

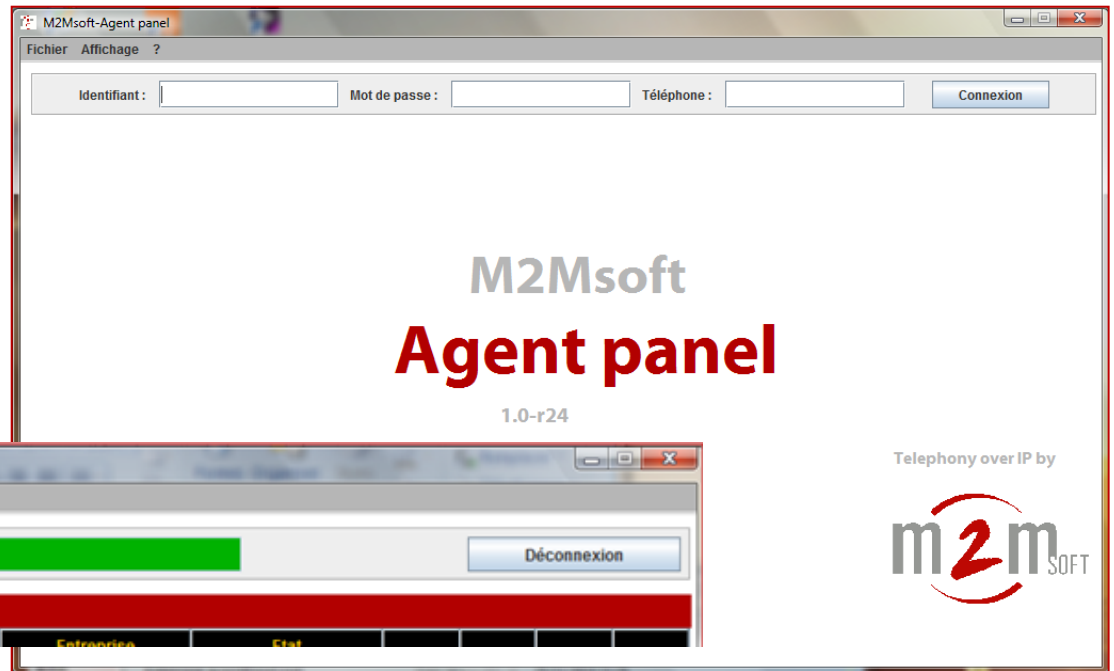


CUSTOMIZATION  
REACTIVITY  
EXPERTISE  
PROXIMITY

# Focus on the Call Center Offer



# Agent Panel - Login





# Holding line and Directory

M2Msoft-Agent panel  
Fichier Affichage ?

Agent : Natacha M Téléphone : 2005 **Ligne : Connectée** Déconnexion

**M2MSoft - File d'attente**

Ord.	Tél.	Correspondant	SDA	Entreprise	Etat				
0	6179	Thom6179	6001	M2Msoft	En attente - 00:16				
1	5182	Tb30_1	6002	M2Msoft	Connecté - 00:16				

**M2MSoft - Annuaire**

Recherche :  Appel : +33674719997

Nom	Prénom	Tél. fixe	Tél. portable	Entreprise	Supervision
Tb30_1		5182			
Thom6179		6179		Test	
Thom6180			6180	Test	
Thom_1		2001		Lab	
Thom_2		2002		Lab	
Tiptel		2004		Lab	

Telephony over IP by



# Agent Panel : Outcoming calls

M2Msoft-Agent panel

Fichier Affichage ?

Agent : Natacha M Téléphone : 2005 **Ligne : Connectée** Déconnexion

**M2MSoft - File d'attente**

Ord.	Tél.	Correspondant	SDA	Entreprise	Etat				
0	6179	Thom6179	6001	M2Msoft	En attente - 03:41	→	☎	🔒	☰
1	5182	Tb30_1	6002	M2Msoft	En attente - 00:12	→	☎	🔒	☰
2	0674719997	Natacha.Moulinard			Sonnerie	☎	☎	🔒	☰

**M2MSoft - Annuaire**

Recherche :  Appel : +33674719997

Nom	Prénom	Tél. fixe	Tél. portable	Entreprise	Supervision
Tb30_1		5182			●
Thom6179		6179		Test	●
Thom6180			6180	Test	●
Thom_1		2001		Lab	●
Thom_2		2002		Lab	●
Tiptel		2004		Lab	●

Telephony over IP by



# Return after the failure of a blind transfer

M2Msoft-Agent panel

Fichier Affichage ?

