



Consultant

# Guide du modérateur

N° de version : 1

Date de création : 28 mai 2024

# Sommaire

<b>1. Quoi de neuf ?</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Introduction</b> .....	<b>4</b>
<b>3. Contexte</b> .....	<b>6</b>
3.1. Widget .....	6
3.2. Quarts de travail de l'opérateur .....	6
3.3. Attribution de l'accès aux employés .....	6
<b>4. Statistiques</b> .....	<b>9</b>
4.1. Statistiques complètes .....	9
4.3. Opérateurs .....	18
4.3.1. Quarts de travail fermés .....	18
4.3.2. Temps de l'opérateur .....	22
4.3.3. Activité de l'opérateur .....	23
4.4. Employés .....	23
4.5. Chatbot .....	24
<b>5. Rapports</b> .....	<b>29</b>
5.1. Types de rapport .....	30
5.1.1. Rapport de l'historique des chats .....	30
5.1.2. Rapports des quarts de travail dans Reddy .....	31
<b>6. Historique des chats</b> .....	<b>33</b>
6.1. Création d'un rapport d'historique des chats .....	35
6.2. Liste des chats .....	37
6.3. Chats en entier .....	38
6.4. Inspections .....	41
6.4.1. Opérateur .....	43
6.4.2. Opérateur principal .....	44
6.4.3. Modérateur, modérateur restreint .....	45
6.4.4. Responsable, administrateur .....	47
<b>7. Liste des employés</b> .....	<b>49</b>
<b>8. Réponses rapides</b> .....	<b>51</b>
8.1. Modification des phrases rapides .....	51
<b>9. Notifications</b> .....	<b>52</b>
9.1. Notifications entrantes .....	52
9.1.1. Gestion des notifications entrantes .....	52
9.1.2. Principes déterminant qui reçoit des notifications .....	52

# 1. Quoi de neuf ?

Cette section décrit les changements apportés à compter du 25 avril 2024.

Tableau 1-1 Changements effectués lors de la dernière mise à jour

OUTIL	PAGE	DESCRIPTION
Panneau d'administration	<a href="#">Historique des chats</a>	Le nombre de litiges dans une inspection de chat est limité à un.
Panneau d'administration	<a href="#">Historique des chats</a>	La possibilité d'enregistrer l'état des éléments rétractables a été ajoutée.
Panneau d'administration	<a href="#">Historique des chats</a>	Le filtre <b>Le problème du client a-t-il été résolu</b> a été ajouté.
Panneau d'administration	<a href="#">Historique des chats</a>	Les messages système au sein du chat sont désormais affichés pour tous les rôles d'employés.
Panneau d'administration	<a href="#">Historique des chats</a>	L'affichage de l'étiquette de réponse longue a été modifié.
Panneau d'administration	<a href="#">Rapports</a> → <a href="#">Rapport de l'historique des chats</a>	Une liste des balises du bot a été ajoutée à la section Informations sur le chat. La colonne <b>Balises</b> a été renommée <b>Balises de l'opérateur</b> .
Panneau d'administration	<a href="#">Statistiques</a> → <a href="#">Chatbot</a>	Les utilisateurs ayant le rôle de <i>Modérateur restreint</i> peuvent désormais accéder à la section Statistiques du chatbot.
Panneau d'administration, espace de travail	<a href="#">Historique des chats</a>	Un message de service contenant des informations fournies par un bot externe a été ajouté.
Widget	<a href="#">Widget</a>	Le mécanisme après enquête a été modifié : le client ne peut pas indiquer plus d'une fois si son problème a été résolu. Les demandes d'évaluation sont envoyées une fois le chat fermé, et non après avoir appuyé sur le bouton « Marquer comme résolu ».
Widget	<a href="#">Widget</a>	Il est désormais possible de gérer les notifications sonores.
Espace de travail	<a href="#">Consultations client</a>	Un bouton permettant d'épingler le chat a été ajouté.

## 2. Introduction

Le système **Consultant** a été créé dans le but d'apporter une assistance aux clients. Les clients nous contactent s'ils ont besoin d'aide avec des problèmes techniques, des problèmes liés au service ou des erreurs, et pour demander davantage d'informations relatives à leurs questions.

**Consultant** se compose de trois parties principales :

1. Le panneau d'administration : il s'agit d'un outil permettant de gérer le système. C'est là que sont stockés les données des employés, l'historique des chats entre les opérateurs et les clients, les statistiques issues de ces chats, le chatbot et l'historique des interactions avec lui, des informations générales sur les sites connectés au système, des rapports sur les performances des employés, etc.
2. Un widget : il s'agit d'une fenêtre de dialogue avec un consultant en ligne qui est placée sur des sites Web. Cette fonctionnalité est également utilisée dans des applications indépendantes iOS et Android. Les clients rédigent leurs questions dans les widgets d'assistance afin de recevoir l'aide d'un consultant.
3. L'espace de travail de l'opérateur : il s'agit de l'outil de travail de l'opérateur, de son bureau pour les consultations avec les clients. C'est là que l'opérateur traite les demandes entrantes des clients, place des balises (assigne des thèmes) sur les chats avec les clients et laisse les commentaires nécessaires ; il y personnalise également l'environnement de travail, en personnalisant les paramètres, en créant et en modifiant les modèles de phrases rapides, les raccourcis clavier, etc. L'historique complet des communications avec les clients et leur correspondance avec les opérateurs sont enregistrés dans une base de données et affichés dans le panneau d'administration.

**Tableau 2-1 Adresses d'accès au Consultant**

<b>Panneau d'administration</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="https://office.suphelper.com">https://office.suphelper.com</a> – pour un accès en dehors de la Fédération de Russie.</li><li>• <a href="https://office.suphelper.ru">https://office.suphelper.ru</a> – pour un accès au sein de la Fédération de Russie.</li></ul>
<b>Espace de travail de l'opérateur</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="https://workspace.suphelper.com">https://workspace.suphelper.com</a> – pour un accès en dehors de la Fédération de Russie.</li><li>• <a href="https://workspace.suphelper.ru">https://workspace.suphelper.ru</a> – pour un accès depuis la Fédération de Russie.</li></ul>
<b>Widget d'assistance</b>	Sur le site Web du Consultant intégré au système.

Le système prend en charge les langues suivantes :

- anglais
- russe
- allemand
- français
- espagnol
- portugais
- turc
- persan
- arabe
- hindi
- coréen
- japonais



## 3. Contexte

### 3.1. Widget

Le client contacte l'assistance via un widget sur un site Web, sur une application, par le biais d'un bot Telegram et par le biais d'autres canaux. Selon la méthode utilisée, la fonctionnalité proposée au client peut être différente.

Avant de parler à un opérateur, le client reçoit des messages de service et interagit avec un bot, qui lui envoie des réponses. S'il ne trouve pas de réponse appropriée, le client est invité à reformuler la question, et un bouton pour appeler l'opérateur est affiché. S'il n'y a toujours pas de réponse, le processus de contact d'un opérateur démarre automatiquement.

La demande est placée dans une file d'attente s'il y a des opérateurs en ligne qui possèdent le projet, la langue, le pays d'inscription et le statut de service client VIP appropriés.

Si aucun opérateur possédant la langue appropriée n'est trouvé pour le client, le client est invité à choisir parmi une liste de langues alternatives des opérateurs actuellement disponibles. Le processus de sélection prend également en compte le pays d'inscription. Une fois qu'une langue a été choisie, un opérateur est sélectionné. La langue sélectionnée est uniquement utilisée pour la consultation en cours. Une fois dans la file d'attente, le client ne peut pas changer la langue. Si tous les opérateurs possédant des langues de service alternatives sont occupés, après une période spécifique au partenaire, le client verra apparaître des messages système lui demandant d'attendre. Si aucun nouveau message n'a été reçu au bout de 59 minutes, le chat est fermé.

Le client voit le statut du message : en cours d'envoi, envoyé, lu. Vous pouvez gérer les notifications sonores, utiliser des émoticônes et envoyer des fichiers depuis votre appareil ou le presse-papiers.

Une fois le chat fermé, le client est invité à évaluer la consultation en indiquant si le problème a été résolu et en donnant une note de 1 à 5. L'évaluation est prise en compte uniquement pour les deux paramètres : si un seul est terminé, la note n'est pas prise en compte.

### 3.2. Quarts de travail de l'opérateur

Le quart de travail d'un opérateur commence lorsque celui-ci se connecte au système. Un quart de travail se termine une heure après que l'opérateur s'est déconnecté du système. Si l'opérateur se déconnecte mais que l'intervalle entre la déconnexion et la reconnexion est inférieur à une heure, le quart de travail précédent se poursuit.

Une minute après avoir fermé l'onglet Espace de travail, l'opérateur passera hors ligne.

1h30 à 2 heures après que l'opérateur a fermé l'onglet Espace de travail ou appuyé sur « Quitter avant la fin du quart de travail », le système fermera automatiquement le quart de travail. Le système fermera automatiquement le quart de travail après une heure passée hors ligne. L'opérateur ne sera pas invité à continuer le quart de travail lorsqu'il se connectera. La fin du quart de travail sera la date de la dernière activité, c'est-à-dire qu'il n'y aura pas d'heure supplémentaire. Si l'opérateur se reconnecte à l'espace de travail 2 heures plus tard, un nouveau quart de travail commencera et l'ancien sera fermé.

### 3.3. Attribution de l'accès aux employés

Les rôles, les groupes d'employés et les projets sont des mécanismes permettant d'attribuer l'accès aux employés à différentes pages.

Les droits d'accès sont attribués comme suit :

- Un **administrateur** dispose d'un accès complet, gère les paramètres des projets, des langues, des employés, des groupes d'employés ainsi que de la base de connaissances, et recueille des statistiques. **Une personne ayant ce rôle a accès à tous les groupes et à tous les utilisateurs, même si elle n'est pas membre de ces groupes. Ce rôle est le seul qui peut créer, modifier et supprimer des groupes.**
- Un **responsable** supervise les modérateurs, inspecte les chats et recueille des statistiques. **Une personne ayant ce rôle a accès uniquement aux employés (et au contenu associé) qui appartiennent au même groupe qu'elle, en fonction des droits assignés au rôle. Une personne ayant ce rôle voit uniquement les groupes dont elle est membre.**
- Un **modérateur** supervise les opérateurs, inspecte les chats et voit toutes les interactions avec les clients. **Une personne ayant ce rôle a accès uniquement au contenu des employés qui appartiennent au même groupe qu'elle, en fonction des droits assignés au rôle. Une personne ayant ce rôle voit uniquement les groupes dont elle est membre.**
- Un **modérateur restreint** supervise les opérateurs et inspecte les chats, mais uniquement pour un nombre limité de projets. **Une personne ayant ce rôle a accès uniquement au contenu des employés qui font partie du même projet. La visibilité d'un employé ayant ce rôle est limitée aux projets et au contenu associé. Un modérateur restreint n'a pas accès aux groupes.**
- Un **opérateur principal** supervise une équipe d'opérateurs qui appartiennent au même groupe que lui, participe à des inspections de chat et recueille des statistiques sur les opérateurs. **Une personne ayant ce rôle a accès uniquement au contenu des employés qui appartiennent au même groupe qu'elle, en fonction des droits assignés au rôle. Une personne ayant ce rôle voit uniquement les groupes dont elle est membre.**
- Un **opérateur** conseille les clients. **Une personne ayant ce rôle a accès uniquement au contenu des employés qui appartiennent au même groupe qu'elle, en fonction des droits assignés au rôle. Une personne ayant ce rôle voit uniquement les groupes dont elle est membre.**

Tableau 3-1 Accès aux pages en fonction du rôle de l'employé

	ADMINISTRATEUR	RESPONSABLE	MODÉRATEUR, MODÉRATEUR RESTREINT	OPÉRATEUR PRINCIPAL	OPÉRATEUR
Statistiques	✓	✓	✓	✓	✓
Statistiques → Statistiques complètes	✓	✓	✓/X	X	X
Statistiques → Opérateurs → Quarts de travail fermés	✓	✓	✓	✓	✓
Statistiques → Opérateurs → Temps de l'opérateur	✓	✓	✓	✓	✓
Statistiques → Opérateurs → Activité de l'opérateur	✓	✓	✓	✓	✓
Statistiques → Employés	✓	✓	✓	X	X

**Tableau 3-1 Accès aux pages en fonction du rôle de l'employé**

	ADMINISTRATEUR	RESPONSABLE	MODÉRATEUR, MODÉRATEUR RESTREINT	OPÉRATEUR PRINCIPAL	OPÉRATEUR
Statistiques → Chatbot	✓	✓	✓	✗	✗
Rapports	✓	✓	✓	✗	✗
Rapports → Rapport de l'historique des chats	✓	✓	✓	✗	✗
Historique des chats	✓	✓	✓	✓	✓
Employés → Liste des employés	✓	✓	✓	✓	✗
Phrases rapides	✓	✓	✓	✓	✓
Notifications	✓	✓	✓	✓	✓

## 4. Statistiques

Une section du menu permettant de visualiser les données pour une période.

