAA**

Ce champ indique le nombre d'appels DAA transférés par les préposés du NA-DAA en question.

**Nbre appels brefs**

Ce champ indique le nombre d'appels traités par les préposés au NA-DAA en question et dont la durée de traitement pendant l'appel est inférieure au seuil d'appel bref défini pour ce NA-DAA. Ce nombre inclut les appels fructueux qui ont reçu le traitement «Acheminement» ou «Attrib. SIRV» de l'application PAC.

**Nbre appels DAT-R**

Ce champ indique le nombre d'appels de débordement automatique temporisé réseau traités par les préposés au NA-DAA en question.

**Rép DT-R après seuil**

Ce champ indique le nombre d'appels de débordement automatique temporisé réseau auxquels on a répondu au bout d'un délai supérieur ou égal au seuil d'objectif de délai défini pour le NA-DAA final. Ce délai correspond au temps passé dans la file d'attente logique de débordement automatique temporisé.

**Dél DAT-R tot ini**

Ce champ indique le délai total au noeud initial pour tous les appels de débordement automatique temporisé réseau qui ont obtenu une réponse au NA-DAA final. Ce délai correspond au temps passé en file d'attente initiale avant que l'appel ne soit mis dans la file d'attente logique au NA-DAA final.

Dans le cas d'un appel NAA réseau, la file d'attente initiale est le NAA de départ du Meridian 1 initial.

**Dél DAT-R tot fin**

Ce champ indique le délai total au NA-DAA final pour tous les appels de débordement automatique temporisé réseau. Ce délai correspond au temps passé en file d'attente logique de débordement réseau avant d'obtenir une réponse au NA-DAA final.

**Délai DAT-R max**

Ce champ indique le délai maximal de réponse pour tous les appels de débordement automatique temporisé réseau reçus au NA-DAA en question. Ce délai comprend à la fois le temps passé en file d'attente initiale et le temps passé en file d'attente logique de débordement temporisé.

**Rép DT-E après seuil**

Ce champ indique le nombre d'appels de débordement automatique temporisé évolué auxquels on a répondu au bout d'un délai supérieur ou égal au seuil d'objectif de délai défini pour le NA-DAA final. Pour les appels de débordement automatique évolué d'arrivée, le délai représente le temps passé dans la file d'attente logique de débordement. Ce champ n'est affiché que si la DAAR est validée.

**Dél DAT-E tot ini**

Ce champ indique le délai total au noeud initial pour tous les appels de débordement automatique temporisé évolué qui ont obtenu une réponse au NA-DAA final. Ce délai correspond au temps passé en file d'attente initiale avant que l'appel ne soit mis dans la file d'attente logique au NA-DAA final.

**Dél DAT-E tot fin**

Ce champ indique le délai total pour tous les appels de débordement automatique temporisé évolué auxquels on a répondu au NA-DAA final. Ce délai correspond au temps passé en file d'attente logique de débordement avant d'obtenir une réponse au NA-DAA final.

**App déb man occup**

Ce champ indique le nombre d'appels mis en occupation par la fonction de contrôle de capacité de la file d'attente par le surveillant (version 16 du logiciel X11).

**Accept appel SIRV**

Ce champ indique le nombre d'appels mis virtuellement en file d'attente au NA-DAA et qui ont reçu le traitement «Attrib. SIRV» de l'application PAC.

Ce nombre est différent du nombre normal d'acceptations d'appels puisqu'il inclut non seulement les appels avec réponse ou abandonnés, mais également les appels mis en file d'attente virtuelle.

**Rép aux appels SIRV**

Ce champ indique le nombre d'appels SIRV qui ont obtenu une réponse au NA-DAA.

**Dél rép max SIRV**

Ce champ indique le délai maximal des appels qui ont reçu le traitement «Attrib. SIRV» et qui ont obtenu une réponse au NA-DAA.

**Dél tot rép SIRV**

Ce champ indique le délai total des appels qui ont reçu le traitement «Attrib. SIRV» et qui ont obtenu une réponse au NA-DAA.

**Rép SIRV apr seuil**

Ce champ indique le nombre d'appels qui ont reçu le traitement «Attrib. SIRV» et auxquels on a répondu au bout d'un délai supérieur ou égal au seuil d'objectif de délai défini pour le NA-DAA final.

**Aband appel SIRV**

Ce champ indique le nombre d'appels SIRV qui ont été abandonnés par les demandeurs avant de recevoir le traitement «Attrib. SIRV».

**Dél max aband SIRV**

Ce champ indique le délai maximal des appels qui ont reçu le traitement «Attrib. SIRV» et qui ont été abandonnés au NA-DAA.

**Del tot abd SIRV**

Ce champ indique le délai total des appels qui ont reçu le traitement «Attrib. SIRV» et qui ont été abandonnés au NA-DAA.

**Ab SIRV apr seuil**

Ce champ indique le nombre d'appels SIRV abandonnés au bout d'un délai de réponse supérieur ou égal au seuil d'objectif de délai défini pour le NA-DAA final.

**Abandons mode nuit**

Ce champ indique le nombre d'appels abandonnés par les demandeurs sans avoir obtenu de réponse d'un préposé au NA-DAA alors que ce dernier était en mode nuit. Ce nombre est mis à zéro si le Meridian 1 utilise la version 18 ou une version antérieure du logiciel X11. Ce nombre inclut également les appels abandonnés après avoir reçu le traitement «Attrib. SIRV» de l'application PAC. Les appels de débordement automatique temporisé acheminés à ce NA-DAA ne sont pas comptés dans ce champ.

**Durée en session**

Ce champ indique le temps total pendant lequel les préposés ont été en session au NA-DAA, si l'on considère qu'il s'agit du NA-DAA principal.

**Durée consultation**

Ce champ indique le temps pendant lequel les préposés des files principales étaient en état de consultation. Cet état se produit lorsqu'un appel a été libéré alors qu'un préposé essayait de le transférer ou de l'inclure dans une conférence. Cet état apparaît également si le surveillant entre en communication avec un préposé à l'aide de la touche Préposé, si le préposé communique avec le surveillant en utilisant la touche Surveillant, ou si le préposé est dans l'impossibilité de recevoir un appel.

**App renv file**

Ce champ indique le nombre d'appels renvoyés à ce NA-DAA après avoir été acheminés à un préposé qui n'y a pas répondu dans les délais prévus. Le délai pour le NA-DAA est établi au moyen du message RTQT (chronomètre de renvoi à la file d'attente) dans le programme de recouvrement 23 sur le Meridian 1 (version Symposium 23 du logiciel X11 ou versions ultérieures). Si la MAX Meridian est raccordée à un Meridian 1 qui utilise la version 23A du logiciel X11 ou une version antérieure, le champ Appels renv file n'est pas compté et un zéro s'affiche comme valeur dans le champ.

## Champs de statistiques de NA-DAA finaux

Le tableau 15-1 énumère les champs du groupe de statistiques de NA-DAA finaux qui s'appliquent à la création de colonnes avec les fonctions Définition de formats tabulaires ou Définition de formats graphiques.

| <b>Tableau 15-1</b><br><b>Champs de statistiques de NA-DAA finaux</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>N° de menu et entrée (* indique un champ clé)</p> <p><b>En-tête de colonne</b></p> <p><b><i>En-tête de graphique</i></b></p> <p>Description</p> <p>Formule</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>* Numéro de NA-DAA final</p> <p><b>N°</b><br/><b>NA-DAA</b><br/><b><i>NA-DAA final</i></b></p> <p>Numéro du NA-DAA final.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p>* Nom de NA-DAA final</p> <p><b>NOM</b><br/><b>NA-DAA</b><br/><b><i>Nom NA-DAA fin</i></b></p> <p>Nom attribué au NA-DAA final. Si ce nom est plus long que le champ, il est tronqué à droite. Si aucun nom n'est attribué au NA-DAA, c'est le numéro du NA-DAA qui s'imprime.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p>* Unité de temps de base</p> <p><b>unité</b><br/><b>de temps</b><br/><b>de base</b><br/><b><i>Unité temps</i></b></p> <p>Sur un relevé, cette colonne est remplacée par un en-tête et un format appropriés. Les en-têtes sont : INTERV pour un relevé d'intervalles, QUART pour un relevé de quarts, JOUR pour un relevé quotidien, SEMAINE pour un relevé hebdomadaire, MOIS pour un relevé mensuel et PÉRIODE pour un relevé de périodes. Les intervalles sont affichés sous la forme «hh:mm»; les quarts par nom de quart; les jours et les semaines sous la forme «mm/jj/aa»; les mois sous la forme «pppp aa» (pppp = abréviation du mois); et les périodes sous la forme «ppppp aa» (ppppp = abréviation de la période).</p> |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

**15-16** Groupes de statistiques de relevé

| <b>Tableau 15-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NA-DAA finaux</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>N<sup>o</sup> de menu et entrée (* indique un champ clé)</p> <p><b>En-tête de colonne</b></p> <p><b><i>En-tête de graphique</i></b></p> <p>Description</p> <p>Formule</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p><b>10. Nombre moyen de préposés en service</b></p> <p><b>MOY</b><br/><b>PRE</b></p> <p><b><i>Moy préposés</i></b></p> <p>Cette valeur représente le nombre moyen de préposés en service affectés à cette file d'attente du NA-DAA. Au moins un préposé doit être affecté à la file d'attente du NA-DAA, sinon ce nombre est égal à zéro.</p> <p>Durée serv / Durée activité</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p><b>11. Indice de qualité de service</b></p> <p><b>%</b><br/><b>IQS</b><br/><b><i>IQS</i></b></p> <p>Indice de qualité de service pour les appels qui ont obtenu une réponse ou qui ont été abandonnés en deçà du seuil d'objectif de délai défini. Cette formule est très utile pour comparer les NA-DAA qui utilisent le même seuil d'objectif de délai. Ce nombre inclut les appels fructueux qui ont reçu le traitement «Acheminement» ou «Attrib. SIRV» de l'application PAC.</p> <p><math display="block">\frac{[(\text{Réponses aux appels} + \text{Abandons d'appel}) - (\text{Nbre rép après seuil} + \text{Nbre abd après seuil})]}{\text{Réponses aux appels} + \text{Abandons d'appel}} \times 100</math></p> |
| <p><b>12. Nombre d'acceptations d'appel</b></p> <p><b>ACCEP</b><br/><b>APP</b></p> <p><b><i>Nbre accept</i></b></p> <p>Nombre total d'appels mis en file d'attente. Ce nombre ne comprend pas les appels de débordement automatique temporisé local ou réseau reçus à ce NA-DAA. Dans un environnement sans réseau, il ne faut pas tenir compte du champ Nbre appels DAT-R. Ce nombre inclut les appels fructueux qui ont reçu le traitement «Acheminement» ou «Attrib. SIRV» de l'application PAC.</p> <p>Réponses aux appels + Abandons d'appel – Nbre appels DAT-L – Nbre appels DAT-R</p>                                                                                                                               |
| <p align="center">— Voir page suivante. —</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tableau 15-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NA-DAA finaux</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p>N° de menu et entrée (* indique un champ clé)</p> <p><b>En-tête de colonne</b></p> <p><b>En-tête de graphique</b></p> <p>Description</p> <p>Formule</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>13. Total des réponses aux appels</b></p> <p><b>TOT</b><br/><b>RÉP</b></p> <p><b>Tot rép</b></p> <p>Total d'appels auxquels ont répondu les préposés affectés au NA-DAA, y compris les appels de débordement automatique temporisé local ou réseau ou encore par surcharge de file d'attente reçus à ce NA-DAA. Ce nombre inclut les appels fructueux qui ont reçu le traitement «Acheminement» ou «Attrib. SIRV» de l'application PAC.</p> <p>Réponses aux appels</p>                                                                                                                                                                                                           |
| <p><b>14. Total d'abandons d'appel</b></p> <p><b>TOT</b><br/><b>ABAND</b><br/><b>APP</b></p> <p><b>Tot aband</b></p> <p>Total des appels qui ont été abandonnés par les demandeurs au NA-DAA en question avant d'avoir reçu une réponse. Ce nombre inclut les appels abandonnés à un NA-DAA (en mode nuit) si l'option CCAR est validée et si le Meridian 1 utilise la version 19 du logiciel X11 ou une version ultérieure. Ce nombre inclut également les appels abandonnés après avoir reçu le traitement «Attrib. SIRV» de l'application PAC. Les appels de débordement automatique temporisé acheminés à ce NA-DAA ne sont pas comptés dans ce champ.</p> <p>Abandons d'appel</p> |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

**15-18** Groupes de statistiques de relevé

| <b>Tableau 15-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NA-DAA finaux</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N <sup>o</sup> de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                       |
| 15. Nombre d'appels sans code d'activité<br><b>APP</b><br><b>NON</b><br><b>ACTIV</b><br><b>Non-activité</b><br>Nombre d'appels qui ont obtenu une réponse au NA-DAA en question et pour lesquels aucun code d'activité n'a été entré. Ce nombre inclut les appels fructueux qui ont reçu le traitement «Acheminement» ou «Attrib. SIRV» de l'application PAC.<br>Appels sans activité |
| 16. Nombre d'acceptations d'appel SIRV<br><b>ACC</b><br><b>APP</b><br><b>SIRV</b><br><b>Accept SIRV</b><br>Nombre d'appels qui ont reçu le traitement «Attrib. SIRV» de l'application PAC et qui ont été mis en file d'attente.<br>Accept appel SIRV                                                                                                                                  |
| 17. Nombre de transferts d'appel DAA<br><b>TRNSF</b><br><b>APP</b><br><b>DAA</b><br><b>Transftr DAA</b><br>Nombre de transferts d'appel DAA effectués par les préposés au NA-DAA.<br>Transferts d'app DAA                                                                                                                                                                             |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tableau 15-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NA-DAA finaux</b>                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p>N° de menu et entrée (* indique un champ clé)</p> <p><b>En-tête de colonne</b></p> <p><b>En-tête de graphique</b></p> <p>Description</p> <p>Formule</p>                                                                                                                                                                                                  |
| <p>18. Total des débordements automatiques temporisés – arrivée</p> <p><b>TOT</b><br/><b>DAT</b><br/><b>ARR</b></p> <p><b>Tot DAT arr</b></p> <p>Nombre d'appels de débordement automatique temporisé (local et réseau) qui ont obtenu une réponse des préposés affectés au NA-DAA final.</p> <p>Nbre appels DAT-L + Nbre appels DAT-R</p>                  |
| <p>19. Nombre d'appels de débordement par surcharge de file d'attente – arrivée</p> <p><b>APP</b><br/><b>DAF</b><br/><b>ARR</b></p> <p><b>Nbre DAF arr</b></p> <p>Nombre d'appels de débordement par surcharge de file d'attente acheminés vers le NA-DAA final et auxquels on a répondu ou qui ont été abandonnés dans la file.</p> <p>Nbre appels DAF</p> |
| <p>20. Nombre d'appels NA d'arrivée</p> <p><b>APP</b><br/><b>NA</b><br/><b>ARR</b></p> <p><b>App NA arr</b></p> <p>Nombre d'appels NA d'arrivée auxquels ont répondu les préposés affectés à ce NA-DAA.</p> <p>Appels NA d'arrivée</p>                                                                                                                      |
| <p>— Voir page suivante. —</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tableau 15-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NA-DAA finaux</b>                                                                                                                                                           |
| <p>N° de menu et entrée (* indique un champ clé)</p> <p><b>En-tête de colonne</b></p> <p><b>En-tête de graphique</b></p> <p>Description</p> <p>Formule</p>                                                                              |
| <p>21. Nombre d'appels NA de départ</p> <p><b>APP</b><br/><b>NA</b><br/><b>DÉP</b></p> <p><b>App NA dép</b></p> <p>Nombre d'appels NA de départ effectués par les préposés affectés à ce NA-DAA.</p> <p>Appels NA de départ</p>         |
| <p>22. Nombre d'appels NA</p> <p><b>TOTAL</b><br/><b>APP</b><br/><b>NA</b></p> <p><b>Appels NA</b></p> <p>Nombre total d'appels NA de départ et d'arrivée.</p> <p>Appels NA d'arrivée + Appels NA de départ</p>                         |
| <p>23. Nombre de transferts d'appel NA</p> <p><b>TRNSF</b><br/><b>APP</b><br/><b>NA</b></p> <p><b>Transfert NA</b></p> <p>Nombre de transferts d'appel NA effectués par les préposés affectés au NA-DAA.</p> <p>Transferts d'app NA</p> |
| <p>— Voir page suivante. —</p>                                                                                                                                                                                                          |

| <b>Tableau 15-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NA-DAA finaux</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 24. Nombre d'appels qui ont reçu la 1 <sup>re</sup> annonce de patience<br><b>1<sup>RE</sup></b><br><b>ANN</b><br><b>PAT</b><br><b>1<sup>re</sup> annpat</b><br>Nombre d'appels pour lesquels la première annonce de patience a été diffusée.<br>Nbre 1 <sup>re</sup> ann pat                                                                                                                                                                                   |
| 25. Nombre d'appels qui ont reçu la 2 <sup>e</sup> annonce de patience<br><b>2<sup>E</sup></b><br><b>ANN</b><br><b>PAT</b><br><b>2<sup>e</sup> annpat</b><br>Nombre d'appels pour lesquels la deuxième annonce de patience a été diffusée.<br>Nbre 2 <sup>e</sup> ann pat                                                                                                                                                                                       |
| 26. Nombre d'appels qui ont reçu les deux annonces de patience<br><b>ANN</b><br><b>PAT</b><br><b>1+2</b><br><b>Deux annpat</b><br>Nombre d'annonces de patience distinctes qui ont été diffusées. Pour les appels qui ont reçu les deux annonces de patience, ce nombre augmente de deux. Si la deuxième annonce a été diffusée plusieurs fois pour un appel, ce nombre augmente de un seulement.<br>Nbre 1 <sup>re</sup> ann pat + Nbre 2 <sup>e</sup> ann pat |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| <b>Tableau 15-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NA-DAA finaux</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>N<sup>o</sup> de menu et entrée (* indique un champ clé)</p> <p><b>En-tête de colonne</b></p> <p><b>En-tête de graphique</b></p> <p>Description</p> <p>Formule</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p>27. Nombre d'appels brefs</p> <p><b>APP</b><br/><b>BREF</b></p> <p><b>App brefs</b></p> <p>Nombre d'appels traités par les préposés au NA-DAA et dont la durée de conversation DAA est inférieure au seuil d'appel bref défini pour ce NA-DAA. Ce nombre inclut les appels fructueux qui ont reçu le traitement «Acheminement» ou «Attrib. SIRV» de l'application PAC.</p> <p>Nbre appels brefs</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p>28. Délai moyen de réponse</p> <p><b>DÉL</b><br/><b>MOY</b><br/><b>RÉP</b></p> <p><b>Dél moy rép</b></p> <p>Le délai moyen de réponse est la durée moyenne avant qu'un demandeur n'obtienne une réponse d'un préposé affecté à ce NA-DAA. Dans le cas des appels de débordement automatique temporisé réseau et évolué, le délai commence lorsque l'appel est mis en file d'attente logique. Ce délai tient compte du temps écoulé depuis l'émission de la commande «Acheminement» ou «Attrib. SIRV.» par l'application PAC.</p> <p><b>Nota :</b> Le champ Appels DAT de base ne s'applique qu'à la MAX DAAR. Pour les systèmes MAX sans DAAR, le champ Appels DAT de base correspond au champ Nbre appels DAT.</p> <p>(Délai total de rép + Dél DAT-R tot fin + Dél DAT-E tot fin) / (Réponses aux appels – Appels DAT de base)</p> |
| <p align="center">— Voir page suivante. —</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tableau 15-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NA-DAA finaux</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p>N° de menu et entrée (* indique un champ clé)</p> <p><b>En-tête de colonne</b></p> <p><b>En-tête de graphique</b></p> <p>Description</p> <p>Formule</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p>29. Délai moyen d'abandon</p> <p><b>DÉL</b><br/><b>MOY</b><br/><b>ABA</b></p> <p><b>Dél moy aban</b></p> <p>Délai moyen écoulé avant qu'un demandeur abandonne un appel au NA-DAA en question. Ce nombre exclut les appels abandonnés lorsque le NA-DAA est en service de nuit. Un NA-DAA est en service de nuit lorsque tous les préposés ont mis fin à leur session.</p> <p>Délai total d'aband ÷ Abandons d'appel</p>                                                                                      |
| <p>30. Délai moyen de DAT local</p> <p><b>DÉL</b><br/><b>MOY</b><br/><b>DT-L</b></p> <p><b>Dél moy DATl</b></p> <p>Temps moyen écoulé avant qu'un demandeur dont l'appel a été acheminé au NA-DAA par débordement automatique temporisé local n'obtienne une réponse. Cette valeur inclut la durée en file d'attente au NA-DAA initial et la durée en file d'attente au NA-DAA final.</p> <p>Délai DAT-L / Nbre appels DAT-L</p>                                                                                 |
| <p>31. Délai maximal de réponse</p> <p><b>DÉL</b><br/><b>MAX</b><br/><b>RÉP</b></p> <p><b>Dél max rép</b></p> <p>Délai maximal écoulé avant qu'un demandeur n'obtienne une réponse au NA-DAA en question. Ce délai tient compte du temps écoulé depuis l'émission de la commande «Acheminement» ou «Attrib. SIRV» par l'application PAC.</p> <p><b>Nota :</b> La formule MAX sélectionne le plus long des trois champs présentés ci-dessous.</p> <p>MAX (Délai max de rép, Délai DAT-L max, Délai DAT-R max)</p> |
| <p>— Voir page suivante. —</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| <b>Tableau 15-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NA-DAA finaux</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>N° de menu et entrée (* indique un champ clé)</p> <p><b>En-tête de colonne</b></p> <p><b>En-tête de graphique</b></p> <p>Description</p> <p>Formule</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p><b>32. Délai maximal d'abandon</b></p> <p><b>DÉL</b><br/> <b>MAX</b><br/> <b>ABA</b></p> <p><b><i>Dél max aban</i></b></p> <p>Délai maximal écoulé avant qu'un demandeur abandonne un appel au NA-DAA en question. Cependant, ce délai exclut les appels abandonnés lorsqu'un NA-DAA est en service de nuit, si la fonction Relevé d'abandons d'appels — mode nuit est invalidée ou si le commutateur Meridian 1 utilise la version 18 du logiciel X11 ou une version antérieure.</p> <p>Délai max d'aband</p>                 |
| <p><b>33. Délai maximal de DAT local</b></p> <p><b>DÉL</b><br/> <b>MAX</b><br/> <b>DT-L</b></p> <p><b><i>Dél max DATl</i></b></p> <p>Délai maximal écoulé avant qu'un demandeur dont l'appel a été acheminé à ce NA-DAA par débordement automatique temporisé local obtienne une réponse. Ce délai comprend le temps passé en file d'attente du NA-DAA initial.</p> <p>Pour les appels DAT évolué, le délai comprend le temps en file d'attente initiale et le temps en file d'attente logique finale.</p> <p>Délai DAT-L max</p> |
| <p align="center">— Voir page suivante. —</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tableau 15-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NA-DAA finaux</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>34. Durée moyenne de conversation DAA</b><br><b>DUR</b><br><b>MOY</b><br><b>CONV</b><br><b>DAA</b><br><b>Moy conv DAA</b><br>Temps moyen consacré par les préposés à ce NA-DAA à traiter chaque appel à partir du moment où les demandeurs obtiennent une réponse et celui où l'appel est libéré. Le temps de garde est également compris.<br>Durée conv DAA / Réponses aux appels |
| <b>35. Durée moyenne de traitement après l'appel</b><br><b>DUR</b><br><b>MOY</b><br><b>PAS</b><br><b>LIB</b><br><b>Moy pas lib</b><br>Temps moyen par appel que les préposés à ce NA-DAA passent à l'état Pas libre.<br>Durée pas lib / Réponses aux appels                                                                                                                           |
| <b>36. Durée moyenne d'appel NA d'arrivée</b><br><b>DUR</b><br><b>MOY</b><br><b>NA</b><br><b>ARR</b><br><b>Moy NA arr</b><br>Temps moyen que les préposés au NA-DAA en question ont consacré au traitement de chaque appel NA d'arrivée, entre l'obtention de la réponse et la libération.<br>Durée NA arr / Appels NA d'arrivée                                                      |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| <b>Tableau 15-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NA-DAA finaux</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>N° de menu et entrée (* indique un champ clé)</p> <p><b>En-tête de colonne</b></p> <p><b>En-tête de graphique</b></p> <p>Description</p> <p>Formule</p>                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>37. Durée moyenne d'appel NA de départ</b></p> <p><b>DUR</b><br/><b>MOY</b><br/><b>NA</b><br/><b>DÉP</b></p> <p><b>Moy NA dép</b></p> <p>Temps moyen que les préposés au NA-DAA en question ont consacré au traitement de chaque appel NA de départ, entre l'obtention de la réponse et la libération.</p> <p>Durée NA dép / Appels NA de départ</p>                                                                    |
| <p><b>38. Durée moyenne d'appel NA</b></p> <p><b>DUR</b><br/><b>MOY</b><br/><b>NA</b></p> <p><b>Durée moy NA</b></p> <p>Temps moyen que les préposés au NA-DAA en question ont consacré au traitement de chaque appel NA de départ et d'arrivée.</p> <p>(Durée NA arr + Durée NA dép) / (Appels NA d'arrivée + Appels NA de départ)</p>                                                                                       |
| <p><b>39. Durée moyenne d'attente</b></p> <p><b>DUR</b><br/><b>MOY</b><br/><b>ATT</b></p> <p><b>Moy attente</b></p> <p>Temps moyen que les préposés au NA-DAA en question ont passé à attendre chaque appel. Si la fonction AFM est validée, cette statistique est sans intérêt du point de vue du NA-DAA, car le prochain appel DAA pourrait être acheminé à un autre NA-DAA.</p> <p>Durée attente / Réponses aux appels</p> |
| <p align="center">— Voir page suivante. —</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tableau 15-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NA-DAA finaux</b>                                                                                                                                                                                                                         |
| <p>N° de menu et entrée (* indique un champ clé)</p> <p><b>En-tête de colonne</b></p> <p><b>En-tête de graphique</b></p> <p>Description</p> <p>Formule</p>                                                                                                                                            |
| <p>40. Durée moyenne de traitement</p> <p><b>DUR</b><br/><b>MOY</b><br/><b>TRAI</b></p> <p><b>Moy trait</b></p> <p>Temps moyen que les préposés ont consacré au traitement de chaque appel, plus le temps passé à l'état Pas libre.</p> <p>(Durée conv DAA + Durée pas lib) / Réponses aux appels</p> |
| <p>41. Durée moyenne de garde</p> <p><b>DUR</b><br/><b>MOY</b><br/><b>GARD</b></p> <p><b>Moy garde</b></p> <p>Temps moyen pendant lequel un demandeur est demeuré en garde après la réponse et avant la libération.</p> <p>Durée garde / Réponses aux appels</p>                                      |
| <p>42. Durée moyenne d'absence momentanée</p> <p><b>DUR</b><br/><b>MOY</b><br/><b>ABS</b></p> <p><b>Moy abs mom</b></p> <p>Durée moyenne des périodes d'absence momentanée des préposés affectés à ce NA-DAA.</p> <p>Durée abs mom / Périodes abs mom</p>                                             |
| <p>— Voir page suivante. —</p>                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| <b>Tableau 15-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NA-DAA finaux</b>                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                 |
| <b>43. Durée totale de conversation DAA</b><br><b>DUR</b><br><b>TOT</b><br><b>CONV</b><br><b>DAA</b><br><b><i>Dur conv DAA</i></b><br>Durée totale de tous les appels à ce NA-DAA. Cette durée correspond au temps écoulé entre la réponse à un appel et sa libération, y compris le temps de garde.<br>Durée conv DAA              |
| <b>44. Durée totale de pas libre</b><br><b>DURÉE</b><br><b>TOT</b><br><b>PAS</b><br><b>LIB</b><br><b><i>Dur pas lib</i></b><br>Cette durée comprend le temps passé à l'état Pas libre par tous les préposés affectés à ce NA-DAA.<br>Durée pas lib                                                                                  |
| <b>45. Durée totale d'appels NA d'arrivée</b><br><b>DURÉE</b><br><b>TOT</b><br><b>NA</b><br><b>ARR</b><br><b><i>Durée NA arr</i></b><br>Durée totale de tous les appels NA d'arrivée à ce NA-DAA. Cette durée correspond au temps écoulé entre la réponse à un appel et sa libération, y compris le temps de garde.<br>Durée NA arr |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tableau 15-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NA-DAA finaux</b>                                                                                                                                                                                                                                          |
| N <sup>o</sup> de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                        |
| 46. Durée totale d'appels NA de départ<br><b>DURÉE</b><br><b>TOT</b><br><b>NA</b><br><b>DÉP</b><br><i>Durée NA dép</i><br>Durée totale de tous les appels NA de départ de ce NA-DAA. Cette durée correspond au temps écoulé entre la réponse à un appel et sa libération, y compris le temps de garde.<br>Durée NA dép |
| 47. Durée totale d'appels NA<br><b>DURÉE</b><br><b>TOT</b><br><b>NA</b><br><i>Durée NA</i><br>Durée totale que les préposés affectés à ce NA-DAA ont consacré à tous les appels NA de départ et d'arrivée.<br>Durée NA arr + Durée NA dép                                                                              |
| 48. Durée totale d'attente<br><b>DURÉE</b><br><b>TOT</b><br><b>ATTEN</b><br><i>Durée att</i><br>Temps que tous les préposés affectés à ce NA-DAA ont passé à attendre un appel.<br>Durée attente                                                                                                                       |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| <b>Tableau 15-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NA-DAA finaux</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>N° de menu et entrée (* indique un champ clé)</p> <p><b>En-tête de colonne</b></p> <p><b>En-tête de graphique</b></p> <p>Description</p> <p>Formule</p>                                                                                                                                                                                                               |
| <p>49. Durée totale de traitement</p> <p><b>DURÉE</b><br/><b>TOT</b><br/><b>TRAIT</b></p> <p><i>Durée trait</i></p> <p>Durée totale de tous les appels à ce NA-DAA. Cette durée correspond au temps écoulé entre la réponse à un appel DAA et sa libération, y compris le temps de garde et le temps passé à l'état Pas libre.</p> <p>Durée conv DAA + Durée pas lib</p> |
| <p>50. Durée totale de garde</p> <p><b>DURÉE</b><br/><b>TOT</b><br/><b>GARDE</b></p> <p><i>Durée garde</i></p> <p>Temps que tous les appels à ce NA-DAA ont passé à l'état de garde.</p> <p>Durée garde</p>                                                                                                                                                              |
| <p>51. Durée totale d'absence momentanée</p> <p><b>DURÉE</b><br/><b>TOT</b><br/><b>ABS</b></p> <p><i>Durée abs</i></p> <p>Durée totale que tous les préposés affectés à ce NA-DAA ont passé en absence momentanée.</p> <p>Durée abs mom</p>                                                                                                                              |
| <p align="center">— Voir page suivante. —</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tableau 15-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NA-DAA finaux</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| N <sup>o</sup> de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                               |
| 52. Durée totale d'occupation des préposés<br><b>DURÉE</b><br><b>TOT</b><br><b>OCC</b><br><i>Durée occ</i><br>Durée totale pour tous les appels (DAA et NA) à ce NA-DAA. Cette durée correspond au temps écoulé entre la réponse à un appel et sa libération, y compris le temps de garde et le temps passé à l'état Pas libre ou Consultation.<br>Durée occ  |
| 53. Durée totale de service d'un préposé<br><b>DURÉE</b><br><b>TOT</b><br><b>SERV</b><br><i>Durée serv</i><br>Durée totale que tous les préposés affectés à ce NA-DAA ont passé à desservir ce dernier.<br>Durée serv                                                                                                                                         |
| 54. Pourcentage de la durée de service consacrée aux appels NA<br><b>%</b><br><b>NA/</b><br><b>SERV</b><br><i>% NA/serv</i><br>Pourcentage du temps total de service consacré aux appels NA d'arrivée et de départ. Ce pourcentage est calculé pour tous les préposés affectés à ce NA-DAA.<br>$([Durée\ NA\ arr + Durée\ NA\ dép] \times 100) / Durée\ serv$ |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| <b>Tableau 15-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NA-DAA finaux</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>55. Pourcentage de la durée de service consacrée au traitement</b><br>%<br><b>TRAI/</b><br><b>SERV</b><br><b>% <i>trai/serv</i></b><br>Pourcentage du temps total passé en service qui a été consacré au traitement des appels DAA. Ce pourcentage est calculé pour tous les préposés affectés à ce NA-DAA, y compris le temps passé au téléphone et le temps passé à l'état Pas libre.<br>$[(\text{Durée conv DAA} + \text{Durée pas lib}) \times 100] / \text{Durée serv}$ |
| <b>56. Pourcentage de la durée de service occupée</b><br>%<br><b>OCC/</b><br><b>SERV</b><br><b>% <i>occ/serv</i></b><br>Pourcentage du temps total passé en service qui a été consacré au traitement de tous les appels (DAA et NA). Ce pourcentage est calculé pour tous les préposés affectés à ce NA-DAA, y compris le temps passé au téléphone et le temps passé à l'état Pas libre ou Consultation.<br>$(\text{Durée occ} \times 100) / \text{Durée serv}$                 |
| <b>57. Pourcentage des débordements temporisés – arrivée</b><br>%<br><b>DAT</b><br><b>ARR</b><br><b>% <i>DAT</i></b><br>Pourcentage de tous les appels de débordement automatique temporisé local ou réseau qui ont reçu une réponse à ce NA-DAA.<br>$([\text{Nbre appels DAT-L} + \text{Nbre appels DAT-R}] \times 100 / \text{Réponses aux appels})$                                                                                                                          |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| <b>Tableau 15-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NA-DAA finaux</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                        |
| 58. Pourcentage des débordements par surcharge de file d'attente – arrivée<br>%<br><b>DAF</b><br><b>ARR</b><br><b>% DAF</b><br>Pourcentage de tous les appels de débordement par surcharge de file d'attente reçus à ce NA-DAA, peu importe s'ils ont obtenu une réponse ou s'ils ont été abandonnés.<br>(Nbre appels DAF × 100) / (Réponse aux appels + Abandons d'appel) |
| 59. Nbre d'appels en débord man mis en occup<br><b>OCC</b><br><b>Déb man occ</b><br>Nombre d'appels qui ont été mis en occupation par la fonction de contrôle de capacité de la file d'attente par le surveillant (version 16 du logiciel X11).<br>App déb man occup                                                                                                       |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| <b>Tableau 15-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NA-DAA finaux</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N <sup>o</sup> de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>60. Pourcentage de réponses dans la catégorie 1</b><br>%<br><b>RÉP</b><br><b>CAT1</b><br><b>% rép 1</b><br><p>Pourcentage de tous les appels dont le délai de réponse à ce NA-DAA entre dans la catégorie 1 de la gamme de délais de réponse. Bien qu'ils fassent partie du nombre total d'appels à partir duquel ce pourcentage est calculé, les appels de débordement automatique temporisé en sont exclus. Par contre, ce pourcentage inclut les appels reçus au NA-DAA par l'intermédiaire d'un NAA, mais qui ont été retardés depuis l'émission de la commande «Acheminement» ou «Attrib. SIRV» par l'application PAC. Lorsque ces champs sont sélectionnés pour un format de relevé personnalisé, deux lignes qui font état des limites de temps des catégories s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont obtenu une réponse durant la période précisée dans le relevé.</p> (Nbre rép cat 1 × 100) / Réponses aux appels |
| <b>61. Pourcentage de réponses dans la catégorie 2</b><br>%<br><b>RÉP</b><br><b>CAT2</b><br><b>% rép 2</b><br><p>Pourcentage de tous les appels dont le délai de réponse à ce NA-DAA entre dans la catégorie 2 de la gamme de délais de réponse. Bien qu'ils fassent partie du nombre total d'appels à partir duquel ce pourcentage est calculé, les appels de débordement automatique temporisé en sont exclus. Par contre, ce pourcentage inclut les appels reçus au NA-DAA par l'intermédiaire d'un NAA, mais qui ont été retardés depuis l'émission de la commande «Acheminement» ou «Attrib. SIRV» par l'application PAC. Lorsque ces champs sont sélectionnés pour un format de relevé personnalisé, deux lignes qui font état des limites de temps des catégories s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont obtenu une réponse durant la période précisée dans le relevé.</p> (Nbre rép cat 2 × 100) / Réponses aux appels |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |



| <b>Tableau 15-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NA-DAA finaux</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>62. Pourcentage de réponses dans la catégorie 3</b><br>%<br><b>RÉP</b><br><b>CAT3</b><br><b>% rép 3</b><br><p>Pourcentage de tous les appels dont le délai de réponse à ce NA-DAA entre dans la catégorie 3 de la gamme de délais de réponse. Bien qu'ils fassent partie du nombre total d'appels à partir duquel ce pourcentage est calculé, les appels de débordement automatique temporisé en sont exclus. Par contre, ce pourcentage inclut les appels reçus au NA-DAA par l'intermédiaire d'un NAA, mais qui ont été retardés depuis l'émission de la commande «Acheminement» ou «Attrib. SIRV» par l'application PAC. Lorsque ces champs sont sélectionnés pour un format de relevé personnalisé, deux lignes qui font état des limites de temps des catégories s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont obtenu une réponse durant la période précisée dans le relevé.</p> <p>(Nbre rép cat 3 × 100) / Réponses aux appels</p> |
| <b>63. Pourcentage de réponses dans la catégorie 4</b><br>%<br><b>RÉP</b><br><b>CAT4</b><br><b>% rép 4</b><br><p>Pourcentage de tous les appels dont le délai de réponse à ce NA-DAA entre dans la catégorie 4 de la gamme de délais de réponse. Bien qu'ils fassent partie du nombre total d'appels à partir duquel ce pourcentage est calculé, les appels de débordement automatique temporisé en sont exclus. Par contre, ce pourcentage inclut les appels reçus au NA-DAA par l'intermédiaire d'un NAA, mais qui ont été retardés depuis l'émission de la commande «Acheminement» ou «Attrib. SIRV» par l'application PAC. Lorsque ces champs sont sélectionnés pour un format de relevé personnalisé, deux lignes qui font état des limites de temps des catégories s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont obtenu une réponse durant la période précisée dans le relevé.</p> <p>(Nbre rép cat 4 × 100) / Réponses aux appels</p> |
| <p align="center">— Voir page suivante. —</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| <b>Tableau 15-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NA-DAA finaux</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>64. Pourcentage de réponses dans la catégorie 5</b><br>%<br><b>RÉP</b><br><b>CAT5</b><br><b>% rép 5</b><br><p>Pourcentage de tous les appels dont le délai de réponse à ce NA-DAA entre dans la catégorie 5 de la gamme de délais de réponse. Bien qu'ils fassent partie du nombre total d'appels à partir duquel ce pourcentage est calculé, les appels de débordement automatique temporisé en sont exclus. Par contre, ce pourcentage inclut les appels reçus au NA-DAA par l'intermédiaire d'un NAA, mais qui ont été retardés depuis l'émission de la commande «Acheminement» ou «Attrib. SIRV» par l'application PAC. Lorsque ces champs sont sélectionnés pour un format de relevé personnalisé, deux lignes qui font état des limites de temps des catégories s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont obtenu une réponse durant la période précisée dans le relevé.</p> <p>(Nbre rép cat 5 × 100) / Réponses aux appels</p> |
| <b>65. Pourcentage de réponses dans la catégorie 6</b><br>%<br><b>RÉP</b><br><b>CAT6</b><br><b>% rép 6</b><br><p>Pourcentage de tous les appels dont le délai de réponse à ce NA-DAA entre dans la catégorie 6 de la gamme de délais de réponse. Bien qu'ils fassent partie du nombre total d'appels à partir duquel ce pourcentage est calculé, les appels de débordement automatique temporisé en sont exclus. Par contre, ce pourcentage inclut les appels reçus au NA-DAA par l'intermédiaire d'un NAA, mais qui ont été retardés depuis l'émission de la commande «Acheminement» ou «Attrib. SIRV» par l'application PAC. Lorsque ces champs sont sélectionnés pour un format de relevé personnalisé, deux lignes qui font état des limites de temps des catégories s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont obtenu une réponse durant la période précisée dans le relevé.</p> <p>(Nbre rép cat 6 × 100) / Réponses aux appels</p> |
| <p align="center">— Voir page suivante. —</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| <b>Tableau 15-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NA-DAA finaux</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>66. Pourcentage de réponses dans la catégorie 7</b><br>%<br><b>RÉP</b><br><b>CAT7</b><br><b>% rép 7</b><br><p>Pourcentage de tous les appels dont le délai de réponse à ce NA-DAA entre dans la catégorie 7 de la gamme de délais de réponse. Bien qu'ils fassent partie du nombre total d'appels à partir duquel ce pourcentage est calculé, les appels de débordement automatique temporisé en sont exclus. Par contre, ce pourcentage inclut les appels reçus au NA-DAA par l'intermédiaire d'un NAA, mais qui ont été retardés depuis l'émission de la commande «Acheminement» ou «Attrib. SIRV» par l'application PAC. Lorsque ces champs sont sélectionnés pour un format de relevé personnalisé, deux lignes qui font état des limites de temps des catégories s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont obtenu une réponse durant la période précisée dans le relevé.</p> <p>(Nbre rép cat 7 × 100) / Réponses aux appels</p> |
| <b>67. Pourcentage de réponses dans la catégorie 8</b><br>%<br><b>RÉP</b><br><b>CAT8</b><br><b>% rép 8</b><br><p>Pourcentage de tous les appels dont le délai de réponse à ce NA-DAA entre dans la catégorie 8 de la gamme de délais de réponse. Bien qu'ils fassent partie du nombre total d'appels à partir duquel ce pourcentage est calculé, les appels de débordement automatique temporisé en sont exclus. Par contre, ce pourcentage inclut les appels reçus au NA-DAA par l'intermédiaire d'un NAA, mais qui ont été retardés depuis l'émission de la commande «Acheminement» ou «Attrib. SIRV» par l'application PAC. Lorsque ces champs sont sélectionnés pour un format de relevé personnalisé, deux lignes qui font état des limites de temps des catégories s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont obtenu une réponse durant la période précisée dans le relevé.</p> <p>(Nbre rép cat 8 × 100) / Réponses aux appels</p> |
| <p align="center">— Voir page suivante. —</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| <b>Tableau 15-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NA-DAA finaux</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>68. Pourcentage de réponses dans la catégorie 9</b><br>%<br><b>RÉP</b><br><b>CAT9</b><br><b>% rép 9</b><br><p>Pourcentage de tous les appels dont le délai de réponse à ce NA-DAA entre dans la catégorie 9 de la gamme de délais de réponse. Bien qu'ils fassent partie du nombre total d'appels à partir duquel ce pourcentage est calculé, les appels de débordement automatique temporisé en sont exclus. Par contre, ce pourcentage inclut les appels reçus au NA-DAA par l'intermédiaire d'un NAA, mais qui ont été retardés depuis l'émission de la commande «Acheminement» ou «Attrib. SIRV» par l'application PAC. Lorsque ces champs sont sélectionnés pour un format de relevé personnalisé, deux lignes qui font état des limites de temps des catégories s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont obtenu une réponse durant la période précisée dans le relevé.</p> <p>(Nbre rép cat 9 × 100) / Réponses aux appels</p>     |
| <b>69. Pourcentage de réponses dans la catégorie 10</b><br>%<br><b>RÉP</b><br><b>CT10</b><br><b>% rép 10</b><br><p>Pourcentage de tous les appels dont le délai de réponse à ce NA-DAA entre dans la catégorie 10 de la gamme de délais de réponse. Bien qu'ils fassent partie du nombre total d'appels à partir duquel ce pourcentage est calculé, les appels de débordement automatique temporisé en sont exclus. Par contre, ce pourcentage inclut les appels reçus au NA-DAA par l'intermédiaire d'un NAA, mais qui ont été retardés depuis l'émission de la commande «Acheminement» ou «Attrib. SIRV» par l'application PAC. Lorsque ces champs sont sélectionnés pour un format de relevé personnalisé, deux lignes qui font état des limites de temps des catégories s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont obtenu une réponse durant la période précisée dans le relevé.</p> <p>(Nbre rép cat 10 × 100) / Réponses aux appels</p> |
| <p align="center">— Voir page suivante. —</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| <b>Tableau 15-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NA-DAA finaux</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>70. Pourcentage d'abandons dans la catégorie 1</b><br>%<br><b>ABAN</b><br><b>CAT1</b><br><b>% aban 1</b><br><p>Pourcentage de tous les appels reçus à ce NA-DAA, mais qui ont été abandonnés en deçà de la gamme de délais d'abandon de catégorie 1. Ce nombre inclut les appels abandonnés à un NA-DAA (en mode nuit) si l'option CCAR est validée et si le Meridian 1 utilise la version 19 du logiciel X11 ou une version ultérieure. Ce pourcentage inclut également les appels SIRV si l'option PAC est validée. Les appels de débordement automatique temporisé à ce NA-DAA ne sont pas inclus. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont été abandonnés durant la période précisée dans le relevé.</p> <p>(Nbre aband cat 1 × 100) / Abandons d'appel</p> |
| <b>71. Pourcentage d'abandons dans la catégorie 2</b><br>%<br><b>ABAN</b><br><b>CAT2</b><br><b>% aban 2</b><br><p>Pourcentage de tous les appels reçus à ce NA-DAA, mais qui ont été abandonnés en deçà de la gamme de délais d'abandon de catégorie 2. Ce nombre inclut les appels abandonnés à un NA-DAA (en mode nuit) si l'option CCAR est validée et si le Meridian 1 utilise la version 19 du logiciel X11 ou une version ultérieure. Ce pourcentage inclut également les appels SIRV si l'option PAC est validée. Les appels de débordement automatique temporisé à ce NA-DAA ne sont pas inclus. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont été abandonnés durant la période précisée dans le relevé.</p> <p>(Nbre aband cat 2 × 100) / Abandons d'appel</p> |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| <b>Tableau 15-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NA-DAA finaux</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>72. Pourcentage d'abandons dans la catégorie 3</b><br>%<br><b>ABAN</b><br><b>CAT3</b><br><b>% aban 3</b><br>Pourcentage de tous les appels reçus à ce NA-DAA, mais qui ont été abandonnés en deçà de la gamme de délais d'abandon de catégorie 3. Ce nombre inclut les appels abandonnés à un NA-DAA (en mode nuit) si l'option CCAR est validée et si le Meridian 1 utilise la version 19 du logiciel X11 ou une version ultérieure. Ce pourcentage inclut également les appels SIRV si l'option PAC est validée. Les appels de débordement automatique temporisé à ce NA-DAA ne sont pas inclus. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont été abandonnés durant la période précisée dans le relevé.<br>(Nbre aband cat 3 × 100) / Abandons d'appel |
| <b>73. Pourcentage d'abandons dans la catégorie 4</b><br>%<br><b>ABAN</b><br><b>CAT4</b><br><b>% aban 4</b><br>Pourcentage de tous les appels reçus à ce NA-DAA, mais qui ont été abandonnés en deçà de la gamme de délais d'abandon de catégorie 4. Ce nombre inclut les appels abandonnés à un NA-DAA (en mode nuit) si l'option CCAR est validée et si le Meridian 1 utilise la version 19 du logiciel X11 ou une version ultérieure. Ce pourcentage inclut également les appels SIRV si l'option PAC est validée. Les appels de débordement automatique temporisé à ce NA-DAA ne sont pas inclus. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont été abandonnés durant la période précisée dans le relevé.<br>(Nbre aband cat 4 × 100) / Abandons d'appel |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| <b>Tableau 15-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NA-DAA finaux</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>74. Pourcentage d'abandons dans la catégorie 5</b><br>%<br><b>ABAN</b><br><b>CAT5</b><br><b>% aban 5</b><br>Pourcentage de tous les appels reçus à ce NA-DAA, mais qui ont été abandonnés en deçà de la gamme de délais d'abandon de catégorie 5. Ce nombre inclut les appels abandonnés à un NA-DAA (en mode nuit) si l'option CCAR est validée et si le Meridian 1 utilise la version 19 du logiciel X11 ou une version ultérieure. Ce pourcentage inclut également les appels SIRV si l'option PAC est validée. Les appels de débordement automatique temporisé à ce NA-DAA ne sont pas inclus. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont été abandonnés durant la période précisée dans le relevé.<br>$(\text{Nbre aband cat 5} \times 100) / \text{Abandons d'appel}$ |
| <b>75. Pourcentage d'abandons dans la catégorie 6</b><br>%<br><b>ABAN</b><br><b>CAT6</b><br><b>% aban 6</b><br>Pourcentage de tous les appels reçus à ce NA-DAA, mais qui ont été abandonnés en deçà de la gamme de délais d'abandon de catégorie 6. Ce nombre inclut les appels abandonnés à un NA-DAA (en mode nuit) si l'option CCAR est validée et si le Meridian 1 utilise la version 19 du logiciel X11 ou une version ultérieure. Ce pourcentage inclut également les appels SIRV si l'option PAC est validée. Les appels de débordement automatique temporisé à ce NA-DAA ne sont pas inclus. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont été abandonnés durant la période précisée dans le relevé.<br>$(\text{Nbre aband cat 6} \times 100) / \text{Abandons d'appel}$ |
| <p align="center">— Voir page suivante. —</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| <b>Tableau 15-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NA-DAA finaux</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N <sup>o</sup> de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>76. Pourcentage d'abandons dans la catégorie 7</b><br>%<br><b>ABAN</b><br><b>CAT7</b><br>% <i>aban 7</i><br><p>Pourcentage de tous les appels reçus à ce NA-DAA, mais qui ont été abandonnés en deçà de la gamme de délais d'abandon de catégorie 7. Ce nombre inclut les appels abandonnés à un NA-DAA (en mode nuit) si l'option CCAR est validée et si le Meridian 1 utilise la version 19 du logiciel X11 ou une version ultérieure. Ce pourcentage inclut également les appels SIRV si l'option PAC est validée. Les appels de débordement automatique temporisé à ce NA-DAA ne sont pas inclus. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont été abandonnés durant la période précisée dans le relevé.</p> (Nbre aband cat 7 × 100) / Abandons d'appel |
| <b>77. Pourcentage d'abandons dans la catégorie 8</b><br>%<br><b>ABAN</b><br><b>CAT8</b><br>% <i>aban 8</i><br><p>Pourcentage de tous les appels reçus à ce NA-DAA, mais qui ont été abandonnés en deçà de la gamme de délais d'abandon de catégorie 8. Ce nombre inclut les appels abandonnés à un NA-DAA (en mode nuit) si l'option CCAR est validée et si le Meridian 1 utilise la version 19 du logiciel X11 ou une version ultérieure. Ce pourcentage inclut également les appels SIRV si l'option PAC est validée. Les appels de débordement automatique temporisé à ce NA-DAA ne sont pas inclus. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont été abandonnés durant la période précisée dans le relevé.</p> (Nbre aband cat 8 × 100) / Abandons d'appel |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |



| <b>Tableau 15-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NA-DAA finaux</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>78. Pourcentage d'abandons dans la catégorie 9</b><br>%<br><b>ABAN</b><br><b>CAT9</b><br><b>% aban 9</b><br>Pourcentage de tous les appels reçus à ce NA-DAA, mais qui ont été abandonnés en deçà de la gamme de délais d'abandon de catégorie 9. Ce nombre inclut les appels abandonnés à un NA-DAA (en mode nuit) si l'option CCAR est validée et si le Meridian 1 utilise la version 19 du logiciel X11 ou une version ultérieure. Ce pourcentage inclut également les appels SIRV si l'option PAC est validée. Les appels de débordement automatique temporisé à ce NA-DAA ne sont pas inclus. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont été abandonnés durant la période précisée dans le relevé.<br>(Nbre aband cat 9 × 100) / Abandons d'appel      |
| <b>79. Pourcentage d'abandons dans la catégorie 10</b><br>%<br><b>ABAN</b><br><b>CAT10</b><br><b>% aban 10</b><br>Pourcentage de tous les appels reçus à ce NA-DAA, mais qui ont été abandonnés en deçà de la gamme de délais d'abandon de catégorie 10. Ce nombre inclut les appels abandonnés à un NA-DAA (en mode nuit) si l'option CCAR est validée et si le Meridian 1 utilise la version 19 du logiciel X11 ou une version ultérieure. Ce pourcentage inclut également les appels SIRV si l'option PAC est validée. Les appels de débordement automatique temporisé à ce NA-DAA ne sont pas inclus. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont été abandonnés durant la période précisée dans le relevé.<br>(Nbre aband cat 10 × 100) / Abandons d'appel |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tableau 15-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NA-DAA finaux</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p>N° de menu et entrée (* indique un champ clé)</p> <p><b>En-tête de colonne</b></p> <p><b>En-tête de graphique</b></p> <p>Description</p> <p>Formule</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>80. Nombre de réponses dans la catégorie 1</b></p> <p><b>NBRE</b><br/><b>RÉP</b><br/><b>CAT1</b></p> <p><b><i>Nbre rép 1</i></b></p> <p>Nombre d'appels, dérivé du pourcentage correspondant, dont le délai de réponse à ce NA-DAA entre dans la catégorie 1 de la gamme de délais de réponse. Ce nombre ne comprend pas les appels de débordement automatique temporisé, mais inclut les appels reçus à ce NA-DAA par l'intermédiaire d'un NAA. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont obtenu une réponse durant la période précisée dans le relevé.</p> <p>Nbre rép cat 1</p> |
| <p><b>81. Nombre de réponses dans la catégorie 2</b></p> <p><b>NBRE</b><br/><b>RÉP</b><br/><b>CAT2</b></p> <p><b><i>Nbre rép 2</i></b></p> <p>Nombre d'appels, dérivé du pourcentage correspondant, dont le délai de réponse à ce NA-DAA entre dans la catégorie 2 de la gamme de délais de réponse. Ce nombre ne comprend pas les appels de débordement automatique temporisé, mais inclut les appels reçus à ce NA-DAA par l'intermédiaire d'un NAA. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont obtenu une réponse durant la période précisée dans le relevé.</p> <p>Nbre rép cat 2</p> |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tableau 15-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NA-DAA finaux</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p>N° de menu et entrée (* indique un champ clé)</p> <p><b>En-tête de colonne</b></p> <p><b>En-tête de graphique</b></p> <p>Description</p> <p>Formule</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>82. Nombre de réponses dans la catégorie 3</b></p> <p><b>NBRE</b><br/><b>RÉP</b><br/><b>CAT3</b></p> <p><b><i>Nbre rép 3</i></b></p> <p>Nombre d'appels, dérivé du pourcentage correspondant, dont le délai de réponse à ce NA-DAA entre dans la catégorie 3 de la gamme de délais de réponse. Ce nombre ne comprend pas les appels de débordement automatique temporisé, mais inclut les appels reçus à ce NA-DAA par l'intermédiaire d'un NAA. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont obtenu une réponse durant la période précisée dans le relevé.</p> <p>Nbre rép cat 3</p> |
| <p><b>83. Nombre de réponses dans la catégorie 4</b></p> <p><b>NBRE</b><br/><b>RÉP</b><br/><b>CAT4</b></p> <p><b><i>Nbre rép 4</i></b></p> <p>Nombre d'appels, dérivé du pourcentage correspondant, dont le délai de réponse à ce NA-DAA entre dans la catégorie 4 de la gamme de délais de réponse. Ce nombre ne comprend pas les appels de débordement automatique temporisé, mais inclut les appels reçus à ce NA-DAA par l'intermédiaire d'un NAA. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont obtenu une réponse durant la période précisée dans le relevé.</p> <p>Nbre rép cat 4</p> |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| <b>Tableau 15-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NA-DAA finaux</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>84. Nombre de réponses dans la catégorie 5</b><br><b>NBRE</b><br><b>RÉP</b><br><b>CAT5</b><br><b>Nbre rép 5</b><br>Nombre d'appels, dérivé du pourcentage correspondant, dont le délai de réponse à ce NA-DAA entre dans la catégorie 5 de la gamme de délais de réponse. Ce nombre ne comprend pas les appels de débordement automatique temporisé, mais inclut les appels reçus à ce NA-DAA par l'intermédiaire d'un NAA. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont obtenu une réponse durant la période précisée dans le relevé.<br>Nbre rép cat 5 |
| <b>85. Nombre de réponses dans la catégorie 6</b><br><b>NBRE</b><br><b>RÉP</b><br><b>CAT6</b><br><b>Nbre rép 6</b><br>Nombre d'appels, dérivé du pourcentage correspondant, dont le délai de réponse à ce NA-DAA entre dans la catégorie 6 de la gamme de délais de réponse. Ce nombre ne comprend pas les appels de débordement automatique temporisé, mais inclut les appels reçus à ce NA-DAA par l'intermédiaire d'un NAA. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont obtenu une réponse durant la période précisée dans le relevé.<br>Nbre rép cat 6 |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tableau 15-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NA-DAA finaux</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| N <sup>o</sup> de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 86. Nombre de réponses dans la catégorie 7<br><b>NBRE</b><br><b>RÉP</b><br><b>CAT7</b><br><i>Nbre rép 7</i><br><p>Nombre d'appels, dérivé du pourcentage correspondant, dont le délai de réponse à ce NA-DAA entre dans la catégorie 7 de la gamme de délais de réponse. Ce nombre ne comprend pas les appels de débordement automatique temporisé, mais inclut les appels reçus à ce NA-DAA par l'intermédiaire d'un NAA. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont obtenu une réponse durant la période précisée dans le relevé.</p> Nbre rép cat 7 |
| 87. Nombre de réponses dans la catégorie 8<br><b>NBRE</b><br><b>RÉP</b><br><b>CAT8</b><br><i>Nbre rép 8</i><br><p>Nombre d'appels, dérivé du pourcentage correspondant, dont le délai de réponse à ce NA-DAA entre dans la catégorie 8 de la gamme de délais de réponse. Ce nombre ne comprend pas les appels de débordement automatique temporisé, mais inclut les appels reçus à ce NA-DAA par l'intermédiaire d'un NAA. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont obtenu une réponse durant la période précisée dans le relevé.</p> Nbre rép cat 8 |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| <b>Tableau 15-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NA-DAA finaux</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>88. Nombre de réponses dans la catégorie 9</b><br><b>NBRE</b><br><b>RÉP</b><br><b>CAT9</b><br><b>Nbre rép 9</b><br>Nombre d'appels, dérivé du pourcentage correspondant, dont le délai de réponse à ce NA-DAA entre dans la catégorie 9 de la gamme de délais de réponse. Ce nombre ne comprend pas les appels de débordement automatique temporisé, mais inclut les appels reçus à ce NA-DAA par l'intermédiaire d'un NAA. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont obtenu une réponse durant la période précisée dans le relevé.<br>Nbre rép cat 9      |
| <b>89. Nombre de réponses dans la catégorie 10</b><br><b>NBRE</b><br><b>RÉP</b><br><b>CAT10</b><br><b>Nbre rép 10</b><br>Nombre d'appels, dérivé du pourcentage correspondant, dont le délai de réponse à ce NA-DAA entre dans la catégorie 10 de la gamme de délais de réponse. Ce nombre ne comprend pas les appels de débordement automatique temporisé, mais inclut les appels reçus à ce NA-DAA par l'intermédiaire d'un NAA. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont obtenu une réponse durant la période précisée dans le relevé.<br>Nbre rép cat 10 |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tableau 15-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NA-DAA finaux</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| N <sup>o</sup> de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>90. Nombre d'abandons dans la catégorie 1</b><br><b>NBRE</b><br><b>ABAN</b><br><b>CAT1</b><br><b>Nbre aban 1</b><br><p>Nombre d'appels, dérivé du pourcentage correspondant, dont le délai d'abandon à ce NA-DAA entre dans la catégorie 1 de la gamme de délais d'abandon. Ce nombre inclut les appels abandonnés à un NA-DAA (en mode nuit) si l'option CCAR est validée et si le Meridian 1 utilise la version 19 du logiciel X11 ou une version ultérieure. Ce pourcentage inclut également les appels SIRV si l'option PAC est validée. Les appels de débordement automatique temporisé acheminés à ce NA-DAA ne sont pas comptés dans ce champ. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont été abandonnés durant la période précisée dans le relevé.</p> Nbre aband cat 1 |
| <b>91. Nombre d'abandons dans la catégorie 2</b><br><b>NBRE</b><br><b>ABAN</b><br><b>CAT2</b><br><b>Nbre aban 2</b><br><p>Nombre d'appels, dérivé du pourcentage correspondant, dont le délai d'abandon à ce NA-DAA entre dans la catégorie 2 de la gamme de délais d'abandon. Ce nombre inclut les appels abandonnés à un NA-DAA (en mode nuit) si l'option CCAR est validée et si le Meridian 1 utilise la version 19 du logiciel X11 ou une version ultérieure. Ce pourcentage inclut également les appels SIRV si l'option PAC est validée. Les appels de débordement automatique temporisé acheminés à ce NA-DAA ne sont pas comptés dans ce champ. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont été abandonnés durant la période précisée dans le relevé.</p> Nbre aband cat 2 |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| <b>Tableau 15-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NA-DAA finaux</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>92. Nombre d'abandons dans la catégorie 3</b><br><b>NBRE</b><br><b>ABAN</b><br><b>CAT3</b><br><b>Nbre aban 3</b><br>Nombre d'appels, dérivé du pourcentage correspondant, dont le délai d'abandon à ce NA-DAA entre dans la catégorie 3 de la gamme de délais d'abandon. Ce nombre inclut les appels abandonnés à un NA-DAA (en mode nuit) si l'option CCAR est validée et si le Meridian 1 utilise la version 19 du logiciel X11 ou une version ultérieure. Ce pourcentage inclut également les appels SIRV si l'option PAC est validée. Les appels de débordement automatique temporisé acheminés à ce NA-DAA ne sont pas comptés dans ce champ. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont été abandonnés durant la période précisée dans le relevé.<br>Nbre aband cat 3 |
| <b>93. Nombre d'abandons dans la catégorie 4</b><br><b>NBRE</b><br><b>ABAN</b><br><b>CAT4</b><br><b>Nbre aban 4</b><br>Nombre d'appels, dérivé du pourcentage correspondant, dont le délai d'abandon à ce NA-DAA entre dans la catégorie 4 de la gamme de délais d'abandon. Ce nombre inclut les appels abandonnés à un NA-DAA (en mode nuit) si l'option CCAR est validée et si le Meridian 1 utilise la version 19 du logiciel X11 ou une version ultérieure. Ce pourcentage inclut également les appels SIRV si l'option PAC est validée. Les appels de débordement automatique temporisé acheminés à ce NA-DAA ne sont pas comptés dans ce champ. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont été abandonnés durant la période précisée dans le relevé.<br>Nbre aband cat 4 |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |



| <b>Tableau 15-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NA-DAA finaux</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>94. Nombre d'abandons dans la catégorie 5</b><br><b>NBRE</b><br><b>ABAN</b><br><b>CAT5</b><br><b>Nbre aban 5</b><br>Nombre d'appels, dérivé du pourcentage correspondant, dont le délai d'abandon à ce NA-DAA entre dans la catégorie 5 de la gamme de délais d'abandon. Ce nombre inclut les appels abandonnés à un NA-DAA (en mode nuit) si l'option CCAR est validée et si le Meridian 1 utilise la version 19 du logiciel X11 ou une version ultérieure. Ce pourcentage inclut également les appels SIRV si l'option PAC est validée. Les appels de débordement automatique temporisé acheminés à ce NA-DAA ne sont pas comptés dans ce champ. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont été abandonnés durant la période précisée dans le relevé.<br>Nbre aband cat 5 |
| <b>95. Nombre d'abandons dans la catégorie 6</b><br><b>NBRE</b><br><b>ABAN</b><br><b>CAT6</b><br><b>Nbre aban 6</b><br>Nombre d'appels, dérivé du pourcentage correspondant, dont le délai d'abandon à ce NA-DAA entre dans la catégorie 6 de la gamme de délais d'abandon. Ce nombre inclut les appels abandonnés à un NA-DAA (en mode nuit) si l'option CCAR est validée et si le Meridian 1 utilise la version 19 du logiciel X11 ou une version ultérieure. Ce pourcentage inclut également les appels SIRV si l'option PAC est validée. Les appels de débordement automatique temporisé acheminés à ce NA-DAA ne sont pas comptés dans ce champ. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont été abandonnés durant la période précisée dans le relevé.<br>Nbre aband cat 6 |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| <b>Tableau 15-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NA-DAA finaux</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>96. Nombre d'abandons dans la catégorie 7</b><br><b>NBRE</b><br><b>ABAN</b><br><b>CAT7</b><br><b>Nbre aban 7</b><br>Nombre d'appels, dérivé du pourcentage correspondant, dont le délai d'abandon à ce NA-DAA entre dans la catégorie 7 de la gamme de délais d'abandon. Ce nombre inclut les appels abandonnés à un NA-DAA (en mode nuit) si l'option CCAR est validée et si le Meridian 1 utilise la version 19 du logiciel X11 ou une version ultérieure. Ce pourcentage inclut également les appels SIRV si l'option PAC est validée. Les appels de débordement automatique temporisé acheminés à ce NA-DAA ne sont pas comptés dans ce champ. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont été abandonnés durant la période précisée dans le relevé.<br>Nbre aband cat 7 |
| <b>97. Nombre d'abandons dans la catégorie 8</b><br><b>NBRE</b><br><b>ABAN</b><br><b>CAT8</b><br><b>Nbre aban 8</b><br>Nombre d'appels, dérivé du pourcentage correspondant, dont le délai d'abandon à ce NA-DAA entre dans la catégorie 8 de la gamme de délais d'abandon. Ce nombre inclut les appels abandonnés à un NA-DAA (en mode nuit) si l'option CCAR est validée et si le Meridian 1 utilise la version 19 du logiciel X11 ou une version ultérieure. Ce pourcentage inclut également les appels SIRV si l'option PAC est validée. Les appels de débordement automatique temporisé acheminés à ce NA-DAA ne sont pas comptés dans ce champ. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont été abandonnés durant la période précisée dans le relevé.<br>Nbre aband cat 8 |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| <b>Tableau 15-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NA-DAA finaux</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>98. Nombre d'abandons dans la catégorie 9</b><br><b>NBRE</b><br><b>ABAN</b><br><b>CAT9</b><br><b>Nbre aban 9</b><br>Nombre d'appels, dérivé du pourcentage correspondant, dont le délai d'abandon à ce NA-DAA entre dans la catégorie 9 de la gamme de délais d'abandon. Ce nombre inclut les appels abandonnés à un NA-DAA (en mode nuit) si l'option CCAR est validée et si le Meridian 1 utilise la version 19 du logiciel X11 ou une version ultérieure. Ce pourcentage inclut également les appels SIRV si l'option PAC est validée. Les appels de débordement automatique temporisé acheminés à ce NA-DAA ne sont pas comptés dans ce champ. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont été abandonnés durant la période précisée dans le relevé.<br>Nbre aband cat 9      |
| <b>99. Nombre d'abandons dans la catégorie 10</b><br><b>NBRE</b><br><b>ABAN</b><br><b>CAT10</b><br><b>Nbre aban 10</b><br>Nombre d'appels, dérivé du pourcentage correspondant, dont le délai d'abandon à ce NA-DAA entre dans la catégorie 10 de la gamme de délais d'abandon. Ce nombre inclut les appels abandonnés à un NA-DAA (en mode nuit) si l'option CCAR est validée et si le Meridian 1 utilise la version 19 du logiciel X11 ou une version ultérieure. Ce pourcentage inclut également les appels SIRV si l'option PAC est validée. Les appels de débordement automatique temporisé acheminés à ce NA-DAA ne sont pas comptés dans ce champ. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont été abandonnés durant la période précisée dans le relevé.<br>Nbre aband cat 10 |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| <b>Tableau 15-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NA-DAA finaux</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>100. Délai moyen d'appel DAT réseau au NA final</b><br><b>DÉL</b><br><b>MOY</b><br><b>DT-R FIN</b><br><b><i>D moy DATr-F</i></b><br>Temps moyen écoulé avant qu'un demandeur dont l'appel a été acheminé au NA-DAA par débordement automatique temporisé réseau obtienne une réponse. Cette valeur n'inclut pas l'attente au NA-DAA initial avant la mise en file d'attente logique au NA-DAA final.<br>Dél DAT-R tot fin / Nbre appels DAT-R                                  |
| <b>101. Délai moyen d'appel de débordement automatique temporisé réseau</b><br><b>DÉL</b><br><b>MOY</b><br><b>DT-R</b><br><b><i>Dél moy DATr</i></b><br>Temps moyen écoulé avant qu'un demandeur dont l'appel a été acheminé au NA-DAA par débordement automatique temporisé réseau obtienne une réponse. Cette valeur inclut l'attente au NA-DAA initial avant la mise en file d'attente logique au NA-DAA final.<br>(Dél DAT-R tot ini + Dél DAT-R tot fin) / Nbre appels DAT-R |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| <b>Tableau 15-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NA-DAA finaux</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>N° de menu et entrée (* indique un champ clé)</p> <p><b>En-tête de colonne</b></p> <p><b>En-tête de graphique</b></p> <p>Description</p> <p>Formule</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p>102. Délai moyen d'appel de débordement automatique temporisé évolué</p> <p><b>DÉL</b><br/><b>MOY</b><br/><b>DT-E</b></p> <p><b>Dél moy DATe</b></p> <p>Temps moyen écoulé avant qu'un demandeur dont l'appel a été acheminé au NA-DAA par débordement automatique temporisé évolué obtienne une réponse. Cette valeur inclut l'attente au NA-DAA initial avant la mise en file d'attente logique au NA-DAA final. Le champ Appels DAT de base ne s'affiche que pour la <b>MAX DAAR</b>.</p> <p><math>(\text{Dél DAT-E tot ini} + \text{Dél DAT-E tot fin}) / (\text{Nbre appels DAT-L} - \text{Appels DAT de base})</math></p> |
| <p>103. Délai maximal d'appel de débordement automatique temporisé réseau</p> <p><b>DÉL</b><br/><b>MAX</b><br/><b>DT-R</b></p> <p><b>Dél max DATr</b></p> <p>Durée maximale avant qu'un demandeur dont l'appel a été acheminé au NA-DAA par débordement automatique temporisé réseau obtienne une réponse. Cette valeur inclut le temps passé dans les files d'attente initiale et finale.</p> <p>Délai DAT-R max</p>                                                                                                                                                                                                              |
| <p>104. Nombre d'appels d'arrivée DAT local</p> <p><b>APP</b><br/><b>DAT-L</b></p> <p><b>Appels DAT-L</b></p> <p>Nombre total d'appels de débordement automatique temporisé local auxquels les préposés affectés au NA-DAA ont répondu. La formule n'est valide que si l'option DAAR est validée.</p> <p>Nbre appels DAT-L</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p align="center">— Voir page suivante. —</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| <b>Tableau 15-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NA-DAA finaux</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>105. Nombre d'appels d'arrivée DAT réseau</b><br><b>APP</b><br><b>DAT-R</b><br><b>Appels DAT-R</b><br>Nombre total d'appels de débordement automatique temporisé réseau auxquels les préposés affectés au NA-DAA ont répondu.<br>Nbre appels DAT-R                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>106. Pourcentage de réponses aux app d'arr DAT de base</b><br><b>%</b><br><b>DT-B</b><br><b>% app DAT-B</b><br>Pourcentage de tous les appels qui ont été acheminés par débordement automatique temporisé local au NA-DAA et qui ont ensuite obtenu une réponse des préposés de ce NA-DAA.<br>La formule n'est valide que si l'option DAAR est validée. L'en-tête DAT-B est remplacé par DAT si l'option DAAR n'est pas validée.<br>(Appels DAT de base × 100) / Réponses aux appels |
| <b>107. Pourcentage de réponses aux appels d'arrivée DAT réseau</b><br><b>%</b><br><b>DT-R</b><br><b>% app DAT-R</b><br>Pourcentage de tous les appels qui ont été acheminés par débordement automatique temporisé réseau au NA-DAA et qui ont ensuite obtenu une réponse des préposés de ce NA-DAA.<br>(Nbre appels DAT-R / Réponses aux appels) × 100                                                                                                                                 |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tableau 15-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NA-DAA finaux</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p>N° de menu et entrée (* indique un champ clé)</p> <p><b>En-tête de colonne</b></p> <p><b>En-tête de graphique</b></p> <p>Description</p> <p>Formule</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p>108. Nombre total d'abandons en mode nuit</p> <p><b>TOTAL</b><br/><b>ABAND</b><br/><b>NUIT</b></p> <p><b>Tot aba nuit</b></p> <p>Nombre total d'appels abandonnés par les demandeurs sans avoir obtenu de réponse d'un préposé à ce NA-DAA pendant qu'il était en mode nuit. Ce nombre est mis à zéro si le Meridian 1 utilise la version 18 ou une version antérieure du logiciel X11. Ce nombre inclut également les appels abandonnés après avoir reçu le traitement «Attrib. SIRV» de l'application PAC. Les appels de débordement automatique temporisé acheminés à ce NA-DAA ne sont pas comptés dans ce champ.</p> <p>Abandons mode nuit</p> |
| <p>109. Durée totale en session</p> <p><b>DURÉE</b><br/><b>TOTAL</b><br/><b>SESS</b></p> <p><b>Durée sess</b></p> <p>Temps total pendant lequel les préposés ont été en session au NA-DAA, si l'on considère qu'il s'agit du NA-DAA principal.</p> <p><math>(\text{Nbre appels DAT-R} \times 100) \div \text{Réponses aux appels}</math></p> <p>Durée en session</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| <b>Tableau 15-1 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NA-DAA finaux</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>N° de menu et entrée (* indique un champ clé)</p> <p><b>En-tête de colonne</b></p> <p><b>En-tête de graphique</b></p> <p>Description</p> <p>Formule</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p><b>110. Durée totale en consultation</b></p> <p><b>DURÉE</b><br/><b>TOTAL</b><br/><b>CONSULT</b></p> <p><i><b>Durée consul</b></i></p> <p>Temps total pendant lequel les préposés des files principales de ce NA-DAA ont été en consultation. La position passe à cet état si un appel a été coupé pendant que le préposé tentait de transférer l'appel ou d'établir une conférence à trois, si un surveillant communique avec un préposé au moyen de la touche Préposé, si le préposé appelle son surveillant au moyen de la touche Surveillant ou si le préposé n'est pas en mesure de répondre à l'appel.</p> <p>Durée consultation</p>                                                                                                   |
| <p><b>111. Nombre d'appels renvoyés en file</b></p> <p><b>APP</b><br/><b>RENV</b><br/><b>EN FILE</b></p> <p><i><b>App renv file</b></i></p> <p>Nombre d'appels renvoyés à ce NA-DAA après avoir été acheminés à un préposé qui n'y a pas répondu dans les délais prévus. Le délai pour le NA-DAA est établi au moyen du message RTQT (chronomètre de renvoi à la file d'attente) dans le programme de recouvrement 23 du Meridian 1 (version Symposium 23 du logiciel X11 ou versions ultérieures). Si la MAX Meridian est raccordée à un Meridian 1 qui utilise la version 23A du logiciel X11 ou une version antérieure, le champ Appels renv file n'est pas compté et un zéro s'affiche comme valeur dans le champ.</p> <p>App renv file</p> |
| — Fin —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |



## Statistiques de débordement

Les statistiques de débordement sont recueillies pour chaque ensemble de NA-DAA initial et final. Les statistiques de ce groupe servent à visualiser le rendement de la file d'attente initiale, le rendement de la file d'attente finale ou les modèles de débordement.

### Appels NAA réseau

La MAX Meridian 9 permet de recueillir, dans les affichages et les relevés, des données sur un nouveau type d'appel NAA acheminé à l'échelle du réseau : l'appel NAA réseau.

Si le Meridian 1 de destination est doté de la version 22 du logiciel X11 ou d'une version ultérieure, la MAX Meridian affiche la file d'attente initiale (cette file est le NAA initial de l'appel). Le NA d'acheminement de l'appel est indiqué si le Meridian 1 utilise la version 21 ou une version antérieure du logiciel X11.

Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée «Appels NAA réseau» du chapitre «Distribution automatique d'appels réseau».

## Champs de données de débordement

Voici une liste des champs de données du groupe de statistiques de débordement qui s'appliquent à la fonction Définition de formules.

Dans cette liste, l'expression «Noeud\_Base» désigne la valeur du noeud qui correspond à la table de débordement. Par exemple, dans le cas d'un appel de débordement automatique temporisé réseau d'arrivée, le noeud final s'appelle «Noeud\_Base».

Pour certains champs, il est important de savoir de quel point de vue (du noeud/NA initial ou final) les statistiques ont été établies. Si un champ doit être analysé d'un certain point de vue, il n'est significatif que pour les enregistrements où le noeud désigné est «Noeud\_Base». Cette condition ne s'applique qu'aux champs DAT-R et elle est indiquée dans les descriptions qui suivent. Tout comme pour les statistiques de NA-DAA final, les registres de données, où le NA-DAA initial et le NA-DAA final sont identiques, tiennent compte des appels PAC/ADE.

### **Réponses aux appels**

Ce champ indique le nombre d'appels auxquels on a répondu pour chaque ensemble NA-DAA initial et final. Ce nombre inclut les appels fructueux qui ont reçu le traitement «Acheminement» ou «Attrib. SIRV» de l'application PAC. Les appels qui ne débordent pas sont accumulés dans un registre qui ne fait aucune distinction entre les NA-DAA initial et final, tandis que les appels qui débordent sont accumulés dans des registres distincts.

### **Abandons d'appel**

Ce champ indique le nombre d'appels abandonnés pour chaque ensemble de NA-DAA initial et final. Ce nombre inclut les appels abandonnés à un NA-DAA (en mode nuit) si l'option CCAR est validée et si le Meridian 1 utilise la version 19 du logiciel X11 ou une version ultérieure. Ce nombre inclut également les appels de débordement automatique temporisé local et réseau et les appels SIRV si l'option PAC est validée.

### **Rép apr seuil init**

Ce champ indique le nombre d'appels auxquels un préposé a répondu, y compris les appels de débordement automatique temporisé et de débordement automatique temporisé évolué, au bout d'un délai supérieur ou égal au seuil d'objectif de délai au NA-DAA initial.

Le délai de réponse utilisé est le délai total et non seulement le délai au noeud initial avant la mise en file d'attente logique au NA-DAA final. Ce nombre inclut les appels SIRV si l'option PAC est validée.

Ce champ exclut les appels de débordement automatique temporisé réseau d'arrivée, étant donné qu'il est impossible de connaître le seuil d'objectif de délai du NA-DAA initial lorsque l'appel est à un autre noeud. Ce champ affiche un zéro pour les registres où le noeud initial n'est pas Noeud\_Base. Il exclut également les appels de débordement automatique temporisé réseau de départ, étant donné qu'il est utilisé dans la formule % IQS INI.

### **Aband apr seuil init**

Ce champ indique le nombre d'appels abandonnés au bout d'un délai supérieur ou égal au seuil d'objectif de délai défini pour le NA-DAA initial. Ce nombre inclut les appels abandonnés à un NA-DAA (en mode nuit) si l'option CCAR est validée et si le Meridian 1 utilise la version 19 du logiciel X11 ou une version ultérieure. Ce nombre inclut également les appels SIRV si l'option PAC est validée.

**Rép apr seuil fin**

Ce champ indique le nombre d'appels auxquels un préposé a répondu, y compris les appels de débordement automatique temporisé évolué et réseau, au bout d'un délai supérieur ou égal au seuil d'objectif de délai au NA-DAA final. Ce nombre inclut les appels fructueux qui ont reçu le traitement «Acheminement» ou «Attrib. SIRV» de l'application PAC. Il n'inclut pas cependant les appels de débordement automatique temporisé de base.

Le délai utilisé correspond au délai au NA-DAA final exclusivement, soit le temps passé en file d'attente logique.

Pour le noeud MAX, ce nombre inclut les appels reçus au NA-DAA final en débordement automatique temporisé évolué ou réseau. Seuls sont exclus les appels de base, car il n'y a aucun délai pour les appels DAT-B au NA-DAA final.

**Nota :** Ce champ affiche un zéro pour les registres où le noeud final n'est pas Noeud\_Base.

**Aband apr seuil fin**

Ce champ indique le nombre d'appels abandonnés au bout d'un délai supérieur ou égal au seuil d'objectif de délai défini pour le NA-DAA final. Ce nombre inclut les appels abandonnés à un NA-DAA (en mode nuit) si l'option CCAR est validée et si le Meridian 1 utilise la version 19 du logiciel X11 ou une version ultérieure. Ce nombre inclut les appels SIRV si l'option PAC est validée.

**Délai total de rép**

Ce champ indique le délai total de tous les appels auxquels les préposés ont répondu, sauf les appels de débordement automatique temporisé local et réseau, mais y compris les appels qui ont reçu le traitement «Acheminement» ou «Attrib. SIRV» de l'application PAC. Ce délai commence à partir du moment où la commande «Acheminement» ou «Attrib. SIRV» est émise par l'application PAC.

**Délai total d'aband**

Ce champ indique le délai total de tous les appels qui ont été abandonnés. Ce nombre inclut les appels abandonnés à un NA-DAA (en mode nuit) si l'option CCAR est validée et si le Meridian 1 utilise la version 19 du logiciel X11 ou une version ultérieure. Ce nombre inclut les appels SIRV si l'option PAC est validée.

**Délai max de rép**

Ce champ indique le délai de réponse le plus long pour tous les appels auxquels on a répondu, à l'exclusion des appels de débordement automatique temporisé local et réseau, mais y compris les appels qui ont reçu le traitement «Acheminement» ou «Attrib. SIRV» de l'application PAC. Ce délai commence à partir du moment où la commande «Acheminement» ou «Attrib. SIRV» est émise par l'application PAC.

**Délai max d'aband**

Ce champ indique le délai le plus long pour tous les appels abandonnés. Ce nombre inclut les appels abandonnés à un NA-DAA (en mode nuit) si l'option CCAR est validée et si le Meridian 1 utilise la version 19 du logiciel X11 ou une version ultérieure. Ce nombre inclut les appels SIRV si l'option PAC est validée.

**Délai DAT-L max**

Ce champ indique le délai maximal de réponse pour tous les appels de débordement automatique temporisé local.

**Nbre appels DAF**

Ce champ indique le nombre d'appels (fructueux ou abandonnés) de débordement par surcharge de file d'attente. Ce champ affiche toujours un zéro pour les registres où le noeud initial et le noeud final sont identiques.

**Appels DAT de base**

Ce champ indique le nombre d'appels qui ont fait l'objet d'un débordement automatique temporisé d'une autre file d'attente et qui ont obtenu une réponse dans la nouvelle file. Ce nombre n'inclut pas les appels de débordement automatique temporisé des tables de jour et de nuit DAAR.

**Nota :** Ce champ n'est accessible que pour la DAAR étant donné que, dans le cas présent, le débordement temporisé de base diffère du débordement automatique temporisé local.

**Nbre appels DAT-L**

Ce champ indique le nombre d'appels de débordement automatique temporisé local auxquels un préposé a répondu. Ce champ affiche toujours un zéro pour les registres où le noeud initial et le noeud final sont identiques.

**Nbre appels déb man**

Ce champ indique le nombre d'appels que le système a reçus du NA-DAA initial et qui ont été réacheminés par le commutateur selon le numéro de débordement manuel ou le numéro de nuit défini dans le Contrôle de configuration. Les appels réacheminés par débordement manuel ont les mêmes NA-DAA initial et final.

**Nbre 1<sup>re</sup> ann pat**

Ce champ indique le nombre d'appels qui ont reçu la première annonce de patience.

**Nbre 2<sup>e</sup> ann pat**

Ce champ indique le nombre d'appels qui ont reçu la deuxième annonce de patience.

**Délai DAT-L tot**

Ce champ indique le délai total de réponse pour tous les appels de débordement automatique temporisé local, y compris la durée d'attente avant le débordement automatique temporisé. Pour les appels de débordement automatique temporisé évolué, ce délai représente toute la durée du délai.

**Nbre app dép DAT-R**

Ce champ indique le nombre d'appels de débordement automatique temporisé réseau acheminés à partir du noeud initial (appels qui ont quitté ce noeud). Ce champ affiche un zéro pour les registres où le noeud final est Noeud\_Base.

**Nbre app arr DAT-R**

Ce champ indique le nombre d'appels de débordement automatique temporisé réseau auxquels les préposés du NA-DAA au noeud final ont répondu (appels arrivés à ce noeud). Ce champ affiche un zéro pour les registres où le noeud initial est Noeud\_Base.

### **Rép DT-R après seuil**

Ce champ indique le nombre d'appels de débordement automatique temporisé réseau auxquels on a répondu au bout d'un délai supérieur ou égal au seuil d'objectif de délai défini pour le NA-DAA final. Pour les appels de débordement automatique réseau d'arrivée, le délai représente le temps passé dans la file d'attente logique de débordement. Ce champ affiche toujours un zéro pour les registres de données où le noeud initial et le noeud final sont identiques.

### **Dél DAT-R tot ini**

Ce champ indique le délai total au noeud initial pour tous les appels de débordement automatique temporisé réseau qui ont obtenu une réponse au NA-DAA final. Ce délai correspond au temps passé en file d'attente initiale avant que l'appel ne soit mis dans la file d'attente logique au NA-DAA final. Ce champ affiche un zéro pour les registres où le noeud initial est Noeud\_Base. Pour voir les données du point de vue du noeud initial, utilisez le champ Dél DAT-R tot dép. Dans le cas d'un appel NAA réseau, la file d'attente initiale est le NAA de départ du Meridian 1 initial.

### **Dél DAT-R tot fin**

Ce champ indique le délai total au noeud final pour tous les appels de débordement automatique temporisé réseau qui ont obtenu une réponse au NA-DAA final. Il correspond au temps passé dans la file d'attente finale avant d'obtenir une réponse au NA-DAA final. Ce champ affiche un zéro pour les registres où le noeud initial est Noeud\_Base.

### **Dél DAT-R tot dép**

Ce champ indique le délai total de réponse pour tous les appels envoyés par ce noeud en débordement automatique temporisé réseau et auxquels ont répondu les préposés du NA-DAA final. Dans le cas d'un NA d'acheminement, le délai est la durée d'attente totale de l'appel au NAA initial.

Ce champ affiche un zéro pour les registres où le noeud final est Noeud\_Base.

### **Délai DAT-R max**

Ce champ indique le délai maximal de réponse pour tous les appels de débordement automatique temporisé réseau pour l'ensemble NA-DAA initial et NA-DAA final. Il inclut le temps passé dans la file d'attente initiale et dans la file d'attente logique finale. Ce champ peut être utilisé

soit du point de vue du NA-DAA initial, soit du point de vue du NA-DAA final.

**Rép DT-E après seuil**

Ce champ indique le nombre d'appels de débordement automatique temporisé évolué auxquels on a répondu au bout d'un délai supérieur ou égal au seuil d'objectif de délai défini pour le NA-DAA final. Pour les appels de débordement automatique évolué local d'arrivée, le délai représente le temps passé dans la file d'attente logique de débordement.

**Dél DAT-E tot ini**

Ce champ indique le délai total au noeud initial pour tous les appels de débordement automatique temporisé évolué qui ont obtenu une réponse au NA-DAA final. Ce délai correspond au temps passé en file d'attente initiale avant que l'appel ne soit mis dans la file d'attente logique au NA-DAA final.

**Dél DAT-E tot fin**

Ce champ indique le délai total pour tous les appels de débordement automatique temporisé évolué auxquels on a répondu au NA-DAA final. Ce délai correspond au temps passé en file d'attente logique de débordement avant d'obtenir une réponse au NA-DAA final.

**App déb man occup**

Ce champ indique le nombre d'appels mis en occupation par la fonction de contrôle de capacité de la file d'attente par le surveillant (version 16 du logiciel X11).

**Abandons mode nuit**

Ce champ indique le nombre d'appels abandonnés par chaque combinaison NA-DAA initial et NA-DAA final, lorsque le NA-DAA final est en mode nuit. Les appels qui ne débordent pas sont accumulés dans un registre qui ne fait aucune distinction entre les NA-DAA initial et final, tandis que les appels qui débordent sont accumulés dans des registres distincts. Ce nombre est mis à zéro si le Meridian 1 utilise la version 18 ou une version antérieure du logiciel X11. Ce nombre inclut également les appels abandonnés en attente d'un traitement SIRV si l'option PAC est validée.

## Champs de statistiques de débordement

Le tableau 15-2 énumère les champs du groupe de statistiques de débordement qui s'appliquent à la fonction Définition de formats tabulaires ou Définition de formats graphiques.

| <b>Tableau 15-2</b><br><b>Champs de statistiques de débordement</b>                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>N° de menu et entrée (* indique un champ clé)</p> <p><b>En-tête de colonne</b></p> <p><b><i>En-tête de graphique</i></b></p> <p>Description</p> <p>Formule</p>                                                                                                                                                |
| <p>* Identification de noeud initial</p> <p><b>ID</b></p> <p><b>NOEU</b></p> <p><b>INI</b></p> <p><b><i>ID noeud initial</i></b></p> <p>Numéro d'identification du noeud initial (si l'option DAAR est validée).</p>                                                                                             |
| <p>* Numéro de NA-DAA initial</p> <p><b>N°</b></p> <p><b>NA-DAA</b></p> <p><b>INIT</b></p> <p><b><i>NA-DAA init</i></b></p> <p>Numéro du NA-DAA initial.</p>                                                                                                                                                     |
| <p>* Nom de NA-DAA initial</p> <p><b>NOM</b></p> <p><b>NA-DAA</b></p> <p><b>INIT</b></p> <p><b><i>Nom DAA init</i></b></p> <p>Nom attribué au NA-DAA initial. Si ce nom est plus long que le champ, il est tronqué à droite. Si aucun nom n'est attribué au NA-DAA, c'est le numéro du NA-DAA qui s'imprime.</p> |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                          |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tableau 15-2 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de débordement</b>                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p>N° de menu et entrée (* indique un champ clé)</p> <p><b>En-tête de colonne</b></p> <p><b><i>En-tête de graphique</i></b></p> <p>Description</p> <p>Formule</p>                                                                                                                                            |
| <p>* Identification de noeud final</p> <p><b>ID</b></p> <p><b>NOEU</b></p> <p><b>FIN</b></p> <p><b><i>ID noeud final</i></b></p> <p>Numéro d'identification du noeud final (si l'option DAAR est validée).</p>                                                                                               |
| <p>* Numéro de NA-DAA final</p> <p><b>N°</b></p> <p><b>NA-DAA</b></p> <p><b>FIN</b></p> <p><b><i>NA-DAA final</i></b></p> <p>Numéro du NA-DAA final.</p>                                                                                                                                                     |
| <p>* Nom de NA-DAA final</p> <p><b>NOM</b></p> <p><b>NA-DAA</b></p> <p><b>FIN</b></p> <p><b><i>Nom DAA final</i></b></p> <p>Nom attribué au NA-DAA final. Si ce nom est plus long que le champ, il est tronqué à droite. Si aucun nom n'est attribué au NA-DAA, c'est le numéro du NA-DAA qui s'imprime.</p> |
| <p align="center">— Voir page suivante. —</p>                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tableau 15-2 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de débordement</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p>N° de menu et entrée (* indique un champ clé)</p> <p><b>En-tête de colonne</b></p> <p><b>En-tête de graphique</b></p> <p>Description</p> <p>Formule</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p>* Unité de temps de base</p> <p><b>unité<br/>de temps<br/>de base</b></p> <p><b>Unité temps</b></p> <p>Sur un relevé, cette colonne est remplacée par un en-tête et un format appropriés. Les en-têtes sont : INTERV pour un relevé d'intervalles, QUART pour un relevé de quarts, JOUR pour un relevé quotidien, SEMAINE pour un relevé hebdomadaire, MOIS pour un relevé mensuel et PÉRIODE pour un relevé de périodes. Les intervalles sont affichés sous la forme «hh:mm»; les quarts par nom de quart; les jours et les semaines sous la forme «mm/jj/aa»; les mois sous la forme «pppp aa» (pppp = abréviation du mois); et les périodes sous la forme «ppppp aa» (ppppp = abréviation de la période).</p> |
| <p><b>10. Délai moyen de réponse de la file initiale</b></p> <p><b>DMR<br/>INI</b></p> <p><b>DMR init</b></p> <p>Durée moyenne d'attente des demandeurs au NA-DAA initial, y compris le temps passé en file d'attente avant le débordement automatique temporisé vers un NA-DAA final. Tous ces appels ont obtenu une réponse.</p> <p><b>Nota :</b> Les champs DAT-R ne sont affichés que pour la MAX DAAR.</p> <p>(Délai DAT-L tot + Délai total de rép + Dél DAT-R tot ini + Dél DAT-R tot fin + Dél DAT-R tot dép) / (Réponses aux appels + Nbre app dép DAT-R)</p>                                                                                                                                              |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tableau 15-2 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de débordement</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| N <sup>o</sup> de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 11. Délai moyen de réponse de la file finale<br><b>DMR</b><br><b>FIN</b><br><b>DMR final</b><br>Durée moyenne d'attente des demandeurs au NA-DAA final, n'incluant pas le temps passé en file d'attente avant le débordement temporisé local vers un autre NA-DAA. Tous ces appels ont obtenu une réponse. Les appels qui font l'objet d'un débordement temporisé réseau ou évolué sont inclus.<br><b>Nota :</b> Les champs Dél DAT-R tot fin, Dél DAT-E tot fin et Appels DAT de base ne sont affichés que pour la MAX DAAR.<br>(Délai total de rép + Dél DAT-R tot fin + Dél DAT-E tot fin) / (Réponses aux appels – appels DAT de base) |
| 12. IQS du NA-DAA initial<br>%<br><b>IQS</b><br><b>INI</b><br><b>IQS init</b><br>Pourcentage des appels provenant du NA-DAA initial qui ont obtenu une réponse, ont été abandonnés, ou les deux, en deçà du seuil d'objectif de délai pour le NA-DAA initial. Cette formule est très utile pour comparer les NA-DAA qui ont le même seuil.<br>$\frac{([\text{Réponses aux appels} + \text{Abandons d'appel}] - [\text{Rép apr seuil init} + \text{Aband apr seuil init}])}{([\text{Réponses aux appels} + \text{Abandons d'appel}]}) \times 100$                                                                                           |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| <b>Tableau 15-2 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de débordement</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>13. IQS du NA-DAA final</b><br><b>%</b><br><b>IQS</b><br><b>FIN</b><br><b><i>IQS final</i></b><br>Pourcentage des appels qui ont obtenu une réponse ou qui ont été abandonnés au NA-DAA final (après la mise en file d'attente logique à partir du NA-DAA initial) en deçà du seuil d'objectif de délai. Cette formule est très utile pour comparer les NA-DAA qui ont le même seuil. Ce nombre inclut les appels fructueux qui ont reçu le traitement «Acheminement» ou «Attrib. SIRV» de l'application PAC.<br>$([Réponses\ aux\ appels + Abandons\ d'appel] - [Rép\ apr\ seuil\ fin + Aband\ apr\ seuil\ fin]) \times 100 / (Réponses\ aux\ appels + Abandons\ d'appel)$ |
| <b>14. Nombre d'acceptations d'appel</b><br><b>ACCEP</b><br><b>APP</b><br><b><i>Nbre accept</i></b><br>Nombre total d'appels qui ont été reçus par ce NA-DAA, peu importe qu'ils aient obtenu une réponse ou qu'ils aient été abandonnés.<br>Réponses aux appels + Abandons d'appel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>15. Total des réponses aux appels</b><br><b>TOT</b><br><b>RÉP</b><br><b><i>Tot rép</i></b><br>Nombre total d'appels auxquels ont répondu les préposés affectés au NA-DAA en question, y compris les appels fructueux qui ont reçu le traitement «Acheminement» ou «Attrib. SIRV» de l'application PAC.<br>Réponses aux appels + Nbre app dép DAT-R                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tableau 15-2 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de débordement</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 16. Nombre d'abandons d'appel<br><b>ABAND</b><br><b>APP</b><br><i>Nbre aband</i><br><p>Nombre total d'appels que les demandeurs ont abandonnés avant d'obtenir une réponse d'un préposé affecté à ce NA-DAA. Ce nombre inclut les appels abandonnés à un NA-DAA (en mode nuit) si l'option CCAR est validée et si le Meridian 1 utilise la version 19 du logiciel X11 ou une version ultérieure. Ce nombre inclut les appels SIRV si l'option PAC est validée.</p> Abandons d'appel |
| 17. Total des débordements automatiques temporisés<br><b>TOT</b><br><b>DAT</b><br><i>Tot DAT</i><br><p>Nombre total d'appels de débordement automatique temporisé local et réseau qui ont obtenu une réponse à ce NA-DAA.</p> Nbre appels DAT-L + Nbre app arr DAT-R                                                                                                                                                                                                                |
| 18. Nombre de débordements par surcharge de file d'attente<br><b>APP</b><br><b>DAF</b><br><i>Nbre DAF</i><br><p>Nombre d'appels de débordement par surcharge de file d'attente et de débordement manuel local qui ont été reçus à ce NA-DAA.</p> Nbre appels DAF                                                                                                                                                                                                                    |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| <b>Tableau 15-2 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de débordement</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>19. Nombre de débordements manuels – départ</b><br><b>DÉB</b><br><b>MAN</b><br><b>Débord man</b><br>Nombre d'appels que le système a reçus du NA-DAA initial et qui ont été réacheminés par le commutateur selon le numéro de débordement manuel ou le numéro de nuit défini dans le Contrôle de configuration. Les appels réacheminés par débordement manuel ont les mêmes NA-DAA initial et final.<br>Nbre appels déb man |
| <b>20. Nombre d'appels qui ont reçu la 1<sup>re</sup> annonce de patience</b><br><b>1<sup>RE</sup></b><br><b>ANN</b><br><b>PAT</b><br><b>1<sup>re</sup> annpat</b><br>Nombre d'appels pour lesquels la première annonce de patience a été diffusée.<br>Nbre 1 <sup>re</sup> ann pat                                                                                                                                            |
| <b>21. Nombre d'appels qui ont reçu la 2<sup>e</sup> annonce de patience</b><br><b>2<sup>E</sup></b><br><b>ANN</b><br><b>PAT</b><br><b>2<sup>e</sup> annpat</b><br>Nombre d'appels pour lesquels la deuxième annonce de patience a été diffusée.<br>Nbre 2 <sup>e</sup> ann pat                                                                                                                                                |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| <b>Tableau 15-2 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de débordement</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 22. Nombre d'appels qui ont reçu les deux annonces de patience<br><b>ANN</b><br><b>PAT</b><br><b>1+2</b><br><b>Deux annpat</b><br>Nombre d'annonces de patience distinctes qui ont été diffusées. Pour les appels qui ont reçu les deux annonces de patience, ce nombre augmente de deux. Si la deuxième annonce a été diffusée plusieurs fois pour un appel, ce nombre augmente de un seulement.<br>Nbre 1 <sup>re</sup> ann pat + Nbre 2 <sup>e</sup> ann pat                 |
| 23. Nbre d'appels en débord man mis en occup<br><b>OCC</b><br><b>Déb man occ</b><br>Nombre d'appels qui ont été mis en occupation par la fonction de contrôle de capacité de la file d'attente par le surveillant (version 16 du logiciel X11).<br>App déb man occup                                                                                                                                                                                                            |
| 24. Délai maximal de réponse<br><b>DÉL</b><br><b>MAX</b><br><b>RÉP</b><br><b>Dél max rép</b><br>Délai maximal écoulé avant qu'un préposé au NA-DAA en question ne réponde à l'appel. Ce délai tient compte du temps écoulé depuis l'émission de la commande «Acheminement» ou «Attrib. SIRV» par l'application PAC.<br><b>Nota :</b> La formule MAX sélectionne le plus long des trois champs présentés ci-dessous.<br>MAX (Délai max de rép, Délai DAT-L max, Délai DAT-R max) |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| <b>Tableau 15-2 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de débordement</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 25. Délai maximal d'abandon<br><b>DÉL</b><br><b>MAX</b><br><b>ABA</b><br><i><b>Dél max aban</b></i><br>Délai maximal écoulé avant qu'un demandeur abandonne un appel au NA-DAA en question. Ce nombre inclut les appels abandonnés à un NA-DAA (en mode nuit) si l'option CCAR est validée et si le Meridian 1 utilise la version 19 du logiciel X11 ou une version ultérieure. Ce nombre inclut les appels SIRV si l'option PAC est validée.<br>Délai max d'aband                                                                                                                                                                                      |
| 26. Pourcentage total de débordements automatiques temporisés<br><b>%</b><br><b>TOT</b><br><b>DAT</b><br><i><b>% TOT DAT</b></i><br>Pourcentage de tous les appels de débordement automatique temporisé local et réseau qui ont été reçus à ce NA-DAA. Cependant, ce délai exclut les appels abandonnés lorsqu'un NA-DAA est en service de nuit, si la fonction Relevé d'abandons d'appels — mode nuit est invalidée ou si le commutateur Meridian 1 utilise la version 18 du logiciel X11 ou une version antérieure.<br>$([\text{Nbre appels DAT-L} + \text{Nbre app arr DAT-R}] \times 100) / (\text{Réponses aux appels} + \text{Abandons d'appel})$ |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |



| <b>Tableau 15-2 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de débordement</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>27. Pourcentage de débordements par surcharge de file d'attente</b><br><b>%</b><br><b>DAF</b><br><b>% DAF</b><br>Pourcentage de tous les appels de débordement par surcharge de file d'attente reçus à ce NA-DAA, peu importe s'ils ont obtenu une réponse ou s'ils ont été abandonnés. Cependant, ce délai exclut les appels abandonnés lorsqu'un NA-DAA est en service de nuit, si la fonction Relevé d'abandons d'appels — mode nuit est invalidée ou si le commutateur Meridian 1 utilise la version 18 du logiciel X11 ou une version antérieure.<br>$(\text{Nbre appels DAF} \times 100) / (\text{Réponse aux appels} + \text{Abandons d'appel})$ |
| <b>28. Nombre d'appels de départ DAT réseau</b><br><b>APP</b><br><b>DÉP</b><br><b>DAT-R</b><br><b>App dép DATr</b><br>Nombre total d'appels de débordement automatique temporisé réseau qui ont été transférés à un autre NA-DAA et qui y ont obtenu une réponse.<br>Nbre app dép DAT-R                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>29. Nombre d'appels DAT local</b><br><b>APP</b><br><b>DAT-L</b><br><b>App DAT-L</b><br>Nombre total d'appels de débordement automatique temporisé local auxquels les préposés affectés au NA-DAA ont répondu.<br>Nbre appels DAT-L                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| <b>Tableau 15-2 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de débordement</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>30. Nombre d'appels d'arrivée DAT réseau</b><br><b>APP</b><br><b>ARR</b><br><b>DAT-R</b><br><b>App arr DATr</b><br>Nombre total d'appels de débordement automatique temporisé réseau auxquels les préposés affectés au NA-DAA ont répondu.<br>Nbre app arr DAT-R                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>31. Pourcentage des appels DAT de base</b><br><b>%</b><br><b>DAT-B</b><br><b>% app DAT-B</b><br>Pourcentage de tous les appels reçus par débordement automatique temporisé local.<br>La formule n'est valide que si l'option DAAR est validée. L'en-tête DAT-B est remplacé par DAT-L si l'option DAAR n'est pas validée. Cependant, ce délai exclut les appels abandonnés lorsqu'un NA-DAA est en service de nuit, si la fonction Relevé d'abandons d'appels — mode nuit est invalidée ou si le commutateur Meridian 1 utilise la version 18 du logiciel X11 ou une version antérieure.<br>$(\text{Appels DAT de base} \times 100) / (\text{Réponses aux appels} + \text{Abandons d'appel})$ |
| <b>32. Pourcentage de tous les appels DAT réseau</b><br><b>%</b><br><b>DT-R</b><br><b>% app DAT-R</b><br>Pourcentage de tous les appels reçus par débordement automatique temporisé réseau. Cependant, ce délai exclut les appels abandonnés lorsqu'un NA-DAA est en service de nuit, si la fonction Relevé d'abandons d'appels — mode nuit est invalidée ou si le commutateur Meridian 1 utilise la version 18 du logiciel X11 ou une version antérieure.<br>$(\text{Nbre app arr DAT-R} \times 100) / (\text{Réponses aux appels} + \text{Abandons d'appel})$                                                                                                                                  |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| <b>Tableau 15-2 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de débordement</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 33. Nombre d'abandons en mode nuit<br><b>ABAND</b><br><b>NUIT</b><br><b>Aban nuit</b><br>Nombre total d'appels abandonnés avant de recevoir une réponse d'un préposé au NA-DAA final, lorsque celui-ci est en mode nuit. Ce nombre est mis à zéro si le Meridian 1 utilise la version 18 ou une version antérieure du logiciel X11. Ce nombre inclut les appels SIRV si l'option PAC est validée.<br>Abandons mode nuit |
| — Fin —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## Statistiques de préposés

Les statistiques de préposés sont recueillies pour chaque ensemble NA-DAA/surveillant/préposé. Elles comprennent également les statistiques de préposés virtuels qui sont affectés aux NA-DAA désignés comme files SIRV.

### AFM et groupes de statistiques de préposés

La fonction AFM (Attribution de files multiples) modifie la façon dont certaines statistiques sont reliées aux relevés historiques. Le champ de statistiques «Durée en session» est rattaché à la file d'attente principale. Le champ de statistiques «Durée serv» est rattaché à toutes les files auxquelles un préposé est affecté. Toutes les autres statistiques sont rattachées à la file en cours d'utilisation.

## Champs de données de préposés

Voici une liste des champs de données du groupe de statistiques de préposés qui s'appliquent à la fonction Définition de formules.

### Réponses aux appels

Ce champ indique le nombre d'appels auxquels le préposé a répondu, y compris les appels de débordement automatique temporisé évolué et réseau. Ce nombre inclut les appels fructueux qui ont reçu le traitement «Acheminement» ou «Attrib. SIRV» de l'application PAC.

### Appels NA d'arrivée

Ce champ indique le nombre d'appels NA auxquels le préposé a répondu.

### Appels NA de départ

Ce champ indique le nombre d'appels NA effectués par le préposé.

### Durée conv DAA

Ce champ indique le temps total consacré par le préposé à un appel DAA. Cette durée comprend le temps de garde d'un appel DAA ou PAC/ADE.

### Durée pas lib

Ce champ indique le temps total consacré au traitement après appel par le préposé. Cette durée inclut le temps pendant lequel la touche Pas libre est activée sans qu'aucun appel DAA ou NA ne soit en cours.

**Durée NA arr**

Ce champ indique le temps total consacré au traitement des appels NA d'arrivée par le préposé.

**Durée NA dép**

Ce champ indique le temps total consacré au traitement des appels NA de départ par le préposé.

