



MANUEL POUR PORTAIL WEB

Si vous préférez, une vidéo d'assistance tutorielle sur la façon d'utiliser notre service Portail Web est également disponible en cliquant sur l'icône 

DESCRIPTION	PAGE
Connexion	1
Options	2
Enregistreur d'appels	3
Messages textes	5
Informations générales du compte client	7
Historique de facturation	8
Appels facturables	9
Statistiques	11

CONNEXION

Connectez-vous au lien suivant: <https://webportal.image-24.com/webportal/login.asp>

Notez qu'il est recommandé d'ajouter ce lien à vos favoris afin d'accélérer vos futurs accès.

Voici un aperçu de ce qui s'affichera:

S.V.P. entrez votre nom et mot de passe / Please sign in



Call Management
Solutions

Solutions de gestions
d'appels

Nom / User Name:

Mot de Passe / Password:

Entrez / Enter

Entrez votre nom d'utilisateur (User Name) et mot de passe (Password) afin d'accéder à votre Portail Web:

USER NAME: _____

PASSWORD: _____

OPTIONS

Une fois connecté, vous aurez accès à chacun des rapports ou options suivantes :

Important : Veuillez noter que votre numéro de client et votre numéro de facturation apparaissent sous le titre de chaque page.

Bienvenue, Nom de votre compagnie

Sortie



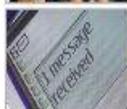
Enregistreur d'appels



Historique de facturation



Appels facturables



Messages textes



Informations générales du compte client



Statistiques

Pour accéder à un rapport ou option, cliquez sur le lien bleu du titre à côté de l'image.

Enregistreur d'appels: Permet d'écouter tous les appels entrants ou sortants effectués sur votre compte au cours des soixante derniers jours.

Messages textes: Vous donne accès à tous les messages écrits rédigés lors des soixante derniers jours.

Pages d'informations du compte client: Vous permet de visualiser les pages d'informations agents de votre compte. Toutes demandes de modifications doivent être envoyées à service@image-24.com.

Historique de facturation: Vous donne accès à votre historique de facturation et de paiements.

Appels facturables: Vous permet de visualiser en détails les appels facturables des soixante derniers jours.

Statistiques: Vous permet de visualiser les statistiques clients des soixante dernier jours.

ENREGISTREUR D'APPELS

Sortie Accueil



i24 Solutions de gestion d'appels Enregistreur d'appels

Choisir laps de temps	Autres paramètres de recherche			
<input checked="" type="radio"/> Heure qui a précédé	Numéro de Compte	0	Numéro d'appel	
<input type="radio"/> Trois heures précédente	Numéro de Facturation			
<input type="radio"/> Six heures précédente	Initiales de l'Agent		Station #	
<input type="radio"/> Douze heures précédente	Durée Minimale (mins)	0	Durée Maximale(mins)	9999
<input type="radio"/> Depuis minuit	Identification de l'appelant			
<input type="radio"/> Dates/heures spécifiques (Choisissez ci-dessous)	Nom de Compte	(toute partie)		
Date de début	3/22/201X			
	12:00 am			
Date de fin	3/22/201X			
	11:59 pm			
<input type="button" value="Récupérer les Appels"/>				
	Niveau de qualité minimum	0	Niveau de qualité maximum	100

- 1) Premièrement, sélectionnez les dates de début et de fin pour lesquelles vous désirez écouter les appels. Vous pouvez sélectionner des dates manuellement, ou choisir une présélection de temps.
- 2) Votre numéro de compte client s'inscrira de lui-même. Vous pouvez spécifier votre recherche en ajoutant d'autres critères, mais aucun n'est requis pour initier celle-ci.
- 3) Cliquez sur "Récupérer les Appels" pour accéder aux enregistrements.

