



Interface utilisateur de SpeechMiner

Manuel d'utilisation

8.5.5

Date : 3/27/2018

Table des matières

Introduction à SpeechMiner.....	7
Nouveau dans cette version	7
Déploiements SpeechMiner	19
Rubriques, catégories et programmes	22
Rubriques	24
Catégories	26
Programmes	28
Connectez-vous à SpeechMiner.....	32
Référence de menu SpeechMiner	34
Tableau de bord.....	36
Référence de menu du tableau de bord	37
Créer un nouveau tableau de bord	38
Utilisation des tableaux de bord.....	38
Widgets	41
Utilisation des widgets	42
Rapport Widget	44
Widget de messages	47
Explorer.....	50
Explorer la référence de menu	51
Grille des résultats de la recherche	52
Utilisation de la grille des résultats de la recherche.....	56
Qu'est-ce qu'une interaction?	59
Enregistrements d'écran.....	62
Actions par lot.....	63
Créer une nouvelle recherche.....	68

Table des matières

Filtres de recherche	70
Explorez les termes	78
Recherches sauvegardées	79
Comparer les recherches sauvegardées	81
Navigateur de contenus	85
Définition de tendances	87
Créer un filtre de définition de tendances	90
Créer une tâche de cluster personnalisé de définition de tendances	92
Description de l'infobulle du graphique de définition de tendances	100
Description des données du graphique de définition de tendances	103
Gérer la liste noire	107
Utilisation des filtres de définitions de tendances sauvegardés	109
Media Player	113
Lecture	114
Commandes de lecture	115
Informations confidentielles maquées	118
Mode deux canaux audio	119
Transcription de l'interaction	121
Commentaires sur l'interaction	123
Événements d'interaction	127
Options Media Player	128
Rapports	132
Référence du menu Rapports	133
Créer un nouveau rapport	135
Modifier un rapport	135
Exécuter un rapport	136
Analyser les données du rapport	138

Table des matières

Examiner en détail un rapport.....	139
Utilisation des rapports sauvegardés.....	140
Planifier un rapport	144
Modèles de rapport	148
Disposition du modèle de rapport	151
Paramètres du rapport	154
Modèles disponibles.....	160
Gestion de la qualité.....	200
Référence de menu de la gestion de la qualité.....	201
Workflow de gestion de la qualité	202
Gestionnaire de formulaires.....	203
Grille du gestionnaire de formulaires.....	204
Pour créer un Nouveau Formulaire	206
Gérer un Formulaire.....	222
Gestionnaire d'Évaluations.....	226
Grille du Gestionnaire d'Évaluations.....	227
Créer une Évaluation.....	228
Séances d'évaluation.....	243
Accompagnement	254
Référence de menu Accompagnement.....	254
Grille des séances d'accompagnement	256
Créer une Nouvelle séance d'accompagnement	258
Participer à une séance d'accompagnement	262
Modifier une séance d'accompagnement.....	263
Travailler avec des séances d'accompagnement.....	266
Créer un rapport de la séance d'accompagnement	269
Afficher les détails du rapport.....	270
Gérer les types de séances et les codes de raison.....	271

Table des matières

Outils.....	274
Outils de référence de menu	275
Admin système.....	276
Vue prédéfinie.....	277
Système de contrôle	281
Gérer la file d’attente des interactions	285
Purger le Système	286
Gérer le cache.....	288
Administration des interactions	288
Configuration système	291
Alertes	295
Alertes système	299
Gestionnaire de métadonnées	300
Définir des balises.....	303
Éléments d’action.....	304
Créer un élément d’action.....	305
Modifier l’élément d’action	306
Modifier le statut de l’élément d’action.....	307
Autorisations de profil	309
Modifier un profil utilisateur	311
Administrer les utilisateurs	312
Administrer les groupes	318
Administrer les rôles	320
Définitions d’autorisation	324
Autorisations de site Web	325
Autorisations des rapports.....	335
Autorisations SMART	337

Table des matières

Autorisations SMConfig	341
Lien permanent	342
Foire aux questions	342
Analyser les mots associés.....	345
Annexe A - Configurer le navigateur.....	347
Internet Explorer	347
Chrome.....	354

Introduction à SpeechMiner

Conçue pour fournir des informations précieuses, la solution Genesys Interaction Analytics permet de découvrir les relations de cause à effet qui influent sur les problèmes commerciaux et les performances des centres d'appel.

Des informations précieuses sur le rendement de la main-d'œuvre et l'expérience client que votre organisation offre sont cachées dans les interactions entre les agents et les clients que votre organisation enregistre. En prenant en charge automatiquement les termes et expressions parlés ou écrits à partir de ces interactions enregistrées, Interaction Analytics peut être utilisée pour extraire des informations vitales sur l'origine de problèmes commerciaux importants.

Genesys Text Analytics est un complément optionnel de Genesys Speech Analytics. Text Analytics permet à votre système d'analyser divers formulaires de textes écrits (par exemple, e-mails, conversation, interactions textuelles et sociales). Si votre système n'inclut pas Text Analytics, certains éléments et options de menu décrits dans ce manuel n'apparaîtront pas dans votre interface utilisateur.

Avec l'option analytique axée sur la gestion de la qualité (QM), le produit complémentaire, les exigences spécifiques de formation des agents, les violations de la conformité ou les problèmes de satisfaction de la clientèle sont détectés automatiquement. Si votre système n'inclut pas QM, le menu qualité n'apparaîtra pas dans votre interface SpeechMiner.

Interaction Analytics vous permet d'extraire des informations utiles des interactions entre les agents et les clients en analysant de nombreuses dynamiques d'interaction (par exemple, identification de rubrique, association de catégorie, transcriptions d'interaction etc.), qui vous aident à comprendre la nature des interactions. Par exemple, l'analyse d'interaction d'Interaction Analytics peut fournir une transcription complète pour chaque interaction, y compris les interactions multimédia.

En analysant de grandes quantités d'interactions, Genesys Interaction Analytics permet à votre organisation d'améliorer la performance de la main-d'œuvre et l'expérience client en fournissant un aperçu des raisons pour lesquelles et des moments où les clients communiquent avec votre entreprise, à qui ils parlent, pourquoi plusieurs contacts sont nécessaires pour résoudre les problèmes, quels processus causent la frustration du client et si vos agents fournissent un niveau de service approprié.

CLAUDE DE NON-RESPONSABILITÉ : Certaines fonctionnalités expliquées dans ce document (en particulier tout ce qui est associé avec les interactions textuelles et sociales) ne sont pas disponibles dans notre offre Cloud et ne sont disponibles que sur place. Lorsqu'une fonctionnalité n'est pas disponible dans notre offre Cloud, une clause de non-responsabilité apparaîtra dans l'explication de la fonction.

Nouveau dans cette version

Voici une liste des nouvelles fonctionnalités de SpeechMiner :

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : Chaque langue qui n'est pas l'anglais américain n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Version 8.5.511

- **Amélioration de la recherche d'interaction :**
 - **Recherche d'interactions avec enregistrement d'écran** (dans un déploiement de Genesys Interaction Recording - GIR) : Il est maintenant possible de rechercher des interactions qui incluent ou excluent les enregistrements d'écran. Les interactions qui ont un enregistrement d'écran associé sont étiquetées avec la balise **Enregistrement d'écran**. Cette fonctionnalité peut être utilisée en conjonction avec la gestion de la qualité (QM) pour effectuer exclusivement des évaluations sur les interactions qui ont des enregistrements d'écran.
 - **Note :** Cette fonctionnalité ne fonctionne que dans les conditions suivantes :
 - Uniquement pour les interactions qui ont été ajoutées au système après que **SpeechMiner 8.5.511** a été installé.
 - Le système doit être configuré avec un RWS externe pour activer les enregistrements d'écran.
 - La solution exige l'**Enregistrement de services Web (RWS)** version 8.5.202.69 ou ultérieure.
 - **Filtrer par granularité des minutes :** Vous pouvez maintenant Rechercher des interactions dans les grilles d'**interactions** et **événements** avec la granularité minute. En outre, le filtre dans le **gestionnaire d'évaluations QM** et la **définition de tendances** peut maintenant être spécifié avec une granularité minute.
 - **Rechercher des en-têtes de courrier électronique :** La capacité de recherche a été étendue pour inclure des filtres supplémentaires pour les en-têtes de courrier électronique. Vous pouvez maintenant rechercher des e-mails en fonction des champs d'en-tête, y compris les champs **À De Cc** et **Bcc**. Après la mise à niveau vers 8.5.511, vous devez réindexer les interactions textuelles afin d'être en mesure d'utiliser les nouveaux filtres de messagerie pour les données existantes.
- **Amélioration de la gestion de la qualité :**
 - **Pondération du formulaire :** Il est maintenant possible de fournir jusqu'à deux décimales lors de l'affectation des pondérations dans les formulaires, tant au niveau du groupe que du niveau de la question.

- **Exporter les séances QM terminées amélioration** : Les données exportées sont maintenant organisées de façon à ce que chaque question et chaque score connexe soient organisées dans des colonnes distinctes pour chaque groupe et formulaire dans les évaluations sélectionnées. En outre, l'exportation est limitée à jusqu'à 10 évaluations sélectionnées pour la plage de dates choisie. Auparavant, toutes les évaluations étaient exportées.
- **Améliorations d'interaction textuelle** :
 - **Stockage des interactions textuelles** (Dans un déploiement de Text Analytics - GIA) : La solution stocke maintenant les interactions textuelles dans le système de fichiers au lieu de la base de données. Cela inclut le chiffage du fichier sur le disque si configuré, ainsi qu'une valeur unique pour la période de stratégie de rétention pour ces interactions textuelles. En déplaçant les interactions textuelles nouvelles et existantes de la base de données vers le système de fichiers, une grande quantité d'espace de base de données peut être libérée.
 - **Pièces jointes texte (Dans un déploiement de Genesys Interactions Analytics - GIA)** : La solution stocke et analyse maintenant les pièces jointes de texte qui font partie d'une interaction textuelle. Le système analysera le contenu de la pièce jointe de la même manière qu'il analyse les interactions textuelles (par exemple, la classification des rubriques, les recherches, etc.). La pièce jointe textuelle est affichée sous la transcription d'interaction textuelle avec la pièce jointe dans le titre.
 - **Type d'interactions** : Vous pouvez maintenant rechercher des interactions selon le nouveau type d'interaction textuelle.
 - **Prise en charge des interactions textuelles brut** (dans un déploiement de Text Analytics -GIA) : La solution peut maintenant analyser les interactions textuelles brut (c'est-à-dire les fichiers .txt) de la même manière qu'elle analyse les interactions audio, e-mail et conversation. Vous pouvez également rechercher ces interactions à l'aide du nouveau type d'interaction **Textes**.
- **Audit en ligne des événements liés aux rubriques** (dans un déploiement de Genesys Interaction Analytics -GIA) : Les utilisateurs peuvent maintenant auditer les événements liés aux rubriques pour Interaction Analytics en ligne dans la visionneuse de transcription à partir de la page de recherche pour tous les types d'interactions. Cette option n'est disponible que si l'utilisateur a les privilèges corrects affectés.
- **Améliorations de l'option Définition de tendances** :
 - **Nouveaux mots plus importants** : Dans les rapports **Définition de tendances**, lorsque de nouveaux termes sont découverts, ils figurent désormais plus en évidence dans les **Moteurs principaux**.
 - **Options de disposition** : L'utilisateur a maintenant plus de souplesse sur la façon dont les données sont affichées sur la page **Définition de tendances**. Les utilisateurs peuvent maintenant sélectionner l'une des trois options de disposition différentes : **Combinaison**, **Graphique** ou **Tableau**. La combinaison montre le graphique et le tableau ensemble, tandis que le graphique ou le tableau montrent seulement l'un ou l'autre. En outre, l'option « ignorer la liste noire » est incluse

dans la liste déroulante d'options de disposition. L'option sélectionnée est persistante dans les séances.

- **Filtres de réinitialisation** : Vous pouvez maintenant réinitialiser les filtres de définition de tendances à l'état par défaut en mode Définition de tendances.
- **Activation de la langue** :
 - La prise en charge du néerlandais (nl-NL) et de l'interface utilisateur néerlandaise (nl-NL) a été activée. Genesys Interactions Analytics (GIA) opère désormais sur les interactions vocales et les interactions textuelles en Néerlandais.
 - Le Pack de langue espagnole américaine (es-US) a été mis à jour pour inclure des améliorations pour la Colombie et les dialectes espagnols mexicains.
- **PureConnect** : Les matériaux du produit ont été mis à jour pour refléter la **disponibilité générale de PureEngage Genesys Interaction Analytics** et la **gestion de la qualité PureEngage** avec **PureConnect**.

Version 8.5.510

- **Améliorations de la recherche, l'exportation et l'ajout des interactions** :
 - **Trier par agent** : Dans la grille d'interactions, il est maintenant possible de trier par colonne **Agent**. Les interactions avec plusieurs agents s'affichent après (ordre décroissant) ou avant (ordre croissant) la liste alphabétique des interactions avec un agent. Par la suite, les interactions avec plusieurs agents sont triées par le nombre d'agents, puis la pertinence.
 - **Recherche par liste d'ID d'interactions** : Il est maintenant possible de rechercher un groupe spécifique d'interactions basé sur une liste délimitée par des points-virgules d'ID d'interactions. Une liste allant jusqu'à 50 ID d'interactions est prise en charge. Cela peut être utile lorsque vous travaillez avec un groupe spécifique d'interactions.
 - **Exporter toutes les métadonnées d'interaction** : Vous pouvez maintenant exporter facilement toutes les métadonnées associées aux interactions à partir d'une recherche d'interaction, jusqu'au nombre maximal d'interactions énumérées, sans avoir à faire défiler toutes les interactions dans les résultats de recherche.
 - **Ajouter toutes les interactions à une liste** : Vous pouvez maintenant facilement ajouter toutes les interactions d'une recherche d'interaction à une liste d'interaction sans avoir à faire défiler toutes les interactions dans les résultats de recherche.
- **Amélioration de la gestion de la qualité** :
 - **Définition de rubriques/normes en ligne** : Les **Formes** et **questions** dans les formulaires ont maintenant un champ **Description** développé qui peut être utilisé pour stocker la définition standard ou la rubrique utilisée par vos gestionnaires de qualité pour garantir la cohérence lors de l'exécution des évaluations des agents.

- **Amélioration du gestionnaire de formulaires et d'évaluations :** La grille **gestionnaire de formulaires** et la grille **gestionnaire d'évaluations** comprennent maintenant une colonne **description**; **si une description est longue, le contenu complet est affiché dans une info-bulle**. De plus, lorsque vous pointez un nom de formulaire ou d'évaluation, une info-bulle avec la description du formulaire/évaluation spécifique est affichée.
- **Rang de définition de tendances pour les termes principaux :** Le **tableau de termes principaux** dans les résultats du rapport **Définition de tendances** comprennent maintenant une colonne **Rang** pour chaque période. La colonne **Rang** affiche l'importance relative et la prééminence du terme/expression spécifique dans la période sélectionnée.
- **Catégorisation manuelle du texte :** Vous pouvez maintenant affecter manuellement une catégorie à une **Interaction textuelle** de la page **Attributs** de l'interaction.
- **Améliorations SMART :**
 - **Possibilité de catégoriser les interactions à nouveau :** Les utilisateurs de SMART peuvent maintenant décider de catégoriser à nouveau toutes les interactions existantes dans le système ou non lors de la mise à jour des définitions de catégorie.
 - **Date des statistiques SMART :** Vous pouvez maintenant configurer la valeur de date par défaut **Afficher les appels depuis** dans SMART pour déterminer à l'avance la plage de dates pour les informations qui seront affichées.
- **Amélioration des rapports :**
 - **Rapport de l'analyse comparative des agents par segment :** Il est désormais possible de rendre compte de la performance des agents en fonction des segments d'une interaction au lieu d'être uniquement au niveau de l'interaction. Les interactions peuvent avoir plusieurs segments, chacun impliquant un agent différent. Le rapport par segment fournit des informations plus précises sur l'analyse comparative des agents pour les interactions multi-segments.
 - **Rapport Analyse tendancielle des agents par segment :** Il est maintenant possible de rendre compte des tendances des performances des agents en fonction des segments d'une interaction au lieu d'être uniquement au niveau de l'interaction. Le rapport par segment fournit des informations plus précises sur l'analyse tendancielle des agents pour les interactions multi-segments.
 - **Comparaison des équipes par rapport au segment :** Il est maintenant possible de faire rapport sur les performances des équipes basées sur les segments au sein d'une interaction au lieu de simplement au niveau de l'interaction seulement. Les interactions peuvent avoir plusieurs segments, chacun impliquant un agent différent de différentes équipes. Les rapports par segment fournissent des informations plus précises sur la comparaison des équipes pour les interactions multi-segments, car seuls les segments où cette équipe est impliquée sont inclus dans le rapport de comparaison.

- **Activation de la langue :** La prise en charge du français canadien (fr-ca) et de l'interface utilisateur français canadien a été activée. Speech Analytics et Text Analytics fonctionnent désormais sur les interactions vocales et les interactions textuelles en français canadien.
- **Interface utilisateur Web de SpeechMiner : Prendre en charge 64-bit de Windows 10 :** L'interface utilisateur Web de SpeechMiner est maintenant prise en charge pour tous les navigateurs pris en charge (c.à.d. chrome et Internet Explorer) sur les systèmes fonctionnant sous Windows 10 64-bit.

Version 8.5.509

- **Logo Genesys :** Le logo de Genesys a été mis à jour sur tout le produit basé sur la nouvelle image de marque Genesys.
- **Contrôle d'accès :** SpeechMiner prend désormais en charge le contrôle d'accès basé sur le serveur de configuration pour les éléments de SpeechMiner pour les comptes d'utilisateurs basés sur les Genesys. Cette fonctionnalité détermine les agents et les utilisateurs qui sont visibles par un utilisateur connecté en fonction de leurs autorisations de lecture affectées. En outre, l'accès aux éléments dans SpeechMiner (par exemple, formulaires, évaluations, etc.) est également limité en fonction de l'accès en lecture au créateur de ces éléments. Le contrôle d'accès est activé dans les zones suivantes de l'interface utilisateur :
 - Tous les filtres de hiérarchie d'agents, y compris ceux de recherche, du gestionnaire d'évaluation, des séances d'évaluation et de la définition de tendances.
 - Tous les utilisateurs filtrent, y compris ceux de la recherche, du gestionnaire d'évaluation, des éléments d'action, du partage des rapports sauvegardés, des recherches sauvegardées – partage, partage de listes d'interactions.
 - Formulaires, évaluations et séances d'évaluation.
 - Accompagnement et alertes.
- **Info-bulles améliorées :** Les info-bulles dans SpeechMiner à divers endroits fournissent maintenant plus de détails; pour les cas où encore plus d'espace est nécessaire, en cliquant sur l'élément charge une fenêtre modale avec toutes les informations. Les zones touchées comprennent : **Rubriques** et **Catégories** dans la **Grille d'interaction**, le **Filtre Actuel** en haut de la **Grille d'interaction** et des détails des **Éléments d'action**.
- **Amélioration de la gestion de la qualité :**
 - **Grille des séances d'évaluation :** Vous pouvez maintenant filtrer la grille des séances d'évaluation en fonction de la date de création de la séance et de la fin de la séance.
 - **Achèvement de la séance d'évaluation :** Le workflow pour fermer une séance d'évaluation a été optimisé pour réduire le nombre de clics requis.

- **Activation de la langue** : La prise en charge du cantonais (ZH-HK) et le support de l'interface utilisateur cantonaise a été activée. Speech Analytics et Text Analytics fonctionnent désormais sur les interactions vocales et les interactions textuelles en cantonais.
- **Analyse par rubrique – audits** : La ligne d'en-tête dans **Analyse par rubrique – Audits** le rapport est maintenant corrigé afin que les utilisateurs puissent toujours voir les titres des colonnes. Cette fonctionnalité n'est prise en charge que dans le navigateur Chrome.
- **Exportation des définitions de tendances** : Vous pouvez maintenant exporter toutes les informations affichées dans un Rapport de la définition de tendances. Cette fonctionnalité est activée uniquement pour les utilisateurs disposant des autorisations appropriées.
- **Améliorations de l'accompagnement** :
 - **Commentaire sur l'interaction** : Il est maintenant possible d'ajouter des commentaires **Media Player** disponible dans les pages de **recherche Accompagnement et Opérations**.
 - **Sous-type de séance et code de raison** : Vous pouvez maintenant ajouter un sous-type de séance (un type de séance secondaire ou subordonné qui relève du classement général d'un type de séance spécifique) et un code de raison (la cause, l'explication ou la justification de l'achèvement d'une séance d'accompagnement) à chaque séance d'accompagnement.
 - **Icônes mises à jour** : La page Résumé de la séance d'accompagnement comprend maintenant une icône et un nom de Statut qui facilitent l'identification du Statut d'un cas en un coup d'œil.

Version 8.5.508

- **Événements et commentaires pour les interactions textuelles** :
 - Vous pouvez maintenant ajouter des commentaires en ligne aux transcriptions d'interaction textuelle. Les marqueurs d'événements sont situés tout au long de l'interaction textuelle en fonction de l'endroit où l'événement a été détecté dans le texte.
 - La navigation d'événement est maintenant disponible dans les transcriptions d'interaction textuelle de la liste d'événements et de commentaires sur le côté droit de l'écran et de la chronologie de transcription. Lorsque vous cliquez sur un marqueur d'événement, l'événement sera mis en évidence dans la transcription.
 - La chronologie d'interaction textuelle contient maintenant des marqueurs d'événements et de commentaires.
 - Le nouveau filtre de recherche au-dessus de la liste événements et commentaires vous permet désormais de filtrer rapidement la liste des événements et des commentaires pour tous les types d'interaction. Ce filtre peut également être rendu persistant.

- **Définition de tendances :**
 - L'option mots associés du graphique de définition de tendances, produit maintenant le graphique de mots associés basé sur les sélections de filtre de la page de définition de tendances.
 - Le graphique de définition de tendances peut désormais inclure des verbes. Auparavant, le graphique ne comprenait que des phrases nominales.
 - Les tâches de cluster personnalisé de définition de tendances peuvent maintenant être définies avec des critères de filtrage spécifiques, au-delà des tâches de cluster par défaut, pour garantir que les données et les résultats affichés sur le graphique à bulles de définition de tendances reflètent pleinement le jeu de données spécifique que vous voulez explorer avec cet outil.
- La ligne d'en-tête du rapport **Analyse par rubrique - Audits** est maintenant statique lorsque le rapport est long et vous devez faire défiler vers le bas pour afficher des détails supplémentaires. La ligne statique n'est prise en charge que lorsque vous travaillez avec Chrome.
- SpeechMiner ne prend plus en charge Internet Explorer 10.

Version 8.5.507

- **Rapport d'échec automatique :** Un rapport détaillé qui se concentre sur les questions et les agents de la gestion de la qualité à échec automatique.
- **Autorisation échec automatique :** Une nouvelle autorisation [Échec automatique](#) a été ajoutée pour permettre à l'utilisateur de créer, modifier et/ou afficher le rapport d'échec automatique.
- **Évaluations distribuées ciblant des agents spécifiques :** Fournit aux superviseurs la capacité d'évaluer des agents spécifiques à plusieurs reprises au fil du temps.
- **Gestion de la qualité - notification d'agent :** Permet la collaboration de l'agent afin de fournir le feedback des agents sur les évaluations et les scores connexes.
- **Afficher l'autorisation du score de séance d'évaluation :** Permet à un utilisateur d'activer/désactiver l'option Afficher le score de la séance d'évaluation.
- **Remplacer l'interaction :** Permet à un utilisateur (basé sur les critères de recherche existants) de sélectionner une autre interaction en raison de la qualité de l'interaction.
- **Remplacer une autorisation d'interaction de séance d'évaluation :** Permet à l'utilisateur de remplacer l'interaction de séance d'évaluation.
- **Balises d'interaction :** Permet d'utiliser des balises définies par l'utilisateur pour une variété d'utilisations (par exemple, la conformité ou la formation).
- **Définir des balises :** Vous permet de définir des balises pour une variété d'utilisations (par exemple, la conformité ou la formation).
- **Page d'autorisation pour définir des balises :** Permet à un utilisateur de définir et de modifier une balise d'interaction.

- **Autorisation balises d'interactions** : Permet à un utilisateur de marquer une interaction.
- **Protéger de la suppression** : Vous permet d'empêcher la suppression d'une interaction.
- **Protéger les interactions de la suppression** : Une nouvelle autorisation a été ajoutée pour vous permettre de protéger les interactions de la suppression.
- **Interactions de balise telles qu'évaluées** : Ajoute automatiquement une balise évaluée lorsqu'une séance d'évaluation est terminée.
- **Évaluation ad hoc** : Vous permet de lancer une évaluation à partir du lecteur sur un actif multimédia spécifique.
- **Créer une autorisation d'évaluation ad hoc** : Cette autorisation permet à l'utilisateur d'évaluer les interactions à partir de la page Explorer.
- **Bulle de définition de tendances – Glisser-déposer** : Permet de déplacer une bulle de définition de tendances vers un autre emplacement à l'écran. Cette capacité est utile dans le déplacement des bulles quand le système a constaté qu'elles sont étroitement liées. Une fois que le graphique de définition de tendances est ré-exécuté, la bulle revient à son emplacement d'origine.
- **Amélioration à la prise en charge** : Des améliorations à la prise en charge ont été apportées pour améliorer la précision et les résultats de détection.

Version 8.5.506

- **ID d'opération alphanumériques alpha** : Les ID d'opérations peuvent maintenant contenir des lettres et des nombres.
- **Exporter au format PDF** : Permet aux utilisateurs d'exporter une séance d'évaluation terminée en tant que fichier PDF.
- **Exporter les séances QM terminées** : Les utilisateurs peuvent maintenant exporter des séances d'évaluation terminées en fonction d'une plage de dates spécifique.
- **Amélioration à la prise en charge** : Des améliorations à la prise en charge ont été faites pour l'italien.
- **Installation/mise à niveau préalable** : Avant d'installer/mettre à niveau SpeechMiner .NET 4.6.2 doit être installé.

Version 8.5.505

- **Amélioration des capacités de définition de tendances** : Permet aux utilisateurs de contrôler et d'analyser des termes et des phrases dans les conversations en conjonction avec une variété de critères de recherche afin de mieux faire surface et d'analyser les tendances imprévues ou inattendues pour améliorer les résultats commerciaux et les performances des agents.
- **Données de configuration** :

- Les listes d'utilisateurs incluent désormais uniquement les utilisateurs associés au contexte dans lequel ils sont affichés (par exemple, une liste d'évaluateurs n'inclura que les utilisateurs avec des autorisations QM).
- Les modifications apportées à la base de données de configuration ont un effet immédiat sur le système (par exemple, lorsqu'un utilisateur reçoit des autorisations QM, son nom apparaîtra dans la liste des évaluateurs la prochaine fois que vous afficherez la liste).
- Les vues prédéfinies sont maintenant prises en charge pour les utilisateurs avec l'authentification Genesys.
- **Ordre de liste d'appels** : Les listes d'interactions sont maintenant triées dans l'ordre décroissant. La dernière interaction est énumérée en premier.
- **Optimisation des bases de données** : Le stockage de base de données peut maintenant être sensiblement diminué en ne stockant pas les événements qui n'ont pas été trouvés avec une confiance assez élevée.

Version 8.5.504

- **Chiffrer les interactions exportées** : Vous permet de chiffrer les interactions exportées, afin qu'un mot de passe soit requis pour accéder aux interactions.
- **Exporter une liste d'interactions/recherche sauvegardée à partir d'une séance d'accompagnement** : Vous permet d'exporter des listes d'interactions et des recherches sauvegardées directement à partir d'une séance d'accompagnement.
- **Récupérer l'interaction d'origine** : Vous permet de restaurer une interaction avec son fichier audio ou texte d'origine (y compris toutes les pièces jointes).
- **Autorisation d'exporter la séance d'accompagnement** : Une nouvelle autorisation a été ajoutée pour activer ou désactiver l'option d'exportation d'une liste d'interactions et/ou d'une recherche sauvegardée à partir d'une séance d'accompagnement.
- **Récupérer l'autorisation d'interaction d'origine** : Une nouvelle autorisation a été ajoutée pour activer ou désactiver l'option de récupération des données audio ou textuelles originales pour une interaction spécifique.
- **Prise en charge linguistique** : La prise en charge de la langue catalane (ca-es) a été interrompue.

Version 8.5.503

- **Rapport des éléments prévisibles** : Un rapport composé de deux histogrammes qui montrent la relation entre les Catégories sélectionnées et les Catégories ciblées.
- **Rapport résumé des Évaluations des interactions** : Un rapport qui montre le score d'évaluation pour la dernière séance d'évaluation, associé à un évaluateur et une interaction spécifiques.

- **Rapport de distribution des programmes** : Un rapport qui crée un graphique pour le volume d'interaction de chaque programme.
- **Modifier les autorisation d'Interaction Commentaires** : Une nouvelle autorisation a été ajoutée pour contrôler les utilisateurs qui peuvent modifier un commentaire d'interaction; Cette autorisation est effectuée sur tout le système pour un utilisateur donné.
- **Autorisation de données sensibles aux clients** : Une nouvelle autorisation [d'enregistrement uniquement](#) a été ajoutée pour permettre à l'utilisateur d'afficher des métadonnées sensibles aux clients (par exemple, les données jointes de CIM) dans l'interface graphique SpeechMiner. Lorsque cette autorisation est activée, les données sont visibles.
- **Autorisation de données sensibles à l'agent** : Une nouvelle autorisation [d'enregistrement uniquement](#) a été ajoutée pour permettre à l'utilisateur d'afficher des métadonnées sensibles à l'agent (par exemple, le nom de l'agent) dans l'interface graphique SpeechMiner. Lorsque cette autorisation est activée, les données sont visibles.
- **Autorisation du résumé de l'évaluation des interactions** : Une nouvelle autorisation a été ajoutée pour activer ou désactiver le rapport résumé des évaluations des interactions.
- **Estampilles temporelles dans les commentaires** : Des améliorations d'affichage d'interaction ont été faites pour inclure un horodatage dans les commentaires. Les utilisateurs verront maintenant la date et l'heure auxquelles le commentaire a été fait/dernière modification.
- **Filtre de segment** : Les utilisateurs peuvent maintenant filtrer la grille des résultats de la recherche en fonction d'un nombre spécifique de segments. De plus, les résultats de la recherche peuvent être limités en utilisant les options supérieures et/ou inférieures à.
- **Support pour MSSQL 2014** : SpeechMiner supporte maintenant MSSQL 2014.
- **Amélioration à la prise en charge** : Des améliorations à la prise en charge ont été apportées pour les langues existantes suivantes : Arabe (AR-WW), portugais brésilien (PT-BR), allemand (de-de), coréen (KR-Ko), japonais (ja-JP).

Version 8.5.502

- **Amélioration à la prise en charge** : Des améliorations à la prise en charge ont été apportées pour améliorer l'analyse vocale pour améliorer la précision et les résultats de détection pour l'anglais et l'espagnol.
- **Évaluations partagées** : Crée des séances d'évaluation sur la performance des agents pendant les interactions avec la clientèle sans affecter les séances des évaluateurs spécifiques. Au lieu de cela, chaque évaluateur associé à la séance peut sélectionner et s'affecter une séance spécifique à partir du pool de séances disponibles.
- **Modifier une évaluation terminée** : Les utilisateurs avec l'autorisation correcte peuvent ouvrir, sauvegarder, exporter et fermer une séance d'évaluation terminée.

- **Panneau de filtrage** : Les utilisateurs peuvent maintenant créer et récupérer rapidement et facilement des informations de séance d'évaluation en réduisant la liste des séances d'évaluation.
- **Exporter une séance d'évaluation incomplète** : Les utilisateurs peuvent maintenant exporter une séance d'évaluation qui a été enregistrée mais non terminée.
- **Archivage des séances d'évaluation terminées** : Les utilisateurs peuvent maintenant archiver les séances d'évaluation terminées automatiquement à une période de temps spécifique ou manuellement.
- **Rapport sur les interactions** : Un nouveau rapport qui fournit une liste de toutes les interactions dans le système.
- **Localisation pour le turc** : La localisation de l'interface utilisateur a été ajoutée pour le turc.
- **Analyses pour le turc** : Speech Analytics et Text Analytics fonctionnent désormais sur les interactions vocales et les interactions textuelles en turc.

Version 8.5.501

- **Données et métadonnées de segments améliorées** : La page attributs contient maintenant des données pour les segments d'interaction.
- **Localisation pour l'arabe** : La localisation de l'interface utilisateur a été ajoutée pour l'arabe.
- **Visualisation du score de la séance d'évaluation QM** : Un score de séance d'évaluation est visible tout au long de la séance d'évaluation.
- **Personnalisation de la colonne d'écran** : Il est maintenant possible de modifier l'ordre des colonnes dans les interactions, les événements et les grilles QM par utilisateur.

Version 8.5.5

- **Gestion de la qualité - Bibliothèque de questions** : Lors de la création d'un formulaire de gestion de la qualité, vous pouvez maintenant sélectionner un groupe de questions existant et vous pouvez créer un nouveau groupe pour une utilisation ultérieure.
- **Mise à jour SM** : Le nouveau processus de mise à niveau s'exécute plus rapidement et n'a plus besoin de deux bases de données. Cette procédure de mise à niveau en une étape peut être effectuée depuis n'importe quelle version vers n'importe quelle version de la base de données du client (c'est-à-dire qu'une nouvelle base de données n'est pas nécessaire).

Note : La nouvelle procédure de mise à niveau n'est pas hors de la boîte. Si vous êtes intéressé par cette nouvelle procédure de mise à niveau, contactez le [Service à la clientèle](#) et attendez une semaine pour recevoir les scripts nécessaires à l'exécution de la procédure ainsi que des instructions sur la façon de les utiliser. Pour de plus amples détails, consultez le guide de *mise à niveau de SpeechMiner*.

Déploiements SpeechMiner

SpeechMiner fournit une interface utilisateur unique (IU) dans la plupart des solutions de la suite d'optimisation des ressources de Genesys, y compris l'enregistrement des interactions, Interaction Analytics et la gestion de la qualité. Étant donné que chacune de ces solutions est vendue séparément et que la combinaison que votre organisation utilise dépend de vos besoins spécifiques, un résumé de haut niveau des différentes « options de déploiement » pour l'interface utilisateur SpeechMiner est fourni ici.

SMART peut être déployé sur place ou une partie de l'offre Cloud de Genesys.

Pour **sur place**, SpeechMiner peut être déployé dans l'un des trois environnements suivants :

- [Enregistrement uniquement](#)
- [Analyse uniquement](#)
- [Enregistrement et analyse](#)

Pour le **Cloud** SpeechMiner peut être déployé dans l'une des deux configurations suivantes :

- [Enregistrement uniquement](#)
- [Enregistrement et analyse](#)

Note : La disponibilité des fonctionnalités SpeechMiner dépend du déploiement dans lequel vous travaillez et des [Autorisations](#).

Enregistrement uniquement :

Depuis la version 8,5, SpeechMiner est disponible dans une version réduite dénommée enregistrement uniquement mode d'interface utilisateur. Dans ce mode, l'interface basée sur le navigateur SpeechMiner est utilisée pour accéder aux interactions enregistrées par le système Genesys Interaction Recording.