### 4.1. Statistiques complètes

Une page de résumé affichant les statistiques clés.

Par défaut, un résumé des trois derniers jours est affiché. La page contient des filtres  permettant de filtrer par projet, langue, pays d'inscription et période.

Des statistiques de base se trouvent en haut de la page.

Tableau 4-1 Statistiques clés

NOM	DESCRIPTION	FORMULE
<b>Offered chats</b>	Le nombre de chats lors desquels le client ou le bot a appelé un opérateur.	$OC = \sum D_{op}$ , où $D_{op}$ est un dialogue lors duquel un client ou le bot a appelé un opérateur.
<b>Handled chats</b>	Le nombre de chats qui ont été fermés comme <b>Résolus</b> ou <b>Répondus</b> .	$HC = \sum (D_{Res} + D_{Ans})$ , où $D_{Ans}$ – un chat ayant le statut <b>Répondu</b> . $D_{Res}$ – un chat ayant le statut <b>Résolu</b> qui a été assigné à au moins un opérateur.
<b>SL (Service Level)</b>	% de demandes traitées dans les 300 secondes après avoir été placées dans la file d'attente.	$SL = \frac{\sum (D_{ResFast} + D_{AnsFast})}{\sum (D_{Ans} + D_{Res} + D_{Mis})}$ , où $D_{AnsFast}$ est un chat ayant le Statut <b>Répondu</b> et qui a été ouvert pour la première fois par le premier opérateur moins de 301 secondes après sa réception.

Tableau 4-1 Statistiques clés

NOM	DESCRIPTION	FORMULE
		<p><math>D_{ResFast}</math> est un chat ayant le statut <b>Résolu</b> que le premier opérateur a ouvert pour la première fois moins de 301 secondes après sa réception.</p> <p><math>D_{Ans}</math> – un chat ayant le statut <b>Répondu</b>.</p> <p><math>D_{Res}</math> – un chat ayant le statut <b>Résolu</b> qui a été assigné à au moins un opérateur.</p> <p><math>D_{Mis}</math> – un chat ayant le statut <b>Manqué</b> qui a été assigné à au moins un opérateur.</p>
<p><b>AR (Abandonment Rate)</b></p>	<p>% de demandes manquées par rapport au total de demandes reçues.</p>	$AR = \frac{\sum(D_{Ans} + D_{Res} + D_{Mis})}{\sum(D_{Mis})}$ <p>où</p> <p><math>D_{Ans}</math> – un chat ayant le statut <b>Répondu</b>.</p> <p><math>D_{Res}</math> – un chat ayant le statut <b>Résolu</b> qui a été assigné à au moins un opérateur.</p> <p><math>D_{Mis}</math> – un chat ayant le statut <b>Manqué</b> qui a été assigné à au moins un opérateur.</p>

Tableau 4-1 Statistiques clés

NOM	DESCRIPTION	FORMULE
<b>Missed from queue</b>	% de demandes manquées de la file d'attente.	$MisFQ = \frac{\sum(D_{MisNoOp})}{\sum(D_{Ans} + D_{Res} + D_{Mis})}$ <p>où</p> <p><math>D_{MisNoOp}</math> est un chat ayant le statut <b>Manqué</b> lors duquel le client ou le bot a appelé un opérateur, mais aucun opérateur n'a été ajouté.</p> <p><math>D_{Ans}</math> – un chat ayant le statut <b>Répondu</b>.</p> <p><math>D_{Res}</math> – un chat ayant le statut <b>Résolu</b> qui a été assigné à au moins un opérateur.</p> <p><math>D_{Mis}</math> – un chat ayant le statut <b>Manqué</b> lors duquel le client ou le bot a appelé un opérateur.</p>
<b>Missed by operator</b>	% de demandes manquées par les opérateurs.	$MisOp = \frac{\sum(D_{Mis})}{\sum(D_{Ans} + D_{Res} + D_{Mis})}$ <p>où</p> <p><math>D_{Ans}</math> – un chat ayant le statut <b>Répondu</b>.</p> <p><math>D_{Res}</math> – un chat ayant le statut <b>Résolu</b> qui a été assigné à au moins un opérateur.</p> <p><math>D_{Mis}</math> – un chat ayant le statut <b>Manqué</b> qui a été assigné à au moins un opérateur.</p>

Tableau 4-1 Statistiques clés

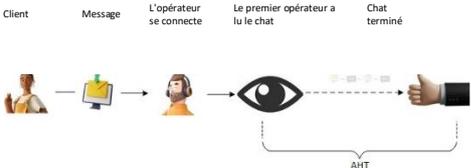
NOM	DESCRIPTION	FORMULE
<p><b>Resolved contacts</b></p>	<p>% de demandes ayant le statut <b>Résolu</b>.</p>	$ReCo = \frac{\sum(D_{Res})}{\sum(D_{Ans} + D_{Res})}$ <p>où</p> <p><math>D_{Res}</math> – un chat ayant le statut <b>Résolu</b> qui a été assigné à au moins un opérateur.</p> <p><math>D_{Ans}</math> – un chat ayant le statut <b>Répondu</b>.</p>
<p><b>AHT (Average Handling Time)</b></p>	<p>Le temps de traitement moyen d'un chat par l'assistance.</p> 	$HT = Date_2 - Date_1$ <p>, où</p> <p><math>Date_1</math> – l'heure à laquelle le premier opérateur a lu le chat pour la première fois.</p> <p><math>Date_2</math> – l'heure à laquelle le chat a été fermé.</p> $AHT = \frac{\sum(HT)}{\sum(D_{Ans} + D_{Res})}$ <p>où</p> <p><math>HT</math> – la période pendant laquelle le chat a été en cours.</p> <p><math>D_{Res}</math> – un chat ayant le statut <b>Résolu</b> qui a été assigné à au moins un opérateur.</p> <p><math>D_{Ans}</math> – un chat ayant le statut <b>Répondu</b>.</p>
<p><b>Response time</b></p>	<p>Temps moyen de la première réponse.</p>	$T_{Res} = Date_2 - Date_1$ <p>, où</p>

Tableau 4-1 Statistiques clés

NOM	DESCRIPTION	FORMULE
		<p><math>Date_2</math> – l'heure du premier message du premier opérateur dans le chat.</p> <p><math>Date_1</math> – l'heure du premier appel à l'opérateur par un bot ou un client.</p> $RT = \frac{\sum(T_{Res})}{\sum(D_{Ans} + D_{Res})}$ <p>où</p> <p><math>T_{Res}</math> – le temps qu'il a fallu pour que la demande soit placée dans la file d'attente et lue par le premier opérateur.</p> <p><math>D_{Res}</math> – un chat ayant le statut <b>Résolu</b> qui a été assigné à au moins un opérateur.</p> <p><math>D_{Ans}</math> – un chat ayant le statut <b>Répondu</b>.</p>
<p><b>Reaction time</b></p>	<p>Temps de réaction moyen.</p> 	<p><math>T_R = Date_2 - Date_1</math>, où</p> <p><math>Date_2</math> – l'heure du premier message de n'importe quel opérateur.</p> <p><math>Date_1</math> – l'heure à laquelle le premier opérateur a lu le chat pour la première fois.</p> $ReT = \frac{\sum(T_R)}{\sum(D_{Ans} + D_{Res})}$ <p>où</p>

Tableau 4-1 Statistiques clés

NOM	DESCRIPTION	FORMULE
		<p><math>T_R</math> – la période entre la première lecture du chat et la première réponse pour les chats ayant le statut <b>Résolu</b> et <b>Répondu</b> qui ont été assignés à au moins un opérateur.</p> <p><math>D_{Res}</math> – un chat ayant le statut <b>Résolu</b> qui a été assigné à au moins un opérateur.</p> <p><math>D_{Ans}</math> – un chat ayant le statut <b>Répondu</b>.</p>
<p><b>Close-wait Time</b></p>	<p>Le temps moyen avant la fermeture d'un chat.</p> 	<p><math>T_{Cw} = Date_2 - Date_1</math>, où</p> <p><math>Date_2</math> – l'heure à laquelle l'opérateur a appuyé sur le bouton <b>Marquer comme résolu</b>.</p> <p><math>Date_1</math> – l'heure du dernier message du client ou de l'opérateur dans le chat.</p> <p><math>C_{wT} = \frac{\sum(T_{Cw})}{\sum(D_{Res})}</math>, où</p> <p><math>T_{Cw}</math> est la période entre le dernier message dans le chat et le moment où l'opérateur appuie sur le bouton <b>Marquer comme résolu</b>.</p> <p><math>D_{Res}</math> est un chat ayant le statut <b>Résolu</b> qui a été assigné à au moins un opérateur.</p>
<p><b>Queue Wait Time</b></p>	<p>Le temps moyen pendant lequel le chat est en attente d'un opérateur dans la file d'attente.</p>	<p><math>T_{QW} = Date_2 - Date_1</math>, où</p>

Tableau 4-1 Statistiques clés

NOM	DESCRIPTION	FORMULE
		<p><math>Date_2</math> – l'heure à laquelle le premier opérateur a lu le chat pour la première fois.</p> <p><math>Date_1</math> – l'heure de la première demande de sélection d'un opérateur.</p> $QWT = \frac{\sum(T_{QW})}{\sum(D_{Ans} + D_{Res})}$ <p>où</p> <p><math>T_{QW}</math> – la période entre la demande de sélection d'un opérateur et la première lecture pour les chats ayant le statut <b>Résolu</b> ou <b>Répondu</b>.</p> <p><math>D_{Res}</math> – un chat ayant le statut <b>Résolu</b> qui a été assigné à au moins un opérateur.</p> <p><math>D_{Ans}</math> – un chat ayant le statut <b>Répondu</b>.</p>

Un graphique des résolutions de chats comprenant les SL, les Handled chats et l'Abandonment rate se trouve au milieu de la page.

Tableau 4-2 Méthode de calcul des indicateurs du graphique

NOM	DESCRIPTION	FORMULE
<p><b>SL (Service Level)</b></p>	<p>Le nombre de chats traités dans les 300 secondes après avoir été placés dans la file d'attente.</p>	$SL_{count} = \sum(D_{ResFast} + D_{AnsFast})$ <p>où</p> <p><math>D_{AnsFast}</math> est un chat ayant le statut <b>Répondu</b> que le premier opérateur a ouvert pour la première fois moins de 301 secondes après sa réception.</p>

Tableau 4-2 Méthode de calcul des indicateurs du graphique

NOM	DESCRIPTION	FORMULE
		<p><math>D_{ResFast}</math> est un chat ayant le statut <b>Résolu</b> que le premier opérateur a ouvert pour la première fois moins de 301 secondes après sa réception.</p>
<b>Handled chats</b>	Le nombre de chats qui ont été fermés comme <b>Résolus</b> ou <b>Répondus</b> , dont le traitement a pris 300 secondes ou plus avant d'être placés dans la file d'attente.	<p><math>HC_{count} = \sum (D_{ResSlow} + D_{AnsSlow})</math></p> <p>où</p> <p><math>D_{AnsSlow}</math> – un chat ayant le statut <b>Répondu</b> que le premier opérateur a ouvert pour la première fois plus de 300 secondes après sa réception.</p> <p><math>D_{ResSlow}</math> – un chat ayant le statut <b>Résolu</b> que le premier opérateur a ouvert pour la première fois plus de 300 secondes après sa réception.</p>
<b>Abandonment rate</b>	Le nombre de demandes manquées lors desquelles le client ou le bot a appelé un opérateur.	<p><math>AR_{count} = \sum (D_{Mis})</math>, où</p> <p><math>D_{Mis}</math> un chat ayant le statut <b>Manqué</b> lors duquel le bot ou le client a appelé un opérateur.</p>

Les statistiques de satisfaction client sont affichées après le graphique.