Agent : Natacha M Téléphone : 2005 **Ligne : Connectée** Déconnexion

**M2MSoft - File d'attente**

Ord.	Tél.	Correspondant	SDA	Entreprise	Etat				
0	6179	Thom6179	6001 (Thom6180)	M2Msoft	En attente - 00:02				

**M2MSoft - Annuaire**

Recherche :  Appel : 6180

Nom	Prénom	Tél. fixe	Tél. portable	Entreprise	Supervision
Tb30_1		5182			
Thom6179		6179		Test	
Thom6180			6180	Test	
Thom_1		2001		Lab	
Thom_2		2002		Lab	
Tiptel		2004		Lab	

Telephony over IP by



# Administration : Enterprise

Telephony over IP by  
**m2m SOFT** **ACD 7000** Call Distributor

Utilisateur : pbi    **Supervision**    Configuration    A propos    Déconnexion

Général    Utilisateurs    Pools    **Entreprises**    Clients    Annuaire    Compétences    Routage    Logs

Paramètres généraux		Adresse	
Nom	<input type="text" value="M2Msoft"/>	Rue	<input type="text"/>
SDA	<input type="text" value="600[12]"/>	Complément	<input type="text"/>
Média accueil	<input type="text" value="alerting.sw"/>	Ville	<input type="text"/>
Média attente	<input type="text" value="attente_M2MSOFT.sw"/>	Code postal	<input type="text"/>
Média entrep fermée	<input type="text" value="sorry.sw"/>	Pays	<input type="text"/>
Média rejet	<input type="text" value="sorry.sw"/>		
Max_appels	<input type="text" value="Illimité"/>		
Heure fermeture début	<input type="text" value="13"/> : <input type="text" value="00"/>		
Heure fermeture fin	<input type="text" value="13"/> : <input type="text" value="31"/>		
Script	<input type="checkbox"/>		
<input type="button" value="Annuler"/>		<input type="button" value="Valider"/>	

*DID  
Welcoming and on hold music  
Closing hours  
Limitation of calls*





# Calls historic and details

**m2m SOFT ACD 7000** Call Distributor

Utilisateur : pbi

Supervision Configuration A propos Déconnexion

Appels en cours Historique Agents Clients Entreprises Statistiques

Type: Tous les appels SDA: Téléphone: Cause fin: Tous les appels

Début: Fin:

Recherche avancée: Valider

Date	Heure	Téléphone	SDA	Entreprise	Cause fin	Durée	12
2011-06-09	14:24:29	6180	6002	M2Msoft	Transfert	0h 0min 47s	
2011-06-09	14:25:00	6179	6002	Test	Transfert	0h 0min 16s	
2011-06-09	13:58:41	6179					
2011-06-09	14:05:32	6180					
2011-06-09	13:58:46	5182					
2011-06-09	14:02:20	0674719997					
2011-06-09	13:56:37	6180					
2011-06-09	13:56:28	6179					
2011-06-09	13:55:49	6180					
2011-06-09	13:55:42	6179					
2011-06-09	12:30:55	6180		Test	Rejet agent	0h 0min 34s	
2011-06-09	12:31:05	6179	6001	M2Msoft	Connecté à agent	0h 0min 23s	

2011-06-09 14:25:00 6179 6002 Test Transfert 0h 0min 16s

Date	Heure	Etat	Durée	Agent	Téléphone	Nom	Transfert
2011-06-09	14:25:00	Début appel	0h 0min 4s	nmo	2005	N.Moulinard	
2011-06-09	14:25:04	Connecté à agent	0h 0min 4s	nmo	2005	N.Moulinard	
2011-06-09	14:25:08	Transféré	0h 0min 8s	nmo	2005	N.Moulinard	6180
2011-06-09	14:25:16	Fin appel		nmo	2005	N.Moulinard	6180