En mode enregistrement, SpeechMiner peut être utilisé pour :

- Lire les interactions.
- Rechercher des interactions
- Créez manuellement une liste d'interactions.
- Effectuer des actions de base supplémentaires.

En mode d'enregistrement uniquement, le processus de reconnaissance audio et l'analyse de contenu ne sont pas exécutés sur les interactions.

En conséquence, seul un sous-ensemble des fonctionnalités standard SpeechMiner est disponible.

En mode enregistrement uniquement avec une licence de gestion de la qualité (QM) optionnelle, vous pourrez effectuer des tâches QM sur les interactions enregistrées.

Analyse uniquement :

Le mode Analyse uniquement offre la même fonctionnalité qu'un environnement d'enregistrement uniquement, avec l'ajout de fonctionnalités de traitement analytique qui permettent de transcrire et d'analyser automatiquement les interactions.

Le mode Analyse ne se connecte pas au système Genesys Interaction Recording (GIR). Il s'appuie plutôt sur le sous-système d'enregistrement du client (validé pour la compatibilité par le service des services professionnels de Genesys).

La fonctionnalité QM est facultative dans cette configuration et est activée avec une licence QM.

Enregistrement et analyse :

Le mode d'enregistrement et d'analyse permet aux clients d'utiliser l'intégration d'Analyse et Genesys Interaction Recording (GIR). Ce déploiement offre aux utilisateurs la possibilité d'effectuer des tâches d'analyse sur les interactions capturées à l'aide du système GIR.

Dans ce déploiement, l'intégration de GIR offre des fonctionnalités qui ne sont généralement pas disponibles avec d'autres sous-systèmes d'enregistrement qui n'appartiennent pas à Genesys. Reportez-vous aux notes de version de GIR pour obtenir une liste complète de ses fonctionnalités ou communiquez avec votre professionnel Genesys pour vous aider à décider si vous avez besoin de l'enregistrement GIR.

La fonctionnalité QM est facultative dans cette configuration et est activée avec une licence QM.

Rubriques, catégories et programmes

Les catégories de rubriques et les programmes sont des fonctionnalités de SMART qui sont utilisées lors de la création d'un ensemble d'instructions conçues pour aider à recueillir et à fournir des renseignements précieux que les utilisateurs d'affaires peuvent facilement comprendre et utiliser.

SMART, l'outil d'administration SpeechMiner, est un composant de SpeechMiner, le produit primé de Genesys pour l'intelligence des clients et il est utilisé pour aider à révéler les informations sur les relations cause/effet qui affectent les performances et les résultats commerciaux.

SMART définit l'ensemble des instructions utilisées par SpeechMiner pour effectuer la prise en charge et l'analyse des données client.

L'ensemble des instructions gérées par SMART sont composées de :

[Rubriques](#) : Stimule la prise en charge d'un problème commercial spécifique en indiquant à SpeechMiner quelles phrases chercher.

[Catégories](#) : Interactions de groupe avec des caractéristiques similaires afin que les utilisateurs SpeechMiner peuvent rechercher des appels associés à un problème commercial spécifique.

[Programmes](#) : Ensemble d'instructions qui indiquent à SpeechMiner ce qu'il faut reconnaître dans les conversations enregistrées entre les agents du centre d'appel et les clients, en relation avec un problème commercial spécifique.

Avant de créer une rubrique ou une catégorie, recueillez des informations sur le problème commercial que vous souhaitez étudier et suivez les interactions générées par le problème spécifique.

1. Quel est votre objectif d'affaires?
2. Déterminez le type d'interactions générées par le problème commercial en écoutant les interactions existantes sur l'objet ou des objets similaires, en lisant les e-mails qui les concernent et en consultant les agents qui interagissent avec les clients. Par exemple, pour une rubrique de service client, le groupe d'interactions pertinentes peut inclure uniquement les interactions entrantes au sujet de l'aide et de l'assistance.
3. Rassemblez des exemples de scripts employés et de phrases typiques utilisées dans ces interactions.

SpeechMiner et SMART sont installés et configurés par Genesys sur le site du client. Pour des performances optimales, Genesys recherche les activités du client et définit par la suite les instructions de SMART initiales.

Rubriques, catégories et programmes

Généralement, les implémentations SpeechMiner sur les sites clients incluent le développement et le système SMART sous-jacent par notre équipe Solutions Client, mais les utilisateurs avancés de SpeechMiner disposant des privilèges Administrateur SpeechMiner peuvent modifier le système SMART eux-mêmes pour perfectionner la prise en charge et l'analyse des interactions. Le client peut vouloir apporter de légères modifications aux rubriques en fonction de l'exactitude des résultats obtenus, ou le client peut vouloir définir de nouveaux programmes pour de nouvelles campagnes d'interaction ou des procédures basées sur celles existantes.

Les utilisateurs avancés de SpeechMiner sur le site clients peuvent effectuer les tâches SMART suivantes :

Ouvrir et modifier des catégories et des rubriques existantes.

- Créer de nouvelles catégories et/ou rubriques.
- Testez les modifications apportées aux catégories et/ou aux rubriques.
- Appliquez des modifications de SMART à SpeechMiner.
- Retraiter les interactions sélectionnées via l'interface SpeechMiner.
- Revenir à un ensemble antérieur d'instructions SMART.
- Importer des instructions SMART.
- Exporter des instructions SMART.

Pour plus d'informations sur SMART, reportez-vous au *[Manuel d'utilisation SMART](#)*.

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : SMART n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Rubriques

Une rubrique vous permet d'augmenter la prise en charge d'un problème commercial spécifique en indiquant à SpeechMiner quelles phrases rechercher. Par exemple, si vous souhaitez identifier les interactions dans lesquelles le client souhaite annuler un compte, vous pouvez créer une rubrique intitulée Annulation avec les phrases suivantes :

- « Fermer mon compte »
- « J'ai besoin d'annuler »

Les rubriques peuvent également être utilisées pour améliorer la reconnaissance vocale globale du système de deux façons principales :

- **Directement** : Par exemple, le mot « cannelle » peut apparaître fréquemment dans les appels lorsque « cinéma » a été effectivement dit. Vous pouvez entrer de nombreuses phrases dans la rubrique liée à « cinéma » afin d'améliorer les résultats de la transcription. Cela suppose que vous n'avez pas besoin de faire rapport sur les appels liés à « cinéma ». Comme la rubrique est une collection de phrases pour la plupart sans rapport, pas très utile pour les rapports. Pour exécuter des rapports sur le « cinéma », il est recommandé de placer les phrases dans une rubrique qui a une signification commerciale commune.
- **Indirectement** : Considérons le scénario dans lequel « numéro de compte » est une phrase importante à capturer, mais sa précision est faible en raison de nombreux faux positifs générés parce que « numéro de téléphone » est reconnu comme « numéro de compte ». Ajouter l'expression « numéro de téléphone » à la rubrique pourrait potentiellement tirer ces faux positifs à l'écart du « numéro de compte ». Le fait de placer un « numéro de téléphone » dans une rubrique implique qu'il n'est pas important d'exécuter des rapports sur le « numéro de téléphone ». Pour la « cannelle » incorrectement reconnue et indésirable apparaissant dans les transcriptions, il est recommandé d'essayer de le retirer (et donc de reconnaître correctement le « cinéma ») en ajoutant « cannelle » dans la rubrique avec une rigueur fixée à 100. Diverses phrases avec un contexte supplémentaire (par exemple, « cannelle de fin de soirée ») peuvent fonctionner mieux que d'utiliser l'expression simple mot « cannelle ».

Plus précisément, les rubriques sont une collection de phrases définies globalement pour le système SpeechMiner et incluses dans un ou plusieurs programmes au besoin. Lorsqu'une rubrique est incluse dans un programme, SpeechMiner recherche toutes les phrases incluses dans la définition de la rubrique, dans toutes les interactions associées au programme. Lorsque l'une des phrases est trouvée, SpeechMiner l'identifie comme un événement linguistique et enregistre la rubrique comme trouvée à une heure spécifique pendant l'interaction.

Rubriques

Chaque événement linguistique identifié par SpeechMiner dans une interaction a une heure de début, une heure de fin, un nom et un type. Par exemple, si une rubrique appelée « offre de prêt » est identifiée par l'expression « peut vous offrir un prêt », l'heure de début est quand l'agent a commencé à dire « peut », l'heure de fin est quand l'agent a fini de dire « prêt », le nom est « offre de prêt » et le type d'événement est « rubrique ».

Bien qu'une rubrique puisse contenir une phrase, le plus de phrases vous ajoutez le plus utile sera la rubrique.

Une fois qu'une rubrique est créée, vous pouvez toujours apporter des modifications en fonction de l'exactitude des résultats que la rubrique atteint.

Catégories

SpeechMiner extrait le contenu d'interaction pour catégoriser les interactions, afin que vous puissiez mieux comprendre pourquoi les clients appellent. C'est-à-dire, la catégorisation fournit des informations quantitatives (comme une augmentation des plaintes des clients ou des interactions répétées), ainsi que des informations qualitatives (comme les clients qui déclarent vouloir changer de fournisseur en raison de meilleurs prix) et par la suite, l'intelligence dont vous avez besoin pour construire des stratégies d'affaires plus efficaces.

Chaque catégorie est créée avec un problème commercial spécifique à l'esprit. Par exemple, une catégorie peut être créée pour rechercher les interactions dans lesquelles le client a affiché des signes d'agitation et le superviseur du centre d'appel a été appelé pour traiter avec le client. La combinaison de l'agitation du client et de la participation du superviseur peut être utilisée pour caractériser une catégorie sur les plaintes de service.

Une catégorie est définie globalement pour l'implémentation SpeechMiner entière, et les interactions lui sont automatiquement affectées pendant le traitement. Lorsque des modifications sont apportées à la définition d'une catégorie, la base de données entière des interactions est reclassée afin de garantir que l'affectation des catégories de chaque interaction correspond aux nouvelles définitions.

Les catégories permettent également à SpeechMiner de :

- Recherchez des interactions avec des caractéristiques particulières afin que vous puissiez les analyser et les comparer. Par exemple, vous pouvez comparer la façon dont différents agents ont géré l'agitation des clients pendant une campagne de vente particulière.
- Effectuer des analyses statistiques sur les interactions. Par exemple, SpeechMiner peut vérifier le pourcentage d'interactions en septembre où les clients ont manifesté de l'agitation.

Une fois qu'une catégorie est créée, toutes les interactions dans la base de données sont numérisées, et toute interaction qui répond à la définition de catégorie lui est automatiquement affectée. Une interaction peut être affectée à une, plusieurs ou aucune catégorie.

Grâce aux informations issues de la catégorisation, vous pouvez améliorer les opérations en libre-service, tirer parti de nouvelles possibilités de revenus, augmenter l'efficacité des processus, fidéliser la clientèle et améliorer la résolution des premiers contacts. Les catégories aident à déterminer comment les employés et les clients s'expriment dans des interactions spécifiques.

Catégories

Quatre types de catégories existent dans SpeechMiner :

- **Catégories ordinaires** : Catégories qui ont des conditions définies sous la forme d'une expression logique. Lorsque SpeechMiner traite une interaction, l'interaction est automatiquement affectée à ce type de catégorie si elle correspond aux exigences définies dans la condition. Ces catégories peuvent être indépendantes (au niveau supérieur de la hiérarchie des catégories) ou elles peuvent être des sous-catégories d'autres catégories parentes.
- **Catégories parentes** : Catégories qui contiennent d'autres catégories. Ces catégories ont un nom et une description, mais n'incluent pas d'expression logique. Les interactions leur sont affectées lorsqu'elles sont affectées à l'une de leurs sous-catégories. Toute catégorie peut être convertie en une catégorie parente en y ajoutant des sous-catégories. Lorsqu'une catégorie régulière est convertie en une catégorie parent, l'expression logique qui a défini la catégorie est supprimée.
- **Sous-catégories** : Une catégorie peut contenir une ou plusieurs sous-catégories dans une structure de catégorie à plusieurs niveaux. La catégorie parent est définie comme un conteneur de sa sous-catégorie. Lorsque SpeechMiner identifie une interaction comme appartenant à une sous-catégorie, elle l'identifie automatiquement comme appartenant à la catégorie parente également. Par exemple, une catégorie de durée d'interaction de 5-60 secondes contient trois sous-catégories 10 secondes catégorie, 20 secondes catégorie et 50 seconde catégorie. Toute interaction associée à la catégorie des 10 minutes est également associée à la catégorie durée d'interaction horaire. Dans ce cas, vous recevez des données sur toutes les interactions qui ont été entre 5 à 60 secondes et des données spécifiques sur les interactions qui ont été spécifiquement 10, 20 et 50 secondes de long.
- **Catégories manuelles** : Catégories qui incluent une collection d'interactions qui ne s'insèrent pas dans une catégorie prédéfinie. Ce type de catégorie est appelé une catégorie manuelle. Une catégorie manuelle n'a pas de critères. Au lieu de cela, il s'agit d'une catégorie à laquelle vous pouvez ajouter manuellement toutes les (et autant) interactions que vous le souhaitez sans conditions préalables. Par exemple, une catégorie manuelle pourrait être utilisée comme espace réservé pour les interactions que l'utilisateur SpeechMiner aimerait examiner lors des réunions hebdomadaires du personnel.

Programmes

Un programme est un ensemble d'instructions qui indiquent à SpeechMiner ce qu'il faut reconnaître dans les conversations enregistrées entre les agents du centre d'appel et les clients, en relation avec un problème commercial spécifique.

Plus précisément, les instructions d'un programme sont constituées de tâches de prise en charge de rubriques et non linguistiques qui contiennent des lignes directrices sur ce que SpeechMiner devrait rechercher, quand le rechercher et où le rechercher dans l'interaction.

Les rubriques doivent être définies avant de pouvoir les ajouter à un programme. Toutefois, vous pouvez modifier leur contenu après l'avoir ajouté à un programme. Le contenu de la rubrique qui est défini lorsque le programme est appliqué est le contenu qui sera recherché par SpeechMiner dans les interactions associées au programme. Pour plus d'informations sur la création et la modification de rubriques, consultez [Rubriques](#).

Lorsque SpeechMiner identifie une tâche de prise en charge, il enregistre un événement. Pour plus d'informations sur les événements, consultez la *[Manuel d'utilisation SpeechMiner](#)*.

Note : Chaque interaction qui entre dans le système est automatiquement affectée à un programme.

Un programme se compose des éléments suivants :

- [Méthodes de traitement du contenu](#)
- [Identification non-linguistique](#)
- [Diagramme structuré](#)
- [Niveau de priorité](#)

Méthodes de traitement du contenu

Chaque programme indique à SpeechMiner d'extraire des informations utiles d'une conversation enregistrée à l'aide des méthodes de traitement de contenu suivantes :

- **Reconnaissance vocale** : Identifie chaque mot dans son lexique et le transcrit. La transcription permet aux utilisateurs de rechercher des phrases et facilite certains types de rapports qui analysent le discours qui est reconnu pour les tendances. En outre, une transcription vous permet de voir une variété de caractéristiques associées à l'interaction et met en évidence des phrases qui peuvent identifier des problèmes spécifiques. Par exemple, qui a dit quoi, clients insatisfaits, etc.
- **Prise en charge de la rubrique** : Identifie des phrases spécifiques associées à une rubrique définie. Une rubrique représente une intention spécifique (par exemple, l'annulation) et chaque programme est associé à une ou plusieurs rubriques. C'est-à-dire que la prise en charge des rubriques permet aux utilisateurs de rechercher des interactions contenant un problème commercial particulier et facilite les rapports qui analysent les données de la rubrique. Si la reconnaissance vocale n'est pas effectuée, la prise en charge de la rubrique ne peut pas être effectuée. C'est-à-dire que les rubriques incluses dans le programme définissent les données linguistiques que SpeechMiner doit rechercher dans les interactions qui appartiennent au programme.

Identification non-linguistique

L'identification non-linguistique identifie les parties non verbales d'une interaction. Par exemple, silence, signal occupé, presses à touches et agitation de l'appelant (tonalité).

Chaque programme indique à SpeechMiner d'identifier automatiquement les événements non linguistiques suivants :

- **Tonalité de numérotation** : Une tonalité de numérotation.
- **Rappel automatique** : Signal utilisé dans le RTPC (réseaux téléphoniques publics commutés - « lignes terrestres » standard) pour indiquer que la ligne est appelée ou qu'une interaction entrante est présente.
- **Neutralisation du son** : Silence, indiquant généralement que le bouton Muet a été maintenu sur un des combinés.
- **Tonalité d'occupation** : Un signal occupé.
- **Musique et bruit** : La musique ou le bruit, indiquant généralement l'interaction était suspendue.
- **DTMF** : Appuyez sur la touche sur un téléphone à clavier. 12 touches différentes peuvent être identifiées à l'aide de DTMF (multifréquence en code 2).

Note : Les normes d'identification pour les tonalités de numérotation, les rappels automatiques, les tonalités d'occupation et les DTMF sont basées sur les normes américaines. Pour apprendre à utiliser différentes normes d'identification, consultez *Configuration de SpeechMiner > configurations supplémentaires > onglet de configuration de fréquence de tonalité* dans *Genesys Interaction Analytics, l'interface utilisateur de Genesys Interaction Recording et le guide d'administration de la gestion de la qualité*.

De plus, lorsque vous configurez un programme, vous pouvez choisir si SpeechMiner doit également identifier l'agitation (c'est-à-dire les expressions non verbales de frustration et de colère, comme des soupirs profonds, des grognements ou des changements rapides dans la tonalité).

Chaque événement non linguistique identifié par SpeechMiner a une heure de début, une heure de fin et un type. Par exemple, si SpeechMiner identifie le silence dans une interaction, il s'agit d'un événement non linguistique dont l'heure de début est le début de la période silencieuse, dont l'heure de fin est la fin de la période silencieuse, et dont le type est « silence ».

Diagramme structuré

Chaque programme est organisé sous la forme d'un diagramme structuré qui lie les rubriques d'une chaîne consécutive pour imiter le flux attendu des conversations associées à la rubrique spécifique. Le diagramme est utilisé pour indiquer à SpeechMiner où, dans une interaction, le contenu doit être trouvé afin de correspondre aux exigences. Par exemple, un diagramme structuré peut afficher une rubrique « offre de prêt » au début d'une interaction, suivi d'une rubrique « Clause de non-responsabilité » et, enfin, d'une rubrique « Coordonnées ».

Vous pouvez perfectionner la structure pour augmenter l'efficacité et l'exactitude du processus de prise en charge en utilisant les fonctionnalités suivantes :

- **Modifier la structure du programme :** Spécifiez l'ordre dans lequel les rubriques doivent apparaître dans l'interaction, et indiquez où les branches peuvent se produire et quelles rubriques sont facultatives, en ajoutant et en supprimant des flèches dans le diagramme de structure.
- **Créer un déclencheur de programme :** Définir les conditions pour les liens définis dans la structure du programme, y compris les conditions que la rubrique doit respecter et les conditions de métadonnées que l'interaction doit respecter (par exemple, l'agent doit être issu d'un groupe de travail particulier, ou l'interaction doit avoir pris lieu après une certaine date).
- **Créer une tâche de prise en charge de programme :** Spécifiez que la rubrique doit avoir eu lieu à une heure spécifique pendant l'interaction.

Niveau de priorité

Les interactions sont envoyées à SpeechMiner à partir du système d'enregistrement externe. Quand ils sont reçus, ils sont mis dans la file d'attente de traitement de SpeechMiner pour attendre leur tour pour l'analyse par SpeechMiner. Étant donné que le traitement de certaines interactions peut être plus important que le traitement des autres, SpeechMiner ne traite pas automatiquement les interactions dans l'ordre dans lequel elles ont été placées dans la file d'attente.

Lorsque vous créez un programme, vous lui affectez un niveau de priorité. SpeechMiner sélectionne l'interaction à traiter d'abord en fonction du niveau de priorité du programme auquel il est associé. SpeechMiner traite d'abord les interactions de priorité les plus élevées dans la file d'attente, puis procède à des interactions avec des priorités inférieures, indépendamment de la durée pendant laquelle les interactions ont été dans la file d'attente.

Connectez-vous à SpeechMiner

Pour travailler avec SMART, connectez-vous au système avec un nom d'utilisateur et un mot de passe définis par votre administrateur système SpeechMiner.

Lorsque vous vous connectez au système, SpeechMiner vérifie automatiquement [rôles et groupes](#) affectés à votre compte.

Les rôles affectés à votre compte signifient les fonctionnalités SpeechMiner auxquelles vous êtes autorisé à accéder.

Seules les fonctionnalités que vous avez des autorisations à afficher sont affichées dans l'interface lorsque vous vous connectez au système.

Avant de vous connecter à SpeechMiner considérez ce qui suit :

- L'adresse SpeechMiner vous sera donnée par votre administrateur système.
- Par ailleurs, lorsque votre compte a été créé, vous avez peut-être reçu une notification électronique automatisée avec les mêmes informations.
- Vous pouvez vous connecter à SpeechMiner depuis n'importe lequel des navigateurs actuellement pris en charge.
- Une liste des navigateurs pris en charge se trouve dans les dernières notes de version de SpeechMiner.

Pour vous connecter à SpeechMiner :

1. Dans un navigateur de votre choix, accédez à l'application SpeechMiner.
2. Sélectionnez l'une des opérations suivantes :

SpeechMiner : Lorsque votre nom d'utilisateur et votre mot de passe sont gérés par SpeechMiner.

Windows : Lorsque vous vous connectez à SpeechMiner en utilisant le même nom d'utilisateur et mot de passe que vous utilisez pour vous connecter à Windows.

Genesys : Lorsque vous vous connectez à SpeechMiner en utilisant le même nom d'utilisateur et mot de passe que vous utilisez pour vous connecter à des produits Genesys supplémentaires.

Connectez-vous à SpeechMiner

3. Entrez un nom d'utilisateur et un mot de passe dans les champs fournis.

Si vous avez sélectionné **Windows** dans l'étape #2, entrez votre domaine Windows dans le champ de Domaine.

4. Cliquez sur connectez-vous au système.

Note : Si vous rencontrez des problèmes pour afficher SpeechMiner, reportez-vous à l'[Annexe A - Configurer le navigateur](#).

Référence de menu SpeechMiner

Avant de commencer à travailler avec SMART, examinez brièvement ses principales fonctionnalités. La liste suivante fournit une brève description de chacun des 7 menus de SMART :

[Tableau de bord :](#)

Vous permet de créer un ou plusieurs tableaux de bord. Chaque tableau de bord peut contenir une sélection d'un ou plusieurs widgets. Les widgets montrent les données SpeechMiner a automatiquement fait surface pour vous.

Ces données fournissent un aperçu du contenu et de la nature des interactions entre les agents et les clients.

[Explorer :](#)

Vous permet d'examiner en détail et d'examiner des informations sur votre système en recherchant des groupes d'interactions spécifiques selon les termes, les phrases, les métadonnées, une date spécifique, etc. Avec le [Media Player](#) et la [Transcription de l'interaction](#) de SpeechMiner vous pouvez détailler d'avantage pour examiner les causes profondes potentielles des tendances d'entreprise qui apparaissent dans la liste d'interaction résultante.

[Rapports :](#)

Vous permet d'analyser des données statistiques sur les interactions entre les agents et les clients en fonction d'un rapport spécifique (par exemple, analyse comparative des agents, comparaison des équipes, etc.). En analysant les rapports, les détails et le statut, vous pouvez obtenir des renseignements sur votre organisation.

[Qualité :](#)

Vous permet de contrôler les interactions entre les agents et les clients, d'améliorer la productivité de l'agent ainsi que la satisfaction de la clientèle. Les principales fonctionnalités telles que le gestionnaire de formulaires et le gestionnaire d'évaluations peuvent être utilisées pour évaluer la productivité des agents, ainsi que la formation ciblée des agents. La gestion de la qualité offre un aperçu qui a le potentiel pour augmenter la productivité des employés, résoudre les litiges futurs de client et par la suite améliorer le service à la clientèle.

Accompagnement :

Vous permet d'aider les gestionnaires, les superviseurs, le personnel de gestion de la qualité et les agents à améliorer leur performance en offrant des séances de formation conçues spécifiquement pour leurs objectifs professionnels. Par exemple, de nouveaux employés peuvent être introduits dans leur emploi par le biais d'une séance d'accompagnement qui met en évidence les buts et les responsabilités de leur position, et les vétérans peuvent être encouragés à perfectionner leurs techniques avec une séance d'accompagnement qui met en évidence les aspects spécifiques de leur emploi.

Outils :

Fournit l'accès à un ensemble de fonctions SpeechMiner globales et de fonctionnalités de gestion. En fonction de vos autorisations et du mode de fonctionnement de votre système, vous pouvez utiliser des outils pour gérer les comptes d'utilisateurs et les autorisations, les vues prédéfinies et ainsi de suite. Avec des outils, vous pouvez également contrôler et gérer le système et ses serveurs et afficher des informations détaillées sur les rubriques, les programmes et les catégories utilisés par SpeechMiner pour analyser les interactions.

Administrateur :

Vous permet de gérer les utilisateurs. Avec les options de ce menu, vous pouvez contrôler l'interaction et les données système qu'un utilisateur spécifique peut voir et activer en affectant l'utilisateur à un ou plusieurs groupes. Les utilisateurs individuels peuvent avoir plusieurs rôles et appartenir à plusieurs groupes.

Si vos utilisateurs se connectent à SpeechMiner à l'aide d'un compte utilisateur de Genesys, les options de gestion de l'utilisateur SpeechMiner sont effectuées pour leurs comptes dans Genesys Administrator Extension (GAX).

Tableau de bord

Le tableau de bord SpeechMiner affiche des informations résumées sur un groupe spécifique d'interactions à l'aide de tableaux de bord et de widgets.

Vous pouvez personnaliser chaque tableau de bord pour afficher les détails d'interaction pertinents à un groupe d'interactions particulier. Le tableau de bord peut comporter un ou plusieurs widgets et chaque widget peut contenir des informations sur un groupe différent d'interactions.

En fournissant une vue récapitulative des informations, le tableau de bord vous permet de comprendre rapidement et facilement la nature de toutes les interactions dans une liste d'interaction spécifique. C'est-à-dire le tableau de bord vous fournit les outils qui vous permettent d'obtenir une impression globale et complète du problème commercial sur lequel vous enquêtez. Par exemple, vous pouvez créer un tableau de bord avec un widget de rapport (pour vous donner un instantané des métriques et des indicateurs de performance clés) et un widget de messages (pour afficher les messages stem).

Un tableau de bord peut contenir un ou les deux widgets suivants :

- [Rapport](#) : Affiche tout rapport existant.
- [Mes messages](#) : Utilisé pour planifier une nouvelle séance d'accompagnement et envoyer et recevoir des messages.

Un tableau de bord peut inclure une ou plusieurs des vues suivantes :

- [Vue prédéfinie](#) : Une vue créée par un gestionnaire ou un administrateur système et publiée sur votre compte. Une vue prédéfinie n'est disponible que dans un environnement d'Analyse Uniquement.
- [Vue personnelle](#) : Une vue créée dans votre tableau de bord que vous seul pouvez afficher. Par défaut, chaque vue est une vue personnelle.

Note : Vous ne pouvez créer une vue personnelle que si vous disposez des autorisations nécessaires pour le faire.

Référence de menu du tableau de bord

La liste suivante fournit une brève description de chaque élément de menu du tableau de bord :

Nouveau tableau de bord :

Vous permet de créer un nouveau tableau de bord pour des rapports spécifiques, une nouvelle séance d'accompagnement et des notes.

Une fois que vous avez créé un nouveau Tableau de bord, le nouveau tableau de bord sera ajouté à la liste des Tableaux dans le menu Tableau de bord.

<Nom du Tableau de Bord> :

Affiche un tableau de bord personnalisé existant. Ce Tableau de bord peut seulement être modifié par un utilisateur avec les autorisations pertinentes pour le faire.

Créer un nouveau tableau de bord

Vous pouvez ajouter autant de nouveaux tableaux de bord que vous le souhaitez et chaque tableau de bord peut contenir un groupe différent de widgets.

Par exemple, si vous gérez deux groupes de travail, vous pouvez créer deux tableaux de bord (un pour chaque groupe), afin d'aider à garder une trace de chaque groupe séparément.

Pour créer un nouveau tableau de bord personnel :

1. Sélectionnez **Tableau de bord > nouveau tableau de bord**. Le tableau de bord est ouvert avec tous ses tableaux de bord existants.
2. Cliquez sur le bouton **Ajouter nouveau tableau de bord** . Un nouveau tableau de bord vide s'ouvre.
Le nouveau tableau de bord apparaît sous la forme d'un onglet tableau de bord et le nom par défaut est Nouveau tableau de bord.
3. Cliquez sur **Ajouter des widgets**. La liste des widgets disponibles apparaît en haut du tableau de bord.
4. Cliquez sur les liens associés au widget que vous souhaitez ajouter au tableau de bord. Le widget apparaît automatiquement dans le tableau de bord.
5. Cliquez sur **Masquer les widgets** pour supprimer les liens widget en haut du tableau de bord.
6. Cliquez sur **Modifier les paramètres**.
7. Dans le champ **Titre** entrez le nom du nouveau tableau de bord et cliquez sur **Sauvegarder**.
8. Sous **Modifier les colonnes** Sélectionnez la disposition des widgets du tableau de bord.
Les widgets dans le tableau de bord sont disposés pour s'adapter à la disposition de la colonne que vous sélectionnez.

La largeur de chaque widget est déterminée par la largeur de la colonne dans laquelle il apparaît.

Vous pouvez modifier la largeur d'une colonne en faisant glisser manuellement la ligne de bordure qui apparaît entre les widgets ().

Vous pouvez également modifier la disposition de la colonne en faisant simplement glisser le widget vers un autre emplacement dans le tableau de bord.

9. Cliquez sur **Masquer les paramètres** pour supprimer les options modifier les paramètres du tableau de bord. Le nouveau tableau de bord est créé et vous pouvez le modifier à tout moment.

Utilisation des tableaux de bord

Les procédures suivantes vous permettent de modifier un tableau de bord existant :

- [Renommer un tableau de bord](#)
- [Modifier la disposition des colonnes d'un tableau de bord](#)
- [Modifier l'ordre des onglets du tableau de bord](#)
- [Supprimer un tableau de bord](#)

Pour renommer un tableau de bord :

1. Sélectionnez **Tableau de bord** l'agent et le nom du tableau de bord que vous souhaitez modifier.
2. Cliquez sur **Modifier les paramètres**.
3. Dans le champ **Titre** modifiez le nom du tableau de bord.
4. Cliquez sur **Sauvegarder**.
5. Cliquez sur **Masquer les paramètres**.

Pour modifier la disposition de la colonne :

1. Sélectionnez **Tableau de bord** l'agent et le nom du tableau de bord que vous souhaitez modifier.
2. Cliquez sur **Modifier les paramètres**.
3. Sous **Modifier les colonnes** Cliquez sur la disposition souhaitée. La disposition est appliquée au tableau de bord.

Pour modifier l'ordre des onglets :

1. Sélectionnez **Tableau de bord** et tout tableau de bord pour ouvrir les onglets du tableau de bord.
2. Placez votre souris sur le coin supérieur de l'onglet que vous voulez déplacer. Le pointeur de la souris devient un signe plus.
3. Faites glisser l'onglet vers son nouvel emplacement et relâchez le bouton de la souris. L'onglet est déplacé vers son nouvel emplacement.

Supprimer un tableau de bord :

1. Sélectionnez **Bord** et tout nom de tableau de bord pour ouvrir les onglets du tableau de bord.
2. Sélectionnez le tableau de bord que vous souhaitez supprimer.
3. Cliquez sur **Modifier les paramètres**.
4. Cliquez sur **Supprimer le tableau de bord**. Un message de confirmation s'affiche.
5. Cliquez sur **Oui**. Le tableau de bord est supprimé.

Widgets

Le tableau de bord SpeechMiner offre plusieurs mini-applications appelées widgets. Ces widgets vous permettent d'accéder rapidement à des informations sur la nature de la multitude d'interactions dans une liste d'interaction spécifique.

Un tableau de bord peut contenir un ou les deux widgets suivants :

- [Rapport](#) : Affiche tout rapport existant.
- [Mes messages](#) : Utilisé pour planifier une nouvelle séance d'accompagnement et envoyer et recevoir des messages.

Utilisation des widgets

Chaque widget est affiché dans le tableau de bord en tant que Rectangle.

Selon vos autorisations, vous pouvez :

- [Ajouter des widgets](#)
- [Déplacez un widget dans un tableau de bord.](#)
- [Modifier les paramètres d'un widget.](#)
- [Minimiser un widget dans un tableau de bord.](#)
- [Actualiser manuellement un widget.](#)
- [Supprimer un widget d'un tableau de bord.](#)

Pour ajouter un nouveau widget :

1. Sélectionnez **Tableau de Bord**.
2. Sélectionnez le tableau de bord auquel vous souhaitez ajouter un widget.
3. Cliquez sur **Ajouter des widgets**. Les widgets disponibles sont affichés en haut de l'écran (widget Rapport et widget de messages).
4. Cliquez sur le lien associé au widget que vous souhaitez ajouter au tableau de bord. Le widget est ajouté au tableau de bord.

Pour déplacer un widget dans un tableau de bord :

1. Sélectionnez **Tableau de Bord**.
2. Sélectionnez le tableau de bord dont vous souhaitez déplacer le widget.
3. Placez votre souris sur la barre de titre du widget et cliquez et faites glisser le widget à son nouvel emplacement.

Pour modifier un widget :

1. Sélectionnez **Tableau de Bord**.
2. Sélectionnez le tableau de bord dont vous souhaitez modifier le widget.
3. Pour **Modifier le nom du widget**, cliquez sur le nom pour en faire un champ modifiable. Saisissez le nouveau nom et cliquez sur **OK**.
4. Cliquez sur **Modifier** et effectuez l'une des opérations suivantes :
 - **Modifier la hauteur du widget** : Entrez la nouvelle hauteur dans le champ fourni.
 - **Modifier le taux d'actualisation du widget** : Entrez le nouveau taux d'actualisation dans le champ fourni.
 - **Modifier la description du rapport** : Entrez la nouvelle description dans le champ fourni.
 - **Note** : Vous pouvez formater la description du widget à l'aide des balises html.
5. Cliquez sur **Sauvegarder** pour sauvegarder vos modifications.
6. Cliquez sur **Fermer** pour fermer les champs.

Pour minimiser un widget :

1. Sélectionnez **Tableau de Bord**.
2. Sélectionnez le tableau de bord dont vous souhaitez minimiser/maximiser le widget.
3. Cliquez sur le bouton **Moins**  pour minimiser le widget.
4. Cliquez sur le bouton **Plus**  pour maximiser le widget.

Pour actualiser manuellement les données d'un widget :

1. Sélectionnez **Tableau de Bord**.
2. Sélectionnez le tableau de bord dont vous souhaitez actualiser le widget.
3. Cliquez sur le bouton **Actualiser** Icône  pour mettre à jour les données dans le widget.

Supprimer un widget :

1. Sélectionnez **Tableau de Bord**.
2. Sélectionnez le tableau de bord dont vous souhaitez supprimer le widget.
3. Cliquez sur le bouton **Supprimer** Icône  pour supprimer le widget du tableau de bord.