Tableau 4-3 CX metrics

NOM	DESCRIPTION	FORMULE
<b>Number of customers</b>	Le nombre de clients qui ont répondu à des questions concernant la qualité de la consultation.	<p><math>AoC = \sum D_{Rated}</math>, où</p>

Tableau 4-3 CX metrics

NOM	DESCRIPTION	FORMULE
		$D_{Rated}$ est un chat ayant le statut <b>Résolu</b> qui a été noté par un client.
<b>RR (Response Rate)</b>	% de clients qui ont répondu à des questions concernant la qualité de la consultation.	$RR = \frac{\sum(D_{Rated})}{\sum(D_{Res})}$ , où $D_{Rated}$ est un chat ayant le statut <b>Résolu</b> qui a été noté par un client. $D_{Res}$ est un chat ayant le statut <b>Résolu</b> qui a été assigné à au moins un opérateur.
<b>FCR (First Call Resolution)</b>	% de clients qui déclarent que leur problème a été entièrement résolu.	$FCR = \frac{\sum(D_{Resolved})}{\sum(D_{Rated})}$ , où $D_{Resolved}$ est un chat ayant le statut <b>Résolu</b> pour lequel le client a indiqué que son problème a été résolu. $D_{Rated}$ est un chat ayant le statut <b>Résolu</b> dans lequel le client a répondu si sa question a été résolue ou non.
<b>CSAT (Customer Satisfaction Score)</b>	% de clients qui sont satisfaits de la consultation.	$CSAT = \frac{\sum(D_{Resolved})}{\sum(D_{Rated})}$ , où $D_{Resolved}$ est un chat ayant le statut <b>Résolu</b> pour lequel le client a donné une note de 4 ou 5.

Tableau 4-3 CX metrics

NOM	DESCRIPTION	FORMULE
		$D_{Rated}$ est un chat ayant le statut <b>Résolu</b> pour lequel le client a donné une note.

En bas de la page se trouvent des graphiques contenant les évaluations du service d'assistance. Elles s'appliquent au chat dans son ensemble, et non à un opérateur en particulier. Les réponses à la question sont affichées à gauche. « Avons-nous résolu votre problème ? » (First Call Resolution). À droite est affiché un graphique à barres contenant des notes de un à cinq, avec le nombre de notes dans chaque catégorie et une visualisation du score de satisfaction client (Customer Satisfaction Score).

### 4.3. Opérateurs

Un élément de menu qui contient des pages avec les statistiques des opérateurs.

#### 4.3.1. Quarts de travail fermés

Une page permettant d'afficher les statistiques principales sur les quarts de travail

fermés des opérateurs. Cette page possède des filtres  permettant de filtrer par

heure, groupe et opérateur.

Tableau 4-5 Colonnes de la page « Quarts de travail fermés »

NOM	DESCRIPTION	FORMULE
<b>Opérateur</b>	Nom d'utilisateur et pseudonyme de l'opérateur.	
<b>Quarts de travail</b>	Liste des quarts de travail pour l'opérateur et pour la période	
<b>Temps passé en ligne</b>	Le temps pendant lequel l'opérateur a eu le statut « En ligne ».	
<b>Temps en pause</b>	Le temps pendant lequel l'opérateur a eu le statut « En pause ».	
<b>Traité (Résolu + Répondu)</b>	Le nombre de chats qui ont été fermés comme <b>Résolus</b> ou <b>Répondus</b> .	$HC = \sum (D_{Res} + D_{Ans})$ , où $D_{Ans}$ est un chat ayant le statut <b>Répondu</b> .

Tableau 4-5 Colonne de la page « Quarts de travail fermés »

NOM	DESCRIPTION	FORMULE
		$D_{Res}$ est un chat ayant le statut <b>Résolu</b> qui a été assigné à au moins un opérateur.
<b>Résolu</b>	Le nombre de chats qui ont été fermés manuellement par l'opérateur. S'applique même si l'opérateur n'a pas envoyé une seule réponse au client dans le chat. Les chats bannis sont également considérés comme résolus.	
<b>Ignoré</b>	Le nombre de chats dans lesquels l'opérateur a vu au moins un message mais n'a pas répondu au client, n'a pas fermé le chat manuellement et ne l'a pas transféré à un autre opérateur.	
<b>Manqué</b>	Le nombre de chats dans lesquels l'opérateur n'a pas vu les messages, n'a pas répondu au client, n'a pas fermé le chat manuellement et ne l'a pas transféré à un autre opérateur.	
<b>Transféré</b>	Le nombre de chats qu'un opérateur a transféré à un autre opérateur.	
<b>Pas d'erreur</b>	Le nombre de chats pour lesquels l'opérateur a reçu une évaluation « Pas d'erreur » lors d'une inspection.	
<b>Recommandation</b>	Le nombre de chats pour lesquels l'opérateur a reçu une évaluation « Recommandation » lors d'une inspection.	
<b>Erreur</b>	Le nombre de chats pour lesquels l'opérateur a reçu une évaluation « Erreur » lors d'une inspection.	
<b>AHT</b>	Le temps de traitement moyen d'un chat par l'assistance.	$HT = \frac{Date_2 - Date_1}{n}$ , où $Date_1$ est l'heure à laquelle le premier opérateur lit le chat pour la première fois.

Tableau 4-5 Colonnes de la page « Quarts de travail fermés »

NOM	DESCRIPTION	FORMULE
		<p><math>Date_2</math> est l'heure à laquelle le chat a été fermé.</p> $AHT = \frac{\sum(HT)}{\sum(D_{Ans} + D_{Res})}$ <p>, où</p> <p><math>HT</math> – la période pendant laquelle le chat a été en cours.</p> <p><math>D_{Res}</math> – un chat ayant le statut <b>Résolu</b> qui a été assigné à au moins un opérateur.</p> <p><math>D_{Ans}</math> – un chat ayant le statut <b>Répondu</b>.</p>
<p>Reaction time</p>	<p>Temps de réaction moyen.</p> 	$T_R = Date_2 - Date_1$ <p>, où</p> <p><math>Date_2</math> est l'heure du premier message de n'importe quel opérateur.</p> <p><math>Date_1</math> est l'heure à laquelle le premier opérateur lit le chat pour la première fois.</p> $ReT = \frac{\sum(T_R)}{\sum(D_{Ans} + D_{Res})}$ <p>, où</p> <p><math>T_R</math> est la période entre la première lecture du chat et la première réponse pour les chats ayant le statut <b>Résolu</b> et <b>Répondu</b> qui ont été assignés à au moins un opérateur.</p> <p><math>D_{Res}</math> est un chat ayant le statut <b>Résolu</b> qui a été assigné à au moins un opérateur.</p>

Tableau 4-5 Colonnes de la page « Quarts de travail fermés »

NOM	DESCRIPTION	FORMULE
		<p><math>D_{Ans}</math> est un chat ayant le statut <b>Répondu</b>.</p>
<p><b>Close-wait Time</b></p>	<p>Le temps moyen avant la fermeture d'un chat.</p> 	<p><math>T_{Cw} = Date_2 - Date_1</math>, où</p> <p><math>Date_2</math> – l'heure à laquelle l'opérateur a appuyé sur le bouton <b>Marquer comme résolu</b>.</p> <p><math>Date_1</math> – l'heure du dernier message du client ou de l'opérateur dans le chat.</p> $CwT = \frac{\sum(T_{Cw})}{\sum(D_{Res})}$ , où <p><math>T_{Cw}</math> – est la période entre le dernier message dans le chat et le moment où l'opérateur appuie sur le bouton <b>Marquer comme résolu</b>.</p> <p><math>D_{Res}</math> – un chat ayant le statut <b>Résolu</b> qui a été assigné à au moins un opérateur.</p>
<p><b>FCR</b></p>	<p>% de clients qui déclarent que leur problème a été entièrement résolu.</p>	$FCR = \frac{\sum(D_{Resolved})}{\sum(D_{Rated})}$ , où <p><math>D_{Resolved}</math> est un chat ayant le statut <b>Résolu</b> pour lequel le client a indiqué que son problème a été résolu.</p> <p><math>D_{Rated}</math> est un chat ayant le statut <b>Résolu</b> dans lequel le client a répondu si sa question a été résolue ou non.</p>

Tableau 4-5 Colonnes de la page « Quarts de travail fermés »

NOM	DESCRIPTION	FORMULE
CSAT	% de clients qui sont satisfaits de la consultation.	$CSAT = \frac{\sum(D_{Resolved})}{\sum(D_{Rated})}$ <p>, où</p> <p><math>D_{Resolved}</math> est un chat ayant le statut <b>Résolu</b> pour lequel le client a donné une note de 4 ou 5.</p> <p><math>D_{Rated}</math> est un chat ayant le statut <b>Résolu</b> pour lequel le client a donné une note.</p>

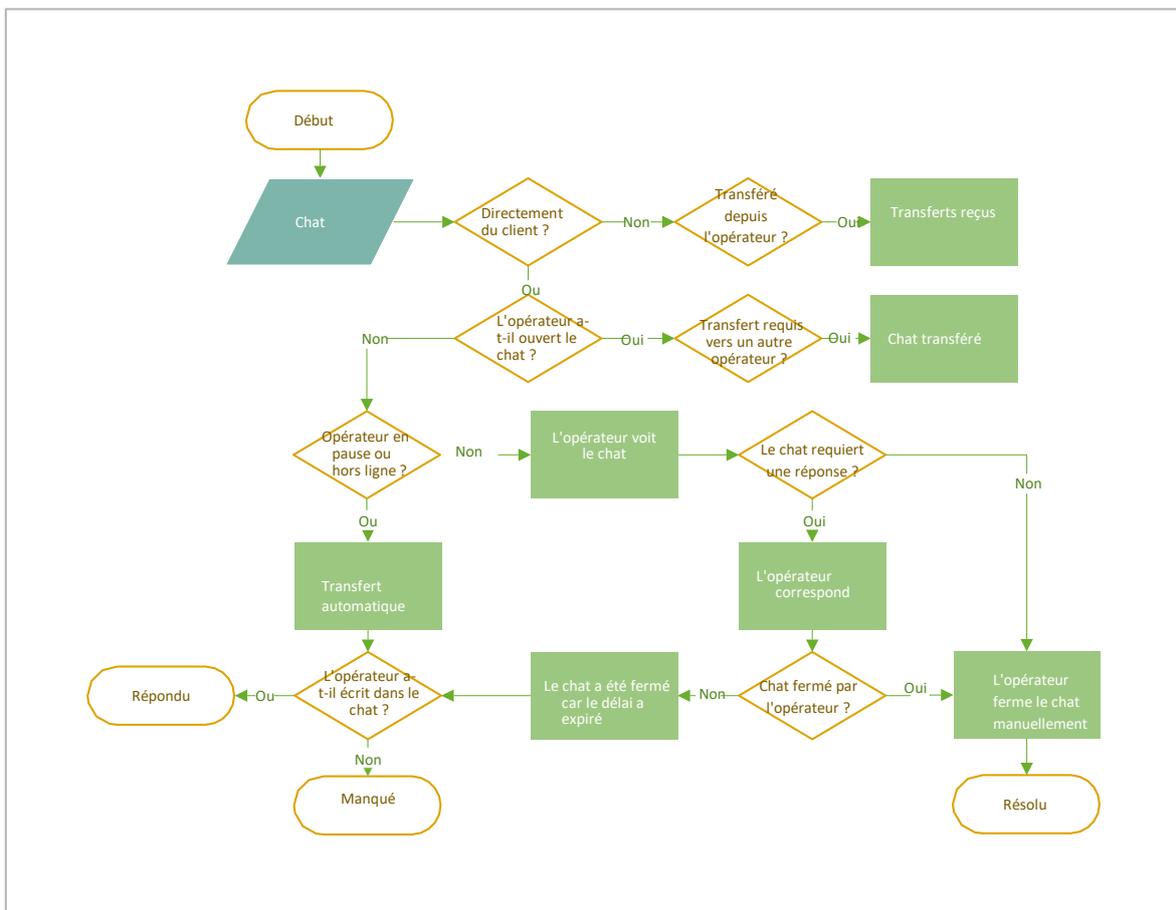


Figure 1 4-1 Système de détermination des statistiques de chat de l'opérateur

### 4.3.2. Temps de l'opérateur

Une page comprenant un tableau de statistiques sur le temps pendant lequel l'opérateur a travaillé. Sur cette page figurent des filtres  permettant de filtrer par intervalle de temps, par groupe et par opérateur.