# Calls historic and research (1/3)

Telephony over IP by **m2m SOFT** **ACD 7000** Call Distributor

Utilisateur : pbl    Supervision    **Configuration**    A propos    Déconnexion

Appels en cours    **Historique**    Agents    Clients    Entreprises    Statistiques

Type: Appels entrants    SDA: 6001    Téléphone:    Cause fin: Tous les appels

Début:    Fin:    Recherche    Export

Recherche avancée:    Valider

Date	Heure	Téléphone	SDA	Entreprise	Cause fin	Durée	112
2011-06-09	13:58:41	6179	6001	M2Msoft	Rejet agent	0h 25min 2s	⌵
2011-06-09	13:56:28	6179	6001	M2Msoft	Rejet agent	0h 0min 17s	⌵
2011-06-09	12:31:05	6179	6001	M2Msoft	Connecté à agent	0h 0min 23s	⌵
2011-06-08	11:32:15	6179	6001	M2Msoft	Attente max	0h 31min 28s	⌵
2011-06-08	11:02:49	6179	6001	M2Msoft	Transfert	0h 0min 24s	⌵





# Calls historic and research (2/3)

telephony over IP by **m2m SOFT** **ACD 7000** Call Distributor

Utilisateur : pbl

Supervision Configuration A propos Déconnexion

Appels en cours Historique Agents Clients Entreprises Statistiques

Type: Appels entrants SDA: 6001 Téléphone: Cause fin: Transfert

Début: 00:00 Fin: 23:59


Recherche Export

Recherche avancée: Valider

Date	Heure	Téléphone	SDA	Entreprise	Cause fin	Durée	10
2011-06-08	11:02:49	6179	6001	M2Msoft	Transfert	0h 0min 24s	▼
2011-06-07	13:49:21	5183	6001	M2Msoft	Transfert	0h 7min 38s	▼
2011-06-07	13:49:23	5182	6001	M2Msoft	Transfert	0h 5min 59s	▼
2011-06-07	12:16:10	6180	6001	M2Msoft	Transfert	0h 0min 23s	▼
2011-06-07	12:13:29	6179	6001	M2Msoft	Transfert	0h 0min 31s	▼
2011-06-07	12:12:47	6179	6001	M2Msoft	Transfert	0h 0min 21s	▼
2011-06-07	12:12:54	6180	6001	M2Msoft	Transfert	0h 0min 14s	▼
2011-06-07	11:53:09	6179	6001	M2Msoft	Transfert	0h 0min 22s	▼
2011-06-07	11:51:11	6179	6001	M2Msoft	Transfert	0h 1min 44s	▼




# Calls historic and research (3/3)



ACD 7000

## Call Distributor



Utilisateur : pbi
Supervision
Configuration
A propos
Déconnexion

Appels en cours
Historique
Agents
Clients
Entreprises
Statistiques

Type ▼

SDA

Téléphone

Cause fin ▼

Début

Fin

00 : 00

23

Recherche
Export

Recherche avancée

Date	Heure	Téléphone				Durée	
2011-06-08	11:02:49	6179				0h 0min 24s	▼
2011-06-07	13:49:21	5183				0h 7min 38s	▼
2011-06-07	13:49:23	5182				0h 5min 59s	▼
2011-06-07	12:16:10	6180				0h 0min 23s	▼
2011-06-07	12:13:29	6179	6001	M2Msoft	Transfert	0h 0min 31s	▼