Rapport Widget

Utilisez le widget rapport pour afficher tout rapport sauvegardé dans votre système. Vous pouvez le configurer pour afficher des informations sur une variété de rubriques.

Vous pouvez utiliser cette configuration pour élargir la portée des informations d'un tableau de bord unique en incluant plusieurs widgets de rapports, où chaque widget de rapport affiche des données différentes.

À partir du widget rapport, vous pouvez :

- Exécuter un rapport
- [Détailer.](#)
- [Configurer un widget de rapport.](#)
- [Modifier le rapport](#)

Pour exécuter un rapport dans le widget de rapport :

1. Sélectionnez **Tableau de Bord**.
2. Sélectionnez le tableau de bord dans lequel vous souhaitez exécuter le rapport.
3. Cliquez sur **Modifier**.
4. Dans la liste **Sélectionner**, choisissez le rapport que vous souhaitez afficher.
5. Cliquez sur **Sauvegarder**. Le rapport s'affiche dans le widget rapport.
6. Si le rapport est trop volumineux pour le widget, modifiez la version du rapport :
 1. Cliquez sur le lien rapport dans le coin inférieur gauche du widget. Le rapport est ouvert dans l'onglet [Rapports > modifier le rapport](#).
 2. Dans la liste **Versión** sélectionnez **Mini**.
 3. Cliquez sur **Exécuter le rapport**.
 4. Cliquez sur **Sauvegarder**.
 5. Sélectionnez **Tableau de bord** et le nom du tableau de bord qui contient le rapport que vous modifiez. Le rapport est redimensionné pour correspondre à la taille du widget de rapport.

Pour détailler un rapport :

1. Cliquez dans le widget rapport sur les informations pour lesquelles vous souhaitez recevoir des données supplémentaires.

Les données peuvent être sous la forme de rapports supplémentaires ou d'une liste d'interaction (ouvert dans une fenêtre séparée).

Si un rapport différent a été accédé, cliquez sur l'icône **Précédent**  pour revenir aux résultats du rapport d'origine.

Pour configurer un widget de rapport :

Lors de la configuration d'un widget de rapport, vous pouvez modifier sa hauteur, la fréquence de mise à jour et les rapports qu'il contient.

1. Dans le coin supérieur droit du widget de rapport, cliquez sur **Modifier**. Les paramètres configurables du widget s'affichent.
2. Modifiez les paramètres suivants au besoin :

Hauteur : La hauteur du widget en pixels.

Taux d'actualisation : Le taux (en minutes) auquel les données du rapport sont actualisées.

Description du rapport : Une explication sur le rapport.

Sélectionner : Sélectionnez le rapport à afficher dans le widget.

3. Cliquez sur **Sauvegarder**. Les paramètres du widget sont sauvegardés et un lien vers le rapport spécifique est ajouté dans le coin inférieur gauche du widget.
4. Cliquez sur **Fermer** dans le coin supérieur droit du widget pour masquer les options de paramètre.

Pour modifier le rapport :

1. Sélectionnez **Tableau de Bord**.
2. Sélectionnez le tableau de bord qui inclut le rapport dont vous souhaitez modifier les paramètres.
3. Dans le coin supérieur droit du widget rapport, cliquez sur **Modifier**. Les paramètres configurables du widget s'affichent.
4. Cliquez sur le bouton **Modifier le rapport** . Le rapport est ouvert dans l'onglet [Rapports > modifier le rapport](#) dans une nouvelle fenêtre séparée.

Ou

Cliquez sur le nom du rapport dans le coin inférieur gauche du widget spécifique.
L'onglet [Rapports > modifier le rapport](#) est ouvert pour le rapport spécifique dans la même fenêtre.

5. Modifiez les paramètres du rapport si nécessaire.
6. **Note :** Vous pouvez formater la description du widget à l'aide des balises html.
7. Cliquez sur **Sauvegarder les paramètres de rapport** ou **Sauvegarder les paramètres de rapport en tant que**.

Note : Si le rapport sauvegardé n'était pas dans votre compte, vous êtes invité à créer une copie du rapport en lui donnant un nouveau nom. Le nouveau rapport est sauvegardé dans votre compte.

8. Si vous avez choisi de modifier le rapport dans une nouvelle fenêtre séparée, cliquez sur **X** pour fermer la fenêtre.

Widget de messages

Le widget de messages est essentiellement une boîte aux lettres où vous pouvez :

- [Recevoir un message associé à une liste d'interactions spécifique.](#)
- [Envoyer un mot.](#)
- [Configurer le widget de messages](#)
- [Planifier une nouvelle séance d'accompagnement](#)

Note : L'option de planifier une nouvelle séance d'accompagnement n'est pas disponible dans l'environnement [Enregistrement uniquement](#).

Les types de messages suivants peuvent apparaître dans le widget de messages :

- **Interaction :** Message contenant un lien vers une liste d'interactions spécifique. Le type de messages **de l'interaction** est créé lorsqu'un autre utilisateur transfère des interactions à partir de la grille d'interaction ou Media Player. Ce type de message est envoyé par d'autres utilisateurs.
- **Note :** Un message que vous envoyez ou recevez d'un autre utilisateur.
- **Accompagnement :** Un avis automatisé du système vous informe qu'un autre utilisateur a planifié une séance d'accompagnement pour vous. Lorsque vous ouvrez le message, la page Détails de la **séance** s'ouvre. Pour de plus amples informations, consultez [Accompagnement](#).

Pour accéder et afficher une liste d'interactions :

1. Sélectionnez **Tableau de Bord**.
2. Sélectionnez le tableau de bord qui contient le message contenant les interactions que vous souhaitez voir.
3. Cliquez sur l'objet du message. La liste interaction, ainsi que Media Player s'ouvre dans une fenêtre séparée.

Pour envoyer une note :

1. Sélectionnez **Tableau de Bord**.
2. Sélectionnez la vue à partir de laquelle vous souhaitez envoyer une note mes messages.

Widget de messages

3. Cliquez sur **Nouveau** dans le widget de messages et sélectionnez **Note**.
4. Configurez la note avec les champs fournis.
5. Cliquez sur **Envoyer**. La note est envoyée à l'utilisateur et est répertoriée dans le widget de messages de l'utilisateur.

Pour configurer un widget de messages :

Lors de la configuration d'un widget de messages, vous pouvez modifier sa hauteur et la fréquence de mise à jour.

1. Dans le coin supérieur droit du widget de messages, cliquez sur **Modifier**. Les paramètres configurables du widget s'affichent.
2. Modifiez les paramètres suivants au besoin :

Hauteur : La hauteur du widget en pixels.

Taux d'actualisation : Le taux (en minutes) auquel les données du rapport sont actualisées.

3. Cliquez sur **Sauvegarder**.
4. Cliquez sur **Fermer** dans le coin supérieur droit du widget pour masquer les options de paramètre.

Pour planifier une nouvelle séance d'accompagnement :

1. Sélectionnez **Tableau de Bord**.
2. Sélectionnez la vue à partir de laquelle vous souhaitez créer une nouvelle séance d'accompagnement.
3. Sélectionnez le widget dans lequel vous souhaitez créer la nouvelle séance d'accompagnement.
4. Cliquez sur **Nouveau** dans le widget de messages et sélectionnez **Séance d'accompagnement**.
5. Dans la fenêtre **Nouvelle séance d'accompagnement** configurez les options suivantes :
 - **Nom de la séance** : Nom de la séance.
 - **Date planifiée** : Cliquez sur l'icône calendrier pour sélectionner la date et la période dans laquelle vous souhaitez que le stagiaire participe à la séance.
 - **Mentor** : Sélectionnez le mentor en tapant le nom du mentor dans le champ de texte fourni ou en utilisant le bouton Parcourir pour sélectionner le mentor à partir d'une liste d'utilisateurs dans le groupe de travail pertinent.

Widget de messages

- **Stagiaire** : Sélectionnez l'utilisateur qui doit participer à cette séance d'accompagnement, soit en tapant le nom de l'utilisateur dans le champ de texte fourni, soit en utilisant le bouton Parcourir pour sélectionner l'utilisateur dans une liste d'utilisateurs du groupe de travail pertinent.
 - **Type** : Sélectionnez le type de séance d'accompagnement que vous créez.
 - **Public/privé** : Sélectionnez public si vous souhaitez que les notes de séance soient visibles pour tous ceux qui peuvent accéder à la séance, ou Privé si vous ne voulez pas que quelqu'un d'autre que vous-même affiche les détails de la séance.
 - **Notes** : Entrez une description de la séance à l'utilisateur sur la séance d'accompagnement.
6. Cliquez sur **Sauvegarder**. La séance d'accompagnement est créée. Il est maintenant énuméré dans le widget de messages appartenant à l'utilisateur à qui la séance d'accompagnement a été affectée.

Pour de plus amples informations sur l'accompagnement, voir : [Accompagnement](#).

Pour ouvrir et accepter une séance d'accompagnement :

Accepter une séance d'accompagnement signifie que vous acceptez de participer à la séance d'accompagnement.

1. Sélectionnez **Tableau de Bord**.
2. Sélectionnez la vue à partir de laquelle vous souhaitez accepter une nouvelle séance d'accompagnement.
3. Cliquez sur **Accepter** sous Action. La séance d'accompagnement est supprimée du widget de messages.

Explorer

Vous pouvez utiliser plusieurs options de recherche pour filtrer des quantités massives de données d'interaction pour rechercher les interactions les plus liées au problème commercial que vous étudiez.

Vous pouvez rechercher des interactions à l'aide de termes et de phrases qui, selon vous, ont été utilisés dans l'interaction entre l'agent et le client.

La requête de recherche que vous créez peut-être de complexité variable, allant d'un agent spécifique à des critères sophistiqués qui définissent non seulement l'agent à rechercher, mais aussi leurs conditions de récupération (par exemple, la plage de dates, le type d'interaction, les métadonnées, etc.).

Une fois que SpeechMiner génère une liste d'interactions en fonction de vos critères de recherche, vous pouvez analyser la liste en utilisant divers outils et options de SpeechMiner. La variété d'options vous permet d'obtenir des informations détaillées sur votre problème commercial spécifique.

Explore vous permet de filtrer et de rechercher des données d'interaction par :

- [Recherche](#) : Vous permet de créer un groupe de critères de recherche. Vous pouvez sauvegarder les critères de recherche afin qu'il puisse être exécuté à l'avenir. Par exemple, vous pouvez rechercher les interactions gérées par le groupe de travail A, traitées avec le groupe B ou le groupe C et affectées à l'agent X.
- [Listes d'interactions](#) : Vous permet de créer une collection d'une ou plusieurs interactions sur un problème spécifique.
- [Navigateur de contenus](#) : Vous permet de créer des critères de recherche basés sur une structure arborescente avec des caractéristiques d'interaction spécifiques. Cette méthode fournit une vue d'ensemble visuelle de la base de données interaction. Avec le navigateur de contenu, vous pouvez parcourir dans la base de données en développant des nœuds pour voir des interactions plus détaillées, limitant l'affichage des types d'interaction spécifiques et en affichant les détails de l'interaction. Par exemple, vous pouvez parcourir la base de données interaction en la divisant en groupes en fonction du groupe de travail que vous croyez avoir géré les interactions.
- [Définition de tendances](#) : Vous permet de comprendre les corrélations possibles entre les termes pour créer une recherche significative. Autrement, la vue Définition de tendances vous permet de voir rapidement comment les termes sont liés les uns aux autres et les contextes dans lesquels ils apparaissent.

Explorer la référence de menu

La liste suivante fournit une brève description de chaque Explorer l'élément de menu :

Rechercher :

Vous permet de rechercher des interactions sur un problème commercial spécifique en fournissant les outils pour filtrer à travers une base de données d'interaction massive.

Recherches sauvegardées :

Vous permet d'exécuter la même recherche de nombreuses fois sur différentes dates et heures.

Listes d'interactions :

Permet de créer manuellement une liste d'interactions en sélectionnant une ou des interactions à partir de la grille d'interactions.

Navigateur de contenus :

Vous permet de rechercher des interactions basées sur une catégorie, un agent ou un programme.

Définition de tendances :

Vous permet de contrôler les tendances des termes à des changements de surface dans les tendances des termes et par la suite repérer les tendances inattendues.

Par exemple, la définition de tendances vous permet d'en apprendre davantage sur les phénomènes commerciaux émergents, de repérer les événements importants qui peuvent nécessiter de l'attention, de révéler des informations critiques que vous ne connaissez peut-être pas et d'identifier les problèmes avant qu'ils ne s'aggravent.

Filtres de définitions de tendances sauvegardés :

Vous permet d'exécuter le même filtre de définition de tendances de nombreuses fois sur différentes dates et heures.

Grille des résultats de la recherche

La grille des résultats de la recherche contient des informations détaillées sur chaque interaction.

Note : Les interactions importées à partir d'un système Genesys Interaction Recording peuvent être divisées en segments. Lorsque l'interaction est divisée en segments, l'icône d'interaction standard est remplacée par un +.

La disponibilité de chaque colonne de la grille des résultats de la recherche dépend du type de résultats de recherche que vous avez sélectionnés pour afficher.

Dans certains systèmes, des colonnes supplémentaires peuvent être ouvertes pour des types spécifiques de métadonnées. Par exemple, si votre système stocke un champ d'interaction « emplacement », une colonne d'emplacement peut être ajoutée chaque fois que les interactions sont répertoriées dans une grille des résultats de la recherche.

Étant donné que les colonnes sont ajoutées pour tous les champs sélectionnés, certaines colonnes peuvent être vides pour certaines interactions. Par exemple, la durée n'est définie que pour les interactions, et l'expéditeur n'est défini que pour les courriels. Pour les autres types d'interactions, ces colonnes sont vides.

Dans le coin gauche de l'écran (sous Media Player), sélectionnez le type d'interactions que vous souhaitez afficher.

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : L'enregistrement d'écran n'est pas disponible dans notre offre de cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Les interactions dans la grille des résultats de la recherche peuvent être :

- [Relus](#), afin que vous puissiez écouter des parties spécifiques de l'interaction.
- [Sauvegardés](#), afin que vous puissiez exécuter la recherche plus tard.
- [Attachés](#) à une séance d'accompagnement.

Colonnes de la grille des résultats de la recherche :

La grille des résultats de la recherche peut contenir une ou plusieurs des colonnes suivantes.

Note : Toutes les colonnes ne sont pas disponibles dans chaque grille des résultats de la recherche.

- **Agent :** Nom de l'agent qui a géré l'interaction (disponible dans : interactions, enregistrements d'écran, événements).

- **Heure de l'audit** : Heure à laquelle l'événement a été audité (disponible dans : événements).
- **Auditeur** : Le nom de l'auditeur (disponible dans : événements).
- **BCC** : Les utilisateurs auxquels l'interaction par courriel a été envoyée secrètement (disponible dans : interactions, événements).
- **CC** : Les utilisateurs auxquels l'interaction par courriel a été envoyée en tant que copie (disponible dans : interactions, événements).
- **Catégorie** : Catégorie ou catégories qui ont été affectées à l'interaction. Si une seule catégorie est affectée, le nom de la catégorie apparaît. Si plusieurs catégories sont affectées, le nombre de catégories s'affiche. Placez votre souris sur la valeur pour voir une liste des catégories (disponible dans : interactions).
- **Confiance** : Valeur qui indique la fiabilité d'une identification d'événement. Plus le nombre est élevé, plus le degré de certitude est grand.

Vous pouvez utiliser ces informations pour sélectionner les interactions pour la fonction d'audit (disponibles dans : événements).

Note : Le numéro de confiance n'est pas un pourcentage. Le numéro est une plage de 1 à 100.

- **Date/Heure** : Date et heure de début de l'interaction (en heures:minutes) (disponible dans : interactions, événements).
- **Durée** : Durée de l'interaction (en heures:minutes:secondes) (disponible dans : interactions, événements).
- **Heure de fin** : L'heure de fin de l'événement, décalée du début de l'interaction (en heures:minutes:secondes) (disponible dans : événements).
- **ID externe** : L'heure de fin de l'événement, décalée du début de l'interaction (en heures:minutes:secondes) (disponible dans : interactions, événements).
- **ID interaction** : Un numéro unique affecté à l'interaction dans la base de données SpeechMiner (disponible dans : interactions, enregistrements d'écran, événements).
- **Média** : Le type d'interaction trouvée. Par exemple, interaction, courriel, vidéo et ainsi de suite (disponible dans : interactions, enregistrements d'écran).
- **Nombre de segments** : Le nombre de segments dans une interaction (disponible dans : interactions).
- **Ouvrir** : Une icône **Lecture**.  Cliquez sur l'icône de lecture pour activer [Media Player](#) (disponible dans : interactions, enregistrements d'écran, événements).
- **Programme** : Le programme qui a été utilisé par SpeechMiner pour analyser l'interaction (disponible dans : interactions, événements).
- **Destinataire** : Le nom du ou des individus auquel l'interaction par courriel a été envoyée (disponible dans : interactions, événements).

- **ID segment** : Segment de l'interaction audio associée à l'événement. Le segment ID n'est disponible que dans un [Enregistrement de l'environnement d'interface utilisateur et un environnement d'enregistrement + Analyses](#) (disponible dans : événements).
- **Expéditeur** : Le nom de l'individu qui a envoyé l'interaction par courriel (disponible dans : interactions, événements).
- **Taille** : La taille du fichier vidéo (disponible dans : enregistrements d'écran).
- **Heure de début** : L'heure de fin de l'événement dans l'interaction ou le segment en heures:minutes:secondes. L'heure de début de l'enregistrement d'écran en date:heures:minutes:secondes (disponible dans : enregistrements d'écran, événements).
- **Heure d'arrêt** : L'heure de fin de l'événement dans l'interaction ou le segment en heures:minutes:secondes. L'heure d'arrêt de l'enregistrement d'écran en date:heures:minutes:secondes (disponible dans : enregistrements d'écran, événements).
- **Objet** : L'objet de l'interaction par courriel (disponible dans : texte, interactions, événements).
- **Balises** : Liste des balises associées à cette interaction. Pour plus d'informations, consultez le [Filtre de recherche > Balises](#) (disponible dans : interactions).
- **ID de terme** : L'ID du terme qui a été identifié dans la rubrique (disponible dans : événements).
- **Texte** : (disponible dans : interactions, événements)
 - **Grille d'interaction** : Un extrait du texte d'interaction contenant un terme qui a été inclus dans une recherche. Le terme doit être spécifié dans le groupe de filtres SpeechMiner. Le terme est mis en évidence dans l'extrait
 - **Grille d'événements** : Représente l'expression que SpeechMiner a reconnue.

Note : Cette colonne n'est visible que dans les grilles qui contiennent les résultats des recherches qui incluaient des termes.

- **Rubrique** : (disponible dans : texte, interactions, événements)
 - **Grille d'interaction** : La rubrique ou les rubriques SpeechMiner identifiées dans l'interaction. Si une seule rubrique est identifiée, le nom de la rubrique s'affiche. Si plusieurs rubriques ont été identifiées, le nombre de rubriques s'affiche. Placez votre souris sur la valeur pour voir une liste de rubriques.
 - **Grille d'événements** : Représente la rubrique associée à l'événement.
- **TP/FP** : Si l'événement a été audité, l'une des valeurs suivantes est sélectionnée et la cellule entière est codée en couleur.
 - **TP** : Vrai positif, code couleur vert.
 - **FP** : Faux positif, code couleur rouge.
 - **SFP** : Faux positif possible : couleur codée rose.

Grille des résultats de la recherche

Si vous disposez d'autorisations d'auditeur d'événements, vous pouvez sélectionner une valeur dans cette colonne.

Pour sélectionner une valeur, cliquez sur la valeur. Pour effacer la sélection, cliquez sur **Effacer**.

Note : Si vous avez sélectionné exclure les événements qui ont été audités avant l'amorce de votre recherche, les événements précédemment audités ne s'affichent pas dans la grille.

- **Type :** Le format vidéo (disponible dans : enregistrements d'écran).
- **Groupe de travail :** Groupe de travail associé à l'agent qui a géré l'interaction (disponible dans : interactions).

Utilisation de la grille des résultats de la recherche

Vous pouvez modifier la grille des résultats de la recherche pour afficher une liste d'interactions avec des détails spécifiques à votre demande.

Dans la grille des résultats de la recherche, vous pouvez :

- [Configurer les colonnes de grille.](#)
- [Générez la liste d'interactions.](#)
- [Modifiez le type d'interactions affichées dans la liste d'interactions.](#)
- [Lire une interaction.](#)
- [Ouvrez une interaction segmentée.](#)
- [Afficher les critères de recherche.](#)

Pour configurer les colonnes de grille :

1. Dans le coin supérieur droit de la grille des résultats de la recherche, cliquez sur l'icône **Sélectionner Colonnes.** 
2. Sélectionnez les colonnes que vous souhaitez afficher et effacez celles que vous ne souhaitez pas afficher.
3. Cliquez sur le bouton **Sélectionner des colonnes** pour fermer la liste. La liste se ferme et les colonnes sélectionnées s'affichent.

Note : Pour renvoyer les colonnes de la grille à leur état par défaut, cliquez sur l'icône **Sélectionner des colonnes** et le lien **Réinitialiser aux valeurs par défaut** en bas de la liste.

Vous pouvez également modifier l'ordre des colonnes en faisant glisser une colonne vers un nouvel emplacement parmi les colonnes que vous avez sélectionnées pour les afficher.

Pour générer une liste d'interactions dans la grille d'interactions :

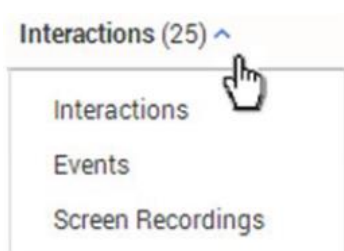
1. Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - **Explorer > Rechercher**
 - **Explorer > Recherches sauvegardées > Cliquez sur le bouton Exécuter.** 
 - **Explorer > Navigateur de Contenu**

Note : Lorsque vous accédez au premier **Explorer > Rechercher**, la liste qui s'affiche inclut toutes les interactions dans le système.

Pour modifier le type d'interactions dans la grille d'interaction :

1. Accédez à la grille d'interaction.
2. Sélectionnez l'une des options suivantes dans le menu au-dessus de la grille d'interactions (à gauche) :
 - **Interactions** : Une liste de toutes les interactions qui répondent aux critères de recherche.
 - **Événements** : Une liste de tous les événements qui satisfont aux critères de recherche.
 - **Enregistrements d'écran** : Une liste de toutes les interactions d'enregistrement d'écran qui satisfont aux critères de recherche.

L'image suivante représente le menu que vous devez ouvrir en haut de la liste :



Pour lire une interaction à partir de la grille des résultats de la recherche :

1. Pour lire une interaction à partir de la grille **Résultats de recherche**, cliquez sur **Lecture** (icône de lecture) sur la ligne associée à l'interaction que vous souhaitez lire.
 - Si vous essayez de lire une interaction audio, l'interaction est activée dans [Media Player](#).
 - Si l'interaction n'est pas une interaction audio, la transcription de l'interaction est ouverte.

Pour ouvrir une interaction segmentée :

Les interactions importées du système Genesys Interaction Recording peuvent être divisées en segments. Lorsque cela se produit, un signe plus apparaît au lieu d'une icône **Lecture** (icône de lecture).

1. Dans la grille **Résultats de recherche**, cliquez sur l'icône plus associée à l'interaction que vous souhaitez ouvrir.

Lorsque la ligne interaction est développée, une liste des segments de l'interaction s'affiche. Chaque segment est identifié par une icône de lecture.

Note : Le premier segment est automatiquement joué dans Media Player. La lecture s'arrête lorsque la fin du segment est atteinte.

2. Pour lire un autre segment de la même interaction, cliquez sur son icône de **Lecture** .

Pour afficher les critères de recherche :

Si la grille **Résultats de recherche** a été générée en réponse à une recherche spécifique, le coin supérieur gauche de la grille contient un résumé des critères de recherche et des paramètres qui ont été utilisés pendant la recherche.

1. Pointez le résumé pour voir les détails sur les critères de recherche.

Si la grille a été générée en réponse à une recherche de termes, une liste de recherche connexe apparaîtra sous les critères de recherche.

Si le système détermine qu'un ou plusieurs termes de recherche ont été mal orthographiés, il corrige l'erreur et indique la correction dans une note en dessous des critères de recherche.

Pour plus d'informations, voir [Créer une nouvelle recherche](#).

Qu'est-ce qu'une interaction?

Une interaction est la communication entre un agent et un client.

SpeechMiner peut analyser les types d'interaction suivants :

- **Audio** : Une interaction entre l'agent et le client à partir d'un canal de communication audio (appel téléphonique).
- **Texte** : Une interaction entre l'agent et le client à partir d'un canal de communication basé sur le texte (courriel, conversation, texte et interactions sociales).

Une interaction peut inclure les informations suivantes :

- [Événement](#)
- [Taux d'exactitude \(fonction d'audit\)](#)
- [Segment](#)
- [Commentaire](#)
- [Transcription](#)

Note : SpeechMiner peut analyser les dynamiques d'interaction telles que les périodes de silence, le temps de prise d'interaction, le temps où l'employé et le client parlent en même temps (temps où le client et l'employé se coupent la parole), qui parle (agent/client) et ainsi de suite.

Événement :

Un événement se produit lorsque SpeechMiner identifie une rubrique dans une interaction. Une rubrique est une collection de phrases que SpeechMiner recherche lors de l'analyse des interactions.

Par exemple, si l'expression « peut vous offrir un prêt » associée à la rubrique de l'offre de prêt est identifiée, le début de l'événement est « peut » et la fin de l'événement est « prêt ».

SpeechMiner peut également identifier des événements non linguistiques. Les événements non linguistiques sont des sons autres que la parole (par exemple, une tonalité de numérotation, un silence, de la musique ou du bruit, appuyer sur une touche, etc.).

Un événement est indiqué par une icône numérotée dans Media Player et dans la transcription de l'interaction. Vous pouvez afficher les détails de chaque événement en plaçant votre souris sur l'icône de l'événement.

De plus, chaque événement a une heure de début, une heure de fin, un nom et un type. Pour plus d'informations, voir [Événements d'interaction](#).

Grille des résultats de la recherche

Les résultats de la recherche d'événements sont différents d'une liste de résultats de recherche générale de la manière suivante :

- Les éléments de la liste représentent des événements et non des interactions complètes. Pour cette raison, la même interaction peut apparaître plus d'une fois dans la grille si les événements correspondant à la recherche
- Les critères de filtrage sont trouvés plusieurs fois dans une même interaction ou une autre.
- Lorsque vous relisez un événement, l'intégralité de l'interaction contenant l'événement est ouverte dans Media Player, mais la lecture commence au début de l'événement spécifique.
- Les événements peuvent être audités.

Note : Lorsque vous recherchez des événements, vous devez rechercher un terme, un ID de terme ou une rubrique.

Taux d'exactitude (fonction d'audit) :

Chaque événement reconnu dans une interaction peut être audité. Pour auditer un événement, un utilisateur SpeechMiner évalue la précision de l'identification.

La fonction d'audit perfectionne la précision de reconnaissance vocale du SpeechMiner.

Pour auditer un événement, l'utilisateur SpeechMiner (vérificateur) écoute/lit l'événement et évalue par la suite l'exactitude de la prise en charge de l'événement en sélectionnant l'une des valeurs suivantes :

- **TP** (vrai positif) : SpeechMiner identifie correctement l'événement.
- **FP** (faux positif) : SpeechMiner identifie incorrectement l'événement.
- **SFP** (Faux positif possible) : SpeechMiner identifie correctement les termes, mais leur utilisation ne correspond pas à l'intention de la rubrique.

Note : Analyser les informations résumées sur l'audit des événements à l'aide du rapport [Analyse par rubrique - Audit](#). Gérer les données d'audit existantes avec l'écran [Admin interactions](#).

Segment :

Un segment est créé lorsqu'un client est transféré pendant une interaction audio agent-client. Si une interaction comprend 4 segments, le client a été transféré 4 fois.

Pour plus d'informations sur les segments, voir : [Utilisation de la grille des résultats de la recherche](#).

Commentaire :

Des commentaires sont ajoutés aux interactions pour exprimer une pensée sur l'interaction. Un commentaire peut être général ou associé à un moment spécifique pendant l'interaction.

Les commentaires des utilisateurs sont indiqués par des icônes au-dessus du graphique audio dans Media Player et dans la transcription de l'interaction.

Il y a trois types de commentaires :

- **Bon**  : Indique un commentaire positif.
- **Mauvais**  : Indique un commentaire négatif.
- **Neutre**  : Indique un commentaire impartial.

Pour plus d'informations sur l'ajout d'un commentaire à une interaction, voir : [Commentaire sur l'interaction](#).

Transcription :

Une transcription d'interaction est une représentation textuelle de l'interaction entre l'agent et le client

Pour plus d'informations sur la façon de travailler avec une transcription d'interaction, voir : [Transcription de l'interaction](#).

Enregistrements d'écran

Un enregistrement d'écran est une vidéo de l'écran de l'agent pendant l'interaction entre l'agent et le client. Les résultats de recherche d'enregistrement d'écran sont différents de la liste de résultats de recherche générale puisqu'ils contiennent seulement l'enregistrement d'écran. Lorsque vous lisez une interaction d'enregistrement d'écran, seule la vidéo de l'écran de l'agent est lue et non l'interaction complète.

Les résultats de recherche d'enregistrement d'écran sont différents d'une liste générale des résultats de recherche de la manière suivante :

- Les éléments de la liste représentent les enregistrements d'écran et non les interactions complètes.
- Lorsque vous lisez un enregistrement d'écran, seule la vidéo de l'écran de l'agent est lue et non l'interaction entière.

Pour afficher un enregistrement d'écran spécifique à partir de l'interaction, il a été enregistré, passer à la [Grille des résultats de la recherche](#) et recherchez l'ID d'interaction associé à l'enregistrement d'écran spécifique. L'ID d'interaction apparaît dans la colonne ID de la grille des résultats de la recherche d'enregistrements d'écran. La grille des résultats de la recherche contient une liste de tous les enregistrements d'écran dans le système.

Actions par lot

Dans la grille des résultats de la recherche, vous pouvez effectuer les actions par lots suivantes pour les interactions sélectionnées :

- Exporter les interactions
- [Transférer les liens d'interaction](#)
- [Ajouter des interactions à une liste d'interaction globale d'une liste d'interaction de séance d'accompagnement](#)
- [Retraiter une interaction](#)
- [Supprimer des interactions](#)

Pour exporter une interaction :

L'exportation d'interactions crée un fichier zip contenant les fichiers suivants :

- Fichier .csv contenant une liste d'interactions audio qui ont été exportées. Le fichier contient également les données de la grille des résultats de la recherche associée à chaque interaction.
- Un fichier .wav pour chaque interaction audio incluse dans la liste (facultatif).
- Un fichier texte est créé lorsque vous exportez une interaction textuelle.

Note :

- Certaines des interactions exportées peuvent ne pas être associées à un fichier audio.
 - Vous devez être avoir l'autorisation **d'exporter des Interactions d'exportation** afin de pouvoir exporter des interactions. Pour plus d'informations, consultez : [Autorisations de profil](#).
1. Sélectionnez **Explorez > recherche**.
 2. Exécutez une recherche pour les interactions que vous souhaitez exporter. Voir : [Créer une nouvelle recherche](#).
 3. Dans le titre de la colonne case à cocher, cliquez sur l'icône **Actions par lots**  et sélectionnez **Exporter**.
 4. Sélectionnez **Exporter les interactions sélectionnées** Ou **Exporter toutes les interactions**.

Note : Si vous sélectionnez **Exporter toutes les interactions** toutes les interactions dans toutes les pages de résultats de recherche seront exportées.

5. Sélectionnez la case **Inclure des fichiers d'interaction audio et textuelle** si vous souhaitez inclure ces fichiers dans le fichier .zip, puis cliquez sur **Exporter**.

Note : Si la case **Inclure des fichiers d'interaction audio et textuelle** n'est pas active, cela signifie que la taille du fichier à exporter dépasse la limite maximale. Pour inclure les fichiers d'interaction audio et textuelle, réduisez le nombre d'interactions sélectionnées.

Un fichier zip est créé avec les interactions exportées.

Note : Si vous avez sélectionné **Exporter** et que votre système est configuré pour chiffrer les interactions exportées, la fenêtre **Exporter les interactions** apparaît. Dans cette fenêtre, vous serez invité à créer un mot de passe requis lorsque vous tenterez de décompresser les interactions exportées.

- a. Saisissez un mot de passe de votre choix dans le champ Créer mot de passe.

Ou

Cliquez sur **Générer un mot de passe** pour permettre au système de générer un mot de passe pour vous dans le champ Créer un mot de passe.

- b. Cliquez sur **Exporter** pour exporter les interactions sélectionnées.
- c. Copiez et sauvegardez le mot de passe et cliquez sur **Terminé**.

Lorsque vous essayez de décompresser le fichier, vous serez invité à donner ce mot de passe.

Note : Le programme zip par défaut de Windows ne prend pas en charge les fichiers zip chiffrés. Pour décompresser le fichier, vous devez utiliser un programme zip différent.

Pour transférer un lien vers une ou des interactions :

Vous pouvez envoyer un lien vers une ou plusieurs interactions avec d'autres utilisateurs du système. Chaque lien est envoyé dans un message séparé. Selon votre sélection, le message apparaît

dans le [widget de messages](#) ou comme une notification par courriel. Lorsque le destinataire clique sur le message, un Media Player SpeechMiner est activé dans une fenêtre séparée pour lire l'interaction.

1. Sélectionnez **Explorez > recherche**.
2. Exécutez une recherche pour les interactions que vous souhaitez exporter. Voir : [Créer une nouvelle recherche](#).

3. Dans le titre de la colonne case à cocher, cliquez sur l'icône **Actions par lots**  et sélectionnez **Transférer**.
4. Sous **Objet** modifiez l'objet.
5. Sous **Sélectionnez un utilisateur** Sélectionnez l'utilisateur à qui vous souhaitez envoyer le lien à partir des listes fournies.
6. Pour envoyer des notifications à l'adresse de courriel de l'utilisateur ainsi qu'au widget de messages de l'utilisateur, sélectionnez **Envoyer une notification par courriel**.
7. Cliquez sur **Envoyer**. Un message est envoyé au widget de messages et à l'adresse de courriel du destinataire pour chaque interaction audio que vous avez sélectionnée.

Pour ajouter des interactions à une liste d'interactions ou à une séance d'accompagnement :

Une liste d'interactions est une liste d'interactions audio qui est sauvegardée pour une utilisation ultérieure.

SpeechMiner prend en charge deux types de listes d'interactions :

- **Liste d'interaction globale :** Un groupe d'interactions.
- **Liste d'interaction de séance d'accompagnement :** Un groupe d'interactions associées à une [Séance d'accompagnement](#).

Note : Les listes d'interaction des séances d'accompagnement ne peuvent être affichées que dans la séance d'accompagnement.

Lorsque vous travaillez avec des listes d'interaction, vous pouvez :

- Ajoutez des interactions à une liste d'interactions existante ou à une nouvelle liste d'interactions.
- Sélectionnez une liste d'interactions existante ou une liste d'interaction de séance d'accompagnement.
- Ajoutez une nouvelle séance d'accompagnement directement à partir de la grille des résultats de la recherche.