Tableau 4-6 Colonnes de la page « Temps de l'opérateur »

NOM	DESCRIPTION
<b>Opérateur</b>	Nom et nom d'utilisateur de l'opérateur.
<b>Quarts de travail</b>	<p>Le nombre de quarts de travail effectués pendant la période sélectionnée. La date de début du premier et du dernier quart de travail de la sélection.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p> Remarque :</p> <p>Pour une vue détaillée des quarts de travail, appuyez sur le chiffre représentant le nombre de quarts de travail.</p> </div>
<b>Travaillés</b>	Le nombre d'heures travaillées.
<b>En pause</b>	Le temps passé en pause.
<b>Hors ligne</b>	Le temps passé hors ligne.

### 4.3.3. Activité de l'opérateur

Une page permettant de voir les statistiques concernant la répartition des heures de travail de l'opérateur.

- Les périodes que l'opérateur a passées en ligne sont indiquées en vert.
- Les périodes que l'opérateur a passées hors ligne sont indiquées en gris.
- Les périodes que l'opérateur a passées en pause de travail sont indiquées en jaune.

Il est possible de filtrer  par date, projet, langue, appareil, groupe et opérateurs.

Tableau 4-7 Colonnes pour les statistiques de l'activité de l'opérateur

NOM	DESCRIPTION
<b>Opérateur</b>	Nom (pseudonyme) et nom d'utilisateur de l'opérateur.
<b>Statut</b>	Statut actuel.
<b>Graphique</b>	Visualisation des statuts de l'opérateur sous forme chronologique.

## 4.4. Employés

Page permettant de voir les statistiques des employés ayant les rôles **Administrateur**, **Responsable**, **Modérateur**, **Modérateur restreint** ou **Opérateur principal**. La page contient des filtres  permettant de filtrer par employé et intervalle de temps.

Tableau 4-8 Colonnes de la page « Employés »

NOM		DESCRIPTION
Employés		Pseudonyme et nom d'utilisateur de l'employé.
Quarts de travail		Quarts de travail de l'employé par jour (début et fin de quart de travail). <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;">  Remarque :                      Les quarts de travail des employés ayant le rôle <b>Opérateur</b> sont affichés sous <b>Statistiques</b> → <b>Opérateurs</b> → <b>Quarts de travail fermés</b>.                 </div>
Chats lus		Le nombre de chats ouverts par l'employé.
Opérateurs inspectés		Le nombre de chats évalués par l'employé.
Inspections effectuées	Erreur	Le nombre de chats avec une évaluation <b>Erreur</b> .
	Pas d'erreur	Le nombre de chats avec une évaluation <b>Pas d'erreur</b> .
	Recommandation	Le nombre de chats avec une évaluation <b>Recommandation</b> .

## 4.5. Chatbot

Une page permettant de visualiser les statistiques des chatbots internes et externes.

Pour sélectionner le bot pour lequel vous souhaitez obtenir des statistiques, ouvrez le menu déroulant situé à côté du titre.

La page contient des filtres  permettant de filtrer par projet, langue, pays d'inscription et période. Il y a plusieurs statistiques en haut de la page.

Tableau 4-9 Statistiques du chatbot

NOM	DESCRIPTION	FORMULE
<b>Offered chats</b>	Le nombre de chats avec le bot.	$OC = \sum D_{bot}$ , où

Tableau 4-9 Statistiques du chatbot

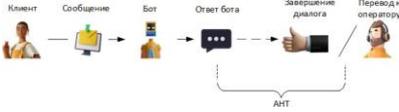
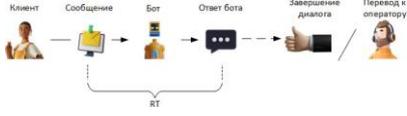
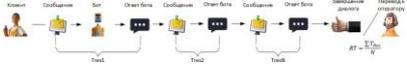
NOM	DESCRIPTION	FORMULE
		$D_{bot}$ est un chat dans lequel le client a interagi avec le bot.
<p><b>Resolved by bot</b></p>	<p>% de demandes résolues par le bot sans intervention d'un opérateur.</p>	$ResByBot = \left( \frac{\sum D_{BotOnly}}{\sum D_{BotAll}} \right) \cdot 100$ <p>où</p> <p><math>D_{BotOnly}</math> est un chat impliquant un bot lors duquel aucun opérateur n'a été appelé.</p> <p><math>D_{BotAll}</math> est un chat impliquant un bot.</p>
<p><b>AHT (Average Handling Time)</b></p>	<p>Le temps moyen qu'il a fallu à un bot pour traiter un chat.</p> 	$HT = Date_2 - Date_1$ , où <p><math>Date_1</math> – l'heure du premier message du bot.</p> <p><math>Date_2</math> – l'heure à laquelle le chat a été fermé ou transféré à l'opérateur.</p> $AHT = \frac{\sum HT}{\sum D_{BotAll}}$ , où <p><math>HT</math> la période pendant laquelle le chat avec le bot a été en cours.</p> <p><math>D_{BotAll}</math> est un chat impliquant un bot.</p>
<p><b>Reaction time</b></p>	<p>Le temps de réaction moyen du bot.</p>	$T_R = Date_2 - Date_1$ , où <p><math>Date_2</math> est l'heure du premier message du bot.</p>

Tableau 4-9 Statistiques du chatbot

NOM	DESCRIPTION	FORMULE
		<p><math>Date_1</math> est l'heure du premier message du client.</p> $RT = \frac{\sum T_R}{\sum D_{Bot\_All}}$ <p>, où</p> <p><math>T_R</math> est le temps entre le premier message du client et le premier message du bot.</p> <p><math>D_{Bot\_All}</math> est un chat impliquant un bot.</p>
<p><b>Response time</b></p>	<p>Le temps moyen qu'il a fallu au bot pour répondre.</p> 	<p><math>T_{Res} = Date_2 - Date_1</math> , où</p> <p><math>Date_2</math> – le temps de réponse du bot.</p> <p><math>Date_1</math> – l'heure du message du client.</p> $RT = \frac{\sum T_{Res}}{N} \div \sum D_{Bot\_All}$ <p>, où</p> <p><math>T_{Res}</math> est le temps entre le message du client et la réponse du bot.</p> <p><math>N</math> est le nombre de pauses.</p> <p><math>D_{Bot\_All}</math> est un chat impliquant un bot.</p>

Deux graphiques se trouvent au milieu de la page : **Critères de la session** et **Statut de la session du bot**.

Tableau 4-10 Critères de la session

NOM	DESCRIPTION
Total	Le nombre de chats avec le bot.

Tableau 4-10 Critères de la session

NOM	DESCRIPTION
Sans opérateur	Le nombre de chats lors desquels il n'a pas été nécessaire d'appeler un opérateur.
Avec opérateur	Le nombre de chats lors desquels le bot ou le client a appelé un opérateur.

Tableau 4-11 Statut de la session du bot

NOM	DESCRIPTION
Total	Le nombre de chats avec le bot.
Réponse reçue	Le nombre de chats dans lesquels le bot a fourni une liste ou une intention prête à l'emploi pour toutes les questions du client.
Réponse partielle	Le nombre de chats dans lesquels le bot a fourni une liste ou une intention prête à l'emploi pour certaines questions du client, mais pas toutes.
Aucune réponse trouvée	Le nombre de chats lors desquels le bot n'a pas réussi à fournir d'intentions appropriées.

En bas de la page se trouve un graphique des performances du bot au fil du temps, ainsi qu'un graphique des **10 balises les plus importantes**.

Tableau 4-12 Performances du bot au fil du temps

NOM	DESCRIPTION
Aucune réponse trouvée, sans transfert à un opérateur	Le nombre de chats dans lesquels le bot n'a pas fourni une seule réponse aux questions du client. Aucun opérateur n'a été appelé.
Aucune réponse trouvée, avec transfert à un opérateur	Le nombre de chats dans lesquels le bot n'a pas fourni une seule réponse aux questions du client. Le client ou le bot a appelé un opérateur.
Réponse partielle, sans transfert à un opérateur	Le nombre de chats dans lesquels le bot a fourni une liste ou une intention prête à l'emploi pour certaines questions du client, mais pas toutes. Aucun opérateur n'a été appelé.
Réponse partielle, avec transfert à un opérateur	Le nombre de chats dans lesquels le bot a fourni une liste ou une intention prête à l'emploi pour certaines questions du client, mais pas toutes. Le client ou le bot a appelé un opérateur.
Réponse reçue, sans transfert à un opérateur	Le nombre de chats dans lesquels le bot a fourni une liste ou une intention prête à l'emploi pour toutes les questions du client. Aucun opérateur n'a été appelé.

Tableau 4-12 Performances du bot au fil du temps

NOM	DESCRIPTION
Réponse reçue, avec transfert à un opérateur	Le nombre de chats dans lesquels le bot a fourni une liste ou une intention prête à l'emploi pour toutes les questions du client. Le client a appelé un opérateur.

Tableau 4-13 Les 10 balises les plus importantes

NOM	DESCRIPTION
Balise	Balise assignée par un bot.
Nombre	Le nombre de fois où le bot a assigné la balise à des chats pendant la période sélectionnée.
Part du nombre total de balises	Utilisation d'une balise sous forme de pourcentage du nombre total de balises.

## 5. Rapports

Section du menu permettant de générer et de télécharger des modèles de rapport. Tous les types de rapport, sauf le rapport de l'historique des chats, sont disponibles uniquement pour les administrateurs. Tant que le type de rapport n'est pas sélectionné, la page affiche le texte suivant : *Aucune donnée. Vous n'avez pas sélectionné de type de rapport.* Pour commencer à travailler avec les rapports, vous devez sélectionner un type de rapport dans la liste générale des types de rapport disponibles :

- Rapport de l'historique des chats

Une fois le type de rapport sélectionné, un tableau contenant des informations sur les rapports générés apparaît. Celui-ci contient les colonnes décrites dans le tableau ci-dessous.