**Durée attente**

Ce champ indique le temps total passé par le préposé à attendre un appel DAA alors qu'il est à l'état d'attente ou de réserve. Ce temps n'inclut pas le temps consacré aux appels ni le temps passé à l'état Pas libre ou Consultation.

**Durée garde**

Ce champ indique le temps total de garde des appels DAA traités par le préposé, y compris les appels PAC/ADE.

**Durée occ**

Ce champ indique le temps total consacré par le préposé au traitement des appels DAA et NA. Cette durée inclut le temps de consultation, mais non le temps d'attente.

**Durée en session**

Ce champ indique le temps total que le préposé a passé en session au NA-DAA désigné comme NA-DAA principal.

**Durée abs mom**

Ce champ indique le temps total passé par le préposé en état d'absence momentanée.

**Durée consultation**

Ce champ indique le temps pendant lequel le préposé est en état de consultation. La position passe à cet état si un appel a été coupé pendant que le préposé tentait de transférer l'appel ou d'établir une conférence à trois, si un surveillant communique avec un préposé au moyen de la touche Préposé, si le préposé appelle son surveillant au moyen de la touche Surveillant ou si le préposé n'est pas en mesure de répondre à l'appel.

**Périodes abs mom**

Ce champ indique le nombre d'absences momentanées du préposé. Si une période d'absence momentanée s'étend sur deux intervalles, la durée de l'absence sera répartie entre les deux intervalles, mais le décompte d'absences momentanées ne s'appliquera qu'à l'intervalle du début de l'absence.

**Appels sans activité**

Ce champ indique le nombre d'appels DAA, PAC/ADE ou DAAR traités par le préposé et pour lesquels aucun code d'activité n'a été entré.

**Transferts d'app NA**

Ce champ indique le nombre d'appels NA transférés par le préposé.

**Transferts d'app DAA**

Ce champ indique le nombre d'appels DAA transférés par le préposé.

**Nbre appels brefs**

Ce champ indique le nombre d'appels DAA, DAAR ou PAC/ADE dont la durée de traitement pendant l'appel est inférieure au seuil d'appel bref défini pour le NA-DAA desservi par le préposé.

**Nbre appels DAT-R**

Ce champ indique le nombre d'appels de débordement temporisé réseau auxquels le préposé a répondu.

**Durée serv**

Ce champ indique le temps total passé par le préposé en service au NA-DAA. Ce temps est calculé à partir du moment où le préposé ouvre une session jusqu'au moment où il ferme cette session.

**App renv file**

Ce champ indique le nombre d'appels qui ont été renvoyés en file d'attente pour ce préposé. Les appels sont renvoyés en file après avoir été acheminés à un préposé qui n'y a pas répondu dans les délais prévus. Le délai pour le NA-DAA est établi au moyen du message RTQT (chronomètre de renvoi à la file d'attente) dans le programme de recouvrement 23 du Meridian 1 (version Symposium 23 du logiciel X11 ou versions ultérieures). Si la MAX Meridian est raccordée à un Meridian 1 qui utilise la version 23A du logiciel X11 ou une version antérieure, le champ Appels renv file n'est pas compté et un zéro s'affiche comme valeur dans le champ.

## Champs de statistiques de préposés

Le tableau 15-3 énumère les champs du groupe de statistiques de préposés qui s'appliquent à la fonction Définition de formats tabulaires ou Définition de formats graphiques.

| <b>Tableau 15-3</b><br><b>Champs de statistiques de préposés</b>                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                          |
| * ID de préposé<br><b>ID</b><br><b>PRÉP</b><br><b>ID préposé</b><br>Numéro d'identification d'un préposé.                                                                                                                                                    |
| * Nom du préposé<br><b>NOM</b><br><b>PRÉP</b><br><b>Nom préposé</b><br>Nom attribué à l'ID de préposé. Si ce nom est plus long que le champ, il est tronqué à droite. Dans le cas où aucun nom n'est attribué à l'ID de préposé, c'est l'ID qui est imprimé. |
| * ID de surveillant<br><b>ID</b><br><b>SURV</b><br><b>Surveillant</b><br>Numéro d'identification du surveillant dont relevait le préposé ou auquel était affectée la position de préposé.                                                                    |
| * Numéro de NA-DAA<br><b>N°</b><br><b>NA-DAA</b><br><b>NA-DAA</b><br>Numéro du NA-DAA auquel le préposé était affecté.                                                                                                                                       |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                      |

| Tableau 15-3 (suite)<br>Champs de statistiques de préposés                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>N° de menu et entrée (* indique un champ clé)</p> <p><b>En-tête de colonne</b></p> <p><b>En-tête de graphique</b></p> <p>Description</p> <p>Formule</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>* Nom de NA-DAA final</p> <p><b>NOM</b><br/><b>NA-DAA</b><br/><b>Nom NA-DAA</b></p> <p>Nom attribué au NA-DAA final. Si ce nom est plus long que le champ, il est tronqué à droite. Si aucun nom n'est attribué au NA-DAA, c'est le numéro du NA-DAA qui s'imprime.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>* Unité de temps de base</p> <p><b>unité</b><br/><b>de temps</b><br/><b>de base</b><br/><b>Unité temps</b></p> <p>Sur un relevé, cette colonne est remplacée par un en-tête et un format appropriés. Les en-têtes sont : INTERV pour un relevé d'intervalles, QUART pour un relevé de quarts, JOUR pour un relevé quotidien, SEMAINE pour un relevé hebdomadaire, MOIS pour un relevé mensuel et PÉRIODE pour un relevé de périodes. Les intervalles sont affichés sous la forme «hh:mm»; les quarts par nom de quart; les jours et les semaines sous la forme «mm/jj/aa»; les mois sous la forme «pppp aa» (pppp = abréviation du mois); et les périodes sous la forme «ppppp aa» (ppppp = abréviation de la période).</p> |
| <p>10. Nombre de réponses aux appels</p> <p><b>RÉP</b><br/><b>APP</b><br/><b>Nbre rép</b></p> <p>Nombre d'appels auxquels a répondu le préposé, y compris les appels de débordement automatique temporisé réseau et évolué. Ce nombre inclut les appels fructueux qui ont reçu le traitement «Acheminement» ou «Attrib. SIRV» de l'application PAC.</p> <p>Réponses aux appels</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |



|                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tableau 15-3 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de préposés</b>                                                                                                                                                                                 |
| N <sup>o</sup> de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                          |
| 11. Nombre d'appels sans code d'activité<br><b>APP</b><br><b>NON</b><br><b>ACTIV</b><br><i>Non-activité</i><br>Nombre d'appels DAA, PAC/ADE ou DAAR traités par le préposé et pour lesquels aucun code d'activité n'a été entré.<br>Appels sans activité |
| 12. Nombre de transferts d'appel DAA<br><b>TRNSF</b><br><b>APP</b><br><b>DAA</b><br><i>Transftr DAA</i><br>Nombre de transferts d'appel DAA que le préposé a effectués.<br>Transferts d'app DAA                                                          |
| 13. Nombre d'appels NA d'arrivée<br><b>APP</b><br><b>NA</b><br><b>ARR</b><br><i>App NA arr</i><br>Nombre d'appels NA d'arrivée traités par le préposé.<br>Appels NA d'arrivée                                                                            |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                  |

|                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tableau 15-3 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de préposés</b>                                                                                                                                |
| N <sup>o</sup> de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                         |
| 14. Nombre d'appels NA de départ<br><b>APP</b><br><b>NA</b><br><b>DÉP</b><br><i>App NA dép</i><br>Nombre d'appels NA de départ effectués par le préposé.<br>Appels NA de départ                         |
| 15. Nombre d'appels NA<br><b>TOTAL</b><br><b>APP</b><br><b>NA</b><br><i>Appels NA</i><br>Nombre d'appels NA d'arrivée et de départ traités par le préposé.<br>Appels NA d'arrivée + Appels NA de départ |
| 16. Nombre de transferts d'appel NA<br><b>TRNSF</b><br><b>APP</b><br><b>NA</b><br><i>Transfert NA</i><br>Nombre d'appels NA que le préposé a reçus puis transférés.<br>Transferts d'app NA              |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tableau 15-3 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de préposés</b>                                                                                                                                                                                                                    |
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                         |
| 17. Nombre d'appels brefs<br><b>APP</b><br><b>BREF</b><br><b>App brefs</b><br>Nombre d'appels DAA, DAAR ou PAC/ADE traités par le préposé et dont la durée est inférieure au seuil d'appel bref défini pour ce NA-DAA auquel le préposé est affecté.<br>Nbre appels brefs                   |
| 18. Durée moyenne de conversation DAA<br><b>DUR</b><br><b>MOY</b><br><b>CONV</b><br><b>DAA</b><br><b>Moy conv DAA</b><br>Temps moyen consacré par le préposé au traitement d'un appel, y compris le temps de garde. Les appels PAC/ADE sont inclus.<br>Durée conv DAA / Réponses aux appels |
| 19. Durée moyenne de pas libre<br><b>DUR</b><br><b>MOY</b><br><b>PAS</b><br><b>LIB</b><br><b>Moy pas lib</b><br>Temps moyen que le préposé a passé à l'état Pas libre.<br>Durée pas lib / Réponses aux appels                                                                               |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tableau 15-3 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de préposés</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>20. Durée moyenne d'attente</b><br><b>DUR</b><br><b>MOY</b><br><b>ATT</b><br><b>Moy attente</b><br>Temps moyen que le préposé a passé à attendre entre les appels. Si la fonction AFM est validée, le temps d'attente rattaché à un NA-DAA est la durée comprise entre le moment de réception d'un appel au même NA-DAA et le moment de prise de l'appel suivant; ou le temps pendant lequel l'état Réserve est validé (pas nécessairement au même NA-DAA). Le temps moyen d'attente est également le temps en état Réserve, rattaché au NA-DAA de l'appel DAA suivant.<br>Durée attente / Réponses aux appels |
| <b>21. Durée moyenne de traitement</b><br><b>DUR</b><br><b>MOY</b><br><b>TRAI</b><br><b>Moy trait</b><br>Temps moyen que le préposé a consacré à un appel, y compris le temps passé à l'état Pas libre. Les appels PAC/ADE sont inclus.<br>(Durée conv DAA + Durée pas lib) / Réponses aux appels                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>22. Durée moyenne de garde</b><br><b>DUR</b><br><b>MOY</b><br><b>GARD</b><br><b>Moy garde</b><br>Temps moyen pendant lequel les appels traités par le préposé sont demeurés à l'état de garde.<br>Durée garde / Réponses aux appels                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tableau 15-3 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de préposés</b>                                                                                                                                                                                                                            |
| <p>N° de menu et entrée (* indique un champ clé)</p> <p><b>En-tête de colonne</b></p> <p><b>En-tête de graphique</b></p> <p>Description</p> <p>Formule</p>                                                                                                                                          |
| <p>23. Durée moyenne d'appel NA d'arrivée</p> <p><b>DUR</b><br/> <b>MOY</b><br/> <b>NA</b><br/> <b>ARR</b></p> <p><b>Moy NA arr</b></p> <p>Temps moyen que le préposé a consacré au traitement des appels NA d'arrivée.</p> <p>Durée NA arr / Appels NA d'arrivée</p>                               |
| <p>24. Durée moyenne d'appel NA de départ</p> <p><b>DUR</b><br/> <b>MOY</b><br/> <b>NA</b><br/> <b>DÉP</b></p> <p><b>Moy NA dép</b></p> <p>Temps moyen que le préposé a consacré au traitement des appels NA de départ.</p> <p>Durée NA dép / App NA de départ</p>                                  |
| <p>25. Durée moyenne d'appel NA</p> <p><b>DUR</b><br/> <b>MOY</b><br/> <b>NA</b></p> <p><b>Durée moy NA</b></p> <p>Temps moyen que le préposé a consacré au traitement des appels NA de départ et d'arrivée.</p> <p>(Durée NA arr + Durée NA dép) / (Appels NA d'arrivée + Appels NA de départ)</p> |
| <p>— Voir page suivante. —</p>                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tableau 15-3 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de préposés</b>                                                                                                                                                                                                                                                           |
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                |
| 26. Durée moyenne d'absence momentanée<br><b>DUR</b><br><b>MOY</b><br><b>ABS</b><br><b>Moy abs mom</b><br>Durée moyenne des périodes d'absence momentanée du préposé.<br>Durée abs mom / Périodes abs mom                                                                                                                          |
| 27. Durée totale de conversation DAA<br><b>DUR</b><br><b>TOT</b><br><b>CONV</b><br><b>DAA</b><br><b>Dur conv DAA</b><br>Temps que le préposé a consacré au traitement de tous les appels DAA, y compris le temps de garde, mais à l'exclusion du temps passé à l'état Pas libre. Les appels PAC/ADE sont inclus.<br>Durée conv DAA |
| 28. Durée totale de pas libre<br><b>DURÉE</b><br><b>TOT</b><br><b>PAS</b><br><b>LIB</b><br><b>Dur pas lib</b><br>Temps total que le préposé a passé à l'état Pas libre.<br>Durée pas lib                                                                                                                                           |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tableau 15-3 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de préposés</b>                                                                                                                                               |
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                    |
| 29. Durée totale d'appels NA d'arrivée<br><b>DURÉE</b><br><b>TOT</b><br><b>NA</b><br><b>ARR</b><br><i>Durée NA arr</i><br>Temps total que le préposé a consacré au traitement des appels NA d'arrivée.<br>Durée NA arr |
| 30. Durée totale d'appels NA de départ<br><b>DURÉE</b><br><b>TOT</b><br><b>NA</b><br><b>DÉP</b><br><i>Durée NA dép</i><br>Temps total que le préposé a consacré au traitement des appels NA de départ.<br>Durée NA dép |
| 31. Durée totale d'appels NA<br><b>DURÉE</b><br><b>TOT</b><br><b>NA</b><br><i>Durée NA</i><br>Temps total que le préposé a consacré aux appels NA d'arrivée et de départ.<br>Durée NA arr + Durée NA dép               |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tableau 15-3 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de préposés</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>32. Durée totale d'attente</b><br><b>DURÉE</b><br><b>TOT</b><br><b>ATTEN</b><br><b>Durée att</b><br>Temps total que le préposé a passé à attendre un appel. Si la fonction AFM est validée, le temps d'attente rattaché à un NA-DAA est la durée comprise entre le moment de réception d'un appel au même NA-DAA et le moment de prise de l'appel suivant; ou le temps pendant lequel l'état Réserve est validé (pas nécessairement au même NA-DAA). Le temps moyen d'attente est également le temps en état Réserve, rattaché au NA-DAA de l'appel DAA suivant.<br>Durée attente |
| <b>33. Durée totale de traitement</b><br><b>DURÉE</b><br><b>TOT</b><br><b>TRAIT</b><br><b>Durée trait</b><br>Temps total que le préposé a passé avec le demandeur et à l'état Pas libre. Les appels PAC/ADE sont inclus.<br>Durée conv DAA + Durée pas lib                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>34. Durée totale de garde</b><br><b>DURÉE</b><br><b>TOT</b><br><b>GARDE</b><br><b>Durée garde</b><br>Temps total pendant lequel les appels traités par le préposé sont demeurés à l'état de garde.<br>Durée garde                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |



|                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tableau 15-3 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de préposés</b>                                                                                                                                                                                          |
| N <sup>o</sup> de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                   |
| 35. Durée totale d'absence momentanée<br><b>DURÉE</b><br><b>TOT</b><br><b>ABS</b><br><i>Durée abs</i><br>Temps total que le préposé a passé en absence momentanée.<br>Durée abs mom                                                                               |
| 36. Durée totale d'occupation des préposés<br><b>DURÉE</b><br><b>TOT</b><br><b>OCC</b><br><i>Durée occ</i><br>Temps total que le préposé a consacré au traitement des appels DAA ou NA, y compris le temps passé à l'état Pas libre ou Consultation.<br>Durée occ |
| 37. Durée totale en session<br><b>DURÉE</b><br><b>TOTAL</b><br><b>SESS</b><br><i>Durée sess</i><br>Temps total que le préposé a passé en session au NA-DAA désigné comme NA-DAA principal.<br>Durée en session                                                    |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                           |

| <b>Tableau 15-3 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de préposés</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>N<sup>o</sup> de menu et entrée (* indique un champ clé)</p> <p><b>En-tête de colonne</b></p> <p><b>En-tête de graphique</b></p> <p>Description</p> <p>Formule</p>                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p>38. Pourcentage de la durée de service consacrée aux appels NA</p> <p>%<br/>NA/<br/>SESS</p> <p><b>% NA/sess</b></p> <p>Pourcentage de temps que le préposé a passé en session au NA-DAA et qu'il a consacré au traitement d'un appel NA.</p> <p><math>[(\text{Durée NA arr} + \text{Durée NA dép}) \times 100] / \text{Durée en session}</math></p>                                                                          |
| <p>39. Pourcentage de la durée de session consacrée au traitement</p> <p>%<br/>TRAI/<br/>SESS</p> <p><b>% trai/sess</b></p> <p>Pourcentage de temps que le préposé a passé en session à ce NA-DAA et qu'il a consacré aux appels DAA, y compris le temps passé à l'état Pas libre. Les appels PAC/ADE sont inclus.</p> <p><math>[(\text{Durée conv DAA} + \text{Durée pas lib}) \times 100] / \text{Durée en session}</math></p> |
| <p align="center">— Voir page suivante. —</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tableau 15-3 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de préposés</b>                                                                                                                                                                                                                      |
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                           |
| 40. Pourcentage de la durée de session occupée<br>%<br><b>OCC/SESS</b><br>% <i>occ/sess</i><br>Pourcentage de temps que le préposé a passé en session pour traiter les appels NA et DAA, y compris le temps passé à l'état Pas libre ou Consultation.<br>(Durée occ × 100) / Durée en session |
| 41. Nombre de réponses aux appels DAT réseau par ce préposé<br><b>APP</b><br><b>DAT-R</b><br><b>Appels DAT-R</b><br>Nombre d'appels de débordement automatique temporisé réseau traités par le préposé.<br>Nbre appels DAT-R                                                                  |
| 42. Durée totale de service d'un préposé<br><b>DURÉE</b><br><b>TOT</b><br><b>SERV</b><br><b>Durée serv</b><br>Temps total pendant lequel un préposé a été en session à ce NA-DAA.<br>Durée serv                                                                                               |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| <b>Tableau 15-3 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de préposés</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>43. Durée totale en consultation</b><br><b>DURÉE</b><br><b>TOT</b><br><b>CONSULT</b><br><b>Durée consul</b><br>Temps total que le préposé a passé en consultation. La position passe à cet état si un appel a été coupé pendant que le préposé tentait de transférer l'appel ou d'établir une conférence à trois, si un surveillant communique avec un préposé au moyen de la touche Préposé, si le préposé appelle son surveillant au moyen de la touche Surveillant ou si le préposé n'est pas en mesure de répondre à l'appel.<br>Durée consultation                                                                                                                                                   |
| <b>44. Nombre d'appels renvoyés en file</b><br><b>APP</b><br><b>RENV</b><br><b>EN FILE</b><br><b>App renv file</b><br>Nombre d'appels renvoyés à la file après avoir été acheminés à un préposé qui n'y a pas répondu dans les délais prévus. Le délai pour le NA-DAA est établi au moyen du message RTQT (chronomètre de renvoi à la file d'attente) dans le programme de recouvrement 23 du Meridian 1 (version Symposium 23 du logiciel X11 ou versions ultérieures). Si la MAX Meridian est raccordée à un Meridian 1 qui utilise la version 23A du logiciel X11 ou une version antérieure, le champ Appels renv file n'est pas compté et un zéro s'affiche comme valeur dans le champ.<br>App renv file |
| — Fin —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## Statistiques de voies d'acheminement

Les données de voies d'acheminement sont recueillies pour chaque ensemble voie d'acheminement/ligne réseau/NA-DAA initial, y compris les NA-DAA désignés comme files d'attente SIRV ou NAA.

### Champs de données de voies d'acheminement

La liste qui suit constitue une énumération des champs de données du groupe de statistiques de voies d'acheminement. Ces champs s'affichent lorsqu'on appuie sur la touche [Modifier champ] du champ Calcul de la fonction Définition de formules de l'option Définition de relevés.

Les descriptions suivantes donnent généralement une vision du point de vue du NA-DAA initial. Cependant, les appels PAC/ADE qui arrivent par l'intermédiaire d'un NAA sont également inclus dans ces statistiques.

#### Réponses aux appels

Ce champ indique le nombre d'appels auxquels les préposés au NA-DAA en question ont répondu, y compris les appels de débordement automatique temporisé local ou réseau et de débordement par surcharge de file d'attente acheminés vers ce NA-DAA. Ce nombre peut également inclure les appels PAC/ADE qui ont été acheminés par l'intermédiaire d'un NAA.

#### Abandons d'appel

Ce champ indique le nombre d'appels acheminés par cette ligne réseau et abandonnés par les demandeurs. Ce nombre inclut les appels abandonnés pour un NA-DAA en mode nuit, si le commutateur Meridian 1 utilise la version 19 du programme X11 ou une version ultérieure.

#### Nbre appels DAF

Ce champ indique le nombre d'appels d'arrivée au NA-DAA en question qui ont fait l'objet d'un débordement automatique par surcharge de file d'attente et qui ont obtenu une réponse ou qui ont été abandonnés dans la file d'attente (c.-à-d., les appels qui n'ont pas été renvoyés à la file d'attente initiale en raison d'un débordement automatique temporisé).

#### Nbre appels DAT-L

Ce champ indique le nombre d'appels de débordement automatique temporisé local traités par les préposés au NA-DAA en question.

**Nbre appels déb man**

Ce champ indique le nombre d'appels que le système a reçus par voie d'acheminement et qui ont été réacheminés par le commutateur selon le numéro de débordement manuel ou le numéro de nuit défini dans le Contrôle de configuration.

**Nbre rép après seuil**

Dans un environnement sans réseau, cette valeur représente le nombre d'appels DAA et PAC/ADE, à l'exception des appels de débordement automatique temporisé vers ce NA-DAA, auxquels on a répondu au bout d'un délai supérieur ou égal au seuil d'objectif de délai maximal défini pour le NA-DAA initial.

Dans le cas des systèmes qui offrent le débordement automatique temporisé évolué ou réseau, ce champ indique le nombre d'appels auxquels on a répondu au bout d'un délai supérieur ou égal au seuil d'objectif de délai maximal défini pour le NA-DAA final, y compris les appels de débordement automatique évolué ou réseau reçus au NA-DAA en question. Pour les appels de débordement automatique évolué ou réseau d'arrivée, le délai représente le temps passé dans la file d'attente logique de débordement.

**Nbre abd après seuil**

Ce champ indique le nombre d'appels abandonnés au bout d'un délai supérieur ou égal au seuil d'objectif de délai défini pour le NA-DAA initial. Ce nombre inclut les appels abandonnés pour un NA-DAA en mode nuit, si le commutateur Meridian 1 utilise la version 19 du programme X11 ou une version ultérieure.

**Nbre 1<sup>re</sup> ann pat**

Ce champ indique le nombre d'appels qui ont reçu la première annonce de patience.

**Nbre 2<sup>e</sup> ann pat**

Ce champ indique le nombre d'appels qui ont reçu la deuxième annonce de patience.

**Délai total de rép**

Ce champ indique le délai d'attente total pour tous les appels auxquels ont a répondu, à l'exception des appels de débordement temporisé local ou réseau reçus par ce NA-DAA. Ce délai est également valable pour tous les appels PAC/ADE qui ont été acheminés par l'intermédiaire d'un NAA.

**Délai total d'aband**

Ce champ indique le délai total de tous les appels qui ont été abandonnés. Ce nombre inclut les appels abandonnés pour un NA-DAA en mode nuit, si le commutateur Meridian 1 utilise la version 19 du programme X11 ou une version ultérieure.

**Durée totale d'appel**

Ce champ indique la durée totale pour tous les appels traités depuis la réponse jusqu'à la libération. Il ne compte pas les appels de débordement automatique réseau d'arrivée.

**Nbre périodes TLRO**

Ce champ indique le nombre de fois que toutes les lignes réseau d'une voie d'acheminement ont été occupées. Lorsqu'une période TLRO s'étend sur deux intervalles, le temps pendant lequel toutes les lignes réseau ont été occupées est réparti proportionnellement entre les deux intervalles. Cependant, le décompte ne s'applique que pour l'intervalle au cours duquel la période TLRO a commencé.

**Durée totale TLRO**

Ce champ indique le temps total passé par cette voie d'acheminement à l'état toutes lignes réseau occupées.

**Espace de temps**

Ce champ indique le temps pendant lequel la voie d'acheminement est utilisée à l'intérieur de l'intervalle. Ce champ sert à déterminer le pourcentage de temps pendant lequel toutes les lignes réseau de la voie d'acheminement étaient occupées.

**Nbre app arr DAT-R**

Ce champ indique le nombre d'appels de débordement automatique temporisé réseau auxquels les préposés de ce NA-DAA ont répondu.

### **Nbre app dép DAT-R**

Ce champ indique le nombre d'appels de départ qui ont fait l'objet d'un débordement automatique temporisé réseau au noeud initial et qui ont obtenu une réponse à un autre noeud du réseau.

### **Dur tot accès direct**

Bien que les appels aboutissent d'abord au NA-DAA local, ils n'y obtiennent pas toujours une réponse. Si un appel fait l'objet d'un débordement temporisé réseau, il peut être traité par d'autres préposés du réseau.

Lorsqu'un préposé d'un autre emplacement MAX Meridian répond à l'appel, la fonction de durée totale d'accès direct calcule le temps qui s'écoule entre le moment où la MAX Meridian locale renvoie l'appel à la MAX Meridian finale et le moment où l'appel est libéré.

En d'autres mots, la durée totale d'accès direct est recueillie par le Meridian 1 local tandis que l'appel est transféré d'un Meridian 1 à un autre.

Par exemple, si un appel est transféré du noeud A (noeud local) au noeud B, puis au noeud C, la durée totale d'accès direct est la durée du transfert de l'appel du noeud A au noeud B, puis du noeud B au noeud C (y compris le temps que le noeud C libère l'appel).

### **Dur appels arr DAT-R**

Durée totale de tous les appels de débordement automatique temporisé réseau d'arrivée depuis la réponse jusqu'à la libération.

### **Dur appels dép DAT-R**

Durée totale de tous les appels de débordement automatique temporisé réseau de départ depuis la réponse jusqu'à la libération. Cette durée s'applique à la ligne réseau ou à la voie d'acheminement sortante empruntée par un appel réseau.

### **Occ. forcée des app**

Ce champ indique le nombre d'appels PAC qui ont reçu le traitement d'occupation forcée de l'application PAC plus le nombre d'appels ADE mis en occupation à cause du plafond d'appels.



**Lib. forcée des app**

Ce champ indique le nombre total d'appels PAC qui ont reçu le traitement de libération forcée de l'application PAC.

**Appels acheminés**

Ce champ indique le nombre d'appels PAC qui ont reçu le traitement «Acheminement» de l'application PAC plus le nombre d'appels «Attrib. SIRV» qui ont été transférés par l'application SIRV.

**Délai de fin d'appel**

Ce champ indique le délai total d'un appel sous contrôle PAC avant qu'il ne reçoive l'un des traitements suivants : «Occupation forcée», «Libération forcée», «Acheminement» ou «Attrib. SIRV», puis qu'il soit transféré par l'application SIRV.

**Abandons mode nuit**

Ce champ indique le nombre d'appels qui ont été acheminés au système par cette ligne réseau et qui ont ensuite été abandonnés par le demandeur pendant que le NA-DAA final était en mode nuit. Ce nombre est mis à zéro si le Meridian 1 utilise la version 18 ou une version antérieure du logiciel X11. Ce nombre inclut également les appels abandonnés en attente d'un traitement SIRV si l'option PAC est validée.

### Champs de statistiques de voies d'acheminement

Le tableau 15-4 énumère les champs du groupe de statistiques de voies d'acheminement qui s'appliquent à la fonction Définition de formats tabulaires ou Définition de formats graphiques.

| <b>Tableau 15-4</b><br><b>Champs de statistiques de voies d'acheminement</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>N° de menu et entrée (* indique un champ clé)</p> <p><b>En-tête de colonne</b></p> <p><b>En-tête de graphique</b></p> <p>Description</p> <p>Formule</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>* Numéro de voie d'acheminement</p> <p><b>N°</b><br/><b>VOI</b><br/><i>N° voie</i></p> <p>Numéro de la voie d'acheminement.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p>* Nom de voie d'acheminement</p> <p><b>NOM</b><br/><b>VOIE</b><br/><i>Nom voie</i></p> <p>Nom attribué au numéro de la voie d'acheminement. Si ce nom est plus long que le champ, il est tronqué à droite. Si aucun nom n'a été attribué au numéro de la voie d'acheminement, c'est ce dernier qui est imprimé.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p>* Unité de temps de base</p> <p><b>unité</b><br/><b>de temps</b><br/><b>de base</b><br/><i>Unité temps</i></p> <p>Sur un relevé, cette colonne est remplacée par un en-tête et un format appropriés. Les en-têtes sont : INTERV pour un relevé d'intervalles, QUART pour un relevé de quarts, JOUR pour un relevé quotidien, SEMAINE pour un relevé hebdomadaire, MOIS pour un relevé mensuel et PÉRIODE pour un relevé de périodes. Les intervalles sont affichés sous la forme «hh:mm»; les quarts par nom de quart; les jours et les semaines sous la forme «mm/jj/aa»; les mois sous la forme «pppp aa» (pppp = abréviation du mois); et les périodes sous la forme «ppppp aa» (ppppp = abréviation de la période).</p> |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tableau 15-4 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de voies d'acheminement</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>10. Nombre de centaines de secondes de communication (CCS)</b><br><b>CCS</b><br><b>CCS</b><br>1 CCS correspond à 100 secondes de communication qu'un appel a passé en file d'attente, qu'il ait été abandonné ou qu'il ait obtenu une réponse. Ce nombre peut également indiquer le nombre de CCS pour les appels PAC/ADE acheminés au système par l'intermédiaire d'un NAA donné.<br>(Durée totale d'appel + Délai total d'aband + Délai total de rép + Délai de fin d'appel) / 100                                                                                                                                                              |
| <b>11. Indice de qualité de service</b><br><b>%</b><br><b>IQS</b><br><b>IQS</b><br>Pourcentage d'appels qui ont obtenu une réponse, qui ont été abandonnés, ou les deux en deçà du seuil d'objectif de délai. Cette formule est très utile pour comparer les NA-DAA qui ont le même seuil. Cet indice peut également inclure les appels PAC/ADE fructueux acheminés au système par l'intermédiaire d'un NAA.<br>$\frac{([\text{Réponses aux appels} + \text{Abandons d'appel}] - [\text{Nbre rép après seuil} + \text{Nbre abd après seuil}])}{[\text{Réponses aux appels} + \text{Abandons d'appel}]} \times 100$                                   |
| <b>12. Nombre d'offres d'appel</b><br><b>OFFRE</b><br><b>APP</b><br><b>Nbre offres</b><br>Nombre total d'appels présentés au NA-DAA sur cette voie d'acheminement. Ce nombre inclut les appels abandonnés pour un NA-DAA en mode nuit, si le commutateur Meridian 1 utilise la version 19 du programme X11 ou une version ultérieure. Si la file d'attente initiale est un NAA, ce nombre peut également indiquer les appels PAC/ADE fructueux, acheminés au commutateur sur cette voie par l'intermédiaire d'un NAA.<br>Réponses aux appels + Abandons d'appel + Nbre appels déb man + Lib. forcée des app + Occ. forcée des app + Appels acheminés |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| <b>Tableau 15-4 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de voies d'acheminement</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>N° de menu et entrée (* indique un champ clé)</p> <p><b>En-tête de colonne</b></p> <p><b><i>En-tête de graphique</i></b></p> <p>Description</p> <p>Formule</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p>13. Nombre de réponses aux appels</p> <p><b>RÉP</b><br/><b>APP</b></p> <p><b><i>Nbre rép</i></b></p> <p>Nombre d'appels auxquels on a répondu sur la voie d'acheminement. Ce nombre peut également inclure les appels PAC/ADE qui ont été acheminés par l'intermédiaire d'un NAA.</p> <p>Réponses aux appels</p>                                                                                                                                       |
| <p>14. Nombre de réponses avant dépassement du seuil</p> <p><b>RÉP</b><br/><b>APP</b><br/><b>AV_T</b></p> <p><b><i>Rép AV_T</i></b></p> <p>Nombre d'appels sur cette voie d'acheminement dont le délai de réponse est inférieur au seuil d'objectif de délai défini pour le NA-DAA initial. Ce nombre peut également inclure les appels PAC/ADE qui ont été acheminés par l'intermédiaire d'un NAA.</p> <p>Réponses aux appels – Nbre rép après seuil</p> |
| <p>15. Nombre de réponses après dépassement du seuil</p> <p><b>RÉP</b><br/><b>APP</b><br/><b>APR_T</b></p> <p><b><i>Rép APR_T</i></b></p> <p>Nombre d'appels sur cette voie d'acheminement dont le délai de réponse est supérieur ou égal au seuil d'objectif de délai défini pour le NA-DAA initial. Ce nombre peut également inclure les appels PAC/ADE qui ont été acheminés par l'intermédiaire d'un NAA.</p> <p>Nbre rép après seuil</p>             |
| <p align="center">— Voir page suivante. —</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tableau 15-4 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de voies d'acheminement</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 16. Nombre d'abandons d'appel<br><b>ABAND</b><br><b>APP</b><br><i>Nbre aband</i><br><p>Nombre total d'appels qui ont été abandonnés sur cette voie d'acheminement. Ce nombre inclut les appels abandonnés pour un NA-DAA en mode nuit, si le commutateur Meridian 1 utilise la version 19 du programme X11 ou une version ultérieure.</p> Abandons d'appel                                                                                                                                                                                                                 |
| 17. Nombre d'abandons avant dépassement du seuil<br><b>ABAND</b><br><b>APP</b><br><b>AV_T</b><br><i>Aband AV_T</i><br><p>Nombre d'appels sur cette voie d'acheminement dont le délai d'abandon est inférieur au seuil d'objectif de délai. Cependant, ce délai exclut les appels abandonnés lorsqu'un NA-DAA est en service de nuit, si la fonction Relevé d'abandons d'appels — mode nuit est invalidée ou si le commutateur Meridian 1 utilise la version 18 du logiciel X11 ou une version antérieure.</p> Abandons d'appel – Nbre abd après seuil                      |
| 18. Nombre d'abandons après dépassement du seuil<br><b>ABAND</b><br><b>APP</b><br><b>APR_T</b><br><i>Aband APR_T</i><br><p>Nombre d'appels sur cette voie d'acheminement dont le délai d'abandon est supérieur ou égal au seuil d'objectif de délai défini pour le NA-DAA initial. Cependant, ce délai exclut les appels abandonnés lorsqu'un NA-DAA est en service de nuit, si la fonction Relevé d'abandons d'appels — mode nuit est invalidée ou si le commutateur Meridian 1 utilise la version 18 du logiciel X11 ou une version antérieure.</p> Nbre abd après seuil |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| <b>Tableau 15-4 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de voies d'acheminement</b>                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                               |
| 19. Nombre de débordements par surcharge de file d'attente – départ<br><b>DÉB</b><br><b>AUTO</b><br><b>FILE</b><br><b>Nbre DAF</b><br>Nombre total d'appels sur cette voie d'acheminement qui ont fait l'objet d'un débordement par surcharge de file d'attente.<br>Nbre appels DAF                                               |
| 20. Nombre de débordements automatiques temporisés – départ<br><b>DÉB</b><br><b>AUTO</b><br><b>TEMP</b><br><b>Nbre DAT</b><br>Nombre total d'appels sur cette voie d'acheminement qui ont fait l'objet d'un débordement automatique temporisé local.<br>Nbre appels DAT-L                                                         |
| 21. Nombre de débordements automatiques – départ<br><b>DÉB</b><br><b>AUTO</b><br><b>Déb auto</b><br>Nombre total d'appels sur cette voie d'acheminement qui ont fait l'objet d'un débordement automatique temporisé par surcharge de file d'attente, local ou réseau.<br>Nbre appels DAF + Nbre appels DAT-L + Nbre app dép DAT-R |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tableau 15-4 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de voies d'acheminement</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                             |
| 22. Nombre de débordements manuels – départ<br><b>DÉB</b><br><b>MAN</b><br><b>Débord man</b><br>Nombre d'appels que le système a reçus par cette voie d'acheminement et qui ont été réacheminés par le commutateur selon le numéro de débordement manuel ou le numéro de nuit défini dans le Contrôle de configuration.<br>Nbre appels déb man                                  |
| 23. Occupation forcée des appels<br><b>OCCUP</b><br><b>FORC</b><br><b>Occup forcée</b><br>Nombre d'appels au NAA, en mode aiguillage, qui ont été mis en occupation à cause de la demande d'occupation forcée faite par l'application PAC. À ce nombre vient s'ajouter le nombre d'appels ADE qui ont été mis en occupation à cause du plafond d'appels.<br>Occ. forcée des app |
| 24. Nombre d'appels qui ont reçu la 1 <sup>re</sup> annonce de patience<br><b>1<sup>RE</sup></b><br><b>ANN</b><br><b>PAT</b><br><b>1<sup>re</sup> annpat</b><br>Nombre d'appels pour lesquels la première annonce de patience a été diffusée.<br>Nbre 1 <sup>re</sup> ann pat                                                                                                   |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| <b>Tableau 15-4 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de voies d'acheminement</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>N° de menu et entrée (* indique un champ clé)</p> <p><b>En-tête de colonne</b></p> <p><b>En-tête de graphique</b></p> <p>Description</p> <p>Formule</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p>25. Nombre d'appels qui ont reçu la 2<sup>e</sup> annonce de patience</p> <p>2<sup>E</sup></p> <p><b>ANN</b></p> <p><b>PAT</b></p> <p><b>2<sup>e</sup> annpat</b></p> <p>Nombre d'appels pour lesquels la deuxième annonce de patience a été diffusée.</p> <p>Nbre 2<sup>e</sup> ann pat</p>                                                                                                                                                                                              |
| <p>26. Nombre d'appels qui ont reçu les deux annonces de patience</p> <p><b>ANN</b></p> <p><b>PAT</b></p> <p><b>1+2</b></p> <p><b>Deux annpat</b></p> <p>Nombre d'annonces de patience distinctes qui ont été diffusées. Pour les appels qui ont reçu les deux annonces de patience, ce nombre augmente de deux. Si la deuxième annonce a été diffusée plusieurs fois pour un appel, ce nombre augmente de un seulement.</p> <p>Nbre 1<sup>re</sup> ann pat + Nbre 2<sup>e</sup> ann pat</p> |
| <p align="center">— Voir page suivante. —</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |



| <b>Tableau 15-4 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de voies d'acheminement</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>27. Durée moyenne d'un appel</b><br><b>DUR</b><br><b>MOY</b><br><b>APP</b><br><b><i>Dur moy app</i></b><br>Durée moyenne d'un appel, à partir du moment où il a été reçu par la voie d'acheminement jusqu'à sa libération ou son abandon. Ce délai est également valable pour tous les appels PAC/ADE qui ont été acheminés par l'intermédiaire d'un NAA. Cependant, ce délai exclut les appels abandonnés lorsqu'un NA-DAA est en service de nuit, si la fonction Relevé d'abandons d'appels — mode nuit est invalidée ou si le commutateur Meridian 1 utilise la version 18 du logiciel X11 ou une version antérieure.<br>(Délai total d'aband + Délai total de rép + Durée totale d'appel) / (Abandons d'appel + Réponses aux appels) |
| <b>28. Nombre de périodes TLRO (toutes lignes réseau occupées)</b><br><b>N°</b><br><b>TLO</b><br><b><i>Nbre TLRO</i></b><br>Nombre total de périodes où toutes les lignes réseau sont occupées.<br>Nbre périodes TLRO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>29. Durée moyenne de période TLRO (toutes lignes réseau occupées)</b><br><b>DUR</b><br><b>MOY</b><br><b>TLRO</b><br><b><i>Moy TLRO</i></b><br>Durée moyenne des périodes pendant lesquelles cette voie d'acheminement est à l'état «Toutes lignes réseau occupées».<br>Durée totale TLRO / Nbre périodes TLRO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>— Voir page suivante. —</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| <b>Tableau 15-4 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de voies d'acheminement</b>                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>30. Durée totale de périodes TLRO (toutes lignes réseau occupées)</b><br><b>DUR</b><br><b>TOT</b><br><b>TLRO</b><br><b>Durée TLRO</b><br>Durée totale des périodes pendant lesquelles cette voie d'acheminement est à l'état «Toutes lignes réseau occupées».<br>Durée totale TLRO                                                                      |
| <b>31. Pourcentage de périodes TLRO (toutes les lignes réseau occupées)</b><br><b>%</b><br><b>TLO</b><br><b>% TLRO</b><br>Pourcentage de temps que cette voie d'acheminement a passé à l'état «Toutes lignes réseau occupées».<br>(Durée totale TLRO × 100) / Espace de temps                                                                              |
| <b>32. Nombre de CCS pour les appels d'arrivée en DAT réseau</b><br><b>CCS</b><br><b>ARR</b><br><b>DT-R</b><br><b>CCS arr DATr</b><br>Nombre de centaines de secondes de communication qui correspondent à l'utilisation de cette voie d'acheminement pour les appels de débordement automatique temporisé réseau d'arrivée.<br>Dur appels arr DAT-R / 100 |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| <b>Tableau 15-4 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de voies d'acheminement</b>                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N <sup>o</sup> de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                     |
| 33. Nombre de CCS pour les appels d'arrivée en DAT réseau<br><b>CCS</b><br><b>DÉP</b><br><b>DT-R</b><br><b>CCS dép DATr</b><br>Nombre de centaines de secondes de communication qui correspondent à l'utilisation de cette voie d'acheminement pour les appels de débordement automatique temporisé réseau de départ.<br>Dur appels dép DAT-R / 100 |
| 34. Nombre d'appels d'arrivée en DAT réseau<br><b>APP</b><br><b>ARR</b><br><b>DAT-R</b><br><b>App arr DATr</b><br>Nombre total d'appels de débordement automatique réseau d'arrivée qui ont été reçus sur cette voie d'acheminement.<br>Nbre app arr DAT-R                                                                                          |
| 35. Nombre d'appels de départ en DAT réseau<br><b>APP</b><br><b>DÉP</b><br><b>DAT-R</b><br><b>App dép DATr</b><br>Nombre total d'appels de débordement automatique réseau de départ qui ont été reçus sur cette voie d'acheminement.<br>Nbre app dép DAT-R                                                                                          |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| <b>Tableau 15-4 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de voies d'acheminement</b>                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                      |
| <b>36. Durée totale d'accès direct</b><br><b>TOT</b><br><b>ACCÈS</b><br><b>DIR</b><br><b>Durée acc di</b><br>Temps qui s'écoule entre le moment où le Meridian 1 envoie l'appel au Meridian 1 distant jusqu'à ce que ce dernier ait fini de traiter l'appel (ce champ est affiché si l'option DAAR est validée).<br>Dur tot accès direct |
| <b>37. Nombre d'abandons en mode nuit</b><br><b>ABAND</b><br><b>NUIT</b><br><b>Aban nuit</b><br>Total des appels abandonnés sur cette voie d'acheminement lorsque le NA-DAA final était en mode nuit. Ce nombre est mis à zéro si le Meridian 1 utilise la version 18 ou une version antérieure du logiciel X11.<br>Abandons mode nuit   |
| <p align="center">— Fin —</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

## Statistiques de lignes réseau

Les données de lignes réseau sont recueillies pour chaque ensemble voie d'acheminement/ligne réseau/NA-DAA initial, y compris les NA-DAA désignés comme files d'attente SIRV ou NAA.

### Champs de données de lignes réseau

La liste qui suit constitue une énumération des champs de données du groupe de statistiques de lignes réseau. Ces champs s'affichent lorsqu'on appuie sur la touche [Modifier champ] du champ Calcul de la fonction Définition de formules de l'option Définition de relevés.

Les descriptions suivantes donnent une vision du point de vue du NA-DAA initial. Cependant, les appels PAC/ADE qui arrivent par l'intermédiaire d'un NAA sont également inclus dans ces statistiques.

#### Réponses aux appels

Ce champ indique le nombre d'appels de débordement automatique temporisé local, évolué ou réseau et de débordement par surcharge de file d'attente auxquels les préposés au NA-DAA initial ou à un autre NA-DAA ont répondu. Ce nombre peut également inclure les appels PAC/ADE qui ont été acheminés par l'intermédiaire d'un NAA.

#### Abandons d'appel

Ce champ indique le nombre d'appels acheminés par cette ligne réseau et abandonnés par les demandeurs. Ce nombre inclut les appels abandonnés pour un NA-DAA en mode nuit, si le commutateur Meridian 1 utilise la version 19 du programme X11 ou une version ultérieure.

#### Nbre appels DAF

Ce champ indique le nombre d'appels (avec réponse ou abandonnés) qui ont fait l'objet d'un débordement par surcharge de file d'attente à partir du NA-DAA initial.

#### Nbre appels DAT-L

Ce champ indique le nombre d'appels de débordement automatique temporisé local traités par les préposés d'un NA-DAA cible. Ce nombre n'inclut pas les appels de débordement automatique temporisé auxquels ont répondu les préposés du NA-DAA initial.

**Nbre appels déb man**

Ce champ indique le nombre d'appels présentés au système sur la ligne réseau et qui ont été réacheminés par le commutateur selon le numéro de débordement manuel ou le numéro de nuit défini dans le Contrôle de configuration.

**Nbre rép après seuil**

Ce champ indique le nombre d'appels (reportez-vous à la sous-section intitulée Réponses aux appels) auxquels on a répondu au bout d'un délai supérieur ou égal au seuil d'objectif de délai défini pour le NA-DAA initial. Pour les appels de débordement automatique temporisé évolué de départ, cette valeur inclut le temps passé dans cette file d'attente et dans la file d'attente logique finale. Pour les systèmes munis de l'option PAC/ADE, ce nombre inclut également tous les appels PAC/ADE qui ont été acheminés au système par l'intermédiaire de ce NAA.

**Nbre abd après seuil**

Ce champ indique le nombre d'appels abandonnés au bout d'un délai supérieur ou égal au seuil d'objectif de délai défini pour le NA-DAA initial. Ce nombre inclut les appels abandonnés pour un NA-DAA en mode nuit, si le commutateur Meridian 1 utilise la version 19 du programme X11 ou une version ultérieure.

**Nbre 1<sup>re</sup> ann pat**

Ce champ indique le nombre d'appels qui ont reçu la première annonce de patience.

**Nbre 2<sup>e</sup> ann pat**

Ce champ indique le nombre d'appels qui ont reçu la deuxième annonce de patience.

**Délai total de rép**

Ce champ indique le délai de réponse total pour tous les appels. Pour les appels de débordement automatique temporisé évolué de départ, ce délai inclut le temps passé dans la file d'attente initiale. Ce délai est également valable pour tous les appels PAC/ADE qui ont été acheminés par l'intermédiaire d'un NAA.

**Délai total d'aband**

Ce champ indique le délai total de tous les appels qui ont été abandonnés. Ce nombre inclut les appels abandonnés pour un NA-DAA en mode nuit, si le commutateur Meridian 1 utilise la version 19 du programme X11 ou une version ultérieure.

**Durée totale d'appel**

Ce champ indique la durée totale pour tous les appels traités depuis la réponse jusqu'à la libération. Il ne compte pas les appels de débordement automatique réseau d'arrivée.

**Nbre app arr DAT-R**

Ce champ indique le nombre d'appels de débordement automatique temporisé réseau auxquels les préposés de ce NA-DAA ont répondu.

**Nbre app dép DAT-R**

Ce champ indique le nombre d'appels de départ qui ont fait l'objet d'un débordement automatique temporisé réseau au noeud initial et qui ont obtenu une réponse à un autre noeud du réseau.

**Dur tot accès direct**

Bien que les appels aboutissent d'abord au NA-DAA local, ils n'y obtiennent pas toujours une réponse. Si un appel fait l'objet d'un débordement temporisé réseau, il peut être traité par d'autres préposés du réseau. Lorsqu'un préposé d'un autre emplacement MAX Meridian répond à l'appel, la fonction de durée totale d'accès direct calcule le temps qui s'écoule entre le moment où la MAX Meridian locale renvoie l'appel à la MAX Meridian finale et le moment où l'appel est libéré.

En d'autres mots, la durée totale d'accès direct est recueillie par le Meridian 1 local tandis que l'appel est transféré d'un Meridian 1 à un autre. Par exemple, si un appel est transféré du noeud A (noeud local) au noeud B, puis au noeud C, la durée totale d'accès direct est la durée du transfert de l'appel du noeud A au noeud B, puis du noeud B au noeud C (y compris le temps que le noeud C libère l'appel).

**Dur appels arr DAT-R**

Durée totale de tous les appels de débordement automatique temporisé réseau d'arrivée depuis la réponse jusqu'à la libération.

**Dur appels dép DAT-R**

Durée totale de tous les appels de débordement automatique temporisé réseau d'arrivée depuis la réponse jusqu'à la libération. Cette durée s'applique à la ligne réseau ou à la voie d'acheminement sortante empruntée par un appel réseau.

**Occ. forcée des app**

Ce champ indique le nombre d'appels PAC qui ont reçu le traitement d'occupation forcée de l'application PAC plus le nombre d'appels ADE mis en occupation à cause du plafond d'appels.

**Lib. forcée des app**

Ce champ indique le nombre total d'appels PAC qui ont reçu le traitement de libération forcée de l'application PAC.

**Appels acheminés**

Ce champ indique le nombre d'appels PAC qui ont reçu le traitement «Acheminement» de l'application PAC plus le nombre d'appels «Attrib. SIRV» qui ont été transférés par l'application SIRV.

**Délai de fin d'appel**

Ce champ indique le délai total d'un appel sous contrôle PAC avant qu'il ne reçoive l'un des traitements suivants : «Occupation forcée», «Libération forcée», «Acheminement» ou «Attrib. SIRV», puis qu'il soit transféré par l'application SIRV.

**Abandons mode nuit**

Ce champ indique le nombre d'appels qui ont été acheminés au système par cette ligne réseau et qui ont ensuite été abandonnés par le demandeur pendant que le NA-DAA final était en mode nuit. Ce nombre est mis à zéro si le Meridian 1 utilise la version 18 ou une version antérieure du logiciel X11. Ce nombre inclut également les appels abandonnés en attente d'un traitement SIRV si l'option PAC est validée.



## Champs de statistiques de lignes réseau

Le tableau 15-5 énumère les champs du groupe de statistiques de lignes réseau qui s'appliquent à la fonction Définition de formats tabulaires ou Définition de formats graphiques.

| <b>Tableau 15-5</b><br><b>Champs de statistiques de lignes réseau</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>N° de menu et entrée (* indique un champ clé)</p> <p><b>En-tête de colonne</b></p> <p><b><i>En-tête de graphique</i></b></p> <p>Description</p> <p>Formule</p>                                                                                                                                                                                                    |
| <p>* Numéro de voie d'acheminement</p> <p><b>N°</b></p> <p><b>VOI</b></p> <p><b><i>N° voie</i></b></p> <p>Numéro de la voie d'acheminement.</p>                                                                                                                                                                                                                      |
| <p>* Nom de voie d'acheminement</p> <p><b>NOM</b></p> <p><b>VOIE</b></p> <p><b><i>Nom voie</i></b></p> <p>Nom attribué au numéro de la voie d'acheminement. Si ce nom est plus long que le champ, il est tronqué à droite. Si aucun nom n'a été attribué au numéro de la voie d'acheminement, c'est ce dernier qui est imprimé.</p>                                  |
| <p>* Numéro de la ligne réseau dans voie d'acheminement</p> <p><b>L RÉS</b></p> <p><b><i>No ligne rés</i></b></p> <p>Numéro de la ligne réseau dans la voie d'acheminement. La seule façon d'utiliser ce champ est de le placer à la droite du nom de la voie d'acheminement ou du numéro de cette voie, même si le système permet d'utiliser ce champ ailleurs.</p> |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| <b>Tableau 15-5 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de lignes réseau</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>N<sup>o</sup> de menu et entrée (* indique un champ clé)</p> <p><b>En-tête de colonne</b></p> <p><b><i>En-tête de graphique</i></b></p> <p>Description</p> <p>Formule</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p>* Numéro de NA-DAA initial</p> <p><b>N<sup>o</sup></b><br/> <b>NA-DAA</b><br/> <b><i>NA-DAA init</i></b></p> <p>Numéro du NA-DAA initial. Il s'agit du NA-DAA ou du NAA auquel est raccordée la ligne réseau.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>* Nom de NA-DAA initial</p> <p><b>NOM</b><br/> <b>NA-DAA</b><br/> <b><i>Nom DAA init</i></b></p> <p>Nom attribué au NA-DAA ou NAA initial. Si ce nom est plus long que le champ, il est tronqué à droite. Si aucun nom n'a été attribué, c'est le numéro NA-DAA ou NAA qui est imprimé.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p>* Unité de temps de base</p> <p><b>unité</b><br/> <b>de temps</b><br/> <b>de base</b><br/> <b><i>Unité temps</i></b></p> <p>Sur un relevé, cette colonne est remplacée par un en-tête et un format appropriés. Les en-têtes sont : INTERV pour un relevé d'intervalles, QUART pour un relevé de quarts, JOUR pour un relevé quotidien, SEMAINE pour un relevé hebdomadaire, MOIS pour un relevé mensuel et PÉRIODE pour un relevé de périodes. Les intervalles sont affichés sous la forme «hh:mm»; les quarts par nom de quart; les jours et les semaines sous la forme «mm/jj/aa»; les mois sous la forme «pppp aa» (pppp = abréviation du mois); et les périodes sous la forme «ppppp aa» (ppppp = abréviation de la période).</p> |
| <p align="center">— Voir page suivante. —</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tableau 15-5 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de lignes réseau</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| N <sup>o</sup> de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>10. Nombre de centaines de secondes de communication (CCS)</b><br><b>CCS</b><br><b>CCS</b><br><p>Nombre total de centaines de secondes de communication (1 CCS correspond à 100 s de communication) qu'un appel a passé en file d'attente, qu'il ait été abandonné ou qu'il ait obtenu une réponse. Ce nombre peut également indiquer le nombre de CCS pour les appels PAC/ADE acheminés au système par l'intermédiaire d'un NAA donné.</p> <p>(Durée totale d'appel + Délai total d'aband + Délai total de rép + Délai de fin d'appel) ÷ 100</p>                                                                                                       |
| <b>11. Indice de qualité de service</b><br><b>%</b><br><b>IQS</b><br><b>IQS</b><br><p>Pourcentage d'appels qui ont obtenu une réponse, qui ont été abandonnés ou les deux en deçà du seuil d'objectif de délai défini. Cette formule est très utile pour comparer les NA-DAA qui ont le même seuil. Cet indice peut également inclure les appels PAC/ADE fructueux acheminés au système par l'intermédiaire d'un NAA.</p> <p><math display="block">(((\text{Réponses aux appels} + \text{Abandons d'appel}) - (\text{Nbre rép après seuil} + \text{Nbre abd après seuil})) \times 100) / (\text{Réponses aux appels} + \text{Abandons d'appel})</math></p> |
| <b>12. Nombre d'offres d'appel</b><br><b>OFFRE</b><br><b>APP</b><br><b>Nbre offres</b><br><p>Nombre total d'appels présentés au NA-DAA sur cette voie d'acheminement. Ce nombre inclut les appels abandonnés pour un NA-DAA en mode nuit, si le commutateur Meridian 1 utilise la version 19 du programme X11 ou une version ultérieure. Ce nombre inclut également les appels PAC/ADE fructueux qui ont été acheminés au commutateur sur cette ligne réseau par l'intermédiaire d'un NAA.</p> <p>Réponses aux appels + Abandons d'appel + Nbre appels déb man + Lib. forcée des app + Occ. forcée des app + Appels acheminés</p>                          |
| <p align="center">— Voir page suivante. —</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| <b>Tableau 15-5 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de lignes réseau</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>N<sup>o</sup> de menu et entrée (* indique un champ clé)</p> <p><b>En-tête de colonne</b></p> <p><b>En-tête de graphique</b></p> <p>Description</p> <p>Formule</p>                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p>13. Nombre de réponses aux appels</p> <p><b>RÉP</b><br/><b>APP</b></p> <p><i>Nbre rép</i></p> <p>Nombre d'appels auxquels on a répondu sur la ligne réseau. Ce nombre peut également inclure les appels PAC/ADE qui ont été acheminés par l'intermédiaire d'un NAA.</p> <p>Réponses aux appels</p>                                                                                                                                             |
| <p>14. Nombre de réponses avant dépassement du seuil</p> <p><b>RÉP</b><br/><b>APP</b><br/><b>AV_T</b></p> <p><i>Rép AV_T</i></p> <p>Nombre total d'appels sur cette ligne réseau dont le délai de réponse est inférieur au seuil d'objectif de délai défini pour le NA-DAA initial. Ce nombre peut également inclure les appels PAC/ADE qui ont été acheminés par l'intermédiaire d'un NAA.</p> <p>Réponses aux appels – Nbre rép après seuil</p> |
| <p>15. Nombre de réponses après dépassement du seuil</p> <p><b>RÉP</b><br/><b>APP</b><br/><b>APR_T</b></p> <p><i>Rép APR_T</i></p> <p>Nombre total d'appels sur cette ligne réseau dont le délai de réponse est supérieur ou égal au seuil d'objectif de délai défini pour le NA-DAA initial. Ce nombre peut également inclure les appels PAC/ADE qui ont été acheminés par l'intermédiaire d'un NAA.</p> <p>Nbre rép après seuil</p>             |
| <p align="center">— Voir page suivante. —</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| <b>Tableau 15-5 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de lignes réseau</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>16. Nombre d'abandons d'appel</b><br><b>ABAND</b><br><b>APP</b><br><b><i>Nbre aband</i></b><br>Nombre total d'appels qui ont été reçus par cette ligne réseau et abandonnés par la suite. Ce nombre inclut les appels abandonnés pour un NA-DAA en mode nuit, si le commutateur Meridian 1 utilise la version 19 du programme X11 ou une version ultérieure.<br>Abandons d'appel                                                                                                        |
| <b>17. Nombre d'abandons avant dépassement du seuil</b><br><b>ABAND</b><br><b>APP</b><br><b>AV_T</b><br><b><i>Aband AV_T</i></b><br>Nombre d'appels sur cette ligne réseau dont le délai d'abandon est inférieur au seuil d'objectif de délai défini pour le NA-DAA initial. Ce nombre inclut les appels abandonnés pour un NA-DAA en mode nuit, si le commutateur Meridian 1 utilise la version 19 du programme X11 ou une version ultérieure.<br>Abandons d'appel – Nbre abd après seuil |
| <b>18. Nombre d'abandons après dépassement du seuil</b><br><b>ABAND</b><br><b>APP</b><br><b>APR_T</b><br><b><i>Aband APR_T</i></b><br>Nombre d'appels sur cette ligne réseau dont le délai d'abandon est supérieur ou égal au seuil d'objectif de délai défini pour le NA-DAA initial. Ce nombre inclut les appels abandonnés pour un NA-DAA en mode nuit, si le commutateur Meridian 1 utilise la version 19 du programme X11 ou une version ultérieure.<br>Nbre abd après seuil          |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| <b>Tableau 15-5 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de lignes réseau</b>                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                  |
| 19. Nombre de débordements par surcharge de file d'attente – départ<br><b>DÉB</b><br><b>AUTO</b><br><b>FILE</b><br><b>Nbre DAF</b><br>Nombre total d'appels sur cette ligne réseau qui ont fait l'objet d'un débordement par surcharge de file d'attente.<br>Nbre appels DAF                                                         |
| 20. Nombre de débordements automatiques temporisés – départ<br><b>DÉB</b><br><b>AUTO</b><br><b>TEMP</b><br><b>Nbre DAT</b><br>Nombre total d'appels de départ sur cette ligne réseau qui ont fait l'objet d'un débordement automatique temporisé local.<br>Nbre appels DAT-L                                                         |
| 21. Nombre de débordements automatiques – départ<br><b>DÉB</b><br><b>AUTO</b><br><b>Déb auto</b><br>Nombre total d'appels de départ sur cette ligne réseau qui ont fait l'objet d'un débordement automatique temporisé par surcharge de file d'attente, local ou réseau.<br>Nbre appels DAF + Nbre appels DAT-L + Nbre app dép DAT-R |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| <b>Tableau 15-5 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de lignes réseau</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>22. Nombre de débordements manuels – départ</b><br><b>DÉB</b><br><b>MAN</b><br><b>Débord man</b><br>Nombre d'appels que le système a reçus sur cette ligne réseau ou par l'intermédiaire du NA-DAA initial et qui ont été réacheminés par le commutateur selon le numéro de débordement manuel ou le numéro de nuit défini dans le Contrôle de configuration.<br>Nbre appels déb man |
| <b>23. Occupation forcée des appels</b><br><b>OCCUP</b><br><b>FORC</b><br><b>Occup forcée</b><br>Nombre d'appels au NAA, en mode aiguillage, qui ont été mis en occupation à cause de la demande d'occupation forcée faite par l'application PAC. À ce nombre vient s'ajouter le nombre d'appels ADE qui ont été mis en occupation à cause du plafond d'appels.<br>Occ. forcée des app  |
| <b>24. Nombre d'appels qui ont reçu la 1<sup>re</sup> annonce de patience</b><br><b>1<sup>RE</sup></b><br><b>ANN</b><br><b>PAT</b><br><b>1<sup>re</sup> annpat</b><br>Nombre d'appels pour lesquels la première annonce de patience a été diffusée.<br>Nbre 1 <sup>re</sup> ann pat                                                                                                     |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| <b>Tableau 15-5 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de lignes réseau</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 25. Nombre d'appels qui ont reçu la 2 <sup>e</sup> annonce de patience<br><b>2<sup>E</sup></b><br><b>ANN</b><br><b>PAT</b><br><b>2<sup>e</sup> annpat</b><br>Nombre d'appels pour lesquels la deuxième annonce de patience a été diffusée.<br>Nbre 2 <sup>e</sup> ann pat                                                                                                                                                                                       |
| 26. Nombre d'appels qui ont reçu les deux annonces de patience<br><b>ANN</b><br><b>PAT</b><br><b>1+2</b><br><b>Deux annpat</b><br>Nombre d'annonces de patience distinctes qui ont été diffusées. Pour les appels qui ont reçu les deux annonces de patience, ce nombre augmente de deux. Si la deuxième annonce a été diffusée plusieurs fois pour un appel, ce nombre augmente de un seulement.<br>Nbre 1 <sup>re</sup> ann pat + Nbre 2 <sup>e</sup> ann pat |
| 27. Durée moyenne d'un appel<br><b>DUR</b><br><b>MOY</b><br><b>APP</b><br><b>Dur moy app</b><br>Durée moyenne d'un appel, à partir du moment où il a été reçu par la ligne réseau jusqu'à sa libération ou son abandon. Ce délai est également valable pour tous les appels PAC/ADE qui ont été acheminés par l'intermédiaire d'un NAA.<br>(Délai total d'aband + Délai total de rép + Durée totale d'appel) / (Abandons d'appel + Réponses aux appels)         |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |



| <b>Tableau 15-5 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de lignes réseau</b>                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                          |
| 28. Nombre de CCS pour les appels d'arrivée en DAT réseau<br><b>CCS</b><br><b>ARR</b><br><b>DT-R</b><br><b>CCS arr DATr</b><br>Nombre de centaines de secondes de communication qui correspondent à l'utilisation de cette ligne réseau pour les appels de débordement automatique temporisé réseau d'arrivée.<br>Dur appels arr DAT-R / 100 |
| 29. Nombre de CCS pour les appels d'arrivée en DAT réseau<br><b>CCS</b><br><b>DÉP</b><br><b>DT-R</b><br><b>CCS dép DATr</b><br>Nombre de centaines de secondes de communication qui correspondent à l'utilisation de cette ligne réseau pour les appels de débordement automatique temporisé réseau de départ.<br>Dur appels dép DAT-R / 100 |
| 30. Nombre d'appels d'arrivée en DAT réseau<br><b>APP</b><br><b>ARR</b><br><b>DAT-R</b><br><b>App arr DATr</b><br>Nombre total d'appels de débordement automatique temporisé réseau d'arrivée qui ont été reçus sur cette ligne réseau.<br>Nbre app arr DAT-R                                                                                |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| <b>Tableau 15-5 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de lignes réseau</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>31. Nombre d'appels de départ en DAT réseau</b><br><b>APP</b><br><b>DÉP</b><br><b>DAT-R</b><br><b>App dép DATr</b><br>Nombre total d'appels de débordement automatique temporisé réseau de départ qui ont été effectués sur cette ligne réseau.<br>Nbre app dép DAT-R                                                                                                         |
| <b>32. Durée totale d'accès direct</b><br><b>TOT</b><br><b>ACCÈS</b><br><b>DIR</b><br><b>Durée acc di</b><br>Temps qui s'écoule entre le moment où le Meridian 1 envoie l'appel au Meridian 1 distant jusqu'à ce que ce dernier ait fini de traiter l'appel (ce champ est affiché si l'option DAAR est validée).<br>Dur tot accès direct                                         |
| <b>33. Nombre d'abandons en mode nuit</b><br><b>ABAND</b><br><b>NUIT</b><br><b>Aban nuit</b><br>Total des appels abandonnés sur cette ligne réseau si le NA-DAA final est en mode nuit. Ce nombre inclut les appels abandonnés pour un NA-DAA en mode nuit, si le commutateur Meridian 1 utilise la version 19 du programme X11 ou une version ultérieure.<br>Abandons mode nuit |
| — Fin —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

## Statistiques de SINC

Les données de SINC sont recueillies pour chaque numéro de SINC.

### Champs de données de SINC

La liste qui suit constitue une énumération des champs de données du groupe de statistiques de SINC. Ces champs s'affichent lorsqu'on appuie sur la touche [Modifier champ] du champ Calcul de la fonction Définition de formules de l'option Définition de relevés.

#### Réponses aux appels

Ce champ indique le nombre d'appels DAA, DAAR, PAC et ADE auxquels on a répondu au numéro de SINC, y compris les appels de débordement automatique temporisé et de débordement par surcharge de file d'attente.

Ce champ s'applique au noeud auquel le préposé répond à l'appel SINC. Si un appel SINC aboutit à un noeud distant, ce champ ne tient compte que du noeud distant et non du noeud initial.

#### Abandons d'appel

Ce champ indique le nombre d'appels DAA SINC abandonnés par les demandeurs avant qu'un préposé ne réponde. Ce nombre inclut les appels abandonnés pour un NA-DAA en mode nuit, si le commutateur Meridian 1 utilise la version 19 du programme X11 ou une version ultérieure. Ce champ s'applique toujours au noeud d'où provient l'appel SINC. Si un appel SINC est acheminé et abandonné à un noeud distant, ce champ ne tient compte que du noeud initial et non du noeud distant.

#### Nbre rép après seuil

Ce champ indique le nombre d'appels SINC, y compris les appels PAC/ADE associés à SINC. On a répondu à ces appels après un délai supérieur ou égal à l'objectif de délai défini pour le numéro de SINC. Ce nombre comprend également les appels de débordement automatique temporisé local, évolué et réseau.

#### Nbre abd après seuil

Ce champ indique le nombre d'appels SINC, abandonnés au bout d'un délai supérieur ou égal à la valeur de qualité de service définie pour le numéro de SINC. Ce nombre inclut les appels abandonnés pour un NA-DAA en mode nuit, si le commutateur Meridian 1 utilise la version 19 du programme X11, ou une version ultérieure.

**Délai total de rép**

Ce champ indique le délai d'attente total pour tous les appels auxquels on a répondu au numéro de SINC, y compris les délais correspondant aux appels de débordement automatique temporisé et aux appels PAC/ADE associés à un SINC.

**Délai total d'aband**

Ce champ indique le délai total pour tous les appels abandonnés au numéro de SINC. Ce nombre inclut les appels abandonnés pour un NA-DAA en mode nuit, si le commutateur Meridian 1 utilise la version 19 du programme X11, ou une version ultérieure.

**Délai max de rép**

Ce champ indique le délai d'attente le plus long pour tous les appels auxquels on a répondu, y compris les appels de débordement automatique temporisé et les appels PAC/ADE associés à un SINC.

**Délai max d'aband**

Ce champ indique le délai le plus long pour tous les appels abandonnés. Ce nombre inclut les appels abandonnés pour un NA-DAA en mode nuit, si le commutateur Meridian 1 utilise la version 19 du programme X11, ou une version ultérieure.

**Durée conv DAA**

Ce champ indique le temps total consacré par tous les préposés à répondre aux appels DAA, DAAR, PAC et ADE du numéro de SINC, y compris le temps de garde.

**Abandons mode nuit**

Ce champ indique le nombre d'appels DAA SINC qui ont été abandonnés par les demandeurs pendant que le NA-DAA final était en mode nuit. Ce nombre inclut les appels abandonnés pour un NA-DAA en mode nuit, si le commutateur Meridian 1 utilise la version 19 du programme X11, ou une version ultérieure.

**Occ. forcée des app**

Ce champ indique le nombre d'appels NAA, en mode d'aiguillage, qui ont reçu le traitement «Occupation forcée» de l'application PAC. Ce nombre inclut également le nombre d'appels ADE mis en occupation à cause du plafond d'appels.

**Lib. forcée des app**

Ce champ indique le nombre total d'appels NAA, en mode d'aiguillage, qui ont reçu le traitement «Libération forcée» de l'application PAC.

**Appels acheminés**

Ce champ indique le nombre total d'appels NAA, en mode d'aiguillage, qui ont reçu le traitement «Acheminement» de l'application PAC.

**App transf du SIRV**

Ce champ indique le nombre d'appels NAA, en mode d'aiguillage, qui ont reçu le traitement «Attrib. SIRV» de l'application PAC et qui ont par la suite été transférés par l'application SIRV.

## Champs de statistiques de SINC

Le tableau 15-6 énumère les champs du groupe de statistiques de préposés qui s'appliquent à la fonction Définition de formats tabulaires ou Définition de formats graphiques.

| <b>Tableau 15-6</b><br><b>Champs de statistiques de SINC</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| * Numéro de SINC<br><b>N°</b><br><b>SINC</b><br><b>ID de SINC</b><br>Numéro de SINC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| * Nom de SINC<br><b>NOM</b><br><b>SINC</b><br><b>Nom SINC</b><br>Nom attribué au numéro de SINC. Si ce nom est plus long que le champ, il est tronqué à droite. Si aucun nom n'est attribué, c'est le numéro de SINC qui est imprimé.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| * Unité de temps de base<br><b>unité</b><br><b>de temps</b><br><b>de base</b><br><b>Unité temps</b><br>Sur un relevé, cette colonne est remplacée par un en-tête et un format appropriés. Les en-têtes sont : INTERV pour un relevé d'intervalles, QUART pour un relevé de quarts, DATE pour un relevé quotidien, SEMAINE pour un relevé hebdomadaire, MOIS pour un relevé mensuel et PÉRIODE pour un relevé de périodes. Les intervalles sont affichés sous la forme «hh:mm»; les quarts par nom de quart; les jours et les semaines sous la forme «mm/jj/aa»; les mois sous la forme «pppp aa» (pppp = abréviation du mois); et les périodes sous la forme «ppppp aa» (ppppp = abréviation de la période). |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tableau 15-6 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de SINC</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>10. Total des appels à destination du SINC</b><br><b>TOTAL</b><br><b>APP</b><br><b>SINC</b><br><i><b>Appels SINC</b></i><br>Nombre d'appels DAA, DAAR, PAC et ADE reçus à ce numéro de SINC.<br>Réponses aux appels + Abandons d'appel + Occ. forcée des app + Lib. forcée des app + Appels acheminés + App transf du SIRV                                      |
| <b>11. Nombre de réponses aux appels SINC</b><br><b>RÉP</b><br><b>APP</b><br><i><b>Rép SINC</b></i><br>Nombre total de réponses aux appels DAA, DAAR, PAC et ADE par ce numéro de SINC.<br>Réponses aux appels                                                                                                                                                     |
| <b>12. Nombre d'abandons d'appel SINC</b><br><b>ABAND</b><br><b>APP</b><br><i><b>Aband SINC</b></i><br>Nombre total d'appels qui ont été abandonnés par ce numéro de SINC. Ce nombre inclut les appels abandonnés pour un NA-DAA en mode nuit, si le commutateur Meridian 1 utilise la version 19 du programme X11, ou une version ultérieure.<br>Abandons d'appel |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| <b>Tableau 15-6 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de SINC</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>N° de menu et entrée (* indique un champ clé)</p> <p><b>En-tête de colonne</b></p> <p><b>En-tête de graphique</b></p> <p>Description</p> <p>Formule</p>                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>13. Durée moyenne de conversation DAA</b></p> <p><b>DUR</b><br/> <b>MOY</b><br/> <b>CONV</b><br/> <b>DAA</b></p> <p><b><i>Moy conv DAA</i></b></p> <p>Durée moyenne d'un appel DAA, DAAR, PAC ou ADE à ce numéro de SINC, de la réponse à la libération.</p> <p>Durée conv DAA / Réponses aux appels</p>                                                                                                   |
| <p><b>14. Délai moyen de réponse</b></p> <p><b>DÉL</b><br/> <b>MOY</b><br/> <b>RÉP</b></p> <p><b><i>Dél moy rép</i></b></p> <p>Temps moyen écoulé avant l'obtention d'une réponse à ce numéro de SINC. Cela inclut également les appels PAC/ADE associés à un SINC.</p> <p>Délai total de rép / Réponses aux appels</p>                                                                                          |
| <p><b>15. Délai moyen d'abandon</b></p> <p><b>DÉL</b><br/> <b>MOY</b><br/> <b>ABA</b></p> <p><b><i>Dél moy aban</i></b></p> <p>Délai moyen d'attente à ce SINC avant l'abandon de l'appel. Ce nombre inclut les appels abandonnés pour un NA-DAA en mode nuit, si le commutateur Meridian 1 utilise la version 19 du programme X11, ou une version ultérieure.</p> <p>Délai total d'aband / Abandons d'appel</p> |
| <p align="center">— Voir page suivante. —</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |



| <b>Tableau 15-6 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de SINC</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>16. Délai maximal de réponse</b><br><b>DÉL</b><br><b>MAX</b><br><b>RÉP</b><br><b>Dél max rép</b><br>Délai maximal écoulé avant l'obtention d'une réponse à ce numéro de SINC. Cela inclut également les appels PAC/ADE associés à un SINC mais exclut les appels abandonnés lorsque le NA-DAA est en mode nuit et dispose d'une table d'acheminement de nuit. Un NA-DAA est en service de nuit lorsque tous les préposés ont mis fin à leur session.<br>Délai max de rép                                                                                                                                  |
| <b>17. Délai maximal d'abandon</b><br><b>DÉL</b><br><b>MAX</b><br><b>ABA</b><br><b>Dél max aban</b><br>Délai maximal d'attente à ce SINC avant l'abandon de l'appel. Ce nombre inclut les appels abandonnés pour un NA-DAA en mode nuit, si le commutateur Meridian 1 utilise la version 19 du programme X11, ou une version ultérieure.<br>Délai max d'aband                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>18. Indice de qualité de service</b><br><b>%</b><br><b>IQS</b><br><b>IQS</b><br>L'indice de qualité du service représente le pourcentage des appels, y compris les appels PAC ou ADE associés à un SINC, qui ont obtenu une réponse, qui ont été abandonnés, ou les deux, en deçà du seuil d'objectif de délai défini. Cette formule est très utile pour comparer les SINC qui présentent le même seuil.<br>$((\text{Réponses aux appels} + \text{Abandons d'appel}) - (\text{Nbre rép après seuil} + \text{Nbre abd après seuil})) \times 100 / (\text{Réponses aux appels} + \text{Abandons d'appels})$ |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| <b>Tableau 15-6 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de SINC</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>19. Nombre d'appels SINC abandonnés en mode nuit</b><br><b>ABAND</b><br><b>NUIT</b><br><b>Ab SINC nuit</b><br>Nombre total des appels abandonnés par ce numéro de SINC si le NA-DAA final est en mode nuit. Ce nombre inclut les appels abandonnés pour un NA-DAA en mode nuit, si le commutateur Meridian 1 utilise la version 19 du programme X11, ou une version ultérieure.<br>Abandons mode nuit |
| <b>20. Nombre d'appels SINC avec mise occupation forcée</b><br><b>APP</b><br><b>OCCUP</b><br><b>FORC</b><br><b>Occup forcée</b><br>Nombre d'appels NAA, en mode d'aiguillage, qui ont reçu le traitement «Occupation forcée» de l'application PAC. Ce nombre inclut également le nombre d'appels ADE mis en occupation à cause du plafond d'appels.<br>Occ. forcée des app                               |
| <b>21. Nombre d'appels SINC avec libération forcée</b><br><b>APP</b><br><b>LIBER</b><br><b>Libération</b><br>Nombre total d'appels NAA, en mode d'aiguillage, qui ont reçu le traitement «Libération forcée» de l'application PAC.<br>Lib. forcée des app                                                                                                                                                |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tableau 15-6 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de SINC</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 22. Nombre d'appels SINC acheminés<br><b>APP</b><br><b>ACHEM</b><br><i><b>Appels achem</b></i><br>Nombre total d'appels NAA, en mode d'aiguillage, qui ont reçu le traitement «Acheminement» de l'application PAC. Il inclut également le nombre d'appels qui ont reçu le traitement «Attrib. SIRV» de l'application PAC et qui ont ensuite été transférés par l'application SIRV.<br>Appels acheminés + App transf du SIRV |
| — Fin —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## **Statistiques de codes d'activité**

Les données de codes d'activité sont recueillies pour chaque ensemble code d'activité et NA-DAA final, y compris les NA-DAA désignés comme des files d'attente SIRV. Plusieurs codes d'activité peuvent être associés à chaque appel DAA, DAAR, PAC ou ADE.

### **Champs de données de codes d'activité**

Voici la liste des champs de données du groupe de statistiques de codes d'activité. Ces champs s'affichent lorsqu'on appuie sur la touche [Modifier champ] du champ Calcul de la fonction Définition de formules de l'option Définition de relevés.

#### **Nbre d'occurrences**

Ce champ indique le nombre de fois que le code d'activité a été utilisé par les préposés du NA-DAA. Si un même code d'activité est utilisé plus d'une fois pour un même appel, le champ en est augmenté d'autant.

#### **Temps écoulé**

Temps total imputé au code d'activité.

## Champs de statistiques de codes d'activité

Le tableau 15-7 énumère les champs du groupe de statistiques de codes d'activité qui s'appliquent à la fonction Définition de formats tabulaires ou Définition de formats graphiques.

| <b>Tableau 15-7</b><br><b>Champs de statistiques de codes d'activité</b>                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                    |
| * Numéro de code d'activité<br><b>CODE</b><br><b>ACTV</b><br><b>Code activ</b><br>Numéro de code d'activité entré.                                                                                                                                                     |
| * Nom de code d'activité<br><b>NOM</b><br><b>ACTIVITÉ</b><br><b>Nom activité</b><br>Nom attribué au code d'activité. Si ce nom est plus long que le champ, il est tronqué à droite. Si aucun nom n'a été attribué, c'est le numéro de code d'activité qui est imprimé. |
| * Numéro de NA-DAA<br><b>N°</b><br><b>NA-DAA</b><br><b>NA-DAA</b><br>NA-DAA final auquel les appels DAA, DAAR, PAC ou ADE ont obtenu une réponse et pour lequel le code d'activité a été entré.                                                                        |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                |

| <b>Tableau 15-7 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de codes d'activité</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>N° de menu et entrée (* indique un champ clé)</p> <p><b>En-tête de colonne</b></p> <p><b>En-tête de graphique</b></p> <p>Description</p> <p>Formule</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>* Nom de NA-DAA</p> <p><b>NOM</b><br/><b>NA-DAA</b><br/><b>Nom NA-DAA</b></p> <p>Nom attribué au NA-DAA final. Si ce nom est plus long que le champ, il est tronqué à droite. Si aucun nom n'est attribué au NA-DAA, c'est le numéro du NA-DAA qui s'imprime.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p>* Unité de temps de base</p> <p><b>unité</b><br/><b>de temps</b><br/><b>de base</b><br/><b>Unité temps</b></p> <p>Sur un relevé, cette colonne est remplacée par un en-tête et un format appropriés. Les en-têtes sont : INTERV pour un relevé d'intervalles, QUART pour un relevé de quarts, JOUR pour un relevé quotidien, SEMAINE pour un relevé hebdomadaire, MOIS pour un relevé mensuel et PÉRIODE pour un relevé de périodes. Les intervalles sont affichés sous la forme «hh:mm»; les quarts par nom de quart; les jours et les semaines sous la forme «mm/jj/aa»; les mois sous la forme «pppp aa» (pppp = abréviation du mois); et les périodes sous la forme «ppppp aa» (ppppp = abréviation de la période).</p> |
| <p>* ID de préposé</p> <p><b>ID</b><br/><b>PRÉP</b><br/><b>ID préposé</b></p> <p>Numéro d'identification d'un préposé.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p align="center">— Voir page suivante. —</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tableau 15-7 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de codes d'activité</b>                                                                                                                                                                                                     |
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                  |
| * Nom du préposé<br><b>NOM</b><br><b>PRÉP</b><br><i>Nom du préposé</i><br>Nom de préposé attribué à l'ID de préposé. Si le nom est plus long que la largeur de zone, il est tronqué à droite. Dans le cas où aucun nom n'est attribué à l'ID de préposé, c'est l'ID qui est imprimé. |
| 10. Durée totale d'imputation au code d'activité<br><b>DURÉE</b><br><b>TOT</b><br><i>Durée input</i><br>Durée totale imputée au code d'activité.<br>Temps écoulé                                                                                                                     |
| 11. Durée moyenne d'imputation au code d'activité<br><b>DUR</b><br><b>MOY</b><br><i>Moy input</i><br>Durée moyenne de la période imputée à un code d'activité.<br>Temps écoulé ÷ Nbre d'occurrences                                                                                  |
| 12. Nombre d'imputations au code d'activité<br><b>NOMBRE</b><br><b>IMPUT</b><br><i>Nbre input</i><br>Nombre total de fois que ce code d'activité a été sélectionné pour tous les appels.<br>Nbre d'occurrences                                                                       |
| — Fin —                                                                                                                                                                                                                                                                              |

## **Statistiques de voies d'acheminement ANN**

Les statistiques recueillies pour ce groupe concernent l'utilisation des voies d'acheminement ANN. Ce groupe de statistiques n'est accessible que si le commutateur Meridian 1 exploite la version 17 du programme X11, ou une version ultérieure.

### **Champs de données de voies d'acheminement ANN**

La liste qui suit constitue une énumération des champs de données du groupe de statistiques de voies d'acheminement ANN. Ces champs s'affichent lorsqu'on appuie sur la touche [Modifier champ] du champ Calcul de la fonction Définition de formules de l'option Définition de relevés.

#### **Nombre accès ANN**

Ce champ indique le nombre de fois que la voie d'acheminement d'annonce de patience a été utilisée.

#### **Durée tot accès ANN**

Ce champ indique le temps total pendant lequel la voie d'acheminement d'annonce de patience a été utilisée.



## Champs de statistiques de voies d'acheminement ANN

Le tableau 15-8 énumère les champs du groupe de statistiques de voies d'acheminement qui s'appliquent à la fonction Définition de formats tabulaires ou Définition de formats graphiques.

| <b>Tableau 15-8</b><br><b>Champs de statistiques de voies d'acheminement ANN</b>                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                               |
| * Numéro de voie d'acheminement d'annonce<br><b>N°</b><br><b>VOI</b><br><b>ANN</b><br><i>N° voie ANN</i><br>Numéro de la voie d'acheminement d'annonce.                                                                                                                                                                           |
| * Nom de voie d'acheminement d'annonce<br><b>NOM</b><br><b>VOIE</b><br><b>ANN</b><br><i>Nom voie Ann</i><br>Nom attribué au numéro de la voie d'acheminement. Si ce nom est plus long que le champ, il est tronqué à droite. Si aucun nom n'a été attribué au numéro de la voie d'acheminement, c'est ce dernier qui est imprimé. |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tableau 15-8 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de voies d'acheminement ANN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| * Unité de temps de base<br><b>unité</b><br><b>temps</b><br><b>base</b><br><i>Unité temps</i><br><p>Sur un relevé, cette colonne est remplacée par un en-tête et un format appropriés. Les en-têtes sont : INTERV pour un relevé d'intervalles, QUART pour un relevé de quarts, JOUR pour un relevé quotidien, SEMAINE pour un relevé hebdomadaire, MOIS pour un relevé mensuel et PÉRIODE pour un relevé de périodes. Les intervalles sont affichés sous la forme «hh:mm»; les quarts par nom de quart; les jours et les semaines sous la forme «mm/jj/aa»; les mois sous la forme «pppp aa» (pppp = abréviation du mois); et les périodes sous la forme «ppppp aa» (ppppp = abréviation de la période).</p> |
| 10. Accès d'annonce<br><b>NBRE</b><br><b>APP</b><br><b>ANN</b><br><i>Accès ANN</i><br><p>Nombre de fois que cette voie d'acheminement ANN a été utilisée.</p> <p>Nombre accès ANN</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 11. Centaines secondes de communication ANN<br><b>CCS</b><br><b>ANN</b><br><b>CCS ANN</b><br><p>Nombre de centaines de secondes de communication pendant lesquelles la voie ANN a été utilisée.</p> <p>Durée tot accès ANN / 100</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| — Fin —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## Statistiques de NAA

Les statistiques recueillies dans ce groupe donnent l'historique des NAA initiaux. Ce groupe de statistiques n'est offert que si l'option PAC/ADE est validée.

### Champs de données de NAA

La liste qui suit constitue une énumération des champs de données du groupe de statistiques de NAA. Ces champs s'affichent lorsqu'on appuie sur la touche [Options] du champ Calcul de la fonction Définition de formules de l'option Définition de relevés.

#### Réponses aux appels

Ce champ indique le nombre d'appels acceptés au NA d'aiguillage et qui ont obtenu une réponse en mode aiguillage.

Ce nombre ne comprend pas les appels SIRV qui obtenu une réponse.

#### Abandons d'appel

Ce champ indique le nombre total d'appels acceptés au NA d'aiguillage et qui ont été abandonnés par les demandeurs qui attendaient une réponse en mode aiguillage.

Ce nombre inclut les appels SIRV.

#### Appels acheminés à

Ce champ indique le nombre total d'appels NAA, en mode d'aiguillage, qui ont reçu le traitement «Acheminement» de l'application PAC.

#### Lib. forcée des app

Ce champ indique le nombre total d'appels NAA, en mode d'aiguillage, qui ont reçu le traitement «Libération forcée» de l'application PAC.

#### Occ. forcée des app

Ce champ indique le nombre d'appels NAA en mode aiguillage qui ont reçu le traitement «Occupation forcée» de l'application PAC, plus le nombre d'appels ADE mis en occupation à cause du plafond d'appels.

#### Aband app apr seuil

Ce champ indique le nombre d'appels NAA abandonnés au bout d'un délai supérieur au seuil d'objectif de délai défini pour ce NAA dans la Définition de seuils.

**App au NA implicite**

Ce champ indique le nombre d'appels NAA acheminés au NA-DAA implicite étant donné que le NAA était en mode implicite.

**Rép app après seuil**

Ce champ indique le nombre d'appels NAA auxquels on a répondu au bout d'un délai supérieur au seuil d'objectif de délai défini pour ce NAA dans la Définition de seuils.

**Délai d'abandon tot**

Ce champ indique le délai total pour tous les appels NAA abandonnés.

**Délai total d'achem**

Ce champ indique le délai total des appels NAA ayant reçu le traitement «Acheminement» de l'application PAC.

**Délai total de lib**

Ce champ indique le délai total des appels NAA ayant reçu le traitement «Libération forcée» de l'application PAC.

**Délai total d'occ**

Ce champ indique le délai total des appels NAA ayant reçu le traitement «Occupation forcée» de l'application PAC.

**Délai tot de réponse**

Ce champ indique le délai total pour tous les appels NAA qui ont obtenu une réponse.

**Délai max d'aband**

Ce champ indique le délai le plus long pour tous les appels NAA abandonnés.

**Délai max réponse**

Ce champ indique le délai le plus long pour tous les appels NAA qui ont obtenu une réponse.

**Nbre rép cat n**

Ce champ indique le nombre d'appels NAA auxquels on a répondu et dont le délai de réponse entre dans la catégorie «n» de délais de réponse définis par l'exploitant dans la fonction Définition de gammes («n» est un nombre compris entre 1 et 10). Le résultat possède un taux d'exactitude moyen

correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont obtenu une réponse durant la période précisée dans le relevé.

Ce nombre n'inclut pas les appels qui ont obtenu une réponse dans une file d'attente SIRV.

**Nbre aband cat n**

Ce champ indique le nombre d'appels NAA auxquels on a répondu et dont le délai de réponse entre dans la catégorie «n» de délais de réponse définis par l'exploitant dans la fonction Définition de gammes («n» est un nombre compris entre 1 et 10). Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont été abandonnés durant la période précisée dans le relevé.

Ce nombre inclut les appels SIRV qui ont été abandonnés.

**App attrib au SIRV**

Ce champ indique le nombre d'appels NAA en mode aiguillage qui ont reçu le traitement «Attribution SIRV» de l'application PAC et qui ont obtenu une réponse de la file d'attente SIRV.

**App transf du SIRV**

Ce champ indique le nombre total d'appels en mode d'aiguillage qui ont reçu le traitement «Attrib. SIRV» de l'application PAC qui ont ensuite été transférés par l'application SIRV.

**Dél tot rép SIRV**

Ce champ indique le temps écoulé entre l'entrée de l'appel au NAA et la réponse par l'équipement SIRV.

## Champs de statistiques de NAA

Le tableau 15-9 énumère les champs du groupe de statistiques de NAA qui s'appliquent à la fonction Définition de formats tabulaires ou Définition de formats graphiques.

| <b>Tableau 15-9</b><br><b>Champs de statistiques de NAA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| * Numéro de NA d'aiguillage<br><b>NUMÉRO</b><br><b>NAA</b><br><i>Numéro NAA</i><br>Numéro du NAA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| * Nom de NA d'aiguillage<br><b>NOM</b><br><b>NAA</b><br><i>Nom de NAA</i><br>Nom attribué au NA d'aiguillage. Si ce nom est plus long que le champ, il est tronqué à droite. Si aucun nom n'a été attribué, c'est le numéro de NAA qui est imprimé.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| * Unité de temps de base<br><b>unité</b><br><b>temps</b><br><b>base</b><br><i>Unité temps</i><br>Sur un relevé, cette colonne est remplacée par un en-tête et un format appropriés. Les en-têtes sont : INTERV pour un relevé d'intervalles, QUART pour un relevé de quarts, JOUR pour un relevé quotidien, SEMAINE pour un relevé hebdomadaire, MOIS pour un relevé mensuel et PÉRIODE pour un relevé de périodes. Les intervalles sont affichés sous la forme «hh:mm»; les quarts par nom de quart; les jours et les semaines sous la forme «mm/jj/aa»; les mois sous la forme «pppp aa» (pppp = abréviation du mois); et les périodes sous la forme «ppppp aa» (ppppp = abréviation de la période). |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tableau 15-9 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NAA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                             |
| 10. Nombre d'acceptations d'appel<br><b>ACCEP</b><br><b>APP</b><br><i>Nbre accept</i><br>Nombre d'appels qui sont acheminés à ce NAA.<br>Réponses aux appels + Abandons d'appel + Appels acheminés + Lib. forcée des app + Occ. forcée des app + App au NA implicite + App transf du SIRV                                                                                       |
| 11. Réponses aux appels<br><b>RÉP</b><br><b>APP</b><br><i>Rép aux app</i><br>Nombre d'appels qui ont obtenu une réponse à ce NAA.<br>Réponses aux appels                                                                                                                                                                                                                        |
| 12. Abandons d'appel<br><b>ABAND</b><br><b>APP</b><br><i>Aband appels</i><br>Nombre total d'appels qui ont obtenu une réponse à ce NAA.<br>Abandons d'appel                                                                                                                                                                                                                     |
| 13. Occupation forcée des appels<br><b>OCCUP</b><br><b>FORC</b><br><i>Occup forcée</i><br>Nombre d'appels au NAA, en mode aiguillage, qui ont été mis en occupation à cause de la demande d'occupation forcée faite par l'application PAC. À ce nombre vient s'ajouter le nombre d'appels ADE qui ont été mis en occupation à cause du plafond d'appels.<br>Occ. forcée des app |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| <b>Tableau 15-9 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NAA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>N<sup>o</sup> de menu et entrée (* indique un champ clé)</p> <p><b>En-tête de colonne</b></p> <p><b><i>En-tête de graphique</i></b></p> <p>Description</p> <p>Formule</p>                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p>14. Libération forcée des appels</p> <p><b>LIB</b><br/><b>FORC</b></p> <p><b><i>Libération</i></b></p> <p>Nombre d'appels au NAA, en mode aiguillage, qui ont reçu le traitement «Libération forcée» de l'application PAC.</p> <p>Lib. forcée des app</p>                                                                                                                                                          |
| <p>15. Appels acheminés</p> <p><b>APP</b><br/><b>ACHEM</b></p> <p><b><i>Appels achem</i></b></p> <p>Nombre d'appels au NAA, en mode aiguillage, qui ont reçu le traitement «Acheminement» de l'application PAC, plus le nombre d'appels qui ont reçu le traitement «Attribution SIRV» de l'application PAC et qui ont été ensuite transférés par l'application SIRV.</p> <p>Appels acheminés + App transf du SIRV</p> |
| <p>16. Appels traités par le NA implicite</p> <p><b>NA</b><br/><b>IMPL</b></p> <p><b><i>NA impl</i></b></p> <p>Nombre d'appels qui ont été acheminés au NA-DAA implicite étant donné que le NAA était en mode implicite.</p> <p>App au NA implicite</p>                                                                                                                                                               |
| <p>— Voir page suivante. —</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |



|                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tableau 15-9 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NAA</b>                                                                                                                                                                                                         |
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                         |
| 17. Attribuer au SIRV<br><b>ATTR</b><br><b>SIRV</b><br><b>Attrib SIRV</b><br>Nombre d'appels NAA, en mode aiguillage, qui ont reçu le traitement «Attribution SIRV» de l'application PAC et qui ont obtenu une réponse dans la file d'attente SIRV.<br>App attrib au SIRV   |
| 18. Nombre d'appels transférés par SIRV<br><b>TRAN</b><br><b>SIVR</b><br><b>Transf SIRV</b><br>Nombre total d'appels NAA qui ont reçu le traitement «Attribution SIRV» de l'application PAC et qui ont ensuite été transférés par l'application SIRV.<br>App transf du SIRV |
| 19. Délai moyen de réponse<br><b>DÉL</b><br><b>MOY</b><br><b>RÉP</b><br><b>Dél moy rép</b><br>Délai moyen de réponse écoulé avant qu'un demandeur n'obtienne une réponse d'un préposé.<br>Délai tot de réponse / Réponses aux appels                                        |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tableau 15-9 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NAA</b>                                                                                                                                         |
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                         |
| 20. Délai moyen d'abandon<br><b>DÉL</b><br><b>MOY</b><br><b>ABA</b><br><i>Dél moy aban</i><br>Délai moyen écoulé avant qu'un demandeur abandonne un appel NAA.<br>Délai d'abandon tot / Abandons d'appel    |
| 21. Durée moyenne d'occupation<br><b>DUR</b><br><b>MOY</b><br><b>OCC</b><br><i>Dur moy occ</i><br>Délai moyen avant la mise en occupation forcée d'un appel NAA.<br>Délai total d'occ / Occ. forcée des app |
| 22. Délai moyen de libération<br><b>DÉL</b><br><b>MOY</b><br><b>LIB</b><br><i>Dél moy lib</i><br>Délai moyen avant la libération forcée d'un appel NAA.<br>Délai total de lib. / Lib. forcée des app        |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                     |

|                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tableau 15-9 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NAA</b>                                                                                                                                                                              |
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                              |
| 23. Délai moyen d'acheminement<br><b>DÉL</b><br><b>MOY</b><br><b>ACH</b><br><i>Dél moy ach</i><br>Délai moyen avant que l'appel NAA ne reçoive le traitement «Acheminement» par l'application PAC.<br>Délai total d'achem / Appels acheminés à   |
| 24. Délai moyen avant attribution au SIRV<br><b>DÉL</b><br><b>MOY</b><br><b>SIRV</b><br><i>Dél moy SIRV</i><br>Temps écoulé entre l'acheminement de l'appel au NAA et la réponse par l'équipement SIRV.<br>Dél tot rép SIRV / App attrib au SIRV |
| 25. Délai maximal de réponse<br><b>DÉL</b><br><b>MAX</b><br><b>RÉP</b><br><i>Dél max rép</i><br>Délai maximal d'un appel NAA avant l'obtention d'une réponse.<br>Délai max réponse                                                               |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                          |

| <b>Tableau 15-9 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NAA</b>                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>N° de menu et entrée (* indique un champ clé)</p> <p><b>En-tête de colonne</b></p> <p><b>En-tête de graphique</b></p> <p>Description</p> <p>Formule</p>                                                                                                                |
| <p>26. Délai maximal d'abandon</p> <p><b>DÉL</b><br/><b>MAX</b><br/><b>ABA</b></p> <p><b><i>Dél max aban</i></b></p> <p>Délai maximal d'un appel NAA avant son abandon.</p> <p>Délai max d'abandon</p>                                                                    |
| <p>27. Délai total d'occupation forcée</p> <p><b>DÉLAI</b><br/><b>TOTAL</b><br/><b>OCC</b></p> <p><b><i>Dél tot occ</i></b></p> <p>Délai total pour les appels NAA avant de recevoir le traitement d'occupation forcée de l'application PAC.</p> <p>Délai total d'occ</p> |
| <p>28. Délai total de libération</p> <p><b>DÉLAI</b><br/><b>TOTAL</b><br/><b>LIB</b></p> <p><b><i>Dél tot lib</i></b></p> <p>Délai total pour les appels NAA avant de recevoir le traitement d'occupation forcée de l'application PAC.</p> <p>Délai total de lib</p>      |
| <p>— Voir page suivante. —</p>                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tableau 15-9 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NAA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 29. Délai total d'acheminement<br><b>DÉLAI</b><br><b>TOTAL</b><br><b>ACH</b><br><i><b>Dél tot ach</b></i><br>Délai total pour les appels NAA avant de recevoir le traitement d'acheminement de l'application PAC.<br>Délai total d'achem                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 30. Indice de qualité de service<br>%<br><b>IQS</b><br><i><b>IQS</b></i><br>Pourcentage d'appels qui ont obtenu une réponse ou qui ont été abandonnés en deçà du seuil d'objectif de délai défini. Les totaux calculés sur des NAA qui ont des seuils différents ne sont pas significatifs.<br>$\frac{[(\text{Réponses aux appels} + \text{Abandons d'appel}) - (\text{Rép app apr seuil} + \text{Aband app apr seuil})]}{(\text{Réponses aux appels} + \text{Abandons d'appel})} \times 100$                                                                                                                                                                                   |
| 31. Pourcentage de réponses dans la catégorie 1<br>%<br><b>RÉP</b><br><b>CAT1</b><br><i><b>% rép 1</b></i><br>Pourcentage du nombre total d'appels NAA dont le délai de réponse entre dans la catégorie 1 de délais de réponse. Lorsque ces formules sont sélectionnées pour un format de relevé personnalisé, deux lignes supplémentaires qui font état des limites de temps de la catégorie s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont obtenu une réponse durant la période précisée dans le relevé.<br>$\text{Nbre rép cat 1} / \text{Réponses aux appels} \times 100$ |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| <b>Tableau 15-9 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NAA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>32. Pourcentage de réponses dans la catégorie 2</b><br>%<br><b>RÉP</b><br><b>CAT2</b><br><b>% rép 2</b><br><p>Pourcentage du nombre total d'appels NAA dont le délai de réponse entre dans la catégorie 2 de délais de réponse. Lorsque ces formules sont sélectionnées pour un format de relevé personnalisé, deux lignes supplémentaires qui font état des limites de temps de la catégorie s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont obtenu une réponse durant la période précisée dans le relevé.</p> <p><math>\text{Nb\`re rép cat 2} / \text{Réponses aux appels} \times 100</math></p> |
| <b>33. Pourcentage de réponses dans la catégorie 3</b><br>%<br><b>RÉP</b><br><b>CAT3</b><br><b>% rép 3</b><br><p>Pourcentage du nombre total d'appels NAA dont le délai de réponse entre dans la catégorie 3 de délais de réponse. Lorsque ces formules sont sélectionnées pour un format de relevé personnalisé, deux lignes supplémentaires qui font état des limites de temps de la catégorie s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont obtenu une réponse durant la période précisée dans le relevé.</p> <p><math>\text{Nb\`re rép cat 3} / \text{Réponses aux appels} \times 100</math></p> |
| <p align="center">— Voir page suivante. —</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| <b>Tableau 15-9 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NAA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>34. Pourcentage de réponses dans la catégorie 4</b><br>%<br><b>RÉP</b><br><b>CAT4</b><br><b>% rép 4</b><br>Pourcentage du nombre total d'appels NAA dont le délai de réponse entre dans la catégorie 4 de délais de réponse. Lorsque ces formules sont sélectionnées pour un format de relevé personnalisé, deux lignes supplémentaires qui font état des limites de temps de la catégorie s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont obtenu une réponse durant la période précisée dans le relevé.<br>$\text{Nbre rép cat 4} / \text{Réponses aux appels} \times 100$ |
| <b>35. Pourcentage de réponses dans la catégorie 5</b><br>%<br><b>RÉP</b><br><b>CAT5</b><br><b>% rép 5</b><br>Pourcentage du nombre total d'appels NAA dont le délai de réponse entre dans la catégorie 5 de délais de réponse. Lorsque ces formules sont sélectionnées pour un format de relevé personnalisé, deux lignes supplémentaires qui font état des limites de temps de la catégorie s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont obtenu une réponse durant la période précisée dans le relevé.<br>$\text{Nbre rép cat 5} / \text{Réponses aux appels} \times 100$ |
| <p align="center">— Voir page suivante. —</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| <b>Tableau 15-9 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NAA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N <sup>o</sup> de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>36. Pourcentage de réponses dans la catégorie 6</b><br>%<br><b>RÉP</b><br><b>CAT6</b><br><b>% rép 6</b><br><p>Pourcentage du nombre total d'appels NAA dont le délai de réponse entre dans la catégorie 6 de délais de réponse. Lorsque ces formules sont sélectionnées pour un format de relevé personnalisé, deux lignes supplémentaires qui font état des limites de temps de la catégorie s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont obtenu une réponse durant la période précisée dans le relevé.</p> <p><math>\text{Nbrc rép cat 6} / \text{Réponses aux appels} \times 100</math></p> |
| <b>37. Pourcentage de réponses dans la catégorie 7</b><br>%<br><b>RÉP</b><br><b>CAT7</b><br><b>% rép 7</b><br><p>Pourcentage du nombre total d'appels NAA dont le délai de réponse entre dans la catégorie 7 de délais de réponse. Lorsque ces formules sont sélectionnées pour un format de relevé personnalisé, deux lignes supplémentaires qui font état des limites de temps de la catégorie s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont obtenu une réponse durant la période précisée dans le relevé.</p> <p><math>\text{Nbrc rép cat 7} / \text{Réponses aux appels} \times 100</math></p> |
| <p align="center">— Voir page suivante. —</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |



| <b>Tableau 15-9 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NAA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>38. Pourcentage de réponses dans la catégorie 8</b><br>%<br><b>RÉP</b><br><b>CAT8</b><br><b>% rép 8</b><br><p>Pourcentage du nombre total d'appels NAA dont le délai de réponse entre dans la catégorie 8 de délais de réponse. Lorsque ces formules sont sélectionnées pour un format de relevé personnalisé, deux lignes supplémentaires qui font état des limites de temps de la catégorie s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont obtenu une réponse durant la période précisée dans le relevé.</p> <p><math>\text{Nbrc rép cat 8} / \text{Réponses aux appels} \times 100</math></p> |
| <b>39. Pourcentage de réponses dans la catégorie 9</b><br>%<br><b>RÉP</b><br><b>CAT9</b><br><b>% rép 9</b><br><p>Pourcentage du nombre total d'appels NAA dont le délai de réponse entre dans la catégorie 9 de délais de réponse. Lorsque ces formules sont sélectionnées pour un format de relevé personnalisé, deux lignes supplémentaires qui font état des limites de temps de la catégorie s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont obtenu une réponse durant la période précisée dans le relevé.</p> <p><math>\text{Nbrc rép cat 9} / \text{Réponses aux appels} \times 100</math></p> |
| <p align="center">— Voir page suivante. —</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| <b>Tableau 15-9 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NAA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>40. Pourcentage de réponses dans la catégorie 10</b><br>%<br><b>RÉP</b><br><b>CAT10</b><br><b>% rép 10</b><br>Pourcentage du nombre total d'appels NAA dont le délai de réponse entre dans la catégorie 10 de délais de réponse. Lorsque ces formules sont sélectionnées pour un format de relevé personnalisé, deux lignes supplémentaires qui font état des limites de temps de la catégorie s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont obtenu une réponse durant la période précisée dans le relevé.<br>Nbre rép cat 10 / Réponses aux appels × 100                                                                                                                         |
| <b>41. Pourcentage d'abandons dans la catégorie 1</b><br>%<br><b>ABAN</b><br><b>CAT1</b><br><b>% aban 1</b><br>Pourcentage du nombre total d'appels NAA dont le délai d'abandon entre dans la catégorie 1 de délais d'abandon.<br>On compte dix catégories prédéfinies de délai d'abandon. Reportez-vous au relevé de délais d'abandon d'appel pour connaître ces catégories. Lorsque ces formules sont sélectionnées pour un format de relevé personnalisé, deux lignes supplémentaires qui font état des limites de temps de la catégorie s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels abandonnés durant la période précisée dans le relevé.<br>Nbre aband cat 1 / Abandons d'appel × 100 |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| <b>Tableau 15-9 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NAA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>N° de menu et entrée (* indique un champ clé)</p> <p><b>En-tête de colonne</b></p> <p><b>En-tête de graphique</b></p> <p>Description</p> <p>Formule</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p><b>42. Pourcentage d'abandons dans la catégorie 2</b></p> <p>%</p> <p><b>ABAN</b></p> <p><b>CAT2</b></p> <p><b>% <i>aban 2</i></b></p> <p>Pourcentage du nombre total d'appels NAA dont le délai d'abandon entre dans la catégorie 2 de délais d'abandon.</p> <p>On compte dix catégories prédéfinies de délai d'abandon. Reportez-vous au relevé de délais d'abandon d'appel pour connaître ces catégories. Lorsque ces formules sont sélectionnées pour un format de relevé personnalisé, deux lignes supplémentaires qui font état des limites de temps de la catégorie s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels abandonnés durant la période précisée dans le relevé.</p> <p><math display="block">\text{Nbre aband cat 2} / \text{Abandons d'appel} \times 100</math></p> |
| <p><b>43. Pourcentage d'abandons dans la catégorie 3</b></p> <p>%</p> <p><b>ABAN</b></p> <p><b>CAT3</b></p> <p><b>% <i>aban 3</i></b></p> <p>Pourcentage du nombre total d'appels NAA dont le délai d'abandon entre dans la catégorie 3 de délais d'abandon.</p> <p>On compte dix catégories prédéfinies de délai d'abandon. Reportez-vous au relevé de délais d'abandon d'appel pour connaître ces catégories. Lorsque ces formules sont sélectionnées pour un format de relevé personnalisé, deux lignes supplémentaires qui font état des limites de temps de la catégorie s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels abandonnés durant la période précisée dans le relevé.</p> <p><math display="block">\text{Nbre aband cat 3} / \text{Abandons d'appel} \times 100</math></p> |
| <p align="center">— Voir page suivante. —</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| <b>Tableau 15-9 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NAA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>44. Pourcentage d'abandons dans la catégorie 4</b><br>%<br><b>ABAN</b><br><b>CAT4</b><br><b>% <i>aban 4</i></b><br><p>Pourcentage du nombre total d'appels NAA dont le délai d'abandon entre dans la catégorie 4 de délais d'abandon.</p> <p>On compte dix catégories prédéfinies de délai d'abandon. Reportez-vous au relevé de délais d'abandon d'appel pour connaître ces catégories. Lorsque ces formules sont sélectionnées pour un format de relevé personnalisé, deux lignes supplémentaires qui font état des limites de temps de la catégorie s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels abandonnés durant la période précisée dans le relevé.</p> <p><math>\text{Nbde aband cat 4} / \text{Abandons d'appel} \times 100</math></p> |
| <b>45. Pourcentage d'abandons dans la catégorie 5</b><br>%<br><b>ABAN</b><br><b>CAT5</b><br><b>% <i>aban 5</i></b><br><p>Pourcentage du nombre total d'appels NAA dont le délai d'abandon entre dans la catégorie 5 de délais d'abandon.</p> <p>On compte dix catégories prédéfinies de délai d'abandon. Reportez-vous au relevé de délais d'abandon d'appel pour connaître ces catégories. Lorsque ces formules sont sélectionnées pour un format de relevé personnalisé, deux lignes supplémentaires qui font état des limites de temps de la catégorie s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels abandonnés durant la période précisée dans le relevé.</p> <p><math>\text{Nbde aband cat 5} / \text{Abandons d'appel} \times 100</math></p> |
| <p align="center">— Voir page suivante. —</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| <b>Tableau 15-9 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NAA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p><b>46. Pourcentage d'abandons dans la catégorie 6</b></p> <p>%<br/> <b>ABAN</b><br/> <b>CAT6</b><br/> <b>% aban 6</b></p> <p>Pourcentage du nombre total d'appels NAA dont le délai d'abandon entre dans la catégorie 6 de délais d'abandon.</p> <p>On compte dix catégories prédéfinies de délai d'abandon. Reportez-vous au relevé de délais d'abandon d'appel pour connaître ces catégories. Lorsque ces formules sont sélectionnées pour un format de relevé personnalisé, deux lignes supplémentaires qui font état des limites de temps de la catégorie s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels abandonnés durant la période précisée dans le relevé.</p> <p><math display="block">\text{Nbre aband cat 6} / \text{Abandons d'appel} \times 100</math></p> |
| <p><b>47. Pourcentage d'abandons dans la catégorie 7</b></p> <p>%<br/> <b>ABAN</b><br/> <b>CAT7</b><br/> <b>% aban 7</b></p> <p>Pourcentage du nombre total d'appels NAA dont le délai d'abandon entre dans la catégorie 7 de délais d'abandon.</p> <p>On compte dix catégories prédéfinies de délai d'abandon. Reportez-vous au relevé de délais d'abandon d'appel pour connaître ces catégories. Lorsque ces formules sont sélectionnées pour un format de relevé personnalisé, deux lignes supplémentaires qui font état des limites de temps de la catégorie s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels abandonnés durant la période précisée dans le relevé.</p> <p><math display="block">\text{Nbre aband cat 7} / \text{Abandons d'appel} \times 100</math></p> |
| <p align="center">— Voir page suivante. —</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| <b>Tableau 15-9 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NAA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N <sup>o</sup> de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>48. Pourcentage d'abandons dans la catégorie 8</b></p> <p>%<br/> <b>ABAN</b><br/> <b>CAT8</b><br/> <b>% aban 8</b></p> <p>Pourcentage du nombre total d'appels NAA dont le délai d'abandon entre dans la catégorie 8 de délais d'abandon.</p> <p>On compte dix catégories prédéfinies de délai d'abandon. Reportez-vous au relevé de délais d'abandon d'appel pour connaître ces catégories. Lorsque ces formules sont sélectionnées pour un format de relevé personnalisé, deux lignes supplémentaires qui font état des limites de temps de la catégorie s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels abandonnés durant la période précisée dans le relevé.</p> <p><math display="block">\text{Nbre aband cat 8} / \text{Abandons d'appel} \times 100</math></p>  |
| <p><b>49. Pourcentage d'abandons dans la catégorie 9</b></p> <p>%<br/> <b>ABAN</b><br/> <b>CAT9</b><br/> <b>% aban 9</b></p> <p>Pourcentage du nombre total d'appels NAA dont le délai d'abandon entre dans la catégorie 9 de délais d'abandon.</p> <p>On compte dix catégories prédéfinies de délai d'abandon. Reportez-vous au relevé de délais d'abandon d'appel pour connaître ces catégories. Lorsque ces formules sont sélectionnées pour un format de relevé personnalisé, deux lignes supplémentaires qui font état des limites de temps de la catégorie s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels abandonnés durant la période précisée dans le relevé.</p> <p><math display="block">\text{Nbre aband cat 9} / \text{appels abandonnés} \times 100</math></p> |
| <p align="center">— Voir page suivante. —</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| <b>Tableau 15-9 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NAA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>N° de menu et entrée (* indique un champ clé)</p> <p><b>En-tête de colonne</b></p> <p><b>En-tête de graphique</b></p> <p>Description</p> <p>Formule</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p><b>50. Pourcentage d'abandons dans la catégorie 10</b></p> <p><b>%</b></p> <p><b>ABAN</b></p> <p><b>CAT10</b></p> <p><b>% <i>aban 10</i></b></p> <p>Pourcentage du nombre total d'appels NAA dont le délai d'abandon entre dans la catégorie 10 de délais d'abandon.</p> <p>On compte dix catégories prédéfinies de délai d'abandon. Reportez-vous au relevé de délais d'abandon d'appel pour connaître ces catégories. Lorsque ces formules sont sélectionnées pour un format de relevé personnalisé, deux lignes supplémentaires qui font état des limites de temps de la catégorie s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels abandonnés durant la période précisée dans le relevé.</p> <p><math display="block">\text{Nb're aband cat 10} / \text{Abandons d'appel} \times 100</math></p> |
| <p><b>51. Nombre de réponses dans la catégorie 1</b></p> <p><b>NBRE</b></p> <p><b>RÉP</b></p> <p><b>CAT1</b></p> <p><b><i>Nbre rép 1</i></b></p> <p>Nombre d'appels NAA, dérivé du champ de pourcentage correspondant, dont le délai de réponse entre dans la catégorie 1 de délais de réponse. Lorsque ces formules sont sélectionnées pour un format de relevé personnalisé, deux lignes supplémentaires qui font état des limites de temps de la catégorie s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Ce nombre ne comprend pas les appels de débordement automatique temporisé ni les appels SIRV. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont obtenu une réponse durant la période précisée dans le relevé.</p> <p><math display="block">\text{Nb're rép cat 1}</math></p>                                                      |
| <p align="center">— Voir page suivante. —</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| <b>Tableau 15-9 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NAA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>52. Nombre de réponses dans la catégorie 2</b><br><b>NBRE</b><br><b>RÉP</b><br><b>CAT2</b><br><b>Nbre rép 2</b><br>Nombre d'appels NAA, dérivé du champ de pourcentage correspondant, dont le délai de réponse entre dans la catégorie 2 de délais de réponse. Lorsque ces formules sont sélectionnées pour un format de relevé personnalisé, deux lignes supplémentaires qui font état des limites de temps de la catégorie s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Ce nombre ne comprend pas les appels de débordement automatique temporisé ni les appels SIRV. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont obtenu une réponse durant la période précisée dans le relevé.<br>Nbre rép cat 2 |
| <b>53. Nombre de réponses dans la catégorie 3</b><br><b>NBRE</b><br><b>RÉP</b><br><b>CAT3</b><br><b>Nbre rép 3</b><br>Nombre d'appels NAA, dérivé du champ de pourcentage correspondant, dont le délai de réponse entre dans la catégorie 3 de délais de réponse. Lorsque ces formules sont sélectionnées pour un format de relevé personnalisé, deux lignes supplémentaires qui font état des limites de temps de la catégorie s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Ce nombre ne comprend pas les appels de débordement automatique temporisé ni les appels SIRV. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont obtenu une réponse durant la période précisée dans le relevé.<br>Nbre rép cat 3 |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |



| <b>Tableau 15-9 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NAA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>54. Nombre de réponses dans la catégorie 4</b><br><b>NBRE</b><br><b>RÉP</b><br><b>CAT4</b><br><b>Nbre rép 4</b><br>Nombre d'appels NAA, dérivé du champ de pourcentage correspondant, dont le délai de réponse entre dans la catégorie 4 de délais de réponse. Lorsque ces formules sont sélectionnées pour un format de relevé personnalisé, deux lignes supplémentaires qui font état des limites de temps de la catégorie s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Ce nombre ne comprend pas les appels de débordement automatique temporisé ni les appels SIRV. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont obtenu une réponse durant la période précisée dans le relevé.<br>Nbre rép cat 4 |
| <b>55. Nombre de réponses dans la catégorie 5</b><br><b>NBRE</b><br><b>RÉP</b><br><b>CAT5</b><br><b>Nbre rép 5</b><br>Nombre d'appels NAA, dérivé du champ de pourcentage correspondant, dont le délai de réponse entre dans la catégorie 5 de délais de réponse. Lorsque ces formules sont sélectionnées pour un format de relevé personnalisé, deux lignes supplémentaires qui font état des limites de temps de la catégorie s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Ce nombre ne comprend pas les appels de débordement automatique temporisé ni les appels SIRV. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont obtenu une réponse durant la période précisée dans le relevé.<br>Nbre rép cat 5 |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| <b>Tableau 15-9 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NAA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>56. Nombre de réponses dans la catégorie 6</b><br><b>NBRE</b><br><b>RÉP</b><br><b>CAT6</b><br><b>Nbre rép 6</b><br>Nombre d'appels NAA, dérivé du champ de pourcentage correspondant, dont le délai de réponse entre dans la catégorie 6 de délais de réponse. Lorsque ces formules sont sélectionnées pour un format de relevé personnalisé, deux lignes supplémentaires qui font état des limites de temps de la catégorie s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Ce nombre ne comprend pas les appels de débordement automatique temporisé ni les appels SIRV. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont obtenu une réponse durant la période précisée dans le relevé.<br>Nbre rép cat 6 |
| <b>57. Nombre de réponses dans la catégorie 7</b><br><b>NBRE</b><br><b>RÉP</b><br><b>CAT7</b><br><b>Nbre rép 7</b><br>Nombre d'appels NAA, dérivé du champ de pourcentage correspondant, dont le délai de réponse entre dans la catégorie 7 de délais de réponse. Lorsque ces formules sont sélectionnées pour un format de relevé personnalisé, deux lignes supplémentaires qui font état des limites de temps de la catégorie s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Ce nombre ne comprend pas les appels de débordement automatique temporisé ni les appels SIRV. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont obtenu une réponse durant la période précisée dans le relevé.<br>Nbre rép cat 7 |
| <p align="center">— Voir page suivante. —</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| <b>Tableau 15-9 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NAA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>58. Nombre de réponses dans la catégorie 8</b><br><b>NBRE</b><br><b>RÉP</b><br><b>CAT8</b><br><b>Nbre rép 8</b><br>Nombre d'appels NAA, dérivé du champ de pourcentage correspondant, dont le délai de réponse entre dans la catégorie 8 de délais de réponse. Lorsque ces formules sont sélectionnées pour un format de relevé personnalisé, deux lignes supplémentaires qui font état des limites de temps de la catégorie s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Ce nombre ne comprend pas les appels de débordement automatique temporisé ni les appels SIRV. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont obtenu une réponse durant la période précisée dans le relevé.<br>Nbre rép cat 8 |
| <b>59. Nombre de réponses dans la catégorie 9</b><br><b>NBRE</b><br><b>RÉP</b><br><b>CAT9</b><br><b>Nbre rép 9</b><br>Nombre d'appels NAA, dérivé du champ de pourcentage correspondant, dont le délai de réponse entre dans la catégorie 9 de délais de réponse. Lorsque ces formules sont sélectionnées pour un format de relevé personnalisé, deux lignes supplémentaires qui font état des limites de temps de la catégorie s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Ce nombre ne comprend pas les appels de débordement automatique temporisé ni les appels SIRV. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont obtenu une réponse durant la période précisée dans le relevé.<br>Nbre rép cat 9 |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| <b>Tableau 15-9 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NAA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N <sup>o</sup> de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>60. Nombre de réponses dans la catégorie 10</b><br><b>NBRE</b><br><b>RÉP</b><br><b>CAT10</b><br><b>Nbre rép 10</b><br><p>Nombre d'appels NAA, dérivé du champ de pourcentage correspondant, dont le délai de réponse entre dans la catégorie 10 de délais de réponse. Lorsque ces formules sont sélectionnées pour un format de relevé personnalisé, deux lignes supplémentaires qui font état des limites de temps de la catégorie s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Ce nombre ne comprend pas les appels de débordement automatique temporisé ni les appels SIRV. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont obtenu une réponse durant la période précisée dans le relevé.</p> Nbre rép cat 10 |
| <b>61. Nombre d'abandons dans la catégorie 1</b><br><b>NBRE</b><br><b>ABAN</b><br><b>CAT1</b><br><b>Nbre aban 1</b><br><p>Nombre d'appels NAA, dérivé du champ de pourcentage correspondant, dont le délai d'abandon entre dans la catégorie 1 de délais d'abandon. Lorsque ces formules sont sélectionnées pour un format de relevé personnalisé, deux lignes supplémentaires qui font état des limites de temps de la catégorie s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels abandonnés durant la période précisée dans le relevé.</p> Nbre aband cat 1                                                                                                                   |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| <b>Tableau 15-9 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NAA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>62. Nombre d'abandons dans la catégorie 2</b><br><b>NBRE</b><br><b>ABAN</b><br><b>CAT2</b><br><b>Nbre aband 2</b><br>Nombre d'appels NAA, dérivé du champ de pourcentage correspondant, dont le délai d'abandon entre dans la catégorie 2 de délais d'abandon. Lorsque ces formules sont sélectionnées pour un format de relevé personnalisé, deux lignes supplémentaires qui font état des limites de temps de la catégorie s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels abandonnés durant la période précisée dans le relevé.<br>Nbre aband cat 2 |
| <b>63. Nombre d'abandons dans la catégorie 3</b><br><b>NBRE</b><br><b>ABAN</b><br><b>CAT3</b><br><b>Nbre aband 3</b><br>Nombre d'appels NAA, dérivé du champ de pourcentage correspondant, dont le délai d'abandon entre dans la catégorie 3 de délais d'abandon. Lorsque ces formules sont sélectionnées pour un format de relevé personnalisé, deux lignes supplémentaires qui font état des limites de temps de la catégorie s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels abandonnés durant la période précisée dans le relevé.<br>Nbre aband cat 3 |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| <b>Tableau 15-9 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NAA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>64. Nombre d'abandons dans la catégorie 4</b><br><b>NBRE</b><br><b>ABAN</b><br><b>CAT4</b><br><b>Nbre aband 4</b><br>Nombre d'appels NAA, dérivé du champ de pourcentage correspondant, dont le délai d'abandon entre dans la catégorie 4 de délais d'abandon. Lorsque ces formules sont sélectionnées pour un format de relevé personnalisé, deux lignes supplémentaires qui font état des limites de temps de la catégorie s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels abandonnés durant la période précisée dans le relevé.<br>Nbre aband cat 4 |
| <b>65. Nombre d'abandons dans la catégorie 5</b><br><b>NBRE</b><br><b>ABAN</b><br><b>CAT5</b><br><b>Nbre aband 5</b><br>Nombre d'appels NAA, dérivé du champ de pourcentage correspondant, dont le délai d'abandon entre dans la catégorie 5 de délais d'abandon. Lorsque ces formules sont sélectionnées pour un format de relevé personnalisé, deux lignes supplémentaires qui font état des limites de temps de la catégorie s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels abandonnés durant la période précisée dans le relevé.<br>Nbre aband cat 5 |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| <b>Tableau 15-9 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NAA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>66. Nombre d'abandons dans la catégorie 6</b><br><b>NBRE</b><br><b>ABAN</b><br><b>CAT6</b><br><b>Nbre aband 6</b><br>Nombre d'appels NAA, dérivé du champ de pourcentage correspondant, dont le délai d'abandon entre dans la catégorie 6 de délais d'abandon. Lorsque ces formules sont sélectionnées pour un format de relevé personnalisé, deux lignes supplémentaires qui font état des limites de temps de la catégorie s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels abandonnés durant la période précisée dans le relevé.<br>Nbre aband cat 6 |
| <b>67. Nombre d'abandons dans la catégorie 7</b><br><b>NBRE</b><br><b>ABAN</b><br><b>CAT7</b><br><b>Nbre aband 7</b><br>Nombre d'appels NAA, dérivé du champ de pourcentage correspondant, dont le délai d'abandon entre dans la catégorie 7 de délais d'abandon. Lorsque ces formules sont sélectionnées pour un format de relevé personnalisé, deux lignes supplémentaires qui font état des limites de temps de la catégorie s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels abandonnés durant la période précisée dans le relevé.<br>Nbre aband cat 7 |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| <b>Tableau 15-9 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NAA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>68. Nombre d'abandons dans la catégorie 8</b><br><b>NBRE</b><br><b>ABAN</b><br><b>CAT8</b><br><b>Nbre aband 8</b><br>Nombre d'appels NAA, dérivé du champ de pourcentage correspondant, dont le délai d'abandon entre dans la catégorie 8 de délais d'abandon. Lorsque ces formules sont sélectionnées pour un format de relevé personnalisé, deux lignes supplémentaires qui font état des limites de temps de la catégorie s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels abandonnés durant la période précisée dans le relevé.<br>Nbre aband cat 8             |
| <b>69. Nombre d'abandons dans la catégorie 9</b><br><b>NBRE</b><br><b>ABAN</b><br><b>CAT9</b><br><b>Nbre aband 9</b><br>Nombre d'appels NAA, dérivé du champ de pourcentage correspondant, dont le délai d'abandon entre dans la catégorie 9 de délais d'abandon. Lorsque ces formules sont sélectionnées pour un format de relevé personnalisé, deux lignes supplémentaires qui font état des limites de temps de la catégorie s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels qui ont été abandonnés durant la période précisée dans le relevé.<br>Nbre aband cat 9 |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tableau 15-9 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de NAA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 70. Nombre d'abandons dans la catégorie 10<br><b>NBRE</b><br><b>ABAN</b><br><b>CAT10</b><br><b>Nbre aband 10</b><br><p>Nombre d'appels NAA, dérivé du champ de pourcentage correspondant, dont le délai d'abandon entre dans la catégorie 10 de délais d'abandon. Lorsque ces formules sont sélectionnées pour un format de relevé personnalisé, deux lignes supplémentaires qui font état des limites de temps de la catégorie s'ajoutent à l'en-tête du relevé. Le résultat possède un taux d'exactitude moyen correspondant à plus ou moins (+/-) 1 p. 100 des appels abandonnés durant la période précisée dans le relevé.</p> Nbre aband cat 10 |
| — Fin —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

## Statistiques de répartition des réponses aux appels NAA

Les statistiques recueillies dans ce groupe donnent l'historique des NAA initiaux et des NA-DAA finaux. Ce groupe de statistiques n'est offert que si l'option PAC/ADE est validée.

### Champs de données de répartition des réponses aux appels NAA

La liste qui suit constitue une énumération des champs de données du groupe de statistiques de répartition des réponses aux appels NAA. Ces champs s'affichent lorsqu'on appuie sur la touche [Modifier champ] du champ Calcul de la fonction Définition de formules de l'option Définition de relevés.

**Nota :** La répartition en fonction de la file d'attente SIRV n'est pas comprise dans ce groupe de statistiques.

#### Réponses aux appels

Ce champ indique le nombre total d'appels NAA en mode aiguillage auxquels on a répondu localement au NA-DAA final, ou à distance par l'intermédiaire du NA d'acheminement.

#### Rép app après seuil

Ce champ indique le nombre d'appels NAA en mode aiguillage auxquels on a répondu localement au NA-DAA final, ou à distance par l'intermédiaire du NA d'acheminement, et dont le délai d'attente était supérieur au seuil d'objectif de délai défini pour ce NAA dans la Définition de seuils.

#### Délai tot de réponse

Ce champ indique le délai total pour tous les appels NAA en mode aiguillage qui ont obtenu une réponse localement au NA-DAA final, ou à distance par l'intermédiaire du NA d'acheminement.

#### Délai max réponse

Ce champ indique le délai le plus long pour tous les appels NAA en mode aiguillage qui ont obtenu une réponse localement au NA-DAA final, ou à distance par l'intermédiaire du NA d'acheminement.

## Champs de statistiques de répartition des réponses aux appels NAA

Le tableau 15-10 énumère les champs du groupe de statistiques de répartition aux appels NAA qui s'appliquent à la fonction Définition de formats tabulaires ou Définition de formats graphiques.

| <b>Tableau 15-10</b><br><b>Champs de statistiques de répartition des réponses aux appels NAA</b>                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>N° de menu et entrée (* indique un champ clé)</p> <p><b>En-tête de colonne</b></p> <p><b>En-tête de graphique</b></p> <p>Description</p> <p>Formule</p>                                                                                       |
| <p>* Numéro de NA d'aiguillage</p> <p><b>NUMÉRO NAA</b></p> <p><i>Numéro NAA</i></p> <p>Numéro du NAA.</p>                                                                                                                                       |
| <p>* Nom de NA d'aiguillage</p> <p><b>NOM NAA</b></p> <p><i>Nom de NAA</i></p> <p>Nom attribué au NAA. Si ce nom est plus long que le champ, il est tronqué à droite. Si aucun nom n'a été attribué, c'est le numéro de NAA qui est imprimé.</p> |
| <p>* Numéro de NA-DAA final</p> <p><b>N° NA-DAA</b></p> <p><i>NA-DAA final</i></p> <p>Numéro du NA-DAA final.</p>                                                                                                                                |
| — Voir page suivante. —                                                                                                                                                                                                                          |

| <b>Tableau 15-10 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de répartition des réponses aux appels NAA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>N° de menu et entrée (* indique un champ clé)</p> <p><b>En-tête de colonne</b></p> <p><b>En-tête de graphique</b></p> <p>Description</p> <p>Formule</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p>* Nom de NA-DAA final</p> <p><b>NOM</b><br/><b>NA-DAA</b></p> <p><b>Nom DAA final</b></p> <p>Nom attribué au NA-DAA final si on répond à l'appel NAA au nœud local, ou attribué au NA d'acheminement si on répond à l'appel au nœud distant. Si ce nom est plus long que le champ, il est tronqué à droite. Si aucun nom n'est attribué au NA-DAA, c'est le numéro du NA-DAA qui s'imprime.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p>* Unité de temps de base</p> <p><b>unité</b><br/><b>de temps</b><br/><b>de base</b></p> <p><b>Unité temps</b></p> <p>Sur un relevé, cette colonne est remplacée par un en-tête et un format appropriés. Les en-têtes sont : INTERV pour un relevé d'intervalles, QUART pour un relevé de quarts, JOUR pour un relevé quotidien, SEMAINE pour un relevé hebdomadaire, MOIS pour un relevé mensuel et PÉRIODE pour un relevé de périodes. Les intervalles sont affichés sous la forme «hh:mm»; les quarts par nom de quart; les jours et les semaines sous la forme «mm/jj/aa»; les mois sous la forme «pppp aa» (pppp = abréviation du mois); et les périodes sous la forme «ppppp aa» (ppppp = abréviation de la période).</p> |
| <p><b>10. Réponses aux appels</b></p> <p><b>RÉP</b><br/><b>APP</b></p> <p><b>Rép aux app</b></p> <p>Nombre total d'appels NAA en mode aiguillage auxquels on a répondu localement au NA-DAA final, ou à distance par l'intermédiaire du NA d'acheminement.</p> <p>Réponses aux appels</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p align="center">— Voir page suivante. —</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| <b>Tableau 15-10 (suite)</b><br><b>Champs de statistiques de répartition des réponses aux appels NAA</b>                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de menu et entrée (* indique un champ clé)<br><b>En-tête de colonne</b><br><b>En-tête de graphique</b><br>Description<br>Formule                                                                                                                                                                             |
| <b>11. Délai moyen de réponse</b><br><b>DÉL</b><br><b>MOY</b><br><b>RÉP</b><br><i><b>Dél moy rép</b></i><br>Délai moyen de réponse avant qu'un appel NAA obtienne une réponse localement au NA-DAA final, ou à distance par l'intermédiaire du NA d'acheminement.<br>Délai tot de réponse / Réponses aux appels |
| <b>12. Délai maximal de réponse</b><br><b>DÉL</b><br><b>MAX</b><br><b>RÉP</b><br><i><b>Dél max rép</b></i><br>Délai maximal avant qu'un appel NAA obtienne une réponse localement au NA-DAA final, ou à distance par l'intermédiaire du NA d'acheminement.<br>Délai max réponse                                 |
| — Fin —                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |



---

## Chapitre 16 : Chiffrier d'utilisateur

---

**Nota :** Les fonctions Chiffrier d'utilisateur et Définition de formules sont une seule et même fonction.

La fonction Définition de formules vous permet de recueillir des données personnalisées en fonction de vos propres formules. Ces formules sont utilisées dans les affichages ou les relevés. Seules les personnes ayant des privilèges de coordonnateur système peuvent accéder à cette fonction.

Il est important de garder en tête que les formules définies pour les affichages ne peuvent être utilisées dans les relevés et que les formules définies pour les relevés ne peuvent être employées dans les affichages.

### Accès à la fonction

Pour utiliser cette fonction afin de créer des formules de relevé, sélectionnez «*Définition de relevés*» dans le menu principal. Dans le sous-menu qui s'affiche, sélectionnez «*Définition de formules*». Pour obtenir des directives sur la création des formules de relevé, reportez-vous à la méthode 16-1 et à la méthode 16-4 du présent chapitre.

Pour utiliser cette fonction afin de créer des formules d'affichage, sélectionnez «*Définition d'affichages*» dans le menu principal. Dans le sous-menu qui s'affiche, sélectionnez «*Définition de formules*». Pour obtenir des directives sur la création des formules d'affichage, reportez-vous à la méthode 16-5 du présent chapitre.

**Figure 16-1**  
**Définition de formules de relevé**

12:00:00

**Définition de formules de relevé**

| CALCUL                                                                           | PARAMÈTRES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nbre appels DAF<br>Réponses aux appels<br>Abandons d'appel<br>+<br>/<br>100<br>* | <div style="margin-bottom: 10px;">             Groupe de statistiques : Statistiques de NA-DAA finaux           </div> <div style="margin-bottom: 10px;">             Division par zéro : Diviser par un           </div> <div style="margin-bottom: 10px;">             Format d'affichage implicite : Pourcentage           </div> <div style="margin-bottom: 10px;">             Largeur d'affichage minimale : 5           </div> <div style="margin-bottom: 10px;">             LABELS [Français]           </div> <div style="margin-bottom: 10px;">             Menus<br/> <div style="background-color: #cccccc; padding: 2px 5px; display: inline-block;">DAF</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;">             Colonnes<br/>             % DAF           </div> <div style="width: 45%;">             Graphiques<br/>             % DAF           </div> </div> |

AIDE=Aide   PF1=Commandes   PF2=Options   PF3=Corriger champ   EFFACER=Effacer champ

**Nota :** Lorsque vous définissez une formule d'affichage, le titre d'écran affiche Définition de formules d'affichage.

## Touches de fonction

### Aide=Aide

Cette touche donne des renseignements sur la fonction et les champs correspondants.

### PF1=Commandes

On accède aux commandes suivantes en appuyant sur la touche [Commandes] :

#### Sortir (sans sauvegarder les changements)

Cette commande permet de retourner au sous-menu sans sauvegarder les changements apportés.

#### Effacer la formule

Cette commande efface toutes les données de l'écran.



**Lire une formule existante**

Cette commande affiche une formule existante.

**Annuler les modifications à la formule**

Cette commande remplace tous les changements apportés par leurs valeurs implicites.

**Sauvegarder sous une nouvelle formule**

Cette commande sauvegarde la nouvelle formule.

**Remplacer une formule existante**

Cette commande remplace une formule existante.

**Supprimer une formule existante**

Cette commande supprime une formule existante.

**PF1=Ne sélectionner aucune commande**

Cette touche ferme la fenêtre directe Commandes à l'écran.

**PF2=Options**

Cette touche permet d'afficher une description ou une liste des entrées valides pour le champ.

**PF2=Fermer la fenêtre Options**

Cette touche ferme la fenêtre directe Options à l'écran.

**PF3=Corriger champ**

Cette touche permet de corriger un champ.

**PF3=Modifier champ**

Cette touche permet de modifier un champ.

**PF3=Fin de correction**

Cette touche indique que la correction est terminée pour ce champ.

**Effacer=Effacer champ**

Cette touche permet d'effacer le contenu d'un champ.

**[Opérateur]**

Cette touche apparaît lorsque vous corrigez le champ *Calcul*. Elle donne accès aux opérateurs suivants : plus (+), moins (-), multiplication (\*), division (/), MIN (minimum) et MAX (maximum). Vous pouvez appuyer sur [Opérateur] avant d'avoir entré l'opérateur ou après.

Le terme Minimum désigne la plus petite valeur dans un ensemble de nombres; le terme Maximum représente la valeur la plus grande. Par exemple, on peut créer une formule pour recueillir les appels abandonnés pour trois périodes entre 18:00 et 21:00.

Les statistiques pourraient montrer que 70 appels ont été abandonnés entre 18:00 et 18:59; que 50 appels ont été abandonnés entre 19:00 et 19:59 et que 10 appels ont été abandonnés entre 20:00 et 20:59. La valeur minimale est 10 et la valeur maximale, 70.

Une formule permettant de recueillir la valeur minimum pourrait ressembler à ceci :

$M = \text{MIN}(n1, n2, n3)$

Ailleurs dans la formule, vous pourriez définir n1 comme la première période, n2 comme la deuxième période et n3 comme la troisième période.

#### [Constante]

Cette touche apparaît lorsque vous corrigez le champ *Calcul*. Vous pouvez la sélectionner avant d'avoir entré le nombre qui doit jouer le rôle de constante, ou après.

## Champs

### Groupe de statistiques

Ce champ permet de déterminer les noms de champs de données qui serviront au calcul de la formule. Pour sélectionner un groupe de statistiques, appuyez sur la touche [Options].

La définition de formules de relevé offre une variété de groupes de statistiques pour ce champ. Par exemple, les statistiques NA-DAA finaux, les statistiques de débordements, les statistiques de préposés, les statistiques de voies d'acheminement, et ainsi de suite.

**Nota :** Le groupe de statistiques de voies d'acheminement ANN n'apparaît que si le Meridian 1 fonctionne avec la version 17 ou une version ultérieure du logiciel.

Toutefois, la définition de formules d'affichage n'offre que deux groupes de statistiques : NA-DAA et NAA. Les groupes de statistiques NA-DAA fournissent des statistiques relatives aux files d'attente de DAA, y compris des statistiques réseau si l'option SIG-DARR est validée dans le

Meridian 1. Les groupes de statistiques de NAA fournissent des statistiques relatives à l'exploitation des NA d'aiguillage. On ne peut avoir accès à ces statistiques que si l'option SIG PAC/ADE est validée. Si l'option PAC/ADE n'est pas validée, le champ *Groupe de statistiques* affiche des statistiques de NA-DAA, et le surveillant ne peut modifier le champ.

### **Division par zéro**

Ce champ précise la méthode à utiliser pour traiter les situations pour lesquelles une division par zéro se produit dans une formule. Ce champ est nécessaire, car la division par zéro provoque une erreur à moins qu'un traitement ne soit précisé. L'option «*Diviser par un*» est la plus couramment sélectionnée pour ce champ.

Choisissez l'élément «*Diviser par un*» pour donner l'impression que vous divisez par un. Par exemple, on utilise cet élément dans le calcul de données telles que *Durée moyenne d'attente* = *Durée att* / *Réponses aux appels*. Si, pour cet exemple, un préposé n'a répondu à aucun appel pendant la période de relevé ou d'affichage, il faut substituer, à la durée d'attente totale, la durée d'attente moyenne, ou diviser *Durée att* par un.

Choisissez l'élément «*Forcer à zéro*» pour faire en sorte que le résultat soit zéro. Par exemple, on utilise cet élément dans des calculs de données tels que *Délai moyen de réponse* = *Délai total de rép* / *Réponses aux appels*. Si, pour une période donnée, aucun appel ne reçoit de réponse, cela fait en sorte que le délai moyen de réponse corresponde à zéro.

### **Format d'affichage implicite**

Ce champ précise la méthode à utiliser pour afficher le résultat du calcul (par exemple, nombre, pourcentage, et ainsi de suite). La méthode est fonction du type de données utilisées dans le calcul.

### **Largeur d'affichage minimale**

Ce champ précise la largeur d'affichage minimale à utiliser pour obtenir le résultat du calcul. Les valeurs possibles varient de trois à neuf, selon le champ *Format d'affichage implicite*. Par exemple, si le format d'affichage implicite est «hh:mm», la valeur de la largeur minimale d'affichage doit être de cinq.

La largeur d'affichage d'un champ peut être augmentée ou diminuée dans la Définition de relevés tabulaires ou la Définition de quadrants tabulaires, mais elle ne peut pas être réduite à une valeur inférieure à la valeur minimale établie dans ce champ.

### **Labels**

La section Labels permet de déterminer le texte associé à la formule dans les menus et les relevés ou dans les affichages. Un champ situé à la droite de cette section indique la langue des labels. Ce champ n'apparaît pas dans le cas des systèmes unilingues. Vous pouvez changer cette langue si vous le désirez.

### **Menus**

Ce champ attribue le nom qui doit apparaître dans les menus directs lorsque cette formule est utilisée dans les relevés ou les affichages. Par exemple, ce nom apparaît dans le menu direct utilisé pour sélectionner les champs de données pour le champ *Définition colonnes* dans la fonction Définition de formats tabulaires. La largeur maximale de ce champ est de 50 caractères.

### **Colonnes**

Ce champ permet de déterminer l'en-tête de colonne qui désigne la formule sélectionnée dans les relevés et les affichages tabulaires. La largeur de ce champ varie selon le champ *Largeur d'affichage minimale*. L'en-tête peut compter trois lignes au maximum s'il apparaît dans un affichage et quatre lignes au maximum s'il apparaît dans un relevé.

### **Graphiques**

Ce champ permet de donner un nom à la formule qui apparaît dans les labels des relevés ou des affichages graphiques. La longueur maximale de ce champ est de 12 caractères.

### **Calcul**

Ce champ permet de définir la formule arithmétique réelle. Ce calcul constitue une combinaison de champs de données, de constantes et d'opérateurs. Ils sont précisés de manière à ce qu'ils aient une logique mathématique. Le calcul utilise une notion d'ingénierie appelée «notation polonaise inversée» ou «empilage». Cela signifie qu'un opérateur agit sur les deux variables qui le précèdent (soit des constantes, des champs de données ou le résultat d'une autre opération). Pour obtenir de plus amples renseignements sur cette notion, reportez-vous à la section intitulée «Notation polonaise inversée (NPI)» dans le présent chapitre.

Pour accéder au champ *Calcul*, appuyez sur la touche [Modifier champ]. Les flèches de déplacement horizontal permettent de se déplacer d'un élément à l'autre à l'intérieur de la formule. Pour introduire des nombres ou des constantes dans la formule, appuyez sur [Constante], puis entrez le chiffre requis.

Pour entrer un opérateur, par exemple le signe plus (+), appuyez sur la touche [Opérateur] puis entrez l'opérateur voulu. Cette touche vous permet d'entrer un opérateur pour ajouter (+), soustraire (-), diviser (/), multiplier (\*) ou établir une valeur minimale (MIN) ou maximale (MAX) dans votre calcul.

Pour chacune des touches [Constante] et [Opérateur], le nombre ou l'opérateur peut être entré avant ou après l'utilisation de la touche.

Les champs de données que l'on peut utiliser sont identiques aux champs servant au calcul des statistiques standards de la MAX Meridian. Ces champs apparaissent dans un menu direct lorsque vous accédez au champ *Calcul*.

Reportez-vous au chapitre intitulé «Groupes de statistiques de relevé» pour obtenir une description des champs de données utilisables dans les relevés et au chapitre intitulé «Groupes de statistiques d'affichage» pour obtenir une description des champs de données utilisables dans les affichages.

## Notation polonaise inversée (NPI)

Le champ *Calcul* est fondé sur le principe de la «notation polonaise inversée» ou de l'«empilage».

### Règles de la notation polonaise inversée

Il existe deux règles d'équation dans le cas de la NPI.

- 1 On crée une équation NPI en établissant sur une colonne, ou pile, une liste de valeurs et de symboles mathématiques (opérateurs). Entrez les valeurs et les opérateurs de l'équation dans l'ordre selon lequel les valeurs doivent être calculées. Dans une équation, les opérations possibles sont les suivantes : addition (+), soustraction (-), multiplication (\*) et division (/). Les opérateurs sont placés sous les valeurs à calculer. Par exemple, l'équation  $3+5$  apparaît ainsi en NPI :

3  
5  
+

- 2 Les opérateurs mathématiques +, -, \* et / ne touchent que les deux valeurs de la pile qui les précèdent.

Si vous voulez additionner 3 et 5, puis diviser le résultat par 4, vous noteriez sur papier  $(3+5)/4$ . Le premier calcul à effectuer est l'addition de 3 et 5, dont la somme doit ensuite être divisée par 4. L'équation NPI entrée serait :

3  
5  
+  
4  
/

L'opérateur + permet d'additionner les deux valeurs qui le précèdent dans la pile. Dans cet exemple, 5 et 3 sont additionnés pour un total de 8. La pile se lit alors ainsi :

8  
4  
/

L'opérateur / divise 8 par 4, ce qui donne un résultat final de 2.

L'ordre dans lequel les valeurs sont entrées est très important lorsqu'il s'agit de soustraire ou de diviser des valeurs. Pour ce genre de calcul, une erreur d'entrée dans l'ordre des valeurs donne des résultats erronés.

S'il s'agit d'une soustraction, entrez toujours la valeur initiale d'abord, puis la valeur à soustraire. Par exemple, dans le cas de l'équation  $6 - 2$ , il faut entrer :

6  
2  
-

S'il s'agit d'une division, entrez toujours la valeur initiale d'abord, puis la valeur de division. Par exemple, dans le cas de l'équation  $6/2$ , il faut entrer :

6  
2  
/

**Nota :** Vous pouvez écrire l'équation au long, y compris les crochets, afin d'identifier les calculs qui doivent être faits en premier. Les équations NPI ne requièrent aucun crochet. Cette méthode peut vous aider à définir l'ordre dans lequel les valeurs et les opérateurs doivent être entrés, avant de les entrer dans le champ *Calcul*.

### Exemple simple

Cet exemple montre la façon de calculer  $(2+3)*4$  en notation polonaise inversée.

**Nota :** Dans les exemples, un crochet (✓) est placé à côté des opérateurs au fur et à mesure de leur utilisation. Il ne sert qu'à indiquer les opérateurs déjà utilisés.

## Exemple 1 $(2+3)*4$

2  
3  
+  
4  
\*

### Étape 1

Entrez les valeurs et les opérateurs sur une colonne verticale ou une pile.

Veillez à ce que les valeurs et les opérateurs soient entrés dans le bon ordre.

2  
3  
+✓  
4  
\*

5

### Étape 2

Le premier opérateur, +, additionne les deux valeurs précédentes, 3 et 2, ce qui donne une somme de 5.

2  
3  
+✓  
4  
\*✓

5

4

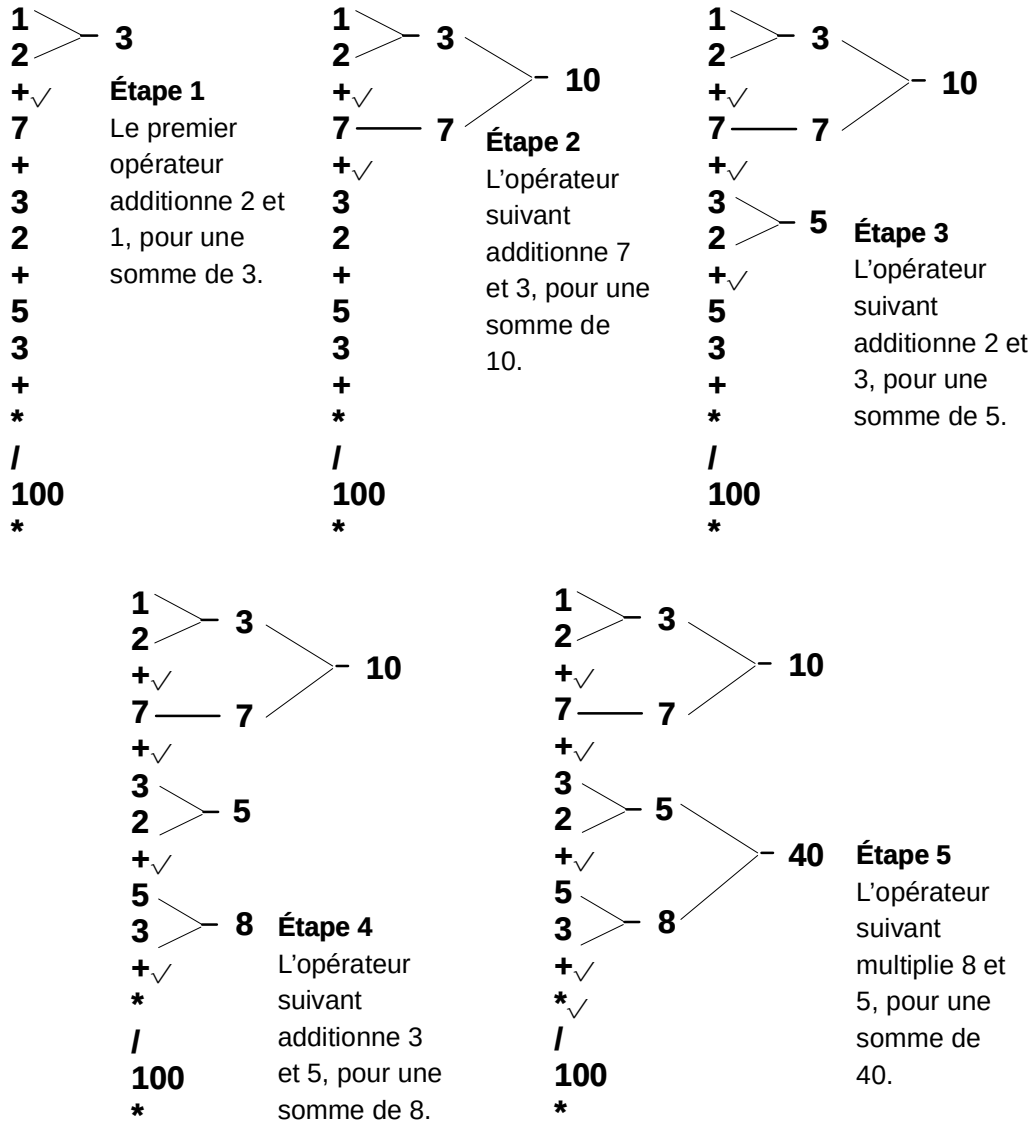
20

### Étape 3

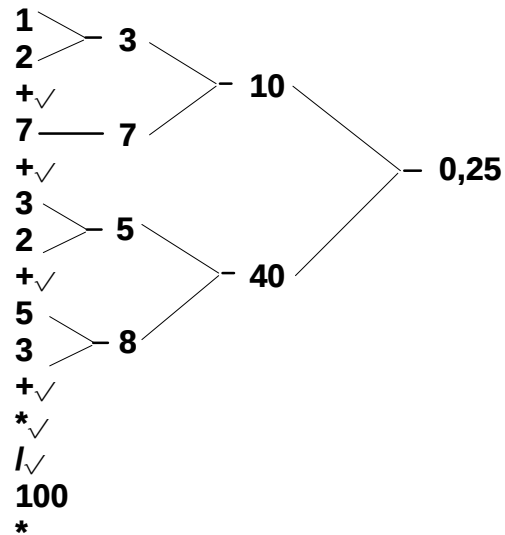
L'opérateur suivant, \*, multiplie les deux valeurs précédentes, 4 et 5, pour un résultat final de 20.

**Nota :** Dans cet exemple, un crochet (✓) est placé à côté des opérateurs au fur et à mesure de leur utilisation. Il ne sert qu'à indiquer les opérateurs déjà utilisés.

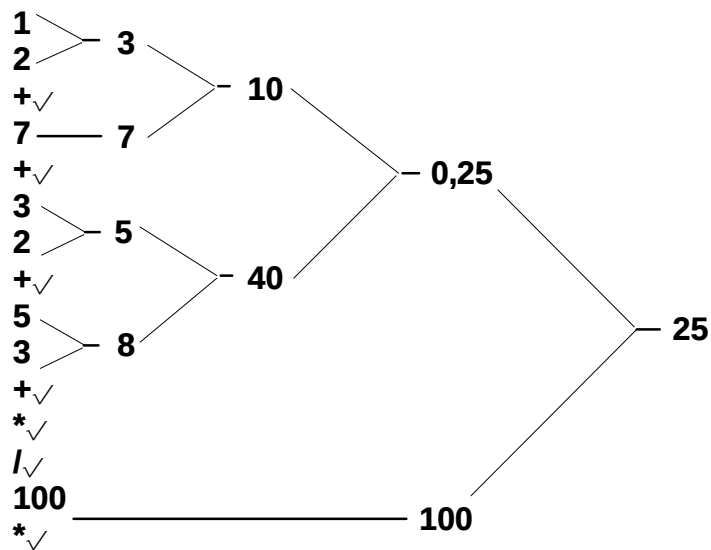


**Exemple 2**  $((1+2+7) / ((3+2)*(5+3))) * 100$ 

**Nota :** Dans cet exemple, un crochet (✓) est placé à côté des opérateurs au fur et à mesure de leur utilisation. Il ne sert qu'à indiquer les opérateurs déjà utilisés.

**Exemple 2 (suite)       $((1+2+7) / ((3+2)*(5+3))) * 100$** **Étape 6**

L'opérateur suivant divise 10 par 40, pour un résultat de 0,25.

**Étape 7**

L'opérateur suivant multiplie 0,25 et 100, pour un résultat final de 25.

**Nota :** Dans cet exemple, un crochet (✓) est placé à côté des opérateurs au fur et à mesure de leur utilisation. Il ne sert qu'à indiquer les opérateurs déjà utilisés.

### Exemple 3 Nbre appels DAF

#### Réponses aux appels + Abandons d'appel \* 100

Nbre\_appels\_DAF  
Réponses aux appels  
Abandons d'appel  
+✓  
/  
100  
\*

➤ X

#### Étape 1

Le premier opérateur, +, s'applique aux deux valeurs précédentes, Réponses aux appels et Abandons d'appel, puis les additionne. Le résultat de ce calcul est X.

Nbre\_appels\_DAF  
Réponses aux appels  
Abandons d'appel  
+✓  
/  
100  
\*

➤ X ➤ Y

#### Étape 2

L'opérateur suivant, /, s'applique aux deux valeurs précédentes, Nbre\_appels\_DAF et X. L'opérateur divise Nbre\_appels\_DAF par X. Le résultat de ce calcul est Y.

Nbre\_appels\_DAF  
Réponses aux appels  
Abandons d'appel  
+✓  
/  
100  
\*✓

➤ X ➤ Y ➤ Z

#### Étape 3

L'opérateur suivant, \*, s'applique aux deux valeurs précédentes, Y et la constante 100, puis les multiplie. Le résultat final est Z.

**Nota :** Dans cet exemple, un crochet (✓) est placé à côté des opérateurs au fur et à mesure de leur utilisation. Il ne sert qu'à indiquer les opérateurs déjà utilisés.

## Création d'une formule

La présente section donne trois exemples de création de formules pouvant être utilisées dans les relevés ou les affichages.

Les exemples 1 et 2 présentent les méthodes de création de formules à utiliser dans les relevés. L'exemple 3 illustre la création d'une formule pour l'affichage.

**Nota :** Dans le cas de la MAX Meridian 9, il est possible d'imprimer un relevé contenant les données entrées dans une ou plusieurs définitions de formules. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'impression de ces définitions, reportez-vous au chapitre intitulé «Relevés système».

### Exemple 1 : Calcul du pourcentage d'appels de débordement automatique par surcharge de file d'attente

Suivez la méthode 16-1 pour créer une formule utilisée dans un relevé visant à calculer le pourcentage de tous les appels de débordement automatique par surcharge de file d'attente qui ont été acheminés vers un NA-DAA. La formule est semblable à ce qui suit :

$$\% \text{ DAF} = \frac{\text{Nbre\_appels\_DAF}}{\text{Réponses\_aux\_appels} + \text{Abandons\_d'appel}} \times 100$$

#### Méthode 16-1

##### Pour créer une formule de calcul du pourcentage d'appels de débordement automatique par surcharge de file d'attente

- 1 Sélectionnez «*Définition de relevés*» dans le menu principal.  
*Un sous-menu apparaît.*
- 2 Sélectionnez «*Définition de formules*» dans le sous-menu.  
*L'affichage Définition de formules de relevé apparaît.*
- 3 Dans le champ *Groupe de statistiques*, sélectionnez «*Statistiques de NA-DAA finaux*» dans le menu Options.
- 4 Dans le champ *Division par zéro*, sélectionnez «*Forcer à zéro*» dans le menu Options.
- 5 Dans le champ *Format d'affichage implicite*, sélectionnez «*Pourcentage*» dans le menu Options.

- 6 Dans le champ *Largeur d'affichage minimale*, sélectionnez **5**.
- 7 Dans le champ *Menus*, entrez le titre de formule **DAF**.
- 8 Dans le champ *Colonnes*, appuyez sur [Corriger champ].
- 9 Entrez : %  
**DAF**.
- 10 Appuyez sur [Fin de correction].
- 11 Dans le champ *Graphiques*, entrez **% DAF**.
- 12 Dans le champ *Calcul*, appuyez sur la touche [Modifier champ].  
*Un menu direct s'affiche avec une liste des champs de données que vous pouvez sélectionner.*
- 13 Sélectionnez «*Nbre appels DAF*» dans le menu direct.
- 14 Sélectionnez «*Réponses aux appels*» dans le menu direct.
- 15 Sélectionnez «*Abandons d'appel*» dans le menu direct.
- 16 Appuyez sur [Opérateur] et entrez **+**.
- 17 Appuyez sur [Opérateur] et entrez **/**.
- 18 Appuyez sur [Constante] et entrez **100**.
- 19 Appuyez sur [Opérateur] et entrez **\***.
- 20 Appuyez sur [Correction exécutée] afin de sortir du champ *Calcul*.  
*L'équation dans le champ Calcul s'affiche de la façon suivante :*

*Nbre appels DAF*  
*Réponses aux appels*  
*Abandons d'appel*  
 +  
 /  
 100  
 \*

- 21 Appuyez sur [Commandes] et sélectionnez «*Sauvegarder sous une nouvelle formule*».
- 22 Suivez la méthode 16-2 pour connaître les directives sur l'utilisation d'une formule dans un relevé.

### Utilisation d'une formule dans un relevé

Vous pouvez utiliser une formule de relevé dans le champ *Définition colonnes* avec la fonction Définition de formats tabulaires ou dans le champ *Données objets choisies* avec la fonction Définition de formats graphiques.

La méthode 16-2 donne les directives générales qui vous permettent d'inclure la formule personnalisée, créée avec la méthode 16-1, dans la Définition de formats tabulaires. Pour plus de détails sur la création de relevés, reportez-vous au chapitre intitulé «Définition de relevés».

#### **Méthode 16-2**

##### **Pour utiliser une formule personnalisée dans un format tabulaire**

- 1** Sélectionnez «Définition de relevés» dans le menu principal.  
*Un sous-menu apparaît.*
- 2** Sélectionnez «Définition de formats tabulaires» dans le sous-menu.  
*L'affichage Définition de formats tabulaires apparaît.*
- 3** Dans le champ *Groupe de statistiques*, sélectionnez «Statistiques de NA-DAA finaux» dans le menu Options.
- 4** Dans le champ *Titre du format*, entrez **Exemple de format**.
- 5** Dans le champ *Colonnes*, appuyez sur [Corriger champ].  
*Un menu direct s'affiche avec une liste des champs de données que vous pouvez sélectionner.*
- 6** Sélectionnez «Numéro de NA-DAA final» dans le menu direct.
- 7** Sélectionnez «Unité de temps de base» dans le menu direct.
- 8** Déplacez le curseur à la catégorie «Champs données personnalisés» dans le menu direct.  
*Cette catégorie se trouve vers la fin de la liste dans le menu direct.*
- 9** Sélectionnez «DAF» dans le menu direct.  
*Il s'agit du nom attribué à la formule dans le champ Menu de la méthode 16-1. La sélection apparaît dans le champ Définition colonnes avec l'en-tête de colonne «% DAF». Il s'agit de l'en-tête attribué dans le champ Colonne de la méthode 16-1. Cinq signes de pourcentage apparaissent au-dessus de cet en-tête de colonne. Ces signes apparaissent parce que le Format d'affichage implicite a été défini à «Pourcentage» et que le chiffre «5» a été entré dans le champ Largeur d'affichage minimale de la méthode 16-1.*
- 10** Appuyez sur [Fini].
- 11** Attribuez des en-têtes dans le champ *En-tête de colonnes*, si vous le désirez.
- 12** Appuyez sur [Commandes] et sélectionnez «Sauvegarder sous un nouveau format privé».
- 13** Suivez la méthode 16-3 pour connaître les directives sur l'utilisation du format de relevé créé à l'aide de cette méthode.

**Utilisation d'un relevé**

La méthode 16-3 donne des directives générales sur l'utilisation du relevé créé avec la méthode 16-2.

**Méthode 16-3****Pour utiliser un relevé tabulaire**

- 1** Sélectionnez «*Définition de relevés*» dans le menu principal.  
*Un sous-menu apparaît.*
- 2** Sélectionnez «*Définition de paramètres de relevé*» dans le sous-menu.  
*L'affichage Définition de paramètres de relevé apparaît.*
- 3** Dans le champ *Nom du relevé*, entrez **Exemple de relevé**.
- 4** Dans le champ *Utilisation du nom*, sélectionnez «*Dans menus et relevés*» dans le menu Options.
- 5** Dans le champ *Type*, sélectionnez «*Tabulaire*» dans le menu Options.
- 6** Dans le champ *Format*, appuyez sur [Options].  
*Une fenêtre directe apparaît et affiche une liste des formats de relevés disponibles.*
- 7** Déplacez-vous à la catégorie «*Formats privés*» vers la fin de la liste.  
La catégorie des formats privés est sélectionnée, car le format de relevé a été sauvegardé comme format privé dans la méthode précédente.
- 8** Sélectionnez le format appelé «*Exemple de format*».  
*Il s'agit du nom donné au format dans le champ Titre du format dans la méthode précédente.*
- 9** Dans le champ *Unité de temps*, sélectionnez «*Semaine*» dans le menu Options.
- 10** Dans le champ *Semaine*, entrez **0**.
- 11** Dans le champ *Périph. sortie*, choisissez une imprimante dans le menu Options.
- 12** Appuyez sur [Commandes] et sélectionnez «*Imprimer ce relevé*».
- 13** Si vous désirez sauvegarder ce relevé, sélectionnez «*Sauvegarder sous une nouvelle définition de relevé privé*».

### Exemple 2 : Calcul du temps qu'un préposé a passé à l'état Non util

Suivez la méthode 16-4 pour créer une formule utilisée dans un relevé pour calculer le temps que passe un préposé à l'état Non util. La formule est semblable à ce qui suit :

Maximum de 0 et (durée en session - durée conv DAA -  
durée attente - durée pas lib - durée NA arr -  
durée NA dép - durée consultation)

**Nota :** Le «maximum de 0» remet la réponse à 0 dans le cas d'une réponse négative résultant de la formule. Le résultat peut être constitué d'une réponse négative si un préposé traite un appel DAA et un appel NA simultanément.

#### Méthode 16-4

##### Pour créer une formule de calcul du temps qu'un préposé a passé à l'état Non util

- 1 Sélectionnez «*Définition de relevés*» dans le menu principal.  
*Un sous-menu apparaît.*
- 2 Sélectionnez «*Définition de formules*» dans le sous-menu.  
*L'affichage Définition de formules de relevé apparaît.*
- 3 Dans le champ *Groupe de statistiques*, sélectionnez «*Statistiques de NA-DAA finaux*» dans le menu Options.
- 4 Dans le champ *Division par zéro*, acceptez la valeur implicite.  
La valeur utilisée dans ce champ n'a pas d'importance puisque cette formule ne comporte aucune division.
- 5 Dans le champ *Format d'affichage implicite*, sélectionnez «*hh:mm*» dans le menu Options.
- 6 Dans le champ *Largeur d'affichage minimale*, sélectionnez **5**.
- 7 Dans le champ *Menus*, entrez le titre de la formule **Durée totale Non util**.
- 8 Dans le champ *Colonnes*, appuyez sur [Corriger champ].
- 9 Entrez : **DURÉE  
TOTALE  
NON  
UTIL**
- 10 Appuyez sur [Fin de correction].



- 11 Dans le champ *Graphiques*, entrez **Durée Non util.**
- 12 Dans le champ *Calcul*, appuyez sur la touche [Modifier champ].  
*Un menu direct s'affiche avec une liste des champs de données que vous pouvez sélectionner.*
- 13 Appuyez sur [Constante] et entrez **0**.
- 14 Sélectionnez «*Durée en session*» dans la fenêtre directe.
- 15 Sélectionnez «*Durée conv DAA*».
- 16 Appuyez sur [Opérateur] et entrez **–**.
- 17 Sélectionnez «*Durée attente*».
- 18 Appuyez sur [Opérateur] et entrez **–**.
- 19 Sélectionnez «*Durée pas lib*».
- 20 Appuyez sur [Opérateur] et entrez **–**.
- 21 Sélectionnez «*Durée NA arr*».
- 22 Appuyez sur [Opérateur] et entrez **–**.
- 23 Sélectionnez «*Durée NA dép*».
- 24 Appuyez sur [Opérateur] et entrez **–**.
- 25 Sélectionnez «*Durée consultation*».
- 26 Appuyez sur [Opérateur] et entrez **–**.
- 27 Appuyez sur [Opérateur] et entrez **MAX**.
- 28 Appuyez sur [Correction exécutée] afin de sortir du champ *Calcul*.  
*L'équation dans le champ Calcul s'affiche de la façon suivante :*

0  
*Durée en session*  
*Durée conv DAA*  
-  
*Durée attente*  
-  
*Durée pas lib*  
-  
*Durée NA arr*  
-  
*Durée NA dép*  
-  
*Durée consultation*  
-  
**MAX**

- 29 Appuyez sur [Commandes] et sélectionnez «Sauvegarder sous une nouvelle formule».

*Le système affiche le message suivant : «Une nouvelle définition de formule a été créée.» Vous pouvez modifier les étapes de la méthode 16-2 pour inclure cette formule dans un relevé.*

### Exemple 3 : Calcul du pourcentage d'abandons d'appel

Suivez la méthode 16-5 pour créer une formule utilisée dans un affichage pour présenter le pourcentage d'abandons d'appel.

La formule est semblable à ce qui suit :

$$\% \text{ d'aband. d'appel} = \frac{\text{Abandons d'appel}}{\text{Appels acceptés}} \times 100$$

La MAX Meridian n'est pas dotée d'une formule «Appels acceptés». Le calcul suivant peut donc être utilisé.

#### Méthode 16-5

##### Pour créer une formule de calcul du pourcentage d'abandons d'appel

- 1 Sélectionnez «Définition d'affichages» dans le menu principal.  
*Un sous-menu apparaît.*
- 2 Sélectionnez «Définition de formules» dans le sous-menu.  
*L'affichage Définition de formules d'affichage apparaît.*
- 3 Dans le champ *Groupe de statistiques*, sélectionnez «Statistiques de NA-DAA» dans le menu Options.
- 4 Dans le champ *Division par zéro*, sélectionnez «Diviser par un» dans le menu Options.
- 5 Dans le champ *Format d'affichage implicite*, sélectionnez «Pourcentage» dans le menu Options.
- 6 Dans le champ *Largeur d'affichage minimale*, sélectionnez 5.
- 7 Dans le champ *Menus*, entrez **% d'abandons d'appel de la file d'attente.**
- 8 Dans le champ *Colonnes*, appuyez sur [Corriger champ].
- 9 Entrez : **% TOUS  
APPELS  
ABAND**
- 10 Appuyez sur [Fin de correction].
- 11 Dans le champ *Graphiques*, entrez **% abandonnés.**

- 12 Dans le champ *Calcul*, appuyez sur la touche [Modifier champ].  
*Un menu direct s'affiche avec une liste des champs de données que vous pouvez sélectionner.*
- 13 Sélectionnez «*Abandons d'appel*» dans le menu direct.
- 14 Sélectionnez «*Réponses aux appels*» dans le menu direct.
- 15 Sélectionnez «*Abandons d'appel*» dans le menu direct.
- 16 Appuyez sur [Opérateur] et entrez +.
- 17 Appuyez sur [Opérateur] et entrez /.
- 18 Appuyez sur [Constante] et entrez 100.
- 19 Appuyez sur [Opérateur] et entrez \*.
- 20 Appuyez sur [Correction exécutée] afin de sortir du champ *Calcul*.  
*L'équation dans le champ Calcul s'affiche de la façon suivante :*

*Abandons d'appel*  
*Réponses aux appels*  
*Abandons d'appel*  
 +  
 /  
 100  
 \*

Dans cette formule, les abandons d'appel et les réponses aux appels sont additionnés pour donner le nombre d'appels acceptés. Les abandons d'appel sont ensuite divisés par le total de réponses aux appels et d'abandons d'appel (soit le total d'appels acceptés). Vous devez alors multiplier ce nombre par 100 pour calculer le pourcentage d'abandons d'appel.

- 21 Appuyez sur [Commandes] et sélectionnez «*Sauvegarder sous une nouvelle formule*».  
*Le système affiche le message suivant : «Une nouvelle définition de formule a été créée.»*
- 22 Suivez la méthode 16-2 pour connaître les directives sur l'utilisation d'une formule dans un affichage.

### **Utilisation d'une formule dans un affichage**

Vous pouvez utiliser une formule d'affichage dans les champs *Définition colonnes* ou *Éléments graphiques* de la fonction *Définition de quadrants* d'affichage.

La méthode 16-6 donne les directives générales qui vous permettent de placer la formule personnalisée, créée avec la méthode 16-5, dans la Définition de quadrants d'affichage. Pour plus de détails sur la création d'affichages, reportez-vous au chapitre intitulé «Définition d'affichages».

#### **Méthode 16-6**

##### **Pour utiliser une formule personnalisée dans un quadrant d'affichage**

- 1** Sélectionnez «Définition d'affichages» dans le menu principal.  
*Un sous-menu apparaît.*
- 2** Sélectionnez «Définition de quadrants» dans le sous-menu.  
*L'affichage Définition de quadrants d'affichage apparaît.*
- 3** Dans le champ *Groupe de statistiques*, sélectionnez «Statistiques de NA-DAA» dans le menu Options.
- 4** Dans le champ *Nom de définition*, entrez **Exemple de quadrant**.
- 5** Dans le champ *Taille du quadrant*, sélectionnez «Pleine largeur» dans le menu Options.
- 6** Dans le champ *Type de quadrant*, sélectionnez «Tabulaire» dans le menu Options.
- 7** Dans le champ *Colonnes*, appuyez sur [Corriger champ].  
*Un menu direct s'affiche avec une liste des champs de données disponibles.*
- 8** Déplacez le curseur à la catégorie «Champs données personnalisés» dans le menu direct.  
*Cette catégorie se trouve vers la fin de la liste dans le menu direct.*
- 9** Sélectionnez «% d'abandons d'appel de la file d'attente» dans le menu direct.  

Il s'agit du nom attribué à la formule dans le champ *Menu* de la méthode 16-5. La sélection apparaît dans le champ *Définition colonnes* avec l'en-tête de colonne «% TOUS APPELS ABAND». Il s'agit de l'en-tête attribué dans le champ *Colonne* de la méthode 16-5. Cinq signes de pourcentage (%%%%%) apparaissent au-dessus de cet en-tête de colonne. Ces signes apparaissent parce que le *Format d'affichage implicite* a été défini à «Pourcentage» et que le chiffre «5» a été entré dans le champ *Largeur d'affichage minimale* de la méthode 16-5.
- 10** Si vous le désirez, ajoutez d'autres colonnes dans l'affichage.
- 11** Appuyez sur [Fin] lorsque toutes les colonnes sont entrées.

- 12 Si vous le désirez, attribuez des en-têtes dans le champ *En-tête de colonnes*.
- 13 Appuyez sur [Commandes] et sélectionnez «Sauvegarder comme nouveau quadrant privé».
- 14 Suivez la méthode 16-7 pour connaître les directives sur l'ajout de ce nouveau quadrant dans un affichage.

### Création d'un affichage

La méthode 16-7 donne des directives générales sur la création d'un affichage pour ajouter le nouveau quadrant créé à la méthode 16-6.

#### Méthode 16-7

##### Pour créer un affichage

- 1 Sélectionnez «Définition d'affichages» dans le menu principal.  
*Un sous-menu apparaît.*
- 2 Sélectionnez «Définition d'écran» dans le sous-menu.  
*L'affichage Définition de contenu d'écran apparaît.*
- 3 Dans le champ *Groupe de statistiques*, sélectionnez «Statistiques de NA-DAA» dans le menu Options.
- 4 Dans le champ *Nom de l'écran*, entrez **Exemple d'affichage**.
- 5 Dans la section «sup. gauche» du champ *Sélection*, appuyez sur [Options].  
*Une fenêtre directe apparaît et affiche une liste des quadrants d'affichage disponibles.*
- 6 Déplacez-vous à la catégorie «Quadrants privés» vers la fin de la liste.  
*La catégorie des formats privés est sélectionnée, car le quadrant d'affichage a été sauvegardé comme format privé dans la méthode précédente.*
- 7 Sélectionnez le format appelé «Exemple de quadrant».  
*Il s'agit du nom donné au format dans le champ Nom de définition dans la méthode précédente.*
- 8 Appuyez sur [Commandes] et sélectionnez «Sauvegarder comme nouvel écran privé».
- 9 Sélectionnez «Sortir (sans sauvegarder les changements)».
- 10 Sélectionnez «Affichage de statistiques de files d'attente» dans le menu principal.
- 11 À partir de l'affichage qui apparaît à l'écran, appuyez sur [Commandes] et choisissez «Choisir un autre format d'écran».

*Une fenêtre directe s'affiche avec une liste des définitions d'écrans disponibles.*

- 12** Déplacez-vous à la catégorie «Écrans privés» vers la fin de la liste.  
*La catégorie de définition d'écrans privés est sélectionnée, car le même écran a été sauvegardé comme écran privé.*
- 13** Sélectionnez la définition d'écran appelée «Exemple d'affichage».  
*Il s'agit du nom attribué à la définition d'écran dans le champ Nom d'écran. Cet affichage apparaît à l'écran ainsi que la formule personnalisée que vous avez créée pour recueillir les données sur l'état Consulter.*

---

## Chapitre 17 : Visualisation des relevés

---

Le présent chapitre indique comment procéder pour visualiser un relevé tabulaire à partir d'un terminal VT-220, VT-420 ou VT-520. Pour visualiser un relevé ou un relevé graphique à partir du MTE, consultez le MTE 10 User Guide (NTP 553-4001-906).

### Accès à la fonction

Pour accéder à cette fonction, «Relevé prêt» doit apparaître dans le coin supérieur gauche de l'écran pour indiquer qu'un relevé est prêt à être affiché. Si «Relevé prêt» apparaît à l'écran, sélectionnez «*Visualisation de relevé*» dans le menu principal ou appuyez sur [Visualisation de relevé] dans la fonction Définition des paramètres de relevé.

Le système ne sauvegarde qu'un relevé à la fois. Si un nouveau relevé destiné à être visualisé est produit, le relevé précédent est effacé et devra être produit de nouveau pour être affiché une deuxième fois.

### Création d'un relevé de visualisation

Suivez la méthode 17-1 pour produire un relevé de visualisation.

#### Méthode 17-1

##### Pour produire un relevé de visualisation

- 1 Exécutez la fonction Définition des paramètres de relevé.  
*Pour obtenir des renseignements sur l'exécution de cette fonction, reportez-vous à la fonction Définition de relevés.*
- 2 Repérez le champ *Périphérique de sortie* de la fonction Définition des paramètres de relevé. Sélectionnez «*Terminal à écran*».
- 3 Entrez «*Terminal à écran*» dans ce champ.

- 4 Appuyez sur [Commandes] et sauvegardez la définition de relevé, si vous le souhaitez.
- 5 Sélectionnez «Imprimer ce relevé» dans le menu Commandes.  
*Le message «Relevé en attente» est affiché dans le coin supérieur gauche de l'écran, et le message «Exécution de la demande d'impression de relevé spécial» apparaît au bas de l'écran. Ces messages indiquent que le relevé demandé est en cours de préparation pour être affiché.*  
*Le message dans le coin supérieur gauche de l'écran devient «Relevé prêt» lorsque le relevé est prêt à être affiché. Selon la taille du relevé, quelques minutes peuvent être nécessaires avant qu'il ne soit créé.*  
*Le message «Échec de relevé» apparaît lorsque le relevé demandé n'a pu être créé. Il faut alors vérifier les paramètres dans la définition.*
- 6 Pour visualiser un relevé d'événements ou tabulaire, reportez-vous à la section «Visualisation d'un relevé tabulaire».

## Visualisation d'un relevé tabulaire

Suivez la méthode 17-2 pour visualiser un relevé d'événements ou tabulaire.

### Méthode 17-2

#### Pour visualiser un relevé d'événements ou tabulaire

- 1 Créez un relevé tabulaire ou d'événements dans la fonction Définition des paramètres de relevé.  
*Pour obtenir des renseignements sur cette fonction, reportez-vous au chapitre intitulé «Définition de relevés».*
- 2 Suivez les étapes de la section intitulée «Création d'un relevé de visualisation».
- 3 Si le message «Relevé prêt» apparaît dans le coin supérieur gauche de l'écran, appuyez sur [Visualisation de relevé] dans la fonction Définition des paramètres de relevé ou choisissez «Visualisation de relevé» dans le menu principal.  
*Le dernier relevé de visualisation produit au moyen de la fonction Définition des paramètres de relevé apparaît à l'écran.*
- 4 Pour vous déplacer dans le relevé, utiliser les touches flèche ou page.  
*Le message «Ligne nn/mm» (en bas à gauche de l'écran) indique la position de votre curseur dans le relevé. «nn» représente le nombre de lignes précédant le curseur depuis le haut du relevé et «mm» le nombre total de lignes du relevé.*



- 5 Pour imprimer le relevé sur l'imprimante implicite, appuyez sur [Imprimer].  
Vous ne pouvez imprimer un relevé qu'une fois lorsque vous le visualisez. Pour l'imprimer de nouveau, vous devez sortir du relevé et le rappeler à l'écran.
- 6 Pour retourner à l'endroit où vous avez activé la fonction Visualisation de relevé, appuyez sur [Sortir].

## Touches de fonction

La présente section décrit les touches de fonction disponibles au moyen de la fonction de Visualisation de relevé.

### **Aide=Aide**

Cette touche de fonction fournit de l'information sur la fonction Visualisation de relevé.

### **PF1=Sortir**

Cette touche de fonction permet de retourner à l'écran où la fonction Visualisation de relevé a été activée.

### **F6=Imprimer**

Cette touche de fonction envoie une copie du relevé à l'imprimante implicite. La fonction Page d'accueil précisée dans la définition de relevé détermine si une page d'accueil est générée.

**Nota :** Il n'est pas possible de copier un relevé à imprimer dans un fichier de flux de données pendant sa visualisation. Le relevé est acheminé à l'imprimante système.

### **F7=Visualiser les paramètres**

Cette touche de fonction affiche les paramètres attribués dans la fonction Définition des paramètres de relevé lors de la création de ce relevé. Cette information apparaît également sur la page d'accueil lorsque le relevé est imprimé.

### **F7=Retirer la fenêtre des paramètres**

Cette touche de fonction ferme la fenêtre des paramètres à l'écran.

**Effacer=Supprimer**

Cette touche de fonction efface le relevé de l'écran et vous permet de retourner à l'écran où la fonction Visualisation de relevé a été activée. Vous devez créer le relevé de nouveau pour pouvoir le visualiser une autre fois.

---

## Chapitre 18 : Relevés de gestion courants

---

Les relevés de gestion courants offrent un format déjà défini qui vous permet de recueillir des informations précises dans le système. Cependant, c'est à vous de préciser les paramètres de temps qui doivent être utilisés pour recueillir ces informations. Pour ce faire, vous devez utiliser la fonction Définition de relevés décrite dans le chapitre intitulé «Définition de relevés».

Par exemple, le Relevé sommaire de rendement de NA-DAA est défini à l'avance pour recueillir des données qui résument les activités des files d'attente. Vous pouvez préciser que vous souhaitez produire un relevé sur lequel figurent les activités des files d'attente pour la semaine précédente.

### Production d'un relevé de gestion courant

Vous pouvez utiliser de nombreuses périodes pour produire les relevés courants. La méthode 18-1 présente un exemple. Pour obtenir de plus amples renseignements sur ces champs, reportez-vous au chapitre intitulé «Définition de relevés».

#### Méthode 18-1

##### Pour utiliser un relevé de gestion courant

- 1** Sélectionnez «*Définition de relevés*» dans le menu principal.  
*Un sous-menu apparaît.*
- 2** Sélectionnez «*Définition de paramètres de relevé*» dans le sous-menu.  
*L'affichage Définition de paramètres de relevé apparaît.*
- 3** Dans le champ *Nom du relevé*, attribuez un nom au relevé.
- 4** Dans le champ *Utilisation du nom*, sélectionnez «Dans menus et relevés» dans le menu Options.
- 5** Dans le champ *Type*, sélectionnez «Tabulaire» dans le menu Options.

- 6** Dans le champ *Page d'accueil*, sélectionnez «Validé» dans le menu Options afin d'imprimer une page d'accueil avec le relevé.
- 7** Dans le champ *Format*, sélectionnez «Relevé sommaire de rendement de NA-DAA» dans le menu Options.
- 8** Dans le champ *Unité de temps*, sélectionnez «Intervalle» dans le menu Options.
- 9** Ne tenez pas compte du champ *Grouper par*.
- 10** Dans le champ *Intervalle* de la section Limites du relevés, entrez **8:00 .. 12:00**
- 11** Dans le champ *Jour*, entrez **0**.
- 12** Ne tenez pas compte du champ *NA-DAA finaux*.
- 13** Dans le champ *Périph. sortie*, choisissez une imprimante locale de type Imprimante générique MTE dans le menu Options.
- 14** Appuyez sur [Commandes] et sélectionnez «Imprimer ce relevé».  
*Le relevé apparaît avec une page d'accueil semblable à celle qui apparaît à la figure 18-1. Ce relevé est semblable à celui qui est présenté à la figure 18-2.*
- 15** Pour sauvegarder les paramètres du relevé, sélectionnez «Sauvegarder sous une nouvelle définition de relevé privé».

## Analyse de la page d'accueil du relevé

Une page d'accueil est produite avec le relevé imprimé si le champ *Page d'accueil* de la fonction Définition de paramètres de relevé est réglé à «Validé». Elle est utilisée pour confirmer les paramètres entrés dans la fonction Définition de paramètres de relevé.

**Figure 18-1**  
**Page d'accueil du relevé**

```

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
#
#
#
###
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Titre du relevé : Rel. sommaire de rendement de NA-DAA

Type de relevé : Tabulaire — Rel. sommaire de rendement de NA-DAA

Unité de temps : Intervalle

Sélections de données

Intervalle : 8:00 .. 12:00
Jour : 04/18/95
NA-DAA finaux : Tous

Produit à : Date 04/18/95 Heure 22:29:08

```

### ID

Ce champ fournit l’ID du surveillant MAX Meridian qui a imprimé le relevé. Elle apparaît en gros caractères au haut de la page d’accueil. À la figure 18-1, «3000» apparaît dans cette zone. Si le relevé devait être imprimé à une heure précise, la mention «Prévu» apparaît dans ce champ à la place de l’ID. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l’impression des relevés prévus, reportez-vous au chapitre intitulé «Définition de calendriers».

### Titre du relevé

Ce champ fournit le nom attribué au relevé dans le champ *Nom du relevé*.

### Type de relevé

Ce champ comporte deux éléments. L’entrée que vous avez faite dans le champ *Type* apparaît d’abord. À la figure 18-1, il s’agit de «Tabulaire». Le deuxième élément est le relevé de gestion courant que vous avez sélectionné dans le champ *Format*.

### Unité de temps

Ce champ indique l’heure entrée dans le champ *Unité de temps*.

**Sélections de données**

Ce champ présente les paramètres que vous avez entrés dans la section sur les limites du relevé.

**Produit à**

Ce champ présente la date et l'heure à laquelle le relevé a été imprimé.

## Analyse d'un relevé de gestion courant

La présente section analyse les éléments qui apparaissent dans un relevé de gestion courant. Les éléments sont décrits dans le tableau 18-2.

**Figure 18-2**  
**Relevé sommaire de rendement de NA-DAA**

|   |                                      |                                         |                                        |
|---|--------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|
| 1 | Rel. sommaire de rendement de NA-DAA | Page 1                                  |                                        |
| 2 | Relevé d'intervalles                 |                                         |                                        |
| 3 | Entreprise ABC                       | Date : 04/18/95                         | Heure : 22:29:08                       |
| 4 | Intervalles : 08:00 - 12:00          | Jour : 04/18/95                         |                                        |
| 5 | NA-DAA                               | INTERV                                  | ---PROFIL DE LA FILE--                 |
| 6 |                                      | % QUA                                   | DMR ANN PAT                            |
|   |                                      | SERV SEC 1 <sup>RE</sup> 2 <sup>E</sup> |                                        |
|   |                                      |                                         | -NOMBRE D'APPELS                       |
|   |                                      |                                         | DÉB                                    |
|   |                                      |                                         | RÉP ARR ABAND                          |
|   |                                      |                                         | ---DURÉE MOY PRÉP--                    |
|   |                                      |                                         | CONV PAS -NON DAA-                     |
|   |                                      |                                         | DAA LIB ARR DÉP                        |
|   |                                      |                                         | SEC SEC SEC SEC                        |
|   | Jour : 04/18/95                      |                                         |                                        |
|   | 6100                                 | 08:00                                   | 100 1 2 0 7 0 0 25 1 0 0               |
|   |                                      | 08:30                                   | 98 55 106 62 140 3 9 142 20 0 20       |
|   |                                      | 09:00                                   | 96 79 153 106 149 0 14 136 28 0 180    |
|   |                                      | 09:30                                   | 89 77 178 110 165 0 22 146 36 0 0      |
|   |                                      | 10:00                                   | 100 58 142 78 141 0 16 154 56 0 60     |
|   |                                      | 10:30                                   | 95 44 104 64 162 0 11 144 41 0 0       |
|   |                                      | 11:00                                   | 100 34 90 53 161 0 9 157 43 0 7        |
|   |                                      | 11:30                                   | 99 72 136 96 133 0 14 180 41 0 102     |
|   |                                      | 12:00                                   | 99 70 137 105 126 0 20 161 42 0 0      |
| 7 | 6100                                 |                                         | 97 54 1048 674 1184 3 115 138 38 0 41  |
|   | 6130                                 | 08:00                                   | 95 1 3 0 6 0 0 29 2 0 0                |
|   |                                      | 08:30                                   | 100 56 104 63 143 0 7 147 22 0 22      |
|   |                                      | 09:00                                   | 99 75 150 104 151 0 13 140 25 0 175    |
|   |                                      | 09:30                                   | 95 78 179 108 160 0 19 150 36 0 5      |
|   |                                      | 10:00                                   | 96 59 143 77 143 0 18 155 54 0 0       |
|   |                                      | 10:30                                   | 100 43 105 63 159 0 9 169 47 0 15      |
|   |                                      | 11:00                                   | 100 30 93 55 160 0 11 165 53 0 8       |
|   |                                      | 11:30                                   | 99 66 134 97 134 0 16 157 43 0 69      |
|   |                                      | 12:00                                   | 89 70 136 106 127 0 24 158 45 0 28     |
|   | 6130                                 |                                         | 97 53 1047 673 1183 0 117 141 36 0 35  |
| 8 |                                      |                                         | 97 53 2095 1347 2367 3 232 139 37 0 38 |

| <b>Tableau 18-1</b><br><b>Description des éléments du relevé</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Numéro de la figure</b>                                       | <b>Description</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 1                                                                | Il s'agit du nom du relevé attribué dans le champ <i>Nom du relevé</i> de la fonction Définition de paramètres de relevé.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 2                                                                | Il s'agit du type de relevé précisé dans le champ <i>Unité de temps</i> de la fonction Définition de paramètres de relevé.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 3                                                                | Il s'agit du nom de votre entreprise. Il est attribué dans le champ <i>Nom de l'exploitant</i> de la fonction Options diverses.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4                                                                | <p>Il s'agit de l'unité de temps précise que vous avez entrée dans la section Limites du relevé de la fonction Définition de paramètres de relevé. Dans la méthode 18-1, l'unité de temps «Intervalle» a été précisée avec les limites «8:00..12:00».</p> <p><b>Nota :</b> Les données sur les intervalles, comme l'attribution du nombre d'intervalles dans une journée, sont définies dans la fonction Basic Capacity Configuration et dans la fonction Advanced Capacity Configuration. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section portant sur la configuration de la capacité dans le chapitre traitant de la configuration de la MAX Meridian du document intitulé <i>Meridian MAX 10 Maintenance and Diagnostics Guide</i> (NTP 553-4001-811).</p> |
| 5                                                                | Il s'agit des champs clés qui déterminent l'ordre utilisé pour trier les données du relevé. Ces champs sont déjà définis et présentés de gauche à droite par ordre d'importance. Certaines informations des champs clés ne figurent que sur la page titre.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 6                                                                | Il s'agit de l'unité de temps entrée dans la section Limites du relevé de la fonction Définition de paramètres de relevé.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 7                                                                | Il s'agit des sous-totaux. Si «***» apparaît dans un sous-total, cela indique que la valeur produite était trop grande pour s'afficher dans le champ.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 8                                                                | Il s'agit des grands totaux. Si «***» apparaît dans un total, cela indique que la valeur produite était trop grande pour s'afficher dans le champ.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 9                                                                | Il s'agit de la date ou de l'heure à laquelle le relevé a été imprimé.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 10                                                               | Il s'agit de l'unité de temps entrée dans la section Limites du relevé de la fonction Définition de paramètres de relevé. À la méthode 18-1, «0» est entré dans le champ <i>Jour</i> pour recueillir des données pour le jour en cours seulement.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 11                                                               | <p>Les colonnes sont définies à l'avance dans les relevés de gestion courants. Ces colonnes déterminent le type de statistiques à recueillir dans le système.</p> <p><b>Nota :</b> Les mots dans une colonne seront tronqués à droite s'ils dépassent la largeur de la colonne.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |



## Liste des relevés offerts

Les relevés de gestion courants utilisent des statistiques déjà définies pour recueillir des données. Ces statistiques sont définies dans le chapitre intitulé «Groupes de statistiques de relevé».

Le tableau 18-2 fournit une liste des relevés de gestion courants et des groupes de statistiques qu'ils utilisent. Les relevés sont énumérés dans l'ordre dans lequel ils apparaissent dans la fenêtre directe du champ *Format* de la fonction Définition de paramètres de relevé.

| <b>Tableau 18-2</b><br><b>Relevés de gestion courants et groupes de statistiques correspondants</b> |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| <b>Relevé de gestion courant</b>                                                                    | <b>Groupe de statistiques de relevé</b> |
| Relevé sommaire de rendement de NA-DAA                                                              | Statistiques de NA-DAA finaux           |
| Relevé de délais de réponse aux appels par NA-DAA                                                   | Statistiques de NA-DAA finaux           |
| Relevé de délais d'abandon d'appel par NA-DAA                                                       | Statistiques de NA-DAA finaux           |
| Relevé de rendement de NA-DAA par préposé                                                           | Statistiques de préposés                |
| Relevé de rendement de préposés par NA-DAA                                                          | Statistiques de préposés                |
| Relevé de rendement de préposés par surveillant                                                     | Statistiques de préposés                |
| Relevé de rendement de surveillants par préposé                                                     | Statistiques de préposés                |
| Relevé de périodes toutes lignes réseau occupées                                                    | Statistiques de voies d'acheminement    |
| Relevé de rendement de NA-DAA par voie                                                              | Statistiques de lignes réseau           |
| Relevé de rendement de voies par NA-DAA                                                             | Statistiques de lignes réseau           |
| Relevé de rendement de SINC                                                                         | Statistiques de SINC                    |
| Relevé de NA-DAA par code d'activité                                                                | Statistiques de codes d'activité        |
| — Voir page suivante. —                                                                             |                                         |

**18-8** Relevés de gestion courants

| <b>Tableau 18-2 (suite)</b><br><b>Relevés de gestion courants et groupes de statistiques correspondants</b>                                                                       |                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| <b>Relevé de gestion courant</b>                                                                                                                                                  | <b>Groupe de statistiques de relevé</b>                 |
| Relevé de codes d'activité par NA-DAA                                                                                                                                             | Statistiques de codes d'activité                        |
| Relevé de voies d'acheminement d'annonce<br>(offert seulement avec la version 17 ou une version ultérieure du programme X11)                                                      | Statistiques de voies d'acheminement d'annonce          |
| Relevé de rendement de NA d'aiguillage<br>(offert seulement si l'option SIG PAC/ADE est validée)                                                                                  | Statistiques de NAA                                     |
| Relevé de délais de réponse — NAA (offert seulement si l'option SIG PAC/ADE est validée)                                                                                          | Statistiques de NAA                                     |
| Relevé de délais d'abandon — NAA (offert seulement si l'option SIG PAC/ADE est validée)                                                                                           | Statistiques de NAA                                     |
| Relevé de répartition des réponses aux appels — NAA (offert seulement si l'option SIG PAC/ADE est validée)                                                                        | Statistiques de répartition des réponses aux appels NAA |
| Relevé d'utilisation des lignes réseau (Offert seulement si l'option DAAR est validée. Ce relevé est décrit au chapitre intitulé «Distribution automatique d'appels réseau».)     | Statistiques de lignes réseau                           |
| Relevé de profil de réacheminement d'appel (offert seulement si l'option DAAR est validée. Ce relevé est décrit au chapitre intitulé «Distribution automatique d'appels réseau».) | Statistiques de débordements                            |
| Relevé de profil d'appel NA-DAA cible (Offert seulement si l'option DAAR est validée. Ce relevé est décrit au chapitre intitulé «Distribution automatique d'appels réseau».)      | Statistiques de débordements                            |
| MAXCASTER NA-DAA                                                                                                                                                                  | Statistiques de NA-DAA finaux                           |
| MAXCASTER VOIE                                                                                                                                                                    | Statistiques de lignes réseau                           |
| <b>— Fin —</b>                                                                                                                                                                    |                                                         |

## Avis au lecteur

Le but visé est de fournir un exemple de chaque relevé courant. Cependant, tous les systèmes MAX Meridian sont différents les uns des autres, et il est très peu probable que les valeurs présentées dans ces relevés soient identiques à celles que produit un système particulier. Ces exemples visent simplement à indiquer les renseignements offerts et la façon dont ils sont présentés. Ils ne visent pas à indiquer les valeurs qu'on doit s'attendre à obtenir. De même, la section d'analyse qui figure à la suite de la plupart des exemples n'est présentée qu'à titre indicatif, aux fins d'interprétation du relevé.

**Nota :** Dans certains cas, les moyennes calculées pour les statistiques peuvent être plus élevées que prévues.

Prenons, par exemple, le champ *Durée moy prép pas lib sec* du relevé sommaire de rendement de NA-DAA. Ce champ indique la durée moyenne que les préposés ont passé à l'état pas libre. Dans un intervalle de 30 minutes, on pourrait s'attendre à ce que cette moyenne ne dépasse pas 1 800 secondes. Toutefois, cette limite de 1 800 secondes pourrait être dépassée si un préposé avait été à l'état pas libre pendant 1 800 secondes pendant qu'un autre préposé était à l'état pas libre pendant 200 secondes et n'avait répondu qu'à un seul appel au cours de l'intervalle. La formule pour calculer la valeur de ce champ consiste à diviser le temps total passé à l'état pas libre par tous les préposés (2 000 secondes) par le nombre d'appels auxquels les préposés ont répondu (un appel). Dans notre exemple, la moyenne serait 2 000; ce qui est supérieur à l'intervalle de 1 800 secondes.

## **Relevé sommaire de rendement de NA-DAA**

Le relevé sommaire de rendement de NA-DAA présente les files d'attente du système DAA et résume la charge et le rendement des files d'attente. Il fait état du nombre réel d'appels auxquels le NA-DAA a répondu et de la durée moyenne de traitement de chaque appel. Ce relevé présente un intérêt pour les gestionnaires et les surveillants. Il est également utilisé pour établir les horaires de travail courants et pour déterminer le personnel requis en fonction de la charge de travail prévue.

*NA-DAA* constitue le champ clé du relevé sommaire de rendement NA-DAA. L'exemple présenté dans la figure 18-3 est un relevé d'intervalles pour deux NA-DAA.

**Figure 18-3**  
**Relevé sommaire de rendement de NA-DAA**

| Rel. sommaire de rendement de NA-DAA        |        |                       |                 |                 |                |                  |     |                  |                      |     |      | Page 1 |
|---------------------------------------------|--------|-----------------------|-----------------|-----------------|----------------|------------------|-----|------------------|----------------------|-----|------|--------|
| Relevé d'intervalles                        |        |                       |                 |                 |                |                  |     |                  |                      |     |      |        |
| Entreprise ABC                              |        |                       | Date : 04/18/95 |                 |                |                  |     | Heure : 22:29:08 |                      |     |      |        |
| Intervalles : 08:00 - 12:00 Jour : 04/18/95 |        |                       |                 |                 |                |                  |     |                  |                      |     |      |        |
| NA-DAA                                      | INTERV | --PROFIL DE LA FILE-- |                 |                 |                | -NOMBRE D'APPELS |     |                  | ---DURÉE MOY PRÉP--- |     |      |        |
|                                             |        | % QUA                 | DMR             | ANN             | PAT            | DÉB              |     |                  | CONV                 | PAS | -NON | DAA-   |
|                                             |        | SERV                  | SEC             | 1 <sup>RE</sup> | 2 <sup>E</sup> | RÉP              | ARR | ABAND            | DAA                  | LIB | ARR  | DÉP    |
|                                             |        |                       |                 |                 |                |                  |     |                  | SEC                  | SEC | SEC  | SEC    |
| Jour : 04/18/95                             |        |                       |                 |                 |                |                  |     |                  |                      |     |      |        |
| 6100                                        | 08:00  | 100                   | 1               | 2               | 0              | 7                | 0   | 0                | 25                   | 1   | 0    | 0      |
|                                             | 08:30  | 98                    | 55              | 106             | 62             | 140              | 0   | 9                | 142                  | 20  | 0    | 20     |
|                                             | 09:00  | 96                    | 79              | 153             | 106            | 149              | 0   | 14               | 136                  | 28  | 0    | 180    |
|                                             | 09:30  | 89                    | 77              | 178             | 110            | 165              | 0   | 22               | 146                  | 36  | 0    | 0      |
|                                             | 10:00  | 100                   | 58              | 142             | 78             | 141              | 0   | 16               | 154                  | 56  | 0    | 60     |
|                                             | 10:30  | 95                    | 44              | 104             | 64             | 162              | 0   | 11               | 144                  | 41  | 0    | 0      |
|                                             | 11:00  | 100                   | 34              | 90              | 53             | 161              | 0   | 9                | 157                  | 43  | 0    | 7      |
|                                             | 11:30  | 99                    | 72              | 136             | 96             | 133              | 0   | 14               | 180                  | 41  | 0    | 102    |
|                                             | 12:00  | 99                    | 70              | 137             | 105            | 126              | 0   | 20               | 161                  | 42  | 0    | 0      |
| 6100                                        |        | 97                    | 54              | 1048            | 674            | 1184             | 0   | 115              | 138                  | 38  | 0    | 41     |
| 6130                                        | 08:00  | 95                    | 1               | 3               | 0              | 6                | 0   | 0                | 29                   | 2   | 0    | 0      |
|                                             | 08:30  | 100                   | 56              | 104             | 63             | 143              | 0   | 7                | 147                  | 22  | 0    | 22     |
|                                             | 09:00  | 99                    | 75              | 150             | 104            | 151              | 0   | 13               | 140                  | 25  | 0    | 175    |
|                                             | 09:30  | 95                    | 78              | 179             | 108            | 160              | 0   | 19               | 150                  | 36  | 0    | 5      |
|                                             | 10:00  | 96                    | 59              | 143             | 77             | 143              | 0   | 18               | 155                  | 54  | 0    | 0      |
|                                             | 10:30  | 100                   | 43              | 105             | 63             | 159              | 0   | 9                | 169                  | 47  | 0    | 15     |
|                                             | 11:00  | 100                   | 30              | 93              | 55             | 160              | 0   | 11               | 165                  | 53  | 0    | 8      |
|                                             | 11:30  | 99                    | 66              | 134             | 97             | 134              | 0   | 16               | 157                  | 43  | 0    | 69     |
|                                             | 12:00  | 89                    | 70              | 136             | 106            | 127              | 0   | 24               | 158                  | 45  | 0    | 28     |
| 6130                                        |        | 97                    | 53              | 1047            | 673            | 1183             | 0   | 117              | 141                  | 36  | 0    | 35     |
|                                             |        |                       |                 |                 |                |                  |     |                  |                      |     |      |        |
|                                             |        | 97                    | 53              | 2095            | 1347           | 2367             | 0   | 232              | 139                  | 37  | 0    | 38     |

## **Statistiques figurant sur le relevé sommaire de rendement de NA-DAA**

Trois types de statistiques sont recueillies sur ce relevé : le profil des files d'attente, le nombre d'appels ainsi que la durée moyenne de traitement par le préposé.

### **STATISTIQUES SUR LE PROFIL DE LA FILE D'ATTENTE**

Les statistiques du profil de la file d'attente présentent un résumé du rendement des files d'attente pour une période donnée.

#### **% qua serv**

Pourcentage des appels auxquels on a répondu ou qui ont été abandonnés en deçà du seuil maximum de délai de réponse.

#### **DMR sec**

Délai moyen avant qu'un préposé réponde à un appel DAA.

#### **Ann pat 1<sup>re</sup>**

Nombre d'appels pour lesquels la première annonce de patience a été diffusée.

#### **Ann pat 2<sup>e</sup>**

Nombre d'appels pour lesquels la deuxième annonce de patience a été diffusée.

### **STATISTIQUES SUR LE NOMBRE D'APPELS**

Les statistiques du nombre d'appels fournissent des données sur les appels traités pendant une période donnée.

#### **Rép**

Nombre d'appels qui ont obtenu une réponse.

#### **Déb arr**

Nombre d'appels de débordement automatique temporisé acheminés depuis une autre file d'attente.

#### **Aband**

Nombre d'appels qui ont été abandonnés. Si l'option de relevé combiné d'abandons d'appels (CCAR) est validée, ce champ doit également comprendre les appels abandonnés pendant que la file d'attente était en

service de nuit. L'option CCAR recueille les appels de jour et de nuit abandonnés et comptabilise les données dans des champs précis.

### **STATISTIQUES SUR LES PRÉPOSÉS (DURÉE MOYENNE)**

Les statistiques de préposés (durée moyenne) résument le temps moyen consacré au traitement de différents types d'appels par un préposé.

#### **Conv DAA sec**

Temps moyen consacré à chaque appel DAA par un préposé.

#### **Pas lib sec**

Temps moyen consacré au traitement après appel par un préposé.

#### **Non DAA arr sec**

Temps moyen consacré par un préposé aux appels NA d'arrivée.

#### **Non DAA dép sec**

Temps moyen consacré par un préposé aux appels NA de départ.

### **Interprétation du relevé**

Le relevé sommaire de rendement de NA-DAA indique la qualité du service offert aux demandeurs. Le délai moyen de réponse (*DMR*) et la qualité de service (*% QUA SERV*) constituent les deux statistiques les plus importantes à examiner.

L'objectif visé est d'obtenir un indice de qualité de service élevé et un délai moyen bas. Plusieurs éléments, par exemple, le type d'appels entrant dans la file d'attente, le genre de service offert et le volume de trafic, influent sur le délai moyen de réponse. Ce dernier varie en outre selon la compétence des préposés, les méthodes de travail, les périodes de fort trafic et les événements spéciaux.

À la figure 18-3, la file d'attente 6100 affiche une qualité globale de service de 97 p. 100 pour la période visée par le relevé. La qualité de service varie entre un minimum de 89 p. 100, atteint à 9 h 30, et un maximum de 100 p. 100. Dans le cas de la file d'attente 6130, la qualité de service est aussi de 97 p. 100.

Le délai moyen de réponse pour la période visée par le relevé est de 54 secondes pour la file d'attente 6100 et de 53 secondes pour la file d'attente 6130. Dans le cas de la file 6100, ce délai n'était que de

34 secondes à 11 h, tandis qu'il atteignait 79 secondes à 9 h. La première annonce de patience a été diffusée pour 1048 appels et la deuxième l'a été 674 fois. Les «\*\*\*» inscrits au total des colonnes indiquent que le nombre était trop long pour figurer dans ce champ.

Le rendement de la file d'attente 6100 semble très approprié, mais il y a lieu d'examiner les statistiques d'un peu plus près pour déterminer les éléments pouvant faire l'objet d'amélioration.

Le nombre total de réponses (*RÉP*) pour la période visée par le relevé s'est élevé à 1184. Vérifiez le relevé de délais de réponse afin d'obtenir des renseignements détaillés quant à la durée d'attente avant que les demandeurs obtiennent une réponse. Le délai moyen de réponse indiqué dans ce relevé correspond à la durée d'attente moyenne pour un demandeur.

La durée moyenne de chaque appel DAA (*CONV DAA*) a été de 138 secondes, mais cette valeur a fluctué considérablement pendant la période visée par le relevé. La durée moyenne de traitement après appel (*PAS LIB SEC*) a été de 38 secondes, mais il y a eu des écarts cette fois encore.

Dans certaines files d'attente, les préposés doivent appeler à l'entrepôt pour vérifier la disponibilité de la marchandise, ou appeler des clients pour confirmer des commandes. Chaque fois que les préposés font ces appels, ils utilisent une touche NA. Le temps moyen consacré aux appels NA effectués ou reçus par les préposés de la file d'attente est indiqué dans les colonnes *NON DAA ARR* et *NON DAA DÉP*. Dans l'exemple de la figure 18-3, les préposés des deux files d'attente ont consacré en moyenne 38 secondes à chaque appel NA de départ au cours de la période visée par le relevé.

Ce relevé sommaire de rendement de NA-DAA fournit un résumé de l'activité des files d'attente pendant une période donnée. On doit aussi analyser les relevés hebdomadaires et mensuels. Ainsi, on peut observer une tendance au fil des semaines, par exemple, un fort trafic le lundi, ou constater que les fins de mois sont plus occupées que les débuts. Cette analyse permet de mieux connaître le fonctionnement du système DAA et elle facilite la prise de décisions relative aux files d'attente et au personnel.

Par comparaison aux relevés de rendement de voie d'acheminement par NA-DAA ou de NA-DAA par voie d'acheminement, les statistiques



relatives aux appels acceptés et aux réponses sont présentées de façon différente dans le relevé sommaire de rendement de NA-DAA. Tous les appels ont été abandonnés ou ils ont obtenu une réponse des préposés affectés à la file d'attente. Si le renvoi automatique de nuit (seuils de débordement automatique temporisé ou de file d'attente) a été défini pour la file d'attente en question, le nombre d'appels acceptés est comptabilisé dans la file d'attente vers laquelle les appels ont été acheminés. Si la file d'attente est en mode service de nuit et qu'aucun renvoi automatique de nuit n'a été défini, les appels placés dans cette file ne sont pas comptabilisés dans le relevé sommaire de rendement NA-DAA ni dans le relevé de rendement de voie d'acheminement.

## **Relevé de délais de réponse aux appels par NA-DAA**

Le relevé de délais de réponse aux appels par NA-DAA fournit des renseignements au sujet du service qu'obtiennent les demandeurs. Ce relevé indique la vitesse à laquelle on répond aux appels et la durée d'attente des demandeurs.

Ce relevé permet de repérer des tendances. Il peut être utilisé pour déterminer à quel moment les annonces de patience et la musique doivent être diffusées pour encourager les demandeurs à attendre. Utilisé de concert avec d'autres relevés de gestion, ce relevé permet de décider s'il y a lieu de modifier les effectifs, ou de prévoir le trafic.

Les champs sous *Pourcentage de réponses/sec* (c.-à-d., les catégories de temps) peuvent être modifiés dans le mode Définition de gammes. Les champs fournissent des catégories dans lesquelles les appels d'arrivée sont placés, en fonction de la durée d'attente des demandeurs.

NA-DAA constitue le champ clé du relevé de délais de réponse aux appels par NA-DAA. L'exemple présenté dans la figure 18-4 est un relevé quotidien d'intervalles pour trois files d'attente, sur une période de sept jours.

**Figure 18-4**  
**Relevé de délais de réponse aux appels par NA-DAA**

| Rel. de délais de réponse aux appels par NA-DAA |          |              |                 |           |            |            |            |            |             |                  |              |              |           |                   | Page 1             |
|-------------------------------------------------|----------|--------------|-----------------|-----------|------------|------------|------------|------------|-------------|------------------|--------------|--------------|-----------|-------------------|--------------------|
| Relevé quotidien                                |          |              |                 |           |            |            |            |            |             |                  |              |              |           |                   |                    |
| Entreprise ABC                                  |          |              | Date : 04/20/95 |           |            |            |            |            |             | Heure : 22:29:08 |              |              |           |                   |                    |
| Jours : Tous                                    |          |              |                 |           |            |            |            |            |             |                  |              |              |           |                   |                    |
| --- POURCENTAGE DE RÉPONSES/SEC ---             |          |              |                 |           |            |            |            |            |             |                  |              |              |           |                   |                    |
| NA-DAA                                          | JOUR     | RÉP<br>APPEL | %<br>DAT        | 0-<br><12 | 12-<br><24 | 24-<br><36 | 36-<br><48 | 48-<br><60 | 60-<br><120 | 120-<br><180     | 180-<br><240 | 240-<br><300 | 300-<br>+ | DÉL<br>MOY<br>SEC | DÉL<br>LONG<br>SEC |
| 850                                             | 04/14/95 | 21           | 0               | 5         | 13         | 5          | 14         | 5          | 38          | 10               | 0            | 0            | 10        | 119               | 817                |
|                                                 | 04/15/95 | 9            | 0               | 0         | 0          | 0          | 0          | 0          | 0           | 11               | 56           | 0            | 33        | 241               | 376                |
|                                                 | 04/16/95 | 1806         | 0               | 89        | 10         | 1          | 0          | 0          | 0           | 0                | 0            | 0            | 0         | 4                 | 100                |
|                                                 | 04/17/95 | 6184         | 0               | 89        | 10         | 1          | 0          | 0          | 0           | 0                | 0            | 0            | 0         | 4                 | 113                |
|                                                 | 04/18/95 | 6209         | 0               | 88        | 10         | 2          | 0          | 0          | 0           | 0                | 0            | 0            | 0         | 4                 | 124                |
|                                                 | 04/19/95 | 6185         | 0               | 88        | 10         | 2          | 0          | 0          | 0           | 0                | 0            | 0            | 0         | 4                 | 117                |
|                                                 | 04/20/95 | 3458         | 0               | 87        | 11         | 2          | 0          | 0          | 0           | 0                | 0            | 0            | 0         | 5                 | 106                |
| 850                                             |          | 23872        | 0               | 88        | 10         | 2          | 0          | 5          | 0           | 0                | 0            | 0            | 0         | 5                 | 817                |
| 851                                             | 04/14/95 | 19           | 0               | 5         | 0          | 5          | 21         | 11         | 42          | 16               | 0            | 0            | 0         | 73                | 147                |
|                                                 | 04/15/95 | 12           | 0               | 0         | 0          | 0          | 1          | 0          | 0           | 25               | 33           | 8            | 33        | 255               | 647                |
|                                                 | 04/16/95 | 1702         | 0               | 98        | 1          | 1          | 0          | 0          | 0           | 0                | 0            | 0            | 0         | 2                 | 108                |
|                                                 | 04/17/95 | 5831         | 0               | 98        | 1          | 1          | 0          | 0          | 0           | 0                | 0            | 0            | 0         | 1                 | 105                |
|                                                 | 04/18/95 | 5844         | 0               | 98        | 1          | 1          | 0          | 0          | 0           | 0                | 0            | 0            | 0         | 2                 | 102                |
|                                                 | 04/19/95 | 5888         | 0               | 98        | 1          | 1          | 0          | 0          | 0           | 0                | 0            | 0            | 0         | 2                 | 116                |
|                                                 | 04/20/95 | 3296         | 0               | 98        | 1          | 0          | 0          | 0          | 0           | 0                | 0            | 0            | 0         | 2                 | 139                |
| 851                                             |          | 22592        | 0               | 98        | 1          | 1          | 0          | 0          | 0           | 0                | 0            | 0            | 0         | 5                 | 647                |
| 852                                             | 04/14/95 | 18           | 0               | 0         | 0          | 6          | 11         | 33         | 39          | 1                | 0            | 0            | 10        | 71                | 132                |
|                                                 | 04/15/95 | 10           | 0               | 0         | 0          | 0          | 0          | 0          | 0           | 20               | 30           | 10           | 40        | 246               | 380                |
|                                                 | 04/16/95 | 1442         | 0               | 95        | 4          | 1          | 0          | 0          | 0           | 0                | 0            | 0            | 0         | 2                 | 97                 |
|                                                 | 04/17/95 | 5024         | 0               | 95        | 4          | 1          | 0          | 0          | 0           | 0                | 0            | 0            | 0         | 2                 | 124                |
|                                                 | 04/18/95 | 4993         | 0               | 96        | 3          | 1          | 0          | 0          | 0           | 0                | 0            | 0            | 0         | 1                 | 89                 |
|                                                 | 04/19/95 | 5002         | 0               | 96        | 3          | 1          | 0          | 0          | 0           | 0                | 0            | 0            | 0         | 2                 | 113                |
|                                                 | 04/20/95 | 2832         | 0               | 95        | 4          | 0          | 0          | 0          | 0           | 0                | 0            | 0            | 0         | 2                 | 121                |
| 852                                             |          | 19321        | 0               | 95        | 4          | 1          | 0          | 0          | 0           | 0                | 0            | 0            | 0         | 4                 | 380                |

## Statistiques figurant dans le relevé de délais de réponse par NA-DAA

### Rép appel

Nombre d'appels auxquels ont répondu les préposés.