Pour ajouter une ou des interactions à une liste d'interactions :

1. Sélectionnez **Explorez > recherche**.
2. Exécutez une recherche pour les interactions que vous souhaitez ajouter à une liste d'interactions. Pour plus d'informations, voir : [Créer une nouvelle recherche](#).
3. Sélectionnez les interactions que vous souhaitez ajouter à la liste interaction.
4. Dans le titre de la colonne case à cocher, cliquez sur l'icône **Actions par lot**  et sélectionnez **Ajouter à**.

5. Sélectionnez **Liste d'interaction**.
6. Sélectionnez la liste à laquelle vous souhaitez ajouter les interactions sélectionnées.
7. Sélectionnez **Exporter les interactions sélectionnées** Ou **Exporter toutes les interactions**.

Note : Si vous sélectionnez **Exporter toutes les interactions** toutes les interactions dans toutes les pages de résultats de recherche seront exportées.

8. Cliquez sur **Ajouter**. Les interactions sélectionnées sont ajoutées à la liste d'interactions sélectionnée.

Ajouter une liste d'interactions à une séance d'accompagnement :

1. Sélectionnez **Explorez > recherche**.
2. Exécutez une recherche pour les interactions que vous souhaitez ajouter à une séance d'accompagnement. Voir : [Créer une nouvelle recherche](#).
3. Sélectionnez les interactions que vous souhaitez ajouter à la séance d'accompagnement.
4. Dans le titre de la colonne case à cocher, cliquez sur l'icône **Actions par lot**  et sélectionnez **Ajouter à**.
5. Sélectionnez **Séance d'accompagnement**. Une liste de séances d'accompagnement apparaît.
6. Sous chaque titre de séance d'accompagnement, vous verrez une liste des listes d'interactions associées à la séance d'accompagnement spécifique et un lien **Nouvelle liste statique**.
7. Sous le titre de la séance d'accompagnement, recherchez la séance à laquelle vous souhaitez ajouter les interactions sélectionnées.
8. Sous le titre de la séance, sélectionnez la liste d'interaction à laquelle vous souhaitez ajouter les interactions sélectionnées.

Si la séance d'accompagnement ne contient pas de liste d'interaction, cliquez sur **Nouvelle Liste Statique pour créer une nouvelle liste avec les interactions sélectionnées pour la séance spécifique**.

Une fois que vous donnez un nom à la liste et cliquez sur **OK, la liste est créée**. La liste apparaîtra dans le [Onglet listes d'interactions](#) et dans le cadre de la séance d'accompagnement spécifique.

9. Cliquez sur **Ajouter**.

Retraiter une interaction :

Le retraitement vous permet de réappliquer le processus de prise en charge de SpeechMiner sur les interactions sélectionnées. Cette procédure est utile lorsque vous savez que les définitions de rubriques ont changé.

Note : Le retraitement d'une interaction ne peut être effectué que dans un environnement d'Analyse Uniquement.

1. Sélectionnez **Explorez > recherche**.
2. Exécutez une recherche pour les interactions que vous souhaitez retraiter. Voir : [Créer une nouvelle recherche](#).
3. Dans le titre de la colonne case à cocher, cliquez sur l'icône **Actions par lot**  et sélectionnez **Retraiter les interactions**.
4. Cliquez sur **Oui** Lorsqu'on vous demande si vous êtes sûr de vouloir retraiter les interactions. Les interactions sélectionnées seront retraitées.

Pour supprimer une interaction :

1. Sélectionnez **Explorez > recherche**.
2. Exécutez une recherche pour les interactions que vous souhaitez supprimer. Voir : [Créer une nouvelle recherche](#).
3. Dans le titre de la colonne case à cocher, cliquez sur l'icône **Actions par lot**  et sélectionnez **Supprimer**.
4. Cliquez sur **Oui** Lorsqu'on vous demande si vous êtes sûr de vouloir supprimer les interactions. Les interactions sélectionnées seront supprimées.

Créer une nouvelle recherche

Avec SpeechMiner vous pouvez rechercher des interactions, des événements et des enregistrements d'écran.

Lors de la création d'une recherche, vous pouvez utiliser des filtres pour spécifier les types d'interactions, d'événements et d'enregistrements d'écran que vous souhaitez afficher.

Lorsque vous exécutez la recherche, SpeechMiner peigne la base de données pour les interactions qui correspondent à vos sélections de filtres. Les résultats de la recherche sont affichés dans la [Grille des résultats de la recherche](#).

Lors de l'exécution d'une recherche SpeechMiner continue la recherche d'interactions qui correspondent à vos critères de recherche jusqu'à ce que l'un des éléments suivants se produit :

- Toutes les interactions dans la base de données sont vérifiées pour les correspondances avec vos critères de recherche.
- La limite de traitement (définie dans les paramètres de configuration de la base de données du système) est atteinte. Par exemple, si la limite de traitement est 1000 les 1000 premières
- Interactions qui correspondent aux critères de recherche sont récupérées et la recherche se termine.

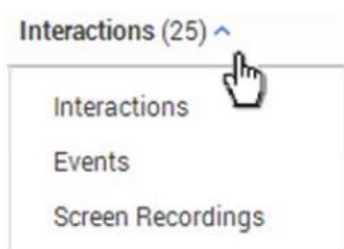
Note :

- Une recherche générée par [Infobulle de graphique de définition de tendances](#) produit des résultats basés sur une période de temps donnée. Le processus de recherche du graphique de définition de tendances recherche les interactions qui sont pertinentes à la demande de recherche. Le processus ne recherche pas une correspondance exacte.
- Une recherche générée par **Explorez > recherche** produit des résultats basés sur les [filtre de recherche](#). Ce processus de recherche cherche des interactions qui correspondent exactement à la demande de recherche.

Une fois que votre recherche d'interactions spécifiques est terminée, vous pouvez exporter ou transférer des interactions à partir de la liste ou ajouter des interactions à une liste d'interactions existantes. Voir [Actions par lots](#).

Pour créer une nouvelle recherche :

1. Sélectionnez **Explorez > recherche**. Une liste des interactions associées à la recherche précédente s'affiche.
2. Dans le coin gauche de l'écran (sous Media Player), sélectionnez le type d'interactions que vous souhaitez rechercher.



Note : Pour afficher l'enregistrement d'écran dans Internet Explorer 10 et 11, vous devez activer les diverses sources de données > Accès dans les domaines dans la fenêtre Paramètres de sécurité - Taille de la zone de confiance.

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : L'enregistrement d'écran n'est pas disponible dans notre offre de cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

3. Cliquez sur le bouton **Filtres de recherche**.  Pour plus d'informations, voir [Filtre de recherche](#).
4. Configurez les options du filtre.
5. Cliquez sur l'une des opérations suivantes :
 - **Rechercher** : Mettez à jour les résultats de la recherche actuelle en fonction de la nouvelle configuration de filtre.
 - **Sauvegarder sous** : Sauvegardez la configuration du filtre en tant que [Recherche sauvegardée](#). Vous pouvez exécuter la recherche sauvegardée plus tard.
 - **Réinitialiser** : Réinitialisez la configuration de filtre actuelle à son état par défaut.

La recherche est exécutée en fonction de votre sélection.

Filtres de recherche

Vous pouvez affiner les critères de recherche avec les options disponibles dans le panneau de **Filtre**.

Cliquez sur le bouton **Filtre**  dans la grille des résultats de la recherche pour accéder au panneau de **Filtre**.

Lorsque vous configurez le panneau de filtre, tenez compte des éléments suivants :

- Seules les interactions qui satisfont aux conditions que vous définissez seront récupérées.
- Les critères de recherche actuels s'affichent en haut de la grille des résultats de la recherche. Lorsque vous effectuez des modifications au filtre, l'affichage est automatiquement mis à jour.
- Toutes les données pertinentes aux segments d'appel sont stockées et affichées au niveau de l'interaction. Cela inclut les métadonnées jointes ainsi que les agents impliqués dans l'interaction. Par conséquent, la recherche/filtrage n'est effectuée qu'au niveau de l'interaction (par exemple, il n'y a pas de recherche de niveau de segment) et toutes les informations sont affichées dans l'interface utilisateur au niveau de l'interaction.
- Les icônes Ajouter et Supprimer  vous permettent d'ajouter et de supprimer des sélections et/ou des valeurs de filtre supplémentaires.
- Une fois que vous sauvegardez vos configurations de filtre, la configuration est enregistrée en tant que [Recherche sauvegardée](#) et peut être exécuté à l'avenir. Voir [Utilisation des recherches sauvegardées](#).
- L'option **Inclure/exclure** vous permet de définir une condition négative. Par exemple, lorsque vous sélectionnez exclure, la condition est remplie lorsqu'aucune des sélections ou des valeurs du filtre spécifique n'est trouvée dans les interactions.
- L'option **Affichage sélectionné uniquement**, vous permet d'afficher uniquement les éléments sélectionnés associés au filtre spécifique.

Le panneau de filtre est divisé en groupes suivants :

- [Plage de dates](#)
- [Termes et rubriques](#)
- [Catégories et programmes](#)
- [Agents et groupes de travail](#)
- [Métadonnées](#)
- [Commentaires](#)
- [Actions utilisateur](#)
- [Segment](#)
- [Balises](#)
- [Propriétés de l'interaction](#)
- [Audit et implémentation](#)
- [Recherche de courriels](#)

Plage de dates :

Permet de filtrer la grille des résultats de la recherche en fonction d'une plage de dates spécifique.

- **Tous** : Valeur par défaut qui inclut toutes les interactions dans la base de données.
- **Hier** : Interactions de filtre enregistrées le jour précédent de 00:00 jusqu'à 23:59.
- **Aujourd'hui** : Filtrer les interactions enregistrées le même jour à partir du 00:00 jusqu'à l'heure exacte de la recherche.
- **Depuis le début de la semaine** : Filtrer les interactions enregistrées à partir du début de la semaine en cours (le dernier dimanche à 00:00) jusqu'à l'heure exacte et la date de la recherche est effectuée.

Note : Aux États-Unis, la semaine commence le dimanche et se termine le samedi; pour les utilisateurs avec des versions localisées en Europe du logiciel, la semaine commence le lundi et se termine le dimanche.

- **7 derniers jours** : Filtrer les interactions de sept jours avant aujourd'hui (à 00:00) jusqu'à l'heure exacte et la date à laquelle la recherche est effectuée.
- **Semaine dernière** : Filtrer les interactions entre le début et la fin de la semaine précédente.
- **Depuis le début du mois** : Filtrer les interactions à partir du premier jour du mois en cours à 00:00 jusqu'à l'heure exacte et la date à laquelle la recherche est effectuée.

- **30 derniers jours** : Filtrer les interactions de trente jours avant aujourd'hui (à 00:00) jusqu'à l'heure exacte et la date à laquelle la recherche est effectuée.
- **Mois dernier** : Filtrer les interactions à partir de 00:00 le premier jour jusqu'à 23:59 le dernier jour du mois précédent.
- **Depuis le début du trimestre** : Filtrer les interactions à partir de 00:00 le premier jour du trimestre en cours jusqu'à l'heure exacte et la date à laquelle la recherche est effectuée.
- **90 derniers jours** : Filtrer les interactions de 90 jours avant aujourd'hui (à 00:00) jusqu'à l'heure exacte et la date à laquelle la recherche est effectuée.
- **Trimestre dernier** : Filtrer les interactions de 00:00 le premier jour jusqu'à 23:59 le dernier jour du trimestre précédent.
- **Personnalisé** : Filtrer les interactions à partir de n'importe quelle plage de date et d'heure sélectionnée dans les deux fenêtres déroulantes affichées. Vous pouvez spécifier le jour, le mois, l'année, l'heure et la minute exacts pour les dates de début et de fin.

Note : Les heures données sont directement associées au fuseau horaire auquel votre serveur Web est déployé et, par conséquent, ne sont pas nécessairement les mêmes que l'heure à laquelle vous vous situez physiquement.

Termes et rubriques :

Permet de filtrer les interactions en fonction d'un ou plusieurs termes ou phrases qui doivent faire partie de l'interaction, de la rubrique et/ou du locuteur.

- **Champ de texte** : Saisissez le ou les termes ou expressions à rechercher.
- **Rubriques** : Sélectionnez un ou plusieurs rubriques dans la liste à rechercher.
- **Limites** : Sélectionnez un ou plusieurs types de locuteur dans la liste.

Seules les interactions trouvées dans l'une des situations suivantes sont incluses dans les résultats de recherche :

- Interactions avec un seul canal audio (le système ne peut pas identifier qui parle), où au moins un des types de locuteurs sélectionnés ont été impliqués dans l'interaction.
- Par exemple, la rubrique Paiements a été trouvée au moins une fois dans l'interaction et l'un des participants à l'interaction a été un locuteur de type agent.
- Interactions avec plus d'un canal audio (le système identifie qui parle à chaque instant de l'interaction), où au moins un des types de locuteur sélectionnés a mentionné les rubriques et/ou les termes requis au moins une fois dans l'interaction.
- Par exemple, l'agent dans l'interaction a parlé de la rubrique Paiements.

Catégories et programmes :

Permet de filtrer la grille des résultats de la recherche en fonction des catégories et/ou des programmes. Seules les interactions dans lesquelles au moins une catégorie/programme est identifiée sont incluses dans les résultats de la recherche.

- **Catégories :** Sélectionnez une ou plusieurs catégories qui doivent être associées aux interactions que vous recherchez.
- **Programmes :** Sélectionnez un ou plusieurs programmes qui doivent être associés aux interactions que vous recherchez.

Agents et groupes de travail :

Dans les listes fournies, sélectionnez toute combinaison d'agents et de groupes de travail à inclure dans votre recherche.

Vous pouvez également choisir de rechercher « l'utilisateur actuel » plutôt qu'un agent ou un groupe de travail spécifique. Dans ce cas, la condition change en fonction de l'utilisateur qui exécute le rapport.

Si vous sélectionnez un groupe de travail, tous les agents du groupe de travail sont inclus dans la condition de recherche.

Métadonnées :

Les métadonnées sont collectées par le système d'enregistrement et relayées par elle à SpeechMiner. Les types de métadonnées disponibles varient d'un système à l'autre.

Le filtre de métadonnées vous permet de filtrer les résultats de recherche pour les métadonnées sélectionnées et les valeurs de métadonnées.

Les résultats de la recherche incluront uniquement les interactions pour lesquelles les types sélectionnés de métadonnées ont défini des valeurs et lorsque vous spécifiez des valeurs qui correspondent aux conditions spécifiées.

Trois types de valeurs de métadonnées peuvent être utilisés dans les conditions que vous définissez :

- Chaîne de texte (par exemple, « Detroit »)
- Nombre décimal (par exemple, « 10 » ou « 32,5 »)
- Date

Les dates doivent être entrées manuellement dans le même format que celui utilisé dans votre interface Web SpeechMiner. Par exemple, si votre système représente des dates au format : mm/jj/aaaa hh:mm, vous entrez le 24 oct, 2013 à 10 heures comme 10/24/2013 10:00;.

Le format utilisé dans votre système est spécifié dans la table paramètres de services web, dans le paramètre « globalDateFormat ».

Pour de plus amples informations, veuillez consulter votre administrateur système.

Pour définir un filtre de métadonnées :

1. Sélectionnez cette option pour inclure/exclure les métadonnées.

Note : Si vous souhaitez uniquement spécifier que les interactions doivent avoir des valeurs pour le type de métadonnées spécifique, mais que toute valeur est acceptable, il vous suffit de sélectionner le nom du type de métadonnées. Vous n'avez pas à effectuer les étapes restantes de cette procédure.

2. Sélectionnez le type de métadonnées dans la liste fournie.
3. Cliquez sur **Valeurs** pour configurer les métadonnées.
4. Dans le premier champ, sélectionnez :

Égale pour spécifier une valeur spécifique pour le type de métadonnées.

Entre pour définir une plage de valeurs. Lorsque vous sélectionnez entre un champ supplémentaire est ajouté à la zone.

5. Pour ajouter un autre **Ou** condition, cliquez sur le **Ajouter** Icône  pour ajouter une ligne dans la boîte et remplissez-la comme expliqué ci-dessus.
6. Cliquez à l'extérieur de la case pour fermer la case.

Commentaires :

Permet de filtrer la grille des résultats de la recherche pour les interactions qui contiennent des commentaires effectués par des utilisateurs sélectionnés.

- **Champ de texte vide :** Texte qui doit apparaître dans l'un des commentaires d'interaction. Seules les interactions contenant des commentaires dans lesquels ce texte est trouvé sont incluses dans les résultats de la recherche.

Note : Si vous laissez le champ de texte les interactions vides qui contiennent des commentaires des utilisateurs sélectionnés sont incluses dans les résultats de la recherche quel que soit le contenu des commentaires.

- **Utilisateur :** recherche l'utilisateur qui a ajouté un commentaire à l'interaction lors de la lecture de l'interaction. Seules les interactions qui contiennent des commentaires des utilisateurs sélectionnés sont incluses dans les résultats de la recherche.

Créer une nouvelle recherche

- **Bon**  : recherche l'utilisateur qui a sélectionné Bon lors de l'ajout d'un commentaire à l'interaction pendant la lecture.
- **Neutre**  : recherche l'utilisateur qui a sélectionné Neutre lors de l'ajout d'un commentaire à l'interaction pendant la lecture.
- **Mauvais**  : recherche l'utilisateur qui a sélectionné Mauvais lors de l'ajout d'un commentaire à l'interaction pendant la lecture.

Actions utilisateur :

Permet de filtrer la grille des résultats de la recherche avec les interactions qui ont été examinées (lues ou ouvertes) par les utilisateurs sélectionnés.

Segment :

Permet de filtrer la grille des résultats de la recherche en fonction des ID de segment. Voir [Qu'est-ce qu'une interaction? > Segment](#)

Sous segment, sélectionnez le nombre de segments à inclure dans les résultats de la recherche. Dans le premier champ, sélectionnez soit inférieur à, entre, soit supérieur à.

Dans le deuxième champ de texte ou les champs, renseignez la quantité de segments dans une interaction que vous souhaitez rechercher.

- **Moins de** : Les résultats de la recherche incluent uniquement les interactions avec un certain nombre de segments inférieurs à la valeur que vous avez spécifiée.
- **Entre** : Les résultats de recherche incluent des interactions qui incluent un certain nombre de segments qui est plus que la première valeur et moins que la deuxième valeur.
- **Plus de** : Les résultats de la recherche incluent uniquement les interactions qui contiennent un nombre de segments supérieur à la valeur spécifiée.

Balises :

Les balises vous permettent d'étiqueter une interaction à la suite d'une action spécifique ou d'une catégorie définie par l'utilisateur. En d'autres mots, une balise est similaire à un mot clé qui vous aide à identifier une interaction et vous permet de générer de meilleurs résultats de recherche.

Les balises peuvent également vous aider à indiquer quelles interactions ne peuvent pas être supprimées, quelles interactions ont été évaluées dans le cadre de la séance d'évaluation de la gestion de la qualité et quelles interactions incluent un enregistrement d'écran. Les trois balises suivantes ne sont pas définies par l'utilisateur.

- **Balise Protéger de la suppression/Déprotéger de la suppression** : La balise Protéger/Déprotéger de la suppression vous permet de rechercher des interactions qui ne peuvent pas être supprimées (voir, [Commande de lecture ligne no 13](#)).
- **Balise évaluée** : La balise évaluée vous permet de rechercher les interactions qui ont déjà fait partie d'une séance d'évaluation et empêche ensuite les interactions évaluées d'être réutilisées (voir, [Effectuer une étape de séance d'évaluation #8](#)).
- **Balise d'enregistrement d'écran** : La balise d'enregistrement d'écran vous permet de rechercher des interactions qui incluent un enregistrement d'écran.

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : La balise d'enregistrement d'écran n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Note : Le filtre balises n'est pas disponible pour les recherches d'événements et d'enregistrements d'écran.

Pour plus d'informations sur la création d'une balise, consultez [Options de Media Player](#) et [Définir des balises](#).

Pour définir un filtre de balises :

1. Sélectionnez **Inclure/Exclure**. Sélectionnez exclure pour définir une condition négative. Par exemple, lorsque vous sélectionnez exclure, la condition est remplie lorsqu'aucune des sélections ou des valeurs du filtre de balise n'est trouvée dans les interactions.
2. Sélectionnez une ou plusieurs balises dans la liste fournie.
3. Cliquez sur **Terminé**.

Propriétés de l'interaction :

Vous permet de filtrer la liste de la grille des résultats de la recherche en fonction de :

- **Types** : Sélectionnez le type d'interaction que vous recherchez (appels, courriels, clavardage, texte ou interactions sociales).

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : Le type de **Texte** n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Note : La sélection de **Types** n'est pas offerte si votre système inclut uniquement les interactions audio.

- **Langues** : Définissez la langue des interactions que vous recherchez.

Note : Dans certains systèmes, certaines ou toutes les interactions ne subissent pas de traitement de reconnaissance vocale. Dans ces systèmes, l'option **Pas de reconnaissance vocale** apparaît dans la liste langues. Sélectionnez cette valeur pour inclure les interactions qui n'ont pas subi la reconnaissance vocale.

- **Durée** : Sélectionnez la plage de durée de l'interaction à inclure dans le jeu de données. Dans le premier champ, sélectionnez soit inférieur à, entre, soit supérieur à.

Dans le deuxième champ de texte ou champs, renseignez le nombre de secondes.

Moins de : Les résultats de recherche incluent uniquement les interactions qui sont plus courtes que la valeur que vous avez spécifiée.

Entre : Les résultats de recherche incluent les interactions dont les durées sont plus longues que la première valeur et plus courtes que la deuxième valeur.

Plus de : Les résultats de recherche incluent uniquement les interactions qui sont plus longues que la valeur spécifiée.

- **ID interaction** : Les résultats de la recherche incluent uniquement les interactions avec la ou les valeurs que vous avez entrées pour l'ID. Dans ce champ, vous pouvez entrer jusqu'à 50 ID d'interaction.
- **ID externe** : Les résultats de recherche incluent uniquement les interactions avec la valeur que vous avez saisie pour l'ID. L'ID externe est un numéro unique affecté à l'interaction par le système de stockage d'enregistrement externe.

Audit et implémentation :

Permet de filtrer la grille des résultats de la recherche d'événements en fonction des cotes de confiance et des résultats d'audit.

Note : Ce groupe n'apparaît que si la grille des résultats de la recherche est configurée pour afficher uniquement les événements.

- **Seuil de confiance** : Sélectionnez la valeur de confiance minimale requise. Seuls les événements dont les valeurs de confiance sont au moins aussi élevées sont inclus dans la grille des résultats de la recherche.

Note : La valeur de confiance est générée par SpeechMiner lorsque les interactions sont traitées. Il indique la fiabilité de l'identification de l'événement. Plus la valeur est élevée, plus le degré de certitude est élevé.

- **ID de terme** : Recherche un ID de terme inclus dans une rubrique.

Note : Ce champ s'affiche uniquement si vous disposez d'autorisations d'audit d'événements. En outre, l'ID de terme pour chaque terme trouvé pendant la recherche apparaît dans la grille des résultats de la recherche d'événements.

- **Exclure les événements audités** : Activez cette case à cocher pour exclure les interactions qui ont déjà été auditées à partir de la recherche.
- **TP, FP, SFP** : Sélectionnez les cotes d'audit requises. Seuls les événements audités dont les notes correspondent à l'un des types sélectionnés sont inclus dans les résultats de la recherche.

Recherche de courriels :

Filtres de courriel qui vous permettent de rechercher des interactions par courriel basées sur des informations dans l'en-tête du courriel (par exemple, de et à qui le courriel a été envoyé).

- **De** : Les adresses de courriel de l'endroit où le courriel a été envoyé.
- **À** : Les adresses de courriel auxquelles le courriel a été envoyé.
- **Cc** : Les adresses de courriel qui ont reçu une copie du courriel.
- **Bcc** : Les adresses de courriel qui ne doivent pas être révélées aux autres destinataires du courriel.

Explorez les termes

La fonctionnalité Explorer de SpeechMiner vous permet de produire des rapports illustrant graphiquement la distribution de termes spécifiques dans une liste d'interactions.

La fonctionnalité explore est entièrement automatisée et repose sur l'analyse des interactions associées à des critères de recherche spécifiques.

Le processus produit un rapport de termes communs qui montre les clusters de terme les plus courants dans le jeu de données généré.

Lorsque vous lancez la fonctionnalité Explorer, les résultats vous sont envoyés par courriel. Vous pouvez également consulter les rapports de l'onglet **Rapports** > **rapports sauvegardés**.

AVERTISSEMENT : Cette fonctionnalité n'est pas disponible dans notre offre Cloud et dans un déploiement d'Enregistrement Uniquement. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Pour exécuter le processus explore sur un critère de recherche spécifique :

1. Sélectionnez **Explorez** > **recherche**.
2. Cliquez sur le bouton **Recherche Filtres**  pour définir le jeu de données à utiliser pendant le processus Explorer.
3. Sélectionnez au moins une langue et un seul type d'interaction. Voir [Filtre de recherche](#) pour de plus amples informations.
4. Cliquez sur **Explorer**.
5. Entrez un nom pour le rapport.
6. Cliquez sur **OK**. Un message vous informe que vous recevrez un courriel avec un lien vers le rapport.

Recherches sauvegardées

Une recherche sauvegardée représente un groupe d'interactions sélectionnées à partir d'une liste d'interactions résultant d'un critère de filtrage spécifique (créé dans le [Explorer > panneau de filtre](#)).

La création d'une recherche sauvegardée vous permet de combiner une collection d'interactions associées à la même rubrique. Vous pouvez exécuter cette recherche sauvegardée unique chaque fois que les informations générées par la requête sont requises.

Pour accéder à la liste des recherches sauvegardées :

1. Sélectionnez **Explorer > Recherches sauvegardées**.

L'onglet **Recherche sauvegardée** est ouvert avec les options suivantes :

- **Liste déroulante** : Recherchez et sélectionnez le ou les utilisateurs dont vous voulez voir les recherches sauvegardées.
- **Champ de texte** : Tapez une lettre ou une séquence de lettres qui apparaît dans le nom de la recherche sauvegardée que vous souhaitez rechercher.
- **Supprimer**  : Sélectionnez une ou plusieurs recherches dans la liste et cliquez sur **Supprimer** pour les supprimer du système.
- **Comparer les recherches sauvegardées**  : Sélectionner deux recherches pour créer un rapport compare les deux résultats de recherche.
- **Tableau** : Voir les descriptions des colonnes ci-dessous.

Colonnes :

- **Case**  : Activez les cases à cocher à supprimer ou à comparer.
- **Exécuter** : Cliquez sur le bouton **Exécuter** pour exécuter la recherche et afficher les résultats dans la grille des résultats de la recherche.  Si la recherche spécifique était une recherche pour des enregistrements d'écran, la grille des résultats de la recherche montrera une liste d'interactions avec des enregistrements d'écran.
- **Supprimer** : Cliquez sur le bouton **Supprimer** pour supprimer la recherche sauvegardée spécifique. 
- **Nom** : Nom de la recherche sauvegardée.
- **Créateur** : Nom de l'utilisateur qui a créé la recherche sauvegardée.
- **Statut** : Le statut de la recherche sauvegardée.

Recherches sauvegardées

- **Partage** : Les noms des groupes d'utilisateurs et des utilisateurs avec lesquels la recherche est partagée. Cliquez sur le bouton **Partage** pour partager la recherche sauvegardée avec d'autres.
- **Créé le** : Date à laquelle la recherche a été créée.
- **Accompagnement** : Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter la recherche à une séance d'accompagnement. Voir [Accompagnement](#) pour de plus amples informations.
- **Lien permanent** : Cliquez sur **Copie** pour créer un lien permanent vers la recherche sauvegardée spécifique. Vous pouvez copier ce lien vers votre presse-papiers, puis le coller ailleurs si nécessaire.

Voir [Lien permanent](#) pour de plus amples informations.

Comparer les recherches sauvegardées

SpeechMiner vous permet de comparer deux recherches sauvegardées. Le résultat est un rapport qui montre comment les deux jeux de données diffèrent.

Par exemple, vous pouvez comparer deux équipes client-service agent pour savoir quelle équipe a plus d'interactions avec les clients mécontents.

Vous pouvez également comparer deux résultats de recherche pour voir s'il existe des différences perceptibles en ce qui concerne les termes les plus courants dans les flux d'interaction.

Note : Vous ne pouvez comparer les interactions audio. Vous ne pouvez pas comparer les interactions textuelles.

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : Cette fonctionnalité n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Pour comparer deux recherches sauvegardées (deux jeux de données) :

1. Sélectionnez **Explorez > recherche**.
2. Cliquez sur  pour ouvrir le panneau de **Filtre**.
3. Définissez les critères de recherche pour le jeu de données que vous souhaitez comparer. Voir [Créer une nouvelle recherche](#) pour de plus amples informations.
4. Dans le panneau de **Filtre**, cliquez sur **Enregistrer sous** pour enregistrer la nouvelle recherche.
5. Répétez les étapes ci-dessus pour définir le deuxième jeu de données pour la comparaison.
6. Sélectionnez **Explorer > Recherches sauvegardées**.
7. Cochez les cases associées aux deux recherches sauvegardées que vous souhaitez comparer.
8. Cliquez sur **Comparer**  dans le coin supérieur droit de l'écran.
9. Dans le champ **Nom du rapport**, entrez un nom pour le rapport de comparaison.
10. Dans les listes **Catégories** et **Sujet**, sélectionnez les catégories et les rubriques que vous souhaitez comparer par rapport aux deux recherches sauvegardées sélectionnées.
Cliquez sur **Exécuter**. Le rapport apparaîtra dans la liste de **Rapports sauvegardés** et vous recevrez un courriel avec un lien direct vers le rapport.

Listes d'interactions

Une liste d'interactions vous permet de créer une collection d'une ou plusieurs interactions sur un problème spécifique.

La liste est composée d'interactions que vous sélectionnez manuellement dans la grille des résultats de la recherche et que vous ajoutez à la liste.

Vous pouvez ajouter une interaction à une liste d'interactions existante ou vous pouvez créer une nouvelle liste d'interactions.

Une liste d'interactions peut être créée à partir de :

- [Liste des résultats de la recherche](#)
- [Onglet Listes d'interactions](#)

Pour créer une liste d'interactions à partir de la grille des résultats de la recherche :

1. Sélectionnez **Explorez > recherche**.
2. Exécutez une recherche pour les interactions que vous souhaitez ajouter à la liste interaction. Voir : [Créer une nouvelle recherche](#).
3. Sélectionnez les interactions que vous souhaitez ajouter à la nouvelle liste d'interactions.
4. Dans le titre de la colonne case à cocher, cliquez sur l'icône **Actions par lot**  et sélectionnez **Ajouter à**.
5. Sélectionnez Liste d'interaction.
6. Cliquez sur **Nouvelle liste d'interaction** pour créer une nouvelle liste avec les interactions sélectionnées.
7. Cliquez sur **OK**. Les interactions sélectionnées sont ajoutées à la liste d'interactions sélectionnée.

Pour créer une liste d'interactions à partir de l'onglet listes d'interactions :

1. Sélectionnez **Explorer > Listes d'interactions**.

L'onglet listes d'interactions est ouvert avec les options suivantes :

- **Liste déroulante** : Recherchez et sélectionnez le ou les utilisateurs dont vous souhaitez afficher les listes d'interactions.
- **Champ de texte** : Tapez une lettre ou une séquence de lettres qui apparaît dans le nom de la liste d'interactions que vous souhaitez rechercher.

- **Supprimer**  : Sélectionnez une ou plusieurs listes dans la liste interactions, puis cliquez sur **Supprimer** pour les supprimer du système.
- **Renommer une liste d'interactions**  : Sélectionnez la liste d'interactions dont vous souhaitez modifier le nom. Cliquez sur le bouton **Renommer** icône et donner à la liste un nouveau nom.
- **Tableau** : Voir les descriptions des colonnes ci-dessous:
 - **Case**  :: Cochez les cases à cocher pour supprimer ou renommer.
 - **Exécuter** : Cliquez sur le bouton **Exécuter** pour exécuter la liste interaction et afficher les résultats dans la grille des résultats de la recherche.  Si la recherche spécifique était une recherche pour des enregistrements d'écran, la grille des résultats de la recherche montrera une liste d'interactions avec des enregistrements d'écran.
 - **Supprimer** : Cliquez sur le bouton **Supprimer** pour supprimer l'interaction spécifique. 
 - **Nom** : Le nom de l'interaction.
 - **Créateur** : Nom de l'utilisateur qui a créé l'interaction.
 - **Partage** : Les noms des groupes d'utilisateurs et des utilisateurs avec lesquels la recherche est partagée. Cliquez sur le bouton **Partage** pour partager l'interaction avec les autres. 
 - **Créé le** : Date à laquelle la recherche a été créée.
 - **Accompagnement** : Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter la recherche à une séance d'accompagnement. Voir [Accompagnement](#) pour de plus amples informations.
 - **Lien permanent** : Cliquez sur **Copie** pour créer un lien permanent à l'interaction spécifique. Vous pouvez copier ce lien vers votre presse-papiers, puis le coller ailleurs si nécessaire.

Voir [Lien permanent](#) pour de plus amples informations.

2. Cliquez sur l'icône **Créer une nouvelle liste d'interactions** .
3. Saisissez un nom pour la nouvelle liste.
4. Cliquez sur **OK**.
5. Ajouter des interactions à la nouvelle liste.
 - a. Sélectionnez **Explorez > recherche**.
 - b. Sélectionnez les interactions de la grille **Résultats de la recherche**.
 - c. Cliquez sur l'icône **Actions par lot**  et sélectionnez **Ajouter à**.

- d. Sélectionnez Liste d'interaction.
 - e. Sélectionnez la liste que vous avez créée au début de cette procédure.
 - f. Cliquez sur **Ajouter**.
6. Vérifiez que les interactions ont été ajoutées à la nouvelle liste d'interactions.
 - a. Sélectionnez **Explorer > Listes d'interactions**.
 - b. Cliquez sur l'icône exécuter  pour exécuter la nouvelle liste.
 - c. Examiner la grille des **Résultats de la recherche** et vérifiez que les interactions que vous avez sélectionnées ont été ajoutées à la liste.

Navigateur de contenus

Le navigateur de contenu vous permet d'afficher les interactions associées à des catégories, des agents et des programmes spécifiques. Par exemple, la sélection de l'option de catégorie produira une liste de toutes les catégories et de leurs sous-catégories associées à une ou plusieurs interactions.

Avec le navigateur de contenu, vous pouvez filtrer votre sélection plus loin en sélectionnant un critère de recherche supplémentaire. Par exemple, vous pouvez sélectionner pour rechercher les interactions associées à des catégories et à un programme spécifique. Si vous avez sélectionné une catégorie et un programme appelé « dette », le résultat sera une liste de toutes les catégories associées aux interactions qui sont également associées au programme « dette ».

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : Cette fonctionnalité n'est pas disponible dans notre offre de cloud et dans un déploiement d'enregistrement seulement. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#)

Pour rechercher les interactions associées à une catégorie, un agent ou un programme spécifique:

1. Sélectionnez **Explorer > navigateur de contenu**.
2. Dans la liste **Explorer** sélectionnez le type de distribution d'interaction que vous souhaitez voir.
3. Dans la liste **Filtrer par** sélectionnez un type de critère supplémentaire pour la distribution d'interaction.
4. Dans la liste **Toute liste** sélectionnez le critère spécifique.