Tableau 5-1 Colonnes du rapport

NOM	DESCRIPTION
<b>Nom du rapport</b>	Sélection des rapports disponibles. Le nom d'un rapport d'historique des chats contient un lien hypertexte. Appuyez sur le lien pour ouvrir un menu latéral.
<b>Période du rapport</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Indique la période spécifiée pour le rapport, au format mm.jj.aaaa - mm.jj.aaaa</li><li>2. N'est pas affiché pour les rapports des employés.</li></ol>
<b>Date et heure du rapport</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Est affiché uniquement pour les rapports d'historique des chats.</li><li>2. Il s'agit de la date à laquelle la demande de génération de rapport a été envoyée, au format mm.jj.aaaa hh:mm.</li></ol>
<b>Date de création</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Affiche la date à laquelle le rapport a été généré, au format mm.jj.aaaa.</li><li>2. Un tri est possible.</li><li>3. N'est pas affiché uniquement pour les rapports d'historique des chats.</li></ol>
<b>Statut</b>	<p><i>Préparation</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Indique que le système a commencé à générer le rapport.</li></ul> <p><i>En attente</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Indique que le rapport se trouve dans la file d'attente pour être créé.</li><li>• Un bouton « Annuler » apparaît à côté des rapports ayant ce statut.</li></ul> <p><i>En cours</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Indique que le système est en train de créer le rapport.</li><li>• Un bouton « Annuler » apparaît à côté des rapports ayant ce statut.</li></ul>

Tableau 5-1 Colonnes du rapport

NOM	DESCRIPTION
	<p><i>En pause</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Est affiché uniquement pour les rapports d'historique des chats.</li> <li>• Est affiché lorsqu'un employé a appuyé sur le bouton « Mettre en pause ».</li> </ul> <p><i>Erreur</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indique qu'une erreur est survenue lors de la création du rapport.</li> <li>• Un bouton « Réessayer » apparaît à côté des rapports ayant ce statut.</li> <li>• Le bouton n'est pas affiché pour les rapports d'historique des chats.</li> </ul> <p><i>Annulé</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indique que le rapport a été annulé par un employé.</li> <li>• Un bouton « Réessayer » apparaît à côté des rapports ayant ce statut.</li> <li>• Le bouton n'est pas affiché pour les rapports d'historique des chats.</li> </ul>
<b>Commentaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Est affiché uniquement pour les rapports d'historique des chats.</li> <li>• Affiche le commentaire ajouté lors de la génération du rapport.</li> <li>• Le nombre maximum de caractères affichés est de 50.</li> <li>• S'il y a plus de 50 caractères, le commentaire doit être affiché.</li> </ul>

## 5.1. Types de rapport

### 5.1.1. Rapport de l'historique des chats

Le contenu du rapport de chat est présenté ci-dessous.

Date de création : MM/JJ/AAAA ([fuseau horaire de l'employé]), [nom d'utilisateur de l'employé]

Informations du chat :

Date et heure à laquelle le chat a été créé : MM/JJ/AAAA HH:MM ([fuseau horaire])

Client : [numéro de client]

ID de client externe : [ID de client externe si connecté] Projet : [nom]

Version Lite : [oui/non]

ID du chat : [uuid du chat] Langue :

[nom] [(code ISO)]

Navigateur, système d'exploitation : [version de navigateur], [système d'exploitation] Appareil : [nom de l'appareil]

Statut du chat : [statut] Évaluation client :

[score]

Balises de l'opérateur : [balise 1], [balise 2],... [balise n]

Balises du bot : [balise 1], [balise 2],... [balise n]

Consultants :

Consultant [pseudonyme de l'opérateur 1]

Consultant [pseudonyme de l'opérateur 2]

Consultant [pseudonyme de l'opérateur n]

Chat :

Bot : [texte]

Si la réponse du bot contient des boutons, ils sont affichés en dessous du message du bot, au format suivant :

Boutons : [bouton 1], [bouton 2], [bouton n]

Client [numéro de client] : [message du client]

S'il contient un fichier, il y aura un lien vers le fichier [pseudonyme de l'opérateur] : [message de l'opérateur]

S'il contient un fichier, il y aura un lien vers le fichier. Un message d'accueil automatique est affiché en guise de message de l'opérateur



Remar

Chaque message contient l'heure à laquelle il a été envoyé.

### 5.1.2. Rapports des quarts de travail dans Reddy

Ce rapport peut être envoyé à n'importe quel utilisateur de Reddy si l'option **Rapports des quarts de travail** dans le profil personnel d'un employé ayant le rôle **Opérateur** est définie sur **Envoyer**.

Le contenu du rapport est présenté ci-dessous.

ID du rapport de quart de travail : [id quart de travail] - [numéro de la page actuelle]/[total de pages] Employé : [nom]

Format de l'heure : UTC 00:00

Période : [mois/jour/année (heure:minute:seconde)] - [mois/jour/année (heure:minute:seconde)] En ligne :

[heures.minutes.secondes]

Hors ligne : [heures.minutes.secondes] En

pause : [heures.minutes.secondes]

Projet : [nom]

Chats : [nombre] Résolu : [nombre]

Répondu : [nombre] Passé :

[nombre]

Ignoré : [nombre] Transféré : [nombre]

Indicateurs de temps :

Temps de réaction moyen : [heures.minutes.secondes] Temps de

réponse moyen : [heures.minutes.secondes]

// Les jours sont convertis en heures. Les blocs concernant les chats et les indicateurs de temps ne sont pas affichés s'ils n'ont pas de valeur ou si leur valeur est 0

#### Exemple de rapport

ID de rapport de quart de travail : 657ae4aaf103bf1f433a3fd1 - 1/1

Employé : nom d'utilisateur : a.turing, pseudonyme : Alan Turing Format

de l'heure : UTC 00:00

Période : 14/12/2023 (11:19:06) – 14/12/2023 (11:20:26)

En ligne : 6 h 15 min 20 s Hors ligne :

30 min 55 s

En pause : 5 min 2 s

Projet : Save the World

Chats : 10

Résolu : 8

Manqué : 1

Transféré : 1

Indicateurs de temps : Temps de réaction

moyen : 5 s Temps de réponse moyen : 10 s

## 6. Historique des chats

Une page qui contient des informations de base concernant les demandes des clients à des fins de surveillance et de contrôle de la qualité des conversations des opérateurs. La page affiche la correspondance du client avec le bot et les opérateurs de l'assistance. Les options de chat suivantes sont possibles :

- Le client a discuté avec le bot et n'a pas appelé un opérateur.
- Le client a discuté avec le bot et a ensuite appelé un opérateur.
- Le client n'a pas discuté avec le bot et s'est immédiatement tourné vers un opérateur.

La page permet de :

- Rechercher par chat et par ID de client, numéro de client et texte de message. Pour effectuer une recherche, saisissez-la dans le champ situé en haut de la page et appuyez sur *Entrée*.
- Sélectionner les colonnes à afficher. Pour configurer les colonnes, appuyez sur  et cochez les cases correspondant aux colonnes requises. Les colonnes *Date et heure du chat*, *Statut du chat*, *Évaluation du client*, *Opérateurs*, *Balises de l'opérateur* et *Balises du bot* sont affichés par défaut. Les colonnes *Temps de réaction*, *Temps de réponse moyen*, *Temps de réponse maximum* et *Problème résolu* sont également disponibles.
- Filtrer les chats à afficher. Pour filtrer, appuyez sur  et sélectionnez les filtres requis.

Tableau 6-1 Filtres sur la page Historique des chats

NOM	DESCRIPTION	EXEMPLES
<b>Intervalle de temps</b>	La date et l'heure de la période pour laquelle les données doivent être obtenues.	11/12/2023 00:00 - 16/12/2023 23:59
<b>Participants au chat</b>	Avec qui le client a discuté.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bot</li> <li>• Opérateur</li> </ul>
<b>Liste des chatbots</b>	Les bots qui ont participé au chat.	AI_bot
<b>Statut du chatbot</b>	Le résultat de l'interaction du client avec le bot. Le filtre ne dépend pas du statut du chat ni de la participation d'un opérateur au chat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réponse reçue – le bot a trouvé une réponse à toutes les demandes du client avec options ou une correspondance à 100 % avec l'intention originale.</li> <li>• Réponse partielle – le bot n'a pu répondre qu'à certaines questions du client. Une ou plusieurs questions n'ont pas reçu de réponse.</li> </ul>

Tableau 6-1 Filtres sur la page Historique des chats

NOM	DESCRIPTION	EXEMPLES
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pas de réponse trouvée – le bot n'a pu trouver de réponse à aucune des questions du client.</li> </ul>
<b>Statut du chat</b>	Le statut actuel du chat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Répondu</li> <li>• En cours de traitement</li> <li>• Manqué</li> <li>• Nouveau</li> <li>• Résolu</li> </ul>
<b>Type de message</b>	Si le profil client possède l'étiquette VIP ou non.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• VIP</li> <li>• Non VIP</li> </ul>
<b>Pays d'inscription</b>	Le pays indiqué dans le profil client.	Angola
<b>Projet</b>	La source du chat.	Manhattan Project
<b>Langue</b>	La langue spécifiée dans les paramètres de l'application du client.	russe
<b>Appareil</b>	L'application ou l'appareil qu'utilise le client pour nous contacter.	App_iOS
<b>Le problème du client a-t-il été résolu</b>	Le résultat de l'enquête sur la qualité de la consultation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oui</li> <li>• Non</li> <li>• Pas de réponse</li> </ul>
<b>Évaluation du client</b>	L'évaluation donnée par le client une fois le chat terminé.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 2</li> <li>• 3</li> <li>• 4</li> <li>• 5</li> <li>• Pas d'évaluation</li> </ul>

Tableau 6-1 Filtres sur la page Historique des chats

NOM	DESCRIPTION	EXEMPLES
<b>Balises de l'opérateur</b>	Balises définies par les opérateurs.	California
<b>Balises du bot</b>	Balises assignées par un bot.	Advancebet
<b>Statut de l'inspection</b>	S'il y a un litige ou si un employé doit vérifier l'évaluation attribuée du chat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contesté</li> <li>Inspection de l'évaluation requise</li> </ul>
<b>Évaluation de l'inspection</b>	L'évaluation attribuée par un employé après inspection du chat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Erreur</li> <li>Recommandation</li> <li>Pas d'erreur</li> <li>Pas d'évaluation</li> </ul>
<b>Filtres employés</b>		
<b>Groupe</b>	Tous les employés d'un groupe.	Division Nord-Ouest -
<b>Opérateur</b>	Liste des opérateurs participant à des chats.	Alan Turing
<b>Statut de l'opérateur</b>	<p>Le statut du chat après une interaction avec l'opérateur.</p> <div style="border: 1px solid black; background-color: #e6f2e6; padding: 5px; margin: 5px 0;">  Attention :            Cette sélection est disponible uniquement si le filtre <b>Opérateur</b> est renseigné.         </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Répondu</li> <li>Ignoré</li> <li>Manqué</li> <li>Résolu</li> <li>Transféré</li> </ul>
<b>Évaluateur</b>	Employés participant aux inspections.	Dmitri Mendeleev

## 6.1. Création d'un rapport d'historique des chats

Vous pouvez télécharger des informations concernant les chats, y compris les données client, le contenu des chats entre le client, l'opérateur et le bot, ainsi que les fichiers joints des chats.

Pour créer un rapport :

1. Rendez-vous sur la page **Historique des chats**.
2. Utilisez les filtres. Pour cela, appuyez sur  et configurez les paramètres requis.

 **Attention :**

Afin d'éviter des temps d'exportation trop longs, nous vous recommandons de ne pas exporter plus de 50 000 chats à la fois.

3. Appuyez sur le bouton **Rapports**.  
La fenêtre **Générer le rapport** s'ouvre.
4. Si nécessaire, dans la fenêtre **Générer le rapport** :
  - a. Remplissez le champ **Description** afin de pouvoir identifier plus facilement le rapport dans la liste générale. Le contenu de ce champ sera affiché sur la page **Rapports** lorsque vous sélectionnez le type de rapport **Rapport de l'historique des chats**.
  - b. Cochez la case **Inclure les fichiers multimédia au rapport** afin d'inclure les pièces jointes téléchargées par l'opérateur et le client lorsque le rapport est téléchargé par la suite.
5. Appuyez sur **Générer le rapport**.

 **Remarque :**

Si plusieurs employés génèrent des rapports en même temps, ceux-ci seront générés dans l'ordre où ils ont été demandés.

Le processus de création du rapport commence. Vous pouvez voir la progression sur la ligne qui indique le rapport en cours. La page est mise à jour automatiquement toutes les 30 secondes.

6. Pour voir la progression de la création du rapport, annuler une demande de rapport ou télécharger un rapport terminé :
  - a. Rendez-vous sur la page **Rapports**.
  - b. Sélectionnez le type de rapport :

 **Remarque :**

Si la ligne contenant le rapport n'affiche pas **Télécharger le rapport**, le rapport n'est pas entièrement créé ou une erreur est survenue pendant le processus de création.

- c. Trouvez la ligne contenant le rapport souhaité.
- d. Pour annuler la création du rapport, appuyez sur **Annuler**.
- e. Pour télécharger le rapport, appuyez sur **Télécharger**.