### % DAT

Pourcentage d'appels ayant obtenu une réponse et qui ont été acheminés à la file d'attente par débordement automatique temporisé.

Ce pourcentage représente les appels ayant obtenu une réponse et qui ont été acheminés à la file d'attente par débordement automatique temporisé de base.

### Pourcentage de réponses/sec

Pourcentage d'appels ayant obtenu une réponse à l'intérieur du délai déterminé.

### Dél moy sec

Durée moyenne en secondes pendant laquelle un demandeur a attendu avant d'obtenir une réponse.

### Dél long sec

Durée la plus longue en secondes pendant laquelle un demandeur a attendu avant d'obtenir une réponse.

**Nota :** La somme des pourcentages des catégories et du pourcentage DAT s'établit à 100 p. 100. Il se peut que ce total soit quelque peu inférieur à 99 p. 100 car les chiffres sont arrondis.

## Interprétation du relevé

La figure 18-4 présente des statistiques sur les files d'attente 850, 851 et 852. Dans cet exemple, on a répondu à 93 p. 100 de tous les appels au cours des 12 premières secondes.

Le délai moyen (*DÉL MOY SEC*) a été de cinq secondes, mais il a varié considérablement pendant la période visée par le relevé et entre les files d'attente. Le délai le plus long pendant lequel un demandeur a attendu (*DÉL LONG SEC*) a aussi varié. On doit s'efforcer de repérer les tendances dans ces écarts d'une journée à l'autre et d'une semaine à l'autre. Ces tendances peuvent révéler les endroits et les moments où les effectifs et les ressources peuvent être mieux affectés.

## Relevé de délais d'abandon d'appel par NA-DAA

Le relevé de délais d'abandon d'appel par NA-DAA permet de repérer le seuil de tolérance des clients. Il indique le nombre d'abandons d'appel et la durée pendant laquelle les demandeurs ont attendu avant de raccrocher.

Ce relevé peut vous aider à déterminer si vous devez diffuser votre annonce de patience de façon différente. Si le relevé indique que les appels ont été abandonnés à peu près tous au même moment, vous pouvez envisager d'assigner les préposés de façon différente afin de répondre à ces appels. Vous pouvez également décider de modifier votre annonce de patience pour la rendre plus persuasive ou informative.

Les champs sous *Pourcentage d'abandons/sec* (c.-à-d., les catégories de temps) peuvent être modifiés dans le mode Définition de gammes. Les champs fournissent des catégories dans lesquelles les appels d'arrivée sont placés, en fonction de la durée d'attente des demandeurs.

NA-DAA constitue le champ clé du relevé de délai d'abandon. L'exemple présenté dans la figure 18-5 est un relevé quotidien d'intervalles pour trois files d'attente, sur une période de six jours.

**Figure 18-5**  
**Relevé de délais d'abandon d'appel par NA-DAA**

| Rel. de délais d'abandon d'appel par NA-DAA |          |                |                                 |            |            |            |            |             |                  |              |              |           |            | Page 1      |
|---------------------------------------------|----------|----------------|---------------------------------|------------|------------|------------|------------|-------------|------------------|--------------|--------------|-----------|------------|-------------|
| Relevé quotidien                            |          |                |                                 |            |            |            |            |             |                  |              |              |           |            |             |
| Entreprise ABC                              |          |                | Date : 04/20/95                 |            |            |            |            |             | Heure : 20:40:12 |              |              |           |            |             |
| Jours : 04/13/95 - 04/19/95                 |          |                |                                 |            |            |            |            |             |                  |              |              |           |            |             |
| NA-DAA                                      | JOUR     | ABAND<br>APPEL | ---POURCENTAGE D'ABANDONS/SEC-- |            |            |            |            |             |                  |              |              |           | DÉL<br>MOY | DÉL<br>LONG |
|                                             |          |                | 0-<br><12                       | 12-<br><24 | 24-<br><36 | 36-<br><48 | 48-<br><60 | 60-<br><120 | 120-<br><180     | 180-<br><240 | 240-<br><300 | 300-<br>+ | SEC        | SEC         |
| 6100                                        | 04/14/95 | 9              | 67                              | 22         | 11         | 0          | 0          | 0           | 0                | 0            | 0            | 0         | 12         | 32          |
|                                             | 04/17/95 | 203            | 22                              | 13         | 14         | 7          | 4          | 17          | 8                | 3            | 4            | 1         | 60         | 314         |
|                                             | 04/18/95 | 119            | 29                              | 14         | 10         | 10         | 13         | 20          | 4                | 0            | 0            | 0         | 40         | 166         |
|                                             | 04/19/95 | 64             | 36                              | 20         | 14         | 8          | 5          | 14          | 3                | 0            | 0            | 0         | 29         | 126         |
| 6100                                        |          | 395            | 27                              | 15         | 13         | 8          | 7          | 17          | 6                | 2            | 2            | 1         | 48         | 314         |
| 6200                                        | 04/14/95 | 0              | 0                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0           | 0                | 0            | 0            | 0         | 0          | 0           |
|                                             | 04/17/95 | 2              | 50                              | 0          | 50         | 0          | 0          | 0           | 0                | 0            | 0            | 0         | 19         | 38          |
|                                             | 04/18/95 | 2              | 100                             | 0          | 0          | 0          | 0          | 0           | 0                | 0            | 0            | 0         | 0          | 0           |
|                                             | 04/19/95 | 2              | 50                              | 50         | 0          | 0          | 0          | 0           | 0                | 0            | 0            | 0         | 9          | 16          |
| 6200                                        |          | 6              | 66                              | 17         | 17         | 0          | 0          | 0           | 0                | 0            | 0            | 0         | 9          | 38          |
| 6500                                        | 04/14/95 | 0              | 0                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0           | 0                | 0            | 0            | 0         | 0          | 0           |
|                                             | 04/15/95 | 0              | 0                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0           | 0                | 0            | 0            | 0         | 0          | 0           |
|                                             | 04/16/95 | 0              | 0                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0           | 0                | 0            | 0            | 0         | 0          | 0           |
|                                             | 04/17/95 | 0              | 0                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0           | 0                | 0            | 0            | 0         | 0          | 0           |
|                                             | 04/18/95 | 0              | 0                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0           | 0                | 0            | 0            | 0         | 0          | 0           |
|                                             | 04/19/95 | 0              | 0                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0           | 0                | 0            | 0            | 0         | 0          | 0           |
| 6500                                        |          | 0              | 0                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0           | 0                | 0            | 0            | 0         | 0          | 0           |
|                                             |          | 401            | 28                              | 15         | 13         | 8          | 6          | 17          | 6                | 1            | 2            | 1         | 47         | 314         |

## **Statistiques figurant dans le relevé de délais d'abandon d'appel par NA-DAA**

### **Aband appel**

Nombre d'appels qui ont été abandonnés. Si l'option de relevé combiné d'abandons d'appels (CCAR) est validée, ce champ doit également comprendre les appels abandonnés pendant que la file d'attente était en service de nuit. L'option CCAR recueille les appels de jour et de nuit abandonnés et comptabilise les données dans des champs précis.

### **Pourcentage d'abandons/sec**

Pourcentage d'abandons ayant eu lieu à l'intérieur du délai déterminé.

### **Dél moy sec**

Durée moyenne d'attente avant l'abandon.

### **Dél long sec**

Plus longue durée d'attente avant l'abandon.

## **Interprétation du relevé**

La figure 18-5 présente des statistiques sur les files d'attente 6100, 6200 et 6500.

Parmi tous ces abandons, 28 p. 100 ont eu lieu au cours des 12 premières secondes et 15 p. 100 des abandons ont eu lieu au cours des 12 secondes suivantes. Ce relevé indique donc un total de 43 p. 100 des demandeurs qui ont raccroché au cours de 24 premières secondes.

Le délai moyen de réponse (*DÉL MOY SEC*) a été de 47 secondes, mais il a varié considérablement pendant la période visée par le relevé et selon les files d'attente. La plus longue période pendant laquelle un demandeur a attendu (*DÉL LONG SEC*) a aussi varié. On doit s'efforcer de repérer les tendances dans ces écarts d'une journée à l'autre et d'une semaine à l'autre. Ces tendances peuvent révéler les endroits et les moments où les effectifs et les ressources peuvent être mieux affectés. Elles peuvent aussi indiquer le moment et la fréquence les plus appropriés pour diffuser les annonces de patience, en vue d'obtenir de meilleurs résultats.

Il faut se rappeler que la tolérance des demandeurs peut varier. Si l'annonce de patience leur explique pourquoi ils doivent attendre, ils sont d'ordinaire davantage disposés à attendre plus longtemps.

**Nota :** La somme des pourcentages des catégories s'établit à 100 p. 100. Il se peut que ce total soit quelque peu inférieur à 99 p. 100 car les chiffres sont arrondis.

## Relevé de rendement de NA-DAA par préposé

Le relevé de rendement de NA-DAA par préposé indique l'activité des préposés pour chaque file d'attente.

Les relevés illustrent également les changements survenus dans la qualité du service offert aux clients et expliquent la cause de ces changements. Par exemple, lorsqu'il y a une augmentation du temps moyen consacré aux appels DAA, on peut examiner ce relevé pour déterminer si le problème est lié à une tendance générale ou s'il est limité à une file d'attente particulière. Il se peut, par exemple, que le nombre d'appels complexes et nécessitant beaucoup de temps ait augmenté.

Les statistiques sont indiquées sur ce relevé selon l'ID de préposé ou l'ID de position, c'est-à-dire selon le mode d'exploitation choisi. Si votre système fonctionne en mode ID de position, un maximum de quatre chiffres est utilisé. Cela signifie que si votre ID de position comporte cinq chiffres ou plus, seuls les quatre premiers chiffres sont utilisés.

*NA-DAA, ID de préposé* ou *ID de position* constituent les champs clés du relevé de rendement NA-DAA par préposé. La figure 18-6 présente un relevé d'intervalles pour une seule file d'attente et sept préposés.

**Figure 18-6**  
**Relevé de rendement de NA-DAA par préposé**

| Rel. de rendement de NA-DAA par préposé |        |         |                       |                    |                              |                                 |                                                |                              |                             | Page 1            |       |     |
|-----------------------------------------|--------|---------|-----------------------|--------------------|------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------|-------------------|-------|-----|
| Relevé d'intervalles                    |        |         |                       |                    |                              |                                 |                                                |                              |                             |                   |       |     |
| Entreprise ABC                          |        |         |                       |                    | Date : 04/20/95              |                                 |                                                |                              |                             | Heure : 22:56:29  |       |     |
| Intervalles : 08:00 - 09:00             |        |         |                       |                    | Jours : Tous                 |                                 |                                                |                              |                             |                   |       |     |
| NA-DAA                                  | INTERV | ID PRÉP | ----APPELS<br>RÉP APP | MOY<br>CONV<br>SEC | DAA----<br>MOY<br>ATT<br>SEC | ----APPELS<br>NOMBRE<br>ARR DÉP | NON DAA---<br>HEURES<br>ARR DÉP<br>HH:MM HH:MM | DURÉE<br>PAS<br>LIB<br>HH:MM | TOT-<br>EN<br>SERV<br>HH:MM | %<br>DAA/<br>SERV |       |     |
| 6100                                    | 08:00  | 1011    | 0                     | 0                  | 13                           | 0                               | 0                                              | 0:00                         | 0:00                        | 0:00              | 0:00  | 0   |
|                                         |        | 1034    | 1                     | 7                  | 52                           | 0                               | 0                                              | 0:00                         | 0:00                        | 0:00              | 0:01  | 15  |
|                                         |        | 1041    | 0                     | 0                  | 0                            | 0                               | 0                                              | 0:00                         | 0:00                        | 0:00              | 0:00  | 100 |
|                                         | 08:30  | 1011    | 28                    | 120                | 39                           | 0                               | 1                                              | 0:00                         | 0:06                        | 0:10              | 1:30  | 73  |
|                                         |        | 1034    | 34                    | 79                 | 41                           | 0                               | 0                                              | 0:00                         | 0:00                        | 0:08              | 1:17  | 69  |
|                                         |        | 1036    | 39                    | 88                 | 40                           | 0                               | 0                                              | 0:00                         | 0:00                        | 0:06              | 1:29  | 71  |
|                                         |        | 1038    | 17                    | 190                | 44                           | 0                               | 0                                              | 0:00                         | 0:00                        | 0:06              | 1:13  | 83  |
|                                         |        | 1041    | 11                    | 125                | 21                           | 0                               | 0                                              | 0:00                         | 0:00                        | 0:03              | 0:30  | 87  |
|                                         |        | 1043    | 17                    | 153                | 16                           | 0                               | 0                                              | 0:00                         | 0:00                        | 0:11              | 0:59  | 92  |
|                                         | 09:00  | 1046    | 8                     | 171                | 26                           | 0                               | 0                                              | 0:00                         | 0:00                        | 0:03              | 0:30  | 88  |
|                                         |        | 1011    | 32                    | 106                | 23                           | 0                               | 1                                              | 0:00                         | 0:01                        | 0:29              | 1:39  | 87  |
|                                         |        | 1034    | 39                    | 95                 | 25                           | 0                               | 0                                              | 0:00                         | 0:00                        | 0:17              | 1:35  | 83  |
|                                         |        | 1036    | 23                    | 130                | 37                           | 0                               | 0                                              | 0:00                         | 0:00                        | 0:29              | 1:38  | 83  |
|                                         |        | 1038    | 21                    | 164                | 30                           | 0                               | 1                                              | 0:00                         | 0:02                        | 0:02              | 1:12  | 82  |
|                                         |        | 1041    | 16                    | 113                | 18                           | 0                               | 0                                              | 0:00                         | 0:00                        | 0:00              | 0:36  | 85  |
|                                         |        | 1043    | 11                    | 137                | 16                           | 0                               | 0                                              | 0:00                         | 0:00                        | 0:29              | 1:00  | 95  |
|                                         |        | 1046    | 8                     | 166                | 5                            | 0                               | 0                                              | 0:00                         | 0:00                        | 0:05              | 0:28  | 98  |
| 6100                                    |        |         | 305                   | 109                | 30                           | 0                               | 3                                              | 0:00                         | 0:09                        | 2:38              | 15:37 | 76  |
|                                         |        |         | 305                   | 109                | 30                           | 0                               | 3                                              | 0:00                         | 0:09                        | 2:38              | 15:37 | 76  |

## Statistiques figurant dans le relevé de rendement de NA-DAA par préposé

### STATISTIQUES SUR LES APPELS DAA

#### Rép app

Nombre d'appels DAA auxquels on a répondu.

#### Moy conv sec

Temps moyen consacré à chaque appel DAA.



**Moy att sec**

Temps moyen passé à attendre entre les appels DAA.

**STATISTIQUES SUR LES APPELS NON DAA****Nombre arr**

Nombre d'appels NA reçus.

**Nombre dép**

Nombre d'appels NA effectués.

**Heures arr**

Temps consacré aux appels NA d'arrivée.

**Heures dép**

Temps consacré aux appels NA de départ.

**STATISTIQUES SUR LA DURÉE TOTALE****Pas lib**

Temps passé en mode Pas libre à faire du traitement après appel.

**En serv**

Temps passé en session.

**Nota :** La durée de service peut être inférieure au temps consacré aux appels DAA et aux appels NA. Par exemple, si un préposé met un appel DAA en garde puis fait un appel NA, les statistiques d'appels DAA et NA sont comptabilisées pour la même période.

**% DAA/serv**

Pourcentage de durée en service, y compris le temps consacré aux appels DAA et le temps passé en mode Pas libre.

**Interprétation du relevé**

Les renseignements qui figurent sur ce relevé sont semblables à ceux qui apparaissent sur le relevé de rendement de préposés par NA-DAA, sauf que dans ce cas-ci, le relevé fournit des renseignements détaillés sur chaque préposé affecté à la file d'attente.

Le relevé sommaire de rendement de NA-DAA indique s'il y a des problèmes dans une file particulière. Le relevé de rendement de NA-DAA

par préposé indique si un problème se rapporte à un seul préposé ou si tous les préposés éprouvent les mêmes difficultés.

Comme tous les préposés d'une file d'attente effectuent le même genre de travail, on peut se servir de ce relevé pour comparer leur rendement. Ce relevé permet d'identifier les préposés qui fournissent un rendement approprié et ceux qui pourraient avoir besoin d'une information ou d'encouragements accrus.

## **Relevé de rendement de préposés par NA-DAA**

Le relevé de rendement de préposés par NA-DAA indique les activités de tous les préposés d'un système DAA. Comme ces préposés travaillent dans des files d'attente différentes, ce relevé est utile pour analyser le rendement des préposés. Par exemple, il peut indiquer que la productivité d'un préposé varie d'une file d'attente à l'autre.

Les statistiques sont indiquées sur ce relevé selon l'ID de préposé ou l'ID de position, c'est-à-dire selon le mode d'exploitation choisi. Si votre système fonctionne en mode ID de position, un maximum de quatre chiffres est utilisé. Cela signifie que si votre ID de position comporte cinq chiffres ou plus, seuls les quatre premiers chiffres sont utilisés.

*NA-DAA*, *ID de préposé* ou *ID de position* constituent les champs clés du relevé de rendement de préposés par NA-DAA. La figure 18-7 présente un relevé d'intervalle pour cinq préposés.

**Figure 18-7**  
**Relevé de rendement de préposés par NA-DAA**

| Rel. de rendement de préposés par NA-DAA |        |        |          |       |          |                 |        |                 |       | Page 1           |       |      |
|------------------------------------------|--------|--------|----------|-------|----------|-----------------|--------|-----------------|-------|------------------|-------|------|
| Relevé d'intervalles                     |        |        |          |       |          |                 |        |                 |       |                  |       |      |
| Entreprise ABC                           |        |        |          |       |          | Date : 04/20/95 |        |                 |       | Heure : 20:05:53 |       |      |
| Intervalles : 08:00-09:00                |        |        |          |       |          | Jour : 04/20/95 |        |                 |       |                  |       |      |
| ID                                       | INTERV | NA-DAA | --APPELS | DAA-- | --APPELS | NON             | DAA--  | ---DURÉE TOT--- |       |                  |       |      |
| PRÉP                                     |        |        | RÉP      | MOY   | MOY      | NOMBRE          | HEURES |                 |       | PAS              | EN    | %    |
|                                          |        |        | APP      | CONV  | ATT      | ARR             | DÉP    | ARR             | DÉP   | LIB              | SERV  | DAA/ |
|                                          |        |        |          | SEC   | SEC      |                 |        | HH:MM           | HH:MM | HH:MM            | HH:MM | SERV |
| 1011                                     | 08:30  | 6100   | 10       | 128   | 25       | 0               | 0      | 0:00            | 0:00  | 0:04             | 0:30  | 86   |
|                                          | 09:00  |        | 11       | 117   | 12       | 0               | 0      | 0:00            | 0:00  | 0:06             | 0:30  | 93   |
| 1011                                     |        |        | 21       | 122   | 18       | 0               | 0      | 0:00            | 0:00  | 0:10             | 1:00  | 89   |
| 1034                                     | 08:30  | 6100   | 11       | 71    | 29       | 0               | 0      | 0:00            | 0:00  | 0:01             | 0:20  | 73   |
|                                          | 09:00  |        | 14       | 99    | 8        | 0               | 0      | 0:00            | 0:00  | 0:05             | 0:30  | 94   |
| 1034                                     |        |        | 25       | 85    | 18       | 0               | 0      | 0:00            | 0:00  | 0:06             | 0:50  | 83   |
| 1036                                     | 08:30  | 6100   | 13       | 102   | 16       | 0               | 0      | 0:00            | 0:00  | 0:04             | 0:30  | 89   |
|                                          | 09:00  |        | 0        | 0     | 0        | 0               | 0      | 0:00            | 0:00  | 0:30             | 0:30  | 100  |
| 1036                                     |        |        | 13       | 51    | 8        | 0               | 0      | 0:00            | 0:00  | 0:34             | 1:00  | 94   |
| 1038                                     | 08:30  | 6100   | 5        | 207   | 10       | 0               | 0      | 0:00            | 0:00  | 0:02             | 0:20  | 96   |
|                                          | 09:00  | 5900   | 10       | 110   | 10       | 0               | 1      | 0:00            | 0:02  | 0:02             | 0:24  | 84   |
| 1038                                     |        |        | 15       | 158   | 10       | 0               | 1      | 0:00            | 0:02  | 0:04             | 0:45  | 90   |
| 1041                                     | 08:30  | 6100   | 11       | 125   | 21       | 0               | 0      | 0:00            | 0:00  | 0:03             | 0:30  | 87   |
|                                          | 09:00  |        | 14       | 121   | 8        | 0               | 0      | 0:00            | 0:00  | 0:00             | 0:30  | 94   |
| 1041                                     |        |        | 25       | 123   | 14       | 0               | 0      | 0:00            | 0:00  | 0:03             | 1:00  | 90   |
|                                          |        |        | 99       | 83    | 14       | 0               | 1      | 0:00            | 0:02  | 0:57             | 4:35  | 89   |

### Statistiques figurant dans le relevé de rendement de préposés par NA-DAA

#### STATISTIQUES SUR LES APPELS DAA

##### Rép app

Nombre d'appels DAA auxquels on a répondu.

##### Moy conv sec

Temps moyen consacré à chaque appel DAA.

**Moy att sec**

Temps moyen passé à attendre entre les appels DAA.

**STATISTIQUES SUR LES APPELS NON DAA**

**Nombre arr**

Nombre d'appels NA reçus.

**Nombre dép**

Nombre d'appels NA effectués.

**Heures arr**

Temps consacré aux appels NA d'arrivée.

**Heures dép**

Temps consacré aux appels NA de départ.

**STATISTIQUES SUR LA DURÉE TOTALE**

**Pas lib**

Temps passé en mode Pas libre à faire du traitement après appel.

**En serv**

Temps passé en session.

**Nota :** La durée de service peut être inférieure au temps consacré aux appels DAA et aux appels NA. Par exemple, si un préposé met un appel DAA en garde puis fait un appel NA, les statistiques d'appels DAA et NA sont comptabilisées pour la même période.

**% DAA/serv**

Pourcentage de durée en service passé au travail, y compris le temps consacré aux appels DAA et le temps en mode Pas libre.

**Interprétation du relevé**

Les renseignements qui figurent sur ce relevé sont semblables à ceux qui apparaissent sur le relevé de rendement de NA-DAA par préposé, mais le relevé de rendement des préposés par NA-DAA fournit des renseignements détaillés sur chaque préposé pour les files d'attente auxquelles ils ont été affectés.

La dernière colonne (% DAA/SERV) indique le pourcentage de durée en service consacré par les préposés aux appels DAA ou passé en mode Pas

libre. Cette valeur fournit une bonne indication de la qualité de travail effectuée par le préposé dans chaque file d'attente.

## **Relevé de rendement de préposés par surveillant**

Le Relevé de rendement de préposés par surveillant indique le rendement des préposés qui travaillent pour différents surveillants. Cette information peut être utile lorsque l'on s'aperçoit qu'un préposé est plus productif avec un surveillant qu'avec un autre.

*ID de surveillant* et *ID de préposé* ou *ID de position* sont les champs clés du relevé de rendement de préposés par surveillant. La figure 18-8 présente un relevé d'intervalle pour cinq préposés.

**Figure 18-8**  
**Relevé de rendement de préposés par surveillant**

| Rel. de rendement de préposés par surv.<br>Relevé d'intervalles |        |            |            |                                |                            |                                                                |   |      |      | Page 1                                                           |      |     |
|-----------------------------------------------------------------|--------|------------|------------|--------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------|---|------|------|------------------------------------------------------------------|------|-----|
| Entreprise ABC                                                  |        |            |            |                                | Date : 04/20/95            |                                                                |   |      |      | Heure : 20:05:53                                                 |      |     |
| Intervalles : 08:00-09:00                                       |        |            |            |                                | Jour : 04/20/95            |                                                                |   |      |      |                                                                  |      |     |
| ID<br>PRÉP                                                      | INTERV | ID<br>SURV | RÉP<br>APP | --APPELS<br>MOY<br>CONV<br>SEC | DAA--<br>MOY<br>ATT<br>SEC | --APPELS NON DAA--<br>NOMBRE<br>ARR DÉP ARR DÉP<br>HH:MM HH:MM |   |      |      | ---DURÉE TOT---<br>PAS EN %<br>LIB SERV DAA/<br>HH:MM HH:MM SERV |      |     |
| Jour : 04/17/95                                                 |        |            |            |                                |                            |                                                                |   |      |      |                                                                  |      |     |
| 1011                                                            | 08:30  | 2000       | 10         | 128                            | 25                         | 0                                                              | 0 | 0:00 | 0:00 | 0:04                                                             | 0:30 | 86  |
|                                                                 | 09:00  |            | 11         | 117                            | 12                         | 0                                                              | 0 | 0:00 | 0:00 | 0:06                                                             | 0:30 | 93  |
| -----                                                           |        |            | 21         | 122                            | 18                         | 0                                                              | 0 | 0:00 | 0:00 | 0:10                                                             | 1:00 | 89  |
| 1034                                                            | 08:30  | 2000       | 11         | 71                             | 29                         | 0                                                              | 0 | 0:00 | 0:00 | 0:01                                                             | 0:20 | 73  |
|                                                                 | 09:00  |            | 14         | 99                             | 8                          | 0                                                              | 0 | 0:00 | 0:00 | 0:05                                                             | 0:30 | 94  |
| -----                                                           |        |            | 25         | 85                             | 18                         | 0                                                              | 0 | 0:00 | 0:00 | 0:06                                                             | 0:50 | 83  |
| 1036                                                            | 08:30  | 2000       | 13         | 102                            | 16                         | 0                                                              | 0 | 0:00 | 0:00 | 0:04                                                             | 0:30 | 89  |
|                                                                 | 09:00  |            | 0          | 0                              | 0                          | 0                                                              | 0 | 0:00 | 0:00 | 0:30                                                             | 0:30 | 100 |
| -----                                                           |        |            | 13         | 51                             | 8                          | 0                                                              | 0 | 0:00 | 0:00 | 0:34                                                             | 1:00 | 44  |
| 1038                                                            | 08:30  | 2000       | 5          | 207                            | 10                         | 0                                                              | 0 | 0:00 | 0:00 | 0:02                                                             | 0:20 | 96  |
|                                                                 | 09:00  | 1500       | 10         | 110                            | 10                         | 0                                                              | 1 | 0:00 | 0:02 | 0:02                                                             | 0:24 | 84  |
| -----                                                           |        |            | 15         | 158                            | 10                         | 0                                                              | 1 | 0:00 | 0:02 | 0:04                                                             | 0:44 | 90  |
| 1041                                                            | 08:30  | 2000       | 11         | 125                            | 21                         | 0                                                              | 0 | 0:00 | 0:00 | 0:03                                                             | 0:30 | 87  |
|                                                                 | 09:00  |            | 14         | 121                            | 8                          | 0                                                              | 0 | 0:00 | 0:00 | 0:00                                                             | 0:30 | 94  |
| -----                                                           |        |            | 25         | 123                            | 14                         | 0                                                              | 0 | 0:00 | 0:00 | 0:03                                                             | 1:00 | 90  |
| -----                                                           |        |            | 99         | 83                             | 14                         | 0                                                              | 1 | 0:00 | 0:02 | 0:57                                                             | 4:35 | 79  |

## Statistiques figurant dans le relevé de rendement de préposés par surveillant

### STATISTIQUES SUR LES APPELS DAA

#### Rép app

Nombre d'appels DAA auxquels on a répondu.

#### Moy conv sec

Temps moyen consacré à chaque appel DAA.

**Moy att sec**

Temps moyen passé à attendre entre les appels DAA.

**STATISTIQUES SUR LES APPELS NON DAA****Nombre arr**

Nombre d'appels NA reçus.

**Nombre dép**

Nombre d'appels NA effectués.

**Heures arr**

Temps consacré aux appels NA d'arrivée.

**Heures dép**

Temps consacré aux appels NA de départ.

**STATISTIQUES SUR LA DURÉE TOTALE****Pas lib**

Temps passé en mode Pas libre à faire du traitement après appel.

**En serv**

Temps passé en session.

**% DAA/serv**

Pourcentage de durée en service, y compris le temps consacré aux appels DAA et le temps passé en mode Pas libre.

**Interprétation du relevé**

Les renseignements qui figurent sur ce relevé sont semblables à ceux qui apparaissent sur le relevé de rendement de surveillants par préposé, sauf que dans ce cas-ci, le relevé fournit des renseignements détaillés sur chaque préposé selon le surveillant pour lequel il a travaillé.

La dernière colonne (% DAA/SERV) indique le pourcentage de durée en service consacré par les préposés aux appels DAA ou à l'état Pas libre. Cette valeur fournit une bonne indication de la quantité de travail effectuée par le préposé pour chaque surveillant.

## **Relevé de rendement de surveillants par préposé**

Le relevé de rendement de surveillants par préposé permet aux surveillants d'examiner le travail effectué par les préposés qu'ils surveillent. Il est possible que ces préposés ne travaillent pas tous dans la même file d'attente; par conséquent, les statistiques peuvent varier. Il se peut que le coordonnateur système souhaite examiner ce relevé sur une longue période pour voir dans quelle mesure les surveillants arrivent à motiver leurs préposés.

*ID de surveillant* et *ID de préposé* ou *ID de position* sont les champs clés du relevé de rendement de surveillants par préposé. La figure 18-9 présente un relevé d'intervalles pour un surveillant.



**Figure 18-9**  
**Relevé de rendement de surveillants par préposé**

| Rel. de rendement de surv. par préposé      |        |      |                    |      |     |                      |     |        |               | Page 1           |       |      |
|---------------------------------------------|--------|------|--------------------|------|-----|----------------------|-----|--------|---------------|------------------|-------|------|
| Relevé d'intervalles                        |        |      |                    |      |     |                      |     |        |               |                  |       |      |
| Entreprise ABC                              |        |      |                    |      |     | Date : 04/20/95      |     |        |               | Heure : 22:56:29 |       |      |
| Intervalles : 08:00 - 09:30 Jour : 04/20/95 |        |      |                    |      |     |                      |     |        |               |                  |       |      |
| ID                                          | INTERV | ID   | ----APPELS DAA---- |      |     | ----APPELS NON DAA-- |     |        | --DURÉE TOT-- | %                |       |      |
| SURV                                        |        | PRÉP | RÉP                | MOY  | MOY | NOMBRE               |     | HEURES | PAS           | EN               | DAA/  |      |
|                                             |        |      | APP                | CONV | ATT | ARR                  | DÉP | ARR    | DÉP           | LIB              | SERV  | SERV |
|                                             |        |      |                    | SEC  | SEC |                      |     | HH:MM  | HH:MM         | HH:MM            | HH:MM |      |
| 2000                                        | 08:30  | 1011 | 10                 | 128  | 25  | 0                    | 0   | 0:00   | 0:00          | 0:04             | 0:30  | 86   |
|                                             |        | 1034 | 11                 | 71   | 29  | 0                    | 0   | 0:00   | 0:00          | 0:01             | 0:20  | 73   |
|                                             |        | 1036 | 13                 | 102  | 16  | 0                    | 0   | 0:00   | 0:00          | 0:04             | 0:30  | 89   |
|                                             |        | 1038 | 5                  | 207  | 10  | 0                    | 0   | 0:00   | 0:00          | 0:02             | 0:20  | 96   |
|                                             | 09:00  | 1041 | 11                 | 125  | 21  | 0                    | 0   | 0:00   | 0:00          | 0:03             | 0:30  | 87   |
|                                             |        | 1011 | 11                 | 117  | 12  | 0                    | 0   | 0:00   | 0:00          | 0:06             | 0:30  | 93   |
|                                             |        | 1034 | 14                 | 99   | 8   | 0                    | 0   | 0:00   | 0:00          | 0:05             | 0:30  | 94   |
|                                             |        | 1036 | 0                  | 0    | 0   | 0                    | 0   | 0:00   | 0:02          | 0:30             | 0:30  | 10   |
|                                             | 09:30  | 1038 | 10                 | 110  | 10  | 0                    | 1   | 0:00   | 0:00          | 0:02             | 0:24  | 84   |
|                                             |        | 1041 | 14                 | 121  | 8   | 0                    | 0   | 0:00   | 0:00          | 0:00             | 0:30  | 94   |
|                                             |        | 1011 | 10                 | 83   | 0   | 0                    | 0   | 0:00   | 0:00          | 0:00             | 0:14  | 100  |
|                                             |        | 1034 | 3                  | 186  | 1   | 0                    | 0   | 0:00   | 0:00          | 0:03             | 0:12  | 100  |
|                                             |        | 1036 | 5                  | 145  | 1   | 0                    | 0   | 0:00   | 0:00          | 0:02             | 0:14  | 100  |
|                                             |        | 1038 | 5                  | 189  | 1   | 0                    | 0   | 0:00   | 0:00          | 0:01             | 0:17  | 100  |
|                                             |        | 1041 | 2                  | 329  | 3   | 0                    | 0   | 0:00   | 0:00          | 0:05             | 0:16  | 99   |
|                                             |        | 2000 |                    | 124  | 134 | 10                   | 0   | 1      | 0:00          | 0:02             | 1:08  | 5:47 |
| -----                                       |        |      |                    |      |     |                      |     |        |               |                  |       |      |
|                                             |        |      | 124                | 134  | 10  | 0                    | 1   | 0:00   | 0:02          | 1:08             | 5:47  | 87   |
| -----                                       |        |      |                    |      |     |                      |     |        |               |                  |       |      |

## Statistiques figurant dans le relevé de rendement de surveillants par préposé

### STATISTIQUES SUR LES APPELS DAA

#### Rép app

Nombre d'appels DAA auxquels on a répondu.

#### Moy conv sec

Temps moyen consacré à chaque appel DAA.

**Moy att sec**

Temps moyen passé à attendre entre les appels DAA.

**STATISTIQUES SUR LES APPELS NON DAA**

**Nombre arr**

Nombre d'appels NA reçus.

**Nombre dép**

Nombre d'appels NA effectués.

**Heures arr**

Temps consacré aux appels NA d'arrivée.

**Heures dép**

Temps consacré aux appels NA de départ.

**STATISTIQUES SUR LA DURÉE TOTALE**

**Pas lib**

Temps passé en mode Pas libre à faire du traitement après appel.

**En serv**

Temps passé en session.

**% DAA/serv**

Pourcentage de durée en service, y compris le temps consacré aux appels DAA et le temps passé en mode Pas libre.

**Interprétation du relevé**

Les renseignements qui figurent sur ce relevé sont semblables à ceux qui apparaissent sur le relevé de rendement de préposés par surveillant, sauf que dans ce cas-ci, le relevé fournit, pour chaque surveillant, une liste de renseignements détaillés sur les préposés qui lui ont été affectés.

Il est possible que certains préposés travaillent dans différentes files d'attente, tout en relevant d'un seul surveillant. Ce relevé indique tout le travail qu'ils ont effectué. La figure 18-9 comporte la liste de tous les préposés qui ont travaillé pour le surveillant 2000 au cours de l'intervalle de 8:00 à 9:30.

La dernière colonne (% DAA/SERV) indique le pourcentage de durée en service consacré par les préposés aux appels DAA ou à l'état Pas libre. On

ne peut pas se servir de cette valeur pour comparer la quantité de travail effectuée par les préposés pour chaque surveillant, car il est possible que des préposés aient été affectés à différentes files d'attente et qu'ils aient ainsi exécuté différentes tâches. On peut toutefois se servir de la valeur totale indiquée pour comparer le rendement de l'ensemble de ces préposés avec celui des préposés qui ont travaillé pour un autre surveillant.

## **Relevé de périodes toutes lignes réseau occupées**

Le relevé de périodes toutes lignes réseau occupées indique le nombre de fois où toutes les lignes réseau d'une voie d'acheminement ont été occupées. Il fait également état de la durée totale pendant laquelle toutes les lignes réseau ont été occupées et présente cette valeur sous forme de pourcentage de l'intervalle total.

Lorsque toutes les lignes réseau d'une voie d'acheminement sont occupées, les demandeurs du système DAA entendent un signal d'occupation. Le gestionnaire peut avoir recours à ce relevé pour déterminer si le système a atteint sa capacité et si l'entreprise doit prévoir un plus grand nombre de lignes réseau et de préposés pour répondre à la demande.

Voie constitue le champ clé du relevé de périodes toutes lignes réseau occupées. La figure 18-10 présente un relevé d'intervalles quotidien pour quatre voies d'acheminement.

**Figure 18-10**  
**Relevé de périodes toutes lignes réseau occupées**

| Rel. de périodes toutes lignes rés. occ. |          |                                     |                         | Page 1              |
|------------------------------------------|----------|-------------------------------------|-------------------------|---------------------|
| Relevé quotidien                         |          |                                     |                         |                     |
| Entreprise ABC                           |          | Date : 04/15/95    Heure : 08:07:33 |                         |                     |
| Jours : Tous                             |          |                                     |                         |                     |
| NOM<br>VOIE                              | JOUR     | NOMBRE DE<br>PÉRIODES<br>TLR0       | DURÉE<br>TOTALE<br>TLR0 | POURCENTAGE<br>TLR0 |
| Service à la<br>clientèle                | 04/08/95 | 0                                   | 0:00                    | 0                   |
|                                          | 04/10/95 | 13                                  | 0:05                    | 1                   |
|                                          | 04/11/95 | 0                                   | 0:00                    | 0                   |
|                                          | 04/12/95 | 0                                   | 0:00                    | 0                   |
|                                          | 04/13/95 | 0                                   | 0:00                    | 0                   |
| -----                                    |          |                                     |                         |                     |
| Service à la clientèle                   |          | 13                                  | 0:05                    | 0                   |
| -----                                    |          |                                     |                         |                     |
| Répartition                              | 04/10/95 | 2                                   | 0:02                    | 1                   |
|                                          | 04/11/95 | 2                                   | 0:04                    | 2                   |
|                                          | 04/12/95 | 0                                   | 0:01                    | 0                   |
|                                          | 04/13/95 | 3                                   | 0:01                    | 0                   |
| -----                                    |          |                                     |                         |                     |
| Répartition                              |          | 7                                   | 0:08                    | 1                   |
| -----                                    |          |                                     |                         |                     |
| APPELS INTERNES                          | 04/10/95 | 0                                   | 0:00                    | 0                   |
|                                          | 04/11/95 | 0                                   | 0:00                    | 0                   |
|                                          | 04/12/95 | 0                                   | 0:00                    | 0                   |
|                                          | 04/13/95 | 0                                   | 0:00                    | 0                   |
| -----                                    |          |                                     |                         |                     |
| APPELS INTERNES                          |          | 0                                   | 0:00                    | 0                   |
| -----                                    |          |                                     |                         |                     |
| Renseignements<br>généraux               | 04/08/95 | 0                                   | 0:00                    | 0                   |
|                                          | 04/10/95 | 4                                   | 0:04                    | 1                   |
|                                          | 04/11/95 | 1                                   | 0:01                    | 0                   |
|                                          | 04/12/95 | 0                                   | 0:00                    | 0                   |
|                                          | 04/13/95 | 0                                   | 0:00                    | 0                   |
| -----                                    |          |                                     |                         |                     |
| Renseignements généraux                  |          | 5                                   | 0:05                    | 0                   |
| -----                                    |          |                                     |                         |                     |
|                                          |          | 25                                  | 0:18                    | 0                   |
| -----                                    |          |                                     |                         |                     |

## **Statistiques figurant dans le relevé de périodes toutes lignes réseau occupées**

### **Nombres de périodes TLRO**

Nombre de fois où toutes les lignes réseau ont été occupées.

### **Durée totale TLRO**

Temps total pendant lequel toutes les lignes réseau ont été occupées.

### **Pourcentage TLRO**

Temps pendant lequel toutes les lignes réseau ont été occupées, exprimé en pourcentage de l'intervalle faisant l'objet du relevé.

## **Interprétation du relevé**

Lorsqu'une période TLRO s'étend sur deux ou plusieurs intervalles, elle n'est comptabilisée que pour l'intervalle pendant lequel elle a commencé. Cependant, le temps pendant lequel toutes les lignes réseau ont été occupées est réparti selon les intervalles. En pareil cas, il est possible que le *nombre de périodes TLRO* soit égal à 0 pour un intervalle, mais que la *durée totale TLRO* correspondante contienne une valeur.

On doit utiliser le relevé de périodes toutes lignes réseau occupées de concert avec d'autres relevés pour expliquer la cause des périodes toutes lignes réseau occupées. On peut constater qu'une modification des modalités de fonctionnement permettrait de répondre aux appels plus rapidement et de libérer des lignes. Il se peut aussi que l'analyse des tendances observées pour toutes les périodes toutes lignes réseau occupées révèle qu'il y a lieu de louer des lignes réseau supplémentaires au cours des périodes de plus grande occupation.

## Relevé de rendement de NA-DAA par voie

Le relevé de rendement de NA-DAA par voie fournit des renseignements sur les voies d'acheminement par lesquelles les appels externes sont acheminés à des files d'attente particulières du système DAA.

Si la configuration du système est appropriée, ce relevé fournit également des renseignements sur les voies qui acheminent les appels sortant du système, par exemple les appels de débordement manuel ou les appels NA de départ.

Des frais sont imputés à l'entreprise exploitant la DAA pour les périodes pendant lesquelles des appels sont en attente sur certaines lignes réseau. Ce relevé peut servir à déterminer les coûts associés à chaque file d'attente. Il peut également être utilisé pour rechercher le nombre d'appels abandonnés à une file d'attente dont le renvoi automatique de nuit (NRAN) a été spécifié. La file d'attente initiale doit disposer du numéro de renvoi automatique de nuit d'une file d'attente inactive pour que la MAX Meridian puisse effectuer le comptage d'appels abandonnés durant la nuit.

Les relevés de rendement de NA-DAA par voie et les relevés de rendement de voies par NA-DAA peuvent être demandés pour cette file d'attente inactive afin de déterminer les statistiques sur les appels reçus en dehors des heures ouvrables, lesquels incluent les appels abandonnés.

*NA-DAA* et *Voie* constituent les champs clés du relevé de rendement de NA-DAA par voie. La figure 18-11 présente un relevé d'intervalles pour trois files d'attente.

**Figure 18-11**  
**Relevé de rendement de NA-DAA par voie**

| Relevé de rendement de NA-DAA par voie |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     | Page 1     |    |  |
|----------------------------------------|--------|-------|-------------|------|-------------------------------------|-----------------|-------------------|-------------|-----|------------|----|--|
| Relevé d'intervalles                   |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
| Entreprise ABC                         |        |       |             |      | Date : 04/20/95    Heure : 20:14:32 |                 |                   |             |     |            |    |  |
| Intervalles : 08:00 - 09:30            |        |       |             |      | Jour : 04/20/95                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
| NA DAA                                 | INTERV | VOIE  | OFFRE APPEL | CCS  | % QUA SERV                          | RÉP_APPELS AV_T | ABAN_APPELS APR_T | DÉBORD AUTO | MAN | ANNPAT 1RE | 2E |  |
| JOUR : 04/17/95                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
| 6130                                   | 08:00  | Princ | 1           | 0    | 0                                   | 0               | 0                 | 1           | 0   | 0          | 0  |  |
|                                        | 08:30  |       | 63          | 101  | 67                                  | 42              | 19                | 0           | 2   | 62         | 0  |  |
|                                        | 09:00  |       | 65          | 99   | 45                                  | 28              | 35                | 1           | 1   | 65         | 0  |  |
|                                        | 09:30  |       | 43          | 111  | 33                                  | 13              | 23                | 1           | 6   | 43         | 0  |  |
| 6130                                   |        |       | 172         | 311  | 36                                  | 83              | 77                | 2           | 10  | 17         | 0  |  |
| 6300                                   | 08:00  | Princ | 80          | 17   | 8                                   | 4               | 0                 | 2           | 74  | 04         | 0  |  |
|                                        | 08:30  | Int   | 0           | 6    | 0                                   | 0               | 0                 | 0           | 0   | 0          | 0  |  |
|                                        |        | Princ | 182         | 303  | 51                                  | 92              | 78                | 0           | 12  | 182        | 0  |  |
|                                        | 09:00  |       | 154         | 262  | 36                                  | 52              | 95                | 4           | 3   | 154        | 0  |  |
|                                        | 09:30  |       | 154         | 463  | 9                                   | 12              | 108               | 2           | 32  | 154        | 0  |  |
| 6300                                   |        |       | 570         | 1051 | 26                                  | 160             | 281               | 8           | 121 | 494        | 0  |  |
| 6400                                   | 08:00  | Spéc  | 1           | 0    | 0                                   | 0               | 0                 | 0           | 1   | 0          | 0  |  |
|                                        | 08:30  |       | 3           | 2    | 33                                  | 1               | 1                 | 0           | 1   | 2          | 0  |  |
|                                        | 09:00  |       | 1           | 6    | 0                                   | 0               | 1                 | 0           | 0   | 1          | 0  |  |
|                                        | 09:30  |       | 3           | 11   | 33                                  | 1               | 2                 | 0           | 0   | 3          | 0  |  |
| 6400                                   |        |       | 8           |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
| 6400                                   |        |       | 19          | 16   | 2                                   | 4               | 0                 | 2           | 6   | 0          | 5  |  |
|                                        |        |       | 750         | 1381 | 26                                  | 245             | 362               | 10          | 133 | 670        | 0  |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |
|                                        |        |       |             |      |                                     |                 |                   |             |     |            |    |  |

## Statistiques figurant dans le relevé de rendement de NA-DAA par voie

### Offre appel

Nombre d'offres d'appel, y compris les appels auxquels on a répondu, les appels abandonnés et les appels acheminés. Il ne comprend pas les appels qui ont été réacheminés par débordement automatique à une file d'attente de cette voie d'acheminement. Ces appels sont comptabilisés pour la voie d'acheminement à laquelle ils ont été dirigés initialement.

### CCS

Période en centaines de secondes de communication, pendant laquelle une voie d'acheminement a été utilisée. Cette période comprend le délai de

réponse, le délai d'abandon et la durée d'occupation. Ajoutez deux zéros à la fin de chaque valeur dans ce champ pour l'interpréter en secondes.

**% qua serv**

Pourcentage des appels auxquels on a répondu ou qui ont été abandonnés en deçà du seuil maximum de délai de réponse.

**Rép\_appels av\_t**

Nombre d'appels qui ont reçu une réponse avant d'avoir atteint le seuil de délai maximal.

**Rép\_appels apr\_t**

Nombre d'appels qui ont reçu une réponse au ou après le seuil de délai maximal.

**Aban\_appels av\_t**

Nombre d'appels qui ont été abandonnés avant d'avoir atteint le seuil de délai maximal. Si le logiciel X11 version 19 ou version ultérieure est utilisé, ce champ comprend également des appels abandonnés sur des voies qui aboutissent à un NA-DAA en service de nuit.

**Aban\_appels apr\_t**

Nombre d'appels qui ont été abandonnés en atteignant le seuil de délai maximal ou après ce dernier. Si le logiciel X11 version 19 ou version ultérieure est utilisé, ce champ comprend également des appels abandonnés sur des voies qui aboutissent à un NA-DAA en service de nuit.

**Débord auto**

Nombre d'appels réacheminés à une autre file d'attente du système DAA.

**Débord man**

Nombre d'appels réacheminés à l'extérieur du système DAA ou à une autre file d'attente par débordement manuel ou au moyen du service de nuit.

**Annpat 1<sup>re</sup>**

Nombre d'appels pour lesquels la première annonce de patience a été diffusée.

**Annpat 2<sup>e</sup>**

Nombre d'appels pour lesquels la deuxième annonce de patience a été diffusée.



## **Interprétation du relevé**

Le relevé de rendement de NA-DAA par voie présente les statistiques en fonction de la file d'attente vers laquelle un appel était destiné à l'origine (NA-DAA initial) et non du NA où on a répondu à cet appel (NA-DAA final). Par conséquent, le nombre de débordements automatiques, de débordements manuels et de transferts d'appel influent sur ces statistiques.

## **Relevé de rendement de voies par NA-DAA**

Le relevé de rendement de voies par NA-DAA indique les files d'attente vers lesquelles est acheminé le trafic sur chaque voie d'acheminement réseau.

Des frais sont imputés à l'entreprise exploitant la DAA pour les périodes pendant lesquelles des appels sont en attente sur certaines lignes réseau. Ce relevé peut servir à déterminer les coûts associés à chaque file d'attente. Il peut également être utilisé pour rechercher le nombre d'appels abandonnés à une file d'attente dont le renvoi automatique de nuit (NRAN) a été spécifié. La file d'attente initiale doit disposer du numéro de renvoi automatique de nuit d'une file d'attente inactive pour que la MAX Meridian puisse effectuer le comptage d'appels abandonnés durant la nuit.

Les relevés de rendement de NA-DAA par voie et les relevés de rendement de voies par NA-DAA peuvent être demandés pour cette file d'attente inactive afin de déterminer les statistiques sur les appels reçus en dehors des heures ouvrables, lesquels incluent les appels abandonnés.

*NA-DAA* et *Voie* constituent les champs clés du relevé de rendement de voie par NA-DAA. La figure 18-12 présente un relevé d'intervalles pour trois voies d'acheminement.

**Figure 18-12****Relevé de rendement de voies par NA-DAA**

| Rel. de rendement de voies par NA-DAA          |        |        |       |      |       |                                     |            |             |        |                 | Page 1         |     |     |
|------------------------------------------------|--------|--------|-------|------|-------|-------------------------------------|------------|-------------|--------|-----------------|----------------|-----|-----|
| Relevé d'intervalles                           |        |        |       |      |       |                                     |            |             |        |                 |                |     |     |
| Entreprise ABC                                 |        |        |       |      |       | Date : 04/20/95    Heure : 20:15:37 |            |             |        |                 |                |     |     |
| Intervalles : 08:00 - 09:30    Jour : 04/20/95 |        |        |       |      |       |                                     |            |             |        |                 |                |     |     |
| VOIE                                           | INTERV | NA-DAA | OFFRE | CCS  | %     | QUA                                 | RÉP_APPELS | ABAN_APPELS | DÉBORD | ANNPAT          |                |     |     |
|                                                |        | APPEL  | SERV  | AV_T | APR_T | AV_T                                | APR_T      | AUTO        | MAN    | 1 <sup>RE</sup> | 2 <sup>E</sup> |     |     |
| Jour : 04/17/95                                |        |        |       |      |       |                                     |            |             |        |                 |                |     |     |
| Int                                            | 08:30  | 6300   | 6     | 130  | 83    | 5                                   | 1          | 0           | 0      | 0               | 0              | 0   | 0   |
| Int                                            |        |        | 6     | 130  | 83    | 5                                   | 1          | 0           | 0      | 0               | 0              | 0   | 0   |
| Princ                                          | 08:00  | 6130   | 10    | 182  | 90    | 9                                   | 1          | 0           | 1      | 0               | 0              | 0   | 0   |
|                                                |        | 6300   | 80    | 370  | 62    | 50                                  | 5          | 0           | 3      | 4               | 0              | 0   | 0   |
|                                                | 08:30  | 6130   | 63    | 230  | 75    | 47                                  | 4          | 0           | 2      | 12              | 0              | 20  | 16  |
|                                                |        | 6300   | 182   | 303  | 85    | 155                                 | 5          | 0           | 2      | 20              | 0              | 92  | 70  |
|                                                | 09:00  | 6130   | 65    | 199  | 79    | 51                                  | 1          | 1           | 1      | 11              | 0              | 41  | 14  |
|                                                |        | 6300   | 154   | 262  | 81    | 124                                 | 7          | 2           | 3      | 18              | 0              | 110 | 42  |
|                                                | 09:30  | 6130   | 43    | 111  | 86    | 37                                  | 3          | 1           | 1      | 1               | 0              | 30  | 26  |
|                                                |        | 6300   | 154   | 263  | 82    | 126                                 | 4          | 1           | 2      | 21              | 0              | 142 | 127 |
| Princ                                          |        |        | 841   | 1920 | 80    | 599                                 | 30         | 5           | 15     | 87              | 0              | 435 | 295 |
| Spéc                                           | 08:00  | 6400   | 5     | 5    | 100   | 5                                   | 0          | 0           | 0      | 0               | 0              | 0   | 0   |
|                                                | 08:30  |        | 4     | 1    | 75    | 3                                   | 1          | 0           | 0      | 0               | 0              | 2   | 0   |
|                                                | 09:00  |        | 12    | 2    | 70    | 8                                   | 1          | 0           | 1      | 1               | 0              | 1   | 1   |
|                                                | 09:30  |        | 6     | 3    | 80    | 5                                   | 1          | 0           | 0      | 0               | 0              | 2   | 1   |
| Spéc                                           |        |        | 27    | 11   | 81    | 21                                  | 3          | 0           | 1      | 1               | 0              | 5   | 2   |
|                                                |        |        | 874   | 2061 | 81    | 625                                 | 34         | 5           | 16     | 88              | 0              | 440 | 297 |

### Statistiques figurant dans le relevé de rendement de voies par NA-DAA

#### Offre appel

Nombre d'offres d'appel, y compris les appels auxquels on a répondu, les appels abandonnés et les appels acheminés. Ce nombre ne comprend pas les appels acheminés par débordement automatique à une file d'attente de cette voie d'acheminement. Ces appels sont comptabilisés pour la voie d'acheminement à laquelle ils ont été dirigés initialement.

#### CCS

Période en centaines de secondes de communication, pendant laquelle une voie d'acheminement a été utilisée. Cette période comprend le délai de

réponse, le délai d'abandon et la durée d'occupation. Ajoutez deux zéros à la fin de chaque valeur dans ce champ pour l'interpréter en secondes.

**% qua serv**

Pourcentage des appels auxquels on a répondu ou qui ont été abandonnés en deçà du seuil maximum de délai de réponse.

**Rép\_appels av\_t**

Nombre d'appels qui ont reçu une réponse avant d'avoir atteint le seuil de délai maximal.

**Rép\_appels apr\_t**

Nombre d'appels qui ont reçu une réponse au ou après le seuil de délai maximal.

**Aban\_appels av\_t**

Nombre d'appels qui ont été abandonnés avant d'avoir atteint le seuil de délai maximal. Si le logiciel X11 version 19 ou version ultérieure est utilisé, ce champ comprend également des appels abandonnés sur des voies qui aboutissent à un NA-DAA en service de nuit.

**Aban\_appels apr\_t**

Nombre d'appels qui ont été abandonnés en atteignant le seuil de délai maximal ou après ce dernier. Si le logiciel X11 version 19 ou version ultérieure est utilisé, ce champ comprend également des appels abandonnés sur des voies qui aboutissent à un NA-DAA en service de nuit.

**Débord auto**

Nombre d'appels réacheminés à une autre file d'attente du système DAA.

**Débord man**

Nombre d'appels réacheminés à l'extérieur du système DAA ou à une autre file d'attente par débordement manuel ou au moyen du service de nuit.

**Annpat 1<sup>re</sup>**

Nombre d'appels pour lesquels la première annonce de patience a été diffusée.

**Annpat 2<sup>e</sup>**

Nombre d'appels pour lesquels la deuxième annonce de patience a été diffusée.

### **Interprétation du relevé**

Le relevé de rendement de voies par NA-DAA présente les statistiques en fonction de la file d'attente vers laquelle un appel était destiné à l'origine (NA-DAA initial) et non le NA où on a répondu à cet appel (NA-DAA final). Par conséquent, le nombre de débordements automatiques, de débordements manuels et de transferts d'appel influent sur ces statistiques.

### **Relevé de rendement de SINC**

Le relevé de rendement de SINC renferme un grand nombre de statistiques qui figurent sur le relevé sommaire de rendement de NA-DAA, mais elles y sont regroupées par les numéros de SINC composés par les clients pour joindre votre entreprise. Ces informations peuvent être utiles pour déterminer si l'entreprise doit louer un plus grand nombre de lignes réseau dans une région donnée.

*N° SINC* constitue le champ clé du relevé de rendement de SINC. Avec un commutateur Meridian 1 muni de la version 23 du programme général X11 ou d'une version ultérieure, la MAX Meridian 8 peut afficher jusqu'à sept chiffres du numéro SINC, plutôt que quatre. La longueur du champ *N° SINC* est maintenant de neuf chiffres pour tenir compte de cette modification. La figure 18-13 présente un relevé d'intervalles.

**Figure 18-13**  
**Relevé de rendement de SINC**

| Rel. de rendement de SINC<br>Relevé d'intervalles |               |        |            |                          |                          |                                  |                           |                           |                           |          | Page 1 |
|---------------------------------------------------|---------------|--------|------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|----------|--------|
| Entreprise ABC                                    |               |        |            |                          |                          | Date : 03/21/95 Heure : 16:04:03 |                           |                           |                           |          |        |
| Intervalles : 14:00 Jour : 03/21/95               |               |        |            |                          |                          |                                  |                           |                           |                           |          |        |
| Nº SINC                                           | NOM SINC      | INTERV | RÉP<br>APP | DÉL<br>MOY<br>RÉP<br>SEC | DÉL<br>MAX<br>RÉP<br>SEC | ABAND<br>APP                     | DÉL<br>MOY<br>ABAN<br>SEC | DÉL<br>MAX<br>ABAN<br>SEC | MOY<br>CONV<br>DAA<br>SEC | %<br>IQS |        |
| Jour : 04/17/95                                   |               |        |            |                          |                          |                                  |                           |                           |                           |          |        |
| 4560123                                           | Local 1       | 14:00  | 84         | 26                       | 40                       | 7                                | 30                        | 60                        | 64                        | 62       |        |
| 4560123                                           |               |        | 84         | 26                       | 40                       | 7                                | 30                        | 60                        | 64                        | 62       |        |
| 0124                                              | Local 2       | 14:00  | 237        | 2                        | 10                       | 19                               | 20                        | 41                        | 61                        | 96       |        |
| 0124                                              |               |        | 237        | 2                        | 10                       | 19                               | 20                        | 41                        | 61                        | 96       |        |
| 4560125                                           | Interurbain 1 | 14:00  | 176        | 7                        | 12                       | 3                                | 10                        | 15                        | 70                        | 88       |        |
| 4560125                                           |               |        | 176        | 7                        | 12                       | 3                                | 10                        | 15                        | 70                        | 88       |        |
| 4560126                                           | Interurbain 1 | 14:00  | 171        | 7                        | 15                       | 7                                | 11                        | 20                        | 64                        | 86       |        |
| 4560126                                           |               |        | 171        | 7                        | 15                       | 7                                | 11                        | 20                        | 64                        | 86       |        |
|                                                   |               |        | 668        | 11                       | 40                       | 36                               | 18                        | 60                        | 65                        | 83       |        |

### Statistiques figurant dans le relevé de rendement de SINC

#### Rép app

Nombre d'appels qui ont obtenu une réponse.

#### Dél moy rép sec

Délai moyen avant qu'on ait répondu à un appel.

#### Dél max rép sec

Délai le plus long avant qu'on ait répondu à un appel.

**Aband appel**

Nombre d'appels qui ont été abandonnés. Si le logiciel X11 version 19 ou version ultérieure est utilisé, ce champ comprend également les appels abandonnés sur des voies qui aboutissent à un NA-DAA en service de nuit.

**Dél moy aban sec**

Délai moyen avant qu'un appel ait été abandonné. Si le logiciel X11 version 19 ou version ultérieure est utilisé, ce champ comprend également les appels abandonnés sur des voies qui aboutissent à un NA-DAA en service de nuit.

**Dél max aban sec**

Délai le plus long avant qu'un appel ait été abandonné. Si le logiciel X11 version 19 ou version ultérieure est utilisé, ce champ comprend également les appels abandonnés sur des voies qui aboutissent à un NA-DAA en service de nuit.

**Moy conv DAA sec**

Durée moyenne de conversation DAA.

**% IQS**

Indice de qualité de service.

**Interprétation du relevé**

Les renseignements qui figurent sur ce relevé sont semblables à ceux qui apparaissent sur le relevé sommaire de rendement de NA-DAA, sauf que dans ce cas-ci, le relevé fournit des renseignements qui sont regroupés selon les numéros composés par les clients.

Le relevé sommaire de rendement de NA-DAA indique s'il y a des problèmes dans une file particulière. Le relevé de rendement de SINC indique si un problème se rapporte à un numéro de téléphone particulier. On peut disposer par exemple de différents numéros correspondant à une région particulière. Si ce numéro pose des problèmes, cela peut signifier qu'une région reçoit un trafic trop fort pour un seul numéro et qu'il faudrait penser à louer une autre ligne ou à attribuer une ligne existante à nouveau.

## Relevé de NA-DAA par code d'activité

Le relevé de NA-DAA par code d'activité indique le nombre de fois que les codes d'activité ont été attribués à un appel ainsi que la durée moyenne consacrée au traitement pendant l'appel pour chaque NA-DAA.

Les données relatives aux NA-DAA sont réparties selon les divers codes d'activité entrés pour chaque file d'attente. Ce relevé indique le genre de travail effectué dans chaque file d'attente ainsi que le temps nécessaire pour accomplir ce travail.

*NA-DAA* et *Code activité* constituent les champs clés du relevé de rendement de NA-DAA par code d'activité. La figure 18-14 présente un relevé d'intervalles pour un NA-DAA.

**Figure 18-14**  
**Relevé de NA-DAA par code d'activité**

| Rel. de NA-DAA par code d'activité<br>Relevé d'intervalles |        |                 |                  | Page 1             |                                |
|------------------------------------------------------------|--------|-----------------|------------------|--------------------|--------------------------------|
| Entreprise ABC                                             |        | Date : 04/15/95 |                  | Heure : 08:09:22   |                                |
| Intervalles : 08:00 - 14:00                                |        | Jour : 04/13/95 |                  |                    |                                |
| NOM                                                        | NUMÉRO | INTERV          | CODE<br>ACTIVITÉ | NOMBRE<br>D'APPELS | DUR MOY<br>CONVERSATION<br>SEC |
| -----DAA-----                                              |        |                 |                  |                    |                                |
| Jour : 04/13/95                                            |        |                 |                  |                    |                                |
| Renseignements -<br>Marketing                              | 3000   | 08:00           | 101              | 1                  | 21                             |
|                                                            |        |                 | 112              | 1                  | 114                            |
|                                                            |        |                 | 250              | 1                  | 18                             |
|                                                            |        |                 | 901              | 3                  | 25                             |
|                                                            |        |                 | 902              | 1                  | 26                             |
|                                                            |        | 08:30           | 101              | 1                  | 419                            |
|                                                            |        |                 | 103              | 1                  | 58                             |
|                                                            |        |                 | 104              | 1                  | 60                             |
|                                                            |        |                 | 901              | 2                  | 30                             |
|                                                            |        |                 | 103              | 1                  | 23                             |
|                                                            |        | 09:00           | 208              | 1                  | 298                            |
|                                                            |        |                 | 901              | 1                  | 30                             |
|                                                            |        |                 | 103              | 1                  | 625                            |
|                                                            |        |                 | 112              | 1                  | 168                            |
|                                                            |        |                 | 303              | 1                  | 156                            |
|                                                            |        | 09:30           | 903              | 1                  | 30                             |
|                                                            |        |                 | 250              | 1                  | 625                            |
|                                                            |        |                 | 101              | 1                  | 168                            |
|                                                            |        |                 | 111              | 1                  | 50                             |
|                                                            |        |                 | 101              | 1                  | 246                            |
|                                                            |        | 10:00           | 208              | 2                  | 160                            |
|                                                            |        |                 | 250              | 1                  | 8                              |
|                                                            |        |                 | 303              | 1                  | 66                             |
|                                                            |        |                 | 302              | 1                  | 122                            |
|                                                            |        |                 | 901              | 1                  | 22                             |
|                                                            |        | 12:30           | 303              | 2                  | 169                            |
|                                                            |        |                 | 901              | 1                  | 58                             |
|                                                            |        |                 | 100              | 1                  | 37                             |
|                                                            |        |                 | 250              | 1                  | 26                             |
|                                                            |        |                 | 301              | 1                  | 34                             |
|                                                            |        | 13:30           | 306              | 2                  | 81                             |
|                                                            |        |                 | 901              | 2                  | 26                             |
|                                                            |        |                 | 903              | 1                  | 26                             |
| -----                                                      |        |                 |                  |                    |                                |
| Renseignements - Marketing                                 |        |                 |                  | 39                 | 122                            |
| -----                                                      |        |                 |                  |                    |                                |
| Renseignements - Marketing                                 |        |                 |                  | 39                 | 122                            |
| -----                                                      |        |                 |                  |                    |                                |



**Statistiques figurant dans le relevé de rendement de NA-DAA par code d'activité****Nombre d'appels**

Nombre de fois qu'un code d'activité a été entré. On peut entrer plus d'un code d'activité pendant un appel.

**Dur moy conversation sec**

Durée moyenne de conversation (traitement direct d'appel) imputée à un code d'activité.

**Interprétation du relevé**

Lorsque plusieurs codes d'activité sont attribués à un seul appel, chaque code est comptabilisé séparément dans la colonne *Nombre d'appels*. Il en est ainsi lorsqu'on attribue le même code d'activité à deux parties d'un appel. La durée de conversation est alors répartie en fonction du moment où chaque code d'activité a été entré.

Lorsqu'on effectue le même genre de travail dans plusieurs files d'attente, ce relevé permet de comparer la rapidité d'exécution de chaque file.

## **Relevé de codes d'activité par NA-DAA**

Le relevé de codes d'activité par NA-DAA indique le nombre de fois que chaque code d'activité a été entré ainsi que le temps moyen consacré au traitement direct d'appel.

Les données relatives aux activités sont réparties selon les NA-DAA en regard desquels ont été entrés les codes d'activité. Ce relevé montre le genre de travail exécuté par les préposés et le temps consacré à ce travail.

*NA-DAA* et *Code activité* constituent les champs clés du relevé de codes d'activité par NA-DAA. La figure 18-15 présente un relevé d'intervalles pour un NA-DAA et sept codes d'activité.

**Figure 18-15**  
**Relevé de codes d'activité par NA-DAA**

| Rel. de codes d'activité par NA-DAA |        |                      |                 |                    | Page 1              |                  |
|-------------------------------------|--------|----------------------|-----------------|--------------------|---------------------|------------------|
| Code d'intervalle                   |        |                      |                 |                    |                     |                  |
| Entreprise ABC                      |        |                      | Date : 04/15/95 |                    |                     | Heure : 08:14:03 |
| Intervalles : 08:00 - 11:00         |        |                      | Jour : 04/14/95 |                    |                     |                  |
| CODE ACTIVITÉ                       | INTERV | NOM                  | NUMÉRO          | NOMBRE<br>D'APPELS | DUR<br>CONVERSATION | MOY<br>SEC       |
| Jour : 04/14/95                     |        |                      |                 |                    |                     |                  |
| 63                                  | 09:00  | Renseign - Marketing | 3000            | 1                  | 134                 |                  |
| 63                                  |        |                      |                 | 1                  | 134                 |                  |
| 101                                 | 09:00  | Renseign - Marketing | 3000            | 1                  | 550                 |                  |
|                                     | 09:30  |                      |                 | 1                  | 22                  |                  |
|                                     | 10:00  |                      |                 | 1                  | 422                 |                  |
| 101                                 |        |                      |                 | 3                  | 331                 |                  |
| 102                                 | 11:00  | Renseign - Marketing | 3000            | 1                  | 92                  |                  |
| 102                                 |        |                      |                 | 1                  | 92                  |                  |
| 111                                 | 19:30  | Renseign - Marketing | 3000            | 1                  | 92                  |                  |
| 111                                 |        |                      |                 | 1                  | 92                  |                  |
| 200                                 | 08:00  | Renseign - Marketing | 3000            | 1                  | 15                  |                  |
|                                     | 08:30  |                      |                 | 0                  | 53                  |                  |
| 200                                 |        |                      |                 | 1                  | 34                  |                  |
| 201                                 | 08:30  | Renseign - Marketing | 3000            | 1                  | 59                  |                  |
|                                     | 09:00  |                      |                 | 0                  | 139                 |                  |
| 201                                 |        |                      |                 | 1                  | 99                  |                  |
| 208                                 | 08:00  | Renseign - Marketing | 3000            | 1                  | 76                  |                  |
|                                     | 09:30  |                      |                 | 2                  | 69                  |                  |
|                                     | 10:00  |                      |                 | 2                  | 392                 |                  |
|                                     | 11:00  |                      |                 | 1                  | 34                  |                  |
| 208                                 |        |                      |                 | 6                  | 142                 |                  |
|                                     |        |                      |                 | 14                 | 132                 |                  |

## **Statistiques figurant dans le relevé de codes d'activité par NA-DAA**

### **Nombre d'appels**

Nombre de fois qu'un code d'activité a été entré.

### **Dur moy conversation sec**

Durée moyenne de traitement pendant l'appel imputée à un code d'activité.

## **Interprétation du relevé**

Les renseignements qui figurent sur ce relevé sont identiques à ceux qui apparaissent sur le relevé de NA-DAA par code d'activité, mais le relevé de codes d'activité par NA-DAA fournit des renseignements détaillés au sujet de chaque code d'activité et des files d'attente en regard desquelles il a été entré.

Ce relevé permet de comparer le temps moyen consacré à l'exécution des différentes tâches dans le système.

Dans l'exemple de la figure 18-15, deux fois plus d'appels sont attribués au code d'activité 101 qu'à tous les autres codes, sauf un, et la durée moyenne de ces appels est relativement élevée. Il est possible que ce genre de travail pose un problème ou qu'on souhaite envisager la possibilité de diriger ce genre d'appels vers une seule file d'attente où on pourrait les traiter de façon plus efficace.

## Relevé de voies d'acheminement d'annonce

Le relevé de voies d'acheminement d'annonce présente le nombre de fois où l'on a accédé à la voie d'acheminement d'annonce. Ce relevé n'est disponible que si votre Meridian 1 est doté de la version 17 du programme général X11 ou d'une version ultérieure.

Le relevé peut aussi servir à recueillir des statistiques sur les voies d'acheminement d'annonce de jour ou de nuit. Pour obtenir les statistiques de voies d'acheminement d'annonce de nuit seulement, il faut produire un relevé de voies d'acheminement d'annonce portant sur les intervalles durant lesquels les files d'attente utilisant ces voies se trouvent en mode nuit. Les noms des voies d'acheminement d'annonce peuvent être attribués dans l'option Définition de voies d'acheminement. *Voie* constitue le champ clé du relevé de voies d'acheminement d'annonce.

**Figure 18-16**  
**Relevé de voies d'acheminement d'annonce**

| Relevé de voies d'acheminement d'annonce |          |                 | Page 1           |
|------------------------------------------|----------|-----------------|------------------|
| Relevé quotidien                         |          |                 |                  |
| Entreprise ABC                           |          | Date : 04/20/95 | Heure : 20:15:37 |
| Jours : Tous                             |          |                 |                  |
| VOIE<br>ANN                              | JOUR     | APPELS<br>ANN   | CCS ANN          |
| 9                                        | 03/17/95 | 40              | 4                |
|                                          | 03/18/95 | 60              | 6                |
|                                          | 03/23/95 | 10              | 1                |
|                                          | 03/27/95 | 10              | 1                |
|                                          | 04/07/95 | 20              | 3                |
|                                          | 04/15/95 | 10              | 2                |
| -----                                    |          |                 |                  |
| 9                                        |          | 9               | 17               |
| -----                                    |          |                 |                  |

## **Statistiques figurant dans le relevé de voies d'acheminement d'annonce**

### **Voie ann**

Ce champ indique l'ID de voie d'acheminement particulière que le circuit d'annonce utilise.

### **Appels ann**

Nombre d'appels qui reçoivent l'annonce de patience.

### **CCS ann**

Période, mesurée en centaines de secondes, pendant laquelle la voie d'acheminement d'annonce a été utilisée. Par exemple, le chiffre 4 signifie que la voie ANN a été utilisée pendant 400 secondes.

## Relevé de rendement de NA d'aiguillage

Le relevé de rendement de NA d'aiguillage indique le nombre d'appels pour tous les NAA. Ce relevé ne peut être produit que si le système est doté de l'option PAC/ADE. Le champ clé du relevé de rendement NAA est NAA.

Figure 18-17

### Relevé de rendement de NA d'aiguillage

| Relevé de rendement de NA d'aiguillage       |       |        |              |            |                                     |                           |              |                          |               | Page 1          |                 |             |             |
|----------------------------------------------|-------|--------|--------------|------------|-------------------------------------|---------------------------|--------------|--------------------------|---------------|-----------------|-----------------|-------------|-------------|
| Relevé d'intervalles                         |       |        |              |            |                                     |                           |              |                          |               |                 |                 |             |             |
| Entreprise ABC                               |       |        |              |            | Date : 04/20/95    Heure : 20:15:37 |                           |              |                          |               |                 |                 |             |             |
| Intervalles : 08:00 .. 10:00    Jours : Tous |       |        |              |            |                                     |                           |              |                          |               |                 |                 |             |             |
| NA                                           | AIGU  | INTERV | ACCEP<br>APP | RÉP<br>APP | DÉL<br>MOY<br>RÉP<br>SEC            | DÉL<br>RÉP<br>LONG<br>SEC | ABAND<br>APP | DÉL<br>AB<br>LONG<br>SEC | % QUA<br>SERV | --- FIN<br>VOIE | D'APPEL<br>LIB- | ---<br>OCC- | NA-<br>IMPL |
| 500                                          | 08:00 | 35     | 33           | 18         | 32                                  | 2                         | 31           | 86                       | 0             | 0               | 0               | 0           |             |
|                                              | 08:30 | 26     | 26           | 18         | 32                                  | 0                         | 0            | 92                       | 0             | 0               | 0               | 0           |             |
|                                              | 09:00 | 38     | 38           | 18         | 32                                  | 0                         | 0            | 95                       | 0             | 0               | 0               | 0           |             |
|                                              | 09:30 | 42     | 41           | 16         | 32                                  | 1                         | 31           | 95                       | 0             | 0               | 0               | 0           |             |
|                                              | 10:00 | 38     | 36           | 19         | 32                                  | 2                         | 31           | 87                       | 0             | 0               | 0               | 0           |             |
| 500                                          |       |        | 179          | 174        | 18                                  | 32                        | 5            | 19                       | 91            | 0               | 0               | 0           | 0           |
| 501                                          | 08:00 | 46     | 0            | 0          | 0                                   | 0                         | 0            | 0                        | 0             | 0               | 0               | 46          |             |
|                                              | 08:30 | 32     | 0            | 0          | 0                                   | 0                         | 0            | 0                        | 0             | 0               | 0               | 32          |             |
|                                              | 09:00 | 35     | 0            | 0          | 0                                   | 0                         | 0            | 0                        | 0             | 0               | 0               | 35          |             |
|                                              | 09:30 | 47     | 0            | 0          | 0                                   | 0                         | 0            | 0                        | 0             | 0               | 0               | 47          |             |
|                                              | 10:00 | 31     | 0            | 0          | 0                                   | 0                         | 0            | 0                        | 0             | 0               | 0               | 31          |             |
| 501                                          |       |        | 191          | 0          | 0                                   | 0                         | 0            | 0                        | 0             | 0               | 0               | 191         |             |
| 502                                          | 08:00 | 27     | 27           | 12         | 22                                  | 0                         | 0            | 100                      | 0             | 0               | 0               | 0           |             |
|                                              | 08:30 | 39     | 39           | 14         | 22                                  | 0                         | 0            | 100                      | 0             | 0               | 0               | 0           |             |
|                                              | 09:00 | 27     | 27           | 13         | 22                                  | 0                         | 0            | 100                      | 0             | 0               | 0               | 0           |             |
|                                              | 09:30 | 32     | 32           | 12         | 22                                  | 0                         | 0            | 100                      | 0             | 0               | 0               | 0           |             |
|                                              | 10:00 | 37     | 37           | 14         | 27                                  | 0                         | 0            | 100                      | 0             | 0               | 0               | 0           |             |
| 502                                          |       |        | 162          | 162        | 13                                  | 23                        | 0            | 0                        | 100           | 0               | 0               | 0           | 0           |
| 503                                          | 08:00 | 40     | 0            | 0          | 0                                   | 0                         | 0            | 0                        | 0             | 0               | 0               | 40          |             |
|                                              | 08:30 | 48     | 0            | 0          | 0                                   | 0                         | 0            | 0                        | 0             | 0               | 0               | 48          |             |
|                                              | 09:00 | 37     | 0            | 0          | 0                                   | 0                         | 0            | 0                        | 0             | 0               | 0               | 37          |             |
|                                              | 09:30 | 33     | 0            | 0          | 0                                   | 0                         | 0            | 0                        | 0             | 0               | 0               | 33          |             |
|                                              | 10:00 | 56     | 0            | 0          | 0                                   | 0                         | 0            | 0                        | 0             | 0               | 0               | 56          |             |
| 503                                          |       |        | 214          | 0          | 0                                   | 0                         | 0            | 0                        | 0             | 0               | 0               | 214         |             |
| 504                                          | 08:00 | 26     | 26           | 13         | 14                                  | 5                         | 5            | 48                       | 0             | 0               | 0               | 0           |             |

## **Statistiques figurant dans le relevé de rendement de NA d'aiguillage**

### **NA aigu**

Ce champ identifie le NAA.

### **Interv**

Ce champ indique la période de temps utilisée dans le relevé.

### **Accep app**

Ce champ indique le nombre total d'appels acceptés par le NAA, y compris tous les appels qui ont été traités par le NAA.

### **Rép app**

Nombre total d'appels NAA qui ont reçu une réponse.

### **Dél moy rép sec**

Nombre moyen de secondes entre l'acceptation de l'appel et la réponse.

### **Dél rép long sec**

Le plus long délai, exprimé en secondes, entre l'acceptation de l'appel et la réponse.

### **Aband app**

Nombre d'abandons d'appel NAA.

### **Dél ab long sec**

Le plus long délai, exprimé en secondes, entre l'acceptation de l'appel NAA et son abandon.

### **% qua serv**

Pourcentage des appels NAA qui ont obtenu une réponse ou qui ont été abandonnés en deçà du seuil de délai maximal.

### **Fin d'appel : voie**

Ce champ indique le nombre d'appels NAA qui ont reçu la commande «Acheminement» ou qui ont été transférés du SIRV, plus les appels auxquels on a répondu et qui ont ensuite été transférés au moyen d'une application SIRV.

### **Fin d'appel : lib**

Nombre d'appels NAA qui ont reçu le traitement PAC de libération forcée.



**Fin d'appel : occ**

Nombre d'appels NAA qui ont reçu le traitement PAC «Occup. forcée» plus le nombre d'appels mis en occupation à cause du plafond d'appels. Les appels NAA peuvent être en mode implicite ou en mode aiguillage.

**Fin d'appel : NA impl**

Ce champ indique le nombre d'appels NAA acheminés au NA-DAA implicite du NAA. Le NAA était en mode implicite lorsqu'il a reçu les appels.

**Relevé de délais de réponse NAA**

Le relevé de délais de réponse NAA donne de l'information sur le service que reçoivent les demandeurs NAA. Ce relevé indique la vitesse à laquelle on répond aux appels et la durée d'attente des demandeurs. Le relevé de délais de réponse NAA ne peut être produit que si le système est doté de l'option SIG PAC/ADE.

Il peut être utilisé pour déterminer à quel moment les annonces de patience et la musique doivent être diffusées pour encourager les demandeurs à attendre. Utilisé de concert avec d'autres relevés de gestion, ce relevé permet de décider s'il y a lieu de modifier les effectifs, ou de prévoir le trafic.

Les champs sous *Pourcentage de réponses/sec* (c.-à-d., les catégories de temps) peuvent être modifiés dans le mode Définition de gammes. Les champs fournissent des catégories dans lesquelles les appels d'arrivée sont placés, en fonction de la durée d'attente des demandeurs.

Le champ clé du relevé de délais de réponse NAA est *NAA*.

**Figure 18-18**  
**Relevé de délais de réponse — NAA**

| Relevé de délais de réponse - NAA |          |         |                                       |            |            |            |                |             |              |              |              |           |             | Page 1       |  |
|-----------------------------------|----------|---------|---------------------------------------|------------|------------|------------|----------------|-------------|--------------|--------------|--------------|-----------|-------------|--------------|--|
| Relevé quotidien                  |          |         |                                       |            |            |            |                |             |              |              |              |           |             |              |  |
| Entreprise ABC                    |          |         | Date : 04/20/95                       |            |            |            | Heure:22:29:08 |             |              |              |              |           |             |              |  |
| Jours : 04/13/95 - 04/19/95       |          |         |                                       |            |            |            |                |             |              |              |              |           |             |              |  |
| NAA                               | JOUR     | RÉP APP | -----POURCENTAGE DE RÉPONSES/SEC----- |            |            |            |                |             |              |              |              |           | DÉL MOY SEC | DÉL LONG SEC |  |
|                                   |          |         | 0-<br><12                             | 12-<br><24 | 24-<br><36 | 36-<br><48 | 48-<br><60     | 60-<br><120 | 120-<br><180 | 180-<br><240 | 240-<br><300 | 300-<br>+ |             |              |  |
| 500                               | 04/16/95 | 365     | 3                                     | 5          | 2          | 5          | 4              | 0           | 0            | 0            | 10           | 71        | 569         | 1083         |  |
|                                   | 04/17/95 | 1323    | 4                                     | 4          | 4          | 4          | 4              | 0           | 0            | 0            | 16           | 64        | 537         | 1083         |  |
|                                   | 04/18/95 | 1303    | 5                                     | 3          | 3          | 4          | 4              | 0           | 0            | 0            | 16           | 65        | 534         | 1083         |  |
|                                   | 04/19/95 | 1315    | 3                                     | 5          | 4          | 5          | 4              | 0           | 0            | 0            | 14           | 65        | 535         | 1083         |  |
|                                   | 04/20/95 | 758     | 4                                     | 5          | 4          | 4          | 4              | 0           | 0            | 0            | 16           | 63        | 514         | 1083         |  |
| 500                               |          | 5064    | 4                                     | 4          | 4          | 4          | 4              | 0           | 0            | 0            | 15           | 65        | 534         | 1083         |  |
| 502                               | 04/16/95 | 572     | 3                                     | 4          | 4          | 5          | 3              | 0           | 0            | 0            | 13           | 68        | 551         | 1083         |  |
|                                   | 04/17/95 | 1789    | 4                                     | 4          | 4          | 4          | 4              | 0           | 0            | 0            | 16           | 66        | 540         | 1083         |  |
|                                   | 04/18/95 | 1762    | 4                                     | 4          | 5          | 4          | 4              | 0           | 0            | 0            | 16           | 63        | 536         | 1083         |  |
|                                   | 04/19/95 | 1820    | 4                                     | 3          | 4          | 5          | 4              | 0           | 0            | 0            | 15           | 65        | 541         | 1083         |  |
|                                   | 04/20/95 | 1015    | 4                                     | 4          | 4          | 4          | 4              | 0           | 0            | 0            | 16           | 64        | 540         | 1083         |  |
| 502                               |          | 6958    | 4                                     | 4          | 4          | 4          | 4              | 0           | 0            | 0            | 15           | 65        | 540         | 1083         |  |
| 504                               | 04/16/95 | 316     | 4                                     | 3          | 2          | 3          | 4              | 0           | 0            | 0            | 13           | 71        | 566         | 1083         |  |
|                                   | 04/17/95 | 997     | 4                                     | 5          | 4          | 3          | 4              | 0           | 0            | 0            | 17           | 62        | 524         | 1083         |  |
|                                   | 04/18/95 | 1040    | 4                                     | 4          | 3          | 4          | 4              | 0           | 0            | 0            | 16           | 64        | 539         | 1082         |  |
|                                   | 04/19/95 | 1043    | 4                                     | 4          | 4          | 3          | 4              | 0           | 0            | 0            | 16           | 65        | 539         | 1083         |  |
|                                   | 04/20/95 | 573     | 3                                     | 3          | 5          | 4          | 5              | 0           | 0            | 0            | 13           | 66        | 533         | 1083         |  |
| 504                               |          | 3969    | 4                                     | 4          | 4          | 4          | 4              | 0           | 0            | 0            | 16           | 65        | 537         | 1083         |  |
| 506                               | 04/16/95 | 191     | 3                                     | 6          | 5          | 2          | 2              | 0           | 0            | 0            | 15           | 68        | 537         | 1083         |  |
|                                   | 04/17/95 | 663     | 4                                     | 4          | 4          | 3          | 4              | 0           | 0            | 0            | 14           | 66        | 540         | 1083         |  |
|                                   | 04/18/95 | 683     | 5                                     | 4          | 2          | 4          | 3              | 0           | 0            | 0            | 14           | 67        | 566         | 1083         |  |
|                                   | 04/19/95 | 688     | 4                                     | 5          | 3          | 3          | 4              | 0           | 0            | 0            | 13           | 68        | 574         | 1083         |  |
|                                   | 04/20/95 | 394     | 3                                     | 4          | 3          | 3          | 6              | 0           | 0            | 0            | 11           | 70        | 587         | 1083         |  |
| 506                               |          | 2619    | 4                                     | 5          | 3          | 3          | 4              | 0           | 0            | 0            | 14           | 68        | 565         | 1083         |  |
| 508                               | 04/16/95 | 212     | 5                                     | 3          | 3          | 4          | 2              | 0           | 0            | 0            | 16           | 67        | 549         | 1081         |  |

## **Statistiques figurant dans le relevé de délais de réponse NAA**

### **NAA**

Ce champ identifie le NAA.

### **Jour**

Ce champ indique la période de temps utilisée dans le relevé.

### **Rép app**

Nombre total d'appels NAA qui ont reçu une réponse.

### **Pourcentage de réponses/sec**

Pourcentage d'appels NAA auxquels on a répondu dans le délai prescrit.

### **Dél moy sec**

Délai moyen d'attente d'un appel NAA avant d'obtenir une réponse.

### **Dél long sec**

Délai maximal d'attente d'un appel NAA avant d'obtenir une réponse.

## Relevé de délais d'abandon NAA

Le relevé de délais d'abandon NAA indique le seuil de tolérance de vos clients. Il indique le nombre d'abandons d'appel et la durée pendant laquelle les demandeurs ont attendu avant de raccrocher. Le relevé de délais de réponse NAA ne peut être produit que si le système est doté de l'option SIG PAC/ADE.

Ce relevé indique si les demandeurs NAA ont raccroché avant ou après la diffusion de l'annonce de patience. Cette information peut être utilisée pour déterminer à quel moment les annonces et la musique doivent être diffusées pour encourager les demandeurs à attendre. Vous pouvez également décider de modifier votre annonce de patience pour la rendre plus persuasive ou informative.

Il ne faut pas oublier que la tolérance des demandeurs peut varier. Si l'annonce de patience leur explique pourquoi ils doivent attendre, ils sont d'ordinaire davantage disposés à attendre plus longtemps.

Les champs sous *Pourcentage d'abandons/sec* (c.-à-d., les catégories de temps) peuvent être modifiés dans le mode Définition de gammes. Les champs fournissent des catégories dans lesquelles les appels d'arrivée sont placés, en fonction de la durée d'attente des demandeurs.

Le champ clé de ce relevé est NAA.

**Figure 18-19**  
**Relevé de délais d'abandon — NAA**

| Relevé de délais d'abandon - NAA |          |                 |           |            |            |            |            |                  |              |              |              |           |                   | Page 1             |
|----------------------------------|----------|-----------------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------------|--------------|--------------|--------------|-----------|-------------------|--------------------|
| Relevé quotidien                 |          |                 |           |            |            |            |            |                  |              |              |              |           |                   |                    |
| Entreprise ABC                   |          | Date : 04/20/95 |           |            |            |            |            | Heure : 20:40:12 |              |              |              |           |                   |                    |
| Jours : 04/13/95 - 04/19/95      |          |                 |           |            |            |            |            |                  |              |              |              |           |                   |                    |
| NAA                              | JOUR     | ABAND<br>APPEL  | 0-<br><12 | 12-<br><24 | 24-<br><36 | 36-<br><48 | 48-<br><60 | 60-<br><120      | 120-<br><180 | 180-<br><240 | 240-<br><300 | 300-<br>+ | DÉL<br>MOY<br>SEC | DÉL<br>LONG<br>SEC |
| 6100                             | 04/14/95 | 9               | 67        | 22         | 11         | 0          | 0          | 0                | 0            | 0            | 0            | 0         | 12                | 32                 |
|                                  | 04/17/95 | 203             | 22        | 13         | 14         | 7          | 4          | 17               | 8            | 3            | 4            | 1         | 60                | 314                |
|                                  | 04/18/95 | 119             | 29        | 14         | 10         | 10         | 13         | 20               | 4            | 0            | 0            | 0         | 40                | 166                |
|                                  | 04/19/95 | 64              | 36        | 20         | 14         | 8          | 5          | 14               | 3            | 0            | 0            | 0         | 29                | 126                |
| 6100                             |          | 395             | 27        | 15         | 13         | 8          | 7          | 17               | 6            | 2            | 2            | 1         | 48                | 314                |
| 6200                             | 04/14/95 | 9               | 67        | 22         | 11         | 0          | 0          | 0                | 0            | 0            | 0            | 0         | 12                | 32                 |
|                                  | 04/17/95 | 2               | 22        | 13         | 14         | 7          | 4          | 17               | 8            | 3            | 4            | 1         | 60                | 314                |
|                                  | 04/18/95 | 2               | 29        | 14         | 10         | 10         | 13         | 20               | 4            | 0            | 0            | 0         | 40                | 166                |
|                                  | 04/19/95 | 2               | 36        | 20         | 14         | 8          | 5          | 14               | 3            | 0            | 0            | 0         | 29                | 126                |
| 6200                             |          | 15              | 27        | 15         | 13         | 8          | 7          | 17               | 6            | 2            | 2            | 1         | 48                | 314                |
| 6500                             | 04/14/95 | 0               | 67        | 22         | 11         | 0          | 0          | 0                | 0            | 0            | 0            | 0         | 12                | 32                 |
|                                  | 04/15/95 | 0               | 22        | 13         | 14         | 7          | 4          | 17               | 8            | 3            | 4            | 1         | 60                | 314                |
|                                  | 04/16/95 | 0               | 29        | 14         | 10         | 10         | 13         | 20               | 4            | 0            | 0            | 0         | 40                | 166                |
|                                  | 04/17/95 | 0               | 36        | 20         | 14         | 8          | 5          | 14               | 3            | 0            | 0            | 0         | 29                | 126                |
|                                  | 04/18/95 | 0               | 22        | 22         | 22         | 33         | 12         | 11               | 1            | 0            | 0            | 0         | 22                | 123                |
|                                  | 04/19/95 | 0               | 33        | 33         | 33         | 22         | 12         | 11               | 1            | 0            | 0            | 0         | 22                | 123                |
| 6500                             |          | 0               | 27        | 15         | 13         | 8          | 7          | 17               | 6            | 2            | 2            | 1         | 48                | 314                |
|                                  |          | 410             | 27        | 15         | 13         | 8          | 7          | 17               | 6            | 2            | 2            | 1         | 48                | 314                |

## **Statistiques figurant dans le relevé de délais d'abandon NAA**

### **Aband appel**

Ce champ indique le nombre d'appels NAA abandonnés.

### **NAA**

Ce champ identifie le NAA.

### **Jour**

Ce champ indique la période de temps utilisée dans le relevé.

### **Pourcentage d'abandons/sec**

Pourcentage d'appels NAA qui ont été abandonnés à l'intérieur du délai déterminé.

### **Dél moy sec**

Délai d'attente d'un appel NAA avant son abandon.

### **Dél long sec**

Délai maximal d'attente d'un appel avant son abandon.

## Relevé de répartition des réponses aux appels NAA

Le relevé de répartition des réponses aux appels NAA indique les appels qui passent par les NAA et les NA-DAA de réponse. Vous n'y avez accès que si le système est doté de l'option SIG PAC/ADE.

Les champs clés du relevé de répartition des réponses aux appels NAA sont *NA-DAA* et *NAA*.

**Figure 18-20**  
**Relevé de répartition des réponses aux appels NAA**

| Relevé de répart. des rép aux appels - NAA |        |        |                                     |                          | Page 1                    |  |
|--------------------------------------------|--------|--------|-------------------------------------|--------------------------|---------------------------|--|
| Relevé d'intervalles                       |        |        |                                     |                          |                           |  |
| Entreprise ABC                             |        |        | Date : 04/20/95    Heure : 20:15:37 |                          |                           |  |
| Intervalles : 09:00                        |        |        | Jour : 04/19/95                     |                          |                           |  |
| NAA                                        | NA-DAA | INTERV | RÉP<br>APP                          | DÉL<br>MOY<br>RÉP<br>SEC | DÉL<br>RÉP<br>LONG<br>SEC |  |
| 500                                        | 850    | 09:00  | 24                                  | 482                      | 1076                      |  |
|                                            | 851    | 09:00  | 12                                  | 574                      | 1076                      |  |
|                                            | 852    | 09:00  | 6                                   | 286                      | 551                       |  |
| 500                                        |        |        | 42                                  | 447                      | 1076                      |  |
| 502                                        | 864    | 09:00  | 23                                  | 537                      | 1074                      |  |
|                                            | 865    | 09:00  | 14                                  | 427                      | 1054                      |  |
|                                            | 866    | 09:00  | 3                                   | 385                      | 539                       |  |
| 502                                        |        |        | 40                                  | 450                      | 1074                      |  |
| 504                                        | 878    | 09:00  | 14                                  | 612                      | 1061                      |  |
|                                            | 879    | 09:00  | 5                                   | 597                      | 1080                      |  |
| 504                                        |        |        | 19                                  | 604                      | 1080                      |  |
| 506                                        | 882    | 09:00  | 5                                   | 758                      | 1075                      |  |
|                                            | 883    | 09:00  | 8                                   | 551                      | 1063                      |  |
|                                            | 884    | 09:00  | 2                                   | 32                       | 36                        |  |
| 506                                        |        |        | 15                                  | 447                      | 1075                      |  |
| 508                                        | 886    | 09:00  | 3                                   | 530                      | 770                       |  |
|                                            | 887    | 09:00  | 5                                   | 694                      | 1027                      |  |
|                                            | 888    | 09:00  | 1                                   | 19                       | 19                        |  |
| 508                                        |        |        | 9                                   | 414                      | 1027                      |  |

## **Statistiques figurant dans le relevé de répartition des réponses aux appels NAA**

### **NAA**

Ce champ identifie le NAA.

### **NA-DAA**

Ce champ identifie les NA-DAA cibles du NAA. Si un appel NAA réseau fait partie de ce relevé, le NA-DAA final est le NA d'acheminement et non le NA-DAA de réponse (distant) à un autre Meridian 1.

### **Interv**

Ce champ indique la période de temps utilisée dans le relevé.

### **Rép app**

Nombre total d'appels NAA qui ont reçu une réponse.

### **Dél moy rép sec**

Nombre moyen de secondes entre l'acceptation de l'appel et la réponse.

### **Dél rép long sec**

Le plus long délai, exprimé en secondes, entre l'acceptation de l'appel et la réponse.



## Relevé MAXCASTER NA-DAA

Le relevé MAXCASTER NA-DAA fournit de l'information sur les NA-DAA au MAXcaster Meridian, où cette information sert à calculer les prévisions.

Le format du relevé MAXCASTER NA-DAA ne doit pas être modifié (à l'exception de la colonne DURÉE TOT PAS LIB). Le MAXcaster Meridian utilise les fonctions de titre, d'ordre des formules et de disposition de colonnes pour désigner les relevés MAX Meridian. La colonne DURÉE TOT PAS LIB peut être ajoutée au besoin.

Le champ clé du relevé MAXCASTER NA-DAA est *NA-DAA*.

**Figure 18-21**  
**Relevé MAXCASTER NA-DAA**

| MAXCASTER NA-DAA     |               |                 |                          |                           |                                      |                                | Page 1                              |
|----------------------|---------------|-----------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|
| Relevé d'intervalles |               |                 |                          |                           |                                      |                                |                                     |
| Entreprise ABC       |               | Date : 12/31/96 |                          |                           | Heure:22:29:08                       |                                |                                     |
| Intervalle : 11:30   |               | Jour : 12/31/96 |                          |                           |                                      |                                |                                     |
| INTERV               | NA-DAA<br>NOM | ACCEP<br>APPEL  | DÉL<br>MOY<br>RÉP<br>SEC | DUR<br>MOY<br>TRAI<br>SEC | DURÉE<br>TOT<br>CONV<br>DAA<br>HH:MM | DURÉE<br>TOT<br>ATTEN<br>HH:MM | DURÉE<br>TOT<br>PAS<br>LIB<br>HH:MM |
| 11:30                | 3750          | 504             | 2                        | 30                        | 4:13                                 | 7:47                           | 0:00                                |
|                      | 3757          | 504             | 2                        | 24                        | 3:26                                 | 8:34                           | 0:00                                |
|                      | 3780          | 504             | 1                        | 21                        | 2:56                                 | 9:04                           | 0:00                                |
| 11:30                |               | 1512            | 2                        | 25                        | 10:35                                | 25:25                          | 0:00                                |
|                      |               |                 |                          |                           |                                      |                                |                                     |
| 11:30                |               | 1512            | 2                        | 25                        | 10:35                                | 25:25                          | 0:00                                |
|                      |               |                 |                          |                           |                                      |                                |                                     |

## **Statistiques figurant dans le relevé MAXCASTER NA-DAA**

### **Accep appel**

Ce champ précise le nombre total d'appels acceptés par le NA-DAA, y compris tous les appels qui ont abouti à ce NA-DAA.

### **Dél moy rép sec**

Ce champ précise le nombre moyen de secondes entre l'acceptation de l'appel et la réponse.

### **Dur moy trai sec**

Ce champ précise le nombre moyen de secondes que les préposés de ce NA-DAA ont passé avec les demandeurs, plus le temps passé à l'état pas libre.

### **Durée tot conv DAA**

Ce champ indique le temps total consacré aux appels DAA, DAAR ou PAC/ADE par tous les préposés affectés au NA-DAA en question, y compris le temps de garde des appels DAA.

### **Durée tot atten**

Ce champ indique le temps total passé à l'état d'attente ou de réserve par tous les préposés au NA-DAA en question. Ce temps n'inclut pas le temps consacré aux appels ni le temps passé à l'état Pas libre ou Consultation.

### **Durée tot pas lib**

Ce champ indique le temps total consacré au traitement après appel par tous les préposés au NA-DAA en question. Cette durée inclut le temps pendant lequel la touche Pas libre est activée sans qu'aucun appel DAA ou NA ne soit en cours. Ce champ est facultatif et peut être supprimé.

## Relevé MAXCASTER VOIE

Le relevé MAXCASTER VOIE fournit de l'information sur les lignes réseau au MAXcaster Meridian, où cette information sert à calculer les prévisions.

Le format du relevé MAXCASTER VOIE ne doit pas être modifié. Le MAXcaster Meridian utilise les fonction de titre, d'ordre des formules et de disposition de colonnes pour désigner les relevés MAX Meridian.

Le champ clé du relevé MAXCASTER VOIE est le champ *Voie*.

**Figure 18-22**  
**Relevé MAXCASTER VOIE**

| MAXCASTER VOIE       |         |                 |            |                  | Page 1 |
|----------------------|---------|-----------------|------------|------------------|--------|
| Relevé d'intervalles |         |                 |            |                  |        |
| Entreprise ABC       |         | Date : 12/31/96 |            | Heure : 22:29:08 |        |
| Intervalle : 11:30   |         | Jour : 12/31/96 |            |                  |        |
| INTERV               | VOIE    | OFFRE<br>APPEL  | RÉP<br>APP | %<br>IQS         |        |
| 11:30                | INTERNE | 504             | 504        | 100              |        |
|                      |         | 504             | 504        | 100              |        |
|                      |         |                 |            |                  |        |
|                      |         | 504             | 504        | 100              |        |
| -----                |         |                 |            |                  |        |

## **Statistiques figurant dans le relevé MAXCASTER VOIE**

### **Offre appel**

Ce champ inclut les appels abandonnés pour un NA-DAA en mode nuit, si le commutateur Meridian 1 utilise la version 19 du programme X11, ou une version ultérieure. Si la file d'attente initiale est un NAA, ce nombre peut également indiquer les appels PAC/ADE fructueux, acheminés au commutateur sur cette voie par l'intermédiaire d'un NAA.

### **Rép app**

Ce champ représente le nombre d'appels auxquels on a répondu sur la voie d'acheminement. Ce nombre peut également inclure les appels PAC/ADE qui ont été acheminés par l'intermédiaire d'un NAA.

### **% IQS**

Ce champ représente le pourcentage des appels qui ont obtenu une réponse, qui ont été abandonnés, ou les deux en deçà du seuil de service défini. Cette formule est très utile pour comparer les NA-DAA qui utilisent le même seuil de service. Ce niveau peut également inclure les appels PAC/ADE qui ont été acheminés par l'intermédiaire d'un NAA.

## Chapitre 19 : Relevés système

La fonction Relevés système permet d'imprimer divers relevés relatifs au système.

Ces relevés peuvent être imprimés, mais pas affichés. Le tableau 19-1 donne la liste des relevés système décrits dans ce chapitre.

| <b>Tableau 19-1</b><br><b>Liste des relevés système</b> |                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nom du relevé</b>                                    | <b>Description</b>                                                                                                                            |
| Relevé de configuration Meridian 1                      | Indique la configuration du commutateur.                                                                                                      |
| Relevé de configuration de la MAX Meridian              | Indique à quelles valeurs est réglée la configuration de la capacité de la MAX Meridian.                                                      |
| Relevé de la base de données surveillants               | Indique le ou les enregistrements de surveillant créés à l'aide de l'option Définition de surveillants de la fonction Gestion des paramètres. |
| Relevé de la base de données préposés                   | Indique le ou les enregistrements de préposé créés à l'aide de l'option Définition de préposés de la fonction Gestion des paramètres.         |
| Relevé de la base de données NA-DAA/NAA                 | Indique le ou les enregistrements de NA-DAA/NAA créés à l'aide de l'option Définition de NA-DAA/NAA de la fonction Gestion des paramètres.    |
| — Voir page suivante. —                                 |                                                                                                                                               |

| <b>Tableau 19-1 (suite)</b><br><b>Liste des relevés système</b> |                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nom du relevé</b>                                            | <b>Description</b>                                                                                                                                                                            |
| Relevé de la base de données voies d'acheminement               | Indique le ou les enregistrements de voie d'acheminement créés à l'aide de l'option Définition de voies d'acheminement de la fonction Gestion des paramètres.                                 |
| Relevé de la base de données SINC                               | Indique le ou les enregistrements de SINC créés à l'aide de l'option Définition de SINC de la fonction Gestion des paramètres.                                                                |
| Relevé de la base de données codes d'activité                   | Indique le ou les enregistrements de code d'activité créés à l'aide de l'option Définition d'activités de la fonction Gestion des paramètres.                                                 |
| Relevé de la base de données défin. de seuils                   | Indique le ou les enregistrements de seuil créés à l'aide de l'option Définition de seuils de la fonction Gestion des paramètres.                                                             |
| Relevé de la base de données défin. de quarts                   | Indique le ou les enregistrements de quart de travail créés à l'aide de l'option Définition d'unités de temps de la fonction Gestion des paramètres.                                          |
| Relevé de la base de données défin. de périodes                 | Indique le ou les enregistrements de période créés à l'aide de l'option Définition d'unités de temps de la fonction Gestion des paramètres.                                                   |
| Relevé de la base de données défin. de listes                   | Indique la ou les définitions de liste créées à l'aide de la fonction Gestion des listes.                                                                                                     |
| Relevé de la base de données défin. de calendriers              | Indique la ou les définitions de calendriers créées à l'aide de la fonction Définition de calendriers.                                                                                        |
| Relevé de définition de relevés personnalisés                   | Indique la ou les définitions de relevé créées à l'aide de l'option Définition de paramètres de relevé de la fonction Définition de relevés.                                                  |
| Relevé de définition de formats personnalisés                   | Indique la ou les définitions de formats personnalisés créées à l'aide des options Définition de formats tabulaires ou Définition de formats graphiques de la fonction Définition de relevés. |
| <b>— Voir page suivante. —</b>                                  |                                                                                                                                                                                               |

| Tableau 19-1 (suite)<br>Liste des relevés système |                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nom du relevé                                     | Description                                                                                                                                       |
| Relevé de définition de formules personnalisées   | Indique la ou les définitions de formules personnalisées créées à l'aide de l'option Définition de formules de la fonction Définition de relevés. |
| — Fin —                                           |                                                                                                                                                   |

Accès à la fonction

Pour accéder à cette fonction, sélectionnez «*Relevés système*» dans le menu principal.

Figure 19-1  
Exemple d’affichage des relevés système

12:00:00

Relevés de système

TYPE DE RELEVÉ : Relevé de la base de données NA-DAA/NAA

NA-DAA/NAA SÉLECTIONNÉ(S) :

AIDE = Aide

PF1 = Commandes

PF2 = Options

PF3 = Corriger champ

EFFACER= Effacer champ

Suivez la méthode 19-1 pour imprimer un relevé système.

**Méthode 19-1**

**Pour imprimer un relevé système**

- 1** Sélectionnez «*Relevés système*» dans le menu principal.

*L'écran Relevés de système s'affiche.*

- 2** Dans le champ *Type de relevé*, appuyez sur [Options].

*Une fenêtre directe contenant une liste des relevés système disponibles apparaît.*

- 3** Sélectionnez un relevé dans la liste.

*Le nom apparaît dans le champ Type de relevé.*

Un autre champ permettant de préciser les éléments que contiendra le relevé peut s'afficher. Le champ *NA-DAA/NAA sélectionné(s)* illustré à la figure 19-1 s'affiche pour vous permettre de préciser les NA-DAA/NAA à inclure dans le relevé.