Par exemple, si vous sélectionnez Groupe de travail dans la liste Filtrer par, vous devez sélectionner le nom du groupe de travail spécifique. Si vous sélectionnez Tout, tous les groupes de travail associés à une catégorie de la liste feront partie des résultats de la recherche.

La liste des navigateurs de contenu est automatiquement actualisée et mise à jour avec chaque sélection que vous effectuez et est affichée dans un tableau avec les colonnes suivantes:

- **Interactions classifiées :** Liste des catégories, programmes ou agents associés à une interaction.
- **Langue :** La langue dans laquelle le programme est associé lorsqu'il est créé dans SMART.
- **Dernier appel :** La date et l'heure de la dernière interaction à laquelle l'agent spécifique a participé.

- **Dernière mise à jour** : Dernière date à laquelle le programme spécifique a été mis à jour.
- **Nombre d'agents** : Nombre d'agents gérés par l'agent.
- **Nombre d'interactions** : Nombre d'interactions associées à la catégorie, à l'agent ou au programme.
- **Pourcentage** :
 - **Catégorie pourcentage** : Le pourcentage d'interactions associées à la catégorie par rapport à toutes les catégories de la liste.
 - **Sous-catégorie pourcentage** : Le pourcentage d'interactions associées à la sous-catégorie par rapport à toutes les sous-catégories de la catégorie spécifique.
- **Priorité** : Le niveau de priorité donné au programme dans SMART.

Pour plus d'informations sur SMART, consultez le *Manuel d'utilisation de SMART*.

Définition de tendances

La page Définition de tendances est conçue pour vous aider à contrôler et à analyser les termes et les phrases dans les conversations et à identifier et explorer les tendances familières et inattendues. En analysant les tendances du terme au sein d'un groupe d'interactions spécifique sur des périodes spécifiques et/ou selon une variété de critères de recherche (par exemple, côté agent et/ou client, métadonnées, durée, catégories, rubriques, agents, groupes de travail, langue, etc.), la définition de tendances vous permet de mieux comprendre les problèmes commerciaux émergents, de repérer les événements qui peuvent nécessiter une attention particulière, d'identifier les problèmes de processus ou de services avant qu'ils ne s'aggravent et de reconnaître les forces et les faiblesses des employés, des produits et des processus de l'entreprise.

Les données de la page de définition de tendances sont basées sur une analyse automatisée des transcriptions d'interaction avec l'identification des changements dans la fréquence avec laquelle un terme/expression apparaît dans les interactions. La fréquence de terme/expression est le nombre d'interactions dans lesquelles le terme/expression est trouvé divisé par le groupe d'interactions en entier au cours d'une période donnée, exprimée en pourcentage. Par exemple, si, au cours d'une période donnée, une expression a été utilisée dans 350 des 1000 interactions; la fréquence d'expression pour cette période donnée est $(350/1000) * 100\% = 35\%$.

Les termes/phrases apparaissent dans le graphique de définition de tendances en fonction d'une mesure importance (par exemple, mesure relative de l'importance). Les termes et les phrases avec une mesure importance élevée seront inclus dans le graphique de définition de tendances. Le but de la mesure importance est de filtrer les termes/phrases communs (par exemple, merci), de faire de la place pour des termes et des phrases significatifs.

La définition de tendances ne nécessite aucune entrée des utilisateurs sur les termes et les expressions qui doivent être trouvés dans les interactions, et pour cette raison les informations dans la page de définition de tendances peuvent vous aider à identifier les problèmes et les tendances qui sont imprévues ou inattendues.

À partir de la page de définition de tendances, vous pouvez de créer et de sauvegarder des graphiques de définition de tendances qui montrent la distribution des termes et des phrases dans un groupe d'interactions sélectionné. La fréquence relative des termes et expressions est visualisée à l'aide d'un graphique à bulles. Le graphique à bulles (Voir l'image ci-dessous) offre un aperçu en un clin d'œil sur quatre dimensions:

- **Taille :** La taille de la bulle est proportionnelle au nombre de fois où le terme ou la phrase apparaît dans le groupe d'interactions. Plus le rayon de la bulle est grand, plus le terme ou la phrase est utilisé dans le groupe d'interaction.
- **Couleur :** Les bulles sont rouges ou vertes ombrées et représentent le changement de fréquence. Plus l'ombrage est profond, plus le changement de fréquence est grand. Le rouge représente une négative (réduction) de la fréquence et le vert représente un positif (augmentation) de la fréquence pour ce terme particulier.

Définition de tendances

- **Comparaison** Les bulles qui contiennent un cercle en pointillés indiquent un terme ou une expression qui apparaît dans le groupe d'interactions sélectionné dans la période 1 et la période 2. Par exemple, si vous affichez l'onglet période 1, la ligne pointillée représente le terme/phrase fréquence dans la période 2 et vice versa.
- **Cluster**: Les bulles liées aux lignes représentent une collection de termes et de phrases dans le groupe d'interactions qui ont une forte similitude sémantique.

Exemple de graphique à bulles :



Cette représentation visuelle vous permet d'identifier rapidement les termes et les phrases avec la fréquence la plus élevée et la plus basse, et toute déviation par rapport aux fréquences de durée normale. Cela permet aux utilisateurs de surface et d'analyser les tendances qui pourraient autrement passer inaperçu. Après avoir reconnu les termes et les phrases qui ont la corrélation la plus forte ou la plus faible, vous pouvez affiner vos résultats de recherche en conséquence, pour rechercher les interactions les plus liées au problème commercial que vous enquêtez.

Définition de tendances

Pour obtenir des informations détaillées sur la configuration et l'interprétation de la page de définition de tendances, reportez-vous à la rubrique suivante:

- [Créer un filtre de définition de tendances](#)
- Créer une tâche de cluster personnalisé de définition de tendances
- [Description de la barre d'outils de filtre de définition de tendances](#)
- [Description d'infobulle de filtre de définition de tendances](#)
- [Description de données du graphique de filtre de définition de tendances](#)
- [Analyser les mots associés](#)
- [Gérer la liste noire](#)
- [Utilisation des filtres de définitions de tendances sauvegardés](#)
- [Exporter les données de définition de tendances](#)

Créer un filtre de définition de tendances

Avec le filtre de définition de tendances, vous pouvez créer des graphiques de définition de tendances (un cloud de bulles) qui sont une représentation visuelle de la fréquence relative des termes dans un groupe d'interactions spécifique sur des périodes spécifiques et/ou selon une variété de critères de recherche.

Pour créer un nouveau filtre de définition de tendances :

1. Sélectionnez **Explorer > Définition de tendances**.
 2. Dans la liste **Filtre de définition de tendances**, sélectionnez l'un des intervalles de temps suivants :
 - **Termes principaux intrajournaliers** : Affiche les termes et expressions les plus fréquemment utilisés dans toutes les interactions du système 3 heures avant l'heure actuelle.
 - **Principaux termes aujourd'hui par rapport à hier** : Affiche les termes et expressions les plus fréquemment utilisés dans toutes les interactions du système 24 heures avant l'heure actuelle.
 - **Principaux termes aujourd'hui par rapport à la semaine dernière** : Affiche les termes et expressions les plus fréquemment utilisés dans toutes les interactions du système 7 jours avant le jour en cours.
 - **Principaux termes aujourd'hui par rapport au même jour la semaine dernière** : Affiche les termes et expressions les plus fréquemment utilisés dans toutes les interactions dans le système exactement une semaine à partir d'aujourd'hui. Par exemple, si vous créez le filtre de définition de tendances le lundi 26 septembre 2016, le filtre recherchera les termes et les phrases le lundi 19 septembre, 2016.
 - **Personnalisé** : Affiche les termes et expressions les plus fréquemment utilisés dans toutes les interactions du système en fonction des options de filtrage **Basiques** et/ou **Avancées**.
 3. Configurer un ou plusieurs des filtres **Basiques** et/ou **Avancés**. Pour plus d'informations, consultez la [Description de la barre d'outils du filtre de définition de tendances](#).
- Note** : Si vous sélectionnez l'un des filtres de termes principaux puis changez de **Relative** à **Fixe**, **Contrôler** et/ou **Comparer**, la liste des filtres de définition de tendances deviendra **Personnalisée**.
4. Cliquez sur **Exécuter**. Le graphique à bulles et les données de graphique correspondantes apparaissent à l'écran. Reportez-vous aux pages suivantes pour des explications sur la façon d'interpréter le graphique de définition de tendances :

Définition de tendances

- [Description de la barre d'outils de filtre de définition de tendances](#)
 - [Description de l'infobulle du filtre de définition de tendances](#)
 - [Description de données du graphique de filtre de définition de tendances](#)
5. Cliquez sur **Sauvegarder** pour sauvegarder le filtre de définition de tendances. La fenêtre **Sauvegarder le filtre de définition de tendances** apparaît.
 6. Dans le **Nom du filtre de définition de tendances** Entrez un nom pour le filtre et dans le champ **Description** (facultatif) Entrez une description.

Note : Vous pouvez transformer le filtre de définition de tendances en une **tâche de cluster de définition de tendances**, en sélectionnant l'option [Créer une tâche de cluster de définition de tendances](#).

7. Cliquez sur **Confirmer** pour enregistrer la tâche de cluster de définition de tendances/filtre de définition de tendances.

Créer une tâche de cluster personnalisé de définition de tendances

Semblable à un filtre de définition de tendances, une tâche de cluster personnalisé de définition de tendances vous permet de créer des graphiques de définition de tendances (un cloud de bulles) qui sont une représentation visuelle de la fréquence relative des termes dans un groupe d'interactions spécifique sur des périodes spécifiques et/ou selon à divers critères de recherche. La différence est que les résultats d'une tâche de cluster personnalisé de définition de tendances sont potentiellement plus précis que les résultats du filtre de définition de tendances de base.

Si vous créez une tâche de cluster de définition de tendances, gardez à l'esprit que le niveau de précision potentiellement supérieur des résultats impose les contraintes suivantes :

- Par défaut, vous ne pouvez créer que cinq tâches de cluster de définition de tendances.
- Cette valeur par défaut est une configuration de base de données qui peut être modifiée. Pour plus de détails, consultez la page *Utilisation de l'exploration (Définition de tendances)* dans le *Guide d'administration SpeechMiner*.

Note : Une tâche de cluster de définition de tendances configurée avec une période de temps fixe n'est pas comptabilisée pour les cinq tâches de cluster de définition de tendances, car il s'agit d'une tâche unique. Seule une tâche de cluster de définition de tendances créée avec une période de temps relative est comptabilisée pour les cinq tâches de cluster de définition de tendances. Le nombre de tâches de cluster de définition de tendances existantes est spécifié au-dessus de la grille de [filtres de définition de tendances sauvegardés](#). Si vous tentez de créer une tâche de cluster de définition de tendances lorsque votre limite est atteinte, le système vous informe que vous ne pouvez pas créer une tâche de cluster de définition de tendances supplémentaire tant que vous n'avez pas supprimé une tâche existante.

- Pour gérer les tâches de cluster de définition de tendances, vous devez obtenir l'autorisation de [Gérer les tâches de cluster de définition de tendances](#).
- La première fois que vous exécutez une tâche de cluster de définition de tendances, il faudra plus de temps pour traiter ses résultats que la tâche filtre de définition de tendances. Les exécutions ultérieures ne devraient pas être plus longues.

Note : Étant donné que les résultats des tâches de cluster à tendance précise prennent plus de temps à générer, il est recommandé d'enregistrer la tâche de cluster de définition de tendances et de l'exécuter ultérieurement. Lorsque vous exécutez la tâche, contrôlez périodiquement les résultats jusqu'à ce que vous voyez un bon **décalage des données**. Le décalage des données (affiché en heures) représente l'écart de précision des résultats de la tâche. Un bon décalage des données générique est inférieur à 20 % de la période de temps sélectionnée.

Créer une tâche de cluster de définition de tendances :

1. Sélectionnez **Explorer > Définition de tendances**.
2. Sélectionnez **Créer une tâche de cluster de définition de tendances**.
3. Dans la liste **Filtre de définition de tendances**, sélectionnez l'un des intervalles de temps suivants :
 - **Termes principaux intrajournaliers** : Affiche les termes et expressions les plus fréquemment utilisés dans toutes les interactions du système 3 heures avant l'heure actuelle.
 - **Principaux termes aujourd'hui par rapport à hier** : Affiche les termes et expressions les plus fréquemment utilisés dans toutes les interactions du système 24 heures avant l'heure actuelle.
 - **Principaux termes aujourd'hui par rapport à la semaine dernière** : Affiche les termes et expressions les plus fréquemment utilisés dans toutes les interactions du système 7 jours avant le jour en cours.
 - **Principaux termes aujourd'hui par rapport au même jour la semaine dernière** : Affiche les termes et expressions les plus fréquemment utilisés dans toutes les interactions du système il y a exactement une semaine à partir d'aujourd'hui. Par exemple, si vous créez le filtre de définition de tendances le lundi 26 septembre 2016, le filtre recherchera les termes et les phrases le lundi 19 septembre, 2016.
 - **Personnalisé** : Affiche les termes et expressions les plus fréquemment utilisés dans toutes les interactions du système en fonction des options de filtrage **Basiques** et/ou **Avancées**.
4. Configurer un ou plusieurs des filtres **Basiques** et/ou **Avancés**. Pour plus d'informations, consultez la [Description de la barre d'outils du filtre de définition de tendances](#).

Note :

- Si vous sélectionnez l'un des filtres de termes principaux, puis changez de **Relative À Fixe, Monitorer** et/ou **Comparer**, la liste des filtres de définition de tendances deviendra **Personnalisée**.
 - Pour créer une tâche de cluster de définition de tendances pour les dates fixes de plus de deux semaines, la valeur par défaut des fragments de purge doit être modifiée. Pour plus de détails, consultez l'Onglet de configuration des fragments de purge dans la page *Configurations supplémentaires dans le Guide d'administration SpeechMiner*.
5. Cliquez sur **Sauvegarder** pour sauvegarder la tâche de cluster de définition de tendances et entrer un **Nom du filtre de définition de tendances** et une **Description** dans la fenêtre **Sauvegarder le filtre de définition de tendances**.

6. Rappelez-vous que, parce que les résultats des tâches de cluster à tendance précise prennent plus de temps à générer, il est recommandé de sauvegarder la tâche de cluster de définition de tendances et de l'exécuter ultérieurement.
7. Cliquez sur **Confirmer** et puis **Fermer** Lorsque vous voyez le message **Sauvegardé avec succès**. La page de **filtres de définition de tendances sauvegardés** s'ouvre avec la liste de tous les filtres de définition de tendances enregistrés et les tâches de cluster de définition de tendances.
8. Dans la liste de [filtres de définition de tendances sauvegardés](#), sélectionnez la tâche de cluster de définition de tendances spécifique et cliquez sur **Exécuter** dans la page filtre de définition de tendances qui s'ouvre.
9. Le graphique à bulles et les données de graphique correspondantes apparaissent à l'écran. Reportez-vous aux pages suivantes pour des explications sur la façon d'interpréter le graphique de définition de tendances :
 - [Description de la barre d'outils de filtre de définition de tendances](#)
 - [Description de l'infobulle du filtre de définition de tendances](#)
 - [Description de données du graphique de filtre de définition de tendances](#)

Note : Dans le coin inférieur droit du graphique à bulles, vous verrez l'icône **Détails** . Cliquer sur cette icône fournit les détails suivants pour l'onglet comparaison ou période. Un filtre de définition de tendances qui n'est pas une tâche de cluster de définition de tendances ne contiendra pas ces détails.

- **Période 1/2 :** La période de l'onglet données.
- **Décalage des données :** Représente l'écart de précision des résultats de la tâche en heures. Plus le nombre est bas, plus la précision est bonne.
- **Interactions :** Nombre d'interactions représentées par les données de l'onglet.
- **Dernière exécution :** La dernière fois que la tâche de cluster de définition de tendances a été exécutée.
- **Langue :** La langue d'interaction.
- **Type :** Le type d'interactions. Par exemple, audio, courriel, vidéo et ainsi de suite.

Description de la barre d'outils du filtre de définition de tendances

Vous pouvez affiner votre filtre de définition de tendances avec les options disponibles dans la page **Explorer > Définition de tendances**.

Une fois que vous avez sélectionné le type de [Filtre tendance](#) vous voulez créer, vous pouvez affiner votre filtre de définition de tendances en utilisant les options dans les domaines suivants :

- [Outils graphiques](#)
- [Filtre de base](#)
- [Filtre avancé](#)

Filtre de définition de tendances

- **Termes principaux intrajournaliers** : Affiche les termes et expressions les plus fréquemment utilisés dans toutes les interactions du système 3 heures avant l'heure actuelle.
- **Principaux termes aujourd'hui par rapport à hier** : Affiche les termes et expressions les plus fréquemment utilisés dans toutes les interactions du système 24 heures avant l'heure actuelle.
- **Principaux termes aujourd'hui par rapport à la semaine dernière** : Affiche les termes et expressions les plus fréquemment utilisés dans toutes les interactions du système 7 jours avant le jour en cours.
- **Principaux termes aujourd'hui par rapport au même jour la semaine dernière** : Affiche les termes et expressions les plus fréquemment utilisés dans toutes les interactions dans le système exactement une semaine à partir d'aujourd'hui. Par exemple, si vous créez le filtre de définition de tendances le lundi 26 septembre 2016, le filtre recherchera les termes et les phrases le lundi 20 septembre, 2016.
- **Personnalisé** : Affiche les termes et expressions les plus fréquemment utilisés dans toutes les interactions du système en fonction des options de filtrage **Basiques** et/ou **Avancées**.

Outils graphiques

-  : Ouvre la page des filtres de définition de tendances sauvegardés. Cette option vous permet d'interrompre une séance à tout moment. Une invite vous permet de confirmer ou d'annuler votre décision.
-  : Actualise manuellement la vue graphique. Cela récupère les dernières données générées par le système en arrière-plan, et influe sur l'horodatage de la visualisation en cours d'affichage.

-  : Ouvre la **Liste noire**. La liste noire est utilisée pour gérer un ensemble permanent de termes/phrases exclus dans les données de définition de tendances. Les utilisateurs avec des autorisations sont en mesure d'ajouter et de supprimer des éléments de la liste si nécessaire. Pour de plus amples informations, consultez [Gérer la liste noire](#).
- **Créer une tâche de cluster de définition de tendances** : Vous permet de créer une tâche de cluster de définition de tendances. Pour de plus amples informations, consultez [Créer une tâche de cluster personnalisé de définition de tendances personnalisée](#).
- **Exécuter** : Applique le filtre configuré au jeu de données pour produire le graphique de définition de tendances.
- **Réinitialiser** : Réinitialisez la configuration de filtre actuelle à son état par défaut.
- **Onglets du graphique** : Affiche trois vues des données qui visualisent les informations de la définition de tendances pour la période de temps sélectionnée.
 - **Comparaison** Affiche le jeu de données pour la période 1 et la période 2.
 - **Période 1** : Affiche le jeu de données pour les dates sélectionnées pour la période 1.
 - **Période 2** : Affiche le jeu de données pour les dates sélectionnées pour la période 2.

Note : Les tabulations de période pour une tâche de cluster de définition de tendances relative incluent des informations de décalage des données. Le décalage des données représente l'écart de précision des résultats de la tâche en heures. Plus le nombre est bas, plus la précision est bonne.

- **Disposition** : Permet de contrôler la façon dont les données sont affichées dans la page de définition de tendances. Un utilisateur peut maintenant sélectionner l'une des trois dispositions suivantes.
 - **Combinaison** : Affiche le graphique et les tableaux graphiques. Lorsque la disposition combinée est sélectionnée, l'utilisateur peut utiliser la barre **Redimensionner** pour modifier la taille de chaque zone. 
 - **Graphique** : Affiche uniquement le graphique de **Définition de tendances**.
 - **Tableau** : Affiche uniquement les tableaux des **Principaux termes** et des **Moteurs principaux**.

Note : L'option **Ignorer la liste noire** dans le menu Disposition permet d'inclure les termes et les phrases de la liste noire dans le graphique de définition de tendances. Lorsque cette option est activée, les phrases apparaissent dans la vue Définition de tendances avec une bordure sombre. Pour de plus amples informations, consultez [Gérer la liste noire](#). Principaux termes et moteurs principaux

- **Rapport de définition de tendances, dernière référence le :** Affiche les détails du graphique qui vous indiquent quand le rapport spécifique a été créé et a été modifié pour la dernière fois.
- **Afficher les données du graphique :** Affiche/masque un panneau sous le graphique de définition de tendances. Le panneau affiche des informations détaillées sur la visualisation à portée de main, et change en conséquence en fonction des sélections et des activités de l'utilisateur. Pour de plus amples informations, consultez [Description de données du graphique de filtre de définition de tendances](#).
- **Sauvegarder :** Vous permet de sauvegarder (ou sauvegarder et renommer) le filtre de définition de tendances actuel. Pour plus d'informations, voir [Utilisation des filtres de définition de tendances sauvegardés](#).
- **Terme à rechercher :** Permet de rechercher un terme spécifique et/ou une expression dans les résultats du graphique de définition de tendances.
- **Détails :**
 - **Période 1/2 :** La période de l'onglet données.
 - **Décalage des données :** Représente l'écart de précision des résultats de la tâche en heures. Plus le nombre est bas, plus la précision est bonne.
 - **Interactions :** Nombre d'interactions représentées par les données de l'onglet.
 - **Dernière exécution :** La dernière fois que la tâche de cluster de définition de tendances a été exécutée.
 - **Langue :** La langue d'interaction.
 - **Type :** Le type d'interactions. Par exemple, audio, courriel, vidéo et ainsi de suite.

Note : Un filtre de définition de tendances qui n'est pas une tâche de cluster de définition de tendances ne contiendra pas ces détails.

Filtre de base

- **Période - relative :**
 - **Superviser (Contrôler) :** Sélectionnez une durée et une période de temps (par exemple, 3 jours) pour lesquels vous souhaitez analyser les termes et les phrases. Les résultats du moniteur apparaissent dans l'onglet période 1.
 - **Comparer :** Sélectionnez l'une des options suivantes. Les résultats de votre sélection seront comparés à la sélection du moniteur que vous avez effectuée et apparaîtront dans l'onglet période 2.
 - **Même période qu'avant :** Analysez tous les termes et phrases de la période précédant la période de contrôle. Par exemple, si vous avez sélectionné 3 minutes dans l'option moniteur à 22:00, la période de comparaison sera 21:57-22:00.

- **Même période qu'hier** : Analysez tous les termes et phrases 24 heures avant la période de contrôle. Par exemple, si vous avez sélectionné 3 heures dans l'option Contrôler à 22:00 le jeudi 29 mars 2016, la période de comparaison sera de 19:00-22:00 le mercredi 28 mars 2016.
 - **Même période, semaine dernière** : Analyser tous les termes et les phrases au cours de la même journée exactement une semaine avant la période de contrôle. Par exemple, si vous avez sélectionné 3 heures dans l'option Contrôle à 22h le jeudi 29, 2016, la période de comparaison sera de 19h-22h le jeudi, mars 22, 2016.
 - **Semaine précédente, y compris hier** : Analysez tous les termes et phrases pendant 7 jours avant la période de contrôle. Par exemple, si vous sélectionnez 1 jour dans l'option Contrôle le jeudi 29 mars 2016, la période de comparaison sera le jeu de données au cours de la dernière semaine, plus un jour.
 - **Plage de dates spécifique** : Analysez tous les termes et expressions de toute plage de date et d'heure sélectionnées dans les deux fenêtres déroulantes affichées. Vous pouvez spécifier le jour, le mois, l'année, l'heure et la minute exacts pour les dates de début et de fin. Par exemple, si vous sélectionnez 7 heures dans l'option Monitor, le jeudi 29 mars 2016, le système comparera les termes et les phrases de ces 7 heures à tous les termes et phrases qui apparaissent pendant toute la plage de dates spécifique.
 - **Période de temps - fixe** : Dans les champs fournis, sélectionnez les plages de dates pour lesquelles vous souhaitez comparer les termes et les phrases. Les résultats pour la période 1 et la période 2, apparaîtront dans leurs onglets respectifs en haut du graphique.
 - **Note** : L'onglet comparaison inclut tous les termes et expressions des deux périodes.
 - **Locuteurs** :
 - **Agent** : Afficher les termes et les phrases dites uniquement par l'agent.
 - **Client** : Afficher les termes et les phrases parlées uniquement par le client.
 - **Tous les locuteurs** : Afficher les termes et expressions parlés par l'agent et/ou le client.
 - **Propriétés de l'interaction** :
 - **Types** : Sélectionnez le type d'interaction dont vous souhaitez analyser les termes et les phrases (appels, courriels, conversation, texte ou médias sociaux).
- CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ** : Le type de **Texte** n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).
- **Langues** : Sélectionnez la langue des interactions dont vous voulez analyser les termes et les phrases.

- **Durée** : Sélectionnez la plage de durée des interactions à inclure dans le jeu de données. Dans le premier champ, sélectionnez soit inférieur à, entre, soit plus de. Dans le deuxième champ de texte ou champs, renseignez le nombre de secondes.
- **Termes max. par période** : Nombre maximal de termes/phrases visibles (c'est-à-dire le nombre de bulles de graphique) dans chaque onglet période 1 et période 2. L'onglet comparaison contient les termes/phrases qui apparaissent dans l'onglet période 1 et période 2.

Filtre avancé

- **Métadonnées** : Vous permet de filtrer les résultats pour les métadonnées sélectionnées et les valeurs de métadonnées. Les résultats n'incluront que les termes et expressions associés aux interactions pour lesquelles les types sélectionnés de métadonnées ont défini des valeurs et lorsque vous spécifiez des valeurs qui correspondent aux conditions spécifiées.
- **Termes et rubriques** : Vous permet de filtrer les interactions selon un ou plusieurs termes ou phrases qui doivent faire partie de l'interaction et de la rubrique, ou être exclus des deux.
 - **Champ de texte** : Saisissez le ou les termes ou expressions à rechercher.
 - **Rubriques** : Sélectionnez un ou plusieurs rubriques dans la liste à rechercher.
 - **Inclure** : Sélectionnez si le terme et l'expression doivent être inclus ou exclus du groupe d'interactions.
- **Catégories et programmes** : Permet de filtrer le groupe d'interactions en fonction des catégories et/ou des programmes. Seules les interactions dans lesquelles au moins une catégorie/terme de programme et/ou une expression sont identifiées sont incluses dans les résultats.
 - **Catégories** : Sélectionnez une ou plusieurs catégories qui doivent être associées au terme et/ou à la phrase que vous recherchez.
 - **Programmes** : Sélectionnez un ou plusieurs programmes qui doivent être associés au terme et/ou à la phrase que vous recherchez.
- **Agents et groupes de travail** : Dans les listes fournies, sélectionnez une combinaison d'agents et de groupes de travail dont les termes et les phrases que vous souhaitez inclure/exclure dans vos résultats. Si vous sélectionnez un groupe de travail, tous les agents du groupe de travail sont inclus dans la condition de recherche.

Description de l'infobulle du graphique de définition de tendances

Le graphique à bulles qui s'affiche après l'exécution du filtre de définition de tendances comprend une variété d'informations qui vous permettent de mieux comprendre les modifications et la distribution des termes et des phrases dans un groupe d'interactions sélectionné.

Des informations importantes sur un terme/une phrase spécifique et des options supplémentaires sont disponibles dans l'info-bulles terme/phrase. De l'info-bulle, vous pouvez :

- Afficher numériquement les données du graphique.
- Masquer le terme/la phrase à partir des données du graphique.
- Ajouter le terme/la phrase à la Liste noire.
- Créer une recherche d'interaction.
- Découvrir les termes/phrases qui sont liés au terme/à la phrase sélectionnés.

L'image suivante est un exemple d'infobulle du graphique de définition de tendances. Pour plus de détails sur l'info-bulle, consultez la liste ci-dessous.

- **Nom** : Terme/expression pour lequel l'info-bulle spécifique apparaît.
- **Tendance** : Indique le changement de fréquence pour le terme/la phrase sélectionnée. La flèche **rouge** indique que le terme/la phrase spécifique apparaît moins fréquemment et la flèche **verte** indique qu'il ou elle apparaît plus fréquemment.
- **Nombre total d'interactions** :
 - **Période 1** : Indique le nombre d'interactions dans lesquelles le terme/la phrase est apparu, sur le nombre total d'interactions pour le jeu de données de la période 1 spécifique.
 - **Période 2** : Indique le nombre d'interactions dans lesquelles le terme/la phrase est apparu, sur le nombre total d'interactions pour le jeu de données de la période 2 spécifique.
- **Rechercher des interactions** : Effectue une recherche pour toutes les interactions dans lesquelles le terme/la phrase spécifique apparaît. La recherche est effectuée pour les interactions qui apparaissent dans la plage de données de la période spécifiée. Pour plus d'informations sur la recherche d'interactions, reportez-vous à [Créer une nouvelle recherche](#).

- **Afficher les mots associés** : Affiche une analyse additionnelle des clusters de termes et leur prévalence au cours de la période de temps sélectionnée. Pour plus d'informations, consultez [Analyser les mots associés](#).
- **Masquer** : Masque le terme/la phrase spécifique de la vue graphique de définition de tendances.
- **Note** : Les statistiques de graphique incluent le terme/la phrase masqué. En outre, actualiser l'ensemble de la page de définition de tendances affiche tous les termes/phrases masqués.
- **Ajouter à la liste noire** : Ajoute le terme/phrase spécifique à la liste noire globale pour tous les utilisateurs, les vues et les langues. Pour de plus amples informations, consultez [Gérer la liste noire](#).

Description des données du graphique de définition de tendances

Vous pouvez analyser plus en détails la pertinence d'un terme/expression, en étudiant le panneau d'informations qui accompagne le graphique à bulles de définition de tendances. Par défaut, les informations affichées sous le graphique affichent des données sur le filtre de définition de tendances actuel, et change en conséquence en fonction de vos sélections et activités dans le graphique.

Vous pouvez utiliser le panneau d'informations pour afficher des informations statistiques sur toutes les interactions, ou sur un sous-ensemble spécifique d'interactions à partir de vos résultats de recherche.

Pour des informations détaillées sur chaque option, consultez :

- [Phrases/termes principaux](#)
- [Terme/phrase détaillé](#)

Termes/phrases principaux :

Au bas du graphique à bulles (comme indiqué dans l'image suivante), il y a deux listes (**Termes principaux** et **Moteurs principaux**). Les deux listes vous permettent d'afficher les termes/phrases fréquemment utilisés pendant la période sélectionnée et les termes/phrases avec le changement de fréquence le plus élevé en même temps. Pour plus de détails, voir le tableau ci-dessous :

Top 11 Terms							Top Movers	
Statistics: United: 6, unique to Period 1: 2, unique to Period 2: 3 Total Interactions - Period 1: 2, Period 2: 3							Search Term	
Term	Count (P1)	Count (P2)	Rank (P1)	Rank (P2)				
calling postal service	2	2	4	3			calling postal service	50.00% ↑
calling united states	2	2	1	2			calling united states	50.00% ↑
case number	1	2	13	13			location	no change —
got notice	1		3				post office	no change —
have confirmation number		1		9			case number	-25.00% ↓
have package	1		5				information	-50.00% ↓

- **Moteurs principaux** : Répertoire les termes/phrases ayant le changement de fréquence le plus élevé entre la période 1 et la période 2. La flèche **rouge indique que le terme/la phrase spécifique apparaît moins fréquemment et la flèche Verte indique qu'il ou elle apparaît plus fréquemment.** All ↑ ↓ — Vous permet de trier le terme/liste de phrases pour afficher tous les termes/phrases, seulement ceux avec une diminution de la fréquence, que ceux avec une augmentation de la fréquence ou seulement les termes/phrases qui n'avaient pas de changement. % # Permet d'afficher le changement de fréquence sous la forme d'un pourcentage ou d'un nombre.

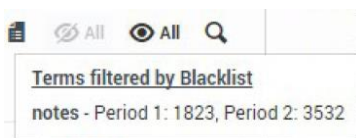
- **Termes principaux** : Les termes/phrases qui se démarquent parmi tout le jeu de données pour la période sélectionnée.



- : Indique le nombre de termes/phrases visibles, masqués et filtrés (ajoutés à la [Liste noire](#)) dans la liste de **Termes principaux**.
- **Statistiques** :
 - **Unies** : Indique le nombre de termes/phrases qui apparaissent à la fois dans la période 1 et la période 2
 - **Unique à la période 1** : Indique le nombre de termes/phrases qui n'apparaissent qu'au cours de la période 1.
 - **Unique à la période 2** : Indique le nombre de termes/phrases qui n'apparaissent qu'au cours de la période 2.
- **Nombre total d'interactions** : Indique le nombre de termes/phrases qui apparaissent dans la période 1 et le nombre de termes/phrases qui apparaissent dans la période 2.
- **Liste des termes** :
 - **Terme** : Indique le terme/la phrase qui apparaît dans les interactions pour les périodes sélectionnées.
 - **Maximum** : Indique la fréquence la plus élevée pour le terme/phrase spécifique parmi toutes les interactions pour les périodes sélectionnées.
 - **Nombre (P1)** : Indique le nombre de fois où le terme/phrase spécifique est apparu dans la période 1.
 - **Nombre (P2)** : Indique le nombre de fois où le terme/phrase spécifique est apparu dans la période 2.
 - **Rang (P1)** : Révèle l'importance et la prééminence du terme spécifique dans la période 1. Plus le nombre est élevé, plus le terme est important.
 - **Rang (P2)** : Révèle l'importance et la prééminence du terme spécifique dans la période 2. Plus le nombre est élevé, plus le terme est important.
 - **Visibles** : Indique si le terme/phrase spécifique est visible dans le graphique à bulles et dans le panneau d'informations au bas du graphique.
 -  : Permet d'ajouter/supprimer une colonne de la table de liste des termes.

Définition de tendances

-  : Permet d'afficher des statistiques sur un terme/une phrase qui n'est pas affiché dans le graphique à bulles et la liste car il a été ajouté à la [Liste noire](#). Par exemple, l'image suivante indique que le terme **Notes** et ses statistiques correspondantes n'apparaîtront pas dans ou ne seront pas une partie du graphique de définition de tendances parce qu'il a été ajouté à la liste noire.



-  All  All : Vous permet de masquer ou d'afficher tous les termes/phrases du graphique. Par exemple, si vous sélectionnez l'onglet période 1 et masquer tous les termes/phrases, dans l'onglet comparaison, vous serez en mesure d'afficher les termes/phrases qui n'apparaissent que dans la période 2 et non dans la période 1.