Astuce :

Si vous avez choisi de télécharger un rapport et des fichiers multimédia, chaque fichier sera téléchargé séparément.



ATTENTION :

Ne fermez pas l'onglet du navigateur avant la fin du téléchargement. Sinon, le téléchargement sera interrompu.

Le rapport et les fichiers du chat (si l'option **Télécharger avec les fichiers multimédia** a été sélectionnée) seront téléchargés.

f. Si le téléchargement est interrompu, appuyez sur **Redémarrer**.

## 6.2. Liste des chats

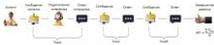
<b>N° du client</b>	Un numéro permanent attribué au client dans le système Suphelper.
<b>Statut du chat</b>	<p>Un chat peut avoir cinq statuts différents :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nouveau : ouvert + pas de réponse de l'opérateur</li> <li>• Actif : ouvert + l'opérateur a répondu</li> <li>• Résolu : fermé + l'opérateur a appuyé sur le bouton pour marquer le chat comme résolu ou le client a été banni</li> <li>• Répondu : fermé + chat expiré après que la réponse a été publiée par l'opérateur</li> <li>• Manqué : fermé + pas de réponse de l'opérateur, lu ou non lu par l'opérateur.</li> </ul> <p>Statut du chat</p> <p>Le statut du chat est déterminé à la fin du chat et peut ne pas coïncider avec le statut des opérateurs individuels dans le chat.</p>
<b>Reaction time</b>	Temps nécessaire à l'opérateur pour envoyer une première réponse à une requête client.
<b>Temps de réponse moyen</b>	Temps moyen nécessaire aux opérateurs pour répondre au client au cours d'un chat.
<b>Temps de réponse maximum</b>	Intervalle le plus long entre le message du client et la réponse de l'opérateur lors d'un chat.
<b>Évaluation du client</b>	L'évaluation attribuée par le client sur la qualité du service. Appuyer sur « ... » permet d'afficher les commentaires du client sur son évaluation, s'il y en a une.
<b>Le problème est résolu</b>	La réponse du client à la question de savoir si l'assistance a résolu son problème : Oui/Non

<b>Opérateurs</b>	Opérateurs qui ont participé au chat. Survoler « ... » permet d'afficher les commentaires de l'opérateur sur le chat.
<b>Balises</b>	Les balises assignées par les opérateurs qui ont travaillé sur le chat.

### 6.3. Chats en entier

Texte du message	Le texte des messages du client, le texte des messages de l'opérateur, le texte des messages du bot, le texte des messages système, l'étiquette de réponse longue (s'il y en a une).
Fichiers	Les fichiers envoyés par le client à l'opérateur, les fichiers envoyés par l'opérateur au client. Les fichiers JPG, JPEG, PNG, PDF, etc. jusqu'à 100 Mo peuvent être téléchargés. Le client et l'opérateur peuvent télécharger plusieurs fichiers en même temps (pièces jointes multiples possibles), y compris par glisser-déposer et en affichant un album d'images. Les pièces jointes multiples ne sont pour le moment pas possibles sur les applications mobiles.
Projet	Projet d'où provient le contact.
ID du chat	Numéro attribué à un chat dans le système.
Date	Date et heure à laquelle le chat a été créé – quand le client a envoyé le premier message du chat.
N° du client	Un numéro permanent attribué au client dans le système Suphelper. Il est désormais possible de remplacer le numéro du client par les nom et prénom du client pour certains partenaires.
ID du client	Si le client est autorisé, son numéro de compte sur le site à partir duquel il écrit sera affiché ici. Si le client n'est pas autorisé, aucun numéro ne sera affiché.
Statut du client	S'il s'agit d'un client VIP, cela est affiché à côté de l'ID.
Métadonnées	<p>Données client :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le pays d'inscription est le pays que le client a spécifié comme étant son pays lorsqu'il s'est inscrit sur le site. Il est affiché uniquement si le client était un utilisateur connecté.</li> </ul> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p> Remarque :</p> <p>Actuellement, cela n'est pas en place sur tous les appareils. S'il n'est pas mis en place sur un appareil ou si le client n'est pas un utilisateur connecté, un tiret («-») figurera dans le champ du pays d'inscription.</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pays en fonction de l'adresse IP – le pays du client qui a été automatiquement déterminé en fonction de l'adresse IP du client lorsqu'il a contacté l'assistance. Si le client ne se trouve pas dans son pays d'inscription ou s'il utilise un VPN, le pays d'inscription sera différent du pays indiqué par son adresse IP.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numéro de téléphone – le numéro de téléphone d'un client qui est connecté sera envoyé dans ce champ depuis les appareils du client. Si le client a fourni un numéro de téléphone, il sera affiché dans ce champ. Si le client n'en a pas fourni (car le client n'est pas connecté, ou pour toute autre raison), le champ affichera un tiret.</li> <li>• Informations de l'appareil, formatées comme suit : icône du système d'exploitation, navigateur ou application, version du navigateur ou de l'application, nom et version de Consultant.</li> </ul> <p>De gauche à droite : Web, application iOS, application Android, Web mobile, Win client + PDV + terminal libre-service, Telegram.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p> Remarque :</p> <p>Le client peut modifier ces informations sur le site Web ou dans l'application. Les informations sont également modifiées dans le panneau d'administration, y compris dans les chats ayant des informations client différentes.</p> </div>	
Langue	La langue de consultation utilisée par le client lorsqu'il a contacté l'assistance. Elle est attribuée au chat.	
Statut du chat	<p>Un chat peut avoir cinq statuts différents :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nouveau</b> : ouvert + pas de réponse de l'opérateur</li> <li>• <b>Actif</b> : ouvert + l'opérateur a répondu</li> <li>• <b>Résolu</b> : fermé + l'opérateur a appuyé sur le bouton pour marquer le chat comme résolu ou le client a été banni</li> <li>• <b>Répondu</b> : fermé + chat expiré après que la réponse a été publiée par l'opérateur</li> <li>• <b>Manqué</b> : fermé + pas de réponse de l'opérateur, lu ou non lu par l'opérateur.</li> </ul> <p>Le statut du chat est déterminé à la fin du chat et peut ne pas coïncider avec le statut des opérateurs individuels dans le chat.</p>	
Balises du bot	Balises assignées au chat par un bot.	
Balises de l'opérateur	Balises assignées au chat par les opérateurs qui ont travaillé dessus.	
Indicateurs de temps	Durée du chat	La durée du chat depuis le moment où le premier opérateur lit le chat pour la première fois jusqu'au moment où le chat est fermé.
	Temps de première réponse	La durée du chat depuis le moment où le client est placé dans la file d'attente jusqu'au premier message d'un opérateur.
	Temps de réponse moyen	Le temps moyen qu'il a fallu aux opérateurs pour répondre pendant le chat. Formule :

		<p><math>T_R = Date_2 - Date_1</math>, où</p> <p><math>Date_2</math> – l'heure du précédent message du client, du bot ou de l'opérateur.</p> <p><math>Date_1</math> – l'heure du message suivant de l'opérateur.</p> $ART = \frac{\sum(T_R)}{Q}$ , où <p><math>T_R</math> est le temps entre les messages du client ou du bot et les messages de l'opérateur.</p> <p><math>Q</math> est le nombre de messages des opérateurs dans le chat.</p>
	<p>Temps de réponse maximum</p>	<p>La valeur du temps de réponse le plus long.</p>
<p>Opérateurs</p>	<p>Ce bloc affiche les opérateurs ayant participé au chat ainsi que le statut de leur inspection.</p> <p><b>Détails de l'opérateur :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pseudonyme de l'opérateur</li> <li>• Statut de l'opérateur pour le chat</li> </ul> <p><i>Le statut du chat au moment où l'opérateur a fini de travailler avec le client sur le chat. Ce statut ne coïncidera pas toujours avec le statut final du chat, puisque l'opérateur peut avoir été suivi par d'autres opérateurs qui ont changé le statut du chat. Il est ici fait référence au statut du chat <b>résultant du travail de l'opérateur dans le chat.</b></i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Statut de l'inspection + fonctionnalité d'inspection de chat</li> <li>• L'évaluation donnée à l'opérateur par les évaluateurs</li> </ul> <p><b>Le statut de l'opérateur pour un chat n'est pas le même que le statut du chat. Plusieurs opérateurs peuvent travailler sur le même chat. Chacun d'entre eux aura son propre résultat en fonction de son travail dans le chat. Le chat pourrait être manqué par un opérateur, résolu par un autre et répondu par un troisième, en fonction des actions spécifiques effectuées par chaque opérateur dans le chat.</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Résolu</i> - fermé + l'opérateur a masqué le chat ou le client a été banni.</li> <li>• <i>Répondu</i> - fermé + chat expiré après que la réponse a été publiée par l'opérateur.</li> <li>• <i>Transféré</i> - transféré manuellement vers un autre opérateur.</li> <li>• <i>Manqué</i> (fermé + pas de réponse de l'opérateur + non lu par l'opérateur). L'opérateur n'a pas lu un seul message du client dans le chat, l'opérateur n'a pas laissé un seul message dans le chat, et le chat n'a pas été transféré manuellement vers un autre opérateur.</li> <li>• <i>Ignoré</i> (fermé + pas de réponse de l'opérateur + l'opérateur a lu au moins un message dans le chat). L'opérateur a lu au moins un message du client dans le chat, l'opérateur n'a pas laissé un seul message dans le chat, et le chat n'a pas été transféré manuellement vers un autre opérateur.</li> </ul>
Pièces jointes	Vous pouvez voir les images téléchargées dans une notification. Lorsque vous visualisez les images, vous pouvez naviguer entre elles à l'aide des touches fléchées sur le clavier. Le nombre maximal d'images dans un message est de 10.

La durée du chat est d'une heure à partir du dernier message de l'opérateur ou du client. Lorsqu'un chat est assigné à un opérateur, la durée du chat est rallongée d'une heure, ce qui permet d'éviter que les opérateurs ne reçoivent des chats qui auraient pu être fermés avant que l'opérateur ne réponde au client.

Un chat peut être épinglé en haut de la liste des chats de l'opérateur. Cela n'affectera pas la durée du chat.

Lorsque vous faites défiler un chat pour en consulter les messages passés, une flèche vers le bas apparaît, vous permettant de revenir au dernier message envoyé.

## 6.4. Inspections

Une inspection de chat est le processus qui consiste à évaluer le travail effectué par les opérateurs dans le cadre du chat. Plusieurs opérateurs peuvent participer à un chat à tour de rôle.

Une inspection est effectuée sur la page **Historique des chats**. Plusieurs filtres sont disponibles pour rechercher parmi les chats nécessitant une inspection.