- 4** Si le champ supplémentaire s'affiche, précisez les éléments qu'il faut inclure dans le relevé.

Vous pouvez entrer un seul élément, une gamme d'éléments ou ne rien entrer pour inclure tous les éléments.

- 5** Appuyez sur [Commandes] et sélectionnez «*Imprimer ce relevé*».

Le relevé est envoyé à l'imprimante tabulaire implicite définie dans votre profil. Si aucune imprimante n'est définie, le relevé est envoyé à l'imprimante tabulaire implicite du système établie dans la fonction Options diverses. Si aucune imprimante implicite n'est définie dans ces zones (profil et système), le relevé ne pourra pas être imprimé.

Si l'option *Priorité sur impr. loc.* est validée dans votre enregistrement de profil, le relevé est envoyé à votre imprimante locale.

- 6** Sélectionnez «*Sortir*» dans le menu Commandes pour retourner au menu principal.

Si le champ *Page d'accueil* est validé dans votre profil de surveillant, tous vos relevés système sont imprimés avec une page d'accueil.

**Touches de fonction**

Cette section décrit les touches de fonction offertes avec la fonction Relevés système.



**Aide=Aide**

Cette touche donne des renseignements sur la fonction Relevés système et les champs correspondants.

**PF1=Commandes**

On accède aux commandes suivantes en appuyant sur la touche [Commandes] :

**Sortir**

Cette commande vous permet de retourner au menu principal.

**Effacer la formule**

Cette commande efface l'information à l'écran et laisse un écran vierge.

**Imprimer le présent relevé**

Cette commande envoie le relevé à l'imprimante tabulaire implicite définie dans votre profil. Si aucune imprimante n'est définie, le relevé est envoyé à l'imprimante tabulaire implicite du système établie dans la fonction Options diverses.

Si l'option Priorité sur impr. loc. est validée dans votre enregistrement de profil, le relevé est envoyé à votre imprimante locale.

**PF1=Ne sélectionner aucune commande**

Cette commande ferme la fenêtre directe Commandes.

**PF2=Options**

Cette commande affiche une description ou une liste des entrées valides pour le champ.

**PF2=Ne sélectionner aucune option**

Cette commande ferme la fenêtre directe Options.

**PF2=Fermer la fenêtre Options**

Cette touche ferme la fenêtre directe Options.

**PF3=Corriger champ**

Cette touche permet de corriger un champ.

**PF3=Fin de correction**

Cette touche de fonction met fin à la correction d'un champ.

**Effacer=Effacer champ**

Cette touche permet d'effacer le contenu d'un champ.

## Relevé de configuration Meridian 1

Le relevé de configuration Meridian 1 indique la configuration du commutateur. Le relevé comprend quatre parties (voir les figures 19-2, 19-3, 19-4 et 19-5).

Le premier relevé indique l'état actuel de chacune des positions de préposé par surveillant selon un tri par NA-DAA (figure 19-2).

Le deuxième relevé est identique, sauf que le tri est effectué par surveillant (figure 19-3).

Ces deux relevés indiquent toutes les positions de préposés définies dans le système, que les préposés aient ou non ouvert une session. Si la fonction AFM est validée, les positions correspondant à chaque file d'attente traitées par le préposé sont indiquées.

Dans le relevé de configuration Meridian 1, une ID de surveillant 0 (zéro) indique qu'aucun surveillant n'a été attribué.

Le troisième relevé (figure 19-4) donne la liste des NAA et indique s'ils sont en mode implicite ou en mode aiguillage. S'ils sont en mode implicite, il indique aussi les NA-DAA pour lesquels ils sont implicites. Ce relevé est offert uniquement si la fonction PAC est validée.

Le quatrième relevé (figure 19-5) indique l'état des voies d'acheminement et des lignes réseau de chaque NA-DAA.

Vous pouvez vous servir de ce relevé comme document de référence pour vérifier d'autres relevés de gestion ou si vous devez avoir une idée exacte de la configuration DAA existante. Il peut être utile, par exemple, pour effectuer des modifications dans le système à l'aide de la fonction Contrôle de configuration.

### Champs

#### Type de relevé

Ce champ est utilisé pour préciser quel type de relevé système sera imprimé. Appuyez sur [Options] pour faire afficher la liste des relevés disponibles. Sélectionnez «*Relevé de configuration Meridian 1*».

**Figure 19-2**  
**Relevé de configuration Meridian 1 — Position de préposé par NA-DAA/SURV**

| RELEVÉ DE CONFIGURATION MERIDIAN 1  |         |                                  |            | Page 1 |
|-------------------------------------|---------|----------------------------------|------------|--------|
| POSITION DE PREPOSE PAR NA-DAA/SURV |         |                                  |            |        |
| Entreprise ABC                      |         | Date : 04/20/98 Heure : 20:15:37 |            |        |
| NA-DAA                              | ID SURV | POS PRÉP                         | ÉTAT       |        |
| 1000                                | 3700    | 3701                             | EN RÉSERVE |        |
| 1500                                | 3701    | 3702                             | EN RÉSERVE |        |
| 3000                                | 1067    | 3720                             | EN RÉSERVE |        |
|                                     | 3700    | 3700                             | EN RÉSERVE |        |
| 3500                                | 1067    | 4567                             | EN RÉSERVE |        |
|                                     | 3700    | 2222                             | EN RÉSERVE |        |
| 4220                                | 3700    | 3721                             | EN RÉSERVE |        |
|                                     | 3700    | 3722                             | EN RÉSERVE |        |
|                                     | 3702    | 3703                             | EN RÉSERVE |        |

**Figure 19-3**  
**Relevé de configuration Meridian 1 — Position de préposé par SURV/NA-DAA**

| RELEVÉ DE CONFIGURATION MERIDIAN 1  |        |                                  |            | Page 1 |
|-------------------------------------|--------|----------------------------------|------------|--------|
| POSITION DE PRÉPOSÉ PAR SURV/NA-DAA |        |                                  |            |        |
| Entreprise ABC                      |        | Date : 04/20/98 Heure : 20:18:01 |            |        |
| ID SURV                             | NA-DAA | POS PRÉP                         | ÉTAT       |        |
| 1067                                | 3000   | 3720                             | EN RÉSERVE |        |
|                                     | 3500   | 4567                             | EN RÉSERVE |        |
| 3700                                | 1000   | 3701                             | EN RÉSERVE |        |
|                                     | 3000   | 3700                             | EN RÉSERVE |        |
|                                     | 3500   | 2222                             | EN RÉSERVE |        |
|                                     | 4220   | 3721                             | EN RÉSERVE |        |
|                                     | 4220   | 3722                             | EN RÉSERVE |        |
| 3701                                | 1500   | 3702                             | EN RÉSERVE |        |
| 3702                                | 3000   | 3703                             | EN RÉSERVE |        |

**Figure 19-4**  
**Relevé de configuration Meridian 1 — Relevé des NA d'aiguillage**

| RELEVÉ DE CONFIGURATION MERIDIAN 1 |            |                  | Page 1           |
|------------------------------------|------------|------------------|------------------|
| RELEVÉ DES NA D'AIGUILLAGE         |            |                  |                  |
| Entreprise ABC                     |            | Date : 04/20/98  | Heure : 20:15:37 |
| NA D'AIGUILLAGE                    | MODE       | NA-DAA IMPLICITE |                  |
| 3100                               | IMPLICITE  | 1000             |                  |
| 8000                               | AIGUILLAGE | 1000             |                  |
| 8002                               | IMPLICITE  | 3000             |                  |
| 8003                               | AIGUILLAGE | 1500             |                  |
| 8005                               | AIGUILLAGE | 3500             |                  |
| 8006                               | IMPLICITE  | 4220             |                  |
| 8007                               | IMPLICITE  | 1000             |                  |
| 8008                               | IMPLICITE  | 1000             |                  |

**Figure 19-5**  
**Relevé de configuration Meridian 1 — Ligne réseau par NA-DAA/voie d'acheminement**

| RELEVÉ DE CONFIGURATION MERIDIAN 1          |      |                 |                  | Page 1 |
|---------------------------------------------|------|-----------------|------------------|--------|
| LIGNE RÉSEAU PAR NA-DAA/VOIE D'ACHEMINEMENT |      |                 |                  |        |
| Entreprise ABC                              |      | Date : 04/20/98 | Heure : 20:15:37 |        |
| NA-DAA/NAA                                  | VOIE | LIGNE RÉS       | ÉTAT             |        |
| 1000                                        | 1    | 1               | NORMAL           |        |
|                                             | 1    | 2               | NORMAL           |        |
|                                             | 4    | 1               | NORMAL           |        |
|                                             | 5    | 1               | NORMAL           |        |

## Relevé de configuration de la MAX Meridian

Le relevé de configuration de la MAX Meridian indique les paramètres de configuration de la capacité du système de l'exploitant. Les figures 19-6 et 19-7 donnent un exemple de relevé de configuration de la MAX Meridian. L'information qui y est représentée figure dans un seul relevé.

Le relevé indique les valeurs entrées par l'exploitant, les maxima du système et les valeurs courantes selon l'activité du système. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section «Capacity Configuration» du chapitre «Parameter Administration» du document intitulé *Meridian MAX 9 Maintenance and Diagnostics Guide* (NTP 553-4001-811).

### Champs

#### Type de relevé

Ce champ est utilisé pour préciser quel type de relevé système sera imprimé. Appuyez sur [Options] pour faire afficher la liste des relevés disponibles. Sélectionnez «*Relevé de configuration de la MAX Meridian*».

**Figure 19-6**  
**Relevé de configuration de la MAX Meridian — Partie 1**

| RELEVÉ DE CONFIGURATION DE LA MAX MERIDIAN |                 |               | Page 1 |
|--------------------------------------------|-----------------|---------------|--------|
| Entreprise ABC                             | Date : 08/18/98 | Heure : 15:09 |        |
|                                            | Prévu           | Maximum       | Réel   |
| Positions M1 :                             | 1000            | 1200          | 10     |
| Surveillants M1 :                          | 50              | 240           | 4      |
| Préposés :                                 | 2000            | 2400          | 6      |
| SINC :                                     | 1000            | 5000          | 0      |
| Codes d'activité :                         | 500             | 1000          | 0      |
| Appels à l'heure :                         | 15000           | 15000         | 2      |
| Files d'attente                            |                 |               |        |
| NA-DAA :                                   | 200             |               |        |
| NAA :                                      | 40              |               |        |
| SIRV :                                     | 0               |               |        |
| Total :                                    | 240             | 240           | 17     |
| Voies d'acheminement                       |                 |               |        |
| voies d'acheminement d'annonce :           | 10              |               |        |
| raccordement automatique DAA :             | 24              |               |        |
| raccordement non automatique DAA :         | 222             |               |        |
| Total :                                    | 256             | 256           | 1      |
| Relevé DAA de niveau ligne réseau EF       |                 |               |        |
| Lignes réseau DAA                          |                 |               |        |
| raccordement automatique :                 | 24              |               |        |
| raccordement non automatique :             | 256             |               |        |
| Total :                                    | 280             | 2000          | 5      |

**Figure 19-7**  
**Relevé de configuration de la MAX Meridian — Partie 2**

|                                                     | Prévu | Maximum | Réel |
|-----------------------------------------------------|-------|---------|------|
| Heures d'activité                                   |       |         |      |
| quarts par jour :                                   | 3     | 5       | -    |
| heures par jour :                                   | 24    | 24      | -    |
| jours par semaine :                                 | 7     | 7       | -    |
| Durée d'enregistrement                              |       |         |      |
| données d'intervalle (jours) :                      | 5     | -       | 5    |
| données quotidiennes (jours) :                      | 32    | -       | 32   |
| données hebdomadaires (semaines) :                  | 26    | -       | 2    |
| données mensuelles (mois) :                         | 12    | -       | 3    |
| données de relevé d'événements (jours) :            | 4     | -       | 3    |
| Activité de file d'attente DAA (par intervalle) :   |       |         |      |
| files d'attente finales par NAA :                   | 4     | -       | 2    |
| files d'attente finales par NA-DAA :                | 5     | 20      | -    |
| files d'attente initiales dist. par NA-DAA :        | 2     | 50      | -    |
| files d'attente de réponse principales :            | 100   | -       | 419  |
| Réattribution de lignes réseau (par intervalle) :   |       |         |      |
| ligne réseau à raccord auto à file d'attente :      | 20 %  | -       | -    |
| files d'attente recevant transferts d'appels :      | 2     | -       | -    |
| Réattribution de positions (par intervalle) :       |       |         |      |
| position au surveillant :                           | 10 %  | -       | -    |
| position à la file d'attente :                      | 10 %  | -       | -    |
| Utilisation des codes d'activité (par intervalle) : |       |         |      |
| codes d'activité par file d'attente :               | 6     | -       | 3    |
| nbre préposés utilisant des codes d'activité :      | 10    | -       | 4    |
| Files ouvertes par préposé :                        | 3     | 5       | -    |
| Événements de préposé (par jour) :                  |       |         |      |
| ouvertures de session par préposé :                 | 4     | -       | -    |
| absences momentanées par préposé :                  | 10    | -       | -    |
| Espace disque pour base données historiques (Mo)    | 480   | 350     |      |

**Nota :** Si l'AFM est validée, le champ *Files ouvertes par préposé* indique le nombre de files d'attente que chaque préposé peut traiter. Si l'AFM n'est pas validée, la valeur «1» apparaît dans ce champ.

## Relevé de la base de données surveillants

Le relevé de la base de données surveillants indique les enregistrements de profil de surveillant créés à l'aide de la fonction Définition de surveillants. Il comprend le profil de contrôle de configuration en temps réel du surveillant. Pour obtenir de plus amples renseignements sur cette fonction, reportez-vous à la section «Définition de surveillants» du chapitre intitulé «Gestion des paramètres».

### Champs

#### Type de relevé

Ce champ est utilisé pour préciser quel type de relevé système sera imprimé. Appuyez sur [Options] pour faire afficher la liste des relevés disponibles. Sélectionnez le «*Relevé de la base de données surveillants*».

#### Surveillant(s) sélectionné(s)

Ce champ sert à préciser l'ID des surveillants qui doivent être compris dans le relevé, soit une seule ID, soit une plage d'ID. Ne remplissez pas ce champ si vous désirez obtenir les enregistrements de profil de tous les surveillants.



**Figure 19-8**  
**Relevé de la base de données surveillants**

|                                                                   |                           |               |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------|
| RELEVÉ DE LA BASE DE DONNEES SURVEILLANTS                         |                           | Page 1        |
| Maxell Inc.                                                       | Date : 11/20/98           | Heure : 15:09 |
| =====                                                             |                           |               |
| ID SURVEILLANT MAX. : 1                                           | NOM : Michael Hotchkiss   |               |
| -----                                                             |                           |               |
| ID POSITION MERIDIAN 1 : 373-3700                                 | LANGUE                    | : français    |
| AFF. FILE D'ATT. IMPLIC. : Affichage tabulaire standard de NA-DAA |                           |               |
| FRÉQ. M. À J. STAT. : 10                                          | AFFICHAGE NA              | : NOMS        |
| DONNÉES IMPLICITES : GLOBAL                                       | AFFICHAGE NOM             | : VALIDÉ      |
| ÉTAT D'URGENCE : INVALIDÉ                                         | ALARME SONORE             | : INVALIDÉ    |
| PERSONNALISATION COUL. : VALIDÉ                                   | DÉFINITION D'AFFICHAGES   | : VALIDÉ      |
| PAGE D'ACCUEIL : VALIDÉ                                           | DÉFINITION MEMBRES GROUPE | : VALIDÉ      |
| MAINTENANCE DE PROFIL : VALIDÉ                                    | GESTION DU SYSTÈME        | : VALIDÉ      |
| STATISTIQUES GLOBALES : VALIDÉ                                    | GESTION DES PARAMÈTRES    | : VALIDÉ      |
| MODE SURVEILLANCE : INVALIDÉ                                      | DÉFINITION DE CALENDRIERS | : VALIDÉ      |
| DÉFINITION DE RELEVÉS : VALIDÉ                                    | CONTRÔLE CONFIG. GLOBAL   | : INVALIDÉ    |
| RELEVÉS SYSTÈME : VALIDÉ                                          | CONT. CONFIG. TEMPS RÉEL  | : VALIDÉ      |
| MESSAGERIE SURVEILLANT : INVALIDÉ                                 | TÉLÉIMPRESSION            | : INVALIDÉ    |
| PRIORITÉ IMPR. LOCALE : INVALIDÉ                                  | DÉFINITION MEMBRES NAA    | : VALIDÉ      |
| IMPRIMANTE TABULAIRE : LASER JET                                  |                           |               |
| IMPRIMANTE GRAPHIQUE : LASER JET                                  |                           |               |
|                                                                   |                           |               |
| DÉFIN. CONT. CONFIG. TEMPS RÉEL                                   |                           |               |
| MODIFIER LES ATTRIBUTIONS DE POSITION                             |                           | : VALIDÉ      |
| MODIFIER LES SEUILS DE DÉB AUTO                                   |                           | : INVALIDÉ    |
| MODIFIER LES CIBLES DE DÉB AUTO ET MANUEL                         |                           | : INVALIDÉ    |
| MODIFIER LES ANNONCES                                             |                           | : INVALIDÉ    |
| MODIFIER PARAMÈTRES DE SERVICE DE NUIT                            |                           | : INVALIDÉ    |
| MODIFIER TABLES DE VOIES D'ACHEM. DE JOUR                         |                           | : INVALIDÉ    |
| MODIFIER TABLES DE VOIES D'ACHEM. DE NUIT                         |                           | : INVALIDÉ    |
| MODIFIER LES PARAMÈTRES DE NAA                                    |                           | : INVALIDÉ    |
| VISUALISER LES DIVERS PARAMÈTRES                                  |                           | : VALIDÉ      |

## Relevé de la base de données préposés

Le relevé de la base de données préposés indique les données d'identification des préposés créées à l'aide de la fonction Définition de préposés. Pour obtenir de plus amples renseignements sur cette fonction, reportez-vous à la section «Définition de préposés» du chapitre intitulé «Gestion des paramètres».

### Champs

#### Type de relevé

Ce champ est utilisé pour préciser quel type de relevé système sera imprimé. Appuyez sur [Options] pour faire afficher la liste des relevés disponibles. Sélectionnez *«Relevé de la base de données préposés»*.

#### Préposé(s) sélectionné(s)

Ce champ sert à préciser l'ID des préposés qui doivent être compris dans le relevé, soit une seule ID, soit une plage d'ID. Ne remplissez pas ce champ si vous désirez obtenir les enregistrements de profil de tous les préposés.

**Figure 19-9**  
**Relevé de la base de données préposés**

| RELEVÉ DE LA BASE DE DONNÉES PRÉPOSÉS |                 |                 | Page 1        |
|---------------------------------------|-----------------|-----------------|---------------|
| Maxell Inc.                           |                 | Date : 11/20/98 | Heure : 15:09 |
| ID de préposé                         | Nom du préposé  | Commentaire     |               |
| 1111                                  | Bob Hall        | serv. 1234      |               |
| 2222                                  | Nick Lew        | serv. 5678      |               |
| 3333                                  | Jeff Dagwood    | serv. 5678      |               |
| 4444                                  | Irene McAlister | serv. 9979      |               |
| 5555                                  | Jim Stone       | serv. 1234      |               |
| 6666                                  | Will Hodges     | serv. 1234      |               |
| 7777                                  | Tom Worsely     | serv. 1234      |               |
| 8888                                  | Jacques Caron   | serv. 5678      |               |
| 9999                                  | Bill Lasorda    | serv. 9979      |               |

## Relevé de la base de données NA-DAA/NAA

Le relevé de la base de données NA-DAA/NAA indique l'information relative aux NA-DAA et aux NAA entrés à l'aide de la fonction Définition de NA-DAA/NAA. Pour obtenir de plus amples renseignements sur cette fonction, reportez-vous à la section «Définition de NA-DAA/NAA» du chapitre intitulé «Gestion des paramètres».

### Champs

#### Type de relevé

Ce champ est utilisé pour préciser quel type de relevé système sera imprimé. Appuyez sur [Options] pour faire afficher la liste des relevés disponibles. Sélectionnez *«Relevé de la base de données NA-DAA/NAA»*.

#### NA-DAA/NAA sélectionné(s)

Ce champ sert à préciser les NA-DAA ou les NAA qui doivent être compris dans le relevé. S'il s'agit d'un seul NA-DAA ou NAA, on peut entrer le nom ou le numéro correspondant au NA. S'il s'agit d'une plage de NA-DAA ou de NAA, il faut entrer les numéros d'appel. Ne remplissez pas ce champ si vous désirez imprimer un relevé de tous les NA-DAA/NAA.

**Figure 19-10**  
**Relevé de la base de données NA-DAA/NAA**

| RELEVÉ DE BASE DE DONNÉES NA-DAA/NAA |                |                 | Page 1        |
|--------------------------------------|----------------|-----------------|---------------|
| Maxell Inc.                          |                | Date : 11/20/98 | Heure : 15:09 |
| NA-DAA/NAA                           | Nom du NAA/DAA | Numéro de seuil |               |
| 555-2885                             | Service        | 1               |               |
| 555-2888                             | Ventes         | 1               |               |
| 555-2890                             | Réservations   | 6               |               |
| 555-2891                             | Renseignements | 1               |               |
| 555-2896                             | Promotion      | 2               |               |

## Relevé de la base de données voies d'acheminement

Le relevé de la base de données voies d'acheminement indique les données d'identification de voie d'acheminement entrées à l'aide de la fonction Définition de voies d'acheminement. Pour obtenir de plus amples renseignements sur cette fonction, reportez-vous à la section «Définition de voies d'acheminement» du chapitre intitulé «Gestion des paramètres».

### Champs

#### Type de relevé

Ce champ est utilisé pour préciser quel type de relevé système sera imprimé. Appuyez sur [Options] pour faire afficher la liste des relevés disponibles. Sélectionnez *«Relevé de la base de données voies d'acheminement»*.

#### Voie(s) d'acheminement sélectionnée(s)

Ce champ sert à préciser les numéros d'identification des voies d'acheminement qui doivent être comprises dans le relevé, soit une seule ID, soit une plage d'ID de voie d'acheminement. Ne remplissez pas ce champ si vous désirez imprimer un relevé de toutes les voies d'acheminement.

**Figure 19-11**  
**Relevé de la base de données voies d'acheminement**

| RELEVÉ DE LA BASE DE DONNÉES VOIES D'ACHEMINEMENT |                    |                           | Page 1        |
|---------------------------------------------------|--------------------|---------------------------|---------------|
| Maxell Inc.                                       |                    | Date : 11/20/98           | Heure : 15:09 |
| No de voie                                        | Nom de voie        | Indicatif d'accès de voie |               |
| 10                                                | ANN Ventes         | 810                       |               |
| 11                                                | ANN Service        | 811                       |               |
| 12                                                | ANN Renseignements | 812                       |               |
| 13                                                | ANN Réserv.        | 813                       |               |
| 14                                                | ANN Promot.        | 814                       |               |
| 20                                                | ANN Ventes 2       | 820                       |               |
| 23                                                | ANN Réserv. 2      | 823                       |               |
| 30                                                | ANN nuit           | 830                       |               |
| 40                                                | Musique rock       | 840                       |               |
| 123                                               | Région de l'Est    |                           |               |
| 124                                               | Région du Centre   |                           |               |
| 125                                               | Région de l'Ouest  |                           |               |
| 9999                                              | INTERNE            |                           |               |

## Relevé de la base de données SINC

Le relevé de la base de données SINC indique le nom et le facteur de qualité de service attribué à un numéro SINC à l'aide de la fonction Définition de SINC. Pour obtenir de plus amples renseignements sur cette fonction, reportez-vous à la section «Définition de SINC» du chapitre intitulé «Gestion des paramètres».

### Champs

#### Type de relevé

Ce champ est utilisé pour préciser quel type de relevé système sera imprimé. Appuyez sur [Options] pour faire afficher la liste des relevés disponibles. Sélectionnez *«Relevé de la base de données SINC»*.

#### Numéro(s) SINC sélectionné(s)

Ce champ sert à préciser les numéros d'identification de SINC qui doivent être compris dans le relevé, soit une seul ID, soit une plage d'ID de SINC. Ne remplissez pas ce champ si vous désirez imprimer un relevé de tous les numéros SINC.



**Figure 19-12**  
**Relevé de la base de données SINC**

| RELEVÉ DE LA BASE DE DONNÉES SINC |                        |                               | Page 1        |
|-----------------------------------|------------------------|-------------------------------|---------------|
| Maxell Inc.                       |                        | Date : 11/20/98               | Heure : 15:09 |
| ID de SINC                        | Nom de SINC            | Facteur de qualité de service |               |
| 358                               | Produit A              | 10                            |               |
| 3054                              | Produit B-Princ.       | 20                            |               |
| 4569400                           | Service à la clientèle | 15                            |               |
| 9467300                           | Clients prioritaires   | 10                            |               |

## Relevé de la base de données codes d'activité

Le relevé de la base de données codes d'activité donne une liste des codes d'activité entrés à l'aide la fonction Définition d'activités. Pour obtenir de plus amples renseignements sur cette fonction, reportez-vous à la section «Définition d'activités» du chapitre intitulé «Gestion des paramètres».

### Champs

#### Type de relevé

Ce champ est utilisé pour préciser quel type de relevé système sera imprimé. Appuyez sur [Options] pour faire afficher la liste des relevés disponibles. Sélectionnez «*Relevé de la base de données codes d'activité*».

#### Code(s) d'activité sélectionné(s)

Ce champ sert à préciser les codes d'activité qui doivent être compris dans le relevé, soit un seul code, soit une plage de codes d'activité. Ne remplissez pas ce champ si vous désirez imprimer un relevé de tous les codes d'activité.

**Figure 19-13**  
**Relevé de la base de données codes d'activité**

| RELEVÉ DE LA BASE DE DONNÉES CODES D'ACTIVITÉ |                 | Page 1        |
|-----------------------------------------------|-----------------|---------------|
| Maxell Inc.                                   | Date : 11/20/98 | Heure : 15:09 |
| Code d'activité                               | Nom d'activité  |               |
| 121                                           | Activité A      |               |
| 100                                           | Activité B      |               |
| 123                                           | Activité C      |               |
| 200                                           | Activité D      |               |
| 300                                           | Activité E      |               |
| 999                                           | Activité F      |               |
| 1000                                          | Activité G      |               |
| 1234                                          | Activité H      |               |
| 9999                                          | Activité I      |               |

## Relevé de la base de données de définition de seuils

Le relevé de la base de données de définition de seuils produit un enregistrement des seuils entrés à l'aide de la fonction Définition de seuils. Pour obtenir de plus amples renseignements sur cette fonction, reportez-vous à la section «Définition d'activités» du chapitre intitulé «Gestion des paramètres».

### Champs

#### Type de relevé

Ce champ est utilisé pour préciser quel type de relevé système sera imprimé. Appuyez sur [Options] pour faire afficher la liste des relevés disponibles. Sélectionnez *«Relevé de la base de données défin. de seuils»*.

**Figure 19-14**  
**Relevé de la base de données de définition de seuils**

| RELEVÉ DE LA BASE DE DONNÉES DÉFIN. DE SEUILS |                    |                        |                    |      | Page 1               |
|-----------------------------------------------|--------------------|------------------------|--------------------|------|----------------------|
| Maxell Inc.                                   |                    |                        | Date : 11/20/98    |      | Heure : 15:09        |
| NO DE SEUIL                                   | SEUILS DE PRÉPOSÉS | SEUILS FILES D'ATTENTE | DÉFINI             | PAR  | UTILISATEUR          |
| 1                                             | Conv DAA           | 0                      | Objectif de délai  | 10   | DU1> Nbre prép. .. 5 |
|                                               | Pas libre          | 0                      | Objectif service   | 90 % | DU2> Sans nom .... 0 |
|                                               | Attente            | 0                      | Délai moy réponse  | 50   | DU3> Sans nom .... 1 |
|                                               | NA arrivée         | 0                      | Appel bref         | 10   | DU4> Sans nom .... 2 |
|                                               | NA départ          | 0                      | Appels locaux att. | 4    | DU5> Sans nom .... 3 |
|                                               | Abs mom            | 0                      | Appels réseau att  | 6    |                      |
|                                               |                    |                        |                    |      |                      |
| NO DE SEUIL                                   | SEUILS DE PRÉPOSÉS | SEUILS FILES D'ATTENTE | DÉFINI             | PAR  | UTILISATEUR          |
| 2                                             | Conv DAA           | 3                      | Objectif de délai  | 10   | DU1> Sans nom .... 0 |
|                                               | Pas libre          | 3                      | Objectif service   | 90 % | DU2> Sans nom .... 0 |
|                                               | Attente            | 5                      | Délai moy réponse  | 30   | DU3> Sans nom .... 0 |
|                                               | NA arrivée         | 1                      | Appel bref         | 5    | DU4> Sans nom .... 0 |
|                                               | NA départ          | 3                      | Appels locaux att. | 3    | DU5> Sans nom .... 0 |
|                                               | Abs mom            | 5                      | Appels réseau att  | 5    |                      |
|                                               |                    |                        |                    |      |                      |
| NO DE SEUIL                                   | SEUILS DE PRÉPOSÉS | SEUILS FILES D'ATTENTE | DÉFINI             | PAR  | UTILISATEUR          |
| 3                                             | Conv DAA           | 5                      | Objectif de délai  | 15   | DU1> Sans nom .... 0 |
|                                               | Pas libre          | 5                      | Objectif service   | 85 % | DU2> Sans nom .... 0 |
|                                               | Attente            | 5                      | Délai moy réponse  | 45   | DU3> Sans nom .... 0 |
|                                               | NA arrivée         | 2                      | Appel bref         | 5    | DU4> Sans nom .... 0 |
|                                               | NA départ          | 2                      | Appels locaux att. | 4    | DU5> Sans nom .... 0 |
|                                               | Abs mom            | 5                      | Appels réseau att  | 6    |                      |

## Relevé de la base de données de définition de quarts

Le relevé de la base de données de définition de quarts produit un enregistrement des unités de temps de quarts créées à l'aide la fonction Définition d'unités de temps. Pour obtenir de plus amples renseignements sur cette fonction, reportez-vous à la section «Définition d'unités de temps» du chapitre intitulé «Gestion des paramètres».

### Champs

#### Type de relevé

Ce champ est utilisé pour préciser quel type de relevé système sera imprimé. Appuyez sur [Options] pour faire afficher la liste des relevés disponibles. Sélectionnez «*Relevé de la base de données défin. de quarts*».

**Figure 19-15**  
**Relevé de la base de données de définition de quarts**

|                                                    |              |                         |               |
|----------------------------------------------------|--------------|-------------------------|---------------|
| .... RELEVÉ DE LA BASE DE DONNÉES DÉFIN. DE QUARTS |              |                         | Page 1        |
| Maxell Inc.                                        |              | Date : 11/20/98         | Heure : 15:09 |
| QUART                                              | NOM DE QUART | HEURE DE DÉBUT DE QUART |               |
| 1                                                  | Nuit         | 00:00                   |               |
| 2                                                  | Jour         | 08:00                   |               |
| 3                                                  | Soir         | 16:00                   |               |

## Relevé de la base de données de définition de périodes

Le relevé de la base de données de définition de périodes produit un enregistrement des unités de temps de périodes créées à l'aide la fonction Définition d'unités de temps. Pour obtenir de plus amples renseignements sur cette fonction, reportez-vous à la section «Définition d'unités de temps» du chapitre intitulé «Gestion des paramètres».

### Champs

#### Type de relevé

Ce champ est utilisé pour préciser quel type de relevé système sera imprimé. Appuyez sur [Options] pour faire afficher la liste des relevés disponibles. Sélectionnez *«Relevé de la base de données défin. de périodes»*.



**Figure 19-16**  
**Relevé de la base de données de définition de périodes**

| .... RELEVÉ DE LA BASE DE DONNÉES DÉFIN. DE PÉRIODES |                |                                     | Page 1        |
|------------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------|---------------|
| Maxell Inc.                                          |                | Date : 11/20/98                     | Heure : 15:09 |
| PÉRIODE                                              | NOM DE PÉRIODE | DATE DE DÉBUT DE PÉRIODE<br>(MM/JJ) |               |
| 1                                                    | Janvier        | 1/01                                |               |
| 2                                                    | Février        | 2/01                                |               |
| 3                                                    | Mars           | 3/01                                |               |
| 4                                                    | Avril          | 4/01                                |               |
| 5                                                    | Mai            | 5/01                                |               |
| 6                                                    | Juin           | 6/01                                |               |
| 7                                                    | Juillet        | 7/01                                |               |
| 8                                                    | Août           | 8/01                                |               |
| 9                                                    | Septembre      | 9/01                                |               |
| 10                                                   | Octobre        | 10/01                               |               |
| 11                                                   | Novembre       | 11/01                               |               |
| 12                                                   | Décembre       | 12/01                               |               |

## Relevé de la base de données de définition de listes

Le relevé de la base de données de définition de listes indique la ou les définitions de listes créées à l'aide de la fonction Gestion des listes. Pour obtenir de plus amples renseignements sur cette fonction, reportez-vous au chapitre intitulé «Gestion des listes».

### Champs

#### Type de relevé

Ce champ est utilisé pour préciser quel type de relevé système sera imprimé. Appuyez sur [Options] pour faire afficher la liste des relevés disponibles. Sélectionnez «*Relevé de la base de données défin. de listes*».

#### Type(s) de liste

Ce champ sert à préciser le type de liste qu'il faut inclure dans le relevé. Appuyez sur [Options] pour faire afficher les types de liste possibles. Les types de liste possibles comprennent les listes de NA-DAA, de positions, de lignes réseau, de voies d'acheminement, de préposés, de codes d'activité, de surveillants, de noeuds, de NAA ou de files d'attente.

Si ce champ n'est pas rempli, le relevé comprend tous les types de liste. À ce moment, vous pouvez imprimer le relevé sans remplir d'autre champ.

Si ce champ est laissé en blanc afin que tous les types de liste soient imprimés, les listes sont groupées par type avec un changement de page entre chaque type. Par exemple, le système imprime toutes les listes de positions, puis les listes de NA-DAA, et ainsi de suite.

Si plusieurs types de liste sont imprimés, seuls les types de liste existants sont indiqués. Par exemple, s'il n'existe aucun type de liste de position, la MAX Meridian imprime le type de liste suivant.

#### Liste(s) sélectionnée(s)

Ce champ précise les listes qui doivent être comprises dans le relevé, soit une seule liste, soit toutes les listes d'un type déterminé. Appuyez sur [Options] pour faire afficher les listes possibles. Ce champ ne s'affiche que si l'on a entré une valeur dans le champ *Type(s) de liste*. Ne remplissez pas ce champ si vous désirez imprimer toutes les définitions de listes correspondant au type de liste précisé dans le champ *Type(s) de liste*.

**Figure 19-17**  
**Relevé de la base de données de définition de listes**

| RELEVÉ BASE DONNÉES DÉFIN. LISTES |      |                          |               | Page 1 |
|-----------------------------------|------|--------------------------|---------------|--------|
| Maxell Inc.<br>LISTES             |      | Date : 11/20/98          | Heure : 15:09 |        |
| TYPE DE LISTE : Préposé           |      | NOM : Listes de préposés |               |        |
| -----                             |      |                          |               |        |
| 1000                              | 1001 | 1002                     | 1003          |        |
| 1004                              | 1005 | 1006                     | 1007          |        |
| 1010                              | 1011 | 1012                     | 1013          |        |
| 1014                              | 1015 | 1016                     | 1017          |        |
| 1018                              | 1019 | 1020                     | 1021          |        |
| 1022                              | 1023 | 1024                     | 1025          |        |
| 1026                              | 1027 | 1028                     | 1029          |        |
| 1030                              | 1031 | 1032                     | 1033          |        |
| 1034                              | 1035 | 1036                     | 1037          |        |
| 1038                              | 1039 | 1040                     |               |        |
| TYPE DE LISTE : Préposé           |      | NOM : Préposés français  |               |        |
| -----                             |      |                          |               |        |
| 1000                              | 1002 | 1004                     | 1006          |        |
| 1010                              | 1012 | 1014                     | 1016          |        |
| 1018                              | 1020 |                          |               |        |
| TYPE DE LISTE : Préposé           |      | NOM : Préposés anglais   |               |        |
| -----                             |      |                          |               |        |
| 1021                              | 1023 | 1025                     | 1027          |        |
| 1029                              | 1031 | 1033                     | 1035          |        |
| 1037                              | 1039 |                          |               |        |

## Relevé de la base de données de définition de calendriers

Le relevé de la base de données de définition de calendriers indique la ou les définitions de calendriers créées à l'aide de la fonction Définition de calendriers. Des relevés et des commandes de modification peuvent être joints au calendrier. Pour obtenir de plus amples renseignements sur cette fonction, reportez-vous au chapitre intitulé «Définition de calendriers».

### Champs

#### Type de relevé

Ce champ précise quel type de relevé système sera imprimé. Appuyez sur [Options] pour faire afficher la liste des relevés disponibles. Sélectionnez «*Relevé de la base de données défin. de calendriers*».

#### Calendrier(s) sélectionné(s)

Ce champ précise la ou les définitions de calendriers qu'il faut inclure dans le relevé, soit une seule définition de calendriers, soit l'ensemble de celles-ci. Appuyez sur [Options] pour visualiser la liste des définitions possibles.

Ne remplissez pas ce champ si vous désirez imprimer toutes les définitions de calendriers. Si toutes les définitions de calendriers sont imprimées, il y a un changement de page entre chaque définition.

**Figure 19-18**  
**Relevé de la base de données de définition de calendriers**

| RELEVÉ BASE DONNÉES DÉFIN. DE CALENDRIERS |                              | Page 1        |
|-------------------------------------------|------------------------------|---------------|
| Maxell Inc.<br>CALENDRIERS                | Date : 11/20/98              | Heure : 15:09 |
| =====                                     |                              |               |
| NOM : calendr1                            | LANGUE : Français            |               |
| -----                                     |                              |               |
| SÉLECTIONS DE DATES                       | SÉLECTIONS D'HEURES          |               |
| Date (mm/jj) :                            | Fin de chaque intervalle     |               |
| Début de chaque semaine :                 | Fin de chaque quart          |               |
| Début de chaque période :                 | Heures du calendrier (hh:mm) |               |
|                                           | 14:00 15:00 16:00 17:00      |               |
| Chaque lundi : *                          | 09:00 10:00 11:00 12:00      |               |
| Chaque mardi :                            | 13:00                        |               |
| Chaque vendredi :                         |                              |               |
| Chaque jeudi :                            |                              |               |
| Chaque vendredi :                         |                              |               |
| Chaque samedi :                           |                              |               |
| Chaque dimanche :                         |                              |               |
| Horaire d'impression : 9:00 - 17:00       |                              |               |
| RELEVÉS JOINTS                            | EXEMPLAIRES                  |               |
| Relevé1                                   | 2                            |               |
| Relevé2                                   | 1                            |               |
| COMMANDES DE MODIFICATION JOINTES         |                              |               |
| Comm_mod1                                 |                              |               |

**Nota :** La section «Commandes de modification jointes» ne figure au bas du relevé que si la fonction Contrôle de configuration est validée.

## Relevé de définition de relevés personnalisés

Le relevé de définition de relevés personnalisés indique les définitions de relevé créées à l'aide de l'option Définition de paramètres de relevé de la fonction Définition de relevés. Pour obtenir de plus amples renseignements sur cette option, reportez-vous à la section «Définition de paramètres de relevé» du chapitre intitulé «Définition de relevés».

### Champs

#### Type de relevé

Ce champ précise quel type de relevé système sera imprimé. Appuyez sur [Options] pour faire afficher la liste des relevés disponibles. Sélectionnez «*Relevé de définition de relevés personnalisés*».

#### Relevé(s) sélectionné(s)

Ce champ précise la ou les définitions de relevés qu'il faut inclure dans le relevé, soit une seule définition de relevé, soit l'ensemble de celles-ci. Appuyez sur [Options] pour visualiser la liste des définitions possibles.

Ne remplissez pas ce champ si vous désirez imprimer toutes les définitions de relevés. Si toutes les définitions sont imprimées, le relevé comprend tous les relevés personnels que vous avez créés et tous les relevés publics.

#### Interprétation du relevé

La figure 19-19 donne un exemple de relevé de définition de relevés personnalisés. Les champs du relevé varient suivant la définition de relevé. Par exemple, si le champ *Unité de temps* correspond à «*Jour*», le champ *Intervalle* ne figure pas sur le relevé. Si les données sont groupées suivant plusieurs champs clés, le champ *et par* s'affiche. Le champ *Langue du relevé* ne figure pas sur les relevés des systèmes unilingues.

Si toutes les définitions de relevé sont imprimées, le relevé comprend deux définitions par page.

**Figure 19-19**  
**Relevé de définition de relevés personnalisés**

| RELEVÉ DE DÉFINITION DE RELEVÉS PERSONNALISÉS |                                        |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------|
| Page 1                                        |                                        |
| Maxell Inc.<br>RELEVÉS                        | Date : 11/20/98      Heure : 15:09     |
| =====                                         |                                        |
| NOM : Relevé1                                 | TYPE : Public                          |
| -----                                         |                                        |
| UTILISATION DU NOM : Dans menus et relevés    |                                        |
| TYPE                                          | : Tabulaire                            |
| FORMAT                                        | : Rel. sommaire de rendement de NA-DAA |
| UNITÉ DE TEMPS                                | : Intervalle                           |
| GROUPER PAR                                   | :                                      |
| -----                                         |                                        |
| Intervalle .....                              | -1                                     |
| Jour .....                                    | -1                                     |
| NA-DAA final .....                            |                                        |
| PÉRIPH. SORTIE : Imprimante implic.           |                                        |
| PAGE D'ACCUEIL : Validé                       |                                        |
| LANGUE DU RELEVÉ : Français                   |                                        |

## Relevé de définition de formats personnalisés

Le relevé de définition de formats personnalisés indique les définitions de formats personnalisés créées à l'aide des options Définition de formats tabulaires et Définition de formats graphiques de la fonction Définition de relevés. Pour obtenir de plus amples renseignements sur ces options, reportez-vous à la section «Définition de formats tabulaires» ou «Définition de formats graphiques» du chapitre intitulé «Définition de relevés».

### Champs

#### Type de relevé

Ce champ précise quel type de relevé système sera imprimé. Appuyez sur [Options] pour faire afficher la liste des relevés disponibles. Sélectionnez *«Relevé de définition de formats personnalisés»*.

#### Style(s) de format

Ce champ spécifie s'il faut imprimer des définitions de format tabulaire ou graphique. Appuyez sur [Options] pour visualiser la liste des styles possibles.

Ne remplissez pas ce champ si vous désirez imprimer tous les formats tabulaires et graphiques. À ce moment, vous pouvez imprimer le relevé sans définir d'autre champ.

Si tous les formats sont imprimés, le relevé comprend tous les formats personnels et publics. Si tous les formats sont imprimés, ils sont groupés par style avec un changement de page entre chaque style. Par exemple, le système imprime tous les formats tabulaires, puis tous les formats graphiques. Si plusieurs définitions de formats sont imprimées, le relevé comprend deux définitions d'un type déterminé par page.

#### Format(s) sélectionné(s)

Ce champ précise les formats qui doivent être compris dans le relevé. Appuyez sur [Options] pour visualiser la liste des formats possibles.

Ne remplissez pas ce champ si vous désirez imprimer tous les formats du style précisé.

Ce champ ne s'affiche que si l'on entre une valeur dans le champ *Style(s) de format*.



**Figure 19-20****Relevé de définition de formats personnalisés avec définitions de formats graphiques et tabulaires**

RELEVÉ DE DÉFINITION DE FORMATS PERSONNALISÉS

Page 1

Maxell Inc.

FORMATS

Date : 11/20/98

Heure : 15:09

=====

STYLE ET TYPE DE FORMAT

:

Tabulaire - Public

NOM

:

Format tabulaire personnalisé - voies d'acheminement

GROUPE DE STATISTIQUES

:

Statistiques de lignes réseau

EN-TÊTES PERSONNALISÉS (ci-dessous) ET DÉFINITION DE COLONNES (au bas)

-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----

NOM DE VOIE

OFFRE

RÉP

%

APPEL

APP

IQS

0 --- 10 --- 20 --- 30 --- 40 --- 50 --- 60 --- 70 --- 80 --- 90 --- 100 --- 110 --- 120 --- 130

?????? aaaaaa . . .##### . . .##### . . . %%%

unité VOIE

OFFRE

RÉP

%

de temps

APPEL

APP

IQS

de base

=====

RELEVÉ DE DÉFINITION DE FORMATS PERSONNALISÉS

Page 2

Maxell Inc.

FORMATS

Date : 11/20/98

Heure : 15:09

=====

STYLE ET TYPE DE FORMAT

:

Graphique - Public

NOM

:

Graphique personnalisé à colonnes groupées

GROUPE DE STATISTIQUES

:

Statistiques de NA-DAA finaux

TYPE DE GRAPHIQUE

:

Colonnes groupées

TITRE DE L'AXE CARACTÈRES

:

Nombre d'appels

TITRE DE L'AXE OBJETS

:

Heure

OBJET PRINCIPAL

:

Unité temps de base

OBJET SECONDAIRE

:

Éléments d'information

DONNÉES OBJETS CHOISIES :

1. Tot rép

2.

3.

4.

| RELEVÉ DE DÉFINITION DE FORMATS PERSONNALISÉS |    | Page 2                                     |
|-----------------------------------------------|----|--------------------------------------------|
| Maxell Inc.                                   |    | Date : 11/20/98                            |
| FORMATS                                       |    | Heure : 15:09                              |
| =====                                         |    |                                            |
| STYLE ET TYPE DE FORMAT                       | :  | Graphique - Public                         |
| NOM                                           | :  | Graphique personnalisé à colonnes groupées |
| GROUPE DE STATISTIQUES                        | :  | Statistiques de NA-DAA finaux              |
| TYPE DE GRAPHIQUE                             | :  | Colonnes groupées                          |
| TITRE DE L'AXE CARACTÈRES                     | :  | Nombre d'appels                            |
| TITRE DE L'AXE OBJETS                         | :  | Heure                                      |
|                                               |    |                                            |
| OBJET PRINCIPAL                               | :  | Unité temps de base                        |
| OBJET SECONDAIRE                              | :  | Éléments d'information                     |
|                                               |    |                                            |
| DONNÉES OBJETS CHOISIES :                     |    |                                            |
| 1. Tot rép                                    | 2. |                                            |
| 3.                                            | 4. |                                            |

## Relevé de définition de formules personnalisées

Le relevé de définition de formules personnalisées indique les définitions de formules personnalisées créées à l'aide de l'option Définition de formules de la fonction Définition de relevés. Pour obtenir de plus amples renseignements sur ces options, reportez-vous au chapitre intitulé «Chiffrier d'utilisateur».

**Nota :** Ce relevé n'est offert que si la fonction Définition de formules est validée.

### Champs

#### Type de relevé

Ce champ est utilisé pour préciser quel type de relevé système sera imprimé. Appuyez sur [Options] pour faire afficher la liste des relevés disponibles. Sélectionnez «*Relevé de définition de formules personnalisées*».

#### Groupe(s) de statistiques

Ce champ sert à préciser le type de groupe de statistiques qu'il faut utiliser dans le relevé. Les groupes de statistiques disponibles comprennent les statistiques relatives aux DN-DAA finaux, au débordement automatique, aux préposés, aux voies d'acheminement, aux lignes réseau, au SINC, aux codes d'activité, aux voies d'acheminement ANN, aux NAA et à la répartition des réponses aux appels NAA. Appuyez sur [Options] pour visualiser la liste des groupes de statistiques disponibles.

Ne remplissez pas ce champ si vous désirez imprimer les formules de tous les groupes de statistiques. À ce moment, vous pouvez imprimer le relevé sans définir d'autre champ.

Si toutes les formules sont imprimées, elles sont groupées par groupe de statistiques avec un changement de page entre chaque groupe. Par exemple, le système imprime toutes les formules de calcul de NA-DAA finaux, puis toutes les formules de calcul du débordement automatique. Si plusieurs définitions de formules correspondant à un groupe de statistiques sont imprimées, le relevé comprend deux définitions par page.

#### Formule(s) sélectionnée(s)

Ce champ sert à préciser la formule qu'il faut inclure dans le relevé. Appuyez sur [Options] pour visualiser la liste des formules possibles.

Ne remplissez pas ce champ si vous désirez imprimer toutes les formules correspondant au groupe statistique précisé.

Ce champ ne s'affiche que si l'on entre une valeur dans le champ *Groupe(s) de statistiques*.

**Figure 19-21**  
**Relevé de définition de formules personnalisées**

| RELEVÉ DE DÉFINITION DE FORMULES PERSONNALISÉES |                            | Page 1                            |
|-------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|
| Maxell Inc.<br>FORMULES                         | Date : 11/20/98            | Heure : 15:09                     |
| NOM Formule SIRV personnalisée                  |                            |                                   |
| CALCUL                                          | GROUPES DE STATISTIQUES :  | Statistiques de NA-DAA finaux     |
| Accept appel SIRV                               | DIVISION PAR ZÉRO :        | Diviser par un                    |
|                                                 | FORMAT AFFICHAGE IMPLIC. : | Numérique                         |
|                                                 | LARGEUR D’AFFICHAGE MIN. : | 5                                 |
|                                                 | LABELS :                   |                                   |
|                                                 | Menus :                    | Formule SIRV personnalisée        |
|                                                 | Graphiques :               | Accept appel SIRV                 |
|                                                 | Colonnes :                 | ACC                               |
|                                                 |                            | APP                               |
|                                                 |                            | SIRV                              |
| NOM Formule acceptation personnalisée           |                            |                                   |
| CALCUL                                          | GROUPES DE STATISTIQUES :  | Statistiques de NA-DAA finaux     |
| Réponses aux appels                             | DIVISION PAR ZÉRO :        | Forcer à zéro                     |
| Abandons d’appel                                | FORMAT AFFICHAGE IMPLIC. : | Numérique                         |
| +                                               | LARGEUR D’AFFICHAGE MIN. : | 7                                 |
| Nbre appels DAT-L                               | LABELS:                    |                                   |
| -                                               | Menus :                    | Formule acceptation personnalisée |
| Nbre appels DAT-R                               | Graphiques :               | Nbre accept                       |
| -                                               | Colonnes :                 | ACCEP                             |
|                                                 |                            | APP                               |

---

## Chapitre 20 : Relevés d'événements

---

Les relevés d'événements fournissent les formats de relevés prédéfinis utilisés pour recueillir des renseignements relatifs à la journée de travail d'un préposé ainsi qu'aux événements concernant sa position. On peut utiliser ces relevés pour préparer des activités de calendrier, de paie ou à d'autres fins.

Quatre types de relevés existent :

- ***Relevé de premières ouvertures et de dernières fermetures de session de préposé.*** Ce relevé indique l'heure à laquelle un préposé a commencé et a terminé une journée ainsi que le temps qu'il a passé à traiter des appels ou à travailler ailleurs qu'au téléphone.
- ***Relevé d'ouvertures et de fermetures de session de préposé.*** Ce relevé indique toutes les fois qu'un préposé ouvre ou ferme une session pendant la journée.
- ***Relevé détaillé de sessions de préposés.*** Ce relevé fournit des détails sur la façon dont les préposés utilisent leur temps. Il indique l'heure et la durée des ouvertures et des fermetures de session, des absences momentanées ainsi que des activités de retour.
- ***Relevé détaillé de sessions de positions.*** Ce relevé fournit des détails sur les positions où les préposés sont entrés en session. Cette information est triée par ID de position et par heure.

La plupart des champs qui figurent sur les relevés d'événements sont uniques et ne peuvent être utilisés pour les relevés personnalisés. Les données qui figurent sur les relevés d'événements sont également offertes pour la période définie dans la configuration de capacité de votre système. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section «Capacity Configuration», du chapitre «Configuring the Meridian MAX»,

du document intitulé *Meridian MAX 10 Maintenance and Diagnostics Guide* (NTP 553-4001-811).

## Production d'un relevé d'événements

Les relevés d'événements utilisent des formats de relevé prédéfinis pour recueillir des données de préposés. Cependant, c'est à vous de préciser les préposés, le temps ou les positions qui doivent figurer sur ces relevés. Pour ce faire, vous devez utiliser la fonction Définition de paramètres de relevé.

La méthode 20-1 fournit des détails sur la production des relevés d'événements au moyen de la fonction Définition des paramètres de relevé. Pour obtenir plus de renseignements sur ces champs, reportez-vous au chapitre intitulé «Définition de relevés».

### Méthode 20-1

#### Pour produire un relevé d'événements

- 1 Sélectionnez «*Définition de relevés*» dans le menu principal.  
*Un sous-menu apparaît.*
- 2 Sélectionnez «*Définition de paramètres de relevé*» dans le sous-menu.  
*L'affichage Définition de paramètres de relevé apparaît.*
- 3 Dans le champ *Nom du relevé*, attribuez un nom au relevé.
- 4 Dans le champ *Utilisation du nom*, sélectionnez «*Dans menus seulement*» ou «*Dans menus et relevés*» dans le menu Options.  
*Sélectionnez «Dans menus seulement» si vous voulez que le nom du relevé apparaisse seulement dans les fenêtres directes de votre système et non sur les relevés. (Dans ce cas, la valeur dans le champ Format apparaît comme nom de relevé.) Sélectionnez «Dans menus et relevés» si vous voulez que votre nom de relevé apparaisse dans les fenêtres directes et sur vos relevés.*
- 5 Dans le champ *Type*, sélectionnez «*Relevé d'événements*» dans le menu Options.
- 6 Dans le champ *Page d'accueil*, précisez si une page d'accueil doit être générée avec le relevé.
- 7 Dans le champ *Format*, sélectionnez un des formats de relevé d'événements dans le menu Options.
- 8 Dans le champ *Jour*, entrez la date ou la plage de dates que vous voulez inclure dans le relevé.

- 9 Dans le champ *Préposé*, entrez le préposé, la plage de préposés, ou une liste de préposés qui doivent figurer sur le relevé. Laissez ce champ vide si vous souhaitez que le relevé comprenne tous les préposés.
- 10 Si vous avez sélectionné le «Relevé détaillé de sessions de positions», vous pouvez utiliser le champ *Position* pour entrer la position, la plage de positions ou une liste des positions qui doivent figurer sur le relevé. Laissez ce champ vide si vous souhaitez que le relevé comprenne toutes les positions. Ce champ n'apparaît pas lorsque vous créez un autre type de relevé d'événements.
- 11 Dans le champ *Périph. sortie*, choisissez une imprimante dans le menu Options. Le relevé est transmis à l'imprimante implicite définie dans votre profil. Si aucune imprimante n'est définie, le relevé est alors transmis à l'imprimante du système définie sous la fonction Options diverses. Si aucune imprimante n'est définie dans ces zones (profil et système), le relevé ne pourra pas être imprimé.

Si votre PC est doté du MTE (et relié à une imprimante locale) et si vous utilisez la fonction Priorité impr. loc., toutes les données sont directement transmises à l'imprimante locale et non à l'imprimante implicite du surveillant.

- 12 Dans le champ *Langue du relevé*, précisez la langue à utiliser pour imprimer le relevé.
- 13 Appuyez sur [Commandes] et sélectionnez «*Imprimer ce relevé*».  
*Si le champ Page d'accueil est validé, le relevé est généré avec une page d'accueil semblable à celle qui est illustrée à la figure 20-1.*
- 14 Si vous le désirez, sauvegardez ce relevé comme un relevé privé ou public.

## Analyse de la page d'accueil du relevé

Si le champ *Page d'accueil* est validé dans la fonction Définition des paramètres de relevé, une page d'accueil est générée lorsque le relevé est imprimé. Cette page d'accueil sert à confirmer les paramètres entrés dans la fonction Définition des paramètres de relevé.

**Figure 20-1**  
**Page d'accueil du relevé**

```

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
###
#
#
#
###
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Titre du relevé : Rel 1res ouv/dernières fermet de session de préposé

Type de relevé : Relevé d'événements - Rel 1res ouv/dernières fermet
 de session de préposé

Unité de temps : Jour

Sélections de données

Jour : 04/19/95
Préposés : Tous

Produit à : Date 04/20/95 Heure 20:25

```

### ID

Ce champ fournit l'ID du surveillant MAX Meridian qui a imprimé le relevé. Elle apparaît en gros caractères au haut de la page d'accueil. À la figure 20-1, «3000» apparaît dans cette zone. Si le relevé devait être imprimé à une heure précise, la mention «Prévu» apparaît dans ce champ à la place de l'ID. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'impression des relevés prévus, reportez-vous au chapitre intitulé «Définition de calendriers».

### Titre du relevé

Ce champ fournit le nom attribué au relevé.



**Type de relevé**

Ce champ comporte deux éléments. L'entrée que vous avez faite dans le champ *Type* apparaît d'abord. À la figure 20-1, il s'agit d'un «Journal d'événements». Le deuxième élément est le type de journal d'événements que vous avez sélectionné dans le champ *Format*.

**Unité de temps**

Ce champ indique que le relevé fournit des informations quotidiennes.

**Jour**

Ce champ présente la date ou la plage de dates que vous avez entrées dans le champ *Jour*.

**Préposé**

Ce champ présente les préposés, la plage de préposés, ou une liste de préposés que vous avez entrés dans le champ *Préposé*.

**Produit à**

Ce champ présente la date et l'heure auxquelles le relevé a été imprimé.

## Analyse d'un relevé d'événements

La présente section analyse les éléments qui apparaissent dans un relevé d'événements. Les éléments sont décrits dans le tableau 20-1.

**Figure 20-2**

**Relevé de premières ouvertures et de dernières fermetures de session de préposé**

|                                                     |   |   |   |                                           |   |
|-----------------------------------------------------|---|---|---|-------------------------------------------|---|
| 1                                                   | 2 | 3 | 4 | 5                                         | 6 |
| Rel 1res ouv/dernières fermet de session de préposé |   |   |   | Page 1                                    |   |
| Relevé quotidien                                    |   |   |   |                                           |   |
| Entreprise ABC                                      |   |   |   |                                           |   |
| Jour : 04/19/95                                     |   |   |   | Date : 04/20/95                           |   |
|                                                     |   |   |   | Heure : 20:25:10                          |   |
| PRÉP PÉRIODE                                        |   |   |   | HEURE DÉBUT                               |   |
|                                                     |   |   |   | HEURE FIN                                 |   |
|                                                     |   |   |   | DURÉE J TRAV                              |   |
|                                                     |   |   |   | TEMPS ENSES                               |   |
|                                                     |   |   |   | % ENSES/ J TRAV                           |   |
|                                                     |   |   |   | ABS MOM                                   |   |
|                                                     |   |   |   | % ABS MOM/ ENSES                          |   |
| JOUR : 04/19/95                                     |   |   |   |                                           |   |
| 1100 JOUR TRAV                                      |   |   |   | 08:23:48 16:16:52 07:53 07:20 93 00:00 0  |   |
| 1102 JOUR TRAV                                      |   |   |   | 08:44:52 16:45:58 08:01 07:28 93 00:00 0  |   |
| 1104 JOUR TRAV                                      |   |   |   | 07:47:00 16:46:46 09:00 08:28 94 00:02 0  |   |
| 1106 JOUR TRAV                                      |   |   |   | 07:47:42 15:47:26 08:00 07:19 92 00:00 0  |   |
| 1107 JOUR TRAV                                      |   |   |   | 08:50:14 16:46:26 07:56 07:26 94 00:00 0  |   |
| 1108 JOUR TRAV                                      |   |   |   | 08:48:58 23:59:59 15:11 14:36 96 00:00 0  |   |
| 1109 JOUR TRAV                                      |   |   |   | 07:46:08 15:46:08 08:01 07:27 93 00:44 9  |   |
| 1110 JOUR TRAV                                      |   |   |   | 07:46:08 15:46:08 08:00 07:23 92 00:00 0  |   |
| 1112 JOUR TRAV                                      |   |   |   | 07:46:30 15:45:42 07:59 07:59 100 00:00 0 |   |
| 1113 JOUR TRAV                                      |   |   |   | 08:15:46 16:52:22 08:36 07:27 93 00:07 1  |   |
| 1114 JOUR TRAV                                      |   |   |   | 08:56:04 15:41:10 06:45 06:08 91 00:00 0  |   |
| 1115 JOUR TRAV                                      |   |   |   | 07:46:56 15:40:14 07:53 05:35 71 00:00 0  |   |

| <b>Tableau 20-1</b><br><b>Description des éléments d'un relevé</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Numéro de la figure</b>                                         | <b>Description</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 1                                                                  | Il s'agit du nom du relevé. Si un nom est attribué dans le champ <i>Nom du relevé</i> et que le champ <i>Utilisation du nom</i> est réglé à «Dans menus et relevés», votre nom personnalisé apparaît comme nom de relevé. Si «Dans menus seulement» est sélectionné, le système utilise l'entrée dans le champ <i>Format</i> comme nom de relevé. Ces champs sont définis dans la fonction Définition des paramètres de relevé. |
| 2                                                                  | Il s'agit du nom de votre entreprise. Il est attribué dans le champ <i>Nom de l'exploitant</i> de la fonction Options diverses.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3                                                                  | Il s'agit des dates couvertes par le relevé. Elles sont précisées dans le champ <i>Jour</i> de la fonction Définition des paramètres de relevé.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4                                                                  | Il s'agit du champ clé qui détermine l'ordre utilisé pour trier les données du relevé. Le champ clé sur chacun des relevés d'événements est ID de préposé ou ID de position.                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 5                                                                  | Il s'agit de la date ou de l'heure à laquelle le relevé a été imprimé.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 6                                                                  | Les colonnes sont prédéfinies dans les relevés d'événements. Ces colonnes déterminent le type de statistiques à recueillir du système.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

## Avis au lecteur

Les relevés d'événement présentés dans le présent chapitre ne sont que des exemples. Tous les systèmes MAX Meridian diffèrent les uns des autres, et il est très peu probable que les valeurs présentées dans ces relevés soient identiques à celles produites par votre système. La section d'analyse qui figure à la suite de la plupart des exemples n'est présentée qu'à des fins d'interprétation. Selon toute probabilité, chaque entreprise devra faire face à des situations particulières non prévues dans le présent guide.

## Relevé de premières ouvertures et de dernières fermetures de session de préposé

Le relevé de premières ouvertures et de dernières fermetures de session de préposé indique l'heure à laquelle un préposé a commencé et a terminé une journée ainsi que le temps qu'il a passé à l'état en service ou à l'état absence momentanée. Il est utilisé comme relevé sommaire pour la paie et à des fins de gestion.

Figure 20-3

### Relevé de premières ouvertures et de dernières fermetures de session de préposé

| Rel 1res ouv/dernières fermet de session de préposé |           |                |              |                          |                         |                    |                  | Page 1                 |
|-----------------------------------------------------|-----------|----------------|--------------|--------------------------|-------------------------|--------------------|------------------|------------------------|
| Relevé quotidien                                    |           |                |              |                          |                         |                    |                  |                        |
| Entreprise ABC                                      |           |                |              | Date : 04/20/95          |                         | Heure : 20:25:10   |                  |                        |
| Jour : 04/19/95                                     |           |                |              |                          |                         |                    |                  |                        |
| PRÉP                                                | PÉRIODE   | HEURE<br>DÉBUT | HEURE<br>FIN | DURÉE J<br>TRAV<br>HH:MM | TEMPS<br>ENSES<br>HH:MM | % ENSES/<br>J TRAV | ABS MOM<br>HH:MM | % ABS<br>MOM/<br>ENSES |
| JOUR : 04/19/95                                     |           |                |              |                          |                         |                    |                  |                        |
| 1100                                                | JOUR TRAV | 08:23:48       | 16:16:52     | 07:53                    | 07:20                   | 93                 | 00:00            | 0                      |
| 1102                                                | JOUR TRAV | 08:44:52       | 16:45:58     | 08:01                    | 07:28                   | 93                 | 00:00            | 0                      |
| 1104                                                | JOUR TRAV | 07:47:00       | 16:46:46     | 09:00                    | 08:28                   | 94                 | 00:02            | 0                      |
| 1106                                                | JOUR TRAV | 07:47:42       | 15:47:26     | 08:00                    | 07:19                   | 92                 | 00:00            | 0                      |
| 1107                                                | JOUR TRAV | 08:50:14       | 16:46:26     | 07:56                    | 07:26                   | 94                 | 00:00            | 0                      |
| 1108                                                | JOUR TRAV | 08:48:58       | 23:59:59     | 15:11                    | 14:36                   | 96                 | 00:00            | 0                      |
| 1109                                                | JOUR TRAV | 07:46:08       | 15:46:08     | 08:01                    | 07:27                   | 93                 | 00:44            | 9                      |
| 1110                                                | JOUR TRAV | 07:46:08       | 15:46:08     | 08:00                    | 07:23                   | 92                 | 00:00            | 0                      |
| 1112                                                | JOUR TRAV | 07:46:30       | 15:45:42     | 07:59                    | 07:59                   | 100                | 00:00            | 0                      |
| 1113                                                | JOUR TRAV | 08:15:46       | 16:52:22     | 08:36                    | 07:27                   | 93                 | 00:07            | 1                      |
| 1114                                                | JOUR TRAV | 08:56:04       | 15:41:10     | 06:45                    | 06:08                   | 91                 | 00:00            | 0                      |
| 1115                                                | JOUR TRAV | 07:46:56       | 15:40:14     | 07:53                    | 05:35                   | 71                 | 00:00            | 0                      |

## Statistiques sur les relevés de premières ouvertures et de dernières fermetures de session de préposé

### Heure début

Heure de la première ouverture de session de la journée.

**Heure fin**

Heure de la dernière fermeture de session de la journée.

**Durée j trav**

Temps écoulé entre la première ouverture et la dernière fermeture de session de la journée.

**Temps enses**

Temps passé en session.

**% enses/j trav**

Pourcentage de la durée de la journée de travail pendant lequel le préposé était en session.

**Abs mom**

Temps passé à l'état d'absence momentanée.

**% abs mom/enses**

Pourcentage du temps en session passé à l'état d'absence momentanée.

**Interprétation du relevé**

Deux statistiques révèlent la productivité d'un préposé. Il s'agit de *% enses/j trav*, qui correspond au pourcentage d'une journée de travail qu'un préposé a passé en session. Le *% abs mom/enses* correspond au pourcentage du temps de session qu'un préposé a passé à l'état d'absence momentanée. Lorsque ce dernier pourcentage est élevé, il y a lieu de modifier les méthodes de travail. Les deux pourcentages indiqués doivent se situer à l'intérieur de la plage établie par l'entreprise.

## Relevé d'ouvertures et de fermetures de session de préposé

Le relevé d'ouvertures et de fermetures de session de préposé indique l'heure et la durée de chaque ouverture ou fermeture de session de chaque préposé pendant la journée. Il peut être utilisé pour vérifier la durée des quarts et des pauses.

**Figure 20-4**  
**Relevé d'ouvertures et de fermetures de session de préposé**

| Rel ouvertures et fermetures<br>de session de préposé<br>Relevé quotidien |            |                |                 |                          |                         |                    |                  |                        |  |
|---------------------------------------------------------------------------|------------|----------------|-----------------|--------------------------|-------------------------|--------------------|------------------|------------------------|--|
| Entreprise ABC                                                            |            |                |                 |                          |                         |                    |                  |                        |  |
| Jour : 04/19/95                                                           |            |                | Date : 04/20/95 |                          |                         | Heure : 20:22:10   |                  |                        |  |
| PRÉP                                                                      | PÉRIODE    | HEURE<br>DÉBUT | HEURE<br>FIN    | DURÉE J<br>TRAV<br>HH:MM | TEMPS<br>ENSES<br>HH:MM | % ENSES/<br>J TRAV | ABS MOM<br>HH:MM | % ABS<br>MOM/<br>ENSES |  |
| JOUR : 04/19/95                                                           |            |                |                 |                          |                         |                    |                  |                        |  |
| 1128                                                                      | EN SERVICE | 10:44:28       | 15:18:26        |                          | 04:34                   |                    | 00:00            | 0                      |  |
|                                                                           | EN SERVICE | 15:49:10       | 18:46:26        |                          | 02:57                   |                    | 00:00            | 0                      |  |
|                                                                           | JOUR TRAV  | 10:44:28       | 18:46:26        | 08:02                    | 07:31                   | 94                 | 00:00            | 0                      |  |
| 1129                                                                      | EN SERVICE | 08:55:26       | 10:57:30        |                          | 02:02                   |                    | 00:00            | 0                      |  |
|                                                                           | EN SERVICE | 11:13:14       | 11:37:58        |                          | 00:25                   |                    | 00:00            | 0                      |  |
|                                                                           | EN SERVICE | 11:41:42       | 11:43:40        |                          | 00:02                   |                    | 00:00            | 0                      |  |
|                                                                           | EN SERVICE | 12:32:00       | 14:53:52        |                          | 02:22                   |                    | 00:00            | 0                      |  |
|                                                                           | EN SERVICE | 14:55:30       | 15:04:20        |                          | 00:09                   |                    | 00:00            | 0                      |  |
|                                                                           | EN SERVICE | 15:10:56       | 16:38:08        | 07:43                    | 01:27                   | 84                 | 00:00            | 0                      |  |
|                                                                           | JOUR TRAV  | 08:55:26       | 16:38:08        |                          | 06:27                   |                    | 00:00            | 0                      |  |
| 1130                                                                      | EN SERVICE | 09:05:24       | 11:16:48        |                          | 02:11                   |                    | 00:00            | 0                      |  |
|                                                                           | EN SERVICE | 11:18:34       | 12:25:16        |                          | 01:07                   |                    | 00:00            | 0                      |  |
|                                                                           | EN SERVICE | 12:31:16       | 13:14:52        |                          | 00:44                   |                    | 00:00            | 0                      |  |
|                                                                           | EN SERVICE | 13:43:58       | 15:46:18        | 08:11                    | 02:02                   | 92                 | 00:00            | 0                      |  |
|                                                                           | EN SERVICE | 15:49:30       | 17:16:28        |                          | 01:27                   |                    | 00:00            | 0                      |  |
|                                                                           | JOUR TRAV  | 09:05:24       | 17:16:28        |                          | 07:31                   |                    | 00:00            | 0                      |  |

## **Statistiques sur le relevé d'ouvertures et de fermetures de session de préposé**

Des périodes de session «en service» et de «journée de travail» figurent sur ce relevé. Présentée sur une seule ligne, la période «journée de travail» constitue un sommaire de toutes les périodes «en service» de la journée.

### **PÉRIODES EN SERVICE**

#### **Heure début**

Heure de chaque ouverture de session effectuée au cours de la journée.

#### **Heure fin**

Heure de chaque fermeture de session effectuée au cours de la journée.

#### **Tems enses**

Temps passé en session.

#### **Abs mom**

Temps passé à l'état d'absence momentanée.

#### **% abs mom/enses**

Pourcentage du temps en session passé à l'état d'absence momentanée.

### **PÉRIODES JOURNÉE DE TRAVAIL**

#### **Heure début**

Heure de la première ouverture de session de la journée.

#### **Heure fin**

Heure de la dernière fermeture de session de la journée.

#### **Durée j trav**

Temps écoulé entre la première ouverture et la dernière fermeture de session de la journée.

#### **Temps enses**

Total des durées en session pour la journée.

#### **% enses/j trav**

Pourcentage de la durée en session pendant lequel la position était en service.

**Abs mom**

Temps passé à l'état d'absence momentanée.

**% abs mom/enses**

Pourcentage du temps en session passé à l'état d'absence momentanée.

**Interprétation du relevé**

Les *heures de début* et *de fin* de chaque période en service doivent correspondre aux pauses prévues pour chaque préposé. Quant aux *heures de début* et *de fin* de journée de travail, elles doivent correspondre au quart auquel le préposé est affecté.

Deux statistiques révèlent la productivité d'un préposé en service. Il s'agit de *% enses/j trav*, qui correspond au pourcentage d'une journée de travail qu'un préposé passe en session, et de *% abs mom/enses*, qui correspond au pourcentage du temps de session qu'un préposé passe à l'état d'absence momentanée. Le temps que passent les préposés à leur position influe sur ces pourcentages. Ceux-ci doivent se situer à l'intérieur de la plage établie par l'entreprise.



## Relevé détaillé de sessions de préposés

Le relevé détaillé de sessions de préposés fournit des renseignements plus détaillés sur la façon dont les préposés utilisent leur temps. Il indique l'heure et la durée des ouvertures et des fermetures de session, des absences momentanées et des activités de retour.

**Figure 20-5**  
**Relevé détaillé de sessions de préposés**

| Rel détaillé de sessions de préposés |            |                |              |                 |                |                    |                  |                    |  | Page 1 |
|--------------------------------------|------------|----------------|--------------|-----------------|----------------|--------------------|------------------|--------------------|--|--------|
| Relevé quotidien                     |            |                |              |                 |                |                    |                  |                    |  |        |
| Entreprise ABC                       |            |                |              |                 |                |                    |                  |                    |  |        |
| Jour : 04/19/95                      |            |                |              |                 |                |                    |                  |                    |  |        |
| Date : 04/20/95 Heure : 20:25:30     |            |                |              |                 |                |                    |                  |                    |  |        |
| PRÉP                                 | PÉRIODE    | HEURE<br>DÉBUT | HEURE<br>FIN | DURÉE J<br>TRAV | TEMPS<br>ENSES | % ENSES/<br>J TRAV | ABS MOM<br>HH:MM | % ABS<br>MOM/ENSES |  |        |
|                                      |            |                |              | HH:MM           | HH:MM          |                    |                  |                    |  |        |
| Jour : 04/19/95                      |            |                |              |                 |                |                    |                  |                    |  |        |
| 8850                                 | ABS MOM    | 12:25:43       | 12:26:11     |                 |                |                    | 0:00             |                    |  |        |
|                                      | ABS MOM    | 12:27:39       | 12:28:51     |                 |                |                    | 0:01             |                    |  |        |
|                                      | ABS MOM    | 12:29:25       | 12:38:51     |                 |                |                    | 0:09             |                    |  |        |
|                                      | EN SERVICE | 12:23:21       | 14:05:45     | 1:42            | 1:42           | 100                | 0:11             | 10                 |  |        |
|                                      | JOUR TRAV  | 12:23:21       | 14:05:45     |                 | 1:42           |                    | 0:11             | 10                 |  |        |
| 8963                                 | ABS MOM    | 12:27:19       | 12:29:05     |                 |                |                    | 0:02             |                    |  |        |
|                                      | EN SERVICE | 12:23:35       | 14:05:45     | 1:42            | 1:42           | 100                | 0:02             | 1                  |  |        |
|                                      | JOUR TRAV  | 12:23:35       | 14:05:45     |                 | 1:42           |                    | 0:02             | 1                  |  |        |

## Statistiques figurant dans le relevé détaillé de sessions de préposés

Sur le relevé, il y a des périodes d'absence momentanée, en service et journée de travail.

### PÉRIODES ABSENCE MOMENTANÉE

#### Heure début

Heure à laquelle le préposé s'est absenté.

#### Heure fin

Heure à laquelle le préposé a regagné sa position.

#### Abs mom

Temps passé à l'état d'absence momentanée.

### **PÉRIODES EN SERVICE**

#### **Heure début**

Heure de chaque ouverture de session effectuée au cours de la journée.

#### **Heure fin**

Heure de chaque fermeture de session effectuée au cours de la journée.

#### **Durée j trav**

Temps passé en session.

#### **Abs mom**

Temps total passé à l'état d'absence momentanée pendant la période en service.

#### **% abs mom/enses**

Absence momentanée exprimée en pourcentage de la période en session.

### **PÉRIODES JOURNÉE DE TRAVAIL**

#### **Heure début**

Heure de la première ouverture de session de la journée.

#### **Heure fin**

Heure de la dernière fermeture de session de la journée.

#### **Durée j trav**

Temps écoulé entre la première ouverture et la dernière fermeture de session de la journée.

#### **Temps enses**

Total du temps en session pour la journée.

#### **% enses/j trav**

Pourcentage de la journée de travail pendant lequel le préposé était en service.

#### **Abs mom**

Temps passé à l'état d'absence momentanée.

#### **% abs mom/enses**

Pourcentage du temps en session passé à l'état d'absence momentanée.

### **Interprétation du relevé**

L'interprétation des périodes En service et Journée de travail est la même que celle donnée pour le relevé d'ouvertures et de fermetures de session de préposé.

La durée des absences momentanées peut indiquer qu'un préposé s'est absenté de l'ID de position pour se procurer des ouvrages de référence ou obtenir de l'aide.

## Relevé détaillé de sessions de positions

Le relevé détaillé de sessions de positions fournit des détails sur les positions qu'occupent les préposés à des moments précis. Cette information est triée par ID de position et par heure. L'ID de préposé est fournie pour vous permettre de suivre le rendement de préposés précis. Le relevé indique également l'heure et la durée des ouvertures et des fermetures de session, des absences momentanées et des activités de retour.

**Figure 20-6**  
**Relevé détaillé de sessions de positions**

| Rel détaillé de sessions de positions |            |                |              |        |                         |                  | Page 1             |
|---------------------------------------|------------|----------------|--------------|--------|-------------------------|------------------|--------------------|
| Relevé quotidien                      |            |                |              |        |                         |                  |                    |
| Entreprise ABC                        |            |                |              | Date : | 04/20/95                | Heure :          | 20:22:40           |
| Jour : 04/19/95                       |            |                |              |        |                         |                  |                    |
| POSITION                              | PÉRIODE    | HEURE<br>DÉBUT | HEURE<br>FIN | PRÉP   | TEMPS<br>ENSES<br>HH:MM | ABS MOM<br>HH:MM | % ABS<br>MOM/ENSES |
| Jour : 04/19/95                       |            |                |              |        |                         |                  |                    |
| 3001                                  | EN SERVICE | 0:00:00        | 9:49:16      | 1004   | 9:49                    | 0:00             | 0                  |
| 3002                                  | EN SERVICE | 0:00:00        | 9:56:55      | 2000   | 9:57                    | 0:00             | 0                  |
| 3004                                  | ABS MOM    | 9:50:20        | 9:50:42      | 2006   |                         | 0:00             |                    |
|                                       | ABS MOM    | 9:51:10        | 9:51:28      | 2006   |                         | 0:00             |                    |
|                                       | EN SERVICE | 9:50:08        | 9:53:04      | 2006   | 0:03                    | 0:01             | 22                 |
|                                       | EN SERVICE | 9:53:52        | 9:53:52      | 8023   | 0:00                    | 0:00             | 0                  |
| 3005                                  | EN SERVICE | 0:00:00        | 9:49:14      | 8023   | 9:49                    | 0:00             | 0                  |
|                                       | EN SERVICE | 9:50:58        | 9:53:38      | 8023   | 0:03                    | 0:00             | 0                  |
|                                       | ABS MOM    | 9:54:04        | 9:54:14      | 2006   |                         | 0:00             |                    |
|                                       | EN SERVICE | 9:53:16        | 9:54:14      | 2006   | 0:01                    | 0:00             | 17                 |

## Statistiques figurant dans le relevé détaillé de sessions de positions

Sur le relevé, il y a des périodes d'absence momentanée et en service.

### PÉRIODES ABSENCE MOMENTANÉE

**Heure début**

Heure à laquelle le préposé s'est absenté.

**Heure fin**

Heure à laquelle le préposé a regagné sa position.

**Prép**

Identification du préposé occupant cette position.

**Abs mom**

Temps passé à l'état d'absence momentanée.

### PÉRIODES EN SERVICE

**Heure début**

Heure de chaque ouverture de session effectuée au cours de la journée.

**Heure fin**

Heure de chaque fermeture de session effectuée au cours de la journée.

**Prép**

Identification du préposé occupant cette position.

**Temps enses**

Temps passé en session.

**Abs mom**

Temps total passé à l'état d'absence momentanée pendant la période en service.

**% abs mom/enses**

Absence momentanée exprimée en pourcentage de la période en session.

## Interprétation du relevé

Ce relevé vous indique lorsqu'un préposé utilise une position pour entrer en session dans le système. Les périodes d'absence momentanée fréquentes et longues peuvent indiquer qu'il existe des problèmes.



---

## Chapitre 21 : Contrôle de configuration

---

La fonction Contrôle de configuration vous permet de modifier diverses options du Meridian 1 pour améliorer l'efficacité du centre d'appels.

L'interface de la fonction Contrôle de configuration est orientée objet. Vous n'avez pas à apprendre une série de commandes pour exécuter des fonctions de gestion du trafic. Il suffit de préciser le type d'objet (NA-DAA, ID de position, NAA ou ligne réseau) que l'on souhaite modifier, et le système présente un tableau indiquant les objets sélectionnés et leur valeur courante.

Après avoir modifié un élément de la fonction Contrôle de configuration et être retourné aux affichages en temps réel de la MAX Meridian, vous devriez sélectionner «*Régénérer l'écran*» dans le menu Commandes. Votre affichage sera ainsi mis à jour en fonction des changements de configuration que vous, ou d'autres personnes, avez apportés au système.

**Nota :** La fonction Contrôle de configuration utilise une liaison de gestion du trafic également appelée Liaison de contrôle de configuration.

## Contrôle de configuration global par rapport au Contrôle de configuration en temps réel

La MAX Meridian permet d'utiliser la fonction Contrôle de configuration de deux façons : Contrôle de configuration global et Contrôle de configuration en temps réel.

Le Contrôle de configuration global vous donne accès à toutes les options du Contrôle de configuration à partir du menu principal de la MAX Meridian. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section «Contrôle de configuration global».

Le Contrôle de configuration en temps réel permet de limiter l'accès à certaines options du Contrôle de configuration. On peut accéder à ces options par les affichages en temps réel. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section «Contrôle de configuration en temps réel».

## Contrôle de configuration global

Le Contrôle de configuration global vous permet d'accéder à la fonction Contrôle de configuration directement à partir du menu principal.

### Préalables

Vous pouvez accéder à la fonction Contrôle de configuration uniquement si le champ *Contrôle config. global* est validé dans votre profil. Pour obtenir de plus amples renseignements sur ce champ, reportez-vous à la section «Définition de surveillants» du chapitre intitulé «Gestion des paramètres».

### Accès à partir du menu principal

Suivez la méthode 21-1 pour accéder à la fonction Contrôle de configuration à partir du menu principal.

#### Méthode 21-1

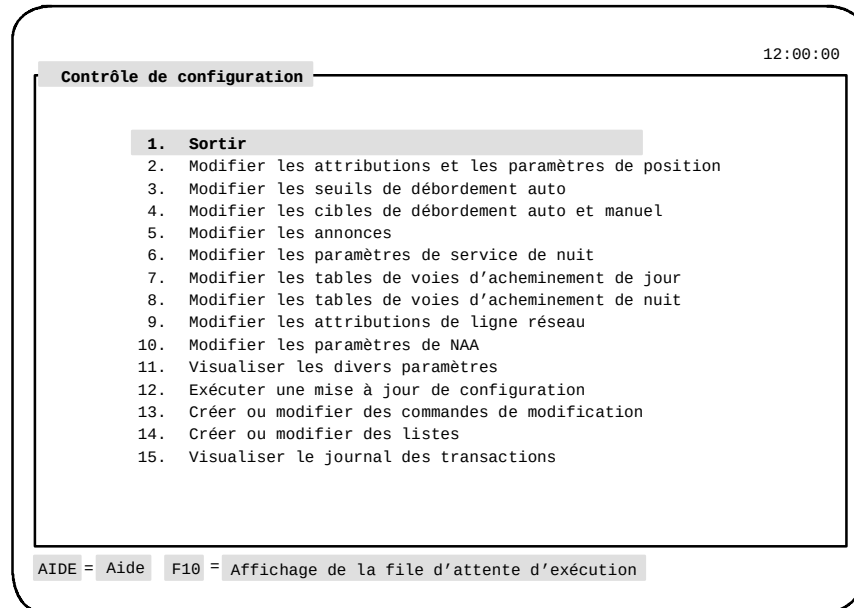
#### Pour accéder à la fonction Contrôle de configuration à partir du menu principal

- 1 Afficher le menu principal de la MAX Meridian.
- 2 Placez le curseur sur *Contrôle de configuration* et appuyez sur **{ENTRÉE}**.

*Le sous-menu Contrôle de configuration s'affiche comme il est illustré à la figure 21-1.*



**Figure 21-1**  
**Sous-menu Contrôle de configuration**



**Nota :** Lorsque l'option DAAR est validée, deux autres choix figurent au sous-menu Contrôle de configuration : Modifier les tables de voies d'acheminement de jour et Modifier les tables de voies d'acheminement de nuit. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous au chapitre intitulé «Distribution automatique d'appels réseau». La sélection Modifier les paramètres de NAA apparaît seulement lorsque la PAC est validée.

- 3** Placez le curseur sur une fonction dans le sous-menu Contrôle de configuration et appuyez sur **{RETOUR}**.

L'écran correspondant apparaît.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur une sélection, reportez-vous au tableau 21-1.

#### 21-4 Contrôle de configuration

---

**Tableau 21-1**  
**Options du sous-menu Contrôle de configuration**

| <b>Pour obtenir des renseignements sur l'élément</b>        | <b>Reportez-vous à la section suivante du présent chapitre</b> |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Modification des attributions et des paramètres de position | Modifier les attributions et les paramètres de position        |
| Modification des seuils de débordement auto                 | Modifier les seuils de débordement auto                        |
| Modification des cibles de débordement auto et manuel       | Modifier les cibles de débordement auto et manuel              |
| Modification des annonces                                   | Modifier les annonces                                          |
| Modification des paramètres de service de nuit              | Modifier les paramètres de service de nuit                     |
| Modification des tables de voies d'acheminement de jour     | Modifier les tables de voies d'acheminement de jour            |
| Modification des attributions de ligne réseau               | Modifier les attributions de ligne réseau                      |
| Modification des paramètres de NAA                          | Modifier les paramètres de NAA                                 |
| Visualisation des divers paramètres                         | Visualiser les divers paramètres                               |
| Exécution d'une mise à jour de configuration                | Exécuter une mise à jour de configuration                      |
| Création ou modification de commandes de modification       | Créer ou modifier des commandes de modification                |
| Création ou modification de listes                          | Créer ou modifier des listes                                   |
| Visualisation du journal de transactions                    | Visualiser le journal de transactions                          |

## Contrôle de configuration en temps réel

La fonction Contrôle de configuration en temps réel vous permet d'accéder à la fonction Contrôle de configuration au moyen des affichages de statistiques sur les files d'attente et des affichages de statistiques de préposés en temps réel. On peut interdire l'accès à certaines sélections du Contrôle de configuration au moyen de votre profil.

Suivez ces méthodes pour utiliser la fonction Contrôle de configuration en temps réel.

- Validation des restrictions du Contrôle de configuration en temps réel. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section «Validation des restrictions».
- Accès à la fonction Contrôle de configuration au moyen des affichages de statistiques de files d'attente. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section «Affichages de statistiques de files d'attente».
- Accès à la fonction Contrôle de configuration au moyen des affichages de statistiques de préposés. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section «Affichages de statistiques de préposés».

## Validation des restrictions

Suivez la méthode 21-2 pour valider la fonction Contrôle de configuration en temps réel et définir les restrictions.

### Méthode 21-2

#### Pour valider la fonction Contrôle de configuration en temps réel et régler les restrictions

- 1 Afficher l'enregistrement du surveillant au moyen de l'affichage Définition de surveillants.  
*Pour obtenir de plus amples renseignements sur cet affichage, reportez-vous à la section «Définition de surveillants» du chapitre intitulé «Gestion des paramètres».*
- 2 Dans l'affichage Définition de surveillants, réglez le champ *Cont. config. temps réel* à «Validé».  
*Une nouvelle touche de fonction, [Contrôle config. temps réel], apparaît.*

- 3 Appuyez sur la touche [Contrôle config. temps réel].

L'affichage *Définition de contrôle de configuration en temps réel* apparaît, comme l'indique la figure 21-2.

**Nota :** Si le champ *Cont. config. temps réel* est validé, le profil du surveillant ne peut être sauvegardé que si vous entrez au moins une fois dans l'écran *Définition de contrôle de configuration en temps réel*.

Il est possible que les fonctions illustrées dans cette figure ne soient pas toutes affichées en raison des configurations du système et des restrictions de sécurité, comme celles qui sont définies dans la fonction *Définition de surveillants*.

**Figure 21-2**  
**Affichage Définition de contrôle de configuration en temps réel**

| Définition de surveillance – Défin. cont. config. temps réel |     | 12:00:00 |
|--------------------------------------------------------------|-----|----------|
| MODIFIER LES ATTRIBUTIONS DE POSITION                        | Oui |          |
| MODIFIER LES SEUILS DE DÉB AUTO                              | Non |          |
| MODIFIER CIBLES DE DÉB AUTO ET MANUEL                        | Non |          |
| MODIFIER LES ANNONCES                                        | Non |          |
| MODIFIER PARAMÈTRES DE SERVICE DE NUIT                       | Non |          |
| MODIFIER TABLES VOIES D'ACHEM. DE JOUR                       | Non |          |
| MODIFIER TABLES VOIES D'ACHEM. DE NUIT                       | Non |          |
| MODIFIER LES PARAMÈTRES DE NAA                               | Non |          |
| VISUALISER LES DIVERS PARAMÈTRES                             | Oui |          |

AIDE = Aide PF1 = Sortir PF2 = Options

- 4 Placez le curseur sur la sélection à valider.
- 5 Appuyez sur la touche [Options] et sélectionnez «Oui» ou «Non».
- 6 Répétez les étapes 4 et 5 jusqu'à ce que vous ayez défini toutes les sélections.

**Nota :** Au moins une sélection doit être réglée à «Oui» avant que le profil du surveillant puisse être sauvegardé.

- 7 Lorsque vous avez terminé, appuyez sur la touche [Sortir].  
*L'affichage Définition de surveillants apparaît.*
- 8 Entrez les valeurs dans l'affichage Définition de surveillants et sortez-en.

## Affichages de statistiques de files d'attente

Seules les fonctions validées dans l'affichage Définition de contrôle de configuration en temps réel sont accessibles au moyen des affichages de statistiques de files d'attente.

Suivez la méthode 21-3 pour utiliser la fonction Contrôle de configuration au moyen des affichages de statistiques de files d'attente.

### Méthode 21-3

#### Pour utiliser la fonction Contrôle de configuration au moyen de l'affichage de statistiques de files d'attente

- 1 Assurez-vous que votre profil de surveillant contient les privilèges pour effectuer le contrôle de configuration en temps réel.

*Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée «Validation des restrictions» du présent chapitre.*

- 2 Accédez à un affichage de statistiques de files d'attente.

*Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'accès à un affichage de statistiques de files d'attente, reportez-vous au chapitre intitulé «Affichage de statistiques de files d'attente».*

- 3 Appuyez sur la touche [Contrôle de configuration].

*Un menu direct apparaît avec une liste de fonctions de contrôle de configuration disponibles. Seules les options validées dans l'affichage Définition de contrôle de configuration en temps réel de votre profil sont affichées.*

*Si vous utilisez un affichage qui comprend des statistiques DAA, un menu direct affiche «Quelle option DAA?». Ce menu direct comprend un sous-ensemble des options offertes au menu principal Contrôle de configuration et regroupe les fonctions qui permettent d'effectuer des opérations sur les NA-DAA. Pour figurer dans ce menu, les options doivent également être validées dans l'affichage Définition de contrôle de configuration en temps réel, auquel vous accédez par votre profil.*

*Si vous utilisez un affichage qui contient des statistiques NAA, un menu direct affiche «Quelle option de NAA?». Ce menu offre les options que vous pouvez utiliser pour effectuer des opérations sur les NAA.*

## 21-8 Contrôle de configuration

Le tableau 21-2 indique où trouver plus de détails sur chaque option du sous-menu.

- Placez le curseur sur une option dans le menu direct et appuyez sur **{ENTRÉE}**.

La sélection apparaît dans une petite fenêtre au bas de l'affichage en temps réel. La figure 21-3 montre ce qui s'affiche une fois que vous avez choisi l'option Visualiser les divers paramètres.

**Figure 21-3**  
**Affichage de statistiques de files d'attente avec Visualiser les divers paramètres.**

12:00:00

| Affichage tabulaire standard de NA-DAA - Données globales |                |                   |                    |                    |                           |                            |                      |     |
|-----------------------------------------------------------|----------------|-------------------|--------------------|--------------------|---------------------------|----------------------------|----------------------|-----|
| NA-DAA                                                    | DÉLAI<br>MOYEN | % QUAL<br>SERVICE | ABANDONS<br>APPELS | RÉPONSES<br>APPELS | APPELS_ATTENTE<br>DIRECTS | APPELS_ATTENTE<br>VIRTUELS | DÉB_AUTO_TEMP<br>ARR | DÉP |
| Ventes                                                    | 5              | 92                | 0                  | 44                 | 1                         | 1                          | 11                   | 14  |
| Service                                                   | 8              | 86                | 2                  | 33                 | 0                         | 0                          | 0                    | 0   |
| Renseign.                                                 | 6              | 91                | 0                  | 41                 | 1                         | 1                          | 8                    | 13  |

| - Nombre de positions par état - |           |           |         |          |         |       |
|----------------------------------|-----------|-----------|---------|----------|---------|-------|
| NA-DAA                           | APPEL DAA | PAS LIBRE | ATTENTE | APPEL NA | RÉSERVE | TOTAL |
| Ventes                           | -         |           |         | 3        | 1       | 4     |
| Service                          |           | 1         | 1       | -        | 2       | 4     |
| Renseignements                   |           |           | 2       | -        | 2       | 4     |

| Contrôle de configuration - Visualiser divers paramètres |                         |                          |                 |                                     |
|----------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------|-----------------|-------------------------------------|
| NA-DAA                                                   | Nbre max<br>de pos. PBX | Voie achem<br>de musique | Réponse<br>auto | Tonalité d'avert<br>d'écoute de pos |
| VENTES                                                   | 4                       | ***                      | Non             | Non                                 |

AIDE=Aide PF1=Commandes PF2=Entrer dans la fenêtre de CC  
PF3= Retirer la fenêtre de CC F20 = >>

- Appuyez sur la touche [Entrer dans la fenêtre de CC].

Le curseur se positionne alors dans la fenêtre Contrôle de configuration au bas de l'écran. Vous pouvez ainsi modifier les valeurs affichées dans la fenêtre.

- 6** Utilisez les touches de déplacement vertical pour afficher d'autres files d'attente dans la fenêtre Contrôle de configuration.  
*Les paramètres et les options d'une seule file d'attente peuvent être visualisés et modifiés à la fois. Pendant que la fenêtre Contrôle de configuration est active, la file d'attente de NA-DAA en cours de visualisation est également mise en évidence dans la partie statistiques de files d'attente de l'affichage.*
- 7** Lorsque vous accédez la file d'attente voulue, utilisez les touches de déplacement horizontal pour positionner le curseur sur un champ précis.
- 8** Modifiez le champ en tapant la nouvelle valeur par-dessus la valeur existante.
- 9** Une fois les modifications aux champs terminées, appuyez sur la touche [Commandes] et sélectionnez «Exécuter».  
*Le message suivant s'affiche au bas de l'écran : «Une demande de contrôle de configuration a été lancée».*
- 10** Une fois la demande remplie, sélectionnez «Sortir».  
*L'affichage de statistiques de files d'attente devient actif et le curseur y revient.*
- 11** Appuyez sur [Retirer la fenêtre de CC] pour fermer la fenêtre Contrôle de configuration.
- 12** Appuyez sur [Commandes] et sélectionnez «Sortir» pour retourner au menu principal de la MAX Meridian.

**Fonctions des sous-menus «Quelle option DAA?» ou «Quelle option de NAA?»**

Les sous-menus «Quelle option DAA?» et «Quelle option de NAA?» offrent une liste de fonctions de contrôle de configuration auxquelles on peut accéder à partir des affichages de statistiques de files d'attente.

Le tableau 21-2 présente une liste des options auxquelles vous pouvez accéder à partir du sous-menu selon les privilèges de votre profil. Le tableau indique également où trouver plus de détails sur une option.

| <b>Tableau 21-2</b><br><b>Options du sous-menu Contrôle de configuration</b> |                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <b>Pour obtenir des renseignements sur l'élément</b>                         | <b>Reportez-vous à la section suivante du présent chapitre</b> |
| Modification des seuils de débordement auto                                  | Modifier les seuils de débordement auto                        |
| Modification des cibles de débordement auto et manuel                        | Modifier les cibles de débordement auto et manuel              |
| Modification des annonces                                                    | Modifier les annonces                                          |
| Modification des paramètres de service de nuit                               | Modifier les paramètres de service de nuit                     |
| Modification des tables de voies d'acheminement de jour                      | Modifier les tables de voies d'acheminement de jour            |
| Modification des attributions de ligne réseau                                | Modifier les attributions de ligne réseau                      |
| Modification des paramètres de NAA                                           | Modifier les paramètres de NAA                                 |
| Visualisation des divers paramètres                                          | Visualiser les divers paramètres                               |



## Affichages de statistiques de préposés

Si vous avez les privilèges d'accès à la fonction Contrôle de configuration en temps réel, vous pouvez utiliser l'affichage de statistiques de préposés pour accéder à un seul affichage de contrôle de configuration. Cet affichage s'appelle Modifier les attributions et les paramètres de position.

On peut utiliser la fonction Modifier les attributions et les paramètres de position pour modifier l'attribution des files d'attente, des priorités, des surveillants et des touches utilisées par les préposés. Cette fenêtre directe ne peut toutefois pas être utilisée pour ajouter ou supprimer des préposés. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les champs de cette fenêtre, reportez-vous à la section «Modifier les attributions et les paramètres de position».

Tout changement de contrôle de configuration apporté aux positions au moyen de l'affichage de statistiques de préposés aura une incidence sur les commandes de modification prévues en attente d'exécution. Par exemple, une commande de modification pourrait être créée pour attribuer la position 1234 au NA-DAA 5678. Avant que la commande de modification ne soit exécutée, un surveillant peut activer la fonction Contrôle de configuration au moyen de l'affichage de statistiques de préposés pour attribuer la position 1234 au NA-DAA 9012. Lorsque la commande de modification est exécutée, la position 1234 sera attribuée au NA-DAA 5678 et non au NA-DAA 9012. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'ordonnancement des commandes de modification, reportez-vous au chapitre intitulé «Définition de calendriers».

Suivez la méthode 21-4 pour utiliser la fonction Contrôle de configuration au moyen des affichages de statistiques de préposés.

### Méthode 21-4

#### **Pour utiliser la fonction Contrôle de configuration au moyen de l'affichage de statistiques de préposés**

- 1** Assurez-vous que votre profil de surveillant contient les privilèges pour effectuer le contrôle de configuration en temps réel.  
*Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée «Validation des restrictions» du présent chapitre.*
- 2** Accédez à un affichage de statistiques de préposés.  
*Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'accès à un affichage de statistiques de préposés, reportez-vous au chapitre intitulé «Affichage d'états de préposés».*

- 3** Si l’Affichage des chronomètres d’état de préposé est effectué par nom de préposé, sélectionnez un autre affichage de statistiques de préposés.

*La touche [Contrôle de configuration] n’est pas disponible dans l’Affichage des chronomètres d’état de préposé si l’affichage est effectué par nom de préposé.*

*Pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon d’accéder à un autre affichage de statistiques de préposés, reportez-vous au chapitre intitulé «Affichage d’états de préposés».*

- 4** Appuyez sur la touche [Contrôle de configuration].

*La fonction Modifier les attributions et les paramètres de position apparaît dans une petite fenêtre au bas de l’affichage de statistiques de préposés.*

**Nota :** Cette touche est disponible uniquement si l’option Modifier les attributions et les paramètres de position est validée dans votre profil de contrôle de configuration en temps réel.

*La figure 21-4 montre comment s’affichent les statistiques de préposés avec la fenêtre Modifier les attributions et les paramètres de position.*

**Figure 21-4**  
**Affichage de statistiques de préposés avec la fenêtre Modifier les attributions et les paramètres de position**

| Affichage d'états de préposés par NA-DAA - Données globales |          |           |              |          |         |              | 12:00:00 |
|-------------------------------------------------------------|----------|-----------|--------------|----------|---------|--------------|----------|
| NA-DAA                                                      | POSITION | ÉTAT      | NOM..PRÉPOSÉ | POSITION | ÉTAT    | NOM..PRÉPOSÉ |          |
| Renseign.                                                   | 3704     | PAS LIBRE | Allan Brady  | 3805     | ATT     | Frank Jones  |          |
| Promotio                                                    | 3802     | DAA       | Bob Wells    | 3701     | NA DÉP  | John Smith   |          |
| Réservations                                                | 3700     | RÉSERVE   |              | 3703     | RÉSERVE |              |          |
|                                                             | 3702     | DAA       | Ernie Banks  | 3707     | DAA     | Peter Jones  |          |
|                                                             | 3706     | RÉSERVE   |              | 3709     | RÉSERVE |              |          |
|                                                             | 3708     | RÉSERVE   |              | 3813     | PAS LIB | Lucy White   |          |
|                                                             | 3810     | DAA       | Julie Ronie  |          |         |              |          |
|                                                             | 3814     | RÉSERVE   |              |          |         |              |          |
| Ventes                                                      | 3705     | NA ARR ♦  | Mary Carney  | 3806     | EN ATT  | Paul Baxter  |          |
|                                                             | 3807     | EN ATT    | Carol Cassy  |          |         |              |          |
| Service                                                     | 3801     | PAS LIB   | George Barry | 3808     | RÉSERVE |              |          |

| Contrôle de configuration - Positions |           |             |        |          |                  |
|---------------------------------------|-----------|-------------|--------|----------|------------------|
| Position                              | NA-DAA    | Surveillant | Touche | Priorité | Préposé actuel   |
| 3704                                  | Renseign. | 3700        | 14     | 1        | 2222 Allan Brady |

AIDE = Aide PF1= Sortir PF2= Entrer dans la fenêtre de CC  
 PF3= Retirer la fenêtre de CC F6 = Imprimer

Remarquez que l'un des champs sous l'en-tête Position est mis en évidence et que les données de contrôle de configuration de cette position se trouvent indiquées dans la fenêtre Contrôle de configuration. À l'aide des touches de déplacement du curseur, vous pouvez déplacer la barre de mise en évidence à la position que vous voulez visualiser ou modifier.

**5** Appuyez sur la touche [Entrer dans la fenêtre de CC].

Le curseur se positionne alors dans la fenêtre Contrôle de configuration au bas de l'écran. Vous pouvez ainsi modifier les valeurs affichées dans la fenêtre.

Si l'attribution de files multiples (AFM) est validée, cette fenêtre comprend cinq lignes pour indiquer toutes les files d'attente desservies par le préposé. L'affichage indique l'état des files d'attente au moment où l'écran a été appelé. Si les données sont modifiées pendant la visualisation des files d'attente, les nouvelles données ne seront affichées que si la fenêtre est régénérée ou si vous fermez la fenêtre et l'affichez de nouveau.

## 21-14 Contrôle de configuration

---

- 6** Utilisez les touches de déplacement vertical pour afficher d'autres files d'attente dans la fenêtre Contrôle de configuration.
- 7** Lorsque vous accédez à la file d'attente voulue, utilisez les touches de déplacement horizontal pour positionner le curseur sur un champ précis.
- 8** Modifiez le champ en tapant la nouvelle valeur par-dessus la valeur existante.
- 9** Une fois les modifications aux champs terminées, appuyez sur la touche [Commandes] et sélectionnez «Exécuter».  
*Le message suivant s'affiche au bas de l'écran : «Une demande de contrôle de configuration a été lancée.»*
- 10** Une fois la demande exécutée, sélectionnez «Sortir».  
*L'affichage de statistiques de préposés devient actif et le curseur y revient.*
- 11** Appuyez sur [Retirer la fenêtre de CC] pour supprimer la fenêtre de configuration de contrôle de l'écran.
- 12** Appuyez sur [Commandes] et sélectionnez «Sortir» pour retourner au menu principal de la MAX Meridian.

## Modifier les attributions et les paramètres de position

La fonction Modifier les attributions et les paramètres de position sert à redistribuer et à faire afficher les files d'attente, les priorités, les surveillants et les touches utilisées par chaque préposé.

### AFM validée

Avec l'AFM, cette fonction montre toutes les files d'attente qu'un préposé traite, jusqu'à un maximum de cinq. L'ordre dans lequel un préposé accède aux files d'attente détermine la manière dont elles apparaissent à l'écran. La file d'attente principale représente la première file à laquelle le préposé accède. C'est la seule qui indique la position, le surveillant et le préposé. Cinq lignes sont disponibles pour chaque position à l'écran, même si elles sont vides.

Il est possible de modifier les files d'attente, les priorités et les surveillants, mais on ne peut en ajouter ou en éliminer. Par exemple, si un préposé accède à deux files d'attente, le surveillant peut lui attribuer d'autres files d'attente, mais il ne peut pas lui en ajouter une troisième. Pour changer le nombre de files d'attente, le préposé doit sortir de la session et en ouvrir une nouvelle avec un nombre différent de files d'attente.

Les modifications effectuées à l'écran entrent en vigueur immédiatement après leur exécution. Toutefois, les modifications ne peuvent interrompre un appel en cours. Par exemple, un préposé peut être en train de répondre à un appel d'une file d'attente tout en étant relié à deux autres files, lorsqu'un surveillant modifie la file active et une des autres. Dans cet exemple, la file d'attente inactive change immédiatement, tandis que la file d'attente active sera modifiée uniquement lorsque l'appel prendra fin.

Tous les champs indiquent les valeurs courantes peu importe si un préposé a débuté une session. Un astérisque (\*) apparaît dans un champ si aucune valeur ne lui a été attribuée. Par exemple, un \* apparaît dans le champ *Préposé actuel* si un préposé n'a pas accédé au système.

### AFM désactivée

Sans l'AFM, l'écran affiche la seule file d'attente à laquelle est affecté un préposé. Il est possible de modifier la file d'attente, la priorité, le surveillant et la touche.

**Figure 21-5**  
**Écran Contrôle de configuration — Positions utilisant l'AFM**

12:00:00

| Contrôle de configuration — Positions |                |          |             |          |                    |
|---------------------------------------|----------------|----------|-------------|----------|--------------------|
| Position                              | NA-DAA         | Touche   | Surveillant | Priorité | --Préposé actuel-- |
| 123-3000                              | Facturation    | 3020     | **          | 1        | 4300 Allan Brady   |
| 123-3002                              | Renseignements | 3020     | **          | 3        | *                  |
|                                       | Crédit         |          |             | 4        |                    |
|                                       | Facturation    |          |             | 4        |                    |
| 123-3003                              | Renseignements | 3020     | 11          | 20       | 2004 George Barry  |
|                                       | Crédit         |          |             | 20       |                    |
|                                       | Facturation    |          |             | 20       |                    |
| 200-1000                              | Crédit         | ***_**** | **          | 3        | 75 Emily Chan      |
|                                       | Membres argent |          |             | 3        |                    |
|                                       | Membres or     |          |             | 3        |                    |

AIDE = Aide PF1 = Commandes PF2 = Options EFFACER= Supprimer l'entrée F20 = >>

Suivez la méthode 21-5 pour modifier les positions.