ENREGISTREUR D'APPELS

Voici un exemple de ce qui s'affichera :

Sortie Accueil 

Date/Heure	Compte	Nom du Compte	Identification de l'appelant	Nom de l'appelant	Agent	Station	Durée	Appel
02/12/201X 08:28:24 AM					ELD	155	1.2	13043858
02/12/201X 08:23:19 AM					DOM	14	1.7	13043834
02/11/201X 06:52:06 PM					KAL	5	0.2	13041495
02/11/201X 04:11:19 PM					JOH	10	0.2	13040450
02/11/201X 04:10:24 PM					VDP	14	0.0	13040445
02/11/201X 11:48:36 AM					MKM	11	0.2	13038893

Total Duration: 21.9

Ouvrir dans Excel

Envoyer le rapport par e-mail

Vous devez maintenant cliquer sur le lien bleu de la colonne "Date/Heure" pour accéder à l'enregistrement d'un appel spécifique. L'installation d'un lecteur multimédia sur votre ordinateur est nécessaire.

Pour retourner au menu principal, cliquez sur "Accueil" en haut à gauche.

MESSAGES TEXTES

Sortie Accueil



i24 Solutions de gestion d'appels Messages Textes

Choisir les dates à afficher		Autres paramètres de recherche	
Du	<input type="text" value="3/23/201X"/>	Numéro de compte client	<input type="text" value="0"/> Numéro de facturation <input type="text"/>
Au	<input type="text" value="3/23/201X"/>	Numéro d'appel	<input type="text"/> Agent <input type="text"/>
		Mot clé	<input type="text"/>
<input type="button" value="Afficher les messages"/>			

- 1) Sélectionnez tout d'abord la date de début et de fin pour lesquelles vous désirez voir vos messages.
- 2) Votre numéro de compte client s'inscrira de lui-même. Vous pouvez spécifier votre recherche en ajoutant d'autres critères, mais aucun n'est requis pour initier celle-ci.
- 3) Cliquez sur "Récupérer les messages" pour accéder aux enregistrements.

MESSAGES TEXTES

Voici un exemple de ce qui s'affichera :

03/22/17 11:00 AM to 03/22/17 11:59 PM

Message ID: 2598662
Taken: 03/22/17 9:16:44 AM
RENDEZ-VOUS
XXXX
Age/Date d'achat: XXXX
Modèle: XXXXX
Serie: 10906256AJ
Prenom : XXXX
Nom : XXXX
Tel : (514) 521- XXXX
Adresse : 4571 rue XXX
Ville : XXXX
Code postal : H1H 1H1
Reference : Internet
Probleme : XXXXX
Date : A rappeler
Heure : A rappeler

Envoi de l'Histoire

03/22/17 9:20:08 AM email initiated to info@compagnie.ca
03/22/17 9:20:08 AM email completed to info@compagnie.ca
03/22/17 9:20:08 AM Delivered
03/22/17 9:20:08 AM Taken

Pour retourner au menu principal, cliquez sur "[Accueil](#)" en haut à gauche.

INFORMATIONS GÉNÉRALES DU COMPTE CLIENT

- 1) Si celui-ci n'est pas déjà inscrit, inscrivez votre numéro de compte client.
- 2) Cliquez ensuite sur "Afficher les informations générales du compte client" afin de pouvoir visionner les pages d'informations visibles par nos agents.
- 3) Toutes demandes de modifications doivent être envoyées à service@image-24.com

Sortie Accueil



i24 Solutions de gestion d'appels Informations générales du compte client

Entrez le numéro de compte client

Pour retourner au menu principal, cliquez sur "Accueil" en haut à gauche.

HISTORIQUE DE FACTURATION

Sortie Accueil 

i24 Solutions de gestion
d'appels
Historique de facturation

**Entrez le numéro de compte client
ou le numéro de facturation**

Numéro de compte client

Numéro de facturation

- 1) Inscrivez tout d'abord votre numéro de compte client ou votre numéro de facturation.
- 2) Cliquez sur "Afficher l'historique de facturation".

Voici un exemple de ce qui s'affichera :

Sortie Accueil 

Pour: Numéro de facturation : XXXXXX
Nom de votre compagnie
Numéro de compte client: 1234

Date	Description	Montant
12/01/201X	BALANCE 12-3219	0.00
12/01/201X	Enregistreur d'appels	0.00
12/01/201X	Services centre d'appels	0.00
12/01/201X	Service télécopieur	0.00
12/01/201X	8 minutes du 20 octobre au 19 novembre	0.00
12/01/201X	Jour férié	0.00

Pour obtenir de plus amples informations sur la facturation ou sur les paiements, veuillez contacter notre département des comptes recevables au (514) 736-6767 – (800) 667-6767 de lundi au vendredi 8:30am à 5:00pm.