Tableau 6-2 Filtres utiles lors de la recherche de chats à inspecter

NOM DU FILTRE	DESCRIPTION	EXEMPLES
<b>Intervalle de temps</b>	Date de création du chat. Si une période est sélectionnée, les résultats incluront tous les chats créés pendant cette période.	04/12/2023 00:00 – 07/12/2023 23:59
<b>Statut du chat</b>	Le statut du chat ou le résultat défini par l'opérateur.	Répondu, En cours, Manqué, Nouveau, Résolu
<b>Projet</b>	Plateforme de consultation.	myProject

Tableau 6-2 Filtres utiles lors de la recherche de chats à inspecter

NOM DU FILTRE	DESCRIPTION	EXEMPLES
<b>Langue</b>	La langue du site Web ou la langue du système de l'appareil mobile (iOS, Android) utilisé par le client pour nous contacter.	fr
<b>Appareil</b>	La plateforme d'où provient le chat.	Web, App_iOS, App_Android, WebMobi, App_Windows, Telegram
<b>Évaluation du client</b>	L'évaluation du client (1-5) sur la qualité du service.	5
<b>Balise</b>	Balises ajoutées au chat par l'opérateur. Si un chat a plusieurs balises, il sera affiché si une ou plusieurs de ces balises correspondent au filtre spécifié.	Florida
<b>Statut de l'inspection</b>	La nécessité de vérifier une évaluation ou de participer à un litige.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contesté – le chat a au moins une inspection contenant un litige non résolu.</li> <li>Vérification de l'évaluation requise – au moins une évaluation dans le chat doit être confirmée par un responsable ou un administrateur.</li> </ul>
<b>Évaluation de l'inspection</b>	<p>Une évaluation de la consultation attribuée par un modérateur, un modérateur restreint, un responsable ou un administrateur.</p> <p>Le filtre correspondra si au moins une évaluation dans le chat a le statut sélectionné.</p>	Pas d'erreur, Erreur, Recommandation, Pas d'évaluation
<b>Groupe</b>	Groupes d'employés.	Division Nord-Ouest -
<b>Opérateur</b>	Un employé ayant le rôle <b>Opérateur</b> .	Roger Deakins
<b>Statut de l'opérateur</b>	Le résultat du travail de l'opérateur dans un chat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Résolu</li> <li>Répondu</li> <li>Transféré</li> </ul>

Tableau 6-2 Filtres utiles lors de la recherche de chats à inspecter

NOM DU FILTRE	DESCRIPTION	EXEMPLES
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manqué</li> <li>• Ignoré</li> </ul>
<b>Évaluateur</b>	Un employé qui a la capacité de vérifier les inspections (à partir de modérateur).	John Brown

**Un chat ne devient disponible pour inspection qu'une fois qu'il est fermé et que tous les opérateurs participants ont terminé leur travail.** Les chats actifs dans lesquels la requête du client est toujours en cours de réponse ne sont pas disponibles pour inspection.

Le travail de chaque opérateur dans le chat est évalué individuellement. Il ne peut y avoir que deux litiges lors d'une inspection :

- *Un litige entre un modérateur ou modérateur restreint et un responsable ou administrateur.*
- *Un litige entre un opérateur, un opérateur principal et un évaluateur.*

 Remarque :

L'évaluateur peut être un modérateur, un modérateur restreint, un responsable ou un administrateur, en fonction de celui qui attribuera l'évaluation finale.

Une fois l'évaluation attribuée, le formulaire d'inspection (litige) est automatiquement fermé et une notification est envoyée.

### 6.4.1. Opérateur

Ne voit que sa propre évaluation, pas celles attribuées par les évaluateurs aux autres opérateurs. L'opérateur ne voit pas les noms des évaluateurs, seulement leur rôle dans le système. Si l'opérateur ne fait pas partie d'un groupe avec un opérateur principal, il verra l'inspection de son chat et pourra ouvrir un litige s'il n'est pas d'accord avec l'évaluation attribuée. Si un opérateur fait partie d'un groupe avec un opérateur principal, il verra l'inspection de son chat, mais seul l'opérateur principal pourra ouvrir un litige et y participer s'il n'est pas d'accord avec l'évaluation attribuée à l'opérateur associé.

**L'opérateur peut participer à un litige concernant une inspection :**

- *Un litige avec l'évaluateur (l'évaluateur peut être un modérateur, un modérateur restreint, un responsable ou un administrateur, en fonction de celui qui attribuera l'évaluation finale).*

#### 6.4.1.1. Ouverture d'un litige

Pour ouvrir un litige dans le rôle **Opérateur** :

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour rechercher les chats évalués :
  - Rendez-vous sur la page **Notifications**.
  - Trouvez les chats évalués manuellement :

- Rendez-vous sur la page **Historique des chats**.
  - Appuyez sur .
    - Dans le champ **Évaluation de l'inspection**, sélectionnez **Erreur** et **Recommandation**. Les chats avec les évaluations correspondantes seront affichés.
2. Accédez à un chat avec lequel vous n'êtes pas d'accord.
  3. En bas du panneau à droite, trouvez la section **Inspection** et appuyez sur **Afficher les détails** sous l'évaluation. Vous verrez alors l'historique des modifications de l'évaluation des chats.
  4. Appuyez sur **Ouvrir un litige**. Un champ pour saisir un commentaire apparaît alors.
  5. Saisissez un commentaire concernant le litige.
  6. Appuyez sur **Démarrer un litige**.
  7. Affichez les mises à jour du litige. Pour cela :
    - a. Rendez-vous sur la page **Historique des chats**.
    - b. Appuyez sur .
    - c. Sélectionnez *Contesté* dans le champ **Statut de l'inspection**.
    - d. Accédez au chat souhaité.
    - e. Le menu à droite affichera l'historique des inspections.

## 6.4.2. Opérateur principal

Voit ses propres évaluation ainsi que les évaluations attribuées aux opérateurs de son groupe. Ouvre des litiges et y participe lorsqu'il n'est pas d'accord avec l'évaluation attribuée aux opérateurs par les évaluateurs. L'opérateur principal ne voit pas les noms des évaluateurs, seulement leur rôle dans le système.

**L'opérateur principal peut participer à un litige concernant une inspection :**

- *Litige avec l'évaluateur*. L'évaluateur peut être un modérateur, un modérateur restreint, un responsable ou un administrateur, en fonction de celui qui attribuera l'évaluation finale.

### 6.4.2.1. Ouverture d'un litige

Pour ouvrir un litige dans le rôle **Opérateur principal** :

1. Rendez-vous sur la page **Historique des chats**.
2. Trouvez les évaluations qui doivent être inspectées. Pour cela :
  - a. Appuyez sur .
  - b. Dans le champ **Évaluation de l'inspection**, sélectionnez **Erreur** et **Recommandation**. Les chats avec les évaluations correspondantes seront affichés.
3. Accédez à un chat avec lequel vous n'êtes pas d'accord.
4. En bas du panneau à droite, trouvez la section **Inspection** et appuyez sur **Afficher les détails** sous l'évaluation. Vous verrez alors l'historique des modifications de l'évaluation des chats.
5. Saisissez un commentaire concernant un litige existant ou appuyez sur **Ouvrir un litige**. Un champ pour saisir un commentaire apparaît alors.
6. Saisissez un commentaire concernant le litige.
7. Appuyez sur **Démarrer un litige**.
8. Affichez les mises à jour du litige. Pour cela :

- a. Rendez-vous sur la page **Historique des chats**.
- b. Appuyez sur .
- c. Sélectionnez *Contesté* dans le champ **Statut de l'inspection**.
- d. Accédez au chat souhaité.
- e. Le menu à droite affichera l'historique des inspections.

### 6.4.3. Modérateur, modérateur restreint

Voit uniquement les rôles (sans les noms) des responsables et administrateurs qui évaluent.

Si l'évaluation d'un modérateur a été vérifiée par des employés de rang supérieur (administrateur, responsable), elle ne pourra pas être modifiée par le modérateur.

#### 6.4.3.1. Activation des contrôles obligatoires des évaluations

Lorsque le paramètre **Inspecter l'évaluation** est activé, les évaluations du modérateur ne pourront pas être affichées par les employés évalués ni incluses dans les statistiques complètes avant qu'un administrateur ou un responsable n'ait vérifié leur évaluation.

Tableau 6-3 Comment fonctionne le paramètre « Inspecter l'évaluation »

INSPECTER L'ÉVALUATION	L'EMPLOYÉ ÉVALUÉ PEUT AFFICHER L'ÉVALUATION	L'ÉVALUATION EST INCLUSE DANS LES STATISTIQUES COMPLÈTES
Activé	✘	✘
Activé, évaluation non vérifiée	✓	✓
Désactivé.	✓	✓

Pour activer les contrôles obligatoires des évaluations du modérateur par des employés de rang supérieur :

1. Connectez-vous à l'interface Web du panneau d'administration en tant que *Responsable* ou *Administrateur*.
2. Rendez-vous dans la section **Liste des employés**.
3. Utilisez les filtres ou la fonction de recherche pour trouver un employé.
4. En bas de la colonne de gauche, activez l'option  Inspecter l'évaluation pour le modérateur sélectionné.

#### 6.4.3.2. Inspection

Pour procéder à l'inspection avec le rôle **Modérateur** ou **Modérateur restreint** :

1. Rendez-vous sur la page **Historique des chats**.
2. Trouvez les évaluations qui doivent être inspectées. Pour cela :
  - a. Appuyez sur .
  - b. Dans le champ **Évaluation de l'inspection**, sélectionnez **Pas d'évaluation**. *Les chats sans évaluation seront affichés.*
3. Accédez au chat que vous souhaitez évaluer.

4. En bas du panneau à droite, trouvez la section **Inspection** et appuyez sur **Évaluer l'opérateur** sous l'évaluation.  
Une fenêtre permettant de sélectionner une évaluation s'ouvre alors.
5. Choisissez l'une des évaluations disponibles :
  - **Pas d'erreur** – pour les chats sans commentaires.
  - **Erreur** – pour les chats contenant une erreur.
  - **Recommandation** – pour les chats dans lesquels l'opérateur n'a pas fait d'erreur mais où un travail important est nécessaire.
6. Si nécessaire, fournissez un commentaire concernant l'évaluation. L'évaluation sera envoyée.

 Attention :

Si l'option **Inspecter l'évaluation** du profil d'un modérateur est activée, son évaluation doit être vérifiée par un responsable ou un administrateur. L'évaluation avant inspection ne sera pas incluse dans les statistiques de l'opérateur, mais elle sera incluse dans les statistiques du modérateur.

7. Pour afficher les mises à jour dans l'historique des chats :
  - a. Rendez-vous sur la page **Historique des chats**.
  - b. Appuyez sur .
  - c. Sélectionnez la valeur appropriée dans le champ **Statut de l'inspection**.
  - d. Accédez au chat.
  - e. Le menu à droite affichera l'historique des inspections.

### 6.4.3.3. Participation aux litiges

Un modérateur, un modérateur restreint, un responsable ou un administrateur peut ouvrir des litiges et les résoudre. Pour participer à un litige :

1. Rendez-vous sur la page **Historique des chats**.
2. Trouvez les évaluations qui doivent être inspectées. Pour cela :
  - a. Appuyez sur .
  - b. Dans le champ **Évaluation de l'inspection**, sélectionnez **Erreur** et **Recommandation**. Les chats avec les évaluations correspondantes seront affichés.
  - c. Sélectionnez *Contesté* dans le champ **Statut de l'inspection**. Tous les chats ayant un litige ouvert seront affichés.
3. Accédez à un chat avec lequel vous n'êtes pas d'accord ou qui est contesté.
4. En bas du panneau à droite, trouvez la section **Inspection** et appuyez sur **Afficher les détails** sous l'évaluation.  
Vous verrez alors l'historique des modifications de l'évaluation des chats.
5. Pour ouvrir un litige :
  - a. Appuyez sur **Ouvrir un litige**.
  - b. Saisissez un commentaire concernant le litige.
  - c. Appuyez sur **Démarrer un litige**.
6. Pour résoudre un litige :
  - a. Passez en revue les détails du litige.
  - b. Saisissez un commentaire concernant le litige.
  - c. Appuyez sur **Fermer le litige**.

### 6.4.4. Responsable, administrateur

Ils peuvent voir tous les noms des participants à l'inspection. Ils peuvent vérifier et modifier l'évaluation effectuée par un modérateur, peu importe si l'option **Inspecter l'évaluation** est activée ou non dans leur profil. Ils peuvent modifier leur évaluation.

Parmi toutes les évaluations, seule celle qui a été donnée par le dernier responsable ou administrateur sera incluse dans les statistiques.

Le responsable ou l'administrateur peuvent participer aux litiges suivants dans le cadre de l'inspection :

- *Litige avec un modérateur* ou *litige avec un modérateur restreint* - si le modérateur n'est pas d'accord avec la modification de l'évaluation.
- *Litige avec un opérateur* ou *litige avec un opérateur principal* - s'ils ne sont pas d'accord avec l'évaluation de l'opérateur.

#### 6.4.4.1. Inspection

Le responsable et l'administrateur vérifient les évaluations du modérateur et du modérateur restreint. Avant tout, il convient de vérifier les modérateurs possédant un profil avec l'option **Inspecter l'évaluation** activée, mais le responsable et l'administrateur peuvent vérifier toutes les évaluations, peu importe que l'option soit activée ou non.