**Méthode 21-5**  
**Pour modifier les positions**

- 1 Sélectionnez «*Contrôle de configuration*» à partir du menu principal.  
*Un sous-menu apparaît.*
- 2 Sélectionnez l'option «*Modifier les attributions et les paramètres de position*» dans le sous-menu.  
*L'écran Contrôle de configuration — Positions apparaît.*
- 3 Dans le champ *Position*, entrez une ID de position, un astérisque (\*) pour toutes les positions de la configuration ou une liste de positions.  
*Les enregistrements correspondant aux données saisies s'affichent.*
- 4 Modifiez les champs.
- 5 Appuyez sur [Commandes] et sélectionnez «*Exécuter*».  
L'entrée est alors validée.
- 6 Sélectionnez «*Sortir*» dans le menu Commandes.

## **Touches de fonction**

### **Aide=Aide**

Cette touche donne des renseignements sur la fonction et les champs correspondants.

### **PF1=Commandes**

On accède aux commandes suivantes en appuyant sur la touche [Commandes] :

#### **Sortir**

Cette commande permet de retourner au sous-menu Contrôle de configuration.

#### **Effacer les entrées de la table**

Cette commande efface toutes les données à l'écran.

#### **Retirer les modifications**

Cette commande annule tous les changements effectués pendant la session en cours.

#### **Exécuter**

Cette commande permet d'envoyer les données à la file d'attente d'exécution.

#### **Régénérer l'écran**

Cette commande met à jour l'affichage avec les modifications de configuration effectuées dans le système pendant votre session de travail dans cet écran.

### **PF1=Aucune sélection**

Cette touche ferme la fenêtre directe Commandes.

### **PF2=Options**

Cette touche permet d'afficher une description ou une liste des entrées valides pour le champ.

### **PF2=Fermer la fenêtre des options**

Cette touche ferme la fenêtre directe Options.

### **PF3=Listes de positions**

Cette touche permet d'afficher une fenêtre directe des listes de positions définies dans la fonction Gestion des listes. Cette touche de fonction n'apparaît pas si aucune liste de positions n'est définie. Reportez-vous au chapitre intitulé «Gestion des listes» pour obtenir de plus amples renseignements au sujet des listes.

Lorsqu'une liste est ajoutée à l'écran, des entrées sont ajoutées pour le nom de la liste, pour chaque position dans la liste. Les éléments de la liste sont inclus pour afficher les réglages courants seulement. Les paramètres ne peuvent pas être modifiés de façon individuelle. Plutôt, les modifications apportées à la ligne du nom de la liste sont appliquées à tous les éléments de la liste.

Pour effacer la liste de l'écran, positionnez le curseur sur le nom de la liste et appuyez sur [Supprimer la liste].

Pour effacer la liste mais laisser les entrées à l'écran, positionnez le curseur sur le caractère de fin de liste et appuyez sur [Étendre la liste]. Une fois que la liste est étendue, on peut modifier les entrées individuelles. Le fait d'appuyer sur [Supprimer l'entrée] alors que le curseur est positionné sur un élément d'une liste entraîne la suppression de l'entrée et l'extension de la liste.

### **PF3=Aucune sélection**

Cette touche permet de supprimer la fenêtre directe des listes de positions de l'écran.

### **F10=Affichage de la file d'attente d'exécution**

Cette touche permet d'afficher le contenu actuel de la file d'attente d'exécution de la fonction Contrôle de configuration. Cette file d'attente contient toutes les demandes de modification qui ont été faites.

Reportez-vous à la section «Visualiser la file d'attente d'exécution» du présent chapitre pour obtenir de plus amples renseignements.

### **Effacer=Supprimer l'entrée**

Cette touche permet de supprimer une entrée d'une liste.

### **Effacer=Supprimer la liste**

Cette touche permet de supprimer la liste au complet de l'écran. Il faut pour cela positionner le curseur sur le nom de la liste.



**Effacer=Étendre la liste**

Cette touche permet d'isoler les entrées de la liste pour permettre de modifier chaque entrée de façon individuelle. Cette option apparaît lorsque le curseur se trouve sur le caractère de fin de liste, qui apparaît comme suit «=====».

**Champs****Position**

Ce champ contient le numéro ou le nom d'identification attribué au poste téléphonique par le Meridian 1. Cette identification peut être une ID de position, un nom de liste de positions ou un astérisque (\*) suivi de **{RETOUR}**. L'astérisque permet d'afficher les données relatives à toutes les positions.

Le NA-DAA correspondant, l'ID de surveillant, la touche, la priorité et l'ID de préposé s'affichent lorsque la position est saisie.

**NA-DAA**

Ce champ renferme les numéros ou les noms des NA-DAA attribués au préposé. Si vous avez entré une nouvelle position de préposé, ce champ est mis en évidence ou souligné selon le terminal utilisé.

**Surveillant**

Ce champ renferme l'ID de surveillant Meridian 1 du surveillant auquel est affecté le préposé. Si la position du préposé a été modifiée, le champ est mis en évidence. L'ID de surveillant compte un nombre maximal de sept chiffres, selon le format ####-####.

**Touche**

Ce champ renferme le numéro de touche auquel est attribuée la position sur le poste Meridian 1 du surveillant. Ce numéro est programmé dans la touche du préposé sur le poste du surveillant. Si le surveillant veut communiquer avec le préposé, il appuie sur la touche du préposé. Si «\*\*» apparaît dans ce champ, aucun numéro de touche n'a été attribué.

**Priorité**

Ce champ contient le niveau de priorité attribué à une file d'attente. Si deux préposés sont libres au moment de l'arrivée d'un appel, celui-ci sera reçu par le préposé ayant la priorité la plus élevée, soit le nombre le plus près de 1.

Par exemple, un préposé peut accorder une priorité élevée à une file d'attente de service à la clientèle anglaise et une priorité faible à une file d'attente de clients français, s'il maîtrise moins bien cette langue.

Ce champ apparaît uniquement si la fonction Priorité de préposé est mise en place dans le commutateur Meridian 1. Il fait état de la priorité de cette position. Sa valeur doit être comprise entre 1 et 32 ou entre 1 et 48; le chiffre 1 indique la priorité la plus élevée. La limite entre 32 et 48 est fonction de la capacité de votre commutateur Meridian.

Si l'AFM est validée, ce champ peut afficher jusqu'à cinq priorités par position. Les préposés peuvent également avoir une priorité différente dans chaque file d'attente. Les appels provenant des files d'attente ayant la plus haute priorité sont traités en premier.

#### **Préposé actuel**

Ce champ indique l'ID et le nom du préposé en session à la position. Il s'agit d'un champ réservé à l'affichage; on ne peut pas le modifier.

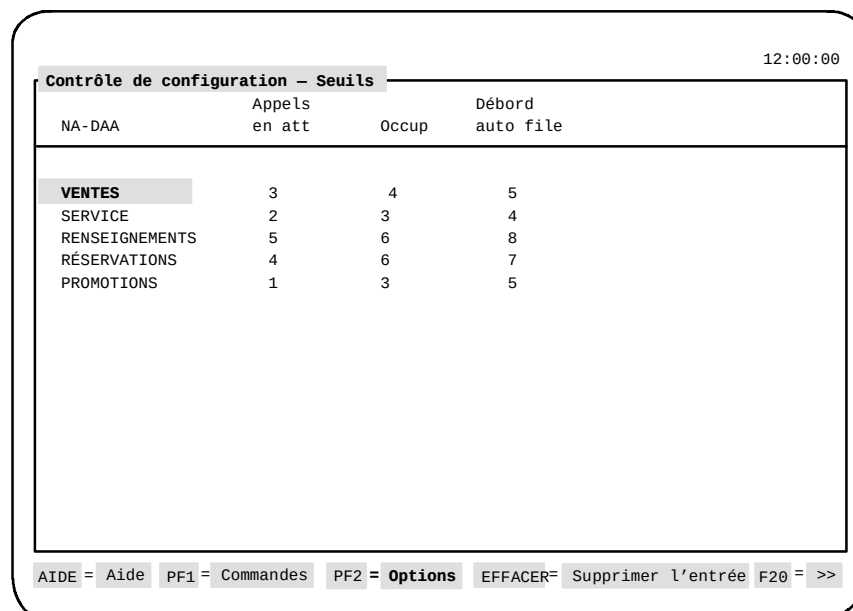
Un astérisque (\*) apparaît dans ce champ si le préposé n'a pas accédé au système.

## Modifier les seuils de débordement auto

La fonction Modifier les seuils de débordement auto permet de contrôler les seuils de débordement et la vitesse de clignotement du voyant d'appels en attente du poste du préposé et du voyant d'affichage de file d'attente du poste du surveillant. Ce voyant clignotant indique le nombre d'appels en attente dans la file, si une file d'attente est en état de débordement automatique, etc. Cette fonction influe également sur les décisions de débordement automatique.

Les champs qui apparaissent à l'écran dépendent des options et des progiciels validés sur le Meridian 1. La figure 21-6 montre l'écran avant la version 15 des programmes X11 et X11 international. La figure 21-7 montre l'écran des versions 15 et ultérieures des programmes X11 et X11 international.

**Figure 21-6**  
**Écran Contrôle de configuration — Seuils avant la version 15 des programmes X11 et X11 international**



The screenshot shows a terminal window titled 'Contrôle de configuration - Seuils' with a timestamp '12:00:00' in the top right corner. The main content is a table with four columns: 'NA-DAA', 'Appels en att', 'Occup', and 'Débord auto file'. The table lists thresholds for five services: VENTES, SERVICE, RENSEIGNEMENTS, RÉSERVATIONS, and PROMOTIONS. At the bottom of the screen, there is a status bar with function key definitions: AIDE = Aide, PF1 = Commandes, PF2 = Options, EFFACER = Supprimer l'entrée, and F20 = >>.

| NA-DAA         | Appels en att | Occup | Débord auto file |
|----------------|---------------|-------|------------------|
| <b>VENTES</b>  | 3             | 4     | 5                |
| SERVICE        | 2             | 3     | 4                |
| RENSEIGNEMENTS | 5             | 6     | 8                |
| RÉSERVATIONS   | 4             | 6     | 7                |
| PROMOTIONS     | 1             | 3     | 5                |

AIDE = Aide PF1 = Commandes PF2 = Options EFFACER = Supprimer l'entrée F20 = >>

**Figure 21-7**  
**Écran Contrôle de configuration — Seuils pour les version 15 et**  
**ultérieures des programmes X11 et X11 international**

| 12:00:00                                                                       |                          |         |        |          |      |          |            |      |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------|--------|----------|------|----------|------------|------|
| Contrôle de configuration — Seuils                                             |                          |         |        |          |      |          |            |      |
| NA-DAA                                                                         | -Voyant d'appels en att- |         |        | Déb auto |      | Cap file | Temp       |      |
|                                                                                | Feu fixe                 | Cl lent | Cl rap | Occup    | file | temp     | att réseau | prép |
| VENTES                                                                         | 2                        | 0       | 5      | ****     | 5    | ****     | 10         | 0    |
| SERVICE                                                                        | 0                        | 0       | 0      | ****     | 5    | 20       | 160        | 5    |
| RENSEIGNEMENTS                                                                 | 0                        | 0       | 0      | ****     | 5    | 20       | 92         | 12   |
| RÉSERVATIONS                                                                   | 0                        | 0       | 0      | ****     | 5    | 20       | 17         | 30   |
| PROMOTIONS                                                                     | 0                        | 0       | 0      | ****     | 5    | 20       | 25         | 22   |
| <b>899</b>                                                                     | 0                        | 0       | 0      | ****     | 5    | 20       | 100        | 9    |
| AIDE = Aide PF1 = Commandes PF2 = Options EFFACER= Supprimer l'entrée F20 = >> |                          |         |        |          |      |          |            |      |

Suivez la méthode 21-6 pour modifier les seuils de contrôle de configuration.

#### Méthode 21-6

##### Pour modifier les seuils de contrôle de configuration

- 1 Sélectionnez «*Contrôle de configuration*» à partir du menu principal.  
*Un sous-menu apparaît.*
- 2 Sélectionnez «*Modifier les seuils de débordement auto*» dans le sous-menu.  
*L'écran Contrôle de configuration — Seuils apparaît.*
- 3 Dans le champ NA-DAA, entrez le nom ou le numéro du NA-DAA à modifier. On peut aussi entrer une liste de NA-DAA ou un astérisque (\*) pour tous les NA-DAA de la configuration.  
*Les enregistrements correspondant aux données saisies apparaissent. Si vous entrez un astérisque, une fenêtre directe peut apparaître pour vous indiquer que 25 enregistrements sont affichés à l'écran et pour*

*savoir si vous voulez ajouter des entrées. Si vous tapez «O», le système ajoute les autres enregistrements en blocs de 25.*

- 4** Modifiez les champs.
- 5** Appuyez sur [Commandes] et sélectionnez «Exécuter». L'entrée est alors validée.
- 6** Sélectionnez «Sortir» dans le menu Commandes.

## **Touches de fonction**

### **Aide=Aide**

Cette touche donne des renseignements sur la fonction et les champs correspondants.

### **PF1=Commandes**

On accède aux commandes suivantes en appuyant sur la touche [Commandes] :

#### **Sortir**

Cette commande permet de retourner au sous-menu Contrôle de configuration.

#### **Effacer les entrées de la table**

Cette commande efface toutes les données de l'écran.

#### **Retirer les modifications**

Cette commande annule les changements effectués pendant la session en cours.

#### **Exécuter**

Cette commande permet d'envoyer les données à la file d'attente d'exécution.

#### **Régénérer l'écran**

Cette commande met à jour l'affichage avec les modifications de configuration effectuées dans le système pendant votre session de travail dans cet écran.

### **PF1=Aucune sélection**

Cette touche ferme la fenêtre directe Commandes.

### **PF2=Options**

Cette touche permet d'afficher une description ou une liste des entrées valides pour le champ.

**PF2=Fermer la fenêtre des options**

Cette touche ferme la fenêtre directe Options.

**PF3=Listes de NA-DAA**

Cette touche permet d'afficher une fenêtre directe des listes de NA-DAA définies dans la fonction Gestion des listes.

Cette touche de fonction n'apparaît pas si aucune liste de NA-DAA n'est définie. Reportez-vous au chapitre intitulé «Gestion des listes» pour obtenir de plus amples renseignements au sujet des listes.

Lorsqu'une liste est ajoutée à l'écran, des entrées sont ajoutées pour le nom de la liste, pour chaque NA-DAA dans la liste. Les éléments de la liste sont inclus pour afficher les réglages courants seulement. Les paramètres ne peuvent pas être modifiés de façon individuelle. Plutôt, les modifications apportées à la ligne du nom de la liste sont appliquées à tous les éléments de la liste.

Pour effacer la liste complète de l'écran, positionnez le curseur sur le nom de la liste et appuyez sur [Supprimer la liste].

Pour effacer la liste mais laisser les entrées à l'écran, positionnez le curseur sur le caractère de fin de liste et appuyez sur [Étendre la liste]. Une fois que la liste est étendue, on peut modifier les entrées individuelles. Le fait d'appuyer sur [Supprimer l'entrée] alors que le curseur est positionné sur un élément d'une liste entraîne la suppression de l'entrée et l'extension de la liste.

**PF3=Aucune sélection**

Cette touche permet de supprimer la fenêtre directe des listes de NA-DAA.

**F10=Affichage de la file d'attente d'exécution**

Cette touche permet d'afficher le contenu actuel de la file d'attente d'exécution de la fonction Contrôle de configuration. Cette file d'attente contient toutes les demandes de modification qui ont été faites. Reportez-vous à la section «Visualiser la file d'attente d'exécution» du présent chapitre pour obtenir de plus amples renseignements.

**Effacer=Supprimer l'entrée**

Cette touche permet de supprimer une entrée d'une liste.

**Effacer=Supprimer la liste**

Cette touche permet de supprimer la liste au complet de l'écran. Il faut pour cela positionner le curseur sur le nom de la liste.

**Effacer=Étendre la liste**

Cette touche permet d'isoler les entrées de la liste pour permettre de modifier chaque entrée de façon individuelle. Cette option apparaît lorsque le curseur se trouve sur le caractère de fin de liste, qui apparaît comme suit «=====».

**Champs****NA-DAA**

Ce champ contient le numéro ou le nom d'identification du NA-DAA. Cette identification peut être un nom ou un numéro de NA-DAA ou un nom de liste. Vous pouvez également entrer un astérisque (\*) pour afficher tous les enregistrements de NA-DAA de la configuration. Si vous entrez un astérisque, une fenêtre directe peut apparaître pour vous indiquer que 25 enregistrements sont affichés à l'écran et pour savoir si vous voulez ajouter des entrées. Si vous tapez «O», le système ajoute les autres enregistrements en blocs de 25.

**Appels en att**

Ce champ indique le nombre d'appels qui doivent être en file d'attente avant que s'allument les voyants d'appel en attente et d'affichage de file d'attente. Ce seuil n'influe pas sur le débordement automatique.

Le progiciel NCWL peut être désactivé pour certaines files d'attente du Meridian 1. Dans ce cas, les seuils de *Clignotement rapide* et de *Clignotement lent* ne sont pas utilisés avec ces files d'attente. Ce sont plutôt les seuils d'*Occupation* et de *Débordement de file d'attente* qui contrôlent le voyant.

Lors de l'installation, il faut répondre «Oui» à l'invite NCWL du logiciel du commutateur Meridian 1 afin de séparer le contrôle des voyants d'appels en attente et d'affichage de file d'attente de celui des seuils de débordement. Le seuil d'*Occupation* et le seuil de *Débordement de file d'attente* influent encore sur le débordement des appels provenant du NA-DAA et de ceux y arrivant. Toutefois, ils n'influent plus sur les voyants se trouvant sur les postes téléphoniques.

Le champ *Feu fixe* indique le nombre d'appels que doit comporter une file d'attente pour que les voyants s'allument sans clignoter. *Cl lent* indique le nombre d'appels que doit comporter une file d'attente pour que les voyants clignent lentement. *Cl rap* indique le nombre d'appels que doit comporter une file d'attente pour que les voyants clignent rapidement.

### **Occup**

Ce champ indique le nombre d'appels que doit comprendre une file d'attente avant que les voyants correspondants des postes ne clignent lentement. Lorsque la file d'attente atteint ce seuil, les appels acheminés par débordement automatique des autres NA-DAA ne sont plus acceptés. Toutefois, les appels directs, les appels acheminés par débordement manuel et les appels de nuit sont encore acceptés. Si ce seuil est inférieur ou égal au seuil d'*Appels en attente*, le voyant d'état demeure fixe plutôt que de clignoter lentement. Une série d'astérisques indique que ce champ est inutilisé.

### **Déb auto file**

Ce champ détermine le nombre d'appels que doit comporter une file d'attente avant que les voyants correspondants des postes ne clignent rapidement pour indiquer que le NA-DAA est surchargé. Lorsque ce seuil est atteint, les nouveaux appels directs d'arrivée sont acheminés par débordement automatique ou manuel à une autre file d'attente, si ces options sont définies.

Si un appel est acheminé par débordement automatique à un numéro de service de nuit d'un même commutateur, cet appel est considéré comme étant un appel de débordement de file d'attente.

### **Déb auto temp**

Ce champ optionnel est affiché uniquement si le Meridian 1 est doté de la fonction Débordement automatique temporisé. Un appel en attente dans la file est acheminé vers une file de débordement automatique temporisé lorsque le seuil d'attente est dépassé. Un seuil de débordement automatique temporisé ne peut être défini pour une file d'attente dont la table de files cibles de jour est définie (toutefois cette définition n'est pas vérifiée avant l'exécution de la modification du contrôle de configuration).



**Cap file att réseau**

Ce champ ne s'affiche que si le Meridian 1 est doté de la fonction de mise en réseau DAA. Ce seuil fixe le nombre maximal d'appels reçus localement et d'autres noeuds qui peuvent être en file d'attente pour ce NA-DAA. La capacité de la file d'attente réseau doit être supérieure au seuil de contrôle de flux défini sur le commutateur Meridian 1.

**Temp prép**

Ce champ ne s'affiche que si le Meridian 1 est doté de l'option de réponse automatique. Ce seuil correspond au nombre de secondes qui doivent s'écouler après la libération d'un appel, pour qu'un préposé DAA soit considéré libre et prêt à recevoir un autre appel DAA.

**Modifier les cibles de débordement auto et man**

Cette fonction permet de modifier les cibles de débordement automatique et les numéros de débordement manuel attribués aux files d'attente.

**Figure 21-8**  
**Contrôle de configuration — Cibles de débordement automatique**

12:00:00

**Contrôle de configuration - Cibles de débordement auto**

| NA-DAA         | -----Cibles de déb auto----- | Numéro de déb manuel |
|----------------|------------------------------|----------------------|
|                | 1 <sup>er</sup>              | 2 <sup>e</sup>       |
| <b>VENTES</b>  | SERVICE                      | RENSEIGNEMENTS       |
| SERVICE        | VENTES                       | RÉSERVATIONS         |
| RENSEIGNEMENTS | *****                        | *****                |
| RÉSERVATIONS   | *****                        | *****                |
| PROMOTIONS     | *****                        | *****                |

AIDE = Aide
PF1 = Commandes
PF2 = Options
EFFACER = Supprimer l'entrée
F20 = >>

Suivez la méthode 21-7 pour modifier les cibles de débordement automatique et manuel.

**Méthode 21-7**

**Pour modifier les cibles de débordement automatique et manuel**

- 1** Sélectionnez «*Contrôle de configuration*» à partir du menu principal.  
*Un sous-menu apparaît.*
- 2** Sélectionnez «*Modifier les cibles de débordement automatique et manuel*» dans le sous-menu.  
*L'écran Contrôle de configuration — Cibles de débordement apparaît.*
- 3** Dans le champ NA-DAA, entrez le nom ou le numéro du NA-DAA à modifier. On peut aussi entrer une liste de NA-DAA ou un astérisque (\*) pour tous les NA-DAA de la configuration.  
*Les enregistrements correspondant aux données saisies apparaissent.*  
*Si vous entrez un astérisque, une fenêtre directe peut apparaître pour vous indiquer que 25 enregistrements sont affichés à l'écran et pour savoir si vous voulez ajouter des entrées. Si vous tapez «O», le système ajoute les autres enregistrements en blocs de 25.*
- 4** Modifiez les champs.
- 5** Appuyez sur [Commandes] et sélectionnez «*Exécuter*».  
L'entrée est alors validée.
- 6** Sélectionnez «*Sortir*» dans le menu Commandes.

**Touches de fonction**

**Aide=Aide**

Cette touche donne des renseignements sur la fonction et les champs correspondants.

**PF1=Commandes**

On accède aux commandes suivantes en appuyant sur la touche [Commandes] :

**Sortir**

Cette commande permet de retourner au sous-menu Contrôle de configuration.

**Effacer les entrées de la table**

Cette commande efface toutes les données de l'écran.

**Retirer les modifications**

Cette commande annule les changements effectués pendant la session en cours.

**Exécuter**

Cette commande permet d'envoyer les données à la file d'attente d'exécution.

**Régénérer l'écran**

Cette commande met à jour l'affichage avec les modifications de configuration effectuées dans le système pendant votre session de travail dans cet écran.

**PF1=Aucune sélection**

Cette touche ferme la fenêtre directe Commandes.

**PF2=Options**

Cette touche permet d'afficher une description ou une liste des entrées valides pour le champ.

**PF2=Supprimer la fenêtre des options**

Cette touche permet de fermer la fenêtre directe Options.

**PF3=Listes de NA-DAA**

Cette touche permet d'afficher une fenêtre directe des listes de NA-DAA définies dans la fonction Gestion des listes. Cette touche de fonction n'apparaît pas si aucune liste de NA-DAA n'est définie. Reportez-vous au chapitre intitulé «Gestion des listes» pour obtenir de plus amples renseignements au sujet des listes.

Lorsqu'une liste est ajoutée à l'écran, des entrées sont ajoutées pour le nom de la liste, pour chaque NA-DAA dans la liste. Les éléments de la liste sont inclus pour afficher les réglages courants seulement. Les paramètres ne peuvent pas être modifiés de façon individuelle. Plutôt, les modifications apportées à la ligne du nom de la liste sont appliquées à tous les éléments de la liste.

Pour effacer la liste complète de l'écran, positionnez le curseur sur le nom de la liste et appuyez sur [Supprimer la liste].

Pour effacer la liste mais laisser les entrées à l'écran, positionnez le curseur sur le caractère de fin de liste et appuyez sur [Étendre la liste]. Une fois que la liste est étendue, on peut modifier les entrées individuelles. Le fait d'appuyer sur [Supprimer l'entrée] alors que le curseur est positionné sur un élément d'une liste entraîne la suppression de l'entrée et l'extension de la liste.

**PF3=Aucune sélection**

Cette touche permet de fermer la fenêtre directe des listes de NA-DAA.

**F10=Affichage de la file d'attente d'exécution**

Cette touche permet d'afficher le contenu actuel de la file d'attente d'exécution de la fonction Contrôle de configuration. Cette file d'attente contient toutes les demandes de modification qui ont été faites.

Reportez-vous à la section «Visualiser la file d'attente d'exécution» du présent chapitre pour obtenir de plus amples renseignements.

**Effacer=Supprimer l'entrée**

Cette touche permet de supprimer une entrée d'une liste.

**Effacer=Supprimer la liste**

Cette touche permet de supprimer la liste au complet de l'écran. Il faut pour cela positionner le curseur sur le nom de la liste.

**Effacer=Étendre la liste**

Cette touche permet de retirer la liste mais de laisser les entrées de la liste à l'écran. Cette option apparaît lorsque le curseur se trouve sur le caractère de fin de liste, qui apparaît comme suit «=====».

## Champs

### NA-DAA

Ce champ contient le numéro ou le nom d'identification du NA-DAA. Cette identification peut être un nom ou un numéro de NA-DAA ou un nom de liste. Vous pouvez également entrer un astérisque (\*) pour afficher tous les enregistrements de NA-DAA de la configuration. Si vous entrez un astérisque, une fenêtre directe peut apparaître pour vous indiquer que 25 enregistrements sont affichés à l'écran et pour savoir si vous voulez ajouter des entrées. Si vous tapez «O», le système ajoute les autres enregistrements en blocs de 25.

### Cibles de déb auto

Ces champs permettent d'entrer un nombre maximal de trois cibles de débordement automatique pour une file d'attente. Chaque cible doit être identifiée par le numéro ou le nom d'un autre NA-DAA; on peut aussi entrer «\*\*\*» pour indiquer qu'aucune cible n'a été attribuée. Lorsqu'une cible représentée au moyen de «\*\*\*» est suivie d'une cible attribuée, le symbole «\*\*\*» disparaît et est remplacé par la cible attribuée. Pour qu'une cible de débordement automatique fonctionne, un seuil de débordement

automatique temporisé ou un seuil de débordement automatique de file d'attente doit aussi être défini.

**Numéro de déb manuel**

Ce champ renferme le numéro vers lequel sont dirigés les appels en débordement manuel lorsque la fonction de débordement manuel est validée. (Le débordement manuel peut être validé au moyen d'une touche sur le poste du surveillant ou automatiquement dans le système Meridian 1.) Il peut s'agir d'un numéro DAA ou non DAA interne, d'un numéro de poste ou d'un numéro externe. Ce numéro peut compter un nombre maximal de 23 caractères, y compris le caractère «\*» lorsqu'il est nécessaire d'indiquer une pause dans la composition. Pour qu'un numéro de débordement manuel fonctionne, un seuil de débordement automatique de file d'attente doit être défini.

**Modifier les annonces**

La fonction Modifier les annonces permet d'établir ou de modifier les seuils et les voies d'acheminement relatifs à la première et à la deuxième annonce d'une ou de plusieurs files d'attente données.

**Figure 21-9**  
**Écran Contrôle de configuration — Annonces**

12:00:00

| Contrôle de configuration - Annonces |                                    |      |                                   |      |
|--------------------------------------|------------------------------------|------|-----------------------------------|------|
| NA-DAA/NAA                           | -1 <sup>re</sup> ann pat-<br>Seuil | Voie | -2 <sup>e</sup> ann pat-<br>Seuil | Voie |
| <b>VENTES</b>                        | 10                                 | 10   | 15                                | 12   |
| SERVICE                              | 15                                 | 10   | 30                                | 18   |
| RENSEIGNEMENTS                       | 15                                 | 15   | 25                                | 19   |
| RÉSERVATIONS                         | 20                                 | 20   | 30                                | 25   |
| PROMOTIONS                           | 20                                 | 20   | 30                                | 25   |

**AIDE = Aide**   **PF1 = Commandes**   **PF2 = Options**   **EFFACER = Supprimer l'entrée**   **F20=>>**

Suivez la méthode 21-8 pour modifier les seuils des annonces.

**Méthode 21-8**  
**Pour modifier les seuils des annonces**

- 1** Sélectionnez «*Contrôle de configuration*» à partir du menu principal.  
*Un sous-menu apparaît.*
- 2** Sélectionnez «*Modifier les annonces*» dans le sous-menu.  
*L'écran Contrôle de configuration — Annonces apparaît.*
- 3** Dans le champ NA-DAA/NAA, entrez le nom ou le numéro du NA-DAA ou du NAA à modifier. Vous pouvez également entrer une liste de files d'attente ou un astérisque (\*) pour tous les NA-DAA et les NAA de la configuration.  
*Les enregistrements correspondant aux données saisies apparaissent.*  
*Si vous entrez un astérisque, une fenêtre directe peut apparaître pour vous indiquer que 25 enregistrements sont affichés à l'écran et pour savoir si vous voulez ajouter des entrées. Si vous tapez «O», le système ajoute les autres enregistrements en blocs de 25.*

- 4 Modifiez les champs.
- 5 Appuyez sur [Commandes] et sélectionnez «*Exécuter*».  
L'entrée est alors validée.
- 6 Sélectionnez «*Sortir*» dans le menu Commandes.

## **Touches de fonction**

### **Aide=Aide**

Cette touche donne des renseignements sur la fonction et les champs correspondants.

### **PF1=Commandes**

On accède aux commandes suivantes en appuyant sur la touche [Commandes] :

#### **Sortir**

Cette commande permet de retourner au sous-menu Contrôle de configuration.

#### **Effacer les entrées de la table**

Cette commande efface toutes les données de l'écran.

#### **Retirer les modifications**

Cette commande annule les changements effectués pendant la session en cours.

#### **Exécuter**

Cette commande permet d'envoyer les données à la file d'attente d'exécution.

#### **Régénérer l'écran**

Cette commande met à jour l'affichage avec les modifications de configuration effectuées dans le système pendant votre session de travail à l'écran.

### **PF1=Aucune sélection**

Cette touche ferme la fenêtre directe Commandes.

### **PF2=Options**

Cette touche permet d'afficher une description ou une liste des entrées valides pour le champ.

### **PF2=Supprimer la fenêtre des options**

Cette touche permet de fermer la fenêtre directe Options.

### **PF3=Listes de files d'attente**

Cette touche permet d'afficher une fenêtre directe des listes de files d'attente définies dans la fonction Gestion des listes. Cette touche de fonction n'apparaît pas si aucune liste de files d'attente n'est définie. Reportez-vous au chapitre intitulé «Gestion des listes» pour obtenir de plus amples renseignements au sujet des listes.

Lorsqu'une liste est ajoutée à l'écran, des entrées sont ajoutées pour chaque NA-DAA/NAA dans la liste. Les éléments de la liste sont inclus pour afficher les réglages courants seulement. Les paramètres ne peuvent pas être modifiés de façon individuelle. Plutôt, les modifications apportées à la ligne du nom de la liste sont appliquées à tous les éléments de la liste. Pour effacer la liste complète de l'écran, positionnez le curseur sur le nom de la liste et appuyez sur [Supprimer la liste]. Pour effacer la liste mais laisser les entrées à l'écran, positionnez le curseur sur le caractère de fin de liste et appuyez sur [Étendre la liste]. Une fois que la liste est étendue, on peut modifier les entrées individuelles. Le fait d'appuyer sur [Supprimer l'entrée] alors que le curseur est positionné sur un élément d'une liste entraîne la suppression de l'entrée et l'extension de la liste.

### **PF3=Aucune sélection**

Cette touche permet de fermer la fenêtre directe des listes de files d'attente.

### **F10=Affichage de la file d'attente d'exécution**

Cette touche permet d'afficher le contenu actuel de la file d'attente d'exécution de la fonction Contrôle de configuration. Cette file d'attente contient toutes les demandes de modification qui ont été faites. Reportez-vous à la section «Visualiser la file d'attente d'exécution» du présent chapitre pour obtenir de plus amples renseignements.

### **Effacer=Supprimer l'entrée**

Cette touche permet de supprimer une entrée d'une liste.

### **Effacer=Supprimer la liste**

Cette touche permet de supprimer la liste au complet de l'écran. Il faut pour cela positionner le curseur sur le nom de la liste.

### **Effacer=Étendre la liste**

Cette touche permet de retirer la liste mais de laisser les entrées de la liste à l'écran. Cette option apparaît lorsque le curseur se trouve sur le caractère de fin de liste, qui apparaît comme suit «=====».



## Champs

### NA-DAA/NAA

Ce champ contient le numéro ou le nom d'identification du NA-DAA ou du NAA. Cette identification peut être un nom ou un numéro de NA-DAA ou de NAA, ou un nom de liste. Vous pouvez également entrer un astérisque (\*) pour afficher tous les enregistrements de NA-DAA ou de NAA de la configuration. Si vous entrez un astérisque, une fenêtre directe peut apparaître pour vous indiquer que 25 enregistrements sont affichés à l'écran et pour savoir si vous voulez ajouter des entrées. Si vous tapez «O», le système ajoute les autres enregistrements en blocs de 25.

### Seuils

Les deux champs *Seuil* contiennent le nombre de secondes écoulées avant la diffusion de la première ou de la deuxième annonce.

### Voie d'acheminement

Les deux champs *Voie* renferment le numéro de voie d'acheminement de la première ou de la deuxième annonce.

## Modifier les paramètres de service de nuit

La fonction Modifier les paramètres de service de nuit permet d'établir ou de modifier les voies d'acheminement de l'annonce de nuit et les numéros de nuit pour chaque file d'attente. Cette fonction détermine le numéro qui recevra les appels lorsque la file d'attente est en service de nuit.

La fonction Service de nuit peut être activée à partir du poste du surveillant ou lorsque aucune position de préposé n'est en session pour la file d'attente. La MAX Meridian peut également recueillir des données sur les appels abandonnés en mode service de nuit et les utiliser pour produire des relevés en vue d'améliorer le service à la clientèle.

**Figure 21-10**  
**Écran Contrôle de configuration — Service de nuit**

12:00:00

**Contrôle de configuration — Service de nuit**

| NA-DAA         | Voie d'ANN | N° de serv de nuit |
|----------------|------------|--------------------|
| <b>VENTES</b>  | 1          | 9555-2222          |
| SERVICE        | 9          | 9*                 |
| RENSEIGNEMENTS | 5          | 9966-0100          |
| RÉSERVATIONS   | 3          | 9890-1234          |
| PROMOTIONS     | *          | *                  |

AIDE = Aide   PF1 = Commandes   PF2 = **Options**   F10 = Affichage de la file d'attente d'exécution

Suivez la méthode 21-9 pour attribuer des voies d'acheminement d'annonce aux numéros de service de nuit.

#### **Méthode 21-9**

##### **Pour attribuer des voies d'acheminement d'annonce aux numéros de service de nuit**

- 1** Sélectionnez «*Contrôle de configuration*» à partir du menu principal.  
*Un sous-menu apparaît.*
- 2** Sélectionnez «*Modifier les paramètres de service de nuit*» dans le sous-menu.  
*L'écran Contrôle de configuration — Service de nuit apparaît.*
- 3** Dans le champ NA-DAA, entrez le nom ou le numéro du NA-DAA à modifier. On peut aussi entrer une liste de NA-DAA ou un astérisque (\*) pour tous les NA-DAA de la configuration.  
*Les enregistrements correspondant aux données saisies apparaissent.*  
*Si vous entrez un astérisque, une fenêtre directe peut apparaître pour vous indiquer que 25 enregistrements sont affichés à l'écran et pour*

*savoir si vous voulez ajouter des entrées. Si vous tapez «O», le système ajoute les autres enregistrements en blocs de 25.*

- 4** Dans le champ *Voie d'ANN*, attribuez la voie d'annonce de nuit.  
*La voie d'acheminement d'annonce doit être prédéfinie dans la fonction Définition de voie d'acheminement du menu Gestion des paramètres.*
- 5** Dans le champ *No de serv de nuit*, entrez le numéro du poste auquel les appels sont acheminés lorsque la file d'attente est en service de nuit.
- 6** Appuyez sur [Commandes] et sélectionnez «Exécuter».  
L'entrée est alors validée.
- 7** Sélectionnez «Sortir» dans le menu Commandes.

## **Touches de fonction**

### **Aide=Aide**

Cette touche donne des renseignements sur la fonction et les champs correspondants.

### **PF1=Commandes**

On accède aux commandes suivantes en appuyant sur la touche [Commandes] :

#### **Sortir**

Cette commande permet de retourner au sous-menu Contrôle de configuration.

#### **Effacer les entrées de la table**

Cette commande efface toutes les données de l'écran.

#### **Retirer les modifications**

Cette commande permet d'annuler les changements effectués pendant la session en cours.

#### **Exécuter**

Cette commande permet d'envoyer les données à la file d'attente d'exécution.

#### **Régénérer l'écran**

Cette commande met à jour l'affichage avec les modifications de configuration effectuées dans le système pendant votre session de travail dans cet écran.

### **PF1=Aucune sélection**

Cette commande ferme la fenêtre directe Commandes.

**PF2=Options**

Cette commande affiche une description ou une liste des entrées valides pour le champ.

**PF2=Supprimer la fenêtre des options**

Cette commande ferme la fenêtre directe Options.

**PF3=Listes de NA-DAA**

Cette commande affiche une fenêtre directe des listes de NA-DAA définies dans la fonction Gestion des listes. Cette touche de fonction n'apparaît pas si aucune liste de NA-DAA n'est définie. Reportez-vous au chapitre intitulé «Gestion des listes» pour obtenir de plus amples renseignements au sujet des listes.

Lorsqu'une liste est ajoutée à l'écran, des entrées sont ajoutées pour le nom de la liste, pour chaque NA-DAA dans la liste. Les éléments de la liste sont inclus pour afficher les réglages courants seulement. Les paramètres ne peuvent pas être modifiés de façon individuelle. Plutôt, les modifications apportées à la ligne du nom de la liste sont appliquées à tous les éléments de la liste.

Pour effacer la liste complète de l'écran, positionnez le curseur sur le nom de la liste et appuyez sur [Supprimer la liste].

Pour effacer la liste mais laisser les entrées à l'écran, positionnez le curseur sur le caractère de fin de liste et appuyez sur [Étendre la liste]. Une fois que la liste est étendue, on peut modifier les entrées individuelles. Le fait d'appuyer sur [Supprimer l'entrée] alors que le curseur est positionné sur un élément d'une liste entraîne la suppression de l'entrée et l'extension de la liste.

**PF3=Aucune sélection**

Cette commande ferme la fenêtre directe des listes de NA-DAA.

**F10=Affichage de la file d'attente d'exécution**

Cette commande affiche le contenu actuel de la file d'attente d'exécution de la fonction Contrôle de configuration. Cette file d'attente contient toutes les demandes de modification qui ont été faites. Reportez-vous à la section «Visualiser la file d'attente d'exécution» du présent chapitre pour obtenir de plus amples renseignements.

**Effacer=Supprimer l'entrée**

Cette commande supprime une entrée d'une liste.

**Effacer=Supprimer la liste**

Cette commande supprime la liste au complet de l'écran. Il faut pour cela positionner le curseur sur le nom de la liste.

**Effacer=Étendre la liste**

Cette commande retire la liste mais laisse les entrées de la liste à l'écran. Cette option apparaît lorsque le curseur se trouve sur le caractère de fin de liste, qui apparaît comme suit «=====».

**Champs****NA-DAA**

Ce champ contient le numéro ou le nom d'identification du NA-DAA. Cette identification peut être un nom ou un numéro de NA-DAA ou un nom de liste. Vous pouvez également entrer un astérisque (\*) pour afficher tous les enregistrements de NA-DAA de la configuration. Si vous entrez un astérisque, une fenêtre directe peut apparaître pour vous indiquer que 25 enregistrements sont affichés à l'écran et pour savoir si vous voulez ajouter des entrées. Si vous tapez «O», le système ajoute les autres enregistrements en blocs de 25.

**Voie d'ANN**

Ce champ fournit le numéro de la voie d'acheminement d'annonce de nuit. Ce numéro doit être prédéfini dans la fonction Définition de voie d'acheminement du menu Gestion des paramètres. Si une série d'astérisques apparaît dans ce champ, la voie d'acheminement d'annonce n'a pas été attribuée.

**No de serv de nuit**

Ce champ renferme le numéro vers lequel sont dirigés les appels de nuit lorsque la file d'attente est en service de nuit. Il peut s'agir d'un numéro DAA ou non DAA interne, d'un numéro de poste ou d'un numéro externe. Ce numéro peut compter un nombre maximal de 23 caractères, y compris le caractère «\*», qui indique une pause dans la composition, et le code pour l'extérieur. Si le numéro de service de nuit défini fait partie du même commutateur, un appel qui y est acheminé par débordement est considéré comme un appel de débordement de file d'attente.

## **Modifier les tables de voies d'acheminement de jour**

La fonction Modifier les tables de voies d'acheminement de jour permet de modifier l'acheminement des appels d'arrivée pendant l'exploitation normale de jour. Cette fonction est disponible uniquement si le système est doté de la distribution automatique d'appels réseau (DAAR). Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section portant sur le menu Contrôle de configuration du chapitre intitulé «Distribution automatique d'appels réseau».

## **Modifier les tables de voies d'acheminement de nuit**

La fonction Modifier les tables de voies d'acheminement de nuit permet de modifier l'acheminement des appels d'arrivée lorsque le système est en service de nuit. Cette fonction est disponible uniquement si le système est doté de la distribution automatique d'appels réseau (DAAR). Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section portant sur le menu Contrôle de configuration du chapitre intitulé «Distribution automatique d'appels réseau».

## **Modifier les attributions de ligne réseau**

Cette fonction permet de modifier les attributions et les priorités de ligne réseau.

**Figure 21-11**  
**Écran Contrôle de configuration — Lignes réseau**

| Ligne réseau | Priorité | NA-DAA  |
|--------------|----------|---------|
| 4-001        | 1        | VENTES  |
| 5-001        | 0        | SERVICE |
| 3-101        | 1        | VENTES  |
| 100-002      | 1        | VENTES  |

AIDE = Aide PF1 = Commandes PF2 = Options EFFACER = Supprimer l'entrée F20=>>

Suivez la méthode 21-10 pour modifier les attributions de ligne réseau.

#### **Méthode 21-10**

##### **Pour modifier les attributions de ligne réseau**

- 1 Sélectionnez «*Contrôle de configuration*» à partir du menu principal.

*Un sous-menu apparaît.*

- 2 Sélectionnez «*Modifier les attributions de ligne réseau*» dans le sous-menu.

*L'écran Contrôle de configuration — Lignes réseau apparaît.*

- 3 Dans le champ *Ligne réseau*, entrez le nom ou le numéro de la ligne réseau à modifier. Vous pouvez également entrer une liste de lignes réseau ou un astérisque (\*) pour toutes les lignes réseau de la configuration.

*Les enregistrements correspondant aux données saisies apparaissent.*

*Si vous entrez un astérisque, une fenêtre directe peut apparaître pour vous indiquer que 25 enregistrements sont affichés à l'écran et pour*

*savoir si vous voulez ajouter des entrées. Si vous tapez «O», le système ajoute les autres enregistrements en blocs de 25.*

- 4 Modifiez les champs.
- 5 Appuyez sur [Commandes] et sélectionnez «Exécuter». L'entrée est alors validée.
- 6 Sélectionnez «Sortir» dans le menu Commandes.

## **Touches de fonction**

### **Aide=Aide**

Cette touche donne des renseignements sur la fonction et les champs correspondants.

### **PF1=Commandes**

On accède aux commandes suivantes en appuyant sur la touche [Commandes] :

#### **Sortir**

Cette commande permet de retourner au sous-menu Contrôle de configuration.

#### **Effacer les entrées de la table**

Cette commande efface toutes les données de l'écran.

#### **Retirer les modifications**

Cette commande annule les changements effectués pendant la session en cours.

#### **Exécuter**

Cette commande permet d'envoyer les données à la file d'attente d'exécution.

#### **Régénérer l'écran**

Cette commande met à jour l'affichage avec les modifications de configuration effectuées dans le système pendant votre session de travail dans cet écran.

### **PF1=Aucune sélection**

Cette touche ferme la fenêtre directe Commandes.

### **PF2=Options**

Cette touche permet d'afficher une description ou une liste des entrées valides pour le champ.



**PF2=Supprimer la fenêtre des options**

Cette touche permet de fermer la fenêtre directe Options.

**PF3=Listes de lignes réseau**

Cette touche affiche une fenêtre directe des listes de lignes réseau définies dans la fonction Gestion des listes. Cette touche de fonction n'apparaît pas si aucune liste de lignes réseau n'est définie. Reportez-vous au chapitre intitulé «Gestion des listes» pour obtenir de plus amples renseignements au sujet des listes.

Lorsqu'une liste est ajoutée à l'écran, des entrées sont ajoutées pour le nom de la liste, pour chaque ligne réseau de la liste. Les éléments de la liste sont inclus pour afficher les réglages courants seulement. Les paramètres ne peuvent pas être modifiés de façon individuelle. Plutôt, les modifications apportées à la ligne du nom de la liste sont appliquées à tous les éléments de la liste. Pour effacer la liste complète de l'écran, positionnez le curseur sur le nom de la liste et appuyez sur [Supprimer la liste]. Pour effacer la liste mais laisser les entrées à l'écran, positionnez le curseur sur le caractère de fin de liste et appuyez sur [Étendre la liste]. Une fois que la liste est étendue, on peut modifier les entrées individuelles. Le fait d'appuyer sur [Supprimer l'entrée] alors que le curseur est positionné sur un élément d'une liste entraîne la suppression de l'entrée et l'extension de la liste.

**PF3=Aucune sélection**

Cette touche permet de fermer la fenêtre directe des listes de lignes réseau.

**F10=Affichage de la file d'attente d'exécution**

Cette touche permet d'afficher le contenu actuel de la file d'attente d'exécution de la fonction Contrôle de configuration. Cette file d'attente contient toutes les demandes de modification qui ont été faites. Reportez-vous à la section «Visualiser la file d'attente d'exécution» du présent chapitre pour obtenir de plus amples renseignements.

**Effacer=Supprimer l'entrée**

Cette touche permet de supprimer une entrée d'une liste.

**Effacer=Supprimer la liste**

Cette touche permet de supprimer la liste au complet de l'écran. Il faut pour cela positionner le curseur sur le nom de la liste.

### **Effacer=Étendre la liste**

Cette touche permet de retirer la liste mais de laisser les entrées de la liste à l'écran. Cette option apparaît lorsque le curseur se trouve sur le caractère de fin de liste, qui apparaît comme suit «=====».

## **Champs**

### **Ligne réseau**

Ce champ contient le numéro de ligne réseau selon le format «vvv-ccc», où «vvv» représente le numéro de voie d'acheminement (de 0 à 511) et «ccc», le numéro de circuit (de 1 à 126).

Vous pouvez entrer un numéro de ligne réseau, un nom de liste ou un astérisque pour afficher tous les renseignements de la ligne réseau. Si vous entrez un astérisque (\*), une fenêtre directe peut apparaître pour vous indiquer que 25 enregistrements sont affichés à l'écran et pour savoir si vous voulez ajouter des entrées. Si vous tapez «O», le système ajoute les autres enregistrements en blocs de 25.

Pour chaque numéro de ligne réseau ou nom de liste de lignes réseau entré, le niveau de priorité et le NA-DAA sont affichés et peuvent être modifiés.

**Nota :** Une liste de lignes réseau peut contenir les entrées devant être utilisées dans les fonctions Contrôle de configuration et Définition de relevés. Le format établi pour les entrées des relevés est «ccc». Cependant, ces entrées apparaissent sous la forme «0-ccc» si elles sont utilisées dans Contrôle de configuration. Par exemple, une ligne réseau entrée sous la forme «123» est affichée sous la forme «0-123».

Pour chaque numéro de ligne réseau ou nom de liste de lignes réseau entré, le niveau de priorité et le NA-DAA/NAA sont affichés et peuvent être modifiés. Seules les lignes réseau à raccordement automatique peuvent être modifiées.

### **NA-DAA**

Ce champ renferme le numéro ou le nom du NA-DAA auquel est actuellement attribuée la ligne réseau. Si vous avez entré une nouvelle valeur de ligne réseau, ce champ sera mis en évidence.

### **Priorité**

Ce champ indique l'état de priorité de la ligne réseau. Un «0» indique une ligne réseau non prioritaire, et un «1», une ligne réseau prioritaire. Les

appels entrant sur une ligne réseau prioritaire sont traités avant les appels non prioritaires. Cette fonction est particulièrement utile pour les lignes interurbaines.

### NA-DAA/NAA

Ce champ renferme le numéro ou le nom du NA-DAA ou du NAA auquel est attribuée la ligne réseau.

## Modifier les paramètres de NAA

La fonction Modifier les paramètres de NAA permet de visualiser et de modifier les paramètres ayant des répercussions sur le traitement des NAA. Cette fonction n'est pas accessible si le système n'est pas doté de l'option SIG PAC/ADE.

**Figure 21-12**

**Écran Contrôle de configuration — Paramètres de NAA**

| Contrôle de configuration - Paramètres de NAA |             |                     |                     |                  |       |                |                 | 12:00:00 |
|-----------------------------------------------|-------------|---------------------|---------------------|------------------|-------|----------------|-----------------|----------|
| NA<br>aiguillage                              | Mode<br>NAA | NA-DAA<br>implicite | Plafond<br>d'appels | Appels<br>en att | Occup | Débord<br>file | Voie<br>musique |          |
| 500                                           | NA          | 555-5000            | 63                  | 167              | 44    | 99             | ***             |          |
| 501                                           | Implicite   | 555-5100            | 1836                | 111              | 246   | 1089           | ***             |          |
| 502                                           | NA          | 555-5000            | 84                  | 8                | 184   | 2046           | ***             |          |
| 503                                           | Implicite   | 555-5100            | 175                 | 77               | 164   | 839            | ***             |          |
| 504                                           | NA          | 555-5000            | 9                   | 16               | 129   | 925            | ***             |          |
| 505                                           | Implicite   | 555-5100            | 34                  | 239              | 33    | 995            | ***             |          |
| 506                                           | NA          | 555-5000            | 729                 | 33               | 90    | 598            | ***             |          |
| 507                                           | Implicite   | 555-5100            | 222                 | 100              | 221   | 88             | ***             |          |
| 508                                           | NA          | 555-5000            | 0                   | 83               | 178   | 2000           | ***             |          |
| 509                                           | Implicite   | 555-5100            | 59                  | 27               | 69    | 678            | ***             |          |
| 510                                           | NA          | 555-5000            | 3                   | 202              | 29    | 921            | ***             |          |
| 511                                           | Implicite   | 555-5100            | 199                 | 1055             | 93    | 901            | ***             |          |
| 512                                           | NA          | 555-5000            | 66                  | 44               | 55    | 44             | ***             |          |
| 513                                           | Implicite   | 555-5100            | 69                  | 80               | 189   | 798            | ***             |          |
| 514                                           | NA          | 555-5000            | 2                   | 175              | 167   | 1033           | ***             |          |
| 515                                           | Implicite   | 555-5100            | 81                  | 185              | 239   | 1098           | ***             |          |

AIDE = Aide PF1= Commandes PF2 = Options F10= Affichage de la file d'attente d'exécution

Suivez la méthode 21-11 pour modifier les paramètres de NAA.

**Méthode 21-11**

**Pour modifier les paramètres de NAA**

- 1** Sélectionnez «*Contrôle de configuration*» à partir du menu principal.  
*Un sous-menu apparaît.*
- 2** Sélectionnez «*Modifier les paramètres de NAA*» dans le sous-menu.  
*L'écran Contrôle de configuration — Paramètres de NAA apparaît.*
- 3** Dans le champ *NA aiguillage*, entrez le nom ou le numéro du NAA à modifier. Vous pouvez également entrer une liste de NAA ou un astérisque (\*) pour toutes les lignes réseau de la configuration.  
*Les enregistrements correspondant aux données saisies apparaissent.*  
*Si vous entrez un astérisque, une fenêtre directe peut apparaître pour vous indiquer que 25 enregistrements sont affichés à l'écran et pour savoir si vous voulez ajouter des entrées. Si vous tapez «O», le système ajoute les autres enregistrements en blocs de 25.*
- 4** Modifiez les champs.
- 5** Appuyez sur [Commandes] et sélectionnez «*Exécuter*».  
L'entrée est alors validée.
- 6** Sélectionnez «*Sortir*» dans le menu Commandes.

**Touches de fonction**

**Aide=Aide**

Cette touche donne des renseignements sur la fonction et les champs correspondants.

**PF1=Commandes**

On accède aux commandes suivantes en appuyant sur la touche [Commandes] :

**Sortir**

Cette commande permet de retourner au sous-menu Contrôle de configuration.

**Effacer les entrées de la table**

Cette commande efface toutes les données de l'écran.

**Retirer les modifications**

Cette commande annule les changements effectués pendant la session en cours.

**Exécuter**

Cette commande permet d'envoyer les données à la file d'attente d'exécution.

**Régénérer l'écran**

Cette commande met à jour l'affichage avec les modifications de configuration effectuées dans le système pendant votre session de travail dans cet écran.

**PF1=Aucune sélection**

Cette touche ferme la fenêtre directe Commandes.

**PF2=Options**

Cette touche permet d'afficher une description ou une liste des entrées valides pour le champ.

**PF3=Listes de NAA**

Cette touche permet d'afficher une fenêtre directe des listes de NAA définies dans la fonction Gestion des listes. Cette touche de fonction n'apparaît pas si aucune liste de NAA n'est définie. Reportez-vous au chapitre intitulé «Gestion des listes» pour obtenir de plus amples renseignements au sujet des listes.

Lorsqu'une liste est ajoutée à l'écran, des entrées sont ajoutées pour le nom de la liste, pour chaque NAA de la liste. Les éléments de la liste sont inclus pour afficher les réglages courants seulement. Les paramètres ne peuvent pas être modifiés de façon individuelle. Plutôt, les modifications apportées à la ligne du nom de la liste sont appliquées à tous les éléments de la liste.

**PF2=Supprimer la fenêtre des options**

Cette touche permet de fermer la fenêtre directe Options.

**F10=Affichage de la file d'attente d'exécution**

Cette touche permet d'afficher le contenu actuel de la file d'attente d'exécution de la fonction Contrôle de configuration. Cette file d'attente contient toutes les demandes de modification qui ont été faites. Reportez-vous à la section «Visualiser la file d'attente d'exécution» du présent chapitre pour obtenir de plus amples renseignements.

**Champs****NA d'aiguillage**

Ce champ contient le numéro ou le nom du NAA.

### **Mode NAA**

Ce champ indique si le NAA est en mode implicite ou aiguillage. En mode implicite, les appels destinés au NAA sont transférés au NA-DAA implicite (voir le champ suivant), et les statistiques sont recueillies pour ce NA-DAA (à l'exclusion des statistiques *Fin d'appel : occ.*). Si le NAA est en mode aiguillage, l'application PAC/ADE gère le traitement des appels. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les modes NAA, reportez-vous au *Guide d'utilisation de la programmation d'acheminement par le client* (P0737447).

### **NA-DAA implicite**

Ce champ indique le numéro d'un NA-DAA local. Si le NAA est en mode implicite, les appels sont acheminés à ce NAA.

### **Plafond d'appels**

Ce champ indique le nombre maximal d'appels que ce NAA peut transférer au NA-DAA implicite lorsqu'il est en mode implicite. Entrez un nombre entre 0 et 2 047 (inclusivement).

### **Appels en attente**

Ce champ indique le nombre d'appels qui doivent être mis en file d'attente au NAA avant que le voyant du surveillant ne s'allume en feu fixe.

### **Occup**

Ce champ indique le nombre d'appels qui doivent être mis en file d'attente au NAA avant que le voyant du surveillant ne se mette à clignoter lentement. Entrez un nombre entre 0 et 2 047 (inclusivement).

### **Débord file**

Ce champ indique le nombre d'appels qui doivent être mis en file d'attente au NAA avant que le voyant du surveillant ne se mette à clignoter rapidement. Entrez un nombre entre 0 et 2 047 (inclusivement).

### **Voie musique**

Ce champ contient la voie d'acheminement permettant de diffuser de la musique au demandeur. Ce champ ne peut être modifié. Son réglage est établi dans le Meridian 1 et il ne figure ici qu'à titre indicatif.

## Visualiser les divers paramètres

La fonction Visualiser les divers paramètres affiche des renseignements qui ne peuvent qu'être consultés pour toutes les files d'attente. Ces données ne sont pas modifiables.

**Figure 21-13**

**Écran Contrôle de configuration — Visualiser divers paramètres**

| Contrôle de configuration – Visualiser divers paramètres |                        |                          |                 |                                     | 12:00:00 |
|----------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------|-----------------|-------------------------------------|----------|
| NA-DAA                                                   | Nbre max<br>de pos PBX | Voie achem<br>de musique | Réponse<br>auto | Tonalité d'avert<br>d'écoute de pos |          |
| VENTES                                                   | 3                      | ***                      | Non             | Non                                 |          |
| RENSEIGNEMENTS                                           | 8                      | ***                      | Non             | Non                                 |          |
| RÉSERVATIONS                                             | 5                      | ***                      | Non             | Non                                 |          |
| SERVICE                                                  | 5                      | ***                      | Non             | Non                                 |          |
| PROMOTIONS                                               | 9                      | ***                      | Non             | Non                                 |          |

AIDE = Aide PF1 = Sortir F10 = Affichage de la file d'attente d'exécution

Suivez la méthode 21-12 pour visualiser les divers paramètres

### Méthode 21-12

#### Pour visualiser les divers paramètres

- 1 Sélectionnez «*Contrôle de configuration*» à partir du menu principal.  
*Un sous-menu apparaît.*
- 2 Sélectionnez «*Visualiser les divers paramètres*» dans le sous-menu.  
*L'écran Contrôle de configuration — Visualiser divers paramètres s'affiche. Ces données sont fournies pour consultation seulement et ne peuvent être modifiées.*
- 3 Utilisez les touches de déplacement du curseur pour vous déplacer sur l'écran.
- 4 Appuyez sur [Commandes] et sélectionnez «*Sortir*».

## Touches de fonction

### **Aide=Aide**

Cette touche donne des renseignements sur la fonction et les champs correspondants.

### **PF1=Sortir**

Cette touche permet de retourner au sous-menu Contrôle de configuration.

### **F10=Affichage de la file d'attente d'exécution**

Cette touche permet d'afficher le contenu actuel de la file d'attente d'exécution de la fonction Contrôle de configuration. Cette file d'attente contient toutes les demandes de modification qui ont été faites. Reportez-vous à la section «Visualiser la file d'attente d'exécution» du présent chapitre pour obtenir de plus amples renseignements.

## Champs

### **NA-DAA**

Ce champ contient le numéro ou le nom d'identification du NA-DAA.

### **Nbre max de pos PBX**

Ce champ renferme le nombre maximal de positions qui peuvent être attribuées à la file d'attente.

### **Voie achem de musique**

Ce champ renferme la voie d'acheminement utilisée pour diffuser de la musique aux demandeurs qui attendent dans la file.

### **Réponse auto**

Ce champ indique si l'option Réponse automatique a été validée dans le commutateur Meridian 1. Si elle est validée, les appels sont réacheminés à un préposé disponible pour répondre. Lorsqu'il termine l'appel, un autre appel lui est automatiquement envoyé.

### **Tonalité d'avert d'écoute de pos**

Ce champ indique si l'option Tonalité d'avertissement d'écoute de position a été validée dans le commutateur Meridian 1. Selon le réglage de cette option, le demandeur, le préposé ou le surveillant entendent une tonalité lorsque le surveillant écoute un appel acheminé à un préposé. Un «Non» indique qu'aucune tonalité n'est émise. «*Préposé seulement*» indique que seul le préposé entend la tonalité. «*Tous les intervenants*» indique que le demandeur, le préposé et le surveillant entendent la tonalité.



## Exécuter une mise à jour de configuration

La fonction Exécuter une mise à jour de configuration permet d'interroger le Meridian 1 et de mettre à jour les données de contrôle de configuration stockées dans la MAX Meridian.

Il faut effectuer une mise à jour de configuration dans les cas suivants :

- pour déterminer tous les attributs des NA-DAA ou des NAA;
- après l'ajout d'un nouveau NAA au Meridian 1;
- si le NA implicite d'un NAA est modifié dans le Meridian 1;
- si la voie d'acheminement d'annonce d'un NA-DAA est modifiée dans le Meridian 1;
- si l'invite de contrôle de relevé d'un NA-DAA a été réglée à «Marche» dans le Meridian 1.

Le tableau 21-3 présente un résumé de l'exécution d'une mise à jour de configuration et des effets sur la MAX Meridian de toute modification de PBX effectuée dans le Meridian 1.

Une mise à jour de configuration s'effectue automatiquement lorsque la MAX Meridian est réamorcée ou que le Meridian 1 est initialisé à nouveau.

Si un client utilise la version 17 du programme X11 ou une version ultérieure, la MAX Meridian est avisée immédiatement des additions ou des suppressions de positions et de files d'attente. Toutefois, elle ne reçoit aucune information concernant les attributs configurés associés aux positions et aux files d'attente.

Par exemple, si la configuration du contrôle de relevé pour une file d'attente NA-DAA ou NAA a été réglée à «Marche» (à l'aide du PR 23), la MAX Meridian est avisée que des positions et des lignes réseau ont été attribuées à cette file d'attente et que cette dernière comporte des tables de jour et de nuit.

Dans le cas des versions antérieures à la version 17, le Meridian 1 doit être initialisé à nouveau ou la MAX Meridian doit être réamorcée.

Suivez la méthode 21-13 pour exécuter une mise à jour de configuration à partir du menu principal.

Vous pouvez également régler le champ *Mise à jour de configuration* à «Oui» dans la fonction Créer ou modifier des commandes de modification. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section «Créer ou modifier des commandes de modification» du présent chapitre.

**Méthode 21-13****Pour exécuter une mise à jour de configuration depuis le menu principal**

**1** Sélectionnez «*Contrôle de configuration*» à partir du menu principal.  
*Un sous-menu apparaît.*

**2** Sélectionnez «*Exécuter une mise à jour de configuration*» dans le sous-menu.

*Le message suivant s'affiche à l'écran : «Une mise à jour de configuration a été lancée». La mise à jour peut durer quelques minutes. Le message disparaît lorsque la mise à jour est terminée. Aucun autre écran n'apparaît et vous restez dans le menu principal.*

**Modifications de la configuration du PBX**

Les modifications apportées à la configuration du PBX peuvent se faire directement dans le Meridian 1. Le tableau 21-3 contient un résumé de la manière dont ces changements influent sur la MAX Meridian.

| <b>Tableau 21-3</b><br><b>Effet des modifications apportées à la configuration du PBX (versions 17 ou ultérieures du X11)</b> |                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <b>Si la configuration du PBX est modifiée de la manière suivante :</b>                                                       | <b>ALORS</b>                                     |
| ajout d'un NA-DAA                                                                                                             | La MAX Meridian est automatiquement mise à jour. |
| Retrait d'un NA-DAA                                                                                                           | La MAX Meridian est automatiquement mise à jour. |
| Ajout d'une position de surveillant                                                                                           | La MAX Meridian est automatiquement mise à jour. |
| Ajout d'une position de préposé                                                                                               | La MAX Meridian est automatiquement mise à jour. |
| <b>— Voir page suivante. —</b>                                                                                                |                                                  |

| <b>Tableau 21-3 (suite)</b><br><b>Effet des modifications apportées à la configuration du PBX (versions 17 ou ultérieures du X11)</b> |                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Si la configuration du PBX est modifiée de la manière suivante :</b>                                                               | <b>ALORS</b>                                                                                                                                                                                                                                 |
| Retrait d'une position                                                                                                                | La MAX Meridian est automatiquement mise à jour.                                                                                                                                                                                             |
| Transformation d'un surveillant en préposé                                                                                            | Réamorcez la MAX Meridian. Si vous ne le faites pas, l'ID de position apparaît encore comme ID de surveillant.                                                                                                                               |
| Transformation d'un préposé en surveillant                                                                                            | Réamorcez la MAX Meridian. Si vous ne le faites pas, l'ID de surveillant n'apparaît pas. Le message d'erreur suivant apparaît pendant la mise à jour de configuration : «La position sélectionnée doit être de préposé, pas de surveillant». |
| Changement du surveillant d'un préposé                                                                                                | La MAX Meridian est automatiquement mise à jour.                                                                                                                                                                                             |
| Ajout d'une ligne réseau                                                                                                              | La MAX Meridian est automatiquement mise à jour.                                                                                                                                                                                             |
| Retrait d'une ligne réseau                                                                                                            | La MAX Meridian est automatiquement mise à jour.                                                                                                                                                                                             |
| Modification ou nouvelle attribution d'une ligne réseau                                                                               | La MAX Meridian est automatiquement mise à jour.                                                                                                                                                                                             |
| Ajout d'un NAA                                                                                                                        | Exécutez une mise à jour de configuration. Si vous ne le faites pas, le NA implicite n'apparaît pas.                                                                                                                                         |
| Retrait d'un NAA                                                                                                                      | La MAX Meridian est automatiquement mise à jour.                                                                                                                                                                                             |
| Modification du NA implicite d'un NAA                                                                                                 | Exécutez une mise à jour de configuration. Si vous ne le faites pas, le NA implicite n'apparaît pas.                                                                                                                                         |
| <b>— Voir page suivante. —</b>                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                              |

| <b>Tableau 21-3 (suite)</b><br><b>Effet des modifications apportées à la configuration du PBX (versions 17 ou ultérieures du X11)</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Si la configuration du PBX est modifiée de la manière suivante :</b>                                                               | <b>ALORS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Ajout d'une voie d'acheminement d'ANN                                                                                                 | La MAX Meridian est automatiquement mise à jour.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Retrait d'une voie d'acheminement d'ANN                                                                                               | La MAX Meridian n'utilise pas la voie d'acheminement d'ANN effacée. Toutefois, le tableau de voies d'acheminement d'ANN de la MAX Meridian indique encore que la voie d'acheminement d'ANN effacée est attribuée à des files d'attente. Le Meridian 1 montre également la voie d'ANN effacée dans les renseignements relatifs aux files d'attente. |
| Changement de la voie d'acheminement d'ANN d'un NA-DAA                                                                                | Exécutez une mise à jour de configuration. Si vous ne le faites pas, la MAX Meridian ne remarquera pas la modification.                                                                                                                                                                                                                            |
| Réglage de l'invite du NAAR d'une voie d'acheminement du Meridian 1 à OUI                                                             | La MAX Meridian est automatiquement mise à jour.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Réglage de l'invite du NAAR d'une voie d'acheminement du Meridian 1 à NON                                                             | La MAX Meridian est automatiquement mise à jour.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Réglage de l'invite du contrôle des relevés d'un NA-DAA à MARCHÉ                                                                      | Exécutez une mise à jour de configuration. Si vous ne le faites pas, les paramètres de contrôle de configuration indiquent «0» ou «*».                                                                                                                                                                                                             |
| Réglage de l'invite du contrôle des relevés d'un NA-DAA à ARRÊT                                                                       | La MAX Meridian est automatiquement mise à jour. Le NA-DAA est retiré de tous les écrans en temps réel et des écrans de contrôle de configuration.                                                                                                                                                                                                 |
| — Fin —                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## Créer ou modifier des commandes de modification

La fonction Créer ou modifier des commandes de modification permet d'activer les modifications du contrôle de configuration par lot. Ces modifications peuvent être effectuées immédiatement ou en fonction d'un calendrier. Par exemple, vous pouvez créer une commande pour modifier les seuils de débordement automatique, les paramètres de service de nuit et les attributions de lignes réseau à un moment précis chaque jour. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'exécution de commandes de modification à un moment particulier, reportez-vous au chapitre intitulé «Définition de calendriers».

**Nota :** Les modifications de configuration apportées en mode spécial peuvent avoir une incidence sur les valeurs des commandes de modification en attente d'exécution. Les seuls champs des commandes de modification qui ne sont pas visés par des modifications en mode spécial sont les champs mis en évidence auxquels on a attribué des valeurs précises.

Par exemple, vous pourriez créer une commande de modification pour attribuer une priorité 1 au préposé 1234 qui est affecté à la file d'attente de facturation. Cette opération est effectuée à l'écran Contrôle de configuration — Positions. Dans cette commande, toutefois, vous ne modifiez pas le surveillant du préposé (surveillant 1000). Avant que la commande modification ne soit exécutée, le surveillant 1000 utilise la fonction de configuration spéciale pour attribuer le préposé 1234 au surveillant 2000. Une fois la commande de modification exécutée, le préposé 1234 est affecté à la file d'attente de facturation en priorité 1. Toutefois, son surveillant sera le surveillant 2000.

Si le surveillant 1000 avait également modifié la priorité du préposé en mode spécial, la priorité aurait été remise à 1 après l'exécution de la commande de modification. Il en est ainsi parce qu'une valeur précise a été attribuée au champ *Priorité* dans la commande de modification, ce qui n'est pas le cas du champ *Surveillant*.

**Figure 21-14**  
**Écran Contrôle de configuration — Commandes de modification**

12:00:00

Contrôle de configuration – Commandes de modification [Français]

NOM DE COMMANDE DE MODIFICATION :

**Sélectionner les options à inclure dans la commande de modif. :**

MODIFIER LES ATTRIBUTIONS DE POSITION ..... Oui

MODIFIER LES SEUILS DE DÉB AUTO ..... Non

MODIFIER LES CIBLES DE DÉB AUTO ET MANUEL ..... Non

MODIFIER LES ANNONCES ..... Non

MODIFIER LES PARAMÈTRES DE SERVICE DE NUIT ..... Non

MODIFIER LES TABLES DE VOIES D'ACHEM DE JOUR ..... Non

MODIFIER LES TABLES DE VOIES D'ACHEM DE NUIT ..... Non

MODIFIER LES ATTRIBUTIONS DE LIGNE RÉSEAU ..... Non

MODIFIER LES PARAMÈTRES DE NAA ..... Non

EXÉCUTER UNE MISE À JOUR DE CONFIGURATION ..... Non

AIDE = Aide PF1 = Commandes PF2 = Options EFFACER = Effacer champ F20 = >>

Suivez la méthode 21-14 pour créer ou modifier une commande de modification

#### **Méthode 21-14**

##### **Pour créer ou modifier une commande de modification**

- 1** Sélectionnez «*Contrôle de configuration*» à partir du menu principal.  
*Un sous-menu apparaît.*
- 2** Sélectionnez «*Créer ou modifier des commandes de modification*» dans le sous-menu.  
*L'écran Contrôle de configuration — Commandes de modification apparaît.*
- 3** Dans le champ «*Modifier le nom de commande*», attribuez un nom à la commande de modification.  
 Un nom doit être attribué pour sauvegarder la commande de modification et l'exécuter au moment prévu dans le calendrier.
- 4** Dans le champ «*Langue*», déterminez la langue utilisée pour entrer le nom de la commande de modification.

Ce champ apparaît entre crochets dans l'angle supérieur droit de l'écran. Il n'apparaît pas dans les systèmes unilingues.

- 5** Dans les autres champs, entrez «*Oui*» ou «*Non*» pour indiquer si la fonction correspondante du contrôle de configuration doit être comprise dans cette commande de modification.

Si vous entrez «*Oui*», le système affiche l'écran associé à la fonction de contrôle de configuration.

Par exemple, si vous entrez «*Oui*» dans le champ Modifier les seuils de débordement automatique, l'écran Contrôle de configuration — Seuils s'affiche. Le même écran apparaît lorsqu'il est sélectionné à partir du sous-menu Contrôle de configuration.

- 6** Effectuez les modifications appropriées à l'écran Contrôle de configuration.

- 7** Lorsque vous avez fini, appuyez sur [Commandes] et sélectionnez «*Sortir*».

*Vous revenez à l'écran Contrôle de configuration — Commandes de modification.*

- 8** Si vous voulez visualiser ou modifier les modifications précisées dans l'un des champs réglés à «*Oui*», déplacez le curseur sur ce champ et appuyez sur [Entrer à l'écran des modifications].

*L'écran Contrôle de configuration correspondant s'affiche. Lorsque vous avez terminé, retournez à l'écran Contrôle de configuration — Commandes de modification.*

- 9** Lorsque vous avez terminé la commande de modification, appuyez sur [Commandes] et sélectionnez «*Sauvegarder sous une nouvelle commande de modification*».

- 10** Pour exécuter immédiatement la commande de modification, sélectionnez «*Exécuter la commande de modification*». Pour exécuter la commande de modification selon un calendrier, sortez de la commande de modification et reportez-vous au chapitre intitulé «*Définition de calendriers*».

Si vous recevez un message d'erreur pendant l'exécution d'une commande de modification, reportez-vous à la section «*Traiter les messages d'erreurs*» du présent chapitre.

## **Touches de fonction**

### **Aide=Aide**

Cette touche donne des renseignements sur la fonction et les champs correspondants.

### **PF1=Commandes**

On accède aux commandes suivantes en appuyant sur la touche [Commandes] :

#### **Sortir (sans sauvegarder les changements)**

Cette commande permet de retourner au sous-menu Contrôle de configuration. Tout changement qui n'a pas été sauvegardé est supprimé.

#### **Effacer la formule**

Supprime toute l'information à l'écran.

#### **Lire une commande existante de modification**

Cette commande affiche, dans une fenêtre directe, une liste des modifications de commande existantes. Sélectionnez-en une pour la faire paraître à l'écran.

#### **Annuler les changements à une commande de modification**

Cette commande annule tout changement apporté à la commande de modification durant la session.

#### **Sauvegarder sous une nouvelle commande de modification**

Cette commande permet de sauvegarder la commande de modification affichée.

#### **Remplacer une commande existante de modification**

Cette commande permet de remplacer la commande de modification existante par celle affichée. Cette commande est utilisée lorsque la commande de modification initiale n'est plus requise.

#### **Supprimer une ou des commandes de modification**

Cette commande supprime en permanence une commande de modification du système.

#### **Exécuter la présente commande de modification**

Cette commande exécute la commande de modification affichée. La commande de modification est envoyée à la file d'attente d'exécution.

#### **Lire la commande de modification spéciale**

Cette commande affiche la commande de modification spéciale existante.



**PF2=Options**

Cette touche permet d'afficher une description ou une liste des entrées valides pour le champ.

**PF2=Supprimer la fenêtre des options**

Cette touche permet de fermer la fenêtre directe Options.

**PF3=Entrer à l'écran de modifications**

Cette touche permet d'afficher l'écran Contrôle de configuration correspondant au champ à l'écran de commande de modifications. Cette touche de fonction est disponible seulement si «Oui» apparaît dans l'un des champs d'une commande de modification existante. Par exemple, si «Oui» apparaît dans le champ *Modifier les tables de voies d'achem de jour*, on peut utiliser cette touche de fonction pour afficher la fonction correspondante Tables de jour — Contrôle de configuration.

**Effacer=Effacer champ**

Cette touche permet d'effacer le contenu d'un champ.

**F10=Affichage de la file d'attente d'exécution**

Cette touche permet d'afficher le contenu actuel de la file d'attente d'exécution de la fonction Contrôle de configuration. Cette file d'attente contient toutes les demandes de modification qui ont été faites. Reportez-vous à la section «Visualiser la file d'attente d'exécution» du présent chapitre pour obtenir de plus amples renseignements.

## Champs

**Nom de la commande de modification**

Ce champ contient le nom de la commande de modification, qui peut contenir jusqu'à 40 caractères alphanumériques. Un nom doit être attribué à la commande de modification si on veut la sauvegarder. Un nom est également nécessaire pour exécuter une commande de modification existante ou lui attribuer un calendrier.

Si votre système prend plusieurs langues en charge, vous pouvez entrer le nom de chaque langue grâce au champ *Langue*. Le nom doit être défini dans la langue implicite du client; les autres langues sont facultatives.

### **Langue**

Ce champ contient la langue dans laquelle le nom de la commande de modification est entré. Ce champ, indiqué entre crochets dans l'angle supérieur droit de l'écran, apparaît seulement dans les systèmes unilingues. Pour définir le nom dans une autre langue, sélectionnez la langue, puis entrez le nouveau nom de la commande de modification.

### **Champs de modification**

Ces champs indiquent si la fonction de contrôle de configuration correspondante doit être comprise dans cette commande de modification.

Si vous réglez un champ à «Oui», vous passez automatiquement à l'écran Contrôle de configuration correspondant. Précisez vos changements dans l'écran Contrôle de configuration et sélectionnez «Sortir» dans le menu Commandes pour retourner à la commande de modification.

Si vous voulez visualiser ou modifier les modifications précisées dans l'un des champs réglés à «Oui», déplacez le curseur sur ce champ et appuyez sur [Entrer à l'écran des modifications].

## **Créer ou modifier des listes**

La fonction Créer ou modifier des listes permet de créer des listes à l'aide de la fonction Gestion des listes. Cette fonction est expliquée au chapitre intitulé «Gestion des listes».

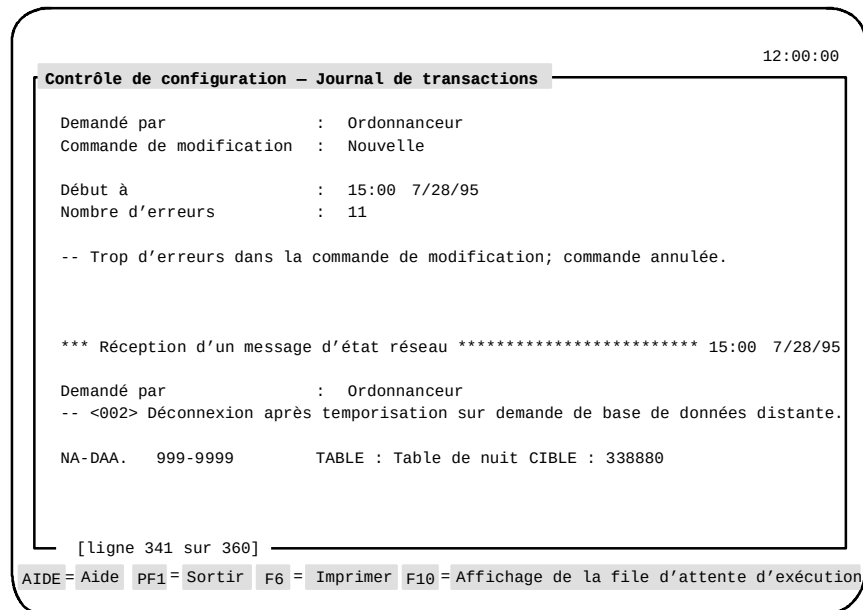
## **Visualiser le journal de transactions**

La fonction Visualiser le journal de transactions permet d'afficher le journal des transactions de la fonction Contrôle de configuration. Elle contient toutes les commandes de modification demandées, leurs auteurs et les erreurs qui sont survenues. Ce journal fait état de toutes les commandes de modification et il en précise le résultat, que ce soit la réussite ou l'échec.

La dernière commande de modification à avoir été exécutée apparaît la première dans le journal. Lorsqu'il y a des erreurs, des renseignements supplémentaires sont affichés. Ce registre renferme un nombre maximal de 2 000 lignes de renseignements relatifs aux demandes déjà exécutées. Lorsque le journal de transactions atteint 2 000 lignes, le système tronque automatiquement le fichier de manière à conserver les 200 lignes les plus récentes.

Chaque journal de transactions indique le genre d'erreur qui est survenue, par exemple Échec de la commande de modification ou Erreur de modification de seuil, et donne l'heure et la date auxquelles cette erreur s'est produite (selon le format hh:mm mm/jj/aa), l'auteur de la demande, un message d'erreur ainsi qu'une brève description de l'erreur.

**Figure 21-15**  
**Écran Contrôle de configuration — Journal de transactions**



Suivez la méthode 21-15 pour visualiser le journal de transactions.

**Méthode 21-15**  
**Pour visualiser le journal de transactions**

- 1 Sélectionnez «*Contrôle de configuration*» à partir du menu principal.

*Un sous-menu apparaît.*

- 2 Sélectionnez «*Visualiser le journal de transactions*» dans le sous-menu.

*L'écran Contrôle de configuration — Journal de transactions s'affiche. La partie inférieure est d'abord affichée. Elle indique la dernière commande de modification exécutée dans le système.*

- 3** Pour vous déplacer dans le journal, utilisez les touches de déplacement du curseur.

L'affichage «ligne nn/mm» apparaissant dans le coin inférieur gauche de l'écran indique l'emplacement où l'on se trouve dans l'affichage; «nn» indique la ligne supérieure de l'affichage et «mm» le nombre total de lignes comprises dans le journal.

- 4** Lorsque vous avez fini, appuyez sur [Commandes] et sélectionnez «Sortir».

## **Touches de fonction**

### **Aide=Aide**

Cette touche donne des renseignements sur la fonction et les champs correspondants.

### **PF1=Sortir**

Cette commande permet de retourner au sous-menu Contrôle de configuration.

### **F6=Imprimer**

Cette commande permet d'imprimer le journal de transactions. Le journal est transmis à l'imprimante tabulaire implicite définie dans votre profil. Si aucune imprimante n'est définie, le journal est envoyé à l'imprimante tabulaire implicite du système définie sous la fonction Options diverses. Si aucune imprimante n'est définie dans ces zones (profil et système), le journal ne pourra pas être imprimé. Si vous avez ouvert une session à partir d'un PC exécutant le MTE (auquel est connecté une imprimante locale) et que vous utilisez une autre imprimante locale, toutes les données seront directement transmises à l'imprimante locale, et non à l'imprimante implicite du surveillant.

### **F10=Affichage de la file d'attente d'exécution**

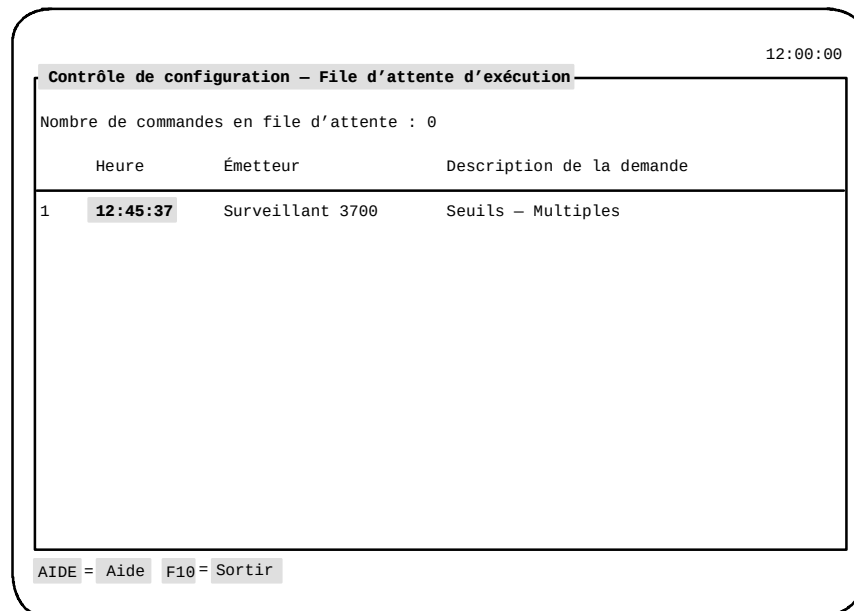
Cette touche affiche le contenu actuel de la file d'attente d'exécution de la fonction Contrôle de configuration. Cette file d'attente contient toutes les demandes de modification qui ont été faites. Reportez-vous à la section «Visualiser la file d'attente d'exécution» du présent chapitre pour obtenir de plus amples renseignements.

## Visualiser la file d'attente d'exécution

La file d'attente d'exécution permet de visualiser le contenu de la file d'attente de demande d'exécution de la fonction Contrôle de configuration. Cette file d'attente renferme toutes les demandes de modifications qui ont été lancées par les utilisateurs mais n'ont pas encore été exécutées par le système. Les commandes de modification prévues sont acheminées automatiquement vers cette file d'attente à l'heure prévue pour leur exécution.

**Figure 21-16**

**Écran Contrôle de configuration — File d'attente d'exécution**



Suivez la méthode 21-16 pour visualiser le journal d'exécution.

### Méthode 21-16

#### Pour visualiser le journal d'exécution

- 1 Si cette touche est offerte, appuyez sur [Affichage de la file d'attente d'exécution] à partir d'un écran Contrôle de configuration.

*L'écran Contrôle de configuration — File d'attente d'exécution s'affiche. Ces données peuvent être consultées, pas modifiées.*

- 2** Pour vous déplacer dans le journal, utilisez les touches de déplacement du curseur.
- 3** Lorsque vous avez terminé, appuyez sur [Sortir].

## **Touches de fonction**

### **Aide=Aide**

Cette touche donne des renseignements sur la fonction et les champs correspondants.

### **F10=Sortir**

Cette commande permet de retourner à l'écran à partir duquel on a sollicité cette fonction.

## **Champs**

### **Nombre de commandes en file d'attente**

Ce champ renferme le nombre de demandes de modification en attente d'exécution.

### **Heure**

Ce champ indique l'heure à laquelle la demande a été lancée selon le format hh:mm:ss.

### **Émetteur**

Ce champ indique le nom du surveillant qui a effectué la demande ou il comporte le nom du responsable du calendrier s'il s'agit d'une commande de modification prévue.

### **Description de la demande**

Ce champ indique le type de demande lancée (par exemple, seuils ou mise à jour de configuration).

## Traiter les messages d'erreurs

La plupart des erreurs qui surviennent lorsqu'on modifie la configuration sont détectées dès l'entrée des modifications. Une vérification est effectuée par rapport à la base de données de configuration DAA du Meridian 1 qui est en service sur la MAX Meridian. Cette base de données est établie au cours de l'initialisation de la MAX Meridian et elle est censée être le reflet de la base de données du commutateur. Cette vérification instantanée permet de repérer les erreurs suivantes qui sont attribuables à la configuration :

- ID de position inconnue entrée
- ID de surveillant inconnue entrée
- NA-DAA inconnu entré
- NA-DAA/NAA inconnu entré
- Ligne réseau inconnue entrée

Lorsque des modifications ont été apportées à la configuration DAA du commutateur Meridian 1 et que le processeur MAX Meridian n'a pas été initialisé, il est possible que les erreurs ne soient détectées par le commutateur qu'après l'exécution de la commande Contrôle de configuration. Voilà pourquoi on recommande d'exécuter une mise à jour de configuration chaque fois que la base de données DAA du Meridian 1 fait l'objet de modifications importantes. Il peut survenir d'autres erreurs qu'on ne peut pas vérifier par rapport à la base de données de la MAX Meridian et qui doivent être signalées par le Meridian 1. C'est ce qui se produit lorsque des commandes de modification sont exécutées. En effet, on ne peut effectuer aucune vérification avant le moment de l'exécution.

Lorsqu'un tableau sélectionné au menu principal Contrôle de configuration fait l'objet de modifications, une vérification instantanée est effectuée par rapport à la base de données DAA du commutateur MAX Meridian. Cette vérification est effectuée dès que l'on fait une entrée dans un champ et que l'on appuie sur la touche [Exécuter] ou sur une touche de déplacement pour placer le curseur hors du champ. Si on fait une entrée non valide parce qu'elle n'est pas conforme à la base de données de la MAX Meridian, le curseur demeure au champ erroné et un message d'erreur apparaît. En pareil cas, entrez une nouvelle valeur ou rétablissez la valeur initiale.

Si une erreur se produit après la modification et l'exécution du tableau, une fenêtre directe apparaît et l'erreur est expliquée. (Par exemple, «La liaison est coupée — essayez de nouveau».) Si on quitte la fonction Contrôle de configuration à ce moment, toutes les modifications apportées à la table courante sont perdues.

Comme les commandes de modification ne sont habituellement pas exécutées au moment de leur création, la validité des valeurs n'est pas vérifiée à leur entrée. De fait, le contrôle de validité est effectué par le commutateur au moment de l'exécution.

On recommande d'examiner le journal de consignment des erreurs pour vérifier si les commandes de modification ont été exécutées sans problème. Sélectionnez cette option pour créer ou modifier des listes de NA-DAA, de positions et de lignes réseau de concert avec divers écrans d'options de contrôle de configuration.

Ce champ permet de sélectionner jusqu'à 100 éléments à inclure dans la liste. Le système vérifie la validité de la syntaxe de votre entrée; toutefois, sauf pour les NA-DAA, il ne vérifie pas si l'élément entré existe ou est déjà dans la liste. Appuyez sur la touche Options pour voir le format que devraient avoir les éléments de la liste.

Vous pouvez entrer un nom de liste partout où vous entreriez généralement un NA-DAA individuel, un numéro de position ou une ligne réseau. La liste des éléments définis et de leurs paramètres courants s'affiche. Une chaîne de signes d'égalité («=====») marque la fin de la liste.

### **Affichages en temps réel et messages d'erreurs**

Les erreurs dans la fonction Contrôle de configuration générées par l'intermédiaire d'affichages en temps réel sont détectées et traitées de façon très semblable à celles générées dans la fonction Contrôle de configuration sélectionnée du menu principal. Toutefois, dans les affichages en temps réel, une seule position ou un seul NA-DAA ou NAA peut être à l'origine de l'erreur.

Un fichier journal permet de consigner les erreurs décelées pendant l'exécution des commandes de modification de contrôle de configuration ou dans les commandes de contrôle de configuration spécial exécutées antérieurement. Reportez-vous à la section intitulée «Visualiser le journal de transactions».



Lorsqu'une erreur se produit, la date et l'heure sont inscrites dans le fichier journal, de même que l'objet et l'option dans lesquels l'erreur s'est produite, une courte explication de l'erreur (si possible) et les valeurs de champ voulues et actuelles. Ce journal de transactions peut être imprimé afin de créer un registre des erreurs décelées.



---

## Chapitre 22 : Définition de calendriers

---

La fonction Définition de calendriers vous permet d'imprimer des relevés publics ou d'exécuter des commandes de modification de contrôle de configuration à des moments déterminés ou à intervalle régulier. Le coordonnateur système peut empêcher cette fonction d'apparaître sur votre menu principal en la désactivant dans votre profil.

Pour connaître le nombre maximal de définitions de calendriers autorisées pour le système utilisé, reportez-vous à la section portant sur les limites de la MAX Meridian 9, dans le chapitre intitulé «Préparatifs».

### Accès à la fonction

Pour accéder à cette fonction, sélectionnez «*Définition de calendriers*» à partir du menu principal.

**Figure 22-1**  
**Écran Définition de calendriers**

12:00:00

| Définition de calendriers                  |                              |
|--------------------------------------------|------------------------------|
| NOM DU CALENDRIER :                        | [Français]                   |
| SÉLECTION DE DATES                         | SÉLECTION D'HEURES           |
| Date (mm/jj) : <b>8/01</b>                 | Fin de chaque intervalle :   |
| Début de chaque semaine :                  | Fin de chaque quart :        |
| Début de chaque période :                  | Heures du calendrier (hh:mm) |
| Chaque lundi :                             | <b>18:00</b>                 |
| Chaque mardi :                             |                              |
| Chaque mercredi :                          |                              |
| Chaque jeudi :                             |                              |
| Chaque vendredi :                          |                              |
| Chaque samedi :                            |                              |
| Chaque dimanche :                          |                              |
| Horaire d'impression : <b>0:00 – 23:59</b> |                              |

AIDE = Aide   PF1 = Commandes   PF2 = **Options**   PF3 = Corriger champ   EFFACER = Effacer champ

## Création d'un calendrier

Suivez la méthode 22-1 pour créer un calendrier.

**Nota :** La MAX Meridian permet d'imprimer un relevé contenant les données entrées dans une ou plusieurs définitions de calendriers. Des relevés et des commandes de modification peuvent être joints au relevé de la base de données définition de calendriers. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'impression de ces définitions, reportez-vous au chapitre intitulé «Relevés système».

### ATTENTION

Il est important que le MTE soit actif lorsque l'imprimante locale reçoit les relevés. Dans le cas où il ne tournerait pas, les relevés sont alors mis en file d'attente dans la MAX Meridian et leur impression est suspendue jusqu'à ce qu'une nouvelle session MTE soit ouverte.

**Méthode 22-1****Pour créer un calendrier**

- 1** Sélectionnez «*Définition de calendriers*» dans le menu principal.  
*L'écran Définition de calendriers s'affiche.*
- 2** Dans le champ *Nom du calendrier*, attribuez un nom au calendrier.  
On doit donner un nom au calendrier pour pouvoir le sauvegarder.
- 3** Si vous voulez qu'un calendrier soit activé à des dates précises, entrez une ou plusieurs dates dans le champ *Date* sous la forme mm/jj ou utilisez un astérisque (\*) comme caractère générique. N'entrez rien dans ce champ si vous ne voulez pas préciser de date.  
Pour utiliser le caractère générique, vous pouvez entrer \*/01 pour indiquer le premier jour de chaque mois, 06/\* pour indiquer chaque jour de juin ou \*/\* pour indiquer chaque jour de chaque mois.
- 4** Si vous voulez qu'un calendrier soit activé au début de chaque semaine, entrez un astérisque (\*) dans le champ *Début de chaque semaine*. Si vous ne voulez pas utiliser ce champ, n'entrez rien.  
Le début de chaque semaine est défini dans la fonction Définition d'unités de temps du menu Gestion des paramètres.
- 5** Si vous voulez qu'un calendrier soit activé au début de chaque période, entrez un astérisque (\*) dans le champ *Début de chaque période*. Si vous ne voulez pas utiliser ce champ, n'entrez rien.  
Le début de chaque période est défini dans la fonction Définition d'unités de temps du menu Gestion des paramètres.
- 6** Si vous voulez qu'un calendrier soit activé un jour précis de la semaine, entrez un astérisque (\*) dans le champ correspondant du champ *Chaque lundi, mardi, etc.* Si vous ne voulez pas utiliser ces champs, n'entrez rien.  
Par exemple, entrez un astérisque (\*) dans le champ *Chaque lundi* pour que le calendrier soit activé tous les lundis.
- 7** Dans le champ *Horaire d'impression*, entrez le début et la fin de l'intervalle pendant lequel le calendrier peut être activé.  
Les heures précisées dans le champ *Heures du calendrier* doivent être comprises dans cet intervalle.
- 8** Si vous voulez qu'un calendrier soit activé à la fin de chaque intervalle, entrez un astérisque (\*) dans le champ *Fin de chaque intervalle*. Si vous ne voulez pas utiliser ce champ, n'entrez rien.

- 9 Si vous voulez qu'un calendrier soit activé à la fin de chaque quart, entrez un astérisque (\*) dans le champ *Fin de chaque quart*. Si vous ne voulez pas utiliser ce champ, n'entrez rien.
- 10 Si vous voulez qu'un calendrier soit activé à une heure précise, entrez l'heure ou les heures dans le champ *Heures du calendrier*.  
Les heures doivent être comprises dans l'intervalle précisé dans le champ *Horaire d'impression*.
- 11 Pour joindre des relevés à ce calendrier, reportez-vous à la section «Définition de calendriers — Relevés joints» du présent chapitre. Pour joindre des commandes de modification à ce calendrier, reportez-vous à la section «Définition de calendriers — Commandes de modification jointes» du présent chapitre.

## Touches de fonction

### **Aide=Aide**

Cette touche donne des renseignements sur la fonction et les champs correspondants.

### **PF1=Commandes**

On accède aux commandes suivantes en appuyant sur la touche [Commandes] :

#### **Sortir (sans sauvegarder les changements)**

Cette commande ramène le système au menu principal.

#### **Effacer la formule**

Cette commande efface l'information à l'écran et laisse une définition de calendriers en blanc. Cette commande devrait être utilisée lorsqu'une nouvelle définition de calendriers doit être créée.

#### **Lire une définition de calendrier existante**

Cette commande affiche une définition de calendriers existante.

#### **Supprimer les modifications à la définition de calendrier**

Cette commande supprime toutes les modifications apportées à la définition de calendriers affichée, pourvu qu'elles n'aient pas été sauvegardées.

#### **Sauvegarder sous une nouvelle définition de calendrier**

Cette commande sauvegarde l'information sous une nouvelle définition de calendriers.

#### **Remplacer une définition de calendrier existante**

Cette commande remplace la définition de calendriers existante par la définition de calendriers affichée.

**Supprimer une définition de calendrier existante**

Cette commande supprime la définition de calendriers du système.

**Joindre des relevés au calendrier**

Cette commande permet de joindre des relevés au calendrier.

**Joindre des commandes de modification au calendrier**

Cette commande permet de joindre des commandes de modification au calendrier.

**PF1=Ne sélectionner aucune commande**

Cette touche fait disparaître la fenêtre instantanée Commandes de l'écran.

**PF2=Options**

Cette touche permet d'afficher une description ou une liste des entrées valides pour le champ.

**PF2=Fermer la fenêtre Options**

Cette touche permet de supprimer la fenêtre directe des options de l'écran.

**PF3=Corriger champ**

Cette touche permet de corriger un champ.

**PF3=Fin de correction**

Cette touche indique qu'aucune autre correction n'est requise dans le champ.

**Effacer=Effacer champ**

Cette touche permet d'effacer le contenu d'un champ.

## Champs

**Nom du calendrier**

Ce champ contient le nom d'un calendrier. Un nom doit être entré pour que le calendrier puisse être sauvegardé. Ce nom apparaît dans les menus de définition de calendriers.

**Date (mm/jj)**

Ce champ précise la ou les dates qui seront utilisées pour activer le calendrier. Entrez la date sous la forme mm/jj ou utilisez un astérisque (\*) comme caractère générique.

Par exemple :

- \*/01 signifie «le premier jour de chaque mois»;

- 06/\* signifie «chaque jour de juin»;
- \*/\* signifie «chaque jour de chaque mois».

### Début de chaque semaine

Pour qu'un relevé s'imprime ou qu'une commande de modification soit exécutée au début de chaque semaine, entrez un astérisque (\*). Le début de chaque semaine est défini dans l'écran Définition d'unités de temps.

### Début de chaque période

Pour qu'un relevé s'imprime ou qu'une commande de modification soit exécutée au début de chaque période, entrez un astérisque (\*). Le début de chaque période est défini dans l'écran Définition d'unités de temps.

### Chaque lundi, mardi, etc.

Pour qu'un relevé s'imprime ou qu'une commande de modification soit exécutée à un jour précis de la semaine, entrez un astérisque (\*) à la suite du jour désiré.

### Horaire d'impression

Ce champ précise les heures de la journée pendant lesquelles les relevés peuvent être imprimés ou les commandes de modification exécutées. Ce champ ne s'applique qu'aux calendriers dont les champs *Fin de chaque quart*, *Fin de chaque intervalle* ou *Heures du calendrier* sont définis.

### Fin de chaque intervalle

Pour qu'une commande de modification soit exécutée ou pour qu'un relevé s'imprime à la fin de chacun des 48 intervalles d'une demi-heure compris dans une journée, entrez un astérisque (\*).

### Fin de chaque quart

Pour qu'une commande de modification soit exécutée ou pour qu'un relevé s'imprime à la fin de chacun des quarts de travail prédéterminés compris dans une journée, entrez un astérisque (\*). Ces quarts de travail sont déterminés dans la fonction Définition d'unités de temps.

### Heures du calendrier

Pour qu'un relevé s'imprime ou qu'une commande de modification soit exécutée à des heures précises les jours prévus, entrez les heures dans ce champ. Utilisez le système de 24 heures ou entrez un astérisque comme caractère générique pour l'heure. Par exemple, «\*:10» signifie «dix minutes après chaque heure».



**Nota :** Un relevé peut être imprimé plus d'une fois, selon les heures définies dans le calendrier. Par exemple, si un astérisque (\*) est entré dans le champ *Fin de chaque intervalle*, et que 4:30 est entré dans le champ *Heures du calendrier*, le même relevé sera imprimé deux fois à 4h30.

**ATTENTION**

Il faut attendre la fin de l'exécution des sous-programmes de nuit, avant de programmer des relevés ou de modifier l'heure de l'horloge du Meridian 1.

Il n'est pas recommandé de programmer des relevés entre minuit et 1 h. Ces périodes sont en effet réservées à l'exécution des sous-programmes de bases de données de nuit. Lorsque vous modifiez l'heure, prenez en considération les conditions suivantes : la période entre minuit et 1 h doit rester inchangée; la nouvelle période ne doit pas se trouver entre minuit et 1 h.

## Définition de calendriers — Relevés joints

La fonction Définition de calendriers — Relevés joints permet de joindre des relevés publics à un calendrier. Il est possible de joindre des relevés et des commandes de modification au même calendrier.

**Nota :** Seuls les relevés publics, et non les relevés personnels, peuvent être joints à un calendrier.

**Figure 22-2**  
**Définition de calendriers — Relevés joints**

12:00:00

Définition de calendriers – Relevés joints

NOM DU CALENDRIER : Impression de relevés graphiques durant la nuit

| RELEVÉS PRÉVUS     | EXEMPLAIRES |
|--------------------|-------------|
| GCE – NA-DAA final | 1           |
| GCG – Débordement  | 1           |
| GBE – Préposé      | 1           |

AIDE = Aide

PF1 = Commandes

PF2 = Options

F6 = Ajouter relevés multiples

Les relevés joints à un calendrier ne sont pas toujours envoyés au périphérique de sortie défini dans la fonction Définition de paramètres de relevé. Le tableau 22-1 fournit une liste des divers périphériques de sortie qui peuvent être attribués à un relevé lorsque celui-ci est joint à un calendrier.

| <b>Tableau 22-1</b><br><b>Destinations de relevés</b> |                                                    |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <b>Périphérique de sortie défini</b>                  | <b>Destination du relevé joint à un calendrier</b> |
| Terminal à écran                                      | Système implicite                                  |
| Imprimante implicite                                  | Système implicite                                  |
| Imprimante distante CGR                               | Imprimante CGR implicite du système                |
| Imprimante particulière                               | Imprimante particulière                            |

## Joindre un relevé à un calendrier

Suivez la méthode 22-2 pour joindre des relevés à un calendrier.

### Méthode 22-2

#### Pour joindre des relevés à un calendrier

- 1 Suivez les étapes de la section «Création d'un calendrier» pour déterminer les paramètres du calendrier.
- 2 Après avoir créé la définition du calendrier, appuyez sur [Commandes] et sélectionnez «*Joindre des relevés au calendrier*».  
*L'écran Définition de calendriers — Relevés joints s'affiche. Le champ Nom du calendrier indique le nom attribué au calendrier par la fonction Définition de calendriers.*
- 3 Si vous voulez ajouter un seul relevé au calendrier, appuyez sur [Options] dans le champ *Relevés prévus* et sélectionnez le relevé à partir de la fenêtre directe qui s'affiche.  
*Le nom du relevé apparaît dans le champ Relevés prévus.*
- 4 Si vous voulez ajouter plus d'un relevé au calendrier, appuyez sur [Ajouter relevés multiples] dans le champ *Relevés prévus* et sélectionnez chacun des relevés à partir de la fenêtre directe qui s'affiche.  
*Tous les noms des relevés apparaissent dans le champ Relevés prévus. Il est possible de joindre jusqu'à 100 relevés à un calendrier.*
- 5 Si vous ajoutez plusieurs relevés, appuyez sur [Ne plus ajouter] lorsque tous les relevés ont été joints au calendrier.

- 6 Pour supprimer un relevé existant d'un calendrier, mettez-le en évidence grâce au curseur et appuyez sur [Enlever relevé].
- 7 Dans le champ *Exemplaires*, indiquez le nombre d'exemplaires de chaque relevé qui doivent être imprimés.  
*Ce champ peut avoir une valeur de un à neuf.*
- 8 Pour joindre des commandes de modification à ce calendrier, reportez-vous à la section «Définition de calendriers — Commandes de modification jointes» du présent chapitre.
- 9 Lorsque vous avez fini ce calendrier, appuyez sur [Commandes] et sélectionnez «Sauvegarder sous une nouvelle définition de calendriers».

Lorsque le calendrier est sauvegardé, il est activé en fonction des heures que vous avez précisées.

**Nota :** Les relevés multiples sont exécutés du dernier au premier. Par exemple, si les relevés A, B et C sont joints à un calendrier, ils sont exécutés dans l'ordre C, B et A.

## Touches de fonction

### **Aide=Aide**

Cette touche donne des renseignements sur la fonction et les champs correspondants.

### **PF1=Commandes**

On accède aux commandes suivantes en appuyant sur la touche [Commandes] :

#### **Sortir (sans sauvegarder les changements)**

Cette commande ramène le système au menu principal.

#### **Effacer la formule**

Cette commande efface l'information à l'écran et laisse une définition de calendriers en blanc. Cette commande devrait être utilisée lorsqu'une nouvelle définition de calendriers doit être créée.

#### **Lire une définition de calendrier existante**

Cette commande affiche une définition de calendriers existante.

#### **Supprimer les modifications à la définition de calendrier**

Cette commande supprime toutes les modifications apportées à la définition de calendriers affichée, pourvu qu'elles n'aient pas été sauvegardées.

**Sauvegarder sous une nouvelle définition de calendrier**

Cette commande sauvegarde l'information sous une nouvelle définition de calendriers.

**Remplacer une définition de calendrier existante**

Cette commande remplace la définition de calendriers existante par la définition de calendriers affichée.

**Supprimer une définition de calendrier existante**

Cette commande supprime la définition de calendriers du système.

**Joindre des relevés au calendrier**

Cette commande permet de joindre des relevés au calendrier.

**Joindre des commandes de modification au calendrier**

Cette commande permet de joindre des commandes de modification au calendrier.

**Retourner à l'écran de calendrier principal**

Cette commande permet de retourner à la fonction Définition de calendriers.

**PF1=Ne sélectionner aucune commande**

Cette touche fait disparaître la fenêtre instantanée Commandes de l'écran.

**PF2=Options**

Cette touche permet d'afficher une description ou une liste des entrées valides pour le champ.

**PF2=Fermer la fenêtre Options**

Cette touche permet de supprimer la fenêtre directe des options de l'écran.