Pour retourner au menu principal, cliquez sur "Accueil" en haut à gauche.

APPELS FACTURABLES

Sortie Accueil



i24 Solutions de gestion d'appels Appels facturables

Choisir les dates a afficher	Autres paramètres de recherche
Du 3/24/201X	Account Number 0
Au 3/24/201X	
<input type="button" value="Afficher les appels"/>	

- 1) Sélectionnez tout d'abord la date de début et fin pour lesquelles vous désirez voir vos messages. Votre numéro de compte client devrait s'inscrire par lui-même. Dans le cas contraire, veuillez l'inscrire dans le champ approprié.
- 2) Cliquez sur "Afficher les appels".

Ce rapport fournit des informations des soixante (60) derniers jours et uniquement pour les appels préalablement facturés. Veuillez noter que notre cycle de facturation est du 20 au 19 du mois précédant.

APPELS FACTURABLES

Voici un exemple de ce qui s'affichera :

Sortie Accueil



I24 SOLUTIONS DE GESTION D'APPELS Billable Call Activity

Date/Time	Description	Number	Caller Name	Agent	Statistic
3/24/201X 8:37:00 AM				FA1	01:45
3/24/201X 9:37:00 AM				MF1	00:30
3/24/201X 10:21:00 AM				FA1	01:45
3/24/201X 11:37:00 AM				MF1	00:30
3/25/201X 10:21:00 AM				FA1	01:45
3/25/201X 10:52:00 AM				NB1	02:30

Total Calls: 4
Total Stats: 6.50
Average Stat/Call: 1.63

[Open in Excel](#)

Envoyer le rapport par e-mail

Pour retourner au menu principal, cliquez sur "Accueil" en haut à gauche.

STATISTIQUES

Sortie Accueil 

i24 Solutions de gestion d'appels Statistiques

Choisir les dates a afficher	Autres paramètres de recherche
Du 3/24/201X 	Numéro de compte client <input type="text" value="0"/> Numéro de facturation <input type="text"/>
Au 3/24/201X 	Inclure le(s) groupe(s) compte client numéro(s) Inclure tous les groupes  1 2 3
<input type="button" value="Afficher les statistiques"/>	Exclure le(s) groupe(s) compte client numéro(s) Exclure aucun groupe  1 2 3
	Appels après <input type="text" value="Minuit"/> Appels avant <input type="text" value="23:59"/> Jour de la semaine <input type="text" value="Tous"/>
	Agent <input type="text"/> Temps d'attente> <input type="text" value="0"/> (secs) Délai au temps de réponse> <input type="text" value="0"/> (secs)
	Inclure le(s) groupe(s) de distribution (appuyez sur CTRL et sélectionnez plusieurs groupes) Inclure tous les groupes  0 1 2
	Exclure le(s) groupe(s) de distribution (appuyez sur CTRL et sélectionnez plusieurs groupes) Exclure aucun groupe  0 1 2

- 1) Si celui-ci n'est pas déjà inscrit, inscrivez votre numéro de compte client.
- 2) Inscrivez ensuite la date du début et de fin pour lesquelles vous désirez connaître vos statistiques. Vous pouvez, si désirez, choisir une tranche de temps spécifique, ou un jour de la semaine en particulier.
- 3) Cliquez sur "Afficher les statistiques" afin d'accéder à vos informations.

STATISTIQUES

Voici un exemple de ce qui s'affichera :