Pour vérifier les évaluations lors d'une inspection :

1. Rendez-vous sur la page **Historique des chats**.
2. Trouvez les évaluations qui doivent être inspectées. Pour cela :
  - a. Appuyez sur .
  - b. Dans le champ **Statut de l'inspection**, sélectionnez **Inspection de l'évaluation requise**.  
Les chats dont l'évaluation doit être vérifiée seront affichés.
3. Accédez au chat dont vous souhaitez vérifier l'évaluation.
4. En bas du panneau à droite, trouvez la section **Inspection** et appuyez sur **Afficher les détails** sous l'évaluation. Une fenêtre contenant l'historique des évaluations et des litiges s'ouvre alors.
5. Passez en revue les détails de l'évaluation.
6. Si vous êtes d'accord avec l'évaluation :
  - a. Sélectionnez **Confirmer**.
  - b. Appuyez sur **Envoyer**.
7. Si vous n'êtes pas satisfait(e) de l'évaluation :
  - a. Sélectionnez **Rejeter**.
  - b. Ajoutez un commentaire concernant l'évaluation.
  - c. Choisissez l'évaluation la plus appropriée pour l'opérateur.
  - d. Appuyez sur **Envoyer**.

#### 6.4.4.2. Participation aux litiges

Un modérateur, un modérateur restreint, un responsable ou un administrateur peut ouvrir des litiges et les résoudre. Pour participer à un litige :

1. Rendez-vous sur la page **Historique des chats**.
2. Trouvez les évaluations qui doivent être inspectées. Pour cela :

- a. Appuyez sur .
  - b. Dans le champ **Évaluation de l'inspection**, sélectionnez **Erreur** et **Recommandation**. [Les chats avec les évaluations correspondantes seront affichés.](#)
  - c. Sélectionnez *Contesté* dans le champ **Statut de l'inspection**. [Tous les chats ayant un litige ouvert seront affichés.](#)
3. Accédez à un chat avec lequel vous n'êtes pas d'accord ou qui est contesté.
  4. En bas du panneau à droite, trouvez la section **Inspection** et appuyez sur **Afficher les détails** sous l'évaluation. [Vous verrez alors l'historique des modifications de l'évaluation des chats.](#)
  5. Pour ouvrir un litige :
    - a. Appuyez sur **Ouvrir un litige**.
    - b. Saisissez un commentaire concernant le litige.
    - c. Appuyez sur **Démarrer un litige**.
  6. Pour résoudre un litige :
    - a. Passez en revue les détails du litige.
    - b. Saisissez un commentaire concernant le litige.
    - c. Appuyez sur **Fermer le litige**.

## 7. Liste des employés

Une page où vous pouvez voir une liste d'employés qui sont dans le même groupe que l'employé actuel. Il s'agit d'une sous-section du menu **Employés**.

Tableau 7-1 Colonnes de la page « Employés »

NOM	DESCRIPTION	EXEMPLES
<b>Statut</b>	Statut de l'espace de travail des employés.	<ul style="list-style-type: none"><li>• En ligne – l'employé s'est connecté à l'espace de travail et n'est pas en pause.</li><li>• Hors ligne – l'employé ne s'est pas connecté à l'espace de travail. Tous les employés travaillant dans le panneau d'administration auront ce statut.</li><li>• En pause – l'employé a appuyé sur « Démarrer une pause ».</li></ul>
<b>Employé</b>	Les nom et nom d'utilisateur spécifiés dans le compte de l'employé.	Alan Turing a.turing
<b>Rôle</b>	Rôle de l'employé dans le système.	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Administrateur</i></li><li>• <i>Responsable</i></li><li>• <i>Modérateur</i></li><li>• <i>Modérateur restreint</i></li><li>• <i>Opérateur principal</i></li><li>• <i>Opérateur</i></li></ul>
<b>Statut</b>	Statut du compte de l'employé.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vide – le compte est actif.</li><li>• Bloqué – le compte est bloqué.</li></ul>

Tableau 7-2 Filtres sur la page « Employés »

NOM	DESCRIPTION	EXEMPLES
<b>Groupe</b>	Une liste de tous les groupes du système.	Division Nord-Ouest
<b>Rôle</b>	Rôle de l'utilisateur dans le système. Plusieurs valeurs peuvent être sélectionnées.	Administrateur
<b>Type d'employé</b>	Statut de service client VIP.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sert les VIP</li> <li>• Ne sert pas les VIP</li> <li>• Sert tout le monde</li> </ul>
<b>Pays d'inscription</b>	Le pays d'inscription est défini lors de l'assignation d'un projet à un employé. L'opérateur recevra uniquement des messages des utilisateurs des pays sélectionnés, si certains sont sélectionnés.	Argentine, Groenland, Bahamas
<b>Projet</b>	Le projet sur lequel l'employé travaille. Une seule valeur peut être sélectionnée.	Project Mercury
<b>Langue</b>	<p>Langue de travail de l'employé. Plusieurs valeurs peuvent être sélectionnées.</p> <p>Les employés qui n'ont pas de langue définie à un ou plusieurs endroits seront inclus dans les résultats.</p>	fr
<b>Statut</b>	Statut de l'activité de l'employé.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suppression en cours</li> <li>• Bloqué</li> <li>• Actif</li> </ul>

## 8. Phrases rapides

Cette page contient des modèles de messages pour les réponses aux questions fréquemment posées. Dans le panneau d'administration, vous pouvez uniquement voir et modifier les phrases rapides : elles sont créées exclusivement dans l'espace de travail. L'accès aux phrases rapides est accordé de la manière suivante :

- L'opérateur peut voir et modifier les phrases rapides qu'il a créées.
- Un opérateur principal, un modérateur ou un responsable peut voir et modifier les phrases rapides des opérateurs qui sont dans le même groupe que lui.
- Un modérateur restreint peut voir et modifier les phrases rapides des opérateurs qui travaillent sur le même projet que lui.
- Un administrateur peut voir et modifier les phrases rapides de tous les employés dans le système.

### 8.1. Modification des phrases rapides

Pour voir et modifier les phrases rapides :

1. Rendez-vous sur la page **Phrases rapides**.
2. À côté de l'en-tête de la page, dans le menu déroulant, sélectionnez l'employé dont vous souhaitez voir les phrases rapides.  
*Une liste des phrases rapides dans les catégories et projets de l'employé apparaîtra.*
3. Appuyez sur **Modifier** sous la description de la phrase rapide.
4. Modifiez les paramètres requis.
5. Appuyez sur **Enregistrer**.

## 9. Notifications



Remarque importante :

Section en cours de développement

Deux onglets sont disponibles sur la page : **Boîte de réception** et **Envoyés**.

S'il y a des notifications entrantes non lues, le nom de la section **Notifications** affiche un **compteur avec le nombre de messages entrants non lus**.

### 9.1. Notifications entrantes

Les types de notifications entrantes sont décrits ci-dessous.

**Tableau 9-1 Types de notifications entrantes**

<b>Tout</b>	Toutes les notifications du système et toutes les notifications envoyées manuellement par les administrateurs et les responsables.
<b>Important</b>	Notifications envoyées par les administrateurs et les responsables via l'éditeur de notifications.
<b>Inspection</b>	Notifications du système concernant les changements du statut d'inspection dans les chats auxquels l'employé a participé : <ul style="list-style-type: none"><li>• Notifications lorsque l'évaluateur attribue une évaluation à un opérateur.</li><li>• Notifications concernant un changement d'évaluation.</li><li>• Notifications concernant le rejet d'une évaluation.</li></ul>

#### 9.1.1. Gestion des notifications entrantes

Pour gérer les notifications :

1. Rendez-vous sur la page **Notifications**.
2. Sélectionnez les notifications en cochant la case à gauche ou appuyez sur **Tout sélectionner** en haut de la page.
3. Pour marquer les notifications comme lues, cliquez sur **Marquer comme lu** en haut de la page.
4. Pour supprimer les notifications, appuyez sur **Supprimer** en haut de la page.

#### 9.1.2. Principes déterminant qui reçoit des notifications

Les principes utilisés pour déterminer quel utilisateur reçoit des notifications sont présentés ci-dessous.

ÉVALUATEUR						
DESTINATAIRE DE LA NOTIFICATION	ADMINISTRATEUR	RESPONSABLE	MODÉRATEUR EN COURS D'ÉVALUATION	MODÉRATEUR RESTREINT EN COURS D'ÉVALUATION	MODÉRATEUR QUI N'EST PAS EN COURS D'ÉVALUATION	MODÉRATEUR RESTREINT QUI N'EST PAS EN COURS D'ÉVALUATION
Modérateur en cours d'évaluation	Non	Non	Non	Non	Non	Non
Modérateur restreint en cours d'évaluation	Non	Non	Non	Non	Non	Non
Modérateur qui n'est PAS en cours d'évaluation	Non	Non	Non	Non	Non	Non
Modérateur restreint qui n'est PAS en cours d'évaluation	Non	Non	Non	Non	Non	Non
Opérateur principal (dont l'opérateur a participé) qui n'est PAS dans le même groupe que l'évaluateur	Non	Non	Non	Non	Non	Non
Opérateur principal (dont l'opérateur a participé) appartenant au même groupe que l'évaluateur	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui

ÉVALUATEUR						
DESTINATAIRE DE LA NOTIFICATION	ADMINISTRATEUR	RESPONSABLE	MODÉRATEUR EN COURS D'ÉVALUATION	MODÉRATEUR RESTREINT EN COURS D'ÉVALUATION	MODÉRATEUR QUI N'EST PAS EN COURS D'ÉVALUATION	MODÉRATEUR RESTREINT QUI N'EST PAS EN COURS D'ÉVALUATION
Opérateur avec un opérateur principal	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui
Opérateur sans opérateur principal	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui

PERSONNE QUI A CHANGÉ L'ÉVALUATION						
DESTINATAIRE DE LA NOTIFICATION	ADMINISTRATEUR	RESPONSABLE	MODÉRATEUR EN COURS D'ÉVALUATION	MODÉRATEUR RESTREINT EN COURS D'ÉVALUATION	MODÉRATEUR QUI N'EST PAS EN COURS D'ÉVALUATION	MODÉRATEUR RESTREINT QUI N'EST PAS EN COURS D'ÉVALUATION
Modérateur en cours d'évaluation	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non
Modérateur restreint en cours d'évaluation	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non
Modérateur qui n'est PAS en cours d'évaluation	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non
Modérateur restreint qui n'est PAS en cours d'évaluation	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non
Opérateur principal (dont l'opérateur a participé) qui n'est PAS dans le même groupe que la personne qui a changé l'évaluation	Non	Non	Non	Non	Non	Non

PERSONNE QUI A CHANGÉ L'ÉVALUATION						
DESTINATAIRE DE LA NOTIFICATION	ADMINISTRATEUR	RESPONSABLE	MODÉRATEUR EN COURS D'ÉVALUATION	MODÉRATEUR RESTREINT EN COURS D'ÉVALUATION	MODÉRATEUR QUI N'EST PAS EN COURS D'ÉVALUATION	MODÉRATEUR RESTREINT QUI N'EST PAS EN COURS D'ÉVALUATION
Opérateur principal (dont l'opérateur a participé) appartenant au même groupe que la personne qui a changé l'évaluation	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui
Opérateur avec un opérateur principal	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui
Opérateur sans opérateur principal	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui

PERSONNE QUI REJETTE L'ÉVALUATION		
DESTINATAIRE DE LA NOTIFICATION	ADMINISTRATEUR	RESPONSABLE
Modérateur en cours d'évaluation	Oui	Oui
Modérateur restreint en cours d'évaluation	Oui	Oui
Modérateur qui n'est PAS en cours d'évaluation	Oui	Oui
Modérateur restreint qui n'est PAS en cours d'évaluation	Oui	Oui
Opérateur principal (dont l'opérateur a participé) qui n'est PAS dans le même groupe que la personne qui rejette l'évaluation	Non	Non
Opérateur principal (dont l'opérateur a participé) dans le même groupe que la personne qui rejette l'évaluation	Non	Non
Opérateur avec un opérateur principal	Non	Non
Opérateur sans opérateur principal	Non	Non