**F6=Ajouter relevés multiples**

Cette fonction permet d'ajouter plus d'un relevé à un calendrier. Une fenêtre directe contenant la liste des relevés offerts s'affiche lorsque cette touche est enfoncée dans le champ *Relevés prévus*. Sélectionnez les relevés à partir de la fenêtre et ils apparaissent à l'écran.

**F6=Ne plus ajouter**

Cette fonction permet d'indiquer qu'aucun autre relevé ne sera ajouté au calendrier.

**Supprimer=Enlever relevé**

Cette fonction supprime un relevé du calendrier. Le relevé doit être mis en évidence par le curseur pour qu'il puisse être supprimé.

## **Champs**

### **Nom du calendrier**

Ce champ indique le nom attribué au calendrier dans la fonction Définition de calendriers. Il est fourni aux fins d’affichage seulement.

### **Relevés prévus**

Ce champ contient les noms des relevés joints au calendrier. Seuls les relevés publics peuvent être joints à un calendrier. Appuyez sur [Options] pour ajouter un seul relevé. Appuyez sur [Ajouter relevés multiples] pour ajouter plus d’un relevé. Il est possible de joindre jusqu’à 100 relevés à un calendrier.

### **Exemplaires**

Ce champ indique le nombre d’exemplaires de chaque relevé qui doivent être imprimés. Ce champ peut avoir une valeur de un à neuf. Par défaut, la MAX Meridian indique qu’un exemplaire de chaque relevé sera imprimé.

## Définition de calendriers — Commandes de modification jointes

La fonction Définition de calendriers — Commandes de modification jointes permet de joindre des commandes de modification à un calendrier. Il est possible de joindre des relevés et des commandes de modification au même calendrier.

**Figure 22-3**  
**Définition de calendriers — Commandes de modification jointes**

12:00:00

**Définition de calendriers — Commandes de modification jointes**

NOM DU CALENDRIER : Cal. comm. modif. - Quart 2

COMMANDES DE MODIFICATION PRÉVUES

Cal. comm. modif. - Quart 1

AIDE = Aide PF1 = Commandes PF2 = Options F6 = Ajouter commandes de modif. multiples

### Joindre des commandes de modification à un calendrier

Suivez la méthode 22-3 pour joindre des commandes de modification à un calendrier.

#### Méthode 22-3

##### Pour joindre des commandes de modification à un calendrier

- 1 Suivez les étapes de la section «Création d'un calendrier» pour déterminer les paramètres du calendrier.
- 2 Après avoir créé la définition du calendrier, appuyez sur [Commandes] et sélectionnez «*Joindre des commandes de modification au calendrier*».

*L'écran Définition de calendriers — Commandes de modification jointes s'affiche. Le champ Nom du calendrier indique le nom que vous avez attribué au calendrier dans le champ Définition de calendriers.*

- 3** Si vous voulez ajouter une seule commande de modification au calendrier, appuyez sur [Options] dans le champ *Commandes de modification prévues* et sélectionnez la commande de modification à partir de la fenêtre directe qui s'affiche.

*Le nom de la commande de modification apparaît dans le champ Commandes de modification prévues.*

- 4** Si vous voulez ajouter plus d'une commande de modification au calendrier, appuyez sur [Ajouter commandes de modif. multiples] dans le champ *Commandes de modification prévues* et sélectionnez les commandes de modification à partir de la fenêtre directe qui s'affiche.

*Tous les noms des commandes de modification apparaissent dans le champ Commandes de modification prévues. Il est possible de joindre jusqu'à 100 commandes de modification à un calendrier.*

- 5** Si vous ajoutez plusieurs commandes de modification, appuyez sur [Ne plus ajouter] lorsque toutes les commandes ont été jointes au calendrier.

- 6** Pour supprimer une commande de modification existante d'un calendrier, mettez-la en évidence grâce au curseur et appuyez sur [Enlever commande de modification].

- 7** Si vous voulez joindre des relevés à ce calendrier, reportez-vous à la section «Définition de calendriers — Relevés joints» du présent chapitre.

- 8** Lorsque vous avez fini ce calendrier, appuyez sur [Commandes] et sélectionnez «Sauvegarder sous une nouvelle définition de calendriers».

Lorsque le calendrier est sauvegardé, il est activé en fonction des heures que vous avez précisées.

**Nota :** Les commandes de modification multiples sont exécutées de la dernière à la première. Par exemple, si les commandes de modification A, B et C sont jointes à un calendrier, elles sont exécutées dans l'ordre C, B et A.

## **Touches de fonction**

### **Aide=Aide**

Cette touche donne des renseignements sur la fonction et les champs correspondants.



**PF1=Commandes**

On accède aux commandes suivantes en appuyant sur la touche [Commandes] :

**Sortir (sans sauvegarder les changements)**

Cette commande ramène le système au menu principal.

**Effacer la formule**

Cette commande efface l'information à l'écran et laisse une définition de calendriers en blanc. Cette commande devrait être utilisée lorsqu'une nouvelle définition de calendriers doit être créée.

**Lire une définition de calendrier existante**

Cette commande affiche une définition de calendriers existante.

**Supprimer les modifications à la définition de calendrier**

Cette commande supprime toutes les modifications apportées à la définition de calendriers affichée, pourvu qu'elles n'aient pas été sauvegardées.

**Sauvegarder sous une nouvelle définition de calendrier**

Cette commande sauvegarde l'information sous une nouvelle définition de calendriers.

**Remplacer une définition de calendrier existante**

Cette commande remplace la définition de calendriers existante par la définition de calendriers affichée.

**Supprimer une définition de calendrier existante**

Cette commande supprime la définition de calendriers du système.

**Joindre des relevés au calendrier**

Cette commande permet de joindre des relevés au calendrier.

**Joindre des commandes de modification au calendrier**

Cette commande permet de joindre des commandes de modification au calendrier.

**Retourner à l'écran de calendrier principal**

Cette commande permet de retourner à la fonction Définition de calendriers.

**PF1=Ne sélectionner aucune commande**

Cette touche fait disparaître la fenêtre instantanée Commandes de l'écran.

**PF2=Options**

Cette touche permet d'afficher une description ou une liste des entrées valides pour le champ.

**PF2=Fermer la fenêtre Options**

Cette touche permet de supprimer la fenêtre directe des options de l'écran.

**F6=Ajouter commandes de modif. multiples**

Cette fonction permet d'ajouter plus d'une commande de modification à un calendrier. Une fenêtre directe contenant la liste des commandes de modification offertes s'affiche lorsque cette touche est enfoncée dans le champ *Commandes de modification prévues*. Sélectionnez les commandes à partir de la liste et elles apparaissent à l'écran.

**F6=Ne plus ajouter**

Cette fonction permet d'indiquer qu'aucune autre commande de modification ne sera ajouté au calendrier.

**Supprimer=Enlever commande de modification**

Cette touche supprime une commande de modification du calendrier. La commande de modification doit être mise en évidence par le curseur pour qu'elle puisse être supprimée.

**Champs**

**Nom du calendrier**

Ce champ indique le nom attribué au calendrier dans la fonction Définition de calendriers. Il est fourni aux fins d'affichage seulement.

**Commandes de modification prévues**

Ce champ contient les noms des commandes de modification jointes au calendrier. Appuyez sur [Options] pour ajouter une seule commande de modification. Appuyez sur [Ajouter commandes de modif. multiples] pour ajouter plus d'une commande. Il est possible de joindre jusqu'à 100 commandes de modification à un calendrier.

---

## Chapitre 23 : Impression locale

---

La fonction Impression locale permet de configurer une imprimante reliée à un ordinateur personnel (PC) afin d'y envoyer des relevés et d'autres données à partir de la MAX Meridian. L'ordinateur doit être équipé d'un MTE.

Les imprimantes configurées dans la MAX Meridian sont appelées des imprimantes locales. Ces imprimantes peuvent être reliées à n'importe quel port du PC : série (COM), parallèle, série universel (USB) ou IEEE-1394. Il peut également s'agir d'une imprimante réseau à laquelle le PC a accès.

La fonction Impression locale permet également d'effectuer les tâches suivantes :

- Envoyer un relevé à toute imprimante locale, même celle qui serait utilisée par un autre surveillant.
- Envoyer des relevés programmés à l'imprimante locale.
- Mettre en file d'attente des relevés destinés à des imprimantes locales.
- Imprimer divers types de relevés, qu'il s'agisse de relevés tabulaires ou graphiques, de flux de données ou de relevés système. Il est également possible d'imprimer les relevés produits par l'application de gestion de la main-d'oeuvre.
- Imprimer des saisies d'écran au moyen de la touche **{IMPRIMER}**. Si on appuie sur la touche **{IMPR ÉCRAN}**, les caractères internationaux et les détails graphiques peuvent ne pas s'imprimer correctement.

**ATTENTION**

Il est important de noter que l'ajout ou la suppression d'une imprimante locale ainsi que la modification d'une configuration d'imprimante interrompt l'impression sur *toutes* les imprimantes. L'impression reprend une fois que l'imprimante est configurée.

Il est important que le MTE soit actif lorsque l'imprimante locale reçoit les relevés. Dans le cas où il ne tournerait pas, les relevés sont alors mis en file d'attente dans la MAX Meridian et leur impression est suspendue jusqu'à ce qu'une nouvelle session MTE soit ouverte.

L'impression locale dans un environnement Windows exige l'emploi du MTE 10 ou d'une version ultérieure de ce programme. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous au *Guide d'utilisation du Meridian Terminal Emulator, version 10* (NTP 553-4001-906).

**Nota :** On ne peut pas utiliser l'impression locale s'il y a plus d'une session MTE en cours pour la même MAX Meridian établie à partir du même PC.

## Impression locale avec la MAX Meridian 10

Dans le but d'améliorer l'efficacité de la production de rapports et d'augmenter le volume d'impression, des modifications ont été apportées à la façon dont la MAX Meridian traite l'impression locale, notamment :

- Il n'est plus possible d'envoyer un relevé à un modèle d'imprimante spécifique. Les trois seules options pouvant être sélectionnées comme modèles pour l'impression locale sont l'imprimante générique MTE, l'outil de gestion de la main-d'oeuvre et les relevés de flux de données.
- Le périphérique de sortie d'imprimante générique MTE transmet les données des relevés au MTE où elles sont formatées. Dans les versions antérieures, les données étaient formatées dans la MAX Meridian.

**Nota :** Lors de la mise à niveau à partir de la version 9 ou d'une version antérieure de la MAX Meridian, toutes les définitions d'imprimante locale et MTE passent automatiquement de l'ancien modèle d'imprimante spécifique à l'imprimante générique MTE.

- En ce qui concerne le périphérique de sortie de l'outil de gestion de la main-d'oeuvre, le relevé est formaté dans la MAX Meridian, puis transmis au MTE pour être réacheminé au MAXcaster ou à toute autre application d'outil de gestion de la main-d'oeuvre compatible avec la MAX Meridian 10.
- Dans le cas du périphérique de sortie des relevés de flux de données, le relevé est formaté dans la MAX Meridian, puis transmis au MTE pour être réacheminé à l'application de relevés de flux de données.

## Sorties imprimées

Le PC doit être équipé du MTE pour pouvoir envoyer des données à une imprimante locale.

Si la session MTE est interrompue pendant que l'imprimante reçoit des données de la MAX Meridian, ces dernières sont perdues. De plus, lorsque la session MTE est relancée, le reste du relevé ne s'imprime pas correctement.

Si la MAX Meridian est arrêtée pendant que le MTE est en train de recevoir des données d'impression, la portion du relevé reçue par le MTE ne s'imprime pas correctement. Le reste du relevé est perdu et risque de se retrouver amalgamé à la tâche d'impression suivante.

Les imprimantes locales sont comprises dans le nombre maximal d'imprimantes qu'il est possible de configurer dans la MAX Meridian. Pour connaître le nombre maximal d'imprimantes locales acceptées par le système, reportez-vous au chapitre intitulé «Préparatifs».

## Impression à une imprimante de réseau local

Les relevés peuvent être réacheminés aux imprimantes de votre réseau local, si :

- le PC qui prend en charge le réacheminement de l'impression exécute le MTE;
- l'imprimante de réseau local est prise en charge par le système d'exploitation Windows et accessible par le PC sur lequel la session MTE est en cours.

## Avant de configurer une imprimante locale

Avant d'ajouter ou de modifier une imprimante locale, les mesures suivantes sont nécessaires :

- S'assurer que l'imprimante est correctement raccordée.  
L'imprimante peut être reliée à n'importe quel port du PC : série (COM), parallèle, série universel (USB) ou IEEE-1394. Il peut également s'agir d'une imprimante réseau à laquelle le PC a accès.  
Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous au chapitre sur les périphériques du document intitulé *Meridian MAX 10 Installation Guide* (NTP-553-4001-111).
- S'assurer que l'imprimante est prise en charge par le système d'exploitation Windows. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez la documentation portant sur Microsoft Windows.
- S'assurer que le MTE est correctement configuré.  
Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous au *Guide d'utilisation du Meridian Terminal Emulator, version 10* (NTP 553-4001-906).

## Acheminement des relevés à une imprimante locale

Après la configuration d'une imprimante locale dans la MAX Meridian, on peut accéder à cette imprimante à l'aide des champs d'entrée de la fenêtre directe servant à définir une imprimante. Par exemple, elle pourrait être choisie dans le champ *Périph. sortie* de la fonction Définition de paramètres de relevé, si l'on imprime un relevé.

Les autres imprimés, comme les relevés système ou les relevés sélectifs en temps réel, sont transmis aux imprimantes définies dans le profil. En cas de déplacements fréquents, le champ *Priorité sur impr. loc.* dans le profil peut

servir à remplacer l'imprimante implicite par une imprimante locale. Ce champ est aussi actif si la sélection de l'imprimante implicite est faite dans le champ *Périph. sortie* de la fonction Définition de paramètres de relevé.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les types d'imprimantes locales, reportez-vous au *Guide d'utilisation du Meridian Terminal Emulator, version 10* (NTP 553-4001-906).

## Ajout d'une imprimante locale

Suivez la méthode 23-1 pour ajouter une imprimante locale.

### Méthode 23-1

#### Pour ajouter une imprimante locale

- 1 Accédez à la MAX Meridian.
- 2 À partir de n'importe quel écran MAX Meridian, appuyez sur **{CONTRÔLE}{P}**.

*La fenêtre de commande des imprimantes locales apparaît, telle qu'illustrée à la figure 23-1. Si cette fenêtre est vide, aucune imprimante locale n'a encore été configurée.*

**Figure 23-1**  
**Fenêtre de commande des imprimantes locales**

12:00:00

C. Dubé

1. Affichage de statistiques de files d'attente
2. Affichage d'états de préposés
3. Contrôle d'un autre surveillant
4. Fermeture de session

Fenêtre de commande des imprimantes locales

TYPE D'IMPRIMANTE :  
NOM DE L'IMPRIMANTE :

Sélectionner un article du menu à l'aide des touches de déplacement vertical du curseur et appuyer sur ENTRÉE pour valider la sélection.

F9 = Aide F1 = Commandes F2 = Options Supprimer = Supprimer l'imprimante locale

- 3 Dans le champ *Type d'imprimante*, appuyez sur [Options].  
Les trois seules options pouvant être sélectionnées sont l'imprimante générique MTE, l'outil de gestion de la main-d'oeuvre et les relevés de flux de données.
- 4 Sélectionnez votre modèle d'imprimante dans la liste.  
*La sélection s'affiche dans le champ Type d'imprimante.*



**Nota :** Seul le coordonnateur système peut choisir l'option «relevés de flux de données» dans la liste.

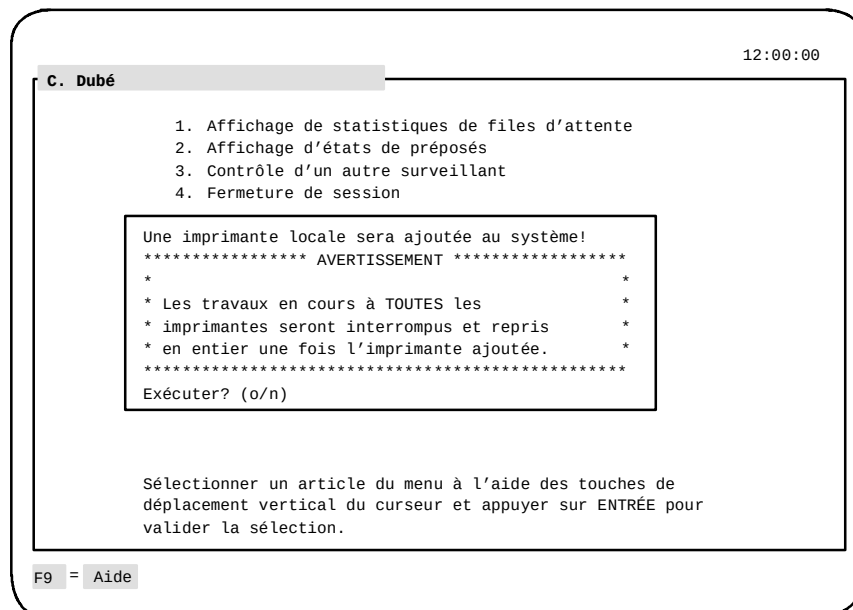
- 5 Dans le champ *Nom de l'imprimante*, attribuez un nom à l'imprimante. Ce nom apparaîtra dans la fenêtre directe de sélection de l'imprimante de la MAX Meridian. Par exemple, le nom s'affichera dans le champ *Périph. sortie* de la fonction Définition de paramètres de relevé.

Il est recommandé que le nom choisi comprenne l'emplacement de l'imprimante.

- 6 Appuyez sur [Commandes] et sélectionnez «Sauvegarder modifications et sortir».

*Une fenêtre s'affiche, comme l'illustre la figure 23-2, qui confirme que l'imprimante sera ajoutée. Ce message indique que tous les travaux d'impression en cours sur la MAX Meridian sont interrompus jusqu'à ce qu'on ait fini d'ajouter l'imprimante locale.*

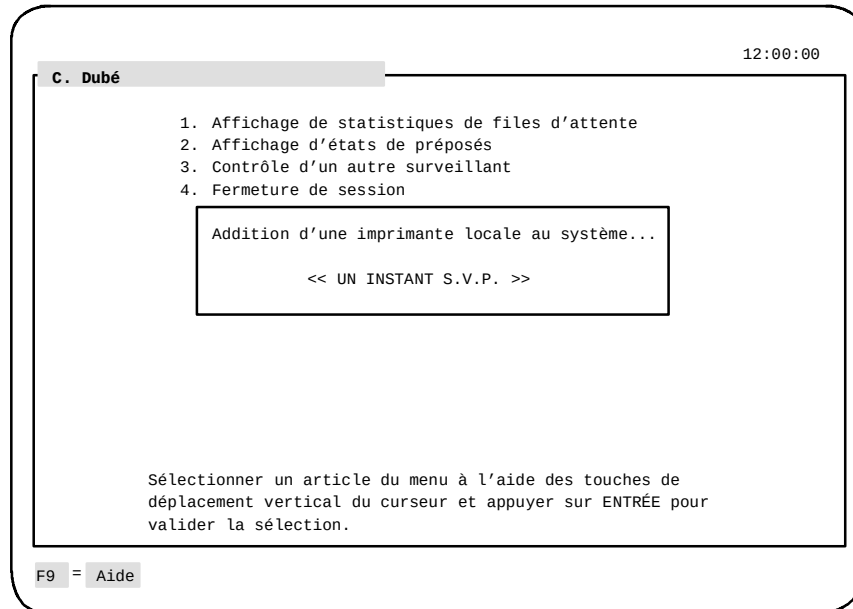
**Figure 23-2**  
**Message d'avertissement d'ajout d'imprimante locale**



7 Entrez **o** pour continuer.

*Une fenêtre s'affiche, comme l'illustre la figure 23-3, pendant que le système ajoute l'imprimante locale.*

**Figure 23-3**  
**Message d'ajout d'une imprimante**



*Après l'ajout de l'imprimante locale, le message suivant s'affiche au bas de l'écran : «L'impression locale à ce PC a été mise en fonction.»*

## Changement du type d'imprimante locale

Suivez la méthode 23-2 pour changer le type d'une imprimante locale en service.

### Méthode 23-2

#### Pour changer le type d'imprimante locale

- 1 À partir de n'importe quel écran MAX Meridian, appuyez sur **{CONTRÔLE}{P}**.

*La fenêtre de commande de l'imprimante locale apparaît.*

- 2 Dans le champ *Type d'imprimante*, appuyez sur [Options].

Les trois seules options pouvant être sélectionnées sont l'imprimante générique MTE, l'outil de gestion de la main-d'oeuvre et les relevés de flux de données.

- 3 Sélectionnez le nouveau modèle d'imprimante dans la liste.

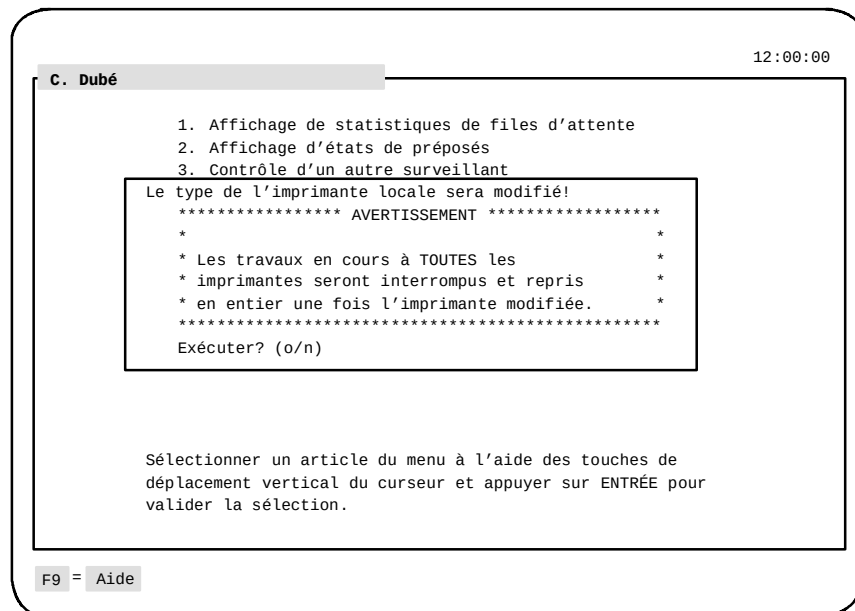
*La sélection s'affiche dans le champ Type d'imprimante.*

**Nota :** Seul le coordonnateur système peut choisir l'option «relevés de flux de données» dans la liste.

- 4 Appuyez sur [Commandes] et sélectionnez «Sauvegarder modifications et sortir».

*Une fenêtre s'affiche, comme l'illustre la figure 23-4, qui confirme que le changement d'imprimante est en cours. Ce message indique que les travaux d'impression sur toutes les imprimantes utilisées par la MAX Meridian seront interrompus jusqu'à ce que le système ait fini de changer d'imprimante locale.*

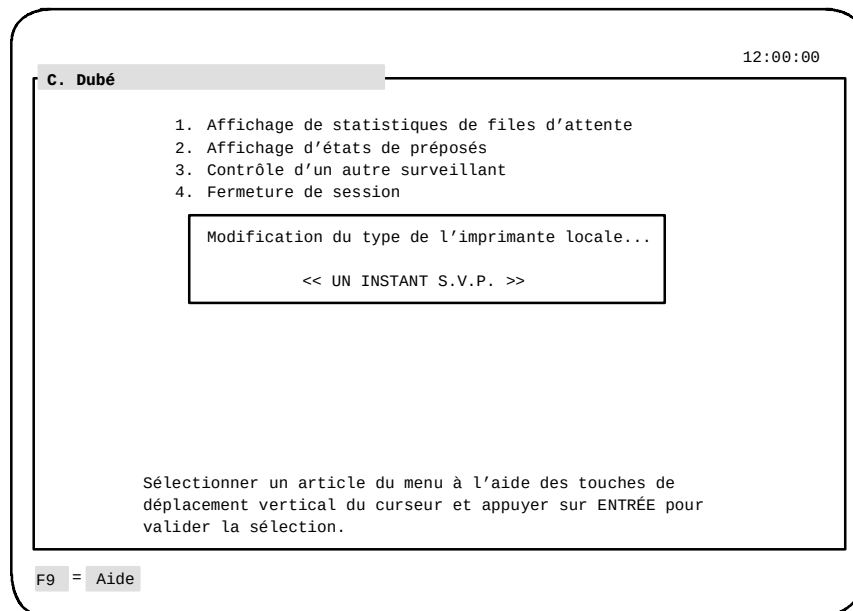
**Figure 23-4**  
**Message de changement de type d'imprimante**



- 5** Entrez **o** pour continuer.

*Une fenêtre s'affiche, comme l'illustre la figure 23-5, pendant que le type d'imprimante est changé.*

**Figure 23-5**  
**Message de changement d'imprimante**



À la fin du processus, le message suivant s'affiche au bas de l'écran :  
«Le type d'imprimante locale a été modifié».

## Modification du nom de l'imprimante locale

Suivez la méthode 23-3 pour changer le nom d'une imprimante locale.

### Méthode 23-3

#### Pour modifier le nom de l'imprimante locale

- 1 À partir de n'importe quel écran MAX Meridian, appuyez sur **{CONTRÔLE}{P}**.

*La fenêtre de commande de l'imprimante locale apparaît.*

- 2 Dans le champ *Nom de l'imprimante*, entrez le nouveau nom attribué à l'imprimante.
- 3 Appuyez sur [Commandes] et sélectionnez «Sauvegarder modifications et sortir».

*Le système affiche le message suivant : «Le nom de l'imprimante locale a été modifié.»*

## Suppression d'une imprimante locale

Suivez la méthode 23-4 pour supprimer une imprimante locale.

**Nota :** Une imprimante locale ne peut pas être supprimée si elle constitue l'imprimante implicite du système.

### Méthode 23-4

#### Pour supprimer une imprimante locale

- 1 À partir de n'importe quel écran MAX Meridian, appuyez sur **{CONTRÔLE}{P}**.

*La fenêtre de commande de l'imprimante locale apparaît.*

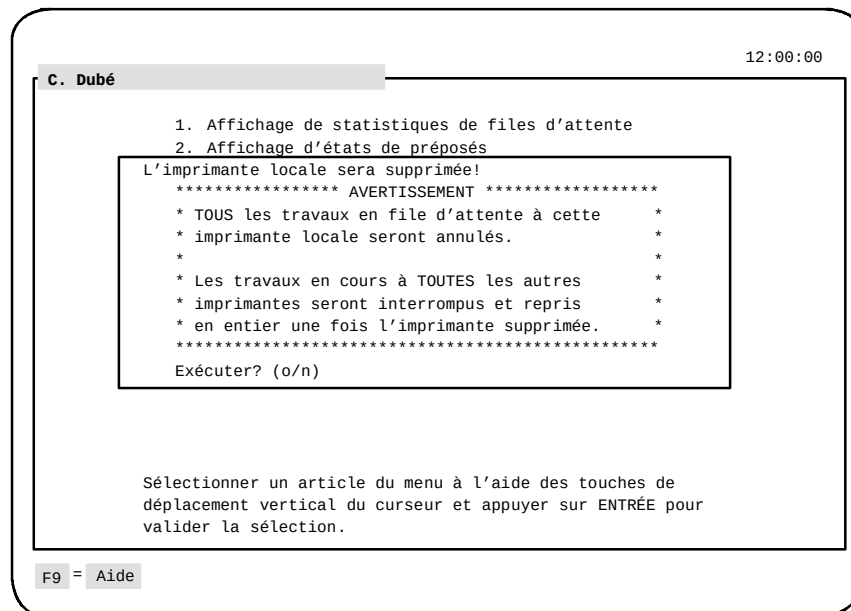
- 2 Dans le champ *Type d'imprimante*, appuyez sur [Supprimer l'imprimante locale].

*Cette opération efface la sélection indiquée dans le champ.*

- 3 Appuyez sur [Commandes] et sélectionnez «Sauvegarder modifications et sortir».

*Une fenêtre s'affiche, comme l'illustre la figure 23-6, qui confirme que l'imprimante sera supprimée. Ce message avertit que les travaux d'impression sur toutes les imprimantes utilisées par la MAX Meridian sont interrompus jusqu'à ce que le système ait fini de supprimer l'imprimante locale.*

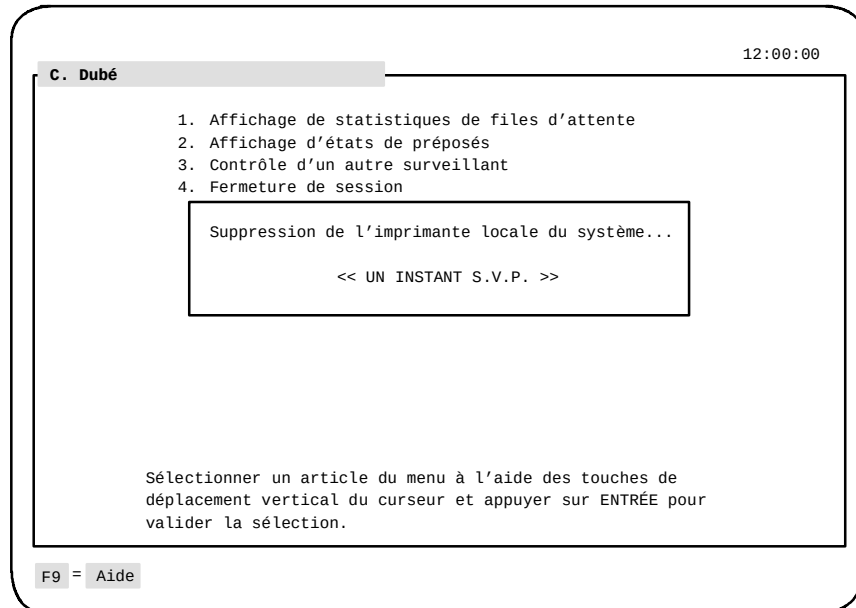
**Figure 23-6**  
**Message d'avertissement de suppression d'une d'imprimante locale**



**4** Entrez **o** pour continuer.

*Une fenêtre s'affiche, comme l'illustre la figure 23-7, pendant que l'imprimante locale est supprimée.*

**Figure 23-7**  
**Message de suppression d'une imprimante**



*À la fin du processus, le message suivant s'affiche au bas de l'écran :*  
*«L'impression locale à ce PC a été mise hors fonction.»*



---

## Chapitre 24 : Impression dans un fichier

---

Les relevés de flux de données permettent aux coordonnateurs système d'imprimer des relevés tabulaires et des relevés d'événements dans des fichiers, qui peuvent être utilisés par d'autres logiciels tels des bases de données et des chiffriers électroniques. Il est possible d'imprimer ces relevés de façon ponctuelle grâce à la fonction Définition de relevés, ou à des moments prédéterminés grâce à la fonction Définition de calendriers.

### Relevés de flux de données de la MAX Meridian 10

Des modifications ont été apportées au traitement des relevés de flux de données par la MAX Meridian 10, notamment :

- La MAX Meridian 10 ne prend plus en charge la production de relevés de flux de données sur port série. Les relevés de flux de données doivent être imprimés sur une imprimante locale en utilisant le type «relevé de flux de données».

**Nota :** En cas de mise à niveau à la MAX Meridian 10, en présence d'un périphérique de relevés de flux de données relié à la version 9 ou à une version antérieure de la MAX Meridian, il faut utiliser un PC équipé du MTE. Le périphérique de relevés de flux de données doit être relié à l'accès COM du PC. Le PC exécutant le MTE doit lui aussi être configuré pour imprimer à partir de l'accès COM. Pour obtenir plus de renseignements à ce sujet, voir le *Guide d'utilisation du Meridian Terminal Emulator, version 10* (NTP 553-4001-906).

### Utilisation des relevés de flux de données

Plusieurs étapes sont nécessaires à l'utilisation des relevés de flux de données. Ces étapes sont les suivantes :

- Définition d'une imprimante locale pour les relevés de flux de données  
Reportez-vous à la section intitulée «Impression locale».

- Impression du relevé dans un fichier  
Reportez-vous à la section intitulée «Impression dans un fichier».
- Téléchargement du relevé dans une autre application  
Reportez-vous à la section intitulée «Téléchargement d'un relevé».

## Impression dans un fichier

Seuls les coordonnateurs système peuvent imprimer un relevé de flux de données dans un fichier.

**Nota :** Si vous utilisez le Meridian Terminal Emulator (MTE), suivez les étapes de la méthode ci-dessous et reportez-vous à la section portant sur l'impression dans un fichier du document intitulé *Guide d'utilisation du Meridian Terminal Emulator, version 10* (NTP 553-4001-906).

Suivez la méthode 24-1 pour imprimer un relevé dans un fichier.

### Méthode 24-1

#### Pour imprimer dans un fichier

- 1 Remplissez l'écran Définition de paramètres de relevé.  
Cet écran est décrit à la section intitulée «Définition de paramètres de relevé» du chapitre intitulé «Définition de relevés».
- 2 Dans le champ *Périph. sortie* de l'écran *Définition de paramètres de relevé*, appuyez sur [Options].  
*Une fenêtre contenant une liste de périphériques à utiliser pour imprimer le relevé s'affiche.*
- 3 Sélectionnez une imprimante locale permettant l'impression de relevés de flux de données.  
Si vous n'êtes pas un coordonnateur système et que vous sélectionnez le flux de données comme périphérique de sortie, le système change automatiquement de périphérique de sortie et revient à l'imprimante implicite. Le message suivant s'affiche :  
  
Périphérique de sortie modifié : accès impossible au périphérique d'origine.
- 4 Si vous voulez imprimer ce relevé immédiatement, appuyez sur [Commandes] et sélectionnez «Imprimer ce relevé». Si vous voulez faire imprimer ce relevé plus tard, incorporez-le dans un calendrier. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la fonction Définition de relevés.
- 5 À partir du menu [Commandes], sauvegardez votre relevé.

## Téléchargement d'un relevé

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon de sauvegarder les relevés de flux de données sur le disque dur du PC exécutant le MTE, reportez-vous au *Guide d'utilisation du Meridian Terminal Emulator, version 10* (NTP 553-4001-906).

### Codes des relevés

Si vous ouvrez le relevé avec une autre application, vous remarquerez que des codes spéciaux sont également inclus (reportez-vous à la figure 24-1). Ces codes permettent à votre application de reconnaître le relevé. Sans ces codes, certaines applications n'arriveraient pas à lire le relevé. Vous pouvez supprimer ces codes lorsque le relevé a été importé dans votre fichier d'application.

Les relevés obtenus à partir d'une imprimante pour flux de données sont constitués d'un indicateur de début de fichier, du relevé proprement dit et d'un indicateur de fin de fichier. La figure 24-1 donne un exemple de relevé de rendement de préposés par NA-DAA envoyé à une imprimante pour flux de données. Le jeu de caractères latins standards ISO 8859-1 est utilisé pour la sortie imprimée. Le format des données de ce relevé est conforme aux normes informatiques, notamment au format à virgule de séparation de Lotus 1-2-3 ou d'Excel.

L'indicateur de début de fichier comprend deux lignes d'information. La première marque le début du relevé. Il s'agit d'une chaîne alphanumérique («[DÉBUT MAX Meridian]») placée entre guillemets. La seconde contient des champs numériques : un champ de contrôle de redondance cyclique (CRC) et un champ de décompte des caractères des données du relevé. Les champs de la deuxième ligne sont séparés par une virgule. Les champs CRC et de décompte des caractères n'incluent pas les caractères des lignes de début et de fin de fichier.

La MAX Meridian doit utiliser un algorithme de contrôle de redondance cyclique conforme aux normes de l'industrie et utilisable sur différentes plateformes. Cet algorithme simplifie le travail du fournisseur de l'application externe qui utilisera ces informations. Sa formule est constituée par la somme de l'expression suivante, dans laquelle X correspond à chaque octet du fichier.

$$\text{CRC-CCITT} = X^{16} + X^{12} + X^5 + X^0$$

#### 24-4 Impression dans un fichier

---

L'indicateur de fin de fichier comprend une seule ligne indiquant la fin du relevé. Il s'agit d'une chaîne alphanumérique placée entre guillemets.

**Figure 24-1**  
**Relevé de flux de données**

```
«[DÉBUT MAX Meridian]»
62814,4195
«Rel. de rendement de préposés par NA-DAA»
«Relevé quotidien»
«»
«Northern Telecom», «Date: 11/06/95», «Heure: 13:49:42»
«»
«Jour : 11/03/95»
«»
«NA-DAA», «JOUR», «ID», « ---APPELS», «DAA---», «---APPELS», «NON-DAA---», « -DURÉE TOT-»,
, «PRÉP», «RÉP», «RÉP», «MOY», «MOY», «NOMBRE», «HEURES», «PAS EN», «DAA/»
, , «APP», «CONV», «ATT», «ARR», «DÉP», «ARR», «DÉP», «LIB», «SERV», «SERV»
, , , «SEC», «SEC», , , «HH:MM», «HH:MM», «HH:MM», «HH:MM»
«1000», «11/03/95», 1002, 4, 10, 52, 0, 0, «0:00», «0:00», «0:08», «0:12», 71
«», «», 1234, 0, 0, 498, 0, 2, «0:00», «0:03», «2:46», «2:59», 92
«», «», 2223, 0, 0, 28, 0, 0, «0:00», «0:00», «0:01», «0:01», 59

(Ce relevé n'est pas terminé. L'indicateur de fin de fichier apparaît une fois toutes les informations imprimées.)
```

#### Données des relevés

La portion de données d'un relevé de flux de données est semblable à la sortie d'un relevé tabulaire. Une des différences réside dans les en-têtes des colonnes, qui correspondent aux libellés des colonnes de la formule et non aux en-têtes personnalisés du format tabulaire.

---

## Chapitre 25 : Personnalisation des couleurs

---

La fonction Personnalisation des couleurs permet d'adapter les couleurs des divers éléments de l'écran. Les couleurs d'avant-plan et d'arrière-plan peuvent être choisies à partir d'une palette de 16 couleurs. Ces couleurs sont toujours les mêmes et correspondent aux 16 couleurs de base des écrans EGA et VGA. Cette fonction n'est accessible que si le MTE est validé.

### Accès à la fonction

On accède à la fonction Personnalisation des couleurs en appuyant sur la touche de fonction [Modifier couleurs] de l'écran Maintenance de profil ou de l'écran Définition de surveillants. Cette touche de fonction ne s'affiche que si l'option est validée dans votre profil. L'accès à cette fonction est commandé par les paramètres définis dans l'écran Définition de surveillants.

**Figure 25-1**  
**Écran Définition de couleurs d'écran**

12:00:00

Définition de couleurs d'écran

| Élément d'écran              | Arrière-plan | Avant-plan |
|------------------------------|--------------|------------|
| Ordinaire                    | [1]          | [1]        |
| Message d'erreur             | [2]          | [2]        |
| Message de confirmation      | [3]          | [3]        |
| Curseur de remplacement      | [4]          | [4]        |
| Curseur d'insertion          | [5]          | [5]        |
| Dessus de touche             | [6]          | [6]        |
| Label de touche              | [7]          | [7]        |
| Cadre de menu                | [8]          | [8]        |
| Titre de menu                | [9]          | [9]        |
| Titre de section de menu     | [10]         | [10]       |
| Option de menu               | [11]         | [11]       |
| Option de menu grisée        | [12]         | [12]       |
| Option de menu active        | [13]         | [13]       |
| Option de menu grisée active | [14]         | [14]       |
| Cadre de formule             | [15]         | [15]       |
| Titre de formule             | [16]         | --> [16]   |
| Champ de formule             |              |            |

\*\*\*\*EXEMPLE\*\*\*\*

F9 = Aide
F1 = Commandes
F4 = Essayer valeurs

## Touches de fonction

Cette section décrit les touches de fonction associées à l'écran Définition de couleurs d'écran.

### F9=Aide

Cette touche de fonction fournit des informations sur l'écran Définition de couleurs d'écran et les champs correspondants.

### F1=Commandes

On peut utiliser les commandes suivantes en appuyant sur la touche [Commandes] :

#### Revenir à la maintenance de profil

(Définition de surveillants pour les coordonnateurs système)

Sélectionnez cette commande pour revenir à l'écran Maintenance de profil ou Définition de surveillants (selon l'écran où la touche de fonction a été utilisée).

#### **Lire les couleurs implicites sauvegardées**

Sélectionnez cette commande pour afficher les dernières couleurs sélectionnées et sauvegardées.

#### **Lire les couleurs implicites d'un autre surveillant**

Sélectionnez cette commande si vous voulez utiliser les couleurs sélectionnées par un autre surveillant.

#### **Lire les couleurs implicites du système**

Sélectionnez cette commande pour utiliser les couleurs implicites créées par le coordonnateur système.

#### **Lire les couleurs implicites initiales du système**

Sélectionnez cette commande pour utiliser les choix de couleurs implicites établis initialement au moment de l'installation du système.

#### **Sauvegarder les couleurs implicites du système**

Sélectionnez cette commande pour créer des choix de couleurs du système qui pourront être lus par tous les surveillants. Cette fonction n'est offerte qu'aux coordonnateurs système qui sont en mode Définition de surveillants.

#### **F1=Ne sélectionner aucune commande**

Cette touche de fonction apparaît lorsque la fenêtre directe Commandes est affichée. Appuyez sur cette touche si vous ne voulez pas sélectionner de commande.

#### **F4=Essayer valeurs**

Cette touche de fonction vous permet de faire l'essai des modifications que vous avez effectuées. L'écran est redessiné avec les couleurs que vous avez définies à l'écran.

### **Champs**

Cette section décrit les champs associés à l'écran Définition de couleurs d'écran.

#### **Élément d'écran**

Ce champ définit les éléments d'écran disponibles. Reportez-vous au tableau 25-1 pour obtenir la liste des éléments d'écran.

#### **Arrière-plan**

Ce champ définit les couleurs utilisées dans l'arrière-plan de l'élément d'écran. On sélectionne les couleurs en utilisant le curseur ou en entrant des chiffres. Pour les directives, reportez-vous à la section intitulée «Sélection

## 25-4 Personnalisation des couleurs

---

des couleurs» du présent chapitre. Pour obtenir la liste des couleurs d'écran offertes, reportez-vous au tableau 25-2.

### Avant-plan

Ce champ définit les couleurs utilisées dans l'avant-plan de l'élément d'écran. Les couleurs peuvent être sélectionnées en utilisant le curseur ou en entrant des chiffres. Pour les directives, reportez-vous à la section intitulée «Sélection des couleurs» du présent chapitre. Pour obtenir la liste des couleurs d'écran offertes, reportez-vous au tableau 25-2.

| <b>Tableau 25-1<br/>Éléments d'écran</b> |                                                                                  |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Élément d'écran</b>                   | <b>Description</b>                                                               |
| Ordinaire                                | Texte d'écran normal                                                             |
| Message d'erreur                         | Messages d'erreur affichés sur la dernière ligne de l'écran.                     |
| Message de confirmation                  | Messages confirmant une intervention. Affichés sur la dernière ligne de l'écran. |
| Curseur de remplacement                  | Affichage du curseur de remplacement dans un champ modifiable.                   |
| Curseur d'insertion                      | Affichage du curseur d'insertion dans un champ modifiable.                       |
| Dessus de touche                         | Touche dynamique (par exemple, {F1}).                                            |
| Label de touche                          | Nom de la touche dynamique (par exemple, «Sortir»).                              |
| Cadre de menu                            | Cadre d'un menu.                                                                 |
| Titre de menu                            | Titre d'un menu (coin supérieur gauche).                                         |
| Titre de section de menu                 | Sous-titre d'un menu.                                                            |
| Option de menu                           | Texte d'option de menu autre que les options grisées.                            |
| Option de menu grisée                    | Options de menu qui ne peuvent pas être sélectionnées.                           |
| — Voir page suivante. —                  |                                                                                  |



| <b>Tableau 25-1 (suite)</b><br><b>Éléments d'écran</b> |                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Élément d'écran</b>                                 | <b>Description</b>                                                                                                     |
| Option de menu active                                  | Option de menu sur laquelle se trouve la barre de sélection.                                                           |
| Option de menu grisée active                           | Option de menu impossible à sélectionner mais sur laquelle se trouve la barre de sélection.                            |
| Cadre de formule                                       | Cadre de la plupart des écrans.                                                                                        |
| Titre de formule                                       | Titre de l'écran (coin supérieur droit).                                                                               |
| Champ de formule                                       | Champ à l'intérieur d'un écran.                                                                                        |
| Cadre de fenêtre d'aide                                | Cadre de la fenêtre de texte d'aide.                                                                                   |
| Titre de fenêtre d'aide                                | Titre de la fenêtre de texte d'aide (coin supérieur gauche).                                                           |
| Titre de rubrique d'aide                               | Sous-titre indiquant le nom de la rubrique d'aide.                                                                     |
| Texte d'aide ordinaire                                 | Texte normal à l'intérieur de la fenêtre d'aide.                                                                       |
| Texte d'aide mis en évidence                           | Texte d'aide qui est mis en évidence.                                                                                  |
| Indicateurs d'état                                     | Éléments affichés sur la première ligne de l'écran qui indiquent l'état des informations (par exemple, «relevé prêt»). |
| En-têtes                                               | Titres de commandes de modification créées par le Contrôle de configuration.                                           |
| ID d'article de CC                                     | Colonnes de gauche des écrans Contrôle de configuration où les éléments sont énumérés (par exemple, NA-DAA).           |
| ID de liste de CC                                      | Entrées d'une liste.                                                                                                   |
| Nouvelle valeur paramètre CC                           | Nouvelles valeurs entrées dans l'écran Contrôle de configuration.                                                      |
| Nouv. valeur liste param. CC                           | Modifications apportées à une liste.                                                                                   |
| — Voir page suivante. —                                |                                                                                                                        |

| <b>Tableau 25-1 (suite)<br/>Éléments d'écran</b> |                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Élément d'écran</b>                           | <b>Description</b>                                                                                                                                                                                  |
| Exception                                        | Horloge dans le coin supérieur droit de l'écran lorsque la liaison haute vitesse est hors service. Cet élément ne devrait pas être de la même couleur que celui défini pour les indicateurs d'état. |
| Appel d'urgence                                  | Nom du préposé qui apparaît en haut de l'écran pour indiquer un appel d'urgence.                                                                                                                    |
| RÉSERVE                                          | Écran d'état de préposés affiché lorsque aucun préposé n'est en session.                                                                                                                            |
| RETENUE                                          | Écran d'état de préposés affiché lorsque le préposé est retenu pour répondre à un appel DAA provenant du réseau.                                                                                    |
| PAS LIB                                          | Écran d'état de préposés affiché lorsque le préposé n'est pas libre.                                                                                                                                |
| ABS MOM                                          | Écran d'état de préposés affiché lorsque le préposé est à l'état Absence momentanée.                                                                                                                |
| EN ATT                                           | Écran d'état de préposés affiché lorsque le préposé attend un appel DAA.                                                                                                                            |
| DAA                                              | Écran d'état de préposés affiché lorsque le préposé traite un appel DAA.                                                                                                                            |
| GARDE DAA                                        | Écran d'état de préposés affiché lorsque le préposé a mis un appel DAA en garde.                                                                                                                    |
| NA ARR                                           | Écran d'état de préposés affiché lorsque le préposé traite un appel NA d'arrivée.                                                                                                                   |
| GARDE NA ARR                                     | Écran d'état de préposés affiché lorsque le préposé a un appel NA d'arrivée en garde.                                                                                                               |
| NA DÉP                                           | Écran d'état de préposés affiché lorsque le préposé traite un appel NA de départ.                                                                                                                   |
| — Voir page suivante. —                          |                                                                                                                                                                                                     |

| <b>Tableau 25-1 (suite)<br/>Éléments d'écran</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Élément d'écran</b>                           | <b>Description</b>                                                                                                                                                                                                                                               |
| GARDE NA DÉP                                     | Écran d'état de préposés affiché lorsque le préposé a mis un appel NA de départ en garde.                                                                                                                                                                        |
| RÉSERVE (exception/graphique)                    | Affichage de statistiques de files d'attente pour un nombre de préposés qui ne sont pas en session.                                                                                                                                                              |
| RETENUE (exception/graphique)                    | Préposé à l'état Retenue.                                                                                                                                                                                                                                        |
| PAS LIB (graphique)                              | Écran de statistiques de files d'attente : indication graphique du nombre de préposés qui ne sont pas libres.                                                                                                                                                    |
| ABS MOM (exception/graphique)                    | Écran d'état de préposés affiché lorsque le préposé est à l'état Absence momentanée et que le seuil est dépassé.                                                                                                                                                 |
| EN ATT (exception/graphique)                     | Écran d'état de préposés affiché lorsque le préposé attend un appel DAA et que le seuil est dépassé. Également affiché dans les écrans de statistiques de files d'attente pour indiquer graphiquement le nombre de préposés qui attendent un appel DAA.          |
| DAA (exception/graphique)                        | Écran d'état de préposés affiché lorsque le préposé traite un appel DAA et que le seuil est dépassé. Également affiché dans les écrans de statistiques de files d'attente pour indiquer graphiquement le nombre de préposés qui traitent un appel DAA.           |
| GARDE DAA (exception/graphique)                  | Écran d'état de préposés affiché lorsque le préposé a mis un appel DAA en garde et que le seuil est dépassé.                                                                                                                                                     |
| NA ARR (exception/graphique)                     | Écran d'état de préposés affiché lorsque le préposé traite un appel NA d'arrivée et que le seuil est dépassé. Également affiché dans les écrans de statistiques de files d'attente pour indiquer graphiquement le nombre de préposés qui traitent des appels NA. |
| — Voir page suivante. —                          |                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| <b>Tableau 25-1 (suite)</b><br><b>Éléments d'écran</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Élément d'écran</b>                                 | <b>Description</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| GARDE NA ARR<br>(exception/graphique)                  | Écran d'état de préposés affiché lorsque le préposé a mis un appel NA d'arrivée en garde et que le seuil est dépassé.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| NA DÉP (exception/graphique)                           | Écran d'état de préposés affiché lorsque le préposé traite un appel NA de départ et que le seuil est dépassé.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| GARDE NAD<br>(exception/graphique)                     | Écran d'état de préposés affiché lorsque le préposé a mis un appel NA de départ en garde et que le seuil est dépassé.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| INCONNU                                                | Écran d'état de préposés affiché lorsque le préposé se trouve en session mais que le Meridian 1 n'a pas précisé l'état du préposé.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| PRÉPOSÉ REPÉRÉ                                         | Préposé repéré à l'écran d'état de préposés.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| APPELS RÉSEAU                                          | Écrans de statistiques de files d'attente affiché quand le NA-DAA présente des appels au réseau.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| CONSULTER                                              | Écran d'état de préposés affiché lorsqu'un appel a été libéré alors qu'un préposé essayait de le transférer ou de l'inclure dans une conférence. Cet état demeure à l'écran aussi longtemps que le préposé et le tiers sont en communication. Cet état s'affiche également lorsque le surveillant communique avec un préposé en utilisant la touche Préposé ou lorsque le préposé communique avec le surveillant à l'aide de la touche Surveillant. |
| — Voir page suivante. —                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| <b>Tableau 25-1 (suite)<br/>Éléments d'écran</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Élément d'écran</b>                           | <b>Description</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| CONSULTER<br>(exception/graphique)               | Écran d'état de préposés affiché lorsque le préposé est en état de consultation et que le seuil est dépassé. Également dans les écrans de statistiques de files d'attente pour indiquer graphiquement le nombre de préposés en consultation. Cet état se produit lorsqu'un appel a été libéré alors qu'un préposé essayait de le transférer ou de l'inclure dans une conférence. Cet état demeure à l'écran aussi longtemps que le préposé et le tiers sont en communication. Cet état s'affiche également lorsque le surveillant communique avec un préposé en utilisant la touche Préposé ou lorsque le préposé communique avec le surveillant à l'aide de la touche Surveillant. |
| PAS LIB (exception)                              | Écran d'état de préposés : lorsqu'un préposé a activé la touche PAS LIB et que le seuil a été dépassé.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| OUVERTURE DE SESSION                             | Écran de statistiques de files d'attente indiquant le nombre de préposés en session dans le NA-DAA en tant que NA-DAA principal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| OUVERTURE DE SESSION<br>(graphi.)                | Écran de statistiques de files d'attente : indique graphiquement le nombre de préposés en session avec le NA-DAA en tant que NA-DAA principal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| NON UTIL                                         | Écran d'état de préposés affiché lorsque le préposé traite un appel NA à un autre NA-DAA et que le seuil est dépassé.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| NON UTIL (exception/graphique)                   | Écran de statistiques de files d'attente : indique graphiquement quand un préposé traite un appel NA à un autre NA-DAA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| DAA (utilisée)                                   | Affichage d'états de préposés par positions affiché pour montrer la file d'attente en cours.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| — Fin —                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

**Tableau 25-2****Couleurs d'écran offertes**

| N° de couleur | Couleur d'écran | N° de couleur | Couleur d'écran |
|---------------|-----------------|---------------|-----------------|
| 1             | Noir            | 9             | Gris            |
| 2             | Bleu            | 10            | Bleu clair      |
| 3             | Vert            | 11            | Vert clair      |
| 4             | Cyan            | 12            | Cyan clair      |
| 5             | Rouge           | 13            | Rouge clair     |
| 6             | Magenta         | 14            | Magenta clair   |
| 7             | Brun            | 15            | Jaune           |
| 8             | Blanc           | 16            | Blanc brillant  |

## Sélection des couleurs

Il existe deux méthodes de sélection de couleurs personnalisées pour les éléments d'écran.

La première méthode consiste à déplacer le curseur sur les sélections. Pour sélectionner une couleur d'élément d'écran particulier, déplacez le curseur jusqu'à cet élément à l'aide des touches de déplacement du curseur. Le signe --> indique que le curseur est actif. Un signe --> apparaît devant la couleur attribuée à l'avant-plan et à l'arrière-plan de l'élément d'écran. Pour changer de couleur, déplacez le curseur jusqu'au champ *Couleur d'avant-plan* ou *Couleur d'arrière-plan*, puis déplacez-le jusqu'à la couleur que vous voulez sélectionner. Il n'est pas nécessaire d'appuyer sur **{RETOUR}** pour sélectionner une couleur.

La deuxième méthode consiste à entrer les numéros des couleurs. Pour sélectionner des couleurs d'avant-plan et d'arrière-plan, entrez les numéros affichés à côté de ces couleurs. Déplacez le curseur jusqu'à l'élément d'écran, entrez le numéro de la couleur d'arrière-plan et d'avant-plan, puis appuyez sur **{RETOUR}**. Les deux numéros doivent être séparés par une virgule non suivie d'un espace (par exemple, 4,12).

Appuyez sur [Essayer valeurs] pour essayer les changements de couleurs que vous avez faits. Le champ **\*\*\*\*Exemple\*\*\*\*** dans le bas de l'écran montre la combinaison de couleurs d'avant-plan et d'arrière-plan en cours.

Après avoir attribué les couleurs à un élément d'écran, déplacez le curseur jusqu'au prochain élément à modifier. Il n'est pas nécessaire de modifier les couleurs attribuées à tous les éléments de l'écran.

Pour ce qui est des définitions d'affichages graphiques, les couleurs peuvent être attribuées aux barres des graphiques. Si la fonction Personnalisation des couleurs est offerte, la touche de fonction correspondante apparaît au bas de l'écran de définition d'affichages graphiques.

## **Sauvegarde des sélections de couleurs**

Pour sauvegarder les sélections de couleurs, appuyez sur la touche [Commandes] et sélectionnez *«Revenir à la maintenance de profil»*. Sauvegardez l'écran de maintenance de profil. Si vous êtes coordonnateur système, sauvegardez l'écran de définition de surveillants pour enregistrer les nouvelles sélections de couleurs. Les nouveaux paramètres de couleurs entrent en vigueur à l'ouverture de la session suivante.





---

## Chapitre 26 : Prise en charge des caractères internationaux

---

Le champ d'application de cette fonction va de la saisie de chaînes de caractères dans une langue donnée à l'utilisation de caractères internationaux pour l'impression d'un relevé. Les caractères entrés doivent appartenir au jeu 1 de caractères latins de la norme de l'Organisation internationale de normalisation (ISO 8859-1). Le système peut prendre en charge un maximum de deux langues.

Le texte comportant des caractères spéciaux (avec accent) peut être enregistré dans le système et imprimé dans les relevés. Cette fonction s'applique à toute l'interface utilisateur, y compris le texte statique affiché à l'écran, les messages d'aide, les messages guides et les messages d'erreur, ainsi que les relevés système et historiques.

Le jeu 1 de caractères latins standard de la norme ISO 8859-1 est utilisé pour l'enregistrement et la présentation de l'information dans l'une ou l'autre des langues installées et validées. L'anglais doit être l'une de ces langues, car il est utilisé aux fins de la maintenance et du télédiagnostic. Les surveillants peuvent choisir l'une ou l'autre des langues installées pour communiquer avec le système. Pour obtenir la liste des langues offertes pour le système utilisé, communiquez avec le représentant de Nortel.

### Terminaux de surveillance

Tous les terminaux de surveillance, à l'exception du DEC VT-220, permettent l'utilisation des caractères internationaux. Le DEC VT-220 offre une prise en charge partielle des caractères internationaux avec le jeu de caractères multinational DEC.

Pour savoir comment entrer les caractères internationaux, consultez la section intitulée «Entrée de caractères» du présent chapitre.

## **Imprimantes**

Les imprimantes locales sont utilisées pour imprimer les données de la MAX Meridian. Pour savoir si une imprimante connectée à un PC exécutant le MTE prend en charge les caractères internationaux, consultez la documentation de Microsoft Windows et du fabricant de l'imprimante.

## **Configuration des terminaux**

Pour que les caractères internationaux puissent être utilisés, le terminal du surveillant doit être configuré de façon appropriée. Si le clavier utilisé correspond à une langue précise, il faut configurer cette langue pour le terminal. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la configuration des caractères internationaux pour le terminal utilisé, reportez-vous au chapitre intitulé «Configuration du terminal».

## **Configuration des langues**

Les systèmes permettent la définition d'un maximum de deux langues. L'une de ces langues doit être l'anglais. L'autre langue est déterminée durant l'installation ou la mise à niveau de la MAX Meridian.

Le coordonnateur système définit la langue utilisée implicitement par le système et la seconde langue à l'aide de l'écran Options diverses du menu Gestion des paramètres.

La langue implicite est utilisée pour le journal des transactions du Contrôle de configuration et pour les paramètres personnalisés à l'échelle du système, tels les noms de file d'attente, de surveillant, de SINC et de voie d'acheminement.

Dans l'écran de maintenance de profil, le surveillant peut choisir la langue dans laquelle il désire communiquer avec la MAX Meridian. Pour appliquer un changement de langue, il faut sortir du système puis y accéder de nouveau.

## Champs définissables dans deux langues

On peut utiliser deux langues pour les définitions publiques et privées. Toutefois, toutes les définitions publiques doivent être enregistrées dans la langue implicite du système afin que tous les surveillants puissent les lire. Les définitions privées peuvent être entrées dans la langue définie dans le profil du surveillant, étant donné qu'elles sont exclusivement utilisées par ce dernier. Le tableau 26-1 donne la liste des champs qui peuvent être définis dans l'une ou l'autre des langues, ainsi que les écrans dans lesquels ils se trouvent.

| Tableau 26-1<br>Champs définissables dans deux langues                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Écran                                                                                                                                                                               | Champ                                                                                                                                                                                                             |
| Définition d'affichages<br>Définition d'écrans<br><br>Définition de quadrants<br><br>Définition de formules                                                                         | Nom d'écran<br><br>Nom de définition<br>En-tête personnalisé<br><br>Labels de menus<br>Labels de colonnes<br>Labels de graphiques                                                                                 |
| Définition de relevés<br>Définition de paramètres de relevé<br><br>Définition de formats tabulaires<br><br>Définition de formats graphiques<br><br>Définition de formules de relevé | Nom du relevé<br><br>Titre du format<br>En-tête personnalisé<br><br>Titre du graphique<br>Titre de l'axe caractères<br>Titre de l'axe objets<br><br>Labels de menus<br>Labels de colonnes<br>Labels de graphiques |
| Contrôle de configuration<br>Commandes de modification                                                                                                                              | Nom de la commande<br>de modification                                                                                                                                                                             |
| Définition de calendriers                                                                                                                                                           | Nom du calendrier                                                                                                                                                                                                 |

### Champs définissables dans une seule langue

Plusieurs champs ne peuvent être définis que dans la langue implicite du système. Le tableau 26-2 donne la liste des champs qui peuvent être définis dans une seule langue, ainsi que les écrans dans lesquels ils se trouvent.

| Tableau 26-2<br>Champs définissables dans une seule langue                     |                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Écran                                                                          | Champ                                                                        |
| Gestion des paramètres<br>Maintenance de profil/<br>Définition de surveillants | Nom<br>Mot de passe                                                          |
| Options diverses                                                               | Nom de l'exploitant<br>Mot de passe de coordonnateur système                 |
| Définition d'unités de temps                                                   | Nom de quart<br>Nom de période                                               |
| Définition de nom de seuil                                                     | Nom pour DU1<br>Nom pour DU2<br>Nom pour DU3<br>Nom pour DU4<br>Nom pour DU5 |
| Définition de NA-DAA/NAA                                                       | Nom de NA-DAA/NAA                                                            |
| Définition de préposés                                                         | Nom du préposé<br>Commentaire                                                |
| Définition de voies<br>d'acheminement                                          | Nom de voie                                                                  |
| Définition de SINC                                                             | Nom de SINC                                                                  |
| Définition d'activités                                                         | Nom d'activité                                                               |
| Gestion des listes                                                             | Nom de la liste                                                              |
| Messagerie surveillant<br>Envoyer un message                                   | Contenu du message                                                           |
| Fenêtre de commande des<br>imprimantes locales                                 | Nom de l'imprimante                                                          |

## Entrée de caractères

Les caractères internationaux offerts sur certains claviers peuvent être entrés en mode texte sur divers écrans. Certains caractères peuvent ne pas être offerts directement sur votre clavier et des séquences de touches spéciales peuvent être nécessaires pour entrer ces caractères.

Les tableaux suivants décrivent les séquences de touches nécessaires à chaque type de clavier.

Si votre terminal est un DEC VT-220, un DEC VT-420 ou un DEC VT-520, consultez le tableau 26-3. (Le DEC VT-320 et le DEC VT-420 sont compatibles.) Si vous utilisez un PC doté du logiciel Meridian Terminal Emulator (MTE), consultez le tableau 26-4.

## Séquences de composition de caractères

Les différents types de clavier utilisent différentes séquences de composition qui doivent être entrées pour les caractères internationaux.

### DEC VT-220, VT-420 et VT-520

Pour créer un caractère particulier sur un terminal DEC VT-220, VT-420 ou VT-520, la séquence de composition est formée de la touche **{CARACTÈRE COMPOSÉ}** suivie de la séquence de touches appropriée.

**Nota :** Étant donné que le terminal DEC VT-220 n'offre pas de prise en charge intégrale des caractères internationaux, un point d'interrogation (?) peut apparaître dans le cas où le caractère approprié n'est pas offert par le terminal VT-220.

### Meridian Terminal Emulator (MTE)

Pour créer un caractère international sur un PC doté du programme MTE, il faut appuyer sur la touche **{ALT}** en entrant le code numérique du caractère. Vous devez utiliser le pavé numérique du clavier, et la touche **{VERR NUM}** doit être activée. L'utilisation des chiffres situés sur la première ligne du clavier pour entrer les codes peut donner des résultats imprévisibles.

**Nota :** Les utilisateurs de PC peuvent uniquement entrer les caractères de la page de codes 850 de DOS, c'est-à-dire le jeu 1 de caractères latins. Si vous tentez d'entrer un caractère non valide, le terminal émet un bip et le caractère n'est pas accepté.

**26-6** Prise en charge des caractères internationaux

| <b>Tableau 26-3</b><br><b>Caractères internationaux pour les DEC VT-220, DEC VT-420 et DEC VT-520</b> |                  |                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------|
| <b>Nom</b>                                                                                            | <b>Caractère</b> | <b>Séquence de composition suivie de</b> |
| Point d'exclamation inversé                                                                           | ¡                | !!                                       |
| Cent                                                                                                  | ¢                | C/                                       |
| Livre sterling                                                                                        | £                | L=                                       |
| Devise                                                                                                | ¤                | XO                                       |
| Yen                                                                                                   | ¥                | Y=                                       |
| Barre verticale coupée                                                                                | ¦                |                                          |
| Section ou paragraphe                                                                                 | §                | SO                                       |
| Copyright                                                                                             | ©                | CO                                       |
| Indicateur ordinal féminin                                                                            | ª                | A_                                       |
| Guillemet ouvrant                                                                                     | «                | <<                                       |
| Guillemet fermant                                                                                     | »                | >>                                       |
| Symbole NON*                                                                                          | ¬                | ¬,                                       |
| Macron *                                                                                              | ˆ                | ˆ^                                       |
| Marque déposée *                                                                                      | ®                | R O                                      |
| Trait d'union facultatif*                                                                             | -                | --                                       |
| Puce                                                                                                  | §                | .^                                       |
| Plus ou moins                                                                                         | ±                | + -                                      |
| Indice supérieur 1                                                                                    | ¹                | 1^                                       |
| Indice supérieur 2                                                                                    | ²                | 2^                                       |
| — Voir page suivante. —                                                                               |                  |                                          |

**Tableau 26-3 (suite)****Caractères internationaux pour les DEC VT-220, DEC VT-420 et DEC VT-520**

| Nom                               | Caractère | Séquence de composition suivie de |
|-----------------------------------|-----------|-----------------------------------|
| Indice supérieur 3                | ³         | 3^                                |
| Apostrophe                        | '         | 'espace                           |
| Micro                             | μ         | /U                                |
| Retour à la ligne                 | ¶         | P!                                |
| Division *                        | ÷         | -:                                |
| Multiplication *                  | ×         | x x                               |
| Cédille *                         | ¸         | ' '                               |
| Accent aigu *                     | ´         | ‘ ‘                               |
| Accent circonflexe                | ^         | ^ espace                          |
| Tilde                             | ~         | ~espace                           |
| Tréma *                           | ¨         | ¨espace                           |
| Degré                             | °         | 0^                                |
| Indicateur ordinal masculin       | º         | O_                                |
| Fraction ordinaire un-quart       | ¼         | 1 4 (ordre important)             |
| Fraction ordinaire une-demie      | ½         | 1 2 (ordre important)             |
| Fraction ordinaire trois-quarts * | ¾         | 3 4 (ordre important)             |
| Point d'interrogation inversé     | ¿         | ??                                |
| A majuscule accent grave          | À         | ‘A                                |
| A majuscule accent aigu           | Á         | ’A                                |
| — Voir page suivante. —           |           |                                   |

| <b>Tableau 26-3 (suite)</b><br><b>Caractères internationaux pour les DEC VT-220, DEC VT-420 et DEC VT-520</b> |                  |                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------|
| <b>Nom</b>                                                                                                    | <b>Caractère</b> | <b>Séquence de composition suivie de</b> |
| A majuscule accent circonflexe                                                                                | Â                | ^A                                       |
| A majuscule tilde                                                                                             | Ã                | ~A                                       |
| A majuscule tréma                                                                                             | Ä                | ¨A                                       |
| A majuscule degré comme dans Ångström                                                                         | Å                | A_ (degré) or A* (astérisque)            |
| A majuscule diphtongué avec E                                                                                 | Æ                | A E (ordre important)                    |
| C cédille majuscule                                                                                           | Ç                | C,                                       |
| E majuscule accent grave                                                                                      | È                | ‘E                                       |
| E majuscule accent aigu                                                                                       | É                | ’E                                       |
| E majuscule accent circonflexe                                                                                | Ê                | ^E                                       |
| E majuscule tréma                                                                                             | Ë                | ¨E                                       |
| I majuscule accent grave                                                                                      | Ì                | ‘I                                       |
| I majuscule accent aigu                                                                                       | Í                | ’I                                       |
| I majuscule accent circonflexe                                                                                | Î                | ^I                                       |
| I majuscule tréma                                                                                             | Ï                | ¨I                                       |
| O majuscule accent grave                                                                                      | Ò                | ‘O                                       |
| O majuscule accent aigu                                                                                       | Ó                | ’O                                       |
| O majuscule accent circonflexe                                                                                | Ô                | ^O                                       |
| O majuscule tilde                                                                                             | Õ                | ~O                                       |
| O majuscule tréma                                                                                             | Ö                | ¨O                                       |
| — Voir page suivante. —                                                                                       |                  |                                          |



| <b>Tableau 26-3 (suite)</b><br><b>Caractères internationaux pour les DEC VT-220, DEC VT-420 et DEC VT-520</b> |                  |                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------|
| <b>Nom</b>                                                                                                    | <b>Caractère</b> | <b>Séquence de composition suivie de</b> |
| O majuscule barré                                                                                             | Ø                | o/                                       |
| N majuscule tilde                                                                                             | Ñ                | ~N                                       |
| U majuscule accent grave                                                                                      | Ù                | ‘U                                       |
| U majuscule accent aigu                                                                                       | Ú                | ’U                                       |
| U majuscule accent circonflexe                                                                                | Û                | ^U                                       |
| U majuscule tréma                                                                                             | Ü                | ¨U                                       |
| Y majuscule accent aigu *                                                                                     | Ý                | ’Y                                       |
| Th islandais majuscule comme dans eth *                                                                       | Ð                | - D                                      |
| Th islandais majuscule comme dans Thorn *                                                                     | Þ                | T H                                      |
| Lettre allemande minuscule double s                                                                           | ß                | ss                                       |
| a minuscule accent grave                                                                                      | à                | ‘a                                       |
| a minuscule accent aigu                                                                                       | á                | ’a                                       |
| a minuscule accent circonflexe                                                                                | â                | ^a                                       |
| a minuscule tilde                                                                                             | ã                | ~a                                       |
| a minuscule tréma                                                                                             | ä                | ¨a                                       |
| a minuscule degré comme dans ångström                                                                         | å                | a_ (degré) ou a* (astérisque)            |
| a minuscule diphtongué avec e                                                                                 | æ                | a e (ordre important)                    |
| c cédille minuscule                                                                                           | ç                | c,                                       |
| — Voir page suivante. —                                                                                       |                  |                                          |

| <b>Tableau 26-3 (suite)</b><br><b>Caractères internationaux pour les DEC VT-220, DEC VT-420 et DEC VT-520</b> |                  |                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------|
| <b>Nom</b>                                                                                                    | <b>Caractère</b> | <b>Séquence de composition suivie de</b> |
| e minuscule accent grave                                                                                      | <b>è</b>         | ‘e                                       |
| e minuscule accent aigu                                                                                       | <b>é</b>         | ’e                                       |
| e minuscule accent circonflexe                                                                                | <b>ê</b>         | ^e                                       |
| e minuscule tréma                                                                                             | <b>ë</b>         | ¨e                                       |
| i minuscule accent grave                                                                                      | <b>ì</b>         | ‘i                                       |
| i minuscule accent aigu                                                                                       | <b>í</b>         | ’i                                       |
| i minuscule accent circonflexe                                                                                | <b>î</b>         | ^i                                       |
| i minuscule tréma                                                                                             | <b>ï</b>         | ¨i                                       |
| n minuscule tilde                                                                                             | <b>ñ</b>         | ~n                                       |
| o minuscule accent grave                                                                                      | <b>ò</b>         | ‘o                                       |
| o minuscule accent aigu                                                                                       | <b>ó</b>         | ’o                                       |
| o minuscule accent circonflexe                                                                                | <b>ô</b>         | ^o                                       |
| o minuscule tilde                                                                                             | <b>õ</b>         | ~o                                       |
| o minuscule tréma                                                                                             | <b>ö</b>         | ¨o                                       |
| o minuscule barré                                                                                             | <b>ø</b>         | o/                                       |
| u minuscule accent grave                                                                                      | <b>ù</b>         | ‘u                                       |
| u minuscule accent aigu                                                                                       | <b>ú</b>         | ’u                                       |
| u minuscule accent circonflexe                                                                                | <b>û</b>         | ^u                                       |
| u minuscule tréma                                                                                             | <b>ü</b>         | ¨u                                       |
| — Voir page suivante. —                                                                                       |                  |                                          |

| <b>Tableau 26-3 (suite)</b><br><b>Caractères internationaux pour les DEC VT-220, DEC VT-420 et DEC VT-520</b>                                  |           |                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------|
| Nom                                                                                                                                            | Caractère | Séquence de composition suivie de |
| y minuscule accent aigu *                                                                                                                      | ý         | 'y                                |
| y minuscule tréma                                                                                                                              | ÿ         | ¨y                                |
| th islandais minuscule comme dans eth *                                                                                                        | ð         | - d                               |
| th islandais minuscule comme dans thorn *                                                                                                      | þ         | t h                               |
| <b>Nota :</b> L'astérisque (*) suivant un nom de caractère indique que ce dernier n'est offert que sur les terminaux DEC VT-420 ou DEC VT-520. |           |                                   |
| — Fin —                                                                                                                                        |           |                                   |

**Nota :** Le code numérique pour les caractères internationaux du tableau 26-4 doit être entré à partir du clavier numérique.

| <b>Tableau 26-4</b><br><b>Caractères internationaux pour les PC dotés du Meridian Terminal Emulator (MTE)</b> |           |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| Nom                                                                                                           | Caractère | Entrer    |
| Point d'exclamation inversé                                                                                   | ¡         | {ALT} 173 |
| Cent                                                                                                          | ¢         | {ALT} 189 |
| Livre sterling                                                                                                | £         | {ALT} 156 |
| Devise                                                                                                        | ¤         | {ALT} 207 |
| Yen                                                                                                           | ¥         | {ALT} 190 |
| Barre verticale coupée                                                                                        | ¦         | {ALT} 221 |
| Section ou paragraphe                                                                                         | §         | {ALT} 21  |
| — Voir page suivante. —                                                                                       |           |           |

| <b>Tableau 26-4 (suite)</b><br><b>Caractères internationaux pour les PC dotés du Meridian Terminal Emulator (MTE)</b> |           |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| Nom                                                                                                                   | Caractère | Entrer    |
| Copyright                                                                                                             | ©         | {ALT} 184 |
| Indicateur ordinal féminin                                                                                            | ª         | {ALT} 166 |
| Guillemet ouvrant                                                                                                     | «         | {ALT} 174 |
| Guillemet fermant                                                                                                     | »         | {ALT} 175 |
| Symbole NON                                                                                                           | ¬         | {ALT} 170 |
| Macron                                                                                                                | —         | {ALT} 238 |
| Marque déposée                                                                                                        | ®         | {ALT} 169 |
| Trait d'union facultatif                                                                                              | -         | {ALT} 196 |
| Plus ou moins                                                                                                         | ±         | {ALT} 241 |
| Indice supérieur 1                                                                                                    | ¹         | {ALT} 251 |
| Indice supérieur 2                                                                                                    | ²         | {ALT} 253 |
| Indice supérieur 3                                                                                                    | ³         | {ALT} 252 |
| Apostrophe                                                                                                            | '         | {ALT} 239 |
| Micro                                                                                                                 | µ         | {ALT} 230 |
| Retour à la ligne                                                                                                     | ¶         | {ALT} 244 |
| Division                                                                                                              | ÷         | {ALT} 246 |
| Multiplication                                                                                                        | ×         | {ALT} 158 |
| Degré                                                                                                                 | °         | {ALT} 248 |
| Cédille                                                                                                               | ,         | {ALT} 44  |
| Accent aigu                                                                                                           | ´         | {ALT} 239 |
| — Voir page suivante. —                                                                                               |           |           |

| <b>Tableau 26-4 (suite)</b><br><b>Caractères internationaux pour les PC dotés du Meridian Terminal Emulator (MTE)</b> |           |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| Nom                                                                                                                   | Caractère | Entrer    |
| Tréma                                                                                                                 | ¨         | {ALT} 249 |
| Indicateur ordinal masculin                                                                                           | º         | {ALT} 167 |
| Fraction ordinaire un-quart                                                                                           | ¼         | {ALT} 172 |
| Fraction ordinaire une-demie                                                                                          | ½         | {ALT} 171 |
| Fraction ordinaire trois-quarts                                                                                       | ¾         | {ALT} 243 |
| Point d'interrogation inversé                                                                                         | ¿         | {ALT} 168 |
| A majuscule accent grave                                                                                              | À         | {ALT} 183 |
| A majuscule accent aigu                                                                                               | Á         | {ALT} 181 |
| A majuscule accent circonflexe                                                                                        | Â         | {ALT} 182 |
| A majuscule tilde                                                                                                     | Ã         | {ALT} 199 |
| A majuscule tréma                                                                                                     | Ä         | {ALT} 142 |
| A majuscule degré comme dans Ångström                                                                                 | Å         | {ALT} 143 |
| A majuscule diphtongué avec E                                                                                         | Æ         | {ALT} 146 |
| C cédille majuscule                                                                                                   | Ç         | {ALT} 128 |
| E majuscule accent grave                                                                                              | È         | {ALT} 212 |
| E majuscule accent aigu                                                                                               | É         | {ALT} 144 |
| E majuscule accent circonflexe                                                                                        | Ê         | {ALT} 210 |
| E majuscule tréma                                                                                                     | Ë         | {ALT} 211 |
| I majuscule accent grave                                                                                              | Ì         | {ALT} 222 |
| I majuscule accent aigu                                                                                               | Í         | {ALT} 214 |
| — Voir page suivante. —                                                                                               |           |           |

| <b>Tableau 26-4 (suite)</b><br><b>Caractères internationaux pour les PC dotés du Meridian Terminal Emulator (MTE)</b> |                  |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|
| <b>Nom</b>                                                                                                            | <b>Caractère</b> | <b>Entrer</b> |
| I majuscule accent circonflexe                                                                                        | Î                | {ALT} 215     |
| I majuscule tréma                                                                                                     | Ï                | {ALT} 216     |
| O majuscule accent grave                                                                                              | Ò                | {ALT} 227     |
| O majuscule accent aigu                                                                                               | Ó                | {ALT} 224     |
| O majuscule accent circonflexe                                                                                        | Ô                | {ALT} 226     |
| O majuscule tilde                                                                                                     | Õ                | {ALT} 229     |
| O majuscule tréma                                                                                                     | Ö                | {ALT} 153     |
| O majuscule barré                                                                                                     | Ø                | {ALT} 157     |
| N majuscule tilde                                                                                                     | Ñ                | {ALT} 165     |
| U majuscule accent grave                                                                                              | Ù                | {ALT} 235     |
| U majuscule accent aigu                                                                                               | Ú                | {ALT} 233     |
| U majuscule accent circonflexe                                                                                        | Û                | {ALT} 234     |
| U majuscule tréma                                                                                                     | Ü                | {ALT} 154     |
| Y majuscule accent aigu                                                                                               | Ý                | {ALT} 237     |
| Th islandais majuscule comme dans eth                                                                                 | Ð                | {ALT} 209     |
| Th islandais majuscule comme dans Thorn                                                                               | Þ                | {ALT} 231     |
| Lettre allemande minuscule double s                                                                                   | ß                | {ALT} 225     |
| a minuscule accent grave                                                                                              | à                | {ALT} 133     |
| a minuscule accent aigu                                                                                               | á                | {ALT} 160     |
| — Voir page suivante. —                                                                                               |                  |               |

| <b>Tableau 26-4 (suite)</b><br><b>Caractères internationaux pour les PC dotés du Meridian Terminal Emulator (MTE)</b> |                  |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|
| <b>Nom</b>                                                                                                            | <b>Caractère</b> | <b>Entrer</b> |
| a minuscule accent circonflexe                                                                                        | â                | {ALT} 131     |
| a minuscule tilde                                                                                                     | ã                | {ALT} 198     |
| a minuscule tréma                                                                                                     | ä                | {ALT} 132     |
| a minuscule degré comme dans<br>ångström                                                                              | å                | {ALT} 134     |
| a minuscule diphtongué avec e                                                                                         | æ                | {ALT} 145     |
| c cédille minuscule                                                                                                   | ç                | {ALT} 135     |
| e minuscule accent grave                                                                                              | è                | {ALT} 138     |
| e minuscule accent aigu                                                                                               | é                | {ALT} 130     |
| e minuscule accent circonflexe                                                                                        | ê                | {ALT} 136     |
| e minuscule tréma                                                                                                     | ë                | {ALT} 137     |
| i minuscule accent grave                                                                                              | ì                | {ALT} 141     |
| i minuscule accent aigu                                                                                               | í                | {ALT} 161     |
| i minuscule accent circonflexe                                                                                        | î                | {ALT} 140     |
| i minuscule tréma                                                                                                     | ï                | {ALT} 139     |
| n minuscule tilde                                                                                                     | ñ                | {ALT} 164     |
| o minuscule accent grave                                                                                              | ò                | {ALT} 149     |
| o minuscule accent aigu                                                                                               | ó                | {ALT} 162     |
| o minuscule accent circonflexe                                                                                        | ô                | {ALT} 147     |
| o minuscule tilde                                                                                                     | õ                | {ALT} 228     |
| — Voir page suivante. —                                                                                               |                  |               |
| o minuscule tréma                                                                                                     | ö                | {ALT} 148     |

| <b>Tableau 26-4 (suite)</b><br><b>Caractères internationaux pour les PC dotés du Meridian Terminal Emulator (MTE)</b> |                  |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|
| <b>Nom</b>                                                                                                            | <b>Caractère</b> | <b>Entrer</b> |
| o minuscule barré                                                                                                     | ø                | {ALT} 155     |
| u minuscule accent grave                                                                                              | ù                | {ALT} 151     |
| u minuscule accent aigu                                                                                               | ú                | {ALT} 163     |
| u minuscule accent circonflexe                                                                                        | û                | {ALT} 150     |
| u minuscule tréma                                                                                                     | ü                | {ALT} 129     |
| y minuscule accent aigu                                                                                               | ý                | {ALT} 236     |
| y minuscule tréma                                                                                                     | ÿ                | {ALT} 152     |
| th islandais minuscule comme dans thorn                                                                               | þ                | {ALT} 231     |
| — Fin —                                                                                                               |                  |               |



---

## Chapitre 27 : Communication avec des emplacements distants

---

Le présent chapitre décrit quelques-unes des fonctions qui peuvent être utilisées pour échanger de l'information entre la MAX Meridian et les emplacements distants, notamment les fonctions suivantes :

- Accès à l'affichage du surveillant (AAS),
- Interface d'état MAX (IEM),
- Interface d'activité MAX (IAM),
- Centre de gestion de réseau (CGR),
- Accès par composition.

### Accès à l'affichage du surveillant

La fonction Accès à l'affichage du surveillant (AAS) permet de relier un affichage supplémentaire de surveillant par l'entremise de la console système ou du modem de télédiagnostic.

Les surveillants et les coordonnateurs système accèdent à une session AAS par l'entremise de l'accès de la console système. L'accès du modem de télédiagnostic est réservé à l'équipe de soutien de Nortel Networks.

Une fois l'entrée en communication terminée, la session AAS fonctionne exactement comme les autres sessions d'affichage établies à partir des autres accès d'entrée-sortie. Une seule session AAS est permise à la fois. Par conséquent, si une session AAS est ouverte à partir de l'accès de la console système, une deuxième session AAS ne peut être ouverte simultanément à partir de l'accès du modem de télédiagnostic.

**Nota :** Les termes console système et console de maintenance sont interchangeables. Le modem de télédiagnostic est également désigné sous le nom de modem de diagnostic ou de modem externe.

## Ouverture d'une session AAS

Une session AAS peut être ouverte à partir de l'accès de la console système. Pour utiliser la fonction AAS, les surveillants et les coordonnateurs système doivent entrer en communication avec la MAX Meridian par l'entremise de la console système.

### Méthode 27-1

#### Ouverture d'une session AAS

- 1 Au guidage *Console Login:*, tapez **maxusr** et appuyez sur **{RETOUR}**.
- 2 Entrez le mot de passe et appuyez sur **{RETOUR}**.
- 3 Sélectionnez une des deux options suivantes :

Si la session AAS est ouverte avec succès, l'écran d'ouverture de session MAX Meridian est affiché. Exécutez la méthode habituelle comme si l'entrée en communication se faisait à partir d'un terminal MAX Meridian ordinaire.

**ou**

Si la session AAS ne peut pas être ouverte, le message suivant est affiché :

```
Supervisor Display Access session cannot be started
at this time since there is already one running in
another port.
```

La session d'accès à l'affichage du surveillant ne peut être lancée présentement, car il y en a une autre en cours.

**Nota :** Ce message est tiré d'un système dans lequel les langues installées sont l'anglais et le français. Les messages sont affichés dans les langues installées sur votre système.

Lorsque vous fermez une session AAS, le système affiche le guidage d'entrée en communication de la console. D'autres messages peuvent être affichés. Reportez-vous au chapitre portant sur les messages d'erreur de la MAX Meridian du document intitulé *Meridian MAX 10 Maintenance and Diagnostics Guide* (NTP 553-4001-811).

## Mot de passe AAS

Le compte **maxusr** est créé avec un mot de passe implicite pour toutes les nouvelles installations, les mises à niveau d'installation et les mises à niveau de plates-formes. Le mot de passe implicite pour accéder à ce compte est **maxsup1**. Pour des raisons de sécurité, il est recommandé que le coordonnateur système attribue un nouveau mot de passe à ce compte par l'entremise du menu de maintenance et de gestion après chaque nouvelle installation, chaque mise à niveau d'installation et chaque mise à niveau de plate-forme. Informez votre équipe de soutien de Nortel Networks du changement de mot de passe AAS.

## Restrictions

### Erreurs d'entrée-sortie

Bien que cela soit improbable, il se peut que des erreurs d'entrée-sortie se produisent pendant la session AAS. Dans ce cas, l'accès sur lequel la session AAS est exécutée peut se figer. L'accès peut rester inutilisable jusqu'à ce que le système soit réamorcé. Reportez-vous au chapitre portant sur la liste de localisation des dérangements du document intitulé *Meridian MAX 10 Maintenance and Diagnostics Guide* (NTP 563-4001-811).

### Terminaux

Cette fonction prend en charge les terminaux VT-420 ou compatibles à 100 p. 100 et VT-220 ou compatibles à 100 p. 100. Les PC exécutant le MTE ne sont pas pris en charge. Le type de terminal implicite est VT-220.

## Envoi de données à des applications d'autres fournisseurs

La MAX Meridian utilise les fonctions IEM et IAM pour envoyer des données aux applications d'autres fournisseurs. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous au document intitulé *MSI/MEI Protocol Reference Guide* (P0853414).

## Interface d'état MAX

La fonction IEM permet à la MAX Meridian d'envoyer les données statistiques sur les files d'attente, recueillies auprès du Meridian 1, à un système de gestion du trafic en temps réel par l'entremise d'un réseau local. Le système central reçoit également des données de systèmes DAA d'autres fournisseurs.

Selon les capacités du système central, les données des différents commutateurs peuvent être utilisées de différentes façons pour gérer le trafic à partir d'un seul emplacement. Par exemple, le système peut acheminer les appels au moyen du réseau public à la file d'attente d'un système DAA mieux équipé pour les traiter. Il peut aussi créer des affichages et des relevés détaillés ou sommaires.

### **Interface d'activité MAX**

L'interface d'activité MAX (IAM) envoie des données d'activité en temps réel aux applications d'autres fournisseurs. Les données d'activité peuvent comprendre des messages IAM-réseau ou IAM-écoute. Les messages IAM-réseau sont conçus pour les applications qui acheminent des appels en temps réel par le réseau public commuté. Les messages IAM-écoute sont conçus pour les applications qui visent à s'assurer que les préposés répondent à des normes précises.

## **Centre de gestion du réseau**

Même si les surveillants de chaque nœud du réseau disposent d'écrans d'états et de relevés qui leur indiquent de quelle façon les appels du réseau influent sur leur nœud respectif, les nœuds de la MAX Meridian ne peuvent pas communiquer directement entre eux. Pour pouvoir consolider automatiquement cette information à partir de tous les nœuds d'une MAX Meridian, il faut un Centre de gestion du réseau (CGR).

Le CGR permet la surveillance et la supervision des nœuds multiples d'une MAX Meridian à partir d'un point central. Un CGR peut prendre en charge un maximum de 10 nœuds MAX Meridian ou DAA MAX.

Le CGR permet à chaque nœud MAX Meridian ou DAA MAX raccordé au processeur CGR de communiquer les données d'appels sur une base régulière. Les données en temps réel sont envoyées à partir des nœuds MAX à des intervalles définis par le CGR. Les données historiques sont envoyées à partir des nœuds MAX au moment où le CGR réclame un relevé des données de ce nœud. Les données historiques ne sont pas archivées à un emplacement du CGR. La surveillance et la collecte des données peuvent s'effectuer aussi bien en anglais qu'en français (à l'exception des caractères accentués) pour le CGR.

Le CGR produit une variété de relevés consolidés et d'écrans d'états à partir de l'information recueillie de chaque nœud. La fonction Contrôle de configuration du CGR permet aux surveillants du CGR de contrôler le flux

pour un noeud ou la totalité des noeuds du réseau. La fonction Téléaccès surveillant permet aux surveillants du réseau de travailler comme des surveillants de noeuds. La fonction Messagerie de surveillant permet à tout surveillant du réseau d'envoyer des messages à d'autres surveillants du même réseau.

Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous au *Guide d'utilisation du surveillant du CGR 2* (P0724353).

## Connectivité CGR

La fonction Connectivité CGR comprend tous les composants qui permettent au CGR de communiquer avec la MAX Meridian.

**Nota :** La connectivité CGR n'est offerte que dans certains pays. Communiquez avec le représentant de Nortel Network pour obtenir de plus amples renseignements. Si la fonction IEM est validée, les surveillants CGR doivent recevoir une formation adéquate afin de pouvoir interpréter les informations différemment.

Les composants de la fonction Connectivité CGR sont les suivants :

- Relevés historiques de l'activité réseau

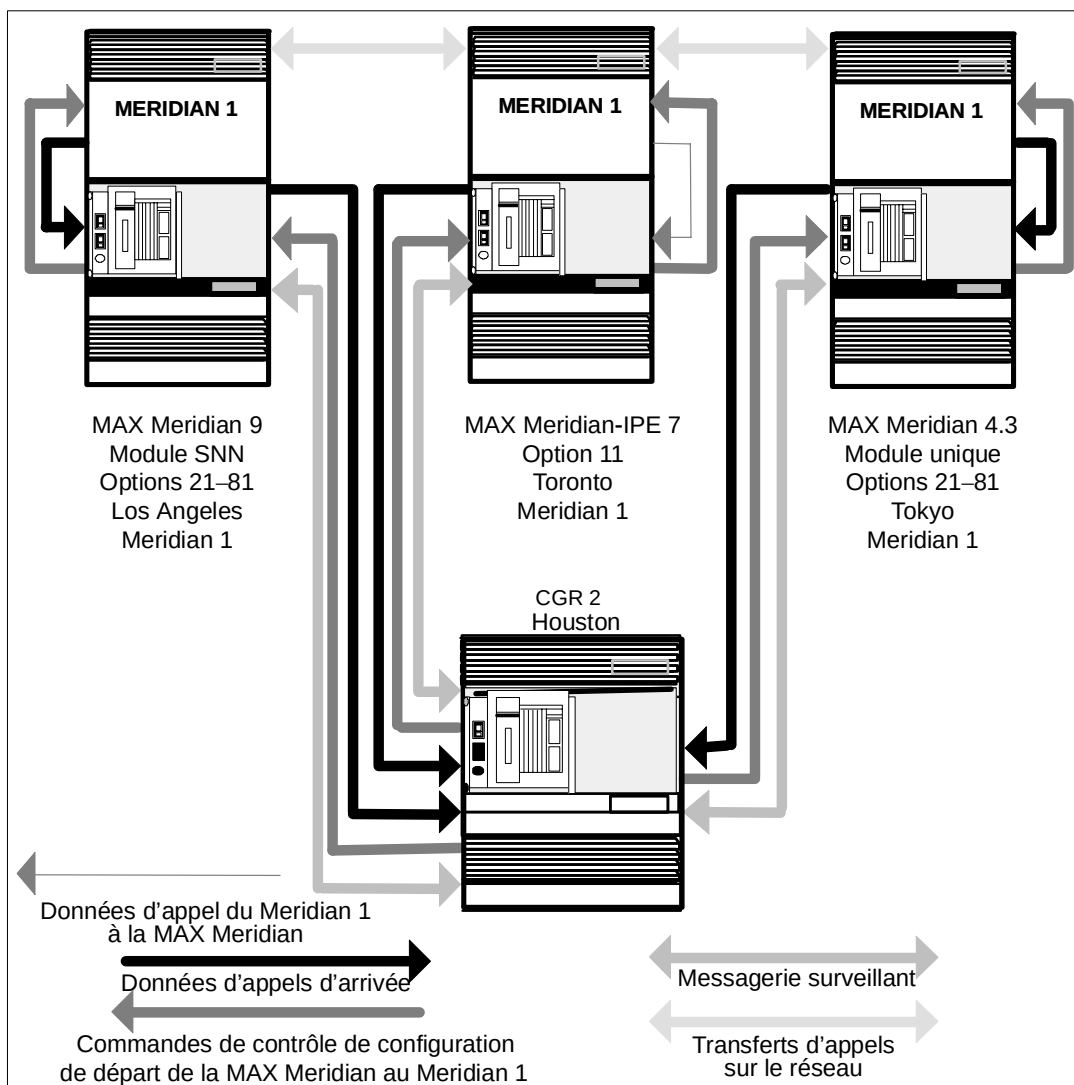
Le CGR a besoin des données historiques de chacun des noeuds de la MAX Meridian pour produire un relevé consolidé. Toutefois, le CGR n'a pas accès à la «durée en session», ni à la «durée en consultation» à partir des groupes de statistiques de la MAX Meridian. Trois nouveaux groupes de statistiques ont été ajoutés au CGR 2 dans le but de fournir des données historiques supplémentaires : NAA, Répartition des réponses aux appels NAA et Voie d'acheminement ANN. Cependant, les deux groupes de statistiques NAA ne sont offerts que si l'option PAC/ADE est validée. Le groupe Voie d'acheminement ANN n'est offert que si la MAX Meridian est raccordée à un système Meridian 1 doté de la version 17 ou d'une version ultérieure. Si un relevé CGR requiert d'un groupe de statistiques des données qui ne sont pas disponibles, la page d'accueil du relevé indique «Données requises non prises en charge».

- **Statistiques en temps réel du réseau**  
Ce composant fournit des données statistiques en temps réel. Le CGR 2 fournit également des statistiques en temps réel pour les files d'attente NAA. Il ne peut pas, toutefois, accéder aux statistiques de NAA en temps réel qui ne s'appliquent qu'aux appels NAA réseau. Le CGR n'a pas accès aux «positions en session», aux «positions non utilisées» et aux «positions en consultation» à partir des statistiques en temps réel sur les files d'attente de la MAX Meridian.
- **Contrôle de configuration réseau**  
Ce composant envoie des commandes de contrôle de configuration au CGR ou exécute celles qui proviennent du CGR.
- **Messagerie surveillant**  
Ce composant envoie les messages du coordonnateur aux surveillants MAX-CGR et reçoit les messages de ces derniers.

## Flux de données de réseau

La figure 27-1 illustre le flux de données d'un réseau CGR. Ce flux est identique dans le cas d'un réseau CGR 1.

**Figure 27-1**  
**Flux de données d'un réseau CGR**



## Téléimpression

La fonction Téléimpression permet au surveillant d'un noeud d'expédier des relevés de noeud à l'imprimante CGR implicite. Cela permet aux surveillants de noeud et de réseau de visualiser simultanément le même relevé. Cette fonction s'avère utile pour les problèmes exigeant une consultation avec le CGR. Le coordonnateur système peut également utiliser la fonction Téléaccès surveillant pour envoyer des relevés de rendement de préposés au CGR.

### Méthode

Pour utiliser la fonction Téléimpression, il faut :

- Disposer d'une MAX Meridian.
- Installer correctement le matériel requis pour connecter le noeud MAX Meridian au système CGR (par exemple, le modem et le câblage).
- Attribuer un accès de communication particulier pour la liaison réseau.
- Valider le champ *Téléimpression* de l'écran Définition de surveillants pour les surveillants ou les coordonnateurs qui peuvent expédier des relevés. Cet écran est décrit au chapitre intitulé «Gestion des paramètres».

La fonction Téléimpression entraîne l'affichage de la nouvelle option — Imprimante distante — lorsqu'un surveillant ou un coordonnateur sélectionne un périphérique de sortie (c'est-à-dire une imprimante ou un terminal), à condition que le surveillant ou le coordonnateur puisse utiliser cette fonction.

## Téléaccès surveillant

La fonction Téléaccès surveillant permet au surveillant de réseau d'accéder à n'importe quel noeud MAX Meridian en tant que surveillant de noeud. Cette fonction ne permet l'accès qu'aux noeuds reliés en réseau.

Seul le personnel du CGR peut utiliser cette fonction. Elle n'est pas offerte aux surveillants ni aux coordonnateurs de la MAX Meridian.

Le surveillant de réseau à un emplacement distant peut accéder à toutes les fonctions d'un surveillant de noeud. Il peut ainsi remplacer un surveillant de noeud absent. Un surveillant à l'emplacement distant doit utiliser une ID de surveillant définie à l'emplacement MAX Meridian auquel il accède. Les fonctions auxquelles le surveillant de l'emplacement distant peut



accéder sont déterminées par la définition de surveillants en fonction de l'ID de surveillant utilisée. Par exemple, un surveillant de réseau pourrait émettre des commandes de contrôle de configuration réseau pendant qu'il est connecté au CGR en tant que surveillant de réseau.

Toutefois, le surveillant de réseau pourrait se voir refuser d'émettre des commandes de contrôle de configuration alors qu'il est connecté à un noeud de la MAX Meridian, parce que l'ID de surveillant de noeud utilisée ne lui permet pas d'utiliser le contrôle de configuration.

Les utilisateurs n'ont aucun moyen de savoir si une ID de surveillant correspond réellement à un surveillant d'emplacement distant. Si le nombre d'ID de surveillant de réserve est suffisant, il est recommandé de créer des définitions générales de surveillants distants et d'attribuer une plage particulière de numéros d'identification à ces définitions. Par exemple, la plage d'ID de surveillant 800x peut être utilisée à cet effet. Dans ce cas, la première ID de surveillant devient 8000, la seconde 8001, etc. De cette façon, il sera possible de faire la distinction entre les utilisateurs distants et les utilisateurs de noeuds.

## **Accès par composition**

La fonction Accès par composition permet de relier un poste de travail de surveillant à la MAX Meridian à l'aide de modems et de postes téléphoniques. Pour utiliser cette fonction, il faut :

- Attribuer des accès particuliers à l'emplacement de la MAX Meridian.
- Raccorder les modems à ces accès particuliers à l'extrémité MAX Meridian et au terminal de surveillant à l'autre extrémité.
- Mettre les modems en marche.

Cette fonction permet d'établir des terminaux de surveillants distants de l'emplacement de la MAX Meridian. Par exemple, il est possible de configurer un poste de surveillant dans un autre bâtiment que celui où la MAX Meridian se trouve.

Chaque fois que cette fonction est sollicitée, le système demande de définir la configuration du terminal utilisé. Pour changer la configuration du terminal, il faut sortir du système et utiliser de nouveau l'accès par composition afin de choisir la nouvelle configuration. Un surveillant à l'emplacement distant doit utiliser une ID de surveillant définie à l'emplacement MAX Meridian auquel il accède. Les fonctions auxquelles

## **27-10** Communication avec des emplacements distants

---

le surveillant de l'emplacement distant peut accéder sont déterminées par la définition de surveillants en fonction de l'ID de surveillant utilisée. Un surveillant CGR peut aussi accéder à cette fonction à l'aide de la fonction Téléaccès surveillant.

**Nota :** Toute personne disposant de l'information exacte peut accéder à la fonction Accès par composition.

---

## Chapitre 28 : Envoi de messages aux surveillants

---

La fonction Messagerie de surveillant, qui est une fonction liée au CGR, permet au réseau de transmettre de courts messages à d'autres surveillants et coordonnateurs (de noeud et de réseau) à partir d'un poste de travail. Ces messages ont habituellement trait aux variations dans l'exploitation normale des noeuds MAX Meridian et du CGR. Par exemple, un noeud se trouvant à court de personnel peut demander au CGR d'acheminer les appels en débordement vers d'autres noeuds. Le CGR émet alors un message pour aviser les autres noeuds qu'ils doivent s'attendre à un trafic plus important.

Tous les surveillants du réseau qui ont accès à cette fonction peuvent recevoir des messages, les lire, les préparer et les envoyer à tous les noeuds MAX Meridian reliés au réseau.

La MAX Meridian permet de sauvegarder un maximum de 19 messages entrants et de 19 messages sortants. Si l'utilisateur essaie de sauvegarder plus de messages, le message entrant ou sortant le plus ancien est effacé pour permettre la sauvegarde du nouveau message. Pour éviter l'effacement de l'ancien message alors que vous êtes en mode Afficher les messages entrants ou Afficher les messages sortants, sélectionnez la commande «*Retenir*» dans le menu direct des commandes. Un maximum de cinq messages entrants et de cinq messages sortants peuvent être retenus. Ces messages seront conservés tant qu'ils ne seront pas libérés à l'aide du même menu direct d'options. Une fois libérés, les messages retenus peuvent être effacés.

## Accès à la fonction

Pour accéder à cette fonction, sélectionnez «*Messagerie de surveillant*» à partir du menu principal. Cette fonction est offerte uniquement si le système est doté du Centre de gestion de réseau (CGR) et si le champ *Messagerie de surveillant* est validé dans votre profil.

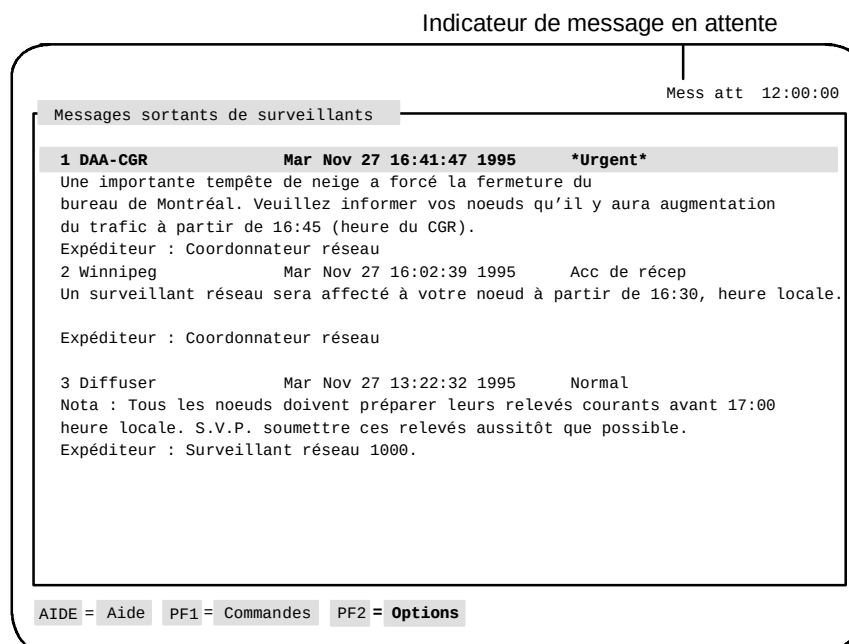
## Avis au lecteur

Il se peut que certaines options ou applications ne soient pas offertes dans certains pays. Communiquez avec le représentant de Nortel pour obtenir de plus amples renseignements.

## Indicateur de message

La figure 28-1 présente l'indicateur de message signifiant au surveillant du réseau qu'un message a été reçu.

**Figure 28-1**  
**Messagerie de surveillant – Indicateur de message**



Cet indicateur demeure à l'écran tant que le message n'a pas été lu par un utilisateur de ce noeud. L'indicateur de message en attente disparaît dès que le nouveau message est lu (en supposant qu'il n'y a pas d'autres messages en attente).

## Écran initial

L'écran initial de la fonction Messagerie de surveillant donne la liste de tous les messages non lus.

**Figure 28-2**  
**Messagerie de surveillant – Écran initial**

| Messagerie de surveillant |      |                      | Mess att 12:00:00 |
|---------------------------|------|----------------------|-------------------|
| ORIGINE DU MESSAGE        | REÇU |                      | ÉTAT              |
| 1. CGR                    | Mar  | Nov 27 16:41:47 1995 | Urgent*           |
| 2. Toronto                | Mar  | Nov 27 15:59:45 1995 | Acc de récep      |
| 3. Chicago                | Mar  | Nov 27 13:22:32 1995 | Normal            |

AIDE = Aide PF1 = Commandes PF2 = Options F6 = Créer un message

Il y a trois façons d'afficher un message qui n'a pas encore été lu :

- entrez le numéro du message, puis appuyez sur **{RETOUR}**;
- placez la barre de sélection sur le message désiré, puis appuyez sur **{RETOUR}**;
- placez la barre de sélection sur le message de votre choix, appuyez sur la touche **{PF1}** puis sélectionnez la commande Lire les messages.

## **Touches de fonction**

### **Aide=Aide**

Cette touche donne des renseignements sur la fonction et les champs correspondants.

### **PF1=Commandes**

On peut utiliser les commandes suivantes en appuyant sur la touche [Commandes] :

#### **Sortir**

Cette commande ramène le système au menu principal.

#### **Lire les messages**

Affiche les messages mis en évidence aux fins d'affichage à partir de l'écran initial. Reportez-vous à la section intitulée «Écran de lecture des messages» du présent chapitre.

#### **Lire le message précédent**

Affiche le dernier message qui a été sauvegardé ou supprimé par un utilisateur sur le système. Reportez-vous à la section intitulée «Écran de lecture des messages précédents» du présent chapitre.

#### **Créer un message**

Crée un message à envoyer aux autres utilisateurs. Reportez-vous à la section intitulée «Créer un message» du présent chapitre.

#### **Afficher les messages entrants**

Permet de visualiser, d'enregistrer, de supprimer, de libérer ou de retenir les messages entrants des surveillants. Reportez-vous à la section intitulée «Messages entrants de surveillants» du présent chapitre.

#### **Afficher les messages sortants**

Permet de visualiser, d'enregistrer, de supprimer, de libérer ou de retenir les messages sortants des surveillants. Reportez-vous à la section intitulée «Messages sortants de surveillants» du présent chapitre.

### **PF1=Ne sélectionner aucune commande**

Ferme la fenêtre directe Commandes.

### **PF2=Options**

Affiche une description ou une liste des entrées valides pour le champ.

**PF2=Ne sélectionner aucune option**

Ferme la fenêtre directe Options.

**F6=Créer un message**

Crée un message à envoyer aux autres utilisateurs. Il s'agit de la même fonction que celle exécutée par l'option «*Créer un message*» de la fenêtre directe Commandes. Reportez-vous à la section intitulée «Créer un message» du présent chapitre.