Nom de la compagnie

Compte 52XX

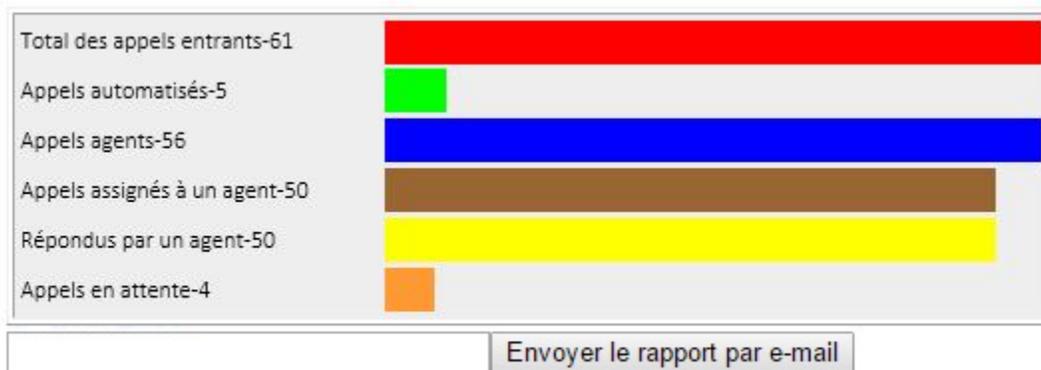
3/1/201X 00:00 AM au 3/22/201X 11:59 PM

Appels après: 12:00 minuit et Appels avant: 11:59 PM

Jours de la semaine: Tous

Statistiques	Num.	%	Explication
Total des appels entrants	61	100%	Nombre total des appels entrants de votre compte client dont la durée est de plus de 6 secondes. Ceci n'inclus pas les appels sortants ou l'activité n'incluant pas d'appel (temps « Disconnect »).
Appels automatisés	5	8.2%	Appels entrants entièrement gérés par le système de traitement de la voix : aucune implication de la part d'un agent. Ceci inclus aussi les appels connectés à un agent dont la durée est inférieure à 10 secondes, (appelant qui raccroche, etc...). Si vous possédez un message d'accueil automatisé qui requiert de faire le zéro (0) pour parler avec l'un de nos agents, les appels de moins de 10 secondes, suite à la sélection de l'option zéro (0), sont aussi comptabilisés ici.
Appels agents	56	91.8%	Différence du nombre total d'appels entrants et des appels automatisés: Nombre d'appels où une conversation véritable avec un agent a eu lieu.
Appels abandonnés par le système	6	10.7%	Nombre d'appels entrants n'ayant pu être attribués à un agent suite à une fin de la communication par l'appelant.
Appels assignés à un agent	50	82.0%	Différence entre les « appels agents » et les « appels abandonnés par le système ».
Appels sans réponse	0	0.0%	Nombre d'appels ayant été attribués à un agent mais n'ayant pas été répondus, et/ou l'appelant raccroche avant d'être mis en relation avec un agent.
% des appels répondus par un agent	50	82.0%	Pourcentage d'appels ayant été assignés à un agent et ayant été répondus. Il s'agit de la différence entre les « appels attribués à un agent » et les « appels sans réponse ». Ce pourcentage exprime le nombre « total des appels entrants » de votre compte.
% des appels attribués répondus par un agent	50	100%	Pourcentage des appels attribués à un agent et ayant été traités par celui-ci. Différence entre les « appels assignés à un agent » et les « appels sans réponse ». Ce pourcentage exprime le nombre total « d'appels assignés à un agent ».
Temps de travail moyen par appel répondu (exprimé en secondes)	111		Représente la durée moyenne du temps passé par un agent sur votre compte client, que ce soit en appels entrants ou sortants, en « disconnect » afin de finaliser le message, ou bien en « wrap time », soit le temps accordé afin de répartir votre message.
Appels en attente	4	6.6%	Nombre d'appels ou l'appelant est mis en attente pendant plus de 10 secondes par l'agent.
Temps d'attente moyen (exprimé en secondes)	46		Moyenne de la durée où un appel est mis en attente par un agent.
Temps d'attente moyen avant la réponse d'un agent (exprimé en secondes)	31.0		Moyenne de la durée d'attente avant qu'un appelant soit répondu par un agent.
Appels répondus dans les 30 secondes	33	66.0%	Nombre d'appels ayant été répondus dans un délais de 30 secondes ou moins.
Transferts	0		Nombre total d'appels lors desquels un appelant est transféré vers un autre numéro, ou sur une extension.
Temps moyen des transferts (exprimé en minutes)			Moyenne de la durée requise afin d'effectuer un transfert.
Signal occupé	0		Nombre total des appels lorsque l'appelant entend un signal occupé.

STATISTIQUES



Pour retourner au menu principal, cliquez sur "[Accueil](#)" en haut à gauche.