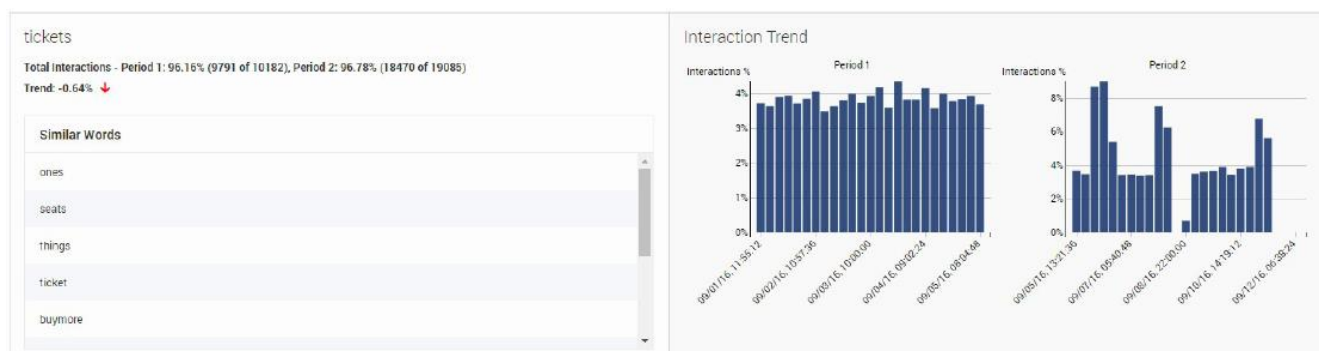
Note : Pour masquer un terme/une expression spécifique, pointez le terme/nom de phrase. Cliquez sur l'icône de l'œil qui semble masquer le terme/phrase.

-  : Vous permet de rechercher un terme/une phrase spécifique dans la liste de termes principaux.

Terme/phrase détaillé :

Lorsque vous cliquez sur l'une des bulles dans le graphique de définition de tendances, le panneau d'informations au bas de l'écran change (comme indiqué dans l'image suivante) et affiche les données de tendance spécifiquement sur le terme/phrase sélectionné. Pour plus de détails, consultez la liste ci-dessous.

Note : Cliquez à l'extérieur du graphique à bulles pour revenir à la vue précédente.



Note : Le coin supérieur gauche du panneau d'informations contient le terme/phrase spécifique sélectionné dans le graphique à bulles.

Définition de tendances

Par exemple, dans l'image ci-dessus, le terme **Billets** a été sélectionné.

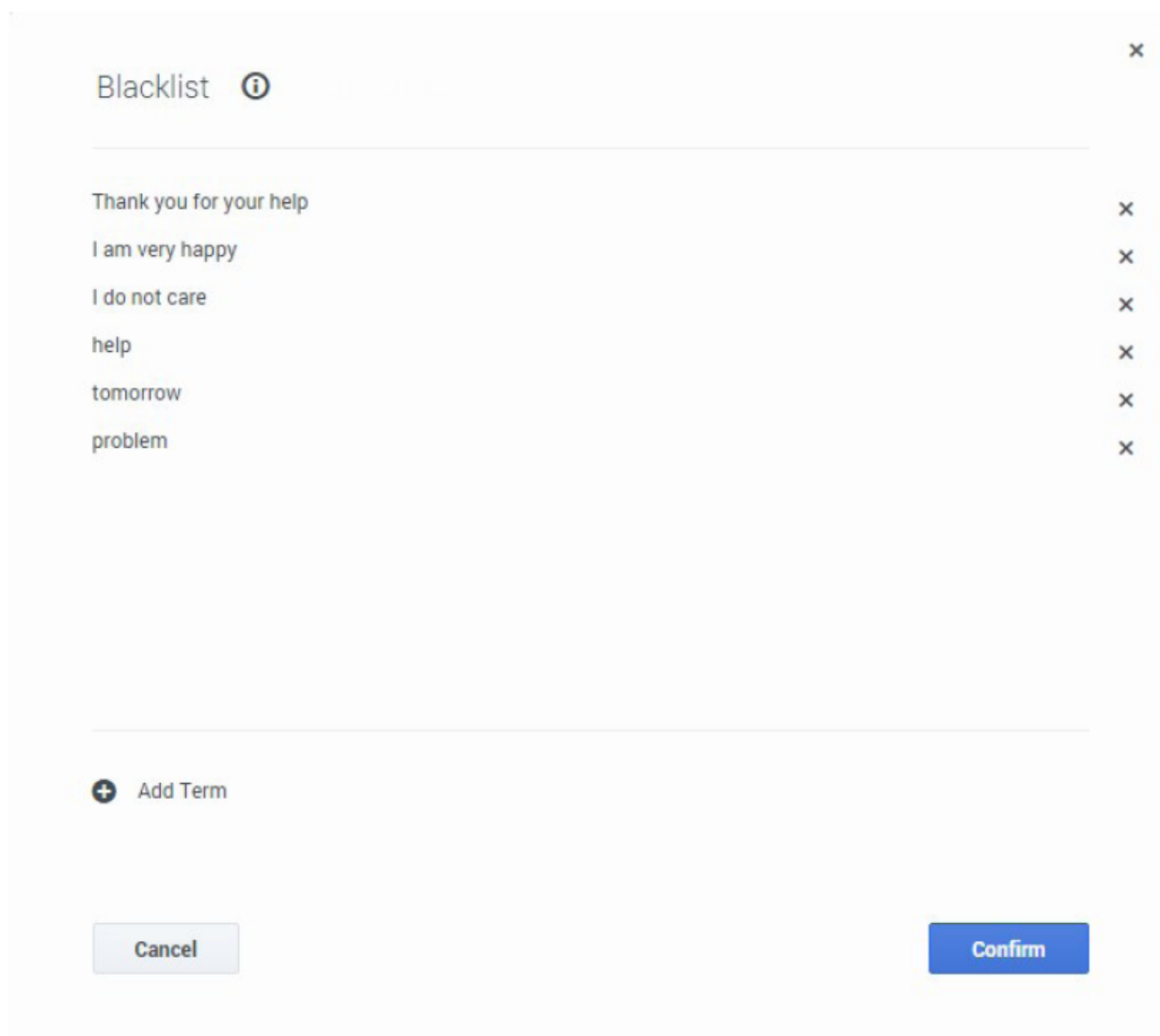
- **Tendances d'interaction** : L'histogramme montre les changements au fil du temps par rapport à la fréquence à laquelle le terme/phrase spécifique a été trouvé. Le graphique indique le pourcentage d'interactions qui comprenait le terme/expression dans chaque période.
- **Nombre total d'interactions** : Indique le nombre d'interactions qui contiennent le terme/expression spécifique de toutes les interactions dans la période spécifique.
- **Tendance** : Indique le changement de fréquence pour le terme/phrase sélectionné pendant la période spécifiée. La flèche **rouge indique que le terme/la phrase spécifique apparaît moins fréquemment et la flèche Verte indique qu'il ou elle apparaît plus fréquemment.**
- **Mots similaires** : Une liste des termes/phrases avec la plus forte corrélation avec le terme/phrase sélectionné. La liste se compose de termes/phrases parlées dans le même contexte et peut donc être utile pour identifier les rubriques dans lesquels les termes ont été utilisés. Par exemple, synonymes et antonymes tels que : réponse, question, répondre/calme, nerveux, pacifique/coûteux, bon marché, coûteux et ainsi de suite.

Gérer la liste noire

La **Liste noire** est une collection de termes/phrases définitivement ignorés par le système lors de l'analyse des données de définition de tendances. La liste affecte tous les utilisateurs, les vues et les langues.

Pour gérer la liste noire :

1. Cliquez sur le bouton **Liste noire** . La fenêtre suivante s'ouvre :



2. Cliquez sur **Ajouter un terme** pour ajouter un terme/une phrase à la liste.
3. Dans le champ de texte qui apparaît, tapez le terme/ la phrase que vous souhaitez ajouter à la liste et cliquez dessus .

Définition de tendances

4. Pour supprimer un terme/une phrase de la liste noire, cliquez à côté du terme / de la phrase que vous souhaitez supprimer de la liste. 
5. Cliquez sur confirmer pour sauvegarder vos modifications.

Note : Vous pouvez ajouter un terme/phrase à la liste noire de [l'Info-bulles filtre de définition de tendances](#) et vous pouvez configurer la page de définition de tendances pour ignorer la liste noire en utilisant l'option [Ignorer la liste noire](#), en autorisant les termes/phrases de la liste noire à être inclus dans le graphique de définition de tendances. Lorsque cette option est activée, les phrases apparaissent dans la vue Définition de tendances avec une bordure sombre.

Utilisation des filtres de définitions de tendances sauvegardés

L'enregistrement d'un filtre de définition de tendances est utile lorsque vous souhaitez analyser les tendances historiques et/ou exécuter le même filtre pendant une période de temps différente. Cette option vous évite de devoir définir manuellement les critères de filtrage chaque fois que vous souhaitez exécuter le même filtre.

Dans la liste **filtres de définition de tendances sauvegardés**, vous pouvez ajouter, modifier et supprimer un filtre de définition de tendances.

L'image suivante est un exemple de liste des filtres de définition de tendances sauvegardés. Pour plus d'informations sur la façon de travailler avec les filtres de définition de tendances sauvegardés, reportez-vous aux sections suivantes :

- [Modifier un filtre de définition de tendances sauvegardé](#)
- [Copie d'un filtre de définition de tendances sauvegardé](#)
- [Supprimer un filtre de définition de tendances sauvegardé](#)
- [Créer un nouveau filtre de définition de tendances](#)
- [Exécuter un filtre de définition de tendances](#)
- [Activer la tâche de cluster de définition de tendances](#)
- [Filtres de définitions de tendances sauvegardés](#)

Saved Trending Filters

☐	Report Name	Creator	Created	Modified	Time Period	Clustering Task	
☐	This is my demo Filter	Maria Ross	12/03/2016 08:00:00	12/03/2016 08:00:00	Relative	☒	
☐	Clustering Task D	Maria Ross	12/03/2016 08:00:00	12/03/2016 08:00:00	Relative	☒	
☐	Clustering Task B	Maria Ross	12/03/2016 08:00:00	12/03/2016 08:00:00	Relative	☐	
☐	Clustering Task C	Maria Ross	System default	System default	Relative	☐	
☐	Top terms, Intra-day (default)	Maria Ross	System default	System default	Relative	☐	
☐	Top terms, Today compared to yesterday	Maria Ross	System default	System default	Relative	☐	

Modifier un filtre de définition de tendances sauvegardé

1. Sélectionnez **Explorer > filtres de définition de tendances sauvegardé**.
2. Dans la colonne **Nom du filtre de définition de tendances**, cliquez sur le nom du filtre que vous souhaitez modifier. Le filtre est ouvert.

3. Changez le filtre et cliquez sur **Sauvegarder**.

Copie d'un filtre de définition de tendances sauvegardé

1. Sélectionnez **Explorer > filtres de définition de tendances sauvegardé**.
2. Cochez la case en regard du nom du filtre que vous souhaitez copier, puis cliquez sur le bouton **Cloner**.  Une copie du filtre est ajoutée à la liste des filtres de définition de tendances sauvegardés.

Supprimer un filtre de définition de tendances sauvegardé

1. Sélectionnez **Explorer > filtres de définition de tendances sauvegardé**.
2. Cochez la case en regard du ou des filtres que vous souhaitez supprimer et cliquez sur le bouton **Supprimer**. Le ou les filtres spécifiques sont supprimés de la liste des filtres de définition de tendances sauvegardés.

Créer un filtre de définition de tendances

1. Sélectionnez **Explorer > filtres de définition de tendances sauvegardé**.
2. Cliquez sur le bouton **Nouveau filtre de définition de tendances**.  La fenêtre de définition de tendances est ouverte. Pour plus d'informations, consultez [Créer un filtre de définition de tendances](#).

Exécuter un filtre de définition de tendances

1. Sélectionnez **Explorer > filtres de définition de tendances sauvegardé**.
2. Cliquez sur le bouton **filtre de définition de tendances** que vous voulez exécuter. La fenêtre **Filtre de définition de tendances** est ouverte.
3. Cliquez sur **Exécuter**. Le graphique à bulles et les données de graphique correspondantes apparaissent à l'écran.

Activer la tâche de cluster de définition de tendances

1. Sélectionnez **Explorer > filtres de définition de tendances sauvegardé**.
2. Localisez le **filtre de définition de tendances** que vous voulez activer et dans la colonne **Tâche de clustering**, activez l'option.
3. Cliquez sur **Activer**. Le filtre de définition de tendances n'est pas une tâche de cluster de définition de tendances.

Note : Si la limite de tâche de cluster de définition de tendances a été atteinte avant que vous n'essayiez d'activer une tâche de cluster de définition de tendances, il vous sera demandé de désactiver une tâche existante avant d'en activer une autre.

Filtres de définitions de tendances sauvegardés

- **Nom du filtre de définition de tendances :** Répertoire les termes/phrases ayant le changement de fréquence le plus élevé entre la période 1 et la période 2. La flèche **rouge** indique que le terme/la phrase spécifique apparaît moins fréquemment et la flèche **verte** indique qu'il ou elle apparaît plus fréquemment.  Nom du filtre de définition de tendances.
- **Description :** La description donnée au filtre lors de son enregistrement.
- **Créateur :** Nom de l'utilisateur qui a créé le filtre de définition de tendances.
- **Créé :** Date et heure de création du filtre de définition de tendances.
- **Période :** Parent ou fixe. Pour plus de détails, consultez le tableau **Filtre de base** dans la [Description de la barre d'outils du filtre de définition de tendances](#).
- **Clustering :** Indique si le filtre de définition de tendances spécifique est une tâche de cluster de définition de tendances et vous permet de transformer un filtre de définition de tendances en une tâche de cluster de définition de tendances et vice versa.

Note : Il y a une limite au nombre de tâches de cluster de définition de tendances que vous pouvez créer. Le nombre de tâches de cluster de définition de tendances existantes est spécifié au-dessus de la grille de filtres de définition de tendances sauvegardés. En outre, si vous tentez de créer une tâche de cluster de définition de tendances lorsque votre limite est atteinte, le système vous informe que vous ne pouvez pas créer une tâche de cluster de définition de tendances supplémentaire tant que vous n'avez pas supprimé une tâche existante.

- **Détails :**
 - **Période 1/2 :** La période de l'onglet données.
 - **Décalage des données :** Représente l'écart de précision des résultats de la tâche en heures. Plus le nombre est bas, plus la précision est bonne.
 - **Interactions :** Nombre d'interactions représentées par les données de l'onglet.

Note : Le nombre d'interactions dans la fenêtre **Détails** ne reflète pas le nombre d'interactions indiquées dans la zone **Principaux termes** du [Graphique de définition de tendances](#). Les informations contenues dans le graphique de définition de tendances reflètent le filtre actuel.

- **Dernière exécution :** La dernière fois que la tâche de cluster de définition de tendances a été exécutée.
- **Langue :** La langue d'interaction.

Définition de tendances

- **Type :** Le type d'interactions. Par exemple, audio, courriel, vidéo et ainsi de suite.

Note : Un filtre de définition de tendances qui n'est pas une tâche de cluster de définition de tendances ne contiendra pas ces détails.

Exporter les données de définition de tendances

L'exportation de données de définition de tendances vous permet de comparer des données entre différents résultats de filtre de définition de tendances. Les données de définition de tendances sont exportées vers un fichier .csv.

Avant d'exporter des données de définition de tendances, tenez compte des éléments suivants :

- Les données du dernier filtre de définition de tendances exécuté seront exportées vers un fichier .csv.
- Pour afficher des données spécifiques à une tâche de cluster personnalisé de définition de tendances, vous devez avoir les [Autorisations](#) nécessaires à la définition de tendances. Si vous n'avez pas les autorisations correctes, N/A s'affiche.
- Les données de définition de tendances exportées comprendront les termes et expressions [cachés](#), mais il ne contiendra pas de termes et de phrases dans la [Liste noire](#).

Pour exporter des données de définition de tendances :

1. Sélectionnez **Explorer** > [Définition de tendances](#) / [filtres de définition de tendances sauvegardés](#).
2. Cliquez sur **Exécuter**.
3. Cliquez sur **Sauvegarder** > **Exporter**. Un message vous rappelle que seules les données des résultats de la dernière fois que vous avez cliqué sur exécuter seront exportés vers le fichier .csv.
4. Cliquez sur **Exporter**. Le fichier .csv est créé.
5. Sauvegardez le fichier .csv dans un endroit de votre choix.

Media Player

Le SpeechMiner Media Player vous permet de lire l'audio des interactions enregistrées.

Media Player fournit une gamme de fonctions de lecture d'interaction qui peuvent vous aider à :

- Rechercher rapidement et facilement des informations associées à l'interaction spécifique.
- Afficher les événements associés à l'interaction.
- Consulter la transcription d'une interaction.
- Ajouter des commentaires et afficher les commentaires effectués par d'autres utilisateurs.

Pour activer Media Player, cliquez sur l'Icône **Lecture**  dans la [Grille des résultats de la recherche](#). Media Player est affiché en tant que chronologie avec différentes commandes et une variété d'informations. Si les interactions sont enregistrées avec deux canaux audio (par exemple, un pour l'agent et l'autre pour le client), les canaux audio sont affichés des deux côtés de la ligne audio (un haut-parleur au-dessus et l'autre ci-dessous).

Les événements (linguistiques et non linguistiques) et les commentaires sont indiqués par des icônes au-dessus du graphique audio.

Pour en savoir plus sur la façon de travailler avec Media Player, reportez-vous aux sections suivantes :

- [Lecture](#) : Vous permet d'écouter une interaction spécifique.
- [Transcription de l'interaction](#) : Permet d'afficher les mots parlés pendant l'interaction.
- [Commentaire sur l'interaction](#) : Vous permet de visualiser les idées et les réflexions d'autres utilisateurs sur l'interaction et vous offre la possibilité de faire des commentaires vous-même.
- [Attributs des interactions](#) : Vous permet d'afficher des caractéristiques spécifiques sur l'interaction que vous jouez.
- [Options de Media Player](#) : Vous permet d'effectuer de nombreuses tâches associées à l'interaction que vous jouez.
- [Icônes d'événement](#) : Affiche lorsque des événements sont détectés pendant l'interaction.

Note :

- Pour afficher les enregistrements d'écran dans Internet Explorer 10 et 11, vous devez activer le **Divers > Accès aux sources de données entre les domaines dans la fenêtre Paramètres de sécurité - Taille de la zone de confiance**.
- L'interaction est réindexée lorsqu'une interaction est lue et lorsqu'un commentaire est ajouté ou modifié.

Lecture

Media Player est activé au-dessus de la grille des résultats de la recherche lorsque vous sélectionnez pour lire une interaction audio, un événement et/ou un enregistrement d'écran.

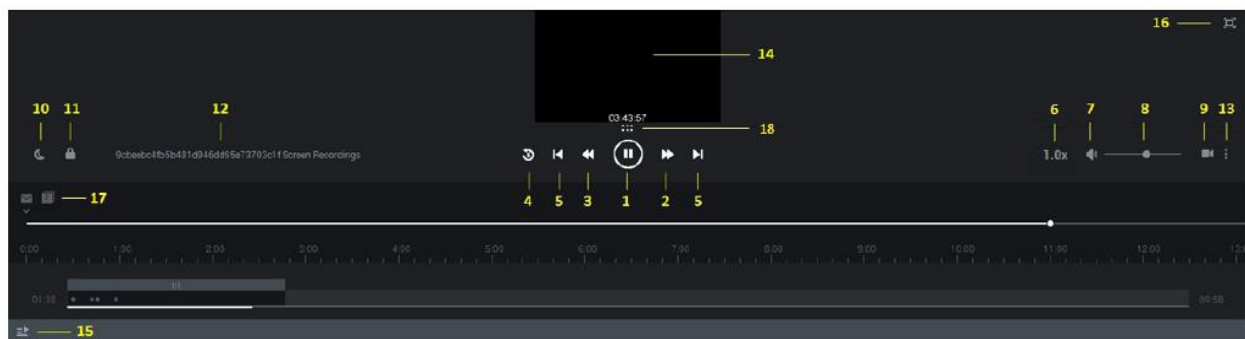
Avant de commencer à travailler avec Media Player, tenez compte des éléments suivants :

- Vous pouvez lire une interaction à partir de n'importe quel point de l'enregistrement.
- La lecture commence toujours à partir de l'emplacement du marqueur dans le graphique audio.
- Lorsque vous lisez une interaction à partir de la grille des résultats de la recherche, le marqueur se déplace au début de l'interaction.
- La lecture commence automatiquement lorsque l'interaction est chargée.
- Media Player comprend différentes commandes de lecture qui vous permettent de mieux analyser l'interaction spécifique. Pour plus d'informations, voir [Commandes de lecture](#).
- Vous pouvez masquer l'interaction audio et le texte pour garantir la confidentialité. Pour de plus amples informations, voir [Informations confidentielles masquées](#).

Commandes de lecture

L'image et la table suivantes représentent tous les **commandes de lecture** :

Note : Le lecteur multimédia de gestion de la qualité contient moins de commandes que Media Player. De plus, le lecteur multimédia de gestion de la qualité contient une icône  qui ouvre le lecteur multimédia dans une nouvelle fenêtre séparée quand vous cliquez dessus. L'avantage est que vous pouvez afficher le lecteur multimédia dans un écran tout en regardant les données SpeechMiner dans un deuxième écran. Pour plus d'informations sur la gestion de la qualité, consultez [Gestion de la qualité](#).



- 1 Lecture ou pause de l'interaction dans l'emplacement actuel.
- 2 Lecture du prochain événement.
- 3 Lire l'événement précédent.
- 4 Rembobinez la lecture à 5 secondes de l'emplacement actuel du marqueur.
- 5 Lire l'interaction suivante ou précédente.
- 6 Contrôler la vitesse à laquelle l'interaction est lue. 1.0 est la vitesse normale par défaut et chaque numéro ci-dessus est plus rapide. Par exemple, 2.0 est deux fois plus rapide que la vitesse normale.
- 7 Allumer/couper le volume.
- 8 Sélectionner un niveau de volume.
- 9 Afficher/masquer l'enregistrement d'écran.

Note : Si l'enregistrement d'écran est plus long que l'icône de l'audio disponible (après le travail d'appel) apparaît  .

L'icône ACW apparaît sur l'historique de lecture à l'heure qui est égale à la durée du fichier multimédia audio. L'enregistrement d'écran joue au-delà de la fin du fichier audio.

- 10 Changer la luminosité de l'écran.
- 11 Verrouiller/déverrouiller la lecture à l'aide de la barre de défilement. Lorsque cette option est désactivée, vous pouvez faire défiler vers la fin de l'interaction avant que la lecture n'atteigne le même emplacement. Activez cette option si vous souhaitez que l'interaction défile automatiquement pour que la partie de l'interaction qui est en cours de lecture soit toujours visible. La barre de défilement se déplace automatiquement pour suivre la lecture.
- 12 Indique l'ID d'interaction spécifique et le nom de l'agent.
- 13 Un menu avec les options suivantes:

Exporter : Exporte l'interaction vers un fichier zip.

Transférer : Envoie l'interaction à un autre utilisateur.

Ajouter à.... : Ajoute l'interaction à une liste d'interactions ou à une séance d'accompagnement.

Balise : Ajoute une balise à l'interaction pour créer une connexion entre l'interaction spécifique et une rubrique spécifique. Pour plus d'informations, reportez-vous à Rechercher > Balises.

Évaluer : Crée une séance d'évaluation (évaluation ad hoc) pour l'interaction sélectionnée. Pour plus d'informations sur la création et l'emploi d'une évaluation ad hoc, reportez-vous à Créer une séance d'évaluation ad hoc.

Lien permanent : Copie un lien vers l'interaction spécifique.

Protéger de la suppression/déprotéger de la suppression : Balise l'interaction sélectionnée avec une balise Impossible de Supprimer de sorte qu'il ne peut pas être supprimé, ou inversement, supprime la balise Impossible de Supprimer de l'interaction sélectionnée.

Seuls les utilisateurs avec l'autorisation Protéger les interactions de la suppression peuvent ajouter/supprimer la balise Impossible de supprimer.

Supprimer : Supprime l'interaction spécifique.

Récupérer l'interaction d'origine : Restaurez l'interaction avec son fichier audio ou texte d'origine (y compris toutes les pièces jointes).

L'interaction Récupérée est sauvegardée dans la base de données sous la forme d'une URL. Lorsque cette option est sélectionnée, un pop-up contenant l'URL apparaît. L'URL est fournie en fonction du comportement par défaut de votre navigateur. Si le navigateur est configuré pour télécharger l'URL, l'URL est fournie en tant que fichier que vous pouvez ouvrir et/ou sauvegarder. Si le navigateur est configuré pour ouvrir l'URL d'une page Web, l'URL sera ouverte dans une page Web distincte.

Note : Pour plus d'informations sur certaines de ces options, reportez-vous à la page actions par lot.

- 14 Lecture de l'enregistrement d'écran. Dans cette zone de l'écran, vous pouvez visualiser l'enregistrement d'écran sélectionné. Un enregistrement d'écran est une vidéo de l'écran de l'agent au cours de l'interaction entre les agents et les clients spécifique (non disponible pour les événements).
- 15 Retour à la liste des résultats de la recherche.
- 16 Affichage plein écran (non disponible pour les événements).

Note : Internet Explorer 10 et 11 ne prennent pas en charge cette option.

- 17 L'icône enveloppe (courriel) et papier (conversation) apparaît à l'emplacement de l'enregistrement lorsqu'un courriel a été reçu ou qu'une conversation a eu lieu (non disponible pour les événements).
- 18 Vous permet d'agrandir l'écran vidéo dans Media Player.

Informations confidentielles masquées

L'interaction audio et le texte peuvent être filtrés dans votre système afin qu'il soit masqué des yeux de l'utilisateur. Ceci est fait pour s'assurer que les informations confidentielles ne peuvent pas être accessibles par les utilisateurs qui n'ont pas la permission de le faire. Pour cette raison, différents utilisateurs peuvent avoir des autorisations différentes. Par conséquent, certaines parties d'une interaction peuvent être masquées pour certains utilisateurs, mais pas pour d'autres.

Les parties d'une interaction qui sont masquées apparaissent dans le graphique audio en gris plutôt que noir. De même, le texte associé aux parties masquées de l'interaction n'est pas inclus dans la transcription de l'interaction et Media Player ignore ces zones pendant la lecture.

Le contenu suivant peut être masqué:

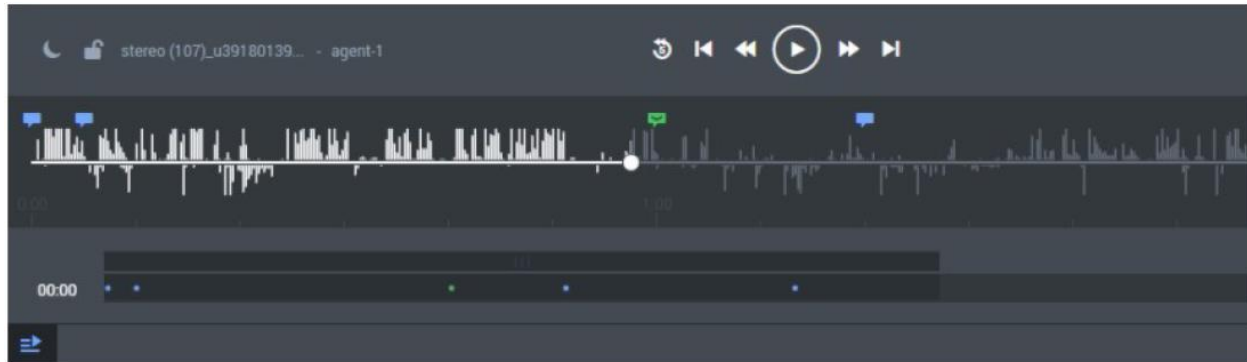
- **Sujets sensibles :** Certains sujets peuvent être définis dans votre système comme étant sensibles. Cet attribut est assigné aux rubriques de l'application SMART et seuls les utilisateurs disposant d'autorisations spéciales peuvent entendre le son ou voir le texte.
- **Nombres :** Les nombres composés de plus de deux chiffres peuvent être filtrés hors des interactions pour s'assurer que les utilisateurs non autorisés n'ont pas accès aux numéros de carte de crédit et à d'autres informations confidentielles. Lorsque vous filtrez les interactions textuelles, les chiffres confidentiels apparaissent sous forme d'astérisques.
- **Autorisation Commentaires uniquement :** Certains utilisateurs peuvent seulement être en mesure d'accéder aux parties d'une interaction où des commentaires ont été attachés.

Note : Pour plus d'informations sur les règles de filtrage de votre système, consultez votre administrateur système.

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : Cette fonctionnalité n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#)

Mode deux canaux audio

Certains systèmes d'enregistrement utilisent deux canaux audio, l'un pour le côté de l'agent d'une interaction et l'autre pour le côté du client de l'interaction. Si votre système d'enregistrement le fait, une barre d'énergie (comme indiqué dans l'image suivante) apparaîtra au-dessus et au-dessous de la ligne dans le graphique audio afin que vous puissiez dire qui parle à un moment donné. Le contenu audio filtré est toujours affiché en gris. Par conséquent, vous pouvez voir autant de trois couleurs différentes dans le graphique audio.



Transcription de l'interaction

Lorsque vous travaillez avec des transcriptions, vous pouvez:

- [Consulter la transcription d'une interaction](#)
- [Rechercher une transcription d'interaction](#)
- [Voir les mots parlés pendant l'interaction](#)
- [Afficher les événements trouvés dans l'interaction.](#)
- [Événements d'audit trouvés dans la transcription de l'interaction.](#)
- [Afficher les commentaires que vous et d'autres utilisateurs ont ajoutés à l'interaction](#)
- [Afficher les mots associés pour un terme sélectionné.](#)
- [Voir qui parle pendant l'interaction.](#)

Voir la transcription d'une interaction :

1. Sélectionnez **Explorez > recherche**.
2. Sélectionnez une interaction.
3. Cliquez sur l'icône **Transcription**  pour afficher la transcription de l'interaction.

Note : Les interactions textuelles peuvent inclure des pièces jointes. La pièce jointe peut être trouvée à la fin de la transcription. La pièce jointe apparaît sous un titre de **pièce jointe**, une icône et le nom de la pièce jointe. Par exemple :

 **Attachment:** purchase-return-form_customer.txt

Rechercher la transcription d'une interaction :

1. Sélectionnez **Explorez > recherche**.
2. Sélectionnez une interaction.
3. Cliquez sur l'icône **Transcription**  pour afficher la transcription de l'interaction.
4. Dans le coin supérieur droit de la transcription, cliquez sur l'icône **Recherche**  et dans le champ qui apparaît tapez la lettre, le mot et/ou la phrase que vous recherchez. La lettre, le mot et/ou la phrase spécifique seront mis en évidence dans la transcription si trouvée.

Note : Lors de la recherche dans une transcription, le processus de recherche recherchera également dans la pièce jointe de texte (si incluse). La pièce jointe peut être trouvée à la fin de la transcription. La pièce jointe apparaît sous un titre de **pièce jointe**, une icône et le nom de la pièce jointe. Par exemple :

 Attachment: purchase-return-form_customer.txt

Voir le mot parlé dans la transcription :

- Lorsque vous rejouez une interaction, l'emplacement de lecture actuel dans la transcription est indiqué par une ligne sous le mot parlé.
- Une fois qu'un mot est lu, sa couleur change du gris au noir et la fonte du texte reflète la confiance de la transcription: plus le texte est foncé, plus sa précision est élevée.

Afficher les événements d'une interaction : (Voir [Événements d'interaction](#))

- Les emplacements des événements sont indiqués dans la transcription par des icônes d'événement numérotées .
- Pour afficher un événement, reportez-vous au côté droit de la page de transcription.
- Le côté droit de la page de transcription contient une liste de tous les commentaires et événements dans l'interaction.
- Les numéros correspondent aux numéros d'événement qui apparaissent dans la liste des **événements** du côté droit de la page.

Événements d'audit trouvés dans la transcription d'interaction : (Voir [Événements d'interaction](#))

Lorsqu'un événement est reconnu dans une transcription d'interaction, trois valeurs d'audit apparaissent à côté de l'événement (TP, FP et SFP).

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : L'audit d'un événement de transcription d'interaction n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Pour auditer un événement, un utilisateur SpeechMiner évalue la précision de l'événement en sélectionnant l'une des valeurs suivantes à côté de l'événement  TP | FP | SFP | X :

- **TP (vrai positif) :** SpeechMiner identifie correctement l'événement.
- **FP (faux positif) :** SpeechMiner identifie incorrectement l'événement.
- **SFP (faux positif possible) :** SpeechMiner identifie correctement les termes, mais leur utilisation ne correspond pas à l'intention de la rubrique.

Cliquez sur le bouton **Effacer**  pour supprimer la sélection d'audit.

Note : Pour auditer les événements, vous devez avoir l'autorisation [Événements d'audit dans la grille interactions](#). Utilisez le rapport [Analyse par rubrique -Audit](#) pour analyser les informations récapitulatives sur l'audit des événements et gérer les données d'audit existantes globalement dans l'écran [Admin des interactions](#).

Modifier, afficher ou masquer les commentaires ajoutés par les utilisateurs SpeechMiner : (voir [Commentaires d'interaction](#))

- Pour afficher un commentaire :
 - Survolez l'icône **Commentaires** . Une info-bulle apparaît avec le commentaire.
 - Reportez-vous au côté droit de la page **Transcription**.
 - Le côté droit de la page de transcription contient une liste de tous les commentaires et événements dans l'interaction.
- Pour modifier un commentaire, cliquez sur l'icône **Commentaire**. Une fenêtre **Modifier le commentaire** s'ouvre.

Afficher les mots associés pour un terme sélectionné : (Voir [Mots associés](#))

1. Placez le curseur de votre souris sur le terme/phrase et double-cliquez. Un menu contextuel s'affiche.
2. Sélectionnez **Mots associés**. Les résultats des mots associés sont ouverts dans une nouvelle fenêtre.

Voir qui parle (l'agent ou le client) :

- Lorsque votre système emploie plusieurs canaux audio, les haut-parleurs sont identifiés dans la transcription et
- La transcription contient des informations sur le moment où l'agent parle et quand le client parle.

Si votre système emploie plusieurs canaux audio, les haut-parleurs sont identifiés dans la transcription, et le texte est codé par couleur pour correspondre aux haut-parleurs.

Note : En mode [Enregistrement de l'interface utilisateur](#), la page de **transcription** est vide car le traitement de la reconnaissance n'est pas effectué.

Commentaires sur l'interaction

Les commentaires vous permettent d'ajouter une remarque sur une pensée que vous avez concernant une interaction spécifique.

Un commentaire peut être ajouté :

- À un moment précis au-dessus de l'onde audio. Lorsqu'un commentaire est associé à une heure spécifique dans l'interaction, il apparaît également dans la transcription en même temps.
- Dans la transcription seule. Lorsqu'un commentaire est ajouté spécifiquement à la transcription, il n'est pas associé à une heure spécifique dans l'interaction.

Note : Les commentaires incluent un horodatage de l'heure et la date du commentaire a été fait/dernière édition.

Il y a trois types de commentaires :

- **Bon**  : Indique un commentaire positif.
- **Mauvais**  : Indique un commentaire négatif.
- **Neutre**  : Indique un commentaire impartial.

Les commentaires d'interaction vous permettent de :

- [Voir des commentaires.](#)
- [Rechercher un commentaire.](#)
- [Ajouter un commentaire à une interaction audio.](#)
- [Ajouter un commentaire à une interaction textuelle.](#)
- [Modifier un commentaire existant.](#)

Pour voir un commentaire dans une interaction :

1. Survolez le commentaire dans Media Player ou la transcription. Le commentaire apparaît dans une fenêtre pop-up.

Pour rechercher un commentaire dans une interaction :

1. Sélectionnez **Explorer > Rechercher**.
2. Relisez l'interaction dans laquelle vous souhaitez afficher un commentaire.
3. Cliquez sur l'icône **Transcription**  pour afficher la transcription de l'interaction.
4. Tapez un mot dans le champ **Rechercher** au-dessus de la liste **Commentaires et événements** dans la partie droite de l'écran. La liste est filtrée en fonction de ce que vous avez tapé dans le champ.