**Champs****Origine du message**

Ce champ indique le nom de l'emplacement d'où provient le message.

**Reçu**

Ce champ indique la date et l'heure locale de réception du message.

**État**

Ce champ indique l'état que l'expéditeur a attribué au message. Les trois désignations d'état sont : normal, urgent et accuser réception.

Les messages normaux ne font l'objet d'aucun traitement spécial. Les messages urgents sont livrés avant les messages normaux et ils portent la mention «Urgent». Les messages avec la mention «Accuser réception» permettent d'aviser automatiquement l'expéditeur lorsque le destinataire a lu le message.

## Écran de lecture des messages

L'écran de lecture des messages montre le message qui a été reçu par la MAX Meridian ou le CGR et qui a été sélectionné pour affichage dans l'écran initial. L'origine et le contenu de chaque message sont affichés. Une fois la lecture terminée, le message doit être sauvegardé ou effacé. Cette fonction peut être utilisée pour afficher les messages entrants et sortants.

**Figure 28-3**  
**Messagerie de surveillant – Lire un message**

The screenshot shows a terminal window titled "Lire un message" with a timestamp "12:00:00" in the top right corner. The message details are as follows:

|         |   |                          |
|---------|---|--------------------------|
| Origine | : | Moncton                  |
| État    | : | *Urgent*                 |
| Reçu    | : | Mer Nov 28 19:06:35 1995 |
| Envoyé  | : | Mer Nov 28 19:06:33 1995 |

Below the details, the message content is displayed under the heading "CONTENU DU MESSAGE":

Veuillez prendre note que le bureau de Moncton demeurera ouvert jusqu'à 21:00, heure locale, à cause de l'importance du trafic.  
Expéditeur : Coordonnateur de noeud.

At the bottom of the screen, there are three function key labels: "AIDE = Aide", "PF1 = Commandes", and "PF2 = Options".

## Touches de fonction

### Aide=Aide

Donne des renseignements sur la fonction et les champs correspondants.

### PF1=Commandes

On accède aux commandes suivantes en appuyant sur la touche [Commandes] :

### Sortir

Ramène le système à l'écran initial Messagerie de surveillant.



**Message non lu suivant**

Affiche le message suivant de la liste qui n'a pas encore été lu.

**Supprimer ce message**

Supprime le message affiché. Un message supprimé ne peut pas être restauré.

**Sauvegarder ce message**

Supprime le message affiché. Jusqu'à 19 messages peuvent être stockés en même temps. Ces messages peuvent être lus à tout moment.

**Afficher les messages sortants**

Affiche la liste des messages sortants des surveillants à l'écran Messages sortants de surveillants. Ces messages peuvent être supprimés, restitués, retenus ou libérés. Reportez-vous à la section intitulée «Messages sortants de surveillants».

**Afficher les messages entrants**

Affiche la liste des messages entrants des surveillants à l'écran Messages entrants de surveillants. Ces messages peuvent être supprimés, restitués, retenus ou libérés. Reportez-vous à la section intitulée «Messages entrants de surveillants».

**PF1=Ne sélectionner aucune commande**

Ferme la fenêtre directe Commandes.

**PF2=Options**

Affiche une description ou une liste des entrées valides pour le champ.

**PF2=Ne sélectionner aucune option**

Ferme la fenêtre directe Options.

**Champs****Origine**

Ce champ indique le nom de l'emplacement d'où provient le message. Il s'agit d'un champ réservé à l'affichage; on ne peut pas le modifier.

**État**

Ce champ indique l'état que l'expéditeur a attribué au message.

Les trois désignations d'état sont : normal, urgent et accuser réception.

Les messages normaux ne font l'objet d'aucun traitement spécial. Les messages urgents sont livrés avant les messages normaux et ils portent la mention «Urgent». Les messages avec la mention «Accuser réception» permettent d'aviser automatiquement l'expéditeur lorsque le destinataire a lu le message. Il s'agit d'un champ réservé à l'affichage; on ne peut pas le modifier.

**Reçu**

Ce champ indique la date et l'heure de réception du message. Il s'agit d'un champ réservé à l'affichage; on ne peut pas le modifier.

**Envoyé**

Ce champ indique la date et l'heure d'expédition du message. Il s'agit d'un champ réservé à l'affichage; on ne peut pas le modifier.

**Contenu du message**

Ce champ indique le contenu du message. Il s'agit d'un champ réservé à l'affichage; on ne peut pas le modifier.

## Lire le message précédent

La fonction Lire le message précédent affiche le dernier message qui a été sauvegardé ou supprimé par un utilisateur du système. L'origine et le contenu du message sont affichés. Cette fonction peut être utilisée pour afficher les messages entrants et sortants.

**Figure 28-4**  
**Messagerie de surveillant – Lire le message précédent**

The screenshot shows a terminal window titled "Lire un message" with a timestamp "12:00:00" in the top right corner. The message metadata is as follows:

|         |                            |
|---------|----------------------------|
| Origine | : Toronto                  |
| État    | : *Urgent*                 |
| Reçu    | : Ven Jan 20 15:23:31 1995 |
| Envoyé  | : Ven Jan 20 15:23:31 1995 |

Below the metadata, the message content is displayed under the heading "CONTENU DU MESSAGE".

CONTENU DU MESSAGE  
Veuillez prendre note que le bureau de Toronto demeurera ouvert jusqu'à 20:30, heure locale, à cause de l'importance du trafic.  
Expéditeur : Coordonnateur de noeud.

At the bottom of the screen, there are three function key labels: "AIDE = Aide", "PF1 = Commandes", and "PF2 = Options".

## Touches de fonction

### **Aide=Aide**

Donne des renseignements sur la fonction et les champs correspondants.

### **PF1=Commandes**

On accède aux commandes suivantes en appuyant sur la touche [Commandes] :

#### **Sortir**

Ramène le système à l'écran initial Messagerie de surveillant.

**Afficher les messages sortants**

Affiche la liste des messages sortants des surveillants à l'écran Messages sortants de surveillants. Ces messages peuvent être supprimés, restitués, retenus ou libérés. Reportez-vous à la section intitulée «Messages sortants de surveillants» du présent chapitre.

**Afficher les messages entrants**

Affiche la liste des messages entrants des surveillants à l'écran Messages entrants de surveillants. Ces messages peuvent être supprimés, restitués, retenus ou libérés. Reportez-vous à la section intitulée «Messages entrants de surveillants» du présent chapitre.

**PF1=Ne sélectionner aucune commande**

Ferme la fenêtre directe Commandes.

**PF2=Options**

Affiche une description ou une liste des entrées valides pour le champ.

**PF2=Ne sélectionner aucune option**

Ferme la fenêtre directe Options.

**Champs**

**Origine**

Ce champ indique le nom de l'emplacement d'où provient le message.

**État**

Ce champ indique l'état que l'expéditeur a attribué au message. Les trois désignations d'état sont : normal, urgent et accuser réception. Les messages normaux ne font l'objet d'aucun traitement spécial. Les messages urgents sont livrés avant les messages normaux et ils portent la mention «Urgent». Les messages avec la mention «Accuser réception» permettent d'aviser automatiquement l'expéditeur lorsque le destinataire a lu le message.

**Reçu**

Ce champ indique la date et l'heure de réception du message.

**Envoyé**

Ce champ indique la date et l'heure d'expédition du message.

**Contenu du message**

Ce champ indique le contenu du message.

## Créer un message

Pour créer un message, il faut sélectionner la commande «*Créer un message*» dans le menu direct Commandes ou appuyer sur la touche de fonction correspondante. Le système affiche un écran d'envoi de messages comme celui présenté à la figure 28-5.

**Figure 28-5**  
**Messagerie de surveillant – Envoi de messages**

The screenshot shows a terminal window titled "Envoi de messages" with a timestamp "12:00:00" in the top right corner. The main area contains two input fields: "DESTINATIONS DES MESSAGES :" and "CONTENU DU MESSAGE". At the bottom, a legend for function keys is displayed: "AIDE = Aide", "PF1 = Commandes", "PF2 = Options", "PF3 = Corriger champ", and "EFFACER=Effacer champ".

Pour envoyer un message, exécutez les étapes suivantes :

- 1 Sélectionnez les destinations.
  - 2 Créez le message.
  - 3 Appuyez sur la touche **{PF1}** pour afficher les commandes, sélectionnez la commande Envoyer un message. Le système affiche la fenêtre directe État du message.
  - 4 Sélectionnez l'état du message dans le menu direct.
- Le système envoie le message à la destination précisée.

Il permet aussi de sélectionner et d'envoyer un message existant à partir d'une liste de messages sauvegardés précédemment.

## **Touches de fonction**

### **Aide=Aide**

Donne des renseignements sur la fonction et les champs correspondants.

### **PF1=Commandes**

On accède aux commandes suivantes en appuyant sur la touche [Commandes] :

#### **Sortir**

Ramène le système à l'écran initial Messagerie de surveillant.

#### **Afficher les destinations**

Affiche une liste de noeuds de destination. Un ou plusieurs noeuds peuvent être sélectionnés pour recevoir le message.

#### **Sélectionner un message existant**

Permet de sélectionner le contenu d'un message sauvegardé. On peut corriger le message sans modifier l'original.

#### **Envoyer un message**

Envoie le message.

#### **Enregistrer les messages sortants**

Enregistre le message dans la liste de messages sortants sauvegardés. Un maximum de 19 messages sortants peuvent être stockés à la fois.

#### **Afficher les messages sortants**

Affiche les messages sortants à l'écran Messages sortants de surveillants. Ces messages peuvent être supprimés, restaurés, libérés ou retenus à partir de cet écran. Pour de plus amples renseignements, reportez-vous à la section «Messages sortants de surveillants» du présent chapitre.

#### **Diffuser**

Envoie le message à tous les noeuds. Le mot **Diffuser** est affiché dans le champ *Destinations des messages*.

#### **Supprimer les destinations**

Supprime tous les noeuds de destination sélectionnés pour le message affiché.

### **PF1=Ne sélectionner aucune commande**

Ferme la fenêtre directe Commandes.

**PF2=Options**

Affiche une description ou une liste des entrées valides pour le champ.

**PF2=Ne sélectionner aucune option**

Ferme la fenêtre directe des nœuds de destination.

**PF3=Corriger champ**

Permet de corriger un champ.

**PF3=Fin de correction**

Indique qu'aucune autre correction n'est requise dans le champ.

**Effacer=Effacer champ**

Efface le contenu d'un champ.

**Touches de fonction MTE**

Ces touches ne sont offertes que si le programme Meridian Terminal Emulator est exécuté sur votre PC.

- **Ins**  
Permet d'insérer des informations.
- **Début**  
Place le curseur au début du champ.
- **Fin**  
Place le curseur en fin de champ.
- **→**  
Déplace le curseur au mot suivant.
- **<—**  
Déplace le curseur au mot précédent.

## **Champs**

**Destinations des messages**

Le CGR et un maximum de dix noeuds de destination peuvent être sélectionnés pour chaque message.

Si le message doit être envoyé à tous les noeuds et au CGR, il faut utiliser la commande [Diffuser] dans la liste de touches de fonction [Commandes]. Dans tous les autres cas, il faut utiliser la commande Afficher les destinations ou appuyer sur la touche de fonction [Options] pour obtenir la même liste.

Si la liste est affichée, il faut entrer le numéro désiré ou placer la barre de sélection sur le noeud désiré et appuyer sur **{ENTRÉE}** pour sélectionner ce noeud comme noeud de destination. Si la liste n'est pas affichée, on peut entrer le nom ou l'ID du noeud à sélectionner comme noeud de destination.

Si vous sélectionnez une destination incorrecte, vous pouvez la sélectionner de nouveau en mettant en évidence le champ où elle se trouve. S'il n'est toujours pas possible de la sélectionner parce que tous les noeuds appropriés ont déjà été sélectionnés, utilisez la commande Supprimer les destinations de la liste de touches de fonction [Commandes]. Une fois cette opération terminée, sélectionnez à nouveau toutes les bonnes destinations.

**Contenu du message**

Ce champ permet d'entrer un maximum de quatre lignes de 76 caractères constituant le contenu du message. Seuls les caractères alphabétiques, numériques et de ponctuation peuvent être utilisés dans un message.



## Messages sortants de surveillants

La fonction Messages sortants de surveillants peut renfermer jusqu'à 19 messages sortants et permet de conserver jusqu'à cinq de ces messages. Les cinq premiers enregistrements sont habituellement réservés aux messages retenus (par exemple, les messages qui sont envoyés de façon répétitive). Les autres enregistrements contiennent les messages les plus courants qui ont été préparés, sauvegardés et peut-être (mais pas obligatoirement) envoyés.

**Figure 28-6**  
**Messagerie de surveillant – Messages sortants de surveillants**

Numéro du message et Expéditeur      État du message      Date et heure

Mess att 12:00:00

Messages sortants de surveillants

|                                                                                                                                                                                |          |                          |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------------|--------------|
| 1                                                                                                                                                                              | DAA-CGR  | Mar Nov 27 16:41:47 1995 | SAUVEGARDÉ   |
| Une importante tempête de neige a forcé la fermeture du bureau de Montréal. Veuillez informer vos noeuds qu'il y aura augmentation du trafic à partir de 16:45 (heure du CGR). |          |                          |              |
| Expéditeur : Coordonnateur réseau.                                                                                                                                             |          |                          |              |
| 2                                                                                                                                                                              | Winnipeg | Mar Nov 27 16:02:39 1995 | Acc de récep |
| Un surveillant réseau sera affecté à votre noeud à partir de 16:30, heure locale.                                                                                              |          |                          |              |
| Expéditeur : Coordonnateur réseau.                                                                                                                                             |          |                          |              |
| 3                                                                                                                                                                              | Diffuser | Mar Nov 27 13:22:32 1995 | Normal       |
| Nota : Tous les noeuds doivent préparer leurs relevés courants avant 17:00 heure locale. S.V.P. soumettre ces relevés aussitôt que possible.                                   |          |                          |              |
| Expéditeur : surveillant réseau 1000.                                                                                                                                          |          |                          |              |

AIDE = Aide   PF1 = Commandes   PF2 = Options

Contenu du message

## Touches de fonction

### Aide=Aide

Donne des renseignements sur la fonction et les champs correspondants.

### **PF1=Commandes**

On accède aux commandes suivantes en appuyant sur la touche [Commandes] :

#### **Sortir**

Ramène le système à l'écran initial Messagerie de surveillant.

#### **Supprimer le message**

Supprime le message mis en évidence par la barre de sélection. L'état du message passe à **Supprimé**. Le message n'est supprimé qu'après la fermeture de l'écran Messages sortants de surveillants.

#### **Annuler la suppression du message**

Restaure le message mis en évidence par la barre de sélection, à condition que le message ait été supprimé (il est impossible de restaurer un message qui n'a pas d'abord été supprimé). L'état du message passe de **Supprimé** à l'état qui lui a été attribué au moment de sa création (par exemple, normal, urgent ou accuser réception).

#### **Retenir/libérer un message**

Permet de retenir un message ou de le libérer. L'état du message passe à **Retenu** lorsque cette commande est sélectionnée pour un message qui n'est pas déjà à cet état. Une fois qu'un message est libéré, il passe de l'état **Retenu** à l'état qui lui a été attribué au moment de sa création (par exemple, normal, urgent ou accuser réception). Un maximum de cinq messages peuvent être retenus.

Si certains messages sont envoyés de façon répétitive, entrez-les une fois et conservez-les à l'aide de cette fonction. Ainsi, il vous suffit de taper les messages une seule fois pour qu'ils soient toujours à votre disposition.

### **PF1=Ne sélectionner aucune commande**

Ferme la fenêtre directe Commandes.

### **PF2=Options**

Affiche une description ou une liste des entrées valides pour le champ.

### **PF2=Fermer la fenêtre Options**

Ferme la fenêtre Options.

## **Champs**

Cet écran ne présente aucun champ. La figure 28-6 présente toutefois trois messages et signale l'emplacement des renseignements importants.

## Messages entrants de surveillants

La fonction Messages entrants de surveillants peut renfermer jusqu'à 19 messages entrants et permet de conserver jusqu'à cinq de ces messages. Les cinq premiers enregistrements sont habituellement réservés aux messages retenus (par exemple, les messages qui sont lus par plusieurs surveillants). Les autres enregistrements contiennent les messages les plus courants qui ont été reçus et sauvegardés.

**Figure 28-7**

### Messagerie de surveillant – Messages entrants de surveillants

| Numéro du message<br>et Expéditeur                                                                                                                                                                                   | Date et heure            | État du message |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------|
| 12:00:00                                                                                                                                                                                                             |                          |                 |
| Mess att<br>Messages entrants de surveillants                                                                                                                                                                        |                          |                 |
| 1 DAA-CGR                                                                                                                                                                                                            | Mar Nov 27 16:41:47 1995 | *Urgent*        |
| Une importante tempête de neige a forcé la fermeture du bureau de Montréal. Veuillez informer vos noeuds qu'il y aura augmentation du trafic à partir de 16:45 (heure du CGR).<br>Expéditeur : Coordonnateur réseau. |                          |                 |
| 2 Winnipeg                                                                                                                                                                                                           | Mar Nov 27 15:59 1995    | Acc de récep    |
| Ce noeud a besoin de l'aide d'un surveillant réseau pour le reste de la journée parce qu'un de nos surveillants est malade.<br>Expéditeur : Coordonnateur de noeud.                                                  |                          |                 |
| 3 CGR                                                                                                                                                                                                                | Mar Nov 27 13:22:32 1995 | Normal          |
| Nota : Tous les noeuds doivent préparer leurs relevés courants avant 17:00, heure locale. S.V.P. soumettre ces relevés aussitôt que possible.<br>Expéditeur : surveillant réseau 1000.                               |                          |                 |
| AIDE = Aide PF1 = Commandes PF2 = Options                                                                                                                                                                            |                          |                 |

Contenu du message

## **Touches de fonction**

### **Aide=Aide**

Donne des renseignements sur la fonction et les champs correspondants.

### **PF1=Commandes**

On accède aux commandes suivantes en appuyant sur la touche [Commandes] :

#### **Sortir**

Ramène le système à l'écran initial Messagerie de surveillant.

#### **Supprimer le message**

Supprime le message mis en évidence par la barre de sélection. L'état du message passe à **Supprimé**. Le message n'est supprimé qu'après la fermeture de l'écran Messages entrants de surveillants.

#### **Annuler la suppression du message**

Supprime le message mis en évidence par la barre de sélection. L'état du message passe de **Supprimé** à l'état qui lui a été attribué au moment de sa création (par exemple, normal, urgent ou accuser réception).

#### **Retenir/libérer un message**

Permet de retenir un message ou de le libérer. L'état du message passe à **Retenu** lorsque cette commande est sélectionnée pour un message. Une fois qu'un message est libéré, il passe de l'état **Retenu** à l'état qui lui a été attribué au moment de sa création (par exemple, normal, urgent ou accuser réception). Un maximum de cinq messages peuvent être retenus.

### **PF1=Ne sélectionner aucune commande**

Ferme la fenêtre directe Commandes.

### **PF2=Options**

Affiche une description ou une liste des entrées valides pour le champ.

### **PF2=Fermer la fenêtre Options**

Ferme la fenêtre Options.

## **Champs**

Cet écran ne présente aucun champ. La figure 28-7 présente toutefois trois messages et signale l'emplacement des renseignements importants.

---

## Chapitre 29 : Distribution automatique d'appels réseau

---

Certains systèmes MAX Meridian sont dotés d'une option réseau. Habituellement, un réseau DAA se compose d'un système DAA central auquel sont raccordés d'autres systèmes DAA situés à différents emplacements. Ces systèmes constituent des noeuds de réseau. La MAX Meridian permet le débordement automatique d'appels d'arrivée d'un NA-DAA vers un autre NA-DAA du même système. Par contre, la distribution automatique d'appels réseau (DAAR) permet le débordement automatique d'appels vers un autre NA-DAA d'un autre noeud du réseau DAA.

**Nota :** La DAAR est requise si le système Meridian 1 est doté de l'option débordement automatique évolué (178) ou DAA réseau (207).

L'option réseau offre les fonctions suivantes, qui s'ajoutent à celles déjà décrites dans le présent guide :

- affichages en temps réel de l'activité du réseau;
- relevés historiques portant sur l'activité et le rendement du réseau;
- fonctions de gestion des paramètres et de contrôle de configuration supplémentaires.

Outre ces nouvelles fonctions, l'option réseau augmente la portée de certaines fonctions DAA standards décrites dans le présent guide. Cependant, sauf indication contraire, la MAX Meridian exécute les mêmes tâches dans un environnement réseau que dans un environnement sans réseau.

## Gestion des paramètres

La DAAR a une incidence sur deux écrans de la fonction Gestion des paramètres : Options diverses (figure 29-1) et Définition de seuils (figure 29-2).

### Options diverses

Un champ a été ajouté à la liste d'options de l'écran Options diverses, comme l'illustre la figure 29-1. Il s'agit du champ *Adresse de noeud de réseau*, qui constitue l'indicatif d'emplacement de rattachement du Meridian 1. Ce champ apparaît uniquement si l'option DAAR est validée pour le système. Cette adresse est utilisée dans les relevés portant sur le trafic d'appels sur le réseau. Le champ *Adresse de noeud de réseau* ne peut pas être modifié par l'utilisateur. Il n'est d'ailleurs affiché qu'à titre de référence.

**Figure 29-1**  
**Écran Options diverses – avec DAAR, IEM et IAM**

12:00:00

Options diverses

|                                        |   |                                 |
|----------------------------------------|---|---------------------------------|
| Nom de l'exploitant                    | : | Entreprise ABC                  |
| Mot de passe de coordonnateur système  | : | XYZ                             |
| Langue implicite                       | : | français                        |
| Imprimante tabulaire                   | : | RuggedWriter                    |
| Imprimante graphique                   | : | LaserJet                        |
| Format des en-têtes de flux de données | : | Valide                          |
| Chronomètre d'état de préposé          | : | Sur MTE version 9 ou ultérieure |
| Adresse de noeud de réseau             | : | 338                             |
|                                        |   |                                 |
| Liaison d'interface d'état MAX         | : | Validée à 19:02:49 25/07/96     |
| État courant de la liaison IEM         | : | Établie à 21:00:00 25/07/96     |
| Heure de la dernière erreur IEM        | : | Erreur à 21:26:50 25/07/96      |
|                                        |   |                                 |
| Liaisons d'interface d'act. MAX        | : | Validées                        |
| État courant des liaisons IAM          | : | 1 liaison (s) établie(s)        |
| Heure de la dernière erreur IAM        | : | Erreur à 21:26:50 25/07/96      |

AIDE= Aide PF1=Commandes PF2= Options PF3= Corriger champ EFFACER= Effacer champ F20=>>

## Définition de seuils

Le seuil Appels réseau en attente a été ajouté aux valeurs de seuil standards de l'écran Définition de seuils, comme l'illustre la figure 29-2. Sa valeur correspond au nombre maximal d'appels réseau acheminés vers le système MAX Meridian local qui doivent attendre avant d'obtenir une réponse d'un des préposés. Lorsque ce seuil est dépassé, le nombre d'appels réseau en attente est mis en évidence dans l'affichage de statistiques de NA-DAA.

**Figure 29-2**  
**Caractéristiques de DAAR dans Définition de seuils — Gestion des paramètres**

| Définition de seuils |                    |   |                        | 12:00:00           |   |
|----------------------|--------------------|---|------------------------|--------------------|---|
| No de seuil          | Seuils de préposés |   | Seuils files d'attente | Seuils utilisateur |   |
| 1                    | Conv DAA           | 0 | Objectif de délai...10 | DU1> Nbre prép     | 5 |
|                      | Pas libre... .0    |   | Objectif service...90  | DU2> Sans nom...   | 0 |
|                      | Attente.....0      |   | Délai moy réponse...50 | DU3> Sans nom...   | 1 |
|                      | NA arrivée...0     |   | Appels locaux att .. 4 | DU4> Sans nom...   | 2 |
|                      | NA départ ...0     |   | Appels réseau att . 3  | DU5> Sans nom...   | 3 |
|                      | Absence mom .0     |   | Appel bref..... 10     |                    |   |

AIDE = Aide PF1 = Commandes PF2 = Options EFFACER = Supprimer l'enregistrement

## Affichages de préposés

Lorsqu'un appel est acheminé vers un autre noeud du réseau, un signal est d'abord envoyé afin de s'assurer qu'un préposé de ce noeud peut recevoir l'appel. Dans l'affirmative, le préposé est mis à l'état «Retenu» de sorte qu'il ne reçoive pas d'autre appel pendant qu'il effectue le raccordement. Ainsi, en plus des états apparaissant dans les écrans d'états de préposés standards, la DAAR offre l'état «Retenu». Dans le cas des écrans de statistiques de files d'attente, les préposés retenus sont compris dans la catégorie «En attente».

Un préposé ne peut être à l'état «Retenu» plus longtemps que le délai maximal défini pour le Meridian 1.

## Relevés personnalisés

Lorsqu'un système est doté de la DAAR, des données objets relatives au débordement automatique réseau et au débordement manuel viennent s'ajouter, au besoin, aux groupes de statistiques standards. Ces données objets sont combinées afin de constituer plusieurs nouvelles colonnes de données qui peuvent être utilisées pour les relevés personnalisés et pour l'élaboration de formules personnalisées.

De plus, les données relatives au réseau sont comprises dans plusieurs données objets ainsi que dans les colonnes de données standards. La colonne de données NA-DAA *Réponses aux appels* comprend par exemple les appels de débordement automatique provenant d'autres noeuds du réseau.

Les nouvelles colonnes de données et les nouvelles données objets DAAR sont comprises dans la liste des groupes de statistiques présentée au chapitre intitulé «Groupes de statistiques de relevé». On y indique également les effets de la mise en réseau sur les colonnes de données et sur les données objets standards.

## Appels NAA réseau

La MAX Meridian 9 permet de recueillir, dans les affichages et les relevés, des données sur un nouveau type d'appel NAA acheminé à l'échelle du réseau : l'appel NAA réseau.

L'appel NAA réseau s'établit lorsqu'un programme d'acheminement PAC envoie une commande d'acheminement pour placer un appel NAA dans la



file d'attente d'un NA d'acheminement. Un NA d'acheminement est un faux NA-DAA muni d'une table d'acheminement de nuit DAAR mais sans aucune position. Lorsque le NA d'acheminement met l'appel NAA en file d'attente à d'autres systèmes Meridian 1 du réseau, l'appel devient un appel NAA réseau. Tous les NA-DAA en service de jour à un autre Meridian 1 peuvent répondre à l'appel NAA réseau.

Un appel NAA n'est compté comme un appel NAA réseau que pendant qu'il est en file d'attente à un NA d'acheminement. Dès qu'il est retiré de la file d'attente d'un NA d'acheminement, il est considéré comme un appel NAA local.

Au Meridian 1 source (de départ), la MAX Meridian indique comment l'appel NAA réseau est acheminé.

Au Meridian 1 de destination (d'arrivée), la MAX Meridian indique la file d'attente de départ si le Meridian 1 utilise la version 22 ou une version ultérieure du logiciel X11. (La file d'attente est le NAA de départ de l'appel.) Le NA d'acheminement de l'appel est indiqué si le Meridian 1 utilise la version 21 ou une version antérieure du logiciel X11.

Quelques nouveaux champs de données brutes ont été créés pour enregistrer les appels NAA réseau et la signification de quelques statistiques a été modifiée. Ces champs et ces statistiques sont décrits aux chapitres intitulés «Groupes de statistiques d'affichage» et «Groupes de statistiques de relevé».

Les éléments suivants sont nécessaires pour recueillir des statistiques sur les appels NAA réseau :

- Meridian 1 muni de la version 22 ou d'une version ultérieure du logiciel X11.
- PAC et DAAR.
- L'option de contrôle de relevé devrait être validée sur le Meridian 1 de départ pour toutes les files d'attente NAA et toutes les files d'attente de NA d'acheminement. Elle devrait également être validée sur le Meridian 1 d'arrivée pour toutes les files d'attente d'arrivée.
- Le NA d'acheminement ne doit pas être utilisé comme destination finale d'appel. Les statistiques de la MAX Meridian seront inexactes s'il est utilisé comme destination finale.

**Nota :** Les statistiques sur les appels NAA réseau doivent être interprétées avec soin. Si un NA d'acheminement unique est utilisé par plusieurs NAA pour acheminer des appels NAA réseau, la MAX Meridian n'offre aucun moyen pour déterminer le NAA de départ de l'appel.

## Relevés de gestion courants

La modification des colonnes de données standards abordée dans la section précédente a une incidence sur plusieurs relevés de gestion courants existants. De plus, la DAA réseau produit trois nouveaux relevés courants qui contiennent des données relatives au rendement du réseau DAA.

### Modification des relevés courants

Pour la DAA réseau, le calcul de certaines statistiques figurant dans les relevés suivants a été modifié afin de rendre compte de l'incidence du réseau DAA sur le noeud. Le format des relevés demeure toutefois inchangé. Les champs modifiés sont énumérés ci-après. Reportez-vous au chapitre intitulé «Groupes de statistiques de relevé» pour obtenir de plus amples renseignements sur ces modifications.

- Relevé sommaire de rendement de NA-DAA
  - *Nombre de réponses aux appels, Nombre de réponses aux appels de débordement d'arrivée, Délai moyen (de réponse) et Pourcentage de qualité de service.*
- Relevé de délais de réponses aux appels
  - *Nombre de réponses aux appels, Pourcentage de débordement automatique temporisé.* De plus, le champ «*Pourcentage de réponses/sec...*» comprend les appels d'arrivée de débordement automatique provenant du réseau.
- Relevés de rendement de préposés
  - *Nombre de réponses aux appels, Durée moyenne de conversation DAA, Durée de l'attente pour un appel DAA et % DAA/SERV.*
- Relevés de rendement de voies
  - *Offres d'appels, Pourcentage de qualité de service, Réponses avant dépassement du seuil de délai maximal, Réponses après dépassement de seuil d'indice de qualité de service, CCS.*

## Relevés courants relatifs au réseau MAX Meridian

Les trois relevés suivants renferment des données relatives au rendement du réseau DAA :

### Relevé d'utilisation des lignes réseau

Le relevé d'utilisation des lignes réseau comporte une description de la façon dont les lignes réseau sont habituellement utilisées pour les appels réseau d'arrivée et de départ. La figure 29-3 montre un exemple de relevé d'utilisation des lignes réseau.

### Relevé de profil de réacheminement d'appel

Le relevé de profil de réacheminement d'appel indique où les appels provenant d'un NA-DAA spécifique ont finalement obtenu une réponse. Les appels sont divisés en trois catégories : appels locaux, de réseau et de débordement automatique par surcharge de file d'attente. La figure 29-4 montre un exemple de relevé de profil de réacheminement d'appel.

### Relevé de profil d'appel NA-DAA cible

Le relevé de profil d'appel NA-DAA cible indique l'origine des appels qui finissent par obtenir une réponse du NA-DAA cible. Les appels sont divisés en trois catégories : appels locaux, de réseau et de débordement automatique par surcharge de file d'attente. La figure 29-5 montre un exemple de relevé de profil d'appels NA-DAA cible.

## **Relevé d'utilisation des lignes réseau**

### **DÉB AUTO RÉSEAU ARRIVÉE CCS**

Nombre de centaines de secondes de communication (CCS) pour les appels d'arrivée de débordement automatique réseau. Consultez «CCS ARR DT-R» dans la section portant sur les champs de statistiques de lignes réseau, au chapitre intitulé «Groupes de statistiques de relevé».

### **DÉB AUTO RÉSEAU ARRIVÉE RÉP**

Nombre d'appels d'arrivée de débordement automatique réseau traités par les préposés du NA-DAA visé. Reportez-vous à «APP ARR DAT-R» dans la section portant sur les champs de statistiques de lignes réseau, au chapitre intitulé «Groupes de statistiques de relevé».

### **DÉB AUTO RÉSEAU DÉPART CCS**

Nombre de centaines de secondes de communication (CCS) pour les appels de départ de débordement automatique réseau. Consultez «CCS DÉP DT-R» dans la section portant sur les statistiques de lignes réseau, au chapitre intitulé «Groupes de statistiques de relevé».

### **DÉB AUTO RÉSEAU DÉPART RÉP**

Nombre d'appels de départ de débordement automatique réseau traités par un préposé de l'un des NA-DAA cibles. Reportez-vous à «APP DÉP DAT-R» dans la section portant sur les champs de statistiques de lignes réseau, au chapitre intitulé «Groupes de statistiques de relevé».

### **AUTRE ARRIVÉE CCS**

Nombre total de centaines de secondes de communication. Il s'agit d'une mesure globale de l'usage des lignes réseau. Ce nombre comprend le délai de réponse aux appels, le délai d'abandon d'appel et la durée totale des appels.

### **AUTRE ARRIVÉE RÉP**

Nombre d'appels de débordement automatique par surcharge de file d'attente, d'appels locaux de débordement automatique temporisé (DAT) et d'appels réseau DAT traités par un préposé du NA-DAA initial ou un autre NA-DAA.

**Figure 29-3**  
**Relevé d'utilisation des lignes réseau**

| Relevé d'utilisation des lignes réseau |   |     |        |        |                                  |     |     |            |             |
|----------------------------------------|---|-----|--------|--------|----------------------------------|-----|-----|------------|-------------|
| Relevé d'intervalles                   |   |     |        |        |                                  |     |     |            |             |
| Entreprise ABC                         |   |     |        |        | Date : 04/20/95 Heure : 20:14:32 |     |     |            |             |
| Intervalles : Tous Jours : Tous        |   |     |        |        |                                  |     |     |            |             |
| VOIE                                   | L | RÉS | NA-DAA | INTERV | ----DÉB AUTO RÉSEAU----          |     |     | --AUTRE--  |             |
|                                        |   |     |        |        | --ARRIVÉE--                      | CCS | RÉP | --DÉPART-- | --ARRIVÉE-- |
|                                        |   |     |        |        | CCS                              |     |     | CCS        | RÉP         |
| 0                                      |   | 0   | 850    | 11:00  | 0                                | 0   | 0   | 0          | 1 2         |
|                                        |   |     | 851    | 11:30  | 0                                | 0   | 0   | 0          | 1           |
|                                        |   |     | 852    | 11:00  | 0                                | 1   | 0   | 0          | 2 3         |
|                                        |   |     | 853    | 11:30  | 0                                | 0   | 0   | 0          | 0 1         |
|                                        |   |     | 854    | 11:00  | 0                                | 0   | 0   | 0          | 1 1         |
|                                        |   |     | 855    | 11:00  | 0                                | 0   | 0   | 0          | 0 1         |
|                                        |   |     |        | 11:30  | 0                                | 0   | 0   | 0          | 2 2         |
|                                        |   |     | 856    | 11:00  | 1                                | 1   | 0   | 0          | 2 5         |
|                                        |   |     |        | 11:30  | 1                                | 1   | 0   | 0          | 5 2         |
|                                        |   |     | 857    | 11:00  | 0                                | 0   | 0   | 0          | 2 3         |
|                                        |   |     |        | 11:30  | 0                                | 1   | 0   | 0          | 1 2         |
|                                        |   |     | 858    | 11:00  | 1                                | 1   | 0   | 0          | 2 3         |
|                                        |   |     |        | 11:30  | 0                                | 0   | 0   | 0          | 0 1         |
|                                        |   |     | 859    | 11:00  | 0                                | 0   | 0   | 0          | 0 0         |
|                                        |   |     |        | 11:30  | 0                                | 0   | 0   | 0          | 1 2         |
|                                        |   |     | 860    | 11:00  | 0                                | 0   | 0   | 0          | 1 1         |
|                                        |   |     | 861    | 11:00  | 0                                | 0   | 0   | 0          | 1 1         |
|                                        |   |     |        | 11:30  | 0                                | 0   | 0   | 0          | 1 1         |
|                                        |   |     | 862    | 11:00  | 0                                | 0   | 0   | 0          | 2 3         |
|                                        |   |     | 863    | 11:00  | 0                                | 0   | 0   | 0          | 1 2         |
|                                        |   |     |        | 11:30  | 0                                | 0   | 0   | 0          | 1 1         |
|                                        |   |     | 864    | 11:00  | 0                                | 0   | 0   | 0          | 0 1         |
|                                        |   |     | 865    | 11:00  | 0                                | 0   | 0   | 0          | 2 2         |
|                                        |   |     |        | 11:30  | 2                                | 1   | 0   | 0          | 4 4         |
|                                        |   |     | 866    | 11:00  | 1                                | 0   | 0   | 0          | 4 3         |
|                                        |   |     |        | 11:30  | 0                                | 1   | 0   | 0          | 3 5         |
|                                        |   |     | 867    | 11:30  | 0                                | 0   | 0   | 0          | 3 4         |
|                                        |   |     | 868    | 11:00  | 0                                | 0   | 0   | 0          | 2 2         |
|                                        |   |     |        | 11:30  | 0                                | 0   | 0   | 0          | 4 4         |
| 0                                      |   |     |        |        | 6                                | 7   | 0   | 0          | 48 63       |

### **Relevé de profil de réacheminement d'appel**

Ce relevé permet d'obtenir la répartition des réponses aux appels faits au noeud local. Par conséquent, l'ID du noeud local doit être entrée dans le champ de l'ID du noeud source au moment de la définition des paramètres de ce relevé.

**Nota 1 :** Si l'ID du noeud local n'est pas indiquée comme paramètre dans le champ de l'ID du noeud source, le relevé n'est d'aucune utilité.

**Nota 2 :** Si un appel NAA réseau figure au relevé, le NA-DAA initial est considéré comme le NA d'acheminement.

#### **RÉPONSES DAT TOT**

Nombre d'appels provenant du NA-DAA initial auxquels ont répondu les préposés au NA-DAA final, y compris les appels de débordement automatique temporisé de base, évolué et réseau ou de débordement par surcharge de file d'attente.

#### **RÉPONSES DAT LOC**

Nombre d'appels provenant du NA-DAA initial auxquels ont répondu les préposés au NA-DAA final et acheminés par débordement automatique temporisé de base et par débordement automatique temporisé évolué vers le NA-DAA de destination. La valeur de ce champ équivaut à zéro lorsque les NA-DAA initial et final se trouvent sur des noeuds différents.

Reportez-vous à «APP DAT-L» dans la section portant sur les champs de statistiques de débordement, au chapitre intitulé «Groupes de statistiques de relevé».

#### **RÉPONSES DAT RÉS**

Nombre d'appels provenant du NA-DAA initial auxquels ont répondu les préposés au NA-DAA final et acheminés par débordement automatique de réseau vers le NA-DAA final. La valeur de ce champ équivaut à zéro lorsque les NA-DAA initial et final se trouvent sur le même noeud.

Reportez-vous à «APP DÉP DAT-R» dans la section portant sur les champs de statistiques de débordement, au chapitre intitulé «Groupes de statistiques de relevé».

#### **TOT DAF**

Nombre d'appels provenant du NA-DAA initial auxquels ont répondu les préposés au NA-DAA final et acheminés par débordement automatique par surcharge de file d'attente vers le NA-DAA final. La valeur de ce champ

équivalent à zéro lorsque les NA-DAA initial et final se trouvent sur un noeud distant.

**DÉL MOY RÉPONSE**

Délai moyen de réponse en fonction du NA-DAA initial. Cette statistique comprend le délai de réponse relatif aux appels de débordement automatique temporisé de base, de débordement automatique temporisé évolué et de débordement automatique temporisé réseau.

**RÉACHEM DÉB MAN**

Nombre d'appels réacheminés à partir du NA-DAA initial par débordement manuel ou par le service de nuit. La valeur 0 dans ce champ indique que les NA-DAA initial et final ne sont pas semblables étant donné que les appels de débordement manuel ne sont pas au départ acheminés par débordement automatique.

**Figure 29-4**  
**Relevé de profil de réacheminement d'appel**

| Relevé de profil de réacheminement d'appel |              |          |        |             |                 |     |     |         |         | Page 1           |
|--------------------------------------------|--------------|----------|--------|-------------|-----------------|-----|-----|---------|---------|------------------|
| Relevé d'intervalles                       |              |          |        |             |                 |     |     |         |         |                  |
| Entreprise ABC                             |              |          |        |             | Date : 09/19/95 |     |     |         |         | Heure : 16:29:24 |
| Intervalles : TOUS Jours : TOUS            |              |          |        |             |                 |     |     |         |         |                  |
| NA-DAA                                     | NOEUD/NA-DAA |          | INTERV | -RÉPONSES-  |                 |     | TOT | DÉL MOY | RÉACHEM |                  |
| INITIAL                                    | FINAL        |          |        | ----DAT---- |                 |     | DAF | RÉPONSE | DÉB MAN |                  |
|                                            |              |          |        | TOT         | LOC             | RÉS |     |         |         |                  |
| 523                                        | 338          | 887      | 11:00  | 2           | 0               | 0   | 0   | 58      | 0       |                  |
|                                            |              | 111-1854 | 11:00  | 1           | 0               | 0   | 0   | 24      | 0       |                  |
|                                            |              | 111-1863 | 11:00  | 1           | 0               | 0   | 0   | 39      | 0       |                  |
|                                            |              | 111-1874 | 11:00  | 1           | 0               | 0   | 0   | 22      | 0       |                  |
| 523                                        |              |          |        | 5           | 1               | 1   | 0   | 40      | 0       |                  |
| 524                                        | 338          | 856      | 11:30  | 1           | 0               | 0   | 0   | 18      | 0       |                  |
| 524                                        |              |          |        | 1           | 0               | 0   | 0   | 18      | 0       |                  |
| 525                                        | 338          | 851      | 11:30  | 1           | 0               | 0   | 0   | 97      | 0       |                  |
|                                            |              | 857      | 11:30  | 1           | 0               | 0   | 0   | 95      | 0       |                  |
|                                            |              | 858      | 11:00  | 1           | 0               | 0   | 0   | 56      | 0       |                  |
|                                            |              | 863      | 11:00  | 1           | 0               | 0   | 0   | 29      | 0       |                  |
|                                            |              | 866      | 11:00  | 1           | 0               | 0   | 0   | 24      | 0       |                  |
|                                            |              | 872      | 11:00  | 1           | 0               | 0   | 0   | 31      | 0       |                  |
|                                            |              | 111-1857 | 11:00  | 1           | 0               | 0   | 0   | 11      | 0       |                  |
|                                            |              | 111-1866 | 11:00  | 1           | 0               | 0   | 0   | 17      | 0       |                  |
|                                            |              | 111-1869 | 11:30  | 1           | 0               | 0   | 0   | 35      | 0       |                  |
|                                            |              | 111-1877 | 11:00  | 1           | 0               | 0   | 0   | 18      | 0       |                  |
| 525                                        |              |          |        | 10          | 0               | 0   | 0   | 41      | 0       |                  |



## Relevé de profil d'appel NA-DAA cible

Ce relevé permet d'obtenir la répartition des réponses aux appels réseau reçus au noeud local (voir la figure 29-5). Par conséquent, l'ID du noeud local doit être entrée dans le champ de l'ID du noeud final au moment de la définition des paramètres de ce relevé.

**Nota 1 :** Si l'ID du noeud local n'est pas indiquée comme paramètre dans le champ de l'ID du noeud final, le relevé n'est d'aucune utilité.

**Nota 2 :** Si un appel NAA réseau figure sur le relevé, le NA-DAA initial est considéré comme le NAA initial si le Meridian 1 est doté de la version 22 ou d'une version ultérieure du X11. Il est considéré comme le NA d'acheminement si le système est doté de la version 21 ou d'une version ultérieure du programme X11.

### RÉPONSES DAT TOT

Nombre d'appels provenant du NA-DAA/noeud initial auxquels ont répondu les préposés au NA-DAA de destination, y compris les appels de débordement automatique temporisé de base, de débordement automatique temporisé évolué et de débordement automatique temporisé réseau, ou de débordement par surcharge de file d'attente vers le NA-DAA final.

### RÉPONSES DAT LOC

Nombre d'appels auxquels ont répondu les préposés au NA-DAA final et acheminés par débordement automatique temporisé de base et par débordement automatique temporisé évolué vers le NA-DAA final. La valeur de ce champ équivaut à zéro dans les registres de données lorsque les NA-DAA initial et final se trouvent sur des noeuds différents ou sont identiques. Reportez-vous à «APP DAT-L» dans la section portant sur les champs de statistiques de débordement, au chapitre intitulé «Groupes de statistiques de relevé» du présent document.

### RÉPONSES DAT RÉ

Nombre d'appels provenant du NA-DAA/noeud initial auxquels ont répondu les préposés au NA-DAA final et acheminés par débordement automatique de réseau vers le NA-DAA final. La valeur de ce champ équivaut à zéro lorsque les NA-DAA initial et final se trouvent sur le même noeud. Reportez-vous à «APP DAT-R» dans la section portant sur les champs de statistiques de débordement, au chapitre intitulé «Groupes de statistiques de relevé» du présent document.

**TOT DAF**

Nombre d'appels provenant du NA-DAA initial auxquels ont répondu les préposés au NA-DAA final et acheminés par débordement automatique par surcharge de file d'attente vers le NA-DAA final. La valeur de ce champ équivaut à zéro lorsque les NA-DAA initial et final sont identiques ou que le NA-DAA final se trouve sur un noeud distant.

**DÉL MOY RÉPONSE TOT**

Délai moyen de réponse en fonction du NA-DAA initial. Cette statistique comprend le délai de réponse relatif aux appels de débordement automatique temporisé de base, de débordement automatique temporisé évolué et de débordement automatique temporisé réseau.

**DÉL MOY RÉPONSE FIN**

Délai moyen de réponse en fonction du NA-DAA final. Cette statistique comprend le délai de réponse relatif aux appels de débordement automatique temporisé évolué et de débordement automatique temporisé réseau.

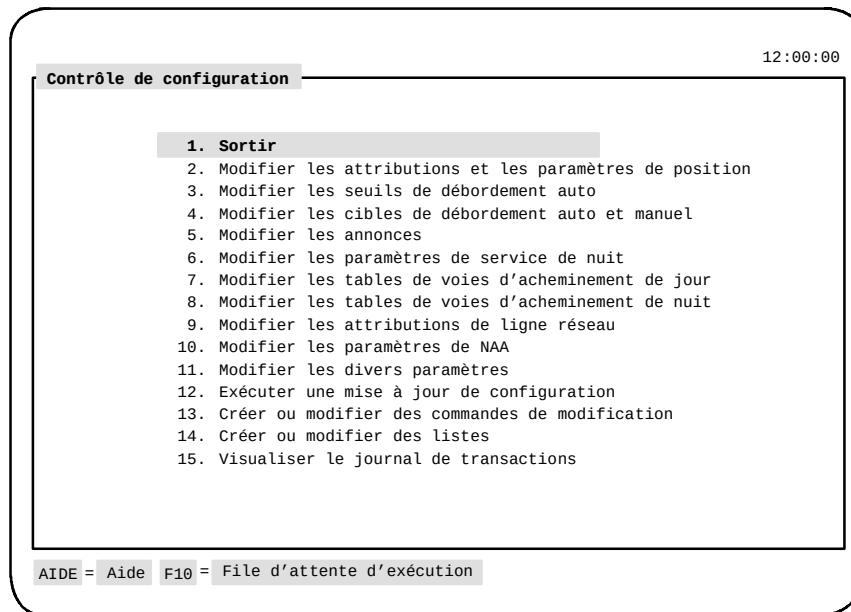
**Figure 29-5**  
**Relevé de profil d'appel NA-DAA cible**

| Relevé de profil d'appel NA-DAA cible |     |                |        |                                  |  |              |     |     |     | Page 9 |         |         |
|---------------------------------------|-----|----------------|--------|----------------------------------|--|--------------|-----|-----|-----|--------|---------|---------|
| Relevé d'intervalles                  |     |                |        |                                  |  |              |     |     |     |        |         |         |
| Entreprise ABC                        |     |                |        | Date : 09/19/95 Heure : 16:30:15 |  |              |     |     |     |        |         |         |
| Intervalles : TOUS Jours : TOUS       |     |                |        |                                  |  |              |     |     |     |        |         |         |
| NA-DAA                                |     | ---INITIAL---- |        | INTERV                           |  | --RÉPONSES-- |     |     | TOT |        | DÉL MOY |         |
| FINAL                                 |     | NOEUD          | NA-DAA |                                  |  | TOT          | DAT | LOC | RÉS | DAF    | RÉPONSE | TOT FIN |
|                                       |     |                |        |                                  |  |              |     |     |     |        |         | SEC SEC |
| 111-1853                              | 338 | 111-1852       |        | 11:00                            |  | 1            | 1   | 0   |     | 0      | 12      | 2       |
|                                       |     | 111-1853       |        | 11:00                            |  | 7            | 0   | 0   |     | 0      | 2       | 2       |
|                                       |     |                |        | 11:30                            |  | 2            | 0   | 0   |     | 0      | 1       | 1       |
| -----                                 |     |                |        |                                  |  |              |     |     |     |        |         |         |
| 111-1853                              |     |                |        |                                  |  | 10           | 1   | 0   |     | 0      | 3       | 2       |
| -----                                 |     |                |        |                                  |  |              |     |     |     |        |         |         |
| 111-1854                              | 338 | 111-1863       |        | 11:30                            |  | 2            | 2   | 0   |     | 0      | 17      | 3       |
|                                       |     | 111-1854       |        | 11:00                            |  | 3            | 0   | 0   |     | 0      | 1       | 1       |
|                                       |     |                |        | 11:30                            |  | 1            | 0   | 0   |     | 0      | 2       | 2       |
|                                       |     |                |        | 11:00                            |  | 1            | 0   | 1   |     | 0      | 24      | 0       |
| -----                                 |     |                |        |                                  |  |              |     |     |     |        |         |         |
| 111-1854                              |     |                |        |                                  |  | 7            | 2   | 1   |     | 0      | 9       | 2       |
| -----                                 |     |                |        |                                  |  |              |     |     |     |        |         |         |
| 111-1855                              | 338 | 111-1855       |        | 11:00                            |  | 3            | 0   | 0   |     | 0      | 1       | 1       |
|                                       |     |                |        | 11:30                            |  | 2            | 0   | 0   |     | 0      | 3       | 3       |
| -----                                 |     |                |        |                                  |  |              |     |     |     |        |         |         |
| 111-1855                              |     |                |        |                                  |  | 5            | 0   | 0   |     | 0      | 2       | 2       |
| -----                                 |     |                |        |                                  |  |              |     |     |     |        |         |         |
| 111-1857                              | 338 | 111-1857       |        | 11:00                            |  | 6            | 0   | 0   |     | 0      | 14      | 14      |
|                                       |     |                |        | 11:30                            |  | 1            | 0   | 0   |     | 0      | 1       | 1       |
|                                       | 368 | 111-1858       |        | 11:30                            |  | 2            | 2   | 0   |     | 0      | 12      | 2       |
|                                       |     |                |        | 11:00                            |  | 1            | 0   | 1   |     | 0      | 11      | 0       |
| 111-1857                              |     |                |        |                                  |  | 10           | 2   | 1   |     | 0      | 12      | 9       |
| -----                                 |     |                |        |                                  |  |              |     |     |     |        |         |         |

## Menu de contrôle de configuration

Si le système comporte l'option DAAR, deux choix supplémentaires apparaissent dans le menu Contrôle de configuration, «*Modifier les tables de voies d'acheminement de jour*» et «*Modifier les tables de voies d'acheminement de nuit*». Ce menu est illustré à la figure 29-6. Les nouvelles valeurs ou les valeurs modifiées qui figurent dans ces tables ne sont pas validées séparément mais globalement pour tout l'écran. De plus, la colonne *CAP FILE RÉS* vient s'ajouter à celles de l'écran Contrôle de configuration — Seuils.

**Figure 29-6**  
**Nouvelles fonctions DAAR offertes dans le menu Contrôle de configuration**



### **Modifier les tables de voies d'acheminement de jour**

La table de voies d'acheminement de jour, illustrée à la figure 29-7, sert à acheminer les appels d'arrivée au cours des périodes normales d'exploitation de jour. On ne peut pas définir une table de voies d'acheminement de jour pour une file d'attente à laquelle on a attribué un seuil de débordement automatique temporisé.

**Figure 29-7**  
**Écran Contrôle de configuration – Tables de jour**

12:00:00

**Contrôle de configuration - Tables de jour**

| NA-DAA | --Cible-- | T  |
|--------|-----------|----|
| 4000   | 1500      | 12 |
|        | 3000      | 20 |
|        | 3500      | 30 |

AIDE = Aide PF1 = Commandes PF2 = Options EFFACER = Supprimer l'entrée F20 = >>

### NA-DAA

Le champ NA-DAA correspond au nom ou au numéro du NA-DAA d'où proviennent les appels de débordement automatique. Il ne peut s'agir que d'un NA-DAA local. Si on inscrit un «\*» dans ce champ, on commande l'affichage à l'écran d'une liste NA-DAA et des valeurs qui leur sont attribuées dans la table.

### Cible

Le champ Cible correspond au nom ou au numéro du NA-DAA qui recevra l'appel de débordement automatique. Il peut s'agir d'un NA-DAA local ou d'un NA-DAA d'un noeud du réseau. On ne peut compter plus de 20 NA-DAA cibles pour chaque NA-DAA initial.

### T

Le champ T contient le seuil (de temps) exprimé en secondes que doit franchir un appel en attente avant de pouvoir être acheminé par débordement automatique vers la file. Il faut entrer un intervalle de temps pair (multiple de deux uniquement) pour ce champ. Dans l'exemple ci-dessus, si un appel attend dans la file 4000 pendant plus de 12 secondes,

il pourra être acheminé par débordement automatique vers la file 1500. Si, après 20 secondes l'appel n'a pas encore obtenu de réponse, il pourra être acheminé par débordement automatique vers la file 3000. L'appel pourra être traité par n'importe laquelle des trois files d'attente.

### Modifier les tables de voies d'acheminement de nuit

La table de voies d'acheminement de nuit est identique à la table de voies d'acheminement de jour, sauf qu'elle est utilisée pour acheminer les appels d'arrivée pendant le service de nuit. On ne peut pas définir une table de voies d'acheminement de nuit pour une file à laquelle on a attribué un numéro de nuit.

### Modifier les seuils de débordement auto

Comme l'indique la figure 29-8, le champ *CAP FILE RÉ* vient s'ajouter aux champs de l'écran Contrôle de configuration — Seuils. Il apparaît également dans la fenêtre Contrôle de configuration des affichages d'état de files d'attente.

**Figure 29-8**  
**Écran Contrôle de configuration — Seuils**

| Contrôle de configuration - Seuils |                          |         |        |       |      |      |          |      | 12:00:00 |
|------------------------------------|--------------------------|---------|--------|-------|------|------|----------|------|----------|
| NA-DAA                             | -Voyant d'appels en att- |         |        |       | Déb  |      | Cap file | Temp |          |
|                                    | Fixe                     | Cl lent | Cl rap | occup | File | Temp |          |      |          |
| VENTES                             | 2                        | 0       | 5      | ****  | 5    | **** | 15       | **** |          |
| SERVICE                            | 0                        | 0       | 0      | ****  | 5    | 20   | 15       | **** |          |
| RENSEIGNEMENTS                     | 0                        | 0       | 0      | ****  | 5    | 20   | 45       | **** |          |
| RÉSERVATIONS                       | 0                        | 0       | 0      | ****  | 5    | 20   | 10       | **** |          |
| PROMOTIONS                         | 0                        | 0       | 0      | ****  | 5    | 20   | 25       | **** |          |
| <b>899</b>                         | 0                        | 0       | 0      | ****  | 5    | 20   | 30       | **** |          |

AIDE = Aide PF1 = Commandes PF2 = Options EFFACER = Supprimer l'entrée F20 = >>

**Cap file rés**

Ce champ définit le nombre maximal d'appels reçus localement et d'autres noeuds qui peuvent être mis en file d'attente pour le NA-DAA.





---

## Chapitre 30 : Amélioration de la performance du système

---

Le présent chapitre a pour but d'optimiser la performance de votre système.

### Performance des files d'attente

On peut avoir recours à l'une ou l'autre des mesures suivantes afin d'améliorer la performance des files d'attente.

#### Réduire le temps de traitement des appels directs

Le surveillant peut demander aux préposés de réduire le temps consacré au traitement d'un appel (durée de conversation DAA). Cette mesure doit être envisagée de façon distincte pour chaque file d'attente en raison des écarts qu'il peut y avoir entre les temps de traitement.

Les préposés qui répondent aux appels doivent quelques fois quitter leur position pour aller chercher des dossiers relatifs à ces appels. À cet égard, on pourrait vérifier l'efficacité du système de classement.

Il faudrait s'efforcer de réduire la durée de traitement des appels jusqu'au point où sans affecter le service à la clientèle, on atteint l'efficacité.

#### Réduire la durée après appel

Le surveillant peut demander aux préposés de réduire au minimum la durée après le traitement d'un appel ou toute autre durée de l'état Pas libre. Il faut toutefois réserver un certain temps aux tâches reliées à un appel, telles qu'établir un billet ou remplir une formule d'appel. Une durée après appel trop longue peut indiquer qu'il y a un excès de procédures administratives associées à chaque appel.

### **Réduire au minimum les appels NA**

Le surveillant pourrait demander aux préposés de réduire au minimum le nombre d'appels effectués au moyen des touches NA. Cette situation dépend du nombre d'appels nécessitant une confirmation ou une vérification des marchandises en entrepôt.

### **Assurer le débordement automatique des appels**

Le débordement automatique vers une file d'attente moins chargée quand une file d'attente est occupée est une autre solution. On peut y avoir recours dans la mesure où les préposés de la file d'attente cible peuvent assurer le type de service réclamé par les demandeurs.

### **Modifier l'attribution des lignes réseau**

On peut modifier l'attribution des lignes réseau ou leur priorité afin de donner aux demandeurs un meilleur service.

### **Réduire au minimum les temps d'attente**

On peut réduire les temps d'attente des préposés au moyen de l'option Réponse automatique qui transfère rapidement les appels aux préposés en service.

### **Établir un horaire des pauses et des repas des préposés**

Si les statistiques DÉL MOY et DÉL LONG sont fréquemment élevées en raison des périodes de pauses ou de repas, il pourrait s'avérer nécessaire d'échelonner ces pauses ou de les prévoir à des moments moins achalandés de la journée.

### **Former les préposés**

Le surveillant peut vérifier les relevés de rendement des préposés pour voir si la durée de traitement des appels est trop élevée pour certains préposés. Il est possible que ces derniers aient besoin d'une formation complémentaire ou d'avoir accès plus rapidement aux documents de référence.

### **Motiver les préposés**

Les surveillants peuvent motiver leurs préposés en leur montrant le relevé sommaire de rendement de NA-DAA. Ils peuvent indiquer combien d'appels ont été abandonnés et quelles pertes de revenus ce facteur entraîne. Susciter la concurrence entre les préposés peut être un facteur d'encouragement à améliorer la productivité.

### **Augmenter le nombre de préposés**

Une démarche à plus long terme consiste à modifier le nombre de préposés aux files d'attente, soit en ajoutant des préposés, soit en les déplaçant.

Pourvu que les préposés soient en mesure d'assumer le travail à accomplir, on peut les réaffecter à l'aide de la fonction Contrôle de configuration. On peut aussi augmenter le nombre de préposés durant les périodes de pointe.

### **Utiliser la fonction Priorité de préposé**

La fonction Priorité de préposé permet de classer les préposés selon leur expérience, de manière à attribuer une plus haute priorité aux préposés les plus expérimentés; ces derniers reçoivent donc plus d'appels. Les préposés moins expérimentés ayant une priorité plus basse ne reçoivent les appels que lorsque les préposés expérimentés sont occupés. Cette méthode offre plus de temps d'apprentissage aux nouveaux préposés qui peuvent observer et profiter de l'expérience des autres préposés.

La fonction Priorité de préposé permet aussi de faire intervenir automatiquement les surveillants pendant les périodes de pointe. Si on attribue aux surveillants la priorité la plus faible, ils ne recevront les appels que lorsque tous les préposés seront occupés. Cette méthode est aussi valable lorsqu'on a uniquement besoin des services d'un préposé ou d'un groupe de préposés sur le système DAA pendant les périodes de pointe.

### **Utiliser la fonction Contrôle de configuration**

Pendant les périodes de pointe ou d'achalandage inattendu, on peut utiliser la fonction Contrôle de configuration pour réattribuer les préposés aux files d'attente les plus occupées.

### **Utiliser la fonction Attribution de files multiples (AFM)**

Si votre Meridian 1 est muni du progiciel AFM, vos préposés peuvent desservir plusieurs files d'attente simultanément. Cela permet aux préposés de traiter les appels des files d'attente qui connaissent une période d'achalandage inattendue. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous au chapitre intitulé «Attribution de files multiples».

### **Changer la programmation des annonces**

Pour diminuer le nombre d'abandons d'appels, on peut changer la programmation des annonces enregistrées.

### **Augmenter le nombre de lignes réseau**

L'importance du trafic entrant est en partie fonction du nombre de lignes réseau dont on dispose. Si on s'aperçoit que ces lignes sont trop occupées, il faudrait envisager d'en faire installer de nouvelles.

Par exemple, si le nombre de CCS d'intervalle d'une demi-heure est de 18, cela signifie que cette ligne réseau a été sans cesse occupée.

### **Faire un contrôle de relevé**

Il faut régler l'option RPRT (contrôle de relevé) du commutateur Meridian 1 à «NON» pour les NA-DAA sans position signalée ou pour les NA-DAA avec positions qui dépassent le maximum défini.

### **Indiquer les positions de réserve**

Avec la MAX Meridian 10, les surveillants peuvent supprimer toutes les positions de réserve (les positions qui ne sont pas utilisées par des préposés) des écrans Affichage d'états de préposés par position et Affichage d'états de préposés par NA-DAA. Vous pouvez ainsi ne surveiller que les positions pour lesquelles des préposés sont en service. La touche de fonction utilise beaucoup de ressources de traitement et ne devrait être utilisée que lorsque le trafic n'est pas élevé. Si votre système est lent, envisagez d'afficher les positions de réserve ou d'utiliser moins de ressources système. Pour de plus amples renseignements, reportez-vous au chapitre «Affichage d'états de préposés».

## **Réduction du nombre d'appels abandonnés**

Pour réduire le nombre d'appels abandonnés, utilisez l'une des méthodes décrites ci-dessous.

### **Modifier les annonces**

Vérifiez le relevé des délais de réponse aux appels et le relevé des délais d'abandon d'appels. Ces relevés indiquent la durée d'attente des demandeurs et à quel moment ils abandonnent l'appel. On peut modifier le délai de diffusion des annonces de patience ou l'attente musicale afin de s'assurer que les demandeurs entendent l'annonce avant d'abandonner. Les demandeurs sauront ainsi qu'ils ont atteint le bon endroit, mais qu'il y aura un court délai, ce qui peut les inciter à attendre.

### Ajouter des circuits de diffusion d'annonce

Pour qu'un plus grand nombre de demandeurs puissent entendre l'annonce de patience, on peut augmenter le nombre de circuits de diffusion d'annonces.

### Attribuer des priorités aux lignes réseau

Pour que tous les demandeurs obtiennent un service satisfaisant, on peut attribuer ou modifier les priorités des lignes réseau.

## Dépannage

La MAX Meridian offre une grande souplesse, ce qui peut toutefois occasionner certains problèmes qui peuvent être évités avec un minimum d'attention.

### Problèmes de terminaux

#### Le terminal retourne à l'écran d'ouverture de session

La session a pu être annulée accidentellement par un autre surveillant. Communiquez avec les autres préposés du système et vérifiez les ID de surveillants.

#### La réponse est trop lente

Si l'écran suivant tarde à s'afficher, cela peut signifier que la MAX Meridian est en train de traiter un très long relevé ou des quantités considérables de données. Il faut être patient et ne pas appuyer à répétition sur les touches.

#### L'écran est verrouillé

Si l'écran ne répond pas aux commandes, cela signifie qu'on a effectué l'une des actions suivantes :

- Appui accidentel sur {**MAINTIEN ÉCRAN**} (certains terminaux comprennent un indicateur de maintien de touche, à l'écran ou sur le clavier). Appuyez sur {**MAINTIEN ÉCRAN**}, puis sur {**ENTRÉE**}. Si l'écran est toujours bloqué, appuyez de nouveau sur {**MAINTIEN ÉCRAN**} pour désactiver la fonction.
- Appui accidentel simultanément sur {**CONTRÔLE**} {**S**}. Appuyez sur {**CONTRÔLE**} {**Q**}.

**Nota :** Si vous croyez que l'écran est figé en raison d'un problème avec la MAX Meridian, notez l'heure qui est affichée dans le coin

supérieur droit de votre écran de surveillance et signalez ce problème au préposé au service de la MAX Meridian.

## Problèmes de relevés

### Non-impression de relevés programmés

On doit vérifier la définition de calendriers et s'assurer que la plage de temps correspond aux heures prévues.

**Nota :** Lorsqu'un système est configuré avec deux imprimantes, l'une d'elles est habituellement définie comme imprimante de relevés graphiques et l'autre comme imprimante de relevés tabulaires. Si une imprimante ne fonctionne pas, les travaux ne sont pas nécessairement acheminés à l'autre.

### Non-impression de relevés spéciaux

On doit vérifier la définition du relevé qui est demandé. Se rappeler que le périphérique de sortie doit être une imprimante.

### Non-affichage de relevés

On doit vérifier la définition du relevé qui est demandé. Se rappeler que le périphérique de sortie doit être l'écran.

**Nota :** Les relevés programmés seront acheminés vers l'imprimante implicite si le périphérique de sortie précisé dans les paramètres de définition du relevé est l'écran.

## Performance de la MAX Meridian

Si la valeur maximale d'un paramètre du système DAA de base de la MAX Meridian est dépassée, les défaillances suivantes risquent de se produire :

- Les données relatives à certains paramètres DAA figurant sur les relevés et les écrans de statistiques en temps réel peuvent être incohérentes. Communiquez avec le coordonnateur système.
- Certains paramètres connus du système DAA ne figurent nulle part dans le système. Communiquez avec le coordonnateur système.

**Nota :** Pour éviter les éventuels problèmes causés par le dépassement des paramètres du système DAA, il faut communiquer avec le représentant de Nortel Networks pour savoir comment augmenter la capacité du système.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les paramètres du système DAA de base, reportez-vous à la section portant sur les limites de la MAX Meridian du chapitre «Préparatifs».

### **Limites de l'AAS**

Dans le cas fort improbable où des erreurs d'entrée-sortie surviendraient au cours d'une session AAS (Accès à l'affichage du surveillant), l'accès à partir duquel la session s'exécute risque de se bloquer. Cet accès peut demeurer inutilisable jusqu'à ce qu'on réamorce le système. Reportez-vous au chapitre portant sur la liste de localisation des dérangements du document intitulé *Meridian MAX 10 Maintenance and Diagnostics Guide* (NTP 553-4001-811).





---

## Glossaire

---

**AAS**

L'accès à l'affichage du surveillant (AAS) permet d'accéder à un autre affichage de surveillant à l'aide de l'accès de la console système ou de celui du modem de télédiagnostic.

**AFM**

L'attribution de files multiples (AFM) permet aux préposés de desservir jusqu'à cinq files d'attente simultanément. Au début d'une session, les préposés peuvent définir les priorités relatives aux files d'attente et s'attribuent chacun un surveillant particulier. Ils peuvent aussi ouvrir une session à n'importe quel poste téléphonique, ce qui leur permet de changer de postes de travail entre eux et de les partager.

**CDH**

Collecte de données historiques. Il s'agit d'une tâche du système MAX Meridian qui consiste à recueillir les données du système Meridian 1 pour les entrer dans la base de données historiques.

**CGR**

Le Centre de gestion du réseau (CGR) est un système informatisé qui permet aux entreprises qui ont plusieurs emplacements MAX, appelés noeuds, de contrôler et de surveiller tous les emplacements à partir d'un point central.

**Chiffrier d'utilisateur**

L'option Chiffrier d'utilisateur, appelée également Définition de formules, permet de définir de nouvelles formules pour les relevés et les affichages personnalisés. Ces formules peuvent être utilisées dans des définitions de relevés graphiques ou tabulaires.

### **Configuration DAA**

La configuration DAA comprend l'affectation, dans la MAX Meridian, de préposés à des files d'attente, de files d'attente à un surveillant, de lignes réseau à des voies d'acheminement et de voies d'acheminement à des files d'attente. Elle comprend également l'établissement des paramètres qui régissent les messages enregistrés, le débordement automatique et manuel d'appels ainsi que le service de nuit.

### **Consultation**

Il s'agit de l'état d'un appel qui a été interrompu pendant que le préposé essayait de transférer l'appel ou d'établir un appel conférence avec une tierce partie. Cet état est indiqué dans l'affichage d'états de préposés aussi longtemps que le préposé et la tierce personne sont en communication. Cet état apparaît également sur l'affichage si le surveillant entre en communication avec un préposé à l'aide de la touche Préposé, si le préposé communique avec le surveillant en utilisant la touche Surveillant, ou si le préposé est dans l'impossibilité de recevoir un appel.

### **Contrôle de configuration**

La fonction Contrôle de configuration permet au coordonnateur système de modifier la configuration du système DAA afin d'en améliorer l'efficacité.

### **Coordonnateur système**

Le coordonnateur système est responsable de la supervision des fonctions de la MAX Meridian, ainsi que du personnel et des installations qui y sont rattachés. En plus d'avoir à superviser les fonctions offertes aux surveillants, le coordonnateur système est généralement responsable de la définition des relevés de gestion et l'établissement des calendriers d'impression connexes.

En fonction des renseignements fournis par ces relevés, le coordonnateur système peut reconfigurer le système de manière à optimiser le rendement du système et du personnel.

### **Couche liaison de données**

Il s'agit d'une couche faisant partie d'un modèle de communication réseau. Elle reçoit les messages de la couche application et les transmet sur le réseau.

**DAA**

La distribution automatique d'appels (DAA) permet de répartir automatiquement les appels d'arrivée d'une société ou d'un organisme entre un certain nombre de positions de réponse (préposés DAA). Elle se révèle utile lorsque le demandeur souhaite joindre un service plutôt qu'une personne en particulier. Les appels sont traités suivant leur ordre d'arrivée et on les répartit de manière à équilibrer la charge de travail entre chacune des positions de réponse.

**DAAR**

La distribution automatique d'appels réseau (DAAR) est une option qui permet le débordement automatique d'appels vers un autre NA-DAA d'un autre noeud du réseau DAA.

**Débordement automatique**

La MAX Meridian permet de définir plusieurs seuils de débordement automatique. Lorsque le seuil de débordement automatique d'un NA-DAA particulier est atteint, les appels sont automatiquement acheminés vers une file d'attente où ils peuvent obtenir une réponse d'un préposé au NA-DAA suivant défini pour recevoir ces appels et pouvant les accepter.

**Débordement manuel**

Lorsqu'un NA-DAA ne peut pas traiter tous les appels d'arrivée, un surveillant peut mettre en service la fonction de débordement manuel. Celle-ci permet de réacheminer les appels d'arrivée vers une autre destination déterminée du système DAA ou vers un numéro extérieur.

**Définition de formules**

*Voir* Chiffrier d'utilisateur.

**File d'attente en utilisation**

File d'attente dans laquelle le préposé est en train de traiter un appel DAA. Si le préposé ne traite pas un appel DAA, la file d'attente en cours d'utilisation est la dernière dans laquelle ce préposé a traité un appel. Quand un préposé ouvre une session, la file d'attente principale est considérée comme la file d'attente en utilisation.

**File d'attente principale**

La file d'attente principale est la première que les préposés choisissent au moment où ils ouvrent une session au poste téléphonique.

### **Groupe de statistiques**

Toutes les données en provenance du commutateur PBX sont rassemblées en groupes logiques.

### **IAM**

L'interface d'activité MAX (IAM) envoie des données d'activité en temps réel aux applications d'autres fournisseurs. Les données d'activité peuvent comprendre des messages IAM-réseau ou IAM-écoute. Les messages IAM-réseau sont conçus pour les applications où on veut que les appels soient acheminés en temps réel sur le réseau public commuté. Les messages IAM-écoute sont conçus pour les applications où on veut que les préposés répondent à des normes précises.

### **IEM**

L'interface d'état MAX (IEM) permet à la MAX Meridian d'envoyer, sur le réseau local, des données statistiques par file d'attente à un système central de gestion du trafic en temps réel. Le système central se sert des données reçues de la MAX Meridian et de celles provenant des systèmes DAA d'autres fournisseurs pour gérer le trafic du réseau.

### **LAN**

Réseau local

### **LHV**

Liaison à haute vitesse fonctionnant à 9 600 ou à 19 200 bauds et reliant le Meridian 1 et la MAX Meridian. Le Meridian 1 se sert de cette liaison pour envoyer à la MAX des messages sur le trafic des appels.

### **Liaison de contrôle de configuration**

*Voir* Liaison de gestion du trafic.

### **Liaison de gestion du trafic**

Liaison par laquelle le Meridian 1 et la MAX Meridian communiquent. Elle permet au surveillant d'envoyer des commandes de gestion du trafic au commutateur.

### **Masque de sous-réseau**

Il s'agit d'un numéro à 32 bits dont se sert le logiciel réseau pour déterminer localement, dans le cas d'une adresse Internet, quels bits appartiennent à la partie réseau et quels bits appartiennent à la partie ordinateur hôte de cette adresse. Un masque incorrect peut donc entraîner

des taux élevés de collision, ce qui a pour effet de diminuer l'efficacité du réseau.

**MAX**

Processeur micro-auxiliaire.

**Meridian 1**

Meridian 1 est le commutateur privé (PBX) qui traite les appels en provenance ou à destination du système DAA de l'entreprise. Il achemine les appels vers les diverses files d'attente et établit le cadre dans lequel s'inscrivent toutes les fonctions DAA offertes par la MAX Meridian.

**Mise à niveau d'une plate-forme**

Mise à niveau qui comprend des modifications à la fois au matériel et au logiciel de la MAX Meridian. Par exemple, une mise à niveau d'un système DAA MAX à un système MAX Meridian est une mise à niveau de plate-forme.

**MTE**

Meridian Terminal Emulator. Il s'agit d'un progiciel conçu pour fonctionner sur des ordinateurs personnels IBM ou 100 p. 100 compatibles, version AT ou supérieure. Le MTE offre toutes les fonctions de Reflection 4+.

Il comporte également des fonctions supplémentaires telles que l'impression locale à un poste de travail de surveillant sur PC, la connectivité de réseau local pour les postes de travail de surveillant et la personnalisation des couleurs des éléments d'écran des postes de travail de surveillant.

**MVME**

Acronyme de «Motorola Versa-Module Eurocard».

**NA-DAA**

Le numéro d'appel de distribution automatique d'appels (NA-DAA) désigne la file dans laquelle les appels d'arrivée sont mis en attente avant qu'on y réponde, et ce, suivant l'ordre d'entrée des appels dans cette file.

**NAA**

Un numéro d'appel d'aiguillage (NAA) est une file d'attente spéciale configurée dans le Meridian 1 à laquelle aucun préposé n'a été affecté.

Plusieurs NAA peuvent acheminer des appels à la même file d'attente DAA, où chacun des appels entrants peut être traité différemment. Le traitement d'un appel (annonces enregistrées ou attente musicale, par exemple) est déterminé par les paramètres du NAA, et non ceux du NA-DAA.

La programmation d'acheminement par le client (PAC) contrôle l'acheminement et le traitement des appels. Sans ce programme, les appels sont établis selon le mode implicite du NAA. Un programme d'acheminement d'appels correspond directement à un NAA. Par conséquent, tous les appels qui sont acheminés à un NAA donné sont traités par le même programme d'acheminement.

### **Noeud**

Système MAX Meridian ou DAA MAX qui fait partie intégrante d'un Centre de gestion du réseau (CGR).

### **Numéro SINC**

Dans le cas où les clients peuvent composer plusieurs numéros de téléphone, le service d'identification du numéro composé (SINC) permet à la MAX Meridian de retracer les trois ou quatre derniers chiffres du numéro composé. Ainsi, une file d'attente DAA peut recevoir des appels provenant de plusieurs numéros de téléphone différents, et les préposés, sachant quel numéro a été composé, peuvent répondre de façon appropriée.

### **Préposé**

Le préposé est la personne qui répond aux appels DAA. Il doit pouvoir fournir tous les renseignements nécessaires aux demandeurs.

### **Programmation d'acheminement par le client**

La programmation d'acheminement par le client (PAC) est une application souple d'acheminement d'appels qui vous permet de définir le traitement et l'acheminement à l'intérieur du système Meridian 1 de chacun des appels DAA. La PAC est une option distincte qui est prise en charge par la MAX Meridian mais qui demande un module matériel PAC et un logiciel PAC distincts.

Les programmes d'acheminement PAC permettent à l'utilisateur de personnaliser l'acheminement et le traitement des appels. Les programmes correspondent chacun à un NAA, et le traitement donné à un appel en attente est déterminé par les instructions contenues dans le programme

d'acheminement. Plusieurs commandes de traitement d'appels sont combinées afin de créer diverses instructions d'acheminement et de traitement d'appels qui répondent aux besoins particuliers du centre d'appels.

Les options PAC/ADE ajoutent les statistiques NAA suivantes à la MAX Meridian :

- affichages en temps réel de l'activité du NAA,
- relevés historiques sur l'activité et le rendement du NAA,
- fonctions de gestion des paramètres et de contrôle de configuration supplémentaires.

**Nota** : L'application PAC peut ne pas être disponible dans certains pays. Communiquez avec le représentant de Nortel pour obtenir de plus amples renseignements.

Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous au *Guide d'utilisation de la programmation d'acheminement par le client (PAC)* (P0729367).

### **Relevés de gestion**

Les relevés de gestion donnent des renseignements détaillés sur divers aspects de l'exploitation du système DAA. Ces relevés fournissent de précieuses indications sur l'efficacité de la configuration du système.

### **Routeur ou passerelle implicite**

Dans un environnement de réseau, les routeurs (aussi appelés «passerelles») servent à assurer la connectivité entre deux réseaux.

### **SDA**

Sélection directe à l'arrivée.

### **Seuils**

La MAX Meridian permet de définir plusieurs seuils en fonction de différents objectifs de l'entreprise. Ainsi, il est possible de définir la durée maximale d'attente d'un appel dans une file, le temps qu'un préposé devrait consacrer à chaque appel ou le nombre d'appels qui doivent attendre dans une file avant que d'autres files puissent accepter les appels de débordement automatique en provenance de cette file.

### **Surveillant**

Le surveillant est une personne qui gère le rendement des files d'attente et des préposés. Un centre DAA peut compter plusieurs surveillants. En plus des fonctions que leur offre leur poste téléphonique, les surveillants peuvent accéder à la MAX Meridian au moyen d'un terminal de surveillant.

Les surveillants veillent au rendement des files d'attente et des préposés en utilisant leurs terminaux MAX Meridian pour faire afficher de l'information au sujet des préposés qu'ils supervisent et des files d'attente auxquelles ces derniers sont affectés.

Selon leurs profils, les surveillants peuvent également faire afficher de l'information sur les préposés et les files d'attente à l'échelle du système. Les surveillants peuvent imprimer des relevés de gestion prédéfinis ou personnaliser le format de leurs relevés spéciaux. Les surveillants peuvent également contrôler d'autres surveillants.

### **Touche NA**

La touche de numéro d'appel (NA) assure la liaison entre le préposé et le Meridian 1. Le préposé peut se servir de cette touche pour faire et prendre des appels non DAA.

### **VME**

Acronyme de «Versa-Module Eurocard».

### **Voies d'acheminement réseau**

Les lignes réseau sont des liaisons matérielles, ou des circuits, qui permettent d'établir une communication téléphonique. Une voie d'acheminement réseau permet de diriger les appels provenant de l'extérieur du système DAA vers un préposé ou une file d'attente DAA.



## Index

### A

#### AAS

*Voir aussi* Accès à l'affichage du surveillant limites, 30-7

Accès à l'affichage du surveillant, 27-1 à 27-3

mot de passe, 27-3  
ouverture de session, 27-2  
restrictions, 27-3  
terminaux pris en charge, 27-3

Accès par composition, 27-9 à 27-10

#### Activités à distance

accès par composition, 27-9 à 27-10  
impression, 27-8  
téléaccès surveillant, 27-8 à 27-10

Affichage, préposé, DAAR, 29-4

Affichage d'états de préposés, 9-1 à 9-31

affichage d'états de préposés par chronomètre, 9-9 à 9-13  
affichage d'états de préposés par NA-DAA, 9-6 à 9-8  
affichage d'états de préposés par position, 9-3 à 9-6  
champ État, 9-20 à 9-26  
données de surveillant, 9-2  
données globales, 9-2

repérage d'un préposé, 9-29  
seuils, 9-27 à 9-28  
touche d'urgence, 9-2

Affichage d'états de préposés par chronomètre, 9-9 à 9-13

Affichage d'états de préposés par NA-DAA, 9-6 à 9-8

Affichage d'états de préposés par position, 9-3 à 9-6

Affichage de réponses aux appels DAT, 7-39 à 7-42

Affichage de statistiques de files d'attente, 7-1 à 7-42  
données de surveillant, 7-1  
données globales, 7-1

Affichage graphique standard de NA-DAA, 7-12 à 7-17

Affichage graphique standard de NA-DAA-2, 7-31 à 7-36

Affichage standard d'appels NAA réseau, 7-36 à 7-38

Affichage standard d'appels réseau, 7-18 à 7-21

Affichage standard de NA d'aiguillage, 7-21 à 7-25

Affichage tabulaire standard NA-DAA, 7-8 à 7-12

Affichage tabulaire standard  
NA-DAA-2, 7-26 à 7-31

AFM. *Voir* Attribution de files multiples

Aide, 3-16 à 3-18

Ajout d'une imprimante locale, 23-6 à 23-8

Amélioration du rendement du système, 30-1 à 30-6  
réduction du nombre d'appels abandonnés, 30-4 à 30-5  
rendement des files d'attente, 30-1 à 30-4

Appels abandonnés, amélioration, 30-4 à 30-5

Appels NAA réseau, 29-4 à 29-6

Attribution de files multiples  
affichage de statistiques de files d'attente, 7-2  
contrôle de configuration, 8-7  
exemple d'affichage, 8-12  
exemple de relevé, 8-13  
exigences, 8-1 à 8-2  
file d'attente en cours, 8-10  
file d'attente principale, 8-10  
installation, 8-2 à 8-3  
invalidation, 8-4 à 8-5  
ouverture de session des préposés, 8-5 à 8-7  
relevés sur les groupes de statistiques, 15-2  
utilisation, 8-4

## C

Centre de gestion du réseau. *Voir* CGR

CGR, 27-4 à 27-9

Changement du nom de l'imprimante locale, 23-11

Changement du type d'imprimante locale, 23-9 à 23-11

Chiffrier d'utilisateur. *Voir* Définition de formules

Choix de langues, 5-43 à 5-44

Clavier, 3-1 à 3-6  
type PC évolué, 3-3  
type PC/AT, 3-4  
VT-220, anglais, 3-5  
VT-420, anglais, 3-6

Clavier VT-220, anglais, 3-5

Clavier VT-420, anglais, 3-6

Codes d'activité, statistiques, relevés, 15-134 à 15-137

Commandes, globales, 3-7 à 3-10

Commandes de modification  
création ou modification, 21-55 à 21-60  
joindre à un calendrier, 22-13

Configuration, terminal, 2-1 à 2-17

Connectivité CGR, 27-5 à 27-9

Contrôle d'un autre surveillant, 10-1 à 10-4

Contrôle de configuration, 21-1 à 21-68  
contrôle de configuration en temps réel, 21-5 à 21-14  
contrôle de configuration global, 21-2 à 21-4  
création ou modification de commandes de modification, 21-55 à 21-60  
création ou modification de listes, 21-60

DAAR, menu, 29-15 à 29-19

exécution d'une mise à jour de configuration, 21-51 à 21-54

file d'attente d'exécution, 21-63 à 21-67

gestion des listes, 21-60  
modification des attributions et des paramètres de position, 21-15 à 21-20  
modification des annonces, 21-31 à 21-35  
modification des attributions de ligne réseau, 21-40 à 21-45  
modification des cibles de débordement automatique et manuel, 21-27 à 21-31  
modification des paramètres de NAA, 21-45 à 21-48  
modification des paramètres de service de nuit, 21-35 à 21-39  
modification des seuils de débordement automatique, 21-21 à 21-27  
avant la version 15 des programmes X11 et X11 international, 21-21 à 21-23  
versions 15 et ultérieures des programmes X11 et X11 international, 21-21 à 21-27  
modification des tables de voies d'acheminement de jour, 21-40  
modification des tables de voies d'acheminement de nuit, 21-40  
traitement et consignation des erreurs, 21-65 à 21-68  
visualisation des divers paramètres, 21-49 à 21-50  
visualisation du journal de transactions, 21-60 à 21-62  
Contrôle de configuration en temps réel, 21-5 à 21-14  
Contrôle de configuration global, 21-2 à 21-4

## D

DAA, 1-1  
DAAR, 29-1 à 29-19  
affichages de préposés, 29-4  
contrôle de configuration, menu, 29-15 à 29-19  
gestion des paramètres, 29-2 à 29-3  
définition de seuils, 29-3  
options diverses, 29-2  
relevés courants relatifs au réseau MAX Meridian, 29-7 à 29-15  
modification des seuils de débordement automatique, 29-18 à 29-19  
modification des tables de voies d'acheminement de jour, 29-16 à 29-18  
modification des tables de voies d'acheminement de nuit, 29-18  
profil d'appel NA-DAA cible, 29-13 à 29-16  
profil de réacheminement d'appel, 29-10 à 29-12  
utilisation des lignes réseau, 29-8 à 29-9  
relevés de gestion courants, 29-6  
relevés personnalisés, 29-4  
DEC VT-220, configuration du terminal, 2-4 à 2-5  
DEC VT-420  
modèle nord- -américain, configuration, 2-6 à 2-8  
modèle universel, configuration du terminal, 2-6 à 2-8

- DEC VT-520  
configuration, 2-9 à 2-17  
configuration du terminal, 2-9 à 2-17
- Définition d'activités, 5-39 à 5-42
- Définition d'affichages, 11-1 à 11-38  
création d'un affichage, 11-2 à 11-4  
définition d'écrans, 11-31 à 11-38  
définition de formules, 11-5  
définition de quadrants, 11-6  
définition de quadrants graphiques, 11-23 à 11-30  
définition de quadrants tabulaires, 11-7 à 11-22
- Définition d'écrans, définition d'affichages, 11-31
- Définition d'unités de temps, 5-15 à 5-19
- Définition de calendriers, 22-1 à 22-16  
joindre des commandes de modification à un calendrier, 22-13 à 22-16  
joindre un relevé à un calendrier, 22-8 à 22-12
- Définition de formats graphiques, 13-14 à 13-24
- Définition de formats tabulaires, 13-5 à 13-14
- Définition de formules, 11-5, 13-4, 16-1 à 16-24  
*Voir aussi* Chiffrier d'utilisateur  
calcul du pourcentage d'appels de débordement automatique par surcharge de file d'attente, 16-14 à 16-17  
création, 16-14 à 16-24  
labels, 16-6 à 16-8  
notation polonaise inversée (NPI), 16-8 à 16-13  
pourcentage d'abandons d'appel, 16-20 à 16-24  
temps qu'un préposé a passé à l'état Non util, 16-18 à 16-20
- Définition de gammes, définition de gammes, 13-37 à 13-39
- Définition de NA-DAA/NAA, 5-26 à 5-28
- Définition de paramètres de relevé, définition de relevés, 13-25 à 13-37
- Définition de préposés, 5-29 à 5-32
- Définition de quadrants, définition d'affichages, 11-6
- Définition de quadrants graphiques, 11-23 à 11-30
- Définition de quadrants tabulaires, 11-7 à 11-22
- Définition de relevés, 13-1 à 13-32  
création d'un relevé, 13-2
- Définition de seuils, 5-20 à 5-25  
DAAR, gestion des paramètres, 29-3
- Définition de SINC, 5-36 à 5-39
- Définition de surveillants, 5-3 à 5-14
- Définition de voies d'acheminement, 5-33 à 5-35
- Définition des seuils, seuils mis en évidence, 7-3
- Dépannage, 30-5 à 30-8  
limites AAS, 30-7  
MAX Meridian, 30-6 à 30-7  
problèmes de relevés, 30-6  
problèmes de terminaux, 30-5 à 30-6
- Distribution automatique d'appels. *Voir* DAA

Distribution automatique d'appels  
réseau. *Voir* DAAR

## E

Écran, 3-11  
  fonctions, 3-11 à 3-18  
  menus, 3-11 à 3-18  
  réorganisation, 3-11  
Entrée- -sortie  
  AAS, erreurs, 27-3  
  ligne, 3-16 à 3-18  
Erreurs, mode spécial de contrôle de  
  configuration, 21-66  
Exécution d'une mise à jour de  
  configuration, 21-51 à 21-54

## F

Fenêtres directes, 3-17 à 3-18  
File d'attente, rendement, amélioration,  
  30-1 à 30-4  
File d'attente d'exécution, 21-63 à 21-67  
Flux de données de réseau, MAX  
  Meridian, 27-7 à 27-9

## G

Gestion des listes  
  utilisation d'une liste dans le contrôle  
  de configuration, 14-4  
  utilisation d'une liste dans un relevé,  
  14-6 à 14-7  
Gestion des paramètres  
  choix de langues, 5-43 à 5-44

DAAR, 29-2 à 29-3  
  définition de seuils, 29-3  
  options diverses, 29-2  
définition d'activités, 5-39 à 5-42  
définition d'unités de temps, 5-15 à  
  5-19  
définition de NA-DAA/NAA, 5-26 à  
  5-28  
définition de préposés, 5-29 à 5-32  
définition de seuils, 5-20 à 5-25  
définition de SINC, 5-36 à 5-39  
définition de surveillants, 5-3 à 5-14  
définition de voies d'acheminement,  
  5-33 à 5-35  
options diverses, 5-45

Groupes de statistiques d'affichage,  
  12-1 à 12-24  
  statistiques de NA-DAA, 12-3 à 12-16  
    champs de données, 12-3 à 12-6  
    champs de statistiques, 12-7 à 12-16  
  statistiques de NAA (Numéro d'appel  
  d'aiguillage), 12-17 à 12-24  
    champs de données, 12-17 à 12-18  
    champs de données (NAA réseau),  
    12-18 à 12-24  
    champs de statistiques, 12-19 à  
    12-24

Groupes de statistiques de relevé  
  champs de statistiques, 15-173 à  
  15-175  
  code d'activité, 15-134 à 15-137  
  champs de données, 15-134  
  champs de statistiques, 15-135 à  
  15-137  
débordement, 15-59 à 15-77  
  champs de données, 15-59 à 15-65  
  champs de statistiques, 15-66 à  
  15-77

- ligne réseau, 15-111 à 15-124
  - champs de données, 15-111 à 15-114
  - champs de statistiques, 15-115 à 15-124
- NA-DAA final, 15-3 à 15-4, 15-5 à 15-58
  - champs de données, 15-5 à 15-14
  - champs de statistiques, 15-15 à 15-58
- NAA, 15-141 à 15-171
  - champs de données, 15-141 à 15-143
  - champs de statistiques, 15-144 à 15-171
- préposés, 15-78 à 15-94
  - champs de données, 15-78 à 15-80
  - champs de statistiques, 15-81 à 15-94
- SINC, 15-125 à 15-133
  - champs de données, 15-125 à 15-127
  - champs de statistiques, 15-128 à 15-133
- statistiques de répartition des réponses aux appels NAA, 15-172 à 15-176
  - champs de données, 15-172
- voie d'acheminement, 15-95 à 15-110
  - champs de données, 15-95 à 15-99
  - champs de statistiques, 15-100 à 15-110
- voie d'acheminement ANN, 15-138 à 15-140
  - champs de données, 15-138
  - champs de statistiques, 15-139 à 15-140

## I

- Impression
  - à distance, 27-8
  - à une imprimante de réseau local, 23-4
  - ajout d'une imprimante locale, 23-6 à 23-8
  - changement du nom de l'imprimante locale, 23-11
  - changement du type d'imprimante locale, 23-9 à 23-11
  - locale, 23-1 à 23-14
    - acheminement de relevés, 23-4 à 23-5
    - sorties, 23-3
  - suppression d'une imprimante locale, 23-12 à 23-14
- Impression dans un fichier, 24-2
- Impression locale, 23-1 à 23-14
  - acheminement de relevés, 23-4 à 23-5
  - ajout d'une imprimante locale, 23-6 à 23-8
  - changement du nom de l'imprimante locale, 23-11
  - changement du type d'imprimante locale, 23-9 à 23-11
  - sorties, 23-3
  - suppression d'une imprimante, 23-12 à 23-14
- Imprimantes, 2-1
- Indicateur d'état
  - liaison haute vitesse, 3-17 à 3-18
  - relevé, 3-18
- Indicateur d'urgence, 3-17 à 3-18
- Indicateurs d'état, urgence, 3-17 à 3-18
- Interaction X11, 4-20
- Interface d'activité MAX (IAM), 27-4 à 27-5

Interface d'état MAX (IEM), 27-3 à 27-4

## J

Journal de transactions, 21-60 à 21-62

## L

Langue

- choix, champ, 3-16 à 3-18
- prise en charge de caractères internationaux, 26-1 à 26-16

Liaison haute vitesse, indicateur d'état, 3-17 à 3-18

Ligne réseau

- modification des attributions, 21-40 à 21-45
- statistiques, relevés, 15-111 à 15-124

Limites de connectivité CGR, 4-18

Limites de gestion des listes, 4-14

Limites de gestion des paramètres, 4-19

Limites des chaînes d'utilisateur, 4-8 à 4-19

Limites des définitions d'affichages, 4-12

Limites des définitions de calendriers, 4-17

Limites des définitions de relevés, 4-14 à 4-16

Limites des paramètres DAA de base, 4-11

Limites du contrôle de configuration, 4-13

## M

Maintenance de profil, 6-1

- champs, 6-7 à 6-13
- touches de fonction, 6-3 à 6-14

MAX Meridian

- contrôle de relevés X11, 4-20
- écran, 3-11
- fonctions, 3-11 à 3-18
- réorganisation, 3-11
- limites du système, 4-8 à 4-19
- relevé de configuration, 19-9 à 19-11
- rendement, dépannage, 30-6 à 30-7
- réseau, flux de données, 27-7 à 27-9

Menu

- commandes, 3-14 à 3-18
- fonctions de l'écran, 3-11 à 3-18

Menu Commandes. *Voir* Menu

Menu principal

- entrer en mode gestion du système, 4-7
- options, 4-3 à 4-20
- sortir du mode gestion du système, 4-7

Meridian 1, 1-1

- relevé de configuration, 19-6 à 19-8

Messagerie de surveillant, 28-1 à 28-18

- créer un message, 28-11 à 28-14
- écran de lecture des messages, 28-6 à 28-8
- écran Messages sortants de surveillants, 28-15 à 28-16
- indicateur de message, 28-2 à 28-3
- lire le message précédent, 28-9 à 28-10
- messages entrants de surveillants, 28-17 à 28-18

Mise en évidence, affichage de statistiques NA-DAA, 7-3

Mode de gestion du système  
  entrer, 4-7 à 4-8  
  sortir, 4-7

Mode spécial de contrôle de configuration, erreurs, 21-66 à 21-68

Modification de la configuration du PBX, 21-52 à 21-54

Modification des annonces, 21-31 à 21-35

Modification des attributions et des paramètres de position, 21-15 à 21-20

Modification des cibles de débordement auto et man, 21-27 à 21-31

Modification des paramètres de service de nuit, 21-35 à 21-39

Modification des seuils de débordement automatique, 21-21 à 21-27

Modification des tables de voies d'acheminement de jour, DAAR, 29-16 à 29-18

Modification des tables de voies d'acheminement de nuit, DAAR, 29-18

Mot de passe, AAS, 27-3

## **N**

NA d'acheminement, 7-36 à 7-38

NA-DAA, statistiques finales, relevés, 15-3 à 15-4, 15-5 à 15-58

NAA  
  modification des paramètres, 21-45 à 21-48  
  répartition des réponses aux appels, relevés, 15-172 à 15-176  
  statistiques, relevés, 15-141 à 15-171

NAA réseau, 7-36 à 7-38

Notation polonaise inversée (NPI), 16-8 à 16-13

Nouvelles fonctions, 1-2 à 1-4

## **O**

Option PAC/ADE, 31-7

Options diverses, 5-45  
  DAAR, gestion des paramètres, 29-2

Ouverture de session  
  à distance, 27-8  
  MAX Meridian, 4-1 à 4-3  
  session AAS, 27-2

## **P**

PAC, 31-6

Personnalisation des couleurs, 25-1  
  sauvegarde des sélections de couleurs, 25-11 à 25-12  
  sélection des couleurs, 25-10 à 25-11

Prise en charge de caractères  
  internationaux, 26-1 à 26-16  
  configuration des langues, 26-2 à 26-4  
  configuration des terminaux, 26-2



entrée de caractères, 26-5 à 26-16  
DEC VT-220 et DEC VT-420, 26-6  
PC dotés du MTE, 26-11  
imprimantes, 26-2  
terminaux de surveillant, 26-1 à 26-16

## R

### Relevé

indicateur d'état, 3-18  
personnalisé, DAAR, 29-4  
problèmes, 30-6  
profil d'appel NA-DAA cible, DAAR, 29-13 à 29-16  
profil de réacheminement d'appel, DAAR, 29-10 à 29-12  
réseau MAX Meridian, DAAR, 29-7 à 29-15  
spécial, 3-18  
utilisation des lignes réseau, DAAR, 29-8 à 29-9  
Relevé d'utilisation des lignes réseau, DAAR, 29-8 à 29-9  
Relevé de gestion courant, DAAR, 29-6  
Relevé de la base de données codes d'activité, 19-22 à 19-23  
Relevé de la base de données de SINC, 19-20 à 19-21  
Relevé de la base de données définition de calendriers, 19-32 à 19-33  
Relevé de la base de données définition de listes, 19-30 à 19-31  
Relevé de la base de données définition de périodes, 19-28 à 19-29  
Relevé de la base de données définition de quarts, 19-26 à 19-27  
Relevé de la base de données définition de seuils, 19-24 à 19-25

Relevé de la base de données NA-DAA, 19-16 à 19-17  
Relevé de la base de données préposés, 19-14 à 19-15  
Relevé de la base de données surveillants, 19-12 à 19-13  
Relevé de la base de données voies d'acheminement, 19-18 à 19-19  
Relevé de profil d'appel NA-DAA cible, DAAR, 29-13 à 29-16  
Relevé de profil de réacheminement d'appel, DAAR, 29-10 à 29-12  
Relevé des définitions de formats personnalisés, 19-36 à 19-37  
Relevé des définitions de formules personnalisées, 19-38 à 19-40  
Relevé des définitions de relevés personnalisés, 19-34 à 19-35  
Relevé spécial, 3-18  
Relevés, joindre à un calendrier, 22-8  
Relevés d'événements  
relevé d'ouvertures et de fermetures de session de préposé, 20-10 à 20-12  
relevé de premières ouvertures et de dernières fermetures de session de préposé, 20-8 à 20-9  
relevé détaillé de sessions de positions, 20-16 à 20-18  
relevé détaillé de sessions de préposés, 20-13 à 20-15  
Relevés de flux de données, 24-1 à 24-4  
impression dans un fichier, 24-2  
téléchargement, 24-3 à 24-4  
Relevés de gestion courants  
codes d'activité par NA-DAA, 18-48 à 18-50  
délais d'abandon NAA, 18-58 à 18-60

- délais de réponse NAA, 18-55 à 18-57
- MAXCASTER NA-DAA, 18-63 à 18-64
- MAXCASTER VOIE, 18-65 à 18-66
- NA-DAA par code d'activité, 18-45 à 18-47
- périodes toutes lignes réseau occupées, 18-33 à 18-35
- relevé de délais d'abandon d'appel par NA-DAA, 18-18 à 18-21
- relevé sommaire de rendement de NA-DAA, 18-15 à 18-17
- rendement de NA d'aiguillage, 18-53 à 18-55
- rendement de NA-DAA par préposé, 18-21 à 18-24
- rendement de NA-DAA par voie, 18-36 à 18-39
- rendement de préposés par NA-DAA, 18-24 à 18-27
- rendement de préposés par surveillant, 18-27 à 18-29
- rendement de SINC, 18-42 à 18-44
- rendement de surveillants par préposé, 18-30 à 18-33
- rendement de voies par NA-DAA, 18-39 à 18-42
- sommaire de rendement NA-DAA, 18-10 à 18-15
- statistiques de répartition des réponses aux appels NAA, 18-61
- voies d'acheminement ANN, 18-51 à 18-52
- Relevés MAXcaster, 18-63 à 18-66
- Relevés système, 19-1 à 19-6
  - relevé de configuration de la MAX Meridian, 19-9 à 19-11
  - relevé de configuration Meridian 1, 19-6 à 19-8
  - relevé de la base de données codes d'activité, 19-22 à 19-23
  - relevé de la base de données de SINC, 19-20 à 19-21
  - relevé de la base de données
    - définition de calendriers, 19-32 à 19-33
  - relevé de la base de données
    - définition de listes, 19-30 à 19-31
  - relevé de la base de données
    - définition de périodes, 19-28 à 19-29
  - relevé de la base de données
    - définition de quarts, 19-26 à 19-27
  - relevé de la base de données
    - définition de seuils, 19-24 à 19-25
  - relevé de la base de données NA-DAA, 19-16 à 19-17
  - relevé de la base de données préposés, 19-14 à 19-15
  - relevé de la base de données
    - surveillants, 19-12 à 19-13
  - relevé de la base de données voies d'acheminement, 19-18 à 19-19
  - relevé des définitions de formats personnalisés, 19-36 à 19-37
  - relevé des définitions de formules personnalisées, 19-38 à 19-40
  - relevé des définitions de relevés personnalisés, 19-34 à 19-35
- Rendement du système
  - amélioration, 30-1 à 30-6
    - réduction du nombre d'appels abandonnés, 30-4 à 30-5
    - rendement des files d'attente, 30-1 à 30-4
  - dépannage, 30-5 à 30-8
- Repérage d'un préposé, affichage d'états de préposés, 9-29

## S

- Seuils constants, 11-13 à 11-16, 11-19
- Seuils de groupe, 11-13 à 11-16, 11-19 à 11-22
- Statistiques de débordement, relevé, 15-59 à 15-77
- Statistiques de SINC, relevés, 15-125 à 15-133
- Suppression d'une imprimante locale, 23-12 à 23-14
- Surveillant, contrôle d'un autre, 10-1 à 10-4

## T

- Tables de voies d'acheminement de jour, modification des paramètres, 21-40
- Tables de voies d'acheminement de nuit, modification des paramètres, 21-40
- Téléaccès surveillant, 27-8 à 27-10
- Téléimpression, 27-8
- Terminal
  - commandes globales, 3-7 à 3-10
  - configuration, 2-1 à 2-17
  - impression à une imprimante de réseau local, 23-4
  - problèmes, 30-5 à 30-6

## VDT

- configuration, 2-4 à 2-11
- DEC VT-220, 2-4 à 2-5
- DEC VT-420 modèle nord américain, 2-6 à 2-8
- DEC VT-420 modèle universel, 2-6 à 2-8
- DEC VT-520, 2-9 à 2-17
- Touche d'urgence, affichage d'états de préposés, 9-2
- Touche de fonction Print, 3-11
- Touches de fonction, 3-15
- Traitement des erreurs, 21-65 à 21-68

## V

- Visualisation de relevés
  - échec de relevé, 17-2
  - relevé en attente, 17-2
  - relevé prêt, 17-1
- Visualisation des divers paramètres, 21-49 à 21-50
- Voie d'acheminement, statistiques, relevés, 15-95 à 15-110
- Voie d'acheminement ANN, statistiques, relevés, 15-138 à 15-140





## Commentaires du lecteur

MAX Meridian  
Guide d'utilisation du surveillant  
553-4001-905F  
Novembre 2000

### Renseignements personnels :

Nom : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

Entreprise : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Poste occupé : \_\_\_\_\_ Numéro de téléphone : \_\_\_\_\_

1. À quel titre utilisez-vous ce produit?  
☐ Nouvel utilisateur      ☐ Utilisateur intermédiaire      ☐ Utilisateur expérimenté      ☐ Programmeur
2. Dans quel but avez-vous utilisé la présente publication?  
☐ Formation      ☐ Vérification des méthodes      ☐ Résolution de problèmes      ☐ Référence
3. La présente publication a-t-elle répondu à vos besoins?  
☐ Oui      ☐ Non

Si vous avez répondu **Non** à cette question, veuillez répondre aux questions suivantes.

4. Quels sont les chapitres, sections ou méthodes qui ont présenté des difficultés de compréhension?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
5. Quelle information devrait être ajoutée (le cas échéant) à la présente publication?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
6. Quelles améliorations pourraient être apportées à la présente publication? (Par exemple : facilité à trouver l'information, présentation, moyens facilitant la lecture, comme les diagrammes.)  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*Veuillez faire parvenir vos commentaires par télécopieur au (416) 597-7104 ou les poster à l'adresse suivante : Toronto Information Products, Nortel Networks, 522, avenue University, 14<sup>e</sup> étage, Toronto (Ontario) Canada M5G 1W7.*



*Commentaires du lecteur*



Systèmes de commutation privés et de communications  
d'affaires

## **MAX Meridian**

### Guide d'utilisation du surveillant

Nortel Networks  
522, avenue University, 14<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) Canada  
M5G 1W7

© Nortel Networks 2000. Tous droits réservés

Nortel Networks se réserve le droit de modifier sans préavis ses équipements ou ses programmes si des changements touchant la conception, la fabrication ou la technologie le justifient. Les renseignements contenus dans le présent document peuvent donc faire l'objet de modifications.

Nortel Networks, le logo de Nortel Networks, le «O» stylisé de Nortel Networks, Unified Networks, ACD-MAX, Meridian, MAX Meridian, MAX Meridian IPEX, Meridian 1, SL-1 et Meridian Terminal Emulator sont des marques de commerce de Nortel Networks.

COMPAQ est une marque de commerce de COMPAQ Computer Corporation. DEC, VT-220, VT-420 et VT-520 sont des marques de commerce de Digital Equipment Corporation. IBM, PC, AT et IBM PS/2 sont des marques de commerce de International Business Machines Incorporated. LINUX est une marque de commerce de Linus Torvalds. TEAC est une marque de commerce de TEAC Corporation. UDS et SYSTEM V/68 sont des marques de commerce de Motorola Incorporated. Windows et MS/DOS sont des marques de commerce de Microsoft Corporation.

Numéro de la publication : 553-4001-905F

Version du produit : 10

Version du document : Courante 1.0

Date d'édition : Novembre 2000

Compatible avec l'édition anglaise de novembre 2000

Imprimé aux États-Unis