# Calls historic and advanced research

Responsibility over IP by

**m2m SOFT** **ACD 7000** Call Distributor

Utilisateur : pbi

Supervision Configuration A propos Déconnexion

Appels en cours Historique Agents Clients Entreprises Statistiques

Type: Appels entrants SDA: 6001 Téléphone: Cause fin: Transfert

Début: 2011-06-07 Fin: 2011-06-08

Recherche avancée: (did=6001 and type=out and startdate=2011-06-09) or did=6002

Date	Heure	Téléphone	SDA	Entreprise	Cause fin	Durée	33
2011-06-09	15:07:45	6180	6002	M2Msoft	Appel manqué	0h 0min 25s	▼
2011-06-09	14:24:29	6180	6002	M2Msoft	Transfert	0h 0min 47s	▼
2011-06-09	14:25:00	6179	6002	Test	Transfert	0h 0min 16s	▼
2011-06-09	13:58:46	5182	6002	M2Msoft	Rejet agent	0h 6min 11s	▼
2011-06-09	13:55:49	6180	6002	M2Msoft	Connecté à agent	0h 0min 37s	▼
2011-06-07	16:29:30	6180	6002	M2Msoft	Attente max	0h 8min 24s	▼
2011-06-07	16:29:30	6180	6002	M2Msoft	Appel manqué	0h 0min 9s	▼
2011-06-07	16:16:10	6180	6002	M2Msoft	Attente max	0h 3min 49s	▼
2011-06-07	16:16:10	6180	6002	M2Msoft	Appel manqué	0h 0min 13s	▼
2011-06-07	16:10:22	6180	6002	M2Msoft	Appel manqué	0h 0min 22s	▼
2011-06-07	16:00:35	6180	6002	M2Msoft	Appel manqué	0h 0min 18s	▼
2011-06-07	16:00:35	6180	6002	M2Msoft	Appel manqué	0h 0min 1s	▼
2011-06-07	15:59:03	6180	6002	M2Msoft	Appel manqué	0h 1min 8s	▼
2011-06-07	15:58:47	6180	6002	M2Msoft	Appel manqué	0h 0min 11s	▼





# Calls historic and CSV research

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Date debut	H debut	Tph	SDA	Entreprise	Type	Cause fin	Date fin	H fin	Duree
24/11/2010	15:05:37	5162	6000	M2msoft	Out	Transfert	24/11/2010	15:05:55	0h 0min 18s
24/11/2010	17:04:27	5163	6000	M2msoft	Out	Transfert	24/11/2010	17:04:44	0h 0min 17s
24/11/2010	17:15:57	5165	6000	Lab	Out	Transfert	24/11/2010	17:16:11	0h 0min 14s
24/11/2010	17:49:12	5165	6000	Lab	Out	Transfert	24/11/2010	17:49:26	0h 0min 14s
24/11/2010	17:52:42	5162	6000	M2msoft	Out	Transfert	24/11/2010	17:53:05	0h 0min 23s
24/11/2010	18:02:11	5163	6000	M2msoft	Out	Transfert	24/11/2010	18:02:50	0h 0min 39s
24/11/2010	18:12:15	5162	6000	M2msoft	Out	Transfert	24/11/2010	18:12:33	0h 0min 18s
24/11/2010	18:13:17	5163	6000	M2msoft	Out	Transfert	24/11/2010	18:13:29	0h 0min 12s
24/11/2010	18:15:45	5163	6000	M2msoft	Out	Transfert	24/11/2010	18:22:23	0h 6min 38s

11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1er ag login	1er ag Tph	1er ag date	1er ag H	Der ag login	Der ag tph	Der ag date	Der ag H	Xfer	Xfer date	Xfer H
								5165	24/11/2010	15:05:39
obo	5165	24/11/2010	17:04:29	obo	5165	24/11/2010	17:04:29	5166	24/11/2010	17:04:29
obo	5165	24/11/2010	17:16:01	obo	5165	24/11/2010	17:16:01	5166	24/11/2010	17:16:01
obo	5165	24/11/2010	17:49:16	obo	5165	24/11/2010	17:49:16	5166	24/11/2010	17:49:17
obo	5165	24/11/2010	17:52:46	obo	5165	24/11/2010	17:52:46	5163	24/11/2010	17:52:50
pbi	5165	24/11/2010	18:02:14	pbi	5165	24/11/2010	18:02:14	5166	24/11/2010	18:02:15
obo	5165	24/11/2010	18:12:17	obo	5165	24/11/2010	18:12:17	5166	24/11/2010	18:12:20
pbi	5165	24/11/2010	18:13:20	pbi	5165	24/11/2010	18:13:20	5162	24/11/2010	18:13:20
pbi	5165	24/11/2010	18:15:46	pbi	5165	24/11/2010	18:15:46	5166	24/11/2010	18:15:47