Pour ajouter un commentaire à une interaction audio :

1. Sélectionnez **Explorez > recherche**.
2. Relisez l'interaction à laquelle vous souhaitez ajouter un commentaire.
3. Cliquez sur l'icône **Ajouter un commentaire** au-dessus de la liste **Commentaires et événements**.
4. Dans le champ **Heure**, définissez une heure pour ajouter le commentaire à une heure spécifique pendant l'interaction.

Note : L'heure dans le champ **Heure** est automatiquement définie comme l'heure associée à l'emplacement du curseur sur le graphique audio.

5. Saisissez votre commentaire dans le champ fourni.
6. Sélectionnez l'une des opérations suivantes :
 - **Bon**  : Indique un commentaire positif.
 - **Mauvais**  : Indique un commentaire négatif.
 - **Neutre**  : Indique un commentaire impartial.
7. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter le commentaire à l'interaction.

Note : Vous pouvez également ajouter un commentaire à partir de la transcription elle-même. Double-cliquez sur les termes auquel vous souhaitez ajouter le commentaire et cliquez sur l'icône **Ajouter un commentaire** dans l'infobulle qui apparaît. Pour ajouter le commentaire, suivez les étapes décrites dans cette section. Le commentaire est ajouté en ligne.

Pour ajouter un commentaire à une interaction textuelle :

2. Sélectionnez **Explorez > recherche**.
3. Cliquez sur l'icône **Lecture** à côté de l'interaction à laquelle vous souhaitez ajouter le commentaire.
4. Cliquez sur l'icône **Ajouter un commentaire** au-dessus de la liste **Commentaires et événements**.
5. Saisissez votre commentaire dans le champ fourni.
6. Sélectionnez l'une des opérations suivantes :
 - **Bon**  : Indique un commentaire positif.
 - **Mauvais**  : Indique un commentaire négatif.
 - **Neutre**  : Indique un commentaire impartial.
7. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter le commentaire à l'interaction.

Note : Lors de l'ajout d'un commentaire à une interaction de conversation, vous pouvez ajouter le commentaire à partir de la transcription elle-même à une heure spécifique. Double-cliquez sur les termes auquel vous souhaitez ajouter le commentaire et cliquez sur l'icône **Ajouter un commentaire** dans l'infobulle qui apparaît. Pour ajouter le commentaire, entrez votre commentaire et l'heure dans les champs **Entrer un commentaire** et **Heure** et cliquez sur **Ajouter**. Le commentaire est ajouté en ligne.

Pour modifier un commentaire existant :

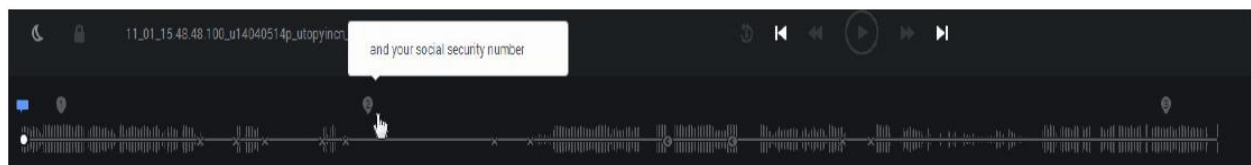
1. Cliquez sur l'icône de commentaire associée au commentaire que vous souhaitez modifier soit à partir de Media Player, soit à partir de la transcription.
2. Modifiez le commentaire au besoin.
3. Si nécessaire changez le sentiment du commentaire (bon, mauvais, neutre).
4. Cliquez sur **Appliquer** pour modifier le commentaire.

Événements d'interaction

Un événement se produit lorsque SpeechMiner identifie une rubrique dans une interaction. Une rubrique est une collection de phrases que SpeechMiner recherche lors de l'analyse des interactions. Par exemple, si l'expression « peut vous offrir un prêt » associée à la rubrique de l'offre de prêt est identifiée, le début de l'événement est « peut » et la fin de l'événement est « prêt ».

SpeechMiner peut également identifier des événements non linguistiques. Les événements non linguistiques sont des sons autres que la parole (par exemple, une tonalité de numérotation, un silence, de la musique ou du bruit, appuyer sur une touche, etc.).

Un événement (linguistique et non linguistique) est indiqué par une icône numérotée . Les icônes d'événements et les informations sur chaque événement apparaissent au-dessus du graphique audio de Media Player et dans la transcription de l'interaction. Pour plus d'informations, consultez [Transcription de l'interaction](#) et [Qu'est-ce qu'une interaction ?](#) Vous pouvez afficher les détails de chaque événement en plaçant votre souris sur l'icône de l'événement. De plus, chaque événement a une heure de début, une heure de fin, un nom et un type.



SpeechMiner vous permet de :

Afficher un événement dans une interaction :

1. Survoler l'événement dans Media Player ou la transcription. Les détails de l'événement s'affichent dans une fenêtre contextuelle.

Pour rechercher un événement dans une interaction :

- Sélectionnez **Explorer > Rechercher**.
- Sélectionnez l'interaction.
- Cliquez sur l'icône **Transcription**  pour afficher la transcription de l'interaction.

Tapez un mot dans le champ **Rechercher** au-dessus de la liste **Commentaires et événements** dans la partie droite de l'écran. La liste est filtrée en fonction de ce que vous avez tapé dans le champ.

Attributs d'interactions

Le panneau Attributs d'interactions vous permet d'afficher les caractéristiques des interactions dans la grille des résultats de la recherche.

En outre, vous pouvez utiliser le panneau Interactions pour affecter des catégories manuelles à l'interaction sélectionnée.

Cliquez sur l'icône **Attributs d'interactions**  dans la grille des résultats de la recherche pour afficher les informations suivantes :

- **Heure de traitement de l'interaction** : Indique la date et l'heure de traitement de l'interaction dans le système.
- **Groupes de travail** : Indique la [groupe de travail](#) associé aux agents ayant participé à l'interaction.
- **Agents** : Indique les agents qui ont participé à l'interaction.
- **Valeurs de métadonnées** : Indique les valeurs de [métadonnées](#) associées à l'interaction.
- **Balises** : Indique les [balises](#) associées à l'interaction.
- **Catégories assignées manuellement** : Vous permet d'associer manuellement une ou plusieurs catégories à l'interaction spécifique.
- **Catégories assignées automatiquement** : Indique les catégories associées à l'interaction.

Pour assigner manuellement une catégorie à une interaction :

1. Sélectionnez **Explorez > recherche**.
2. Sélectionnez une interaction.
3. Cliquez sur l'icône **Attributs des Interactions** .
4. Sous l'en-tête **Catégories manuelles**, sélectionnez la catégorie que vous souhaitez affecter à l'interaction spécifique.

Options Media Player

En plus de la lecture d'une interaction, Media Player vous permet d'effectuer de nombreuses tâches.

Dans cette page vous apprendrez comment :

1. [Exporter une interaction.](#)
2. [Transmettre une interaction à un autre utilisateur.](#)
3. [Ajouter une interaction à une liste d'interactions ou séance d'accompagnement.](#)
4. [Supprimer une interaction de la liste des interactions en cours.](#)
5. [Créer un lien permanent vers l'interaction.](#)
6. [Retraiter une interaction.](#)
7. [Baliser une interaction.](#)
8. [Supprimer une balise d'une interaction.](#)

Note : La liste des options disponibles dépend de vos autorisations. Pour plus d'informations, consultez [Administrer les rôles](#).

Pour exporter une interaction :

Si vous souhaitez sauvegarder une interaction ou l'envoyer à un autre utilisateur, vous pouvez exporter l'interaction sous la forme d'un fichier. Zip contenant les éléments suivants :

1. Un fichier CSV avec des informations sur l'interaction. Ce fichier peut être ouvert à l'aide d'une feuille de calcul telle que Microsoft Excel.
2. Un fichier WAV. Un fichier audio jouable de l'interaction (optionnel).

Note : Vous devez être avoir l'autorisation **Exporter des interactions** pour pouvoir exporter les interactions. Pour plus d'informations, consultez : [Autorisations de profil](#).

1. Sélectionnez **Explorez > recherche**.
2. Sélectionnez les interactions que vous souhaitez exporter.
3. Cliquez sur **Plus**  et sélectionnez **Exporter**. Une boîte de dialogue s'ouvre et vous demande si vous souhaitez inclure les fichiers audio avec l'exportation.
4. Sélectionnez **Exporter les interactions sélectionnées** Ou **Exporter toutes les interactions**.

Note : Si vous sélectionnez **Exporter toutes les interactions**, toutes les interactions dans toutes les pages de résultats de recherche seront exportées.

5. Sélectionnez la case **Inclure des fichiers d'interaction audio et textuelle** si vous souhaitez inclure ces fichiers dans le fichier .zip, puis cliquez sur **Exporter**.

Note : Si la case **Inclure le fichier d'interactions audio et textuelles** n'est pas cochée, cela signifie que la taille du fichier à exporter dépasse la limite maximale.

6. Sélectionnez l'option souhaitée. Si vous sélectionnez **Ouvrir**, le fichier s'ouvre dans l'application configurée pour ouvrir des fichiers zip sur votre ordinateur.
7. Si vous sélectionnez **Sauvegarder**, une boîte de dialogue **Sauvegarder sous** s'ouvre.
8. Accédez au dossier dans lequel vous souhaitez sauvegarder le fichier, puis cliquez sur **Sauvegarder**. Le fichier est sauvegardé dans l'emplacement sélectionné.

Pour transférer un lien vers une interaction spécifique:

Vous pouvez envoyer un lien vers une interaction spécifique à d'autres utilisateurs du système. Le lien est envoyé dans un message d'interaction qui apparaît dans le [Widget Mes Messages](#) du destinataire.

Lorsque le destinataire clique sur le message, un Media Player SpeechMiner s'ouvre dans une nouvelle fenêtre et l'interaction est lue.

En outre, vous pouvez également envoyer au destinataire une notification électronique avec un lien vers l'interaction. Lorsque le destinataire clique sur le lien, Media Player s'ouvre dans un nouvel onglet ou une fenêtre de navigateur et joue l'interaction.

1. Sélectionnez **Explorez > recherche**.
2. Sélectionnez les interactions que vous souhaitez transférer.
3. Sélectionnez **Plus**  et cliquez sur **Transférer**. Une boîte de dialogue s'ouvre.
4. Sous **Objet**, modifiez le texte de l'objet si vous le souhaitez.
5. Sous **Veillez sélectionner le destinataire**, sélectionnez l'utilisateur auquel vous souhaitez envoyer le lien, de l'une des manières suivantes :
 1. Dans le champ de texte, tapez une partie du nom ou du nom d'utilisateur du destinataire. Sélectionnez le destinataire dans la liste qui est générée.
 2. Cliquez sur le bouton à côté du champ de texte.  Dans la boîte de dialogue, sélectionnez l'utilisateur dans la liste des utilisateurs du groupe de travail concerné.
6. Si vous souhaitez envoyer une notification à l'adresse électronique de l'utilisateur ainsi qu'à leur boîte [Mes messages](#), sélectionnez **Envoyer une notification par courriel**.
7. Cliquez sur **Envoyer**. Un message d'interaction est envoyé à la zone Mes Messages du destinataire. Si vous avez choisi d'envoyer une notification par courriel à l'utilisateur, elle est également envoyée.

Pour ajouter une interaction à une liste :

Une liste d'interaction est une liste d'interactions qui est sauvegardée pour une utilisation ultérieure.

Vous pouvez ajouter une interaction à une liste d'interactions globales et/ou à une liste d'interactions d'accompagnement.

Pour de plus amples informations, voir : [Actions par lot](#).

Pour supprimer une interaction de la liste d'interaction actuelle :

1. Sélectionnez **Explorez > recherche**.
2. Sélectionnez les interactions que vous souhaitez supprimer.
3. Sélectionnez **Plus**  et cliquez sur **Supprimer**.
4. Cliquez sur **OK** lorsqu'on vous demande si vous êtes sûr de vouloir supprimer. Les interactions sélectionnées seront supprimées.

Pour créer un lien permanent vers une interaction :

1. Sélectionnez **Explorer > Rechercher**.
2. Sélectionnez les interactions que vous souhaitez supprimer.
3. Sélectionnez **Plus**  et cliquez sur **Lien permanent**.
4. Copiez le lien à partir de la boîte de dialogue qui s'ouvre.

Retraiter une interaction :

Utilisez la fonctionnalité de retraitement des appels pour réanalyser des interactions sélectionnées.

Gardez à l'esprit que si les définitions dans SMART ont été modifiées ou que l'audit d'interaction a affiné le système d'analyse vocale puisque l'interaction a été traitée à l'origine, le système peut produire des résultats différents lorsque vous retraitez l'interaction.

Note : Les appels de retraitement ne sont pas disponibles dans les systèmes [Enregistrement du mode interface utilisateur](#) ou [Analyse et enregistrement du mode interface utilisateur](#).

- Sélectionnez **Explorez > recherche**.
- Sélectionnez les interactions que vous souhaitez retraiter.
- Sélectionnez **Plus**  et cliquez sur **Retraiter les appels**.

Pour baliser une interaction :

1. Effectuez une recherche. Voir [Créer une nouvelle recherche](#) pour plus de détails.
2. Dans la liste des résultats de la recherche, sélectionnez l'interaction que vous souhaitez baliser.
3. Sélectionnez le menu **Plus**  dans Media Player et cliquez sur **Baliser....** La fenêtre **Baliser l'interaction** apparaît.
4. Dans **Baliser l'interaction**, sélectionnez une ou plusieurs balises, puis cliquez sur **Confirmer**. L'interaction sélectionnée est balisée avec les balises sélectionnées.

Note : Dans les interactions de plusieurs segments, les balises seront associées à l'ensemble de l'interaction et non à un segment spécifique. Les segments n'auront pas leurs propres balises.

Pour supprimer une balise d'une interaction:

1. Recherchez l'interaction dont vous souhaitez supprimer la balise.
2. Sélectionnez l'interaction.
3. Sélectionnez le menu **Plus**  dans Media Player et cliquez sur **Baliser....** La fenêtre **Baliser l'interaction** apparaît.
4. Dans la fenêtre **Baliser l'interaction**, désactivez la case associée à la balise que vous souhaitez supprimer de l'interaction et cliquez sur **Confirmer**. La balise est supprimée de l'interaction sélectionnée.

Rapports

Les rapports sont des résumés et des analyses de l'interaction, de la parole et des métadonnées externes. Vous pouvez générer des rapports pour l'analyse, afficher les détails du rapport et le statut, et partager les données avec les utilisateurs dans toute l'entreprise. Vous pouvez afficher les rapports dans votre navigateur, les imprimer ou les envoyer par courrier électronique.

Pour vous aider à surveiller votre entreprise, SpeechMiner offre un large éventail de rapports standard qui peuvent être personnalisés pour mieux répondre à vos besoins.

Selon le type de rapport, les résultats peuvent être présentés comme des listes ou des données et/ou sous forme graphique.

Dans certains rapports, vous pouvez examiner en détail un rapport pour voir d'autres détails.

Dans cette section, vous apprendrez comment :

- [Créer et exécuter un rapport](#) : Pour examiner et analyser l'interaction, la parole et les métadonnées externes.
- [Modifier les rapports sauvegardés](#) : Pour modifier les données du rapport en fonction de vos besoins.
- [Utiliser les rapports sauvegardés](#) : Pour afficher périodiquement les données pour les problèmes d'entreprise qui peuvent se reproduire.
- [Comprendre les mises en page et les paramètres des rapports](#) : Pour mieux absorber les informations des rapports.

Référence du menu Rapports

La liste suivante fournit une brève description de chaque élément du menu Rapport :

[Modèles :](#)

Vous permet de sélectionner pour créer un rapport à partir d'une grande variété de modèles de rapport.

[Rapports sauvegardés :](#)

Vous permet d'exécuter le même rapport plusieurs fois à différentes dates et heures.

[Modifier le rapport :](#)

Vous permet de modifier un rapport existant.

Créer un nouveau rapport

Les nouveaux rapports sont basés sur un modèle existant.

Pour créer un nouveau rapport :

1. Sélectionnez **Explorer > Rapports**.
2. Sélectionnez **Modèles**.
3. Déterminez le modèle de rapport qui servira de base à votre nouveau rapport.
4. Cliquez sur le lien **Aperçu** pour voir un exemple de modèle de rapport.
5. Cliquez sur le lien **Modifier** associé au modèle sur lequel vous souhaitez fonder votre nouveau rapport. L'onglet **Modifier le rapport** s'ouvre. Le nom du modèle sélectionné apparaît dans la liste des modèles.

Note : Vous pouvez modifier le modèle en sélectionnant un autre modèle dans liste des modèles.

6. Configurez le rapport si nécessaire en utilisant les paramètres disponibles en haut de l'écran et dans **Filtre des interactions** sur le côté gauche de l'écran.
7. Pour plus d'informations sur chaque paramètre, consultez [Paramètres du rapport](#).

Note : Tous les modèles ne comprennent pas **Filtre des interactions** sur le côté gauche de l'écran.

8. Cliquez sur **Exécuter le rapport**. Le rapport apparaît en bas de l'écran sous ces paramètres de rapport.
9. Facultatif : Cliquez sur **Sauvegarder**  pour sauvegarder le rapport.

Vous n'avez pas besoin de sauvegarder un rapport pour l'exécuter.

Pour créer un rapport basé sur un [rapport sauvegardé](#) cliquez sur **Sauvegarder sous** .

Modifier un rapport

Après la création d'un rapport, vous pouvez modifier ses propriétés.

Note : La possibilité de modifier les propriétés du rapport dépend de l'[autorisation](#) qu'on vous a donné.

Pour modifier un rapport existant :

1. Sélectionnez **Explorer > Rapports sauvegardés**. L'onglet Rapports sauvegardés s'ouvre.
2. Cliquez sur l'icône **Modifier** . L'onglet Modifier le rapport s'ouvre.
3. Configurez le rapport si nécessaire en utilisant les paramètres disponibles en haut de l'écran et dans **Filtre des interactions** sur le côté gauche de l'écran. Pour plus d'informations sur chaque paramètre, reportez-vous à [Paramètres du rapport](#).

Note : Tous les modèles ne comprennent pas **Filtre des interactions** sur le côté gauche de l'écran.

4. Cliquez sur **Sauvegarder**  pour sauvegarder vos modifications dans le rapport existant.

Si vous créez un rapport basé sur un rapport sauvegardé, cliquez sur **Sauvegarder sous** .

5. Cliquez sur **Exécuter le rapport**. Le rapport apparaît en bas de l'écran sous ces paramètres de rapport.

Exécuter un rapport

Vous pouvez exécuter un rapport de plusieurs façons :

1. [Exécutez le rapport et consultez les résultats dans le navigateur.](#)
2. [Exécutez le rapport à partir de l'onglet Modifier le rapport.](#)
3. [Exécutez le rapport et envoyez les résultats sous forme de pièce jointe aux destinataires sélectionnés.](#)

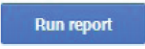
[Exécutez le rapport et exportez les résultats à l'aide d'un fichier PDF ou Excel.](#)

Note : Vous n'avez pas besoin de sauvegarder un rapport pour l'exécuter.

Pour exécuter le rapport et afficher les résultats dans le navigateur:

1. Sélectionnez **Rapports > Rapports sauvegardés** pour exécuter un rapport existant.
2. Dans la liste des rapports sauvegardés, cliquez sur **Exécuter** . Les résultats du rapport sont affichés comme vous l'avez demandé dans la fenêtre visionneuse de rapports SpeechMiner.

Pour exécuter un rapport à partir de l'onglet Modifier le rapport :

- Sélectionnez **Rapports > Rapports sauvegardés** pour exécuter un rapport existant.
- Dans la liste **Rapports sauvegardés**, cliquez sur l'icône **Modifier**. L'onglet **Modifier le rapport** est ouvert.
- Sélectionnez comment afficher les résultats du rapport dans le navigateur:
 - Pour afficher les résultats dans une nouvelle fenêtre de navigateur, en haut du formulaire, sélectionnez **Ouvrir dans une nouvelle fenêtre**.
 - Pour afficher les résultats sous le formulaire de modèle, décochez la case **Ouvrir dans une nouvelle fenêtre**.
- Cliquez sur . Les résultats du rapport sont affichés.

Pour exécuter le rapport et envoyer les résultats par courriel :

Note : Les résultats sont envoyés en tant que fichier MHT. Le fichier **.mht** est ouvert dans un navigateur et est lié au système SpeechMiner.

1. Sélectionnez **Rapports > Rapports sauvegardés** pour exécuter un rapport existant.
2. À partir des rapports sauvegardés, sélectionnez le rapport que vous souhaitez exécuter. Depuis [Modifier le rapport](#), configurez le rapport que vous souhaitez exécuter.
3. En haut du formulaire, cliquez sur **Envoyer le rapport par courriel** . Une boîte de dialogue s'ouvre.
4. Sous **À** saisissez les adresses de courriel requises.

Séparez plusieurs adresses par des points-virgules (;).
5. Sous **Notes** saisissez le texte que vous souhaitez inclure dans le corps du courriel.
6. Cliquez sur **Envoyer**. Le rapport s'exécute et les résultats sont envoyés aux destinataires que vous avez spécifiés. Un message de confirmation s'affiche lorsque les résultats sont envoyés.

Pour exécuter le rapport et exporter les résultats :

- Sélectionnez **Rapports > Rapports sauvegardés** pour exécuter un rapport existant.
- À partir des rapports sauvegardés, sélectionnez le rapport que vous souhaitez exécuter. Depuis [Modifier le rapport](#), configurez le rapport que vous souhaitez exécuter.
- En haut du formulaire, cliquez sur . Le rapport est créé et apparaît en bas de l'écran.
- Cliquez sur l'icône PDF ou Excel pour exporter les résultats vers un fichier PDF ou Excel. Une boîte de dialogue s'ouvre et vous demande si vous souhaitez ouvrir ou sauvegarder le fichier.
- Sélectionnez l'option souhaitée.
 - Si vous sélectionnez **Ouvrir**, le fichier est ouvert dans l'application configurée pour ouvrir les fichiers du type sélectionné sur votre ordinateur.
 - Si vous sélectionnez **Sauvegarder**, une boîte de dialogue **Sauvegarder sous** s'ouvre. Accédez au dossier dans lequel vous souhaitez sauvegarder le fichier et cliquez sur **Sauvegarder**.
 - Le fichier est sauvegardé dans l'emplacement sélectionné.

Analyser les données du rapport

Les modèles de rapport qui incluent le filtre **Jeu de données d'agents** peuvent être configurés pour analyser des données pour l'utilisateur ou le groupe de travail en cours, plutôt qu'un utilisateur ou un groupe de travail spécifique.

Lorsque le rapport s'exécute, le jeu de données utilisé change en fonction de l'utilisateur qui l'exécute. Par exemple, si l'utilisateur est l'agent 12, le rapport inclura uniquement les interactions qui ont été gérées par l'agent 12.

Cette fonctionnalité ne fonctionne que si le profil utilisateur inclut le mappage. Par exemple :

- Si l'utilisateur est un agent, le mappage donne le nom de l'agent. Les rapports qui sont filtrés pour l'utilisateur actuel ne contiennent que des données sur cet agent.
- Si l'utilisateur est un gestionnaire, le mappage donne le nom du groupe de travail du gestionnaire. Les rapports qui sont filtrés pour l'utilisateur actuel incluent des données pour l'ensemble du groupe de travail.

Pour plus d'informations sur les profils utilisateur et les utilisateurs du mappage des agents ou des groupes de travail, consultez [Administrer les utilisateurs](#).

Pour configurer un rapport pour analyser les données de l'utilisateur actuel :

- Sélectionnez **Explorer > Rapports sauvegardés**.
- Cliquez sur l'icône **Modifier**  pour le rapport que vous souhaitez modifier pour l'utilisateur actuel. Les rapports s'ouvrent dans **Modifier le rapport**.
- Sous **Filtre d'interactions**, sélectionnez l'utilisateur actuel à partir de la liste des **agents**, puis cliquez sur **Ajouter**.
- Cliquez sur **Terminé**. Une fois que le rapport est configuré, différents utilisateurs peuvent créer le rapport pour analyser leurs propres données et le rapport peut être partagé avec d'autres utilisateurs.

Examiner en détail un rapport

Selon le type de rapport, les résultats du rapport peuvent être présentés sous la forme d'un graphique, d'un histogramme ou d'un tableau.

Vous pouvez examiner en détail les données sous-jacentes sur lesquelles n'importe quel composant graphique est basé (barres de graphique, lignes ou en-têtes de tableau).

Lorsque vous faites cela, un nouveau rapport vous sera présenté, en fonction du point de données sur lequel vous avez cliqué.

Pour examiner en détail les données sous-jacentes d'un composant de rapport :

- Cliquez sur le composant.

Pour lire une interaction à partir d'une liste d'exploration détaillée :

- Sous **Ouvrir**, cliquez sur l'icône .
- Le [Media Player](#) s'ouvre dans une nouvelle fenêtre de navigateur et commence à lire l'interaction.

Pour fermer la liste d'exploration détaillée et revenir aux résultats du rapport :

1. Si le rapport a été affiché dans l'onglet **Personnaliser le rapport**, cliquez sur le bouton **Précédent**  situé au bas du formulaire.
2. Si le rapport a été ouvert dans une fenêtre ou un onglet séparé, utilisez le bouton **Précédent** du navigateur ou appuyez sur la touche **Retour arrière**.

Pour trier les données d'un tableau :

1. Cliquez sur l'en-tête de la colonne selon laquelle vous souhaitez trier les données du tableau.

Utilisation des rapports sauvegardés

Un rapport sauvegardé est un modèle de rapport personnalisé que vous pouvez exécuter aussi souvent que vous le souhaitez. Vous pouvez exécuter le rapport sauvegardé à la demande ou selon une planification.

Note : Le rapport d'alerte système est automatiquement généré et sauvegardé par le système. Pour plus d'informations, voir [Alertes](#).

À partir de la grille des rapports sauvegardés, vous pouvez :

- [Filtrer la liste des rapports sauvegardés.](#)
- [Examinez en détail pour afficher des détails supplémentaires sur le rapport spécifique.](#)
- [Supprimer un rapport sauvegardé](#)

La grille des **Rapports sauvegardés** comporte les colonnes suivantes :

Colonne	Description
Exécuter	Cliquez sur l'icône Exécuter  pour exécuter le rapport et afficher les résultats dans une nouvelle fenêtre.
Modifier	Cliquez sur l'icône Modifier  pour ouvrir le rapport dans l'onglet Modifier le rapport où vous pouvez modifier les paramètres.
Supprimer	Cliquez sur l'icône Supprimer  pour supprimer le rapport sélectionné.
Nom	Le nom du rapport sauvegardé.
Modèle	Le modèle sur lequel le rapport est basé.
Créé par	Nom de l'utilisateur qui a créé le rapport.
Partage	Une icône de Partage vide  marque les rapports que vous avez créés.

	Une icône de partage décolorée marque les rapports que d'autres utilisateurs ont créés et partagés avec vous. Les noms des groupes et des utilisateurs qui partagent le rapport apparaissent dans le tableau à côté de l'icône de partage. Cliquez sur l'icône de partage pour ouvrir une boîte de dialogue dans laquelle vous pouvez sélectionner les groupes et les utilisateurs individuels avec lesquels vous souhaitez partager le rapport. Les membres des groupes sélectionnés et les utilisateurs sélectionnés verront le rapport énumérés dans leur onglet des rapports sauvegardés. Note : Vous ne pouvez modifier que les rapports que vous avez créés. Si vous souhaitez modifier un rapport que vous n'avez pas créé, vous devez d'abord sauvegarder le rapport sous un nouveau nom.
Planification	Indique si le rapport est planifié pour s'exécuter à une date et une heure spécifiques. Cliquez sur l'icône Planifier  pour activer, désactiver, créer ou modifier la planification du rapport.
Dernière modification	Indique la date à laquelle le rapport a été modifié et sauvegardé pour la dernière fois.
Lien permanent	Cliquez sur Copie pour créer un lien permanent vers le rapport spécifique.

Pour filtrer la liste des rapports sauvegardés :

Utilisez les options de filtre pour limiter les rapports sauvegardés qui sont affichés dans la liste à ceux qui répondent à des critères spécifiques.

Les commandes de filtre suivantes se trouvent dans le coin supérieur droit de la liste :

Filtre	Description
Supprimer	Cliquez sur l'icône Supprimer  pour supprimer le rapport sélectionné.
Nom	Entrez une séquence de caractères. Seuls les rapports sauvegardés dont le nom contient les lettres que vous avez entrées sont affichés.
Modèle	Sélectionnez le modèle de rapport à inclure dans la liste et cliquez sur Fait pour activer le filtre. Seuls les rapports sauvegardés basés sur les modèles sélectionnés sont affichés.
Créé par	Sélectionnez les utilisateurs à inclure dans la liste et cliquez sur Fait pour activer le filtre. Seuls les rapports sauvegardés qui ont été créés par les utilisateurs sélectionnés sont affichés.
Partage	Sélectionnez Mes rapports pour afficher uniquement les rapports que vous avez créés ou les rapports partagés pour afficher uniquement les rapports créés par d'autres utilisateurs et partagés avec vous. Cliquez sur Fait pour activer le filtre.

Pour examiner en détail et consulter des détails supplémentaires sur le rapport :

- [Créer un nouveau rapport](#) ou ouvrir un [rapport sauvegardé](#).
- Exécuter le rapport. Le rapport est ouvert dans la visionneuse de rapports SpeechMiner.
- Cliquez sur un composant graphique dans le rapport pour examiner en détail les données sous-jacentes représentées par le composant graphique.

Pour supprimer un rapport sauvegardé :

1. Sélectionnez **Rapports > Rapports sauvegardés**.
2. Sélectionnez le rapport ou les rapports que vous souhaitez supprimer.

Note : Si vous n'avez pas créé le rapport, vous ne pouvez pas le supprimer et une case ne sera pas disponible pour le rapport.

3. Cliquez sur l'icône **Supprimer** .

Si vous avez sélectionné un rapport pour le supprimer, cliquez sur l'icône **Supprimer** située dans la ligne du rapport. Si vous avez sélectionné plus d'un rapport pour les supprimer, cliquez sur l'icône **Supprimer** située dans le coin supérieur droit de l'écran.

4. Cliquez sur **Oui**. Le rapport est supprimé.

Planifier un rapport

Vous pouvez planifier un rapport pour qu'il s'exécute automatiquement à des heures spécifiées ou en réponse à des événements spécifiques. Les résultats sont automatiquement envoyés par courriel aux destinataires.

Le type de planification de rapport est indiqué dans la [Colonne Planifier](#). La liste suivante représente les trois types de planifications de rapport :

1. **Désactivé** : Le rapport n'est pas planifié pour s'exécuter.
2. **En fonction du temps** : Le rapport s'exécute automatiquement aux heures spécifiques.
3. **En fonction d'un événement** : Le rapport s'exécute automatiquement lorsque des événements spécifiques sont détectés.

Note : Vous ne pouvez créer ou modifier que les planifications des rapports que vous avez créés.

La fonctionnalité de planification des rapports vous permet de :

1. [Créer une planification de rapport pour un rapport spécifique.](#)
2. [Créer une planification de rapport pour un groupe de rapports.](#)
3. [Envoyer le rapport à des destinataires spécifiques.](#)
4. [Planifier un rapport afin que celui-ci s'exécute lorsqu'un événement est détecté.](#)
5. [Désactiver une planification de rapport.](#)

Pour créer une planification de rapport pour un rapport unique :

1. Sélectionnez **Rapports > Rapports sauvegardés**.
2. Sélectionnez le rapport que vous souhaitez exécuter selon une planification spécifique.
3. Cliquez sur l'icône **Planifier** .
4. Cliquez sur **Activer** et sélectionnez l'onglet **Planifier**.
5. À partir de la liste **Type de Planification**, sélectionnez la planification qui vous convient en **fonction du Temps**.
6. À partir des champs **Plages de dates**, sélectionnez l'heure de démarrage et l'heure de fin de la planification.
7. Sélectionnez la période pour le rapport planifié.

Par exemple, si vous souhaitez exécuter le rapport tous les jours de la semaine, sélectionnez semaine. Si vous souhaitez exécuter le rapport lors de jours spécifiques, sélectionnez Jour, puis choisissez les jours spécifiques.

Planifier un rapport

Les paramètres qui apparaissent sur le côté droit de la fenêtre changent en fonction de votre sélection de période.

8. Sélectionnez l'onglet **Destinataires** et configurez les paramètres disponibles.
9. Cliquez sur **Planifier**. Le rapport est planifié pour s'exécuter automatiquement en fonction des paramètres que vous avez configurés.

Pour créer une planification de rapport pour un groupe de rapports :

1. Sélectionnez **Rapports > Rapports sauvegardés**.
2. Sélectionnez le groupe de rapports que vous souhaitez exécuter selon une planification spécifique.
3. Cliquez sur l'icône **Planifier** .
4. Cliquez sur **Activer** et sélectionnez l'onglet **Planifier**.
5. À partir de la liste **Type de planification**, faites la sélection **en fonction de l'heure**.
6. À partir des différents champs **Plage de dates**, sélectionnez l'heure de démarrage et l'heure de fin de la planification.
7. Sélectionnez la période pour le rapport planifié.

Par exemple, si vous souhaitez exécuter le rapport tous les jours de la semaine, sélectionnez semaine. Si vous souhaitez exécuter le rapport sur des jours spécifiques, sélectionnez Jour, puis choisissez les jours spécifiques.

Les paramètres qui apparaissent sur le côté droit de la fenêtre changent en fonction de la période de temps sélectionnée.

8. Sélectionnez l'onglet **Destinataires** et configurez les paramètres disponibles.
9. Cliquez sur **Planifier**. Les rapports sont planifiés pour s'exécuter automatiquement en fonction des paramètres que vous avez configurés.

Pour envoyer le rapport à des destinataires spécifiques :

Quel que soit le type de planification sélectionné, vous devez spécifier un ou plusieurs destinataires pour le rapport.

- Sélectionnez **Rapports > Rapports sauvegardés**.
- Sélectionnez le groupe de rapports que vous souhaitez exécuter selon une planification spécifique.
- Cliquez sur l'icône **Planifier** .
- Sélectionnez l'onglet **Destinataires** et configurez les champs comme suit :

- **À** : Les adresses de courriel des destinataires du rapport. Lorsqu'il y a plusieurs destinataires, séparez leurs adresses par des points-virgules (;).
 - **Répondre à** : L'adresse de l'expéditeur.
 - **Objet** : Le texte qui doit apparaître dans la rubrique de l'objet de l'e-mail.
 - **Format de rapport** : Sélectionnez **Archive web** pour créer les résultats dans un fichier MHT qui peut être ouvert dans l'intranet Explorer. Ou, sélectionnez **PDF** pour créer les résultats dans un fichier PDF.
- Note** : Si le rapport de planification ne produit pas les résultats escomptés, consultez la *Configuration des services du rapport* dans le *Guide d'administration*.
- **Priorité** : Sélectionnez le niveau de priorité désiré pour le message électronique.
- Cliquez sur **Planifier**. Les rapports sont planifiés comme spécifié dans l'onglet Planifier et les destinataires sont définis comme défini dans l'onglet Destinataires.

Pour planifier l'exécution d'un rapport lorsqu'un événement est détecté :

La planification basée sur les événements vous permet de suivre les tendances potentiellement importantes. Elle vous permet également d'être alerté(e) lorsque des changements significatifs dans le comportement de l'agent ou du client se produisent. Dans ce contexte, le terme événement ne fait pas référence à une occurrence individuelle d'un événement, mais à un nombre ou à un pourcentage spécifié d'interactions dans lesquelles l'événement a été détecté. Par exemple, la détection de l'agitation de l'appelant dans plus de 10 % des interactions peut être un événement qui provoque la génération d'un rapport.

- Sélectionnez **Rapports > Rapports sauvegardés**.
- Sélectionnez les rapports que vous souhaitez planifier.
- Cliquez sur l'icône **Planifier** .
- En haut de la boîte de dialogue de la planification, sélectionnez **Activer**.
- À partir de la liste du **Type de planification**, faites la sélection **en fonction du temps**. Les champs requis pour configurer la planification sont affichés.
- Dans le lien **Condition**, située sous **Catégories**, sélectionnez les catégories qui doivent être identifiées dans les interactions. Pour plus d'informations, voir Filtre de recherche.
- Dans le champ suivant, sélectionnez l'une des opérations suivantes :
 - **Dépasse (>)** : Exécutez les rapports sélectionnés lorsque les catégories sélectionnées sont identifiées dans plus d'un nombre ou d'un pourcentage spécifiés d'interactions.
 - **Égal à (=)** : Exécutez les rapports sélectionnés lorsque les catégories sélectionnées sont identifiées dans un nombre ou un pourcentage spécifié d'interactions.

Planifier un rapport

- **En dessous de (<) :** Exécutez les rapports sélectionnés lorsque les catégories sélectionnées sont identifiées en moins d'un nombre ou d'un pourcentage spécifié d'interactions.
- Sous **Valeurs**, renseignez le nombre ou le pourcentage d'interactions.
- Dans le champ suivant, sélectionnez **Interactions** si la valeur se réfère à un certain nombre d'interactions ou **% des interactions** si la valeur fait référence à un pourcentage d'interactions.
- Sous **Durée**, renseignez le nombre de périodes (de l'unité spécifiée dans le champ suivant) dans lesquelles la condition doit être remplie.

Par exemple, tapez **2** si la condition doit être remplie dans un délai de 2 jours et sélectionnez **Jours** dans le champ suivant.

- Sélectionnez l'unité de temps pour la valeur de durée que vous avez entrée dans le champ précédent.
- Configurez l'onglet des **Destinataires** et enregistrez les paramètres.

Pour désactiver une planification de rapport :

- Sélectionnez **Rapports > Rapports sauvegardés**.
- Sélectionnez les rapports pour lequel/lesquels vous souhaitez désactiver la planification.
- Cliquez sur l'icône **Planifier** .
- En haut de la boîte de dialogue de la planification, effacez la case **Activer**.

Note : Si vous avez sélectionné un groupe de rapports sauvegardés avant d'ouvrir la fenêtre de planification, la case à cocher **Activer** n'est pas activée.

- Cliquez sur la case **Planifier**.

Modèles de rapport

Les rapports SpeechMiner sont interactifs. En d'autres termes, vous pouvez examiner en détail dans le rapport pour consulter des détails supplémentaires sur n'importe quel composant graphique (par exemple, des barres graphiques, les lignes ou les en-têtes de tableau), en cliquant simplement sur le composant. En outre, vous pouvez lire une interaction directement à partir de la liste d'interactions dans le rapport généré.

Ci-dessous, vous pouvez trouver une Liste de tous les rapports SpeechMiner disponibles. Pour plus d'informations, voir [Paramètres du rapport](#).

Avant de commencer à travailler avec les rapports, tenez compte des éléments suivants :

- Certains rapports proposent des options qui ne sont pas incluses dans les autres rapports. Lorsqu'un rapport contient des options supplémentaires, celles-ci sont décrites dans une section **Actions** située dans la description du rapport.
- Certains rapports disposent d'un certain nombre de versions disponibles (par exemple, des versions complètes et larges). Utilisez le paramètre **Version** pour sélectionner la version souhaitée.
- Les informations visibles dans les rapports que vous créez sont limitées aux données auxquelles vous avez accès.
- Certains rapports peuvent ne pas être disponibles pour tous les utilisateurs.
- Vous pouvez avoir accès à des rapports qui n'ont pas été documentés, parce qu'ils ont été faits sur mesure pour votre organisation.
- Les modèles d'enregistrement n'incluent pas l'option Catégories, car l'enregistrement ne catégorise pas les interactions.

Modèles de rapport

Le tableau suivant répertorie tous les modèles de rapport disponibles et indique quel modèle est inclus dans chaque déploiement. Par exemple, le rapport d'analyse comparative des agents est disponible dans chaque déploiement SpeechMiner, le graphique à bulles de l'agent n'est disponible que dans un déploiement analytique et le rapport résumé des évaluations est disponible lorsque vous achetez une licence QM :

Modèle de rapport	Disponible dans tous les déploiements SpeechMiner	Disponible dans un déploiement analytique	Disponible avec une licence de gestion de la qualité.	Disponible avec une licence d'accompagnement.
Graphique à bulles de d'agent		X		
Analyse comparative des agents	X			
Analyse comparative des agents par segment	X			
Analyse comparative des évaluations d'agents			X	
Analyse tendancielle des agents	X			
Analyse tendancielle des agents par segment	X			
Échec automatique			X	
Score d'étalonnage			X	
Analyse tendancielle des capacités		X		
Graphique à bulles de la catégorie		X		
Distribution des catégories		X		
Analyse tendancielle par catégorie catégories		X		
Résumé de l'accompagnement				X

Modèle de rapport	Disponible dans tous les déploiements SpeechMiner	Disponible dans un déploiement analytique	Disponible avec une licence de gestion de la qualité.	Disponible avec une licence d'accompagnement.
Résumé de l'évaluation			X	
Comparaison des évaluations par l'évaluateur			X	
Résumé de l'évaluation de l'interaction			X	
Interactions	X			
Fréquence des métadonnées	X			
Profil de performance		X		
Éléments prévisibles		X		
Distribution des programmes		X		
Charge du système		X		
Comparaison des équipes	X			
Comparaison des équipes par segment	X			
Comparaison des évaluations par équipe			X	
Agents les plus et les moins performants		X		
Analyse par rubriques - Audits		X		
Analyse par rubriques - Tendances		X		
Suivi de l'utilisation	X			

Disposition du modèle de rapport

Cette section explique la disposition du modèle de rapport général. La disposition comprend :

- [Première ligne](#)
- [Deuxième ligne](#)
- [Troisième ligne](#)
- [Filtres de siège des données](#)

Le modèle de rapport SpeechMiner a un maximum de trois lignes de paramètre. Chaque ligne traite de différentes fonctions dans le rapport.

En outre, la plupart des modèles de rapport ont une sélection de filtre d'ensemble de données sur le côté gauche de l'écran.

À titre d'exemple, cette section explique la disposition du modèle de rapport à l'aide du modèle d' [analyse comparative des agents](#). Le rapport d'analyse comparative des agents représente la disposition de modèle la plus courante.

Première ligne :

La première ligne comporte :

- Les contrôles pour l'utilisation des résultats de rapport (voir [Créer un nouveau rapport](#))
- Le champ du modèle, dans lequel vous pouvez sélectionner le type de rapport.
- Le champ du nom de rapport, utilisé pour nommer le rapport.

Deuxième ligne :

La deuxième ligne comporte des champs permettant de définir le titre du rapport et une description facultative du rapport. Ces éléments sont affichés en haut des résultats du rapport. Par défaut, le nom du modèle de rapport est utilisé comme titre de rapport et vous pouvez le modifier si cela s'avère nécessaire. Certains modèles ont également un paramètre [Version](#) sur cette ligne. Le paramètre Version peut être utilisé pour sélectionner la taille ou le format du rapport généré.

Troisième ligne :

La troisième ligne comporte les paramètres des [éléments du rapport](#). C'est-à-dire, les champs qui déterminent quels éléments apparaîtront graphiquement sur le rapport.

Dans certains rapports, un ou plusieurs paramètres peuvent également avoir des fonctions statistiques.

Filtres de jeux de données :

Le côté gauche de nombreux modèles de rapport comporte des filtres de [Jeux de données](#). Ces filtres spécifient les données qui seront incluses dans les analyses du rapport.

Pour plus d'informations sur les filtres et leur configuration, consultez [Paramètres du rapport](#).

Les paramètres de filtre actuels s'affichent sur le côté droit du modèle, au-dessous de la première ligne.

Paramètres du rapport

La plupart des paramètres du rapport ont la même fonction quel que soit le modèle que vous utilisez. Les exceptions sont brièvement développées dans cette section et traitées en détail dans la documentation sur les rapports individuels, dans la section Modèles.

Voici une liste des paramètres les plus courants :

- [Modèle](#)
- [Nom du rapport](#)
- [Titre du rapport](#)
- [Description](#)
- [Version](#)
- [Filtres de jeux de données](#)
- [Éléments du rapport](#)
- [Agents](#)
- [Catégories](#)
- [Type de données à comparer](#)
- [Type de période ou période](#)
- [Haut ou affichage](#)

Modèle

Dans la liste de Modèles, vous pouvez choisir ou passer à l'un des modèles de rapport disponibles.

Nom du rapport

Le texte entré dans ce champ sera utilisé comme nom de fichier pour le rapport, si vous choisissez de sauvegarder le rapport. Ce nom apparaîtra sous l'onglet des **Rapports sauvegardés** pour l'accès futur.

Titre du rapport

Le texte entré dans ce champ s'affichera en caractères gras et volumineux en haut des résultats du rapport. Le titre du rapport est facultatif. Le nom du modèle de rapport apparaît par défaut dans ce champ, mais peut être modifié ou supprimé.

Description

Le texte entré dans ce champ sera affiché en petits caractères directement sous le titre du rapport, dans les résultats du rapport. La description est facultative.

Version

La version générée de certains rapports peut être générée dans différentes versions et différentes tailles ou formats.

Dans ce champ, sélectionnez la version générée souhaitée à partir de la liste déroulante.

Les options disponibles varient selon le modèle.

Selon vos autorisations, les options de Version suivantes peuvent être disponibles :

- **Rapport complet** : une version générée de rapport pleine grandeur optimisée pour l'impression (soit 11 pouces de largeur x 8,5 pouces de haut, soit 8,5 pouces de largeur par 11 pouces de haut, en fonction du modèle).
- Les rapports complets contiennent souvent deux parties : un graphique ou un diagramme suivi d'un tableau résumé qui peut également contenir des détails supplémentaires.
- Dans certains cas, lorsqu'un rapport complet contient des éléments pouvant être développés pour afficher plus de détails, la version a deux options, une **Élargie** et l'autre **Réduite**.
- Quand le **rapport complet (développé)** est sélectionné, tous les éléments sont initialement étendus lorsque le rapport est affiché.
- Quand le **Rapport complet (réduit)** est sélectionné, tous les éléments sont initialement réduits.
- **Mini** : une petite version générée pour l'affichage dans la vue du [Tableau de bord](#) (480 pouces de largeur x 288 pouces de hauteur).
- **Large** : une sortie large pour l'affichage dans les colonnes plus larges de la vue du [Tableau de bord](#) (768 pouces de largeur x 288 pouces de hauteur).
- **Uniquement le Tableau** : une sortie de rapport de grande taille qui inclut uniquement le tableau résumé. Les graphiques et les diagrammes ne sont pas imprimés (soit 11 pouces de largeur x 8,5 pouces de hauteur, ou 8,5 pouces de largeur x 11 pouces de hauteur, selon le modèle).
- **Axe-X uniquement** : une option de graphique à bulles. Sélectionnez cette option pour spécifier la version générée de rapport sous la forme d'un tableau, avec un histogramme représentant les valeurs de l'axe-x. Aucun diagramme à bulles n'est produit et les valeurs de l'axe-y ne sont pas représentées (largeur : 768 pouces).

- **L'Axe-Y uniquement** : une option de diagramme à bulles. Sélectionnez cette option pour spécifier la version générée de rapport sous la forme d'un tableau, avec un histogramme représentant les valeurs de l'axe-y. Aucun diagramme à bulles n'est produit, et les valeurs de l'axe-x ne sont pas représentées (largeur : 768 pouces)

Filtres de jeux de données

Les options de filtre de jeux de données vous permettent de réduire les données de toute la base de données, afin que vous puissiez baser votre rapport sur un sous-ensemble des données disponibles.

Tous les filtres de jeux de données ont une relation « ET ». Cela signifie que chaque filtre restreint davantage les options disponibles et que tous les événements et rubriques d'interaction représentés dans votre ensemble de données final satisfont tous les filtres de jeux de données.

Si vous choisissez des options à partir de deux filtres différents qui s'excluent mutuellement (par exemple, une date de métadonnées entrée pour avril 2015 et une plage de dates entre février et mars 2014), vous aurez zéro données dans votre rapport.

Note : Les paramètres qui apparaissent sous **Articles sur le Rapport** (par exemple, la troisième ligne des paramètres) vous permettent de sélectionner des informations spécifiques à partir de la base de données sélectionnée sous les filtres de jeux de données.

Les informations de distribution présentées dans le rapport sont calculées pour les articles sélectionnés sous **Articles sur le Rapport**, et sont construites sur la base de données qui est sélectionnée à l'aide des filtres de jeux de données. Les filtres de jeux de données apparaissent dans le panneau de Filtre du côté gauche du modèle de rapport pour tous les rapports qui les prennent en charge. Les filtres sont divisés en groupes. Les filtres de base apparaissent en haut du panneau de filtre et sont toujours affichés lorsque le panneau est affiché. Les groupes de filtres restants peuvent être développés ou réduits.

Les groupes de filtres suivants sont disponibles :

Groupe de filtres	Description
Filtres de base	Permet de filtrer les types d'interactions, les langues et la plage de dates. Note : Une journée commence à 0:00 et se termine à 23:59. Les filtres de Date (tous, aujourd'hui, semaine à aujourd'hui, les 7 derniers jours, mois à aujourd'hui. Dernier mois, trimestre à aujourd'hui, derniers 90 jours) comprennent les interactions collectées dans le système jusqu'à l'heure exacte et la date de génération du rapport. Les temps donnés sont pour le fuseau horaire dans lequel votre serveur Web est déployé, et ne sont donc pas nécessairement les mêmes que les heures où vous êtes physiquement situé.
SpeechMiner	Permet de filtrer les catégories d'interaction, les programmes ainsi que les rubriques. Pour chaque option, sélectionnez une ou plusieurs valeurs. Seules les interactions dans lesquelles au moins une des valeurs sélectionnées pour chaque option ont été identifiées sont incluses dans le jeu de données. Par exemple, si vous sélectionnez trois catégories et deux programmes, seules les interactions appartenant à au moins une des catégories et l'un des programmes sont incluses. Vous pouvez ajouter des lignes aux catégories et aux rubriques. La relation logique entre chaque lien est « ET ». Par exemple, si un lien sous Catégories spécifie une catégorie et qu'un autre lien spécifie une autre catégorie, une interaction doit être incluse entre les deux catégories. Pour ajouter un lien, cliquez sur . Pour créer un filtre négatif, cliquez sur le bouton Pas situé  à côté du champ. Par exemple, pour inclure toutes les catégories à l'exception de la Catégorie A, sélectionnez Catégorie A et sélectionnez le bouton Pas situé  à côté du champ Catégorie. Pour plus d'informations sur chaque option, consultez Filtre de recherche.

Groupe de filtres	Description
Métadonnées	Cette option vous permet de filtrer en fonction des valeurs des métadonnées. Les métadonnées sont collectées par le système d'enregistrement et transmises à SpeechMiner. Les types de métadonnées disponibles varient d'un système à l'autre. Vous pouvez sélectionner n'importe quel type de métadonnées disponibles dans votre système et, si vous le souhaitez, vous pouvez spécifier une valeur pour elles. Les résultats de la recherche n'incluront que les interactions pour lesquelles le type de métadonnées sélectionné a une valeur automatique ou définie manuellement.
Actions utilisateur	Permet de filtrer les interactions selon : • Les commentaires d'utilisateurs spécifiques ajoutés à l'interaction. • Les interactions qui ont été lues. • Les formulaires qui ont été remplis. • Si le contrôle de qualité a été effectué ou non. Sous le Texte du commentaire de l'interaction, spécifiez le texte qui doit apparaître dans un commentaire qui a été ajouté à une interaction. Dans les autres champs, sélectionnez les utilisateurs qui doivent avoir effectué les actions spécifiées.

Éléments du rapport

Les paramètres de cette section vous permettent de sélectionner des informations spécifiques et de calculer les informations de distribution sur les données dans l'ensemble des données qui ont été sélectionnées à l'aide des Filtres des jeux de données.

Si vous ne faites aucune sélection sous **Éléments sur Rapport**, les valeurs par défaut déterminent la manière dont les données seront affichées dans le rapport.

Étant donné que les paramètres dans Éléments sur le rapport diffèrent d'un rapport à l'autre, cette section n'explique que les plus courants répertoriés par ordre alphabétique. Des paramètres moins courants sont développés dans leurs modèles respectifs.

Agents

Vous pouvez sélectionner les agents ou les groupes de travail spécifiques à analyser et à afficher dans votre rapport. La valeur par défaut (Tout) inclut tous les agents.

Si vos Filtres de jeux de données ne sont pas définis sur Tout, vos sélections pour les agents doivent correspondre à vos sélections dans les filtres de jeux de données (par exemple, les mêmes groupes de travail ou agents, appartenant aux mêmes types d'interactions). En d'autres termes, la version générée du rapport inclura uniquement les agents qui ont été sélectionnés ici et qui n'ont pas été exclus de l'ensemble des données dans les Filtres de jeux de données.

Catégories

Vous pouvez sélectionner des catégories d'interaction spécifiques pour limiter les jeux de données analysés pour votre rapport. Votre jeu de données inclura les interactions appartenant à l'une des catégories sélectionnées.

Utilisez la valeur par défaut (Tout) pour inclure toutes les catégories disponibles.

Note : Si une seule interaction appartient à plusieurs catégories, elle sera comptée comme une seule interaction pour chaque catégorie sélectionnée sous ce paramètre.

En outre, gardez à l'esprit que la sortie du rapport inclura uniquement les interactions dans les catégories sélectionnées à partir de la liste des Catégories et qui n'ont pas été exclues de l'ensemble des données dans les Filtres de jeu de données.

Si vous avez sélectionné des catégories spécifiques dans la sélection de Filtres du jeu de données, seules les catégories sélectionnées dans la liste Catégories et les Filtres du jeu de données s'affichent.

Lorsqu'il est utilisé avec le pourcentage d'interactions dans le paramètre du Type de données, le rapport affiche le ratio suivant en pourcentage :

{Le nombre d'interactions des catégories sélectionnées dans les Articles du rapport} sur {le nombre d'interactions des Catégories sélectionnées pour l'analyse dans les Filtres du jeu de données}

Note : Si une ou plusieurs interactions appartiennent à plusieurs catégories, la somme des pourcentages des interactions pour toutes les catégories peut s'ajouter à plus de 100 %.

Type de données ou Comparer

Vous pouvez spécifier le type de données que vous souhaitez afficher dans votre rapport.

Les choix les plus courants sont :

- **Nombre d'interactions :** Affiche le nombre d'interactions par élément de rapport. Les données peuvent varier selon les autres filtres sélectionnés.
- **Pourcentage d'interactions :** Affiche le pourcentage d'interactions par article du rapport dans votre jeu de données.
- **Durée moyenne d'interaction :** Affiche la longueur moyenne, en minutes, de toutes les interactions pour chaque élément de rapport. La conversation entière pour la séance d'enregistrement d'interaction est prise en compte, à l'exclusion du temps d'habillage après l'interaction.
- **Ressources totales :** Affiche la durée totale, en heures, de toutes les interactions par élément du rapport. Il s'agit essentiellement de la somme de toutes les durées d'interaction.

Type de période ou période

Ce paramètre est le plus souvent vu sur les rapports qui montrent les tendances. La version générée du rapport s'affiche par incréments du Type de période sélectionné. Pour chaque incrément, la valeur du Type de données sélectionné sera affichée pour chaque élément de rapport particulier. Par exemple, si le Type de données est « nombre d'interactions » et que le Type de période est « Jour », le nombre d'interactions pour chaque jour dans la plage de dates incluse dans le rapport sera affiché.

Haut ou affichage

Dans ce paramètre, vous pouvez choisir le nombre de valeurs les plus élevées ou les plus basses affichées dans le rapport. Les options peuvent inclure 5, 10, 15, 20, tous, tous triés, et tous les non triés.

Modèles disponibles

Voici une liste de tous les modèles disponibles :

[Graphique à bulles de d'agent](#)

[Analyse comparative des agents](#)

[Analyse comparative des agents par segment](#)

[Analyse comparative des évaluations d'agents](#)

[Analyse tendancielle des agents](#)

[Analyse tendancielle des agents par segment](#)

[Échec automatique](#)

[Score d'étalonnage](#)

[Analyse tendancielle des capacités](#)

[Graphique à bulles de la catégorie](#)

[Distribution des catégories](#)

[Analyse tendancielle par catégorie catégories](#)

[Résumé de l'accompagnement](#)

[Résumé de l'évaluation](#)

[Comparaison des évaluations par l'évaluateur](#)

[Résumé de l'évaluation de l'interaction](#)

[Interactions](#)

[Fréquence des métadonnées](#)

[Profil de performance](#)

[Éléments prévisibles](#)

[Distribution des programmes](#)

Modèles de rapport

[Charge du système](#)

[Comparaison des équipes](#)

[Comparaison des équipes par segment](#)

[Comparaison des évaluations par équipe](#)

[Agents les plus et les moins performants](#)

[Analyse par rubriques - Audits](#)

[Analyse par rubriques - Tendances](#)

[Suivi de l'utilisation](#)

Graphique à bulles d'agent

Description

Le rapport du graphique à bulles d'agent compare les agents et/ou les groupes de travail en les traçant sur un graphique en fonction du pourcentage d'interactions dans les Catégories horizontale (axe des abscisses) et verticale (axe des ordonnées).

Chaque agent est représenté sur le graphique par une bulle. La taille de chaque bulle représente la durée moyenne d'interaction.

Les versions uniquement de l'axe des abscisses et de l'axes des ordonnées présentent les données sous la forme d'un histogramme indiquant le pourcentage d'interactions par agent et/ou par groupe de travail, plutôt qu'un graphique à bulles.

Usages courants

- Trace les agents montrant une durée d'interaction moyenne plus deux catégories d'expérience du client (par exemple, insatisfaction et escalade)
- Trace les agents montrant la durée moyenne d'interaction plus deux catégories d'efficacité de l'agent (par exemple, taux de transfert et taux de maintien)
- Trace les agents montrant une durée d'interaction moyenne plus deux catégories qui représentent des métadonnées (par exemple, la satisfaction de la clientèle et la résolution des problèmes)

Personnalisation du rapport

Paramètres généraux :

- **Version** Disponible en rapport complet (format standard), mini, large, axe-X uniquement et axe-Y uniquement.

Éléments du rapport :

- **Catégories d'axes-X** : Sélectionnez une ou plusieurs catégories à inclure dans l'axe des abscisses du graphique à bulles.
- **Catégories d'axes-Y** : Sélectionnez une ou plusieurs catégories à inclure dans l'axe des ordonnées du graphique à bulles.

Note : Seules les catégories qui ne sont pas exclues du jeu de données (c'est-à-dire, à l'aide du filtre du côté droit de l'écran) sont incluses dans le rapport.

Modèles de rapport

Pour plus d'informations, voir [Paramètres du rapport](#).

Actions

- Cliquez sur une bulle dans un graphique, une barre d'un graphique ou un élément d'un tableau pour ouvrir une liste d'interactions incluses dans l'article.
- Dans les versions uniquement Axes-X et Axes-Y, cliquez  pour examiner en détail un rapport d'analyse tendancielle par catégorie.

Analyse comparative des agents

Description

Le rapport d'analyse comparative des agents consiste en un histogramme comparant les performances des agents les uns par rapport aux autres, ainsi que la valeur moyenne de tous les agents représentés.

Les nombres du tableau et du graphique représentent un nombre d'interactions.

Usages courants

- Tracez les statistiques de performance des agents pour voir qui a des performances au-dessus et au-dessous du point de repère (la moyenne d'un groupe est déterminée par les sélections de filtre).
- Effectuez un examen détaillé d'agents spécifiques pour lire leurs interactions et pour trouver des exemples de comportement efficace d'agent ou des secteurs qui nécessitent une amélioration.
- Utiliser les données obtenues à partir du rapport pour identifier les besoins de formation pour un accompagnement efficace des agents.

Personnalisation du rapport

Paramètres généraux :

- **Version** Disponible en rapport complet (format standard), mini, large, axe-X uniquement et axe-Y uniquement.

Pour plus d'informations, voir [Paramètres du rapport](#).

Actions

- Cliquez sur une barre dans le graphique ou un élément d'un tableau pour ouvrir une liste d'interactions incluses dans l'article spécifique.

Analyse comparative des agents par segment

Description

L'analyse comparative des agents par segment se compose d'un histogramme comparant les performances des agents les uns par rapport aux autres, ainsi que par rapport à la valeur moyenne de tous les agents représentés.

Les chiffres du tableau et du graphique représentent un nombre de segments.

Usages courants

- Tracez les statistiques de performance des agents pour voir qui a des performances au-dessus et au-dessous du point de repère (la moyenne d'un groupe est déterminée par les sélections de filtre).
- Effectuez un examen détaillé d'agents spécifiques pour lire leurs interactions et pour trouver des exemples de comportement efficace d'agent ou des secteurs qui nécessitent une amélioration.
- Utiliser les données obtenues à partir du rapport pour identifier les besoins de formation pour un accompagnement efficace des agents.

Personnalisation du rapport

Paramètres généraux :

- **Versión** Disponible en rapport complet (format standard), mini, large, axe-X uniquement et axe-Y uniquement.

Pour plus d'informations, voir [Paramètres du rapport](#).

Actions

- Cliquez sur une barre dans le graphique ou un élément dans un tableau pour ouvrir une liste de segments inclus dans l'élément spécifique.

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : Ce rapport n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Analyse comparative des évaluations d'agents

Description

Le rapport Analyse comparative des évaluations d'agents résume le score moyen d'évaluation pour les agents sélectionnés.

Usages courants

Utilisé pour comparer les scores d'évaluation des agents.

Personnalisation du rapport

Paramètres généraux :

- **Plage de dates** : Permet de sélectionner la période sur laquelle se base le rapport.
- **Formulaire** : Permet de sélectionner le formulaire spécifique à analyser et à afficher dans le rapport.

Astuce : Si la liste de formulaires n'inclut pas le formulaire que vous souhaitez sélectionner, actualisez la page.

- **Agents** : Vous permet de sélectionner les agents qui doivent être analysés dans le rapport.
- **Afficher le formulaire** : Permet d'afficher les formulaires complets associés au rapport spécifique. Pour afficher le formulaire, vous devez sélectionner un agent.

Pour de plus amples informations, consultez [Paramètres du rapport](#).

Actions

Cliquez sur un agent dans l'axe-Y pour extraire et examiner en détail les scores des formulaires associés à l'agent sélectionné.

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : Ce rapport n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Analyse tendancielle des agents

Description

Le rapport d'analyse tendancielle des agents est un graphique linéaire qui affiche les performances des agents pour une ou plusieurs catégories sélectionnées au fil du temps.

Les nombres du tableau et du graphique représentent un nombre d'interactions.

Usages courants

- Utilisez pour suivre un indicateur de performance d'un agent au fil du temps afin de surveiller l'efficacité des programmes de formation.
- Utilisez le graphique pour mesurer et comparer les performances et fournir des commentaires à l'agent.

Personnalisation du rapport

Paramètres généraux :

- **Version** Disponible en rapport complet (format standard), mini, large, axe-X uniquement et axe-Y uniquement.

Pour plus d'informations, consultez Paramètres du rapport.

Actions

Cliquez sur une ligne dans le graphique ou un élément dans le tableau pour ouvrir la liste d'interactions incluses dans l'élément...

Analyse tendancielle des agents par segment

Description

L'analyse tendancielle des agents par segment est un graphique linéaire qui affiche les performances des agents pour une ou plusieurs catégories sélectionnées au fil du temps.

Les chiffres du tableau et du graphique représentent un nombre de segments.

Usages courants

- Suit l'indicateur de performances d'un agent au fil du temps afin d'assurer le suivi de l'efficacité des programmes de formation.
- Mesure et compare les performances pour fournir un feed-back à l'agent.

Personnalisation du rapport

Paramètres généraux :

- **Versión** Disponible en rapport complet (format standard), mini, large, axe-X uniquement et axe-Y uniquement.

Pour plus d'informations, voir [Paramètres du rapport](#).

Actions

Cliquez sur une ligne dans le graphique ou un élément dans le tableau pour ouvrir la liste de segments incluse dans l'article.

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : Ce rapport n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Échec automatique

Description

Le rapport d'échec automatique fournit un résumé de tous les formulaires d'évaluation de contrôle de la qualité qui ont été désignés comme échec automatique pour les évaluations sélectionnées.

Usages courants

Vous permet le suivi de l'évaluation avec les formulaires d'évaluation qui ont été désignés comme Échec automatique.

Personnalisation du rapport

Paramètres généraux :

- **Évaluation** : Vous permet de sélectionner à partir d'une liste d'évaluations qui contiennent des formulaires qui ont été affectés en tant qu'échec automatique.
- **Formulaire** : Vous permet de sélectionner à partir d'une liste de formulaires qui ont été affectés en tant qu'échec automatique.
- **Plage de dates** : Permet de sélectionner la période sur laquelle se base le rapport.

Actions

Cliquez sur un nom de formulaire pour voir une liste de toutes les séances d'évaluation qui ont échoué en raison de la désignation d'échec automatique.

Dans la liste qui apparaît, vous pouvez cliquer sur le bouton **Nom de l'agent** pour afficher le formulaire spécifique qui a échoué.

Note : Si vous sélectionnez un formulaire spécifique à partir de la liste **Formulaire** située en haut du rapport, vous recevrez la liste des séances d'évaluation qui ont échoué pour le formulaire sélectionné.

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : Ce rapport n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Score d'étalonnage

Description

Le score d'étalonnage résume toutes les séances d'évaluation pour une évaluation d'étalonnage et fournit un graphique qui montre les scores spécifiques du formulaire d'évaluation d'étalonnage.

Usages courants

Vous permet de créer un rapport qui compare deux ou plusieurs évaluateurs de performance.

Personnalisation du rapport

Paramètres généraux :

- **Évaluation** : Permet de sélectionner l'évaluation d'étalonnage sur laquelle baser le rapport du score d'étalonnage.
Astuce : Si la liste d'évaluation ne comprend pas l'évaluation que vous souhaitez sélectionner, actualisez la page.
- **Moyenne de référence** : Vous permet de mettre en évidence un score à par partir duquel les évaluateurs sont comparés. Par exemple, si vous entrez 80 % pour la moyenne de référence, vous serez en mesure de voir qui a eu un score inférieur ou égal à 80 %.

Pour de plus amples informations, consultez [Paramètres du rapport](#).

Actions

Triez les noms des évaluateurs dans l'axe des ordonnées.

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : Ce rapport n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Analyse tendancielle des capacités

Description

Le rapport d'analyse tendancielle des capacités contient des informations qui peuvent être utilisées par l'administrateur système pour assurer le suivi de la charge du système et pour voir dans quelle mesure le système peut gérer les nouvelles interactions entrantes.

Le rapport d'analyse tendancielle des capacités comprend les éléments suivants :

- Une barre qui indique le nombre d'heures d'interaction chargée et l'interaction accumulée pour chaque jour dans la période sélectionnée.
- Un tableau indiquant le nombre maximum de chaînes par jour. Par exemple, le nombre maximal d'agents qui prennent des interactions simultanément à un moment quelconque pendant la journée et le nombre maximal de sièges disponibles (à titre d'exemple, le nombre maximal d'agents qui pourraient utiliser le système).

Usages courants

- Analysez le nombre d'interactions récentes dans le système pour déterminer si les ressources matérielles actuelles satisfont à la capacité requise.
- Prévoyez les besoins futurs du matériel et allouez les ressources en conséquence.
-

Personnalisation du rapport

Pour plus d'informations, voir [Paramètres du rapport](#).

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : Ce rapport n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Graphique à bulles de catégorie

Description

Le rapport du diagramme à bulles de catégorie compare les catégories en les traçant sur un graphique en fonction du pourcentage d'interactions dans les catégories horizontale (axe des abscisses) et verticale (axe des ordonnées). Chaque catégorie de bulles est représentée sur le graphique par une bulle. La taille de chaque bulle représente la durée moyenne d'interaction.

La valeur de l'axe-x indique le pourcentage d'interactions qui se trouvaient dans la Catégorie de bulles et dans l'une des catégories de l'axe-x sélectionné.

La valeur de l'axe-y indique le pourcentage d'interactions qui se trouvaient dans la Catégorie de bulles et dans l'une des catégories de l'axe-y sélectionné.

Les versions uniquement de l'axe des abscisses et de l'axe des ordonnées présentent les données sous la forme d'un histogramme indiquant le pourcentage d'interactions par catégorie, plutôt qu'un graphique à bulles.

Note : Ce modèle n'est disponible que dans un [Déploiement de l'interface utilisateur d'analyse](#).

Usages courants

- Tracer les interactions - les Catégories indiquent la durée moyenne d'interaction plus deux catégories d'expérience du client (par exemple, l'insatisfaction et l'escalade).
- Tracer les interactions - les Catégories indiquent la durée moyenne d'interaction plus deux catégories d'efficacité de l'agent (par exemple, le taux de transfert et le taux de rétention).
- Tracer les interaction - les Catégories affichant la durée moyenne d'interaction plus deux catégories qui représentent des métadonnées (par exemple, la satisfaction de la clientèle et la résolution des problèmes).

Personnalisation du rapport

Paramètres généraux :

- **Versión :** disponible en rapport complet (format standard), mini, large, axe-X uniquement et axe-Y uniquement.

Éléments du rapport :

- **Catégories de bulles :** Sélectionnez les catégories à représenter comme des bulles dans le diagramme.

Modèles de rapport

- **Catégories d'axes-X** : Sélectionnez une ou plusieurs catégories à inclure dans l'axe-x du graphique à bulles.
- **Catégories d'axes-Y** : Sélectionnez une ou plusieurs catégories à inclure dans l'axe-y du graphique à bulles.

Note : Seules les catégories qui ne sont pas exclues de l'ensemble des données sont incluses dans le rapport.

Pour plus d'informations, voir [Paramètres du rapport](#).

Actions

- Cliquez sur une bulle dans un graphique, une barre d'un graphique ou un élément d'un tableau pour ouvrir la liste d'interactions incluse dans l'énumérer.
- Dans les versions de l'axe des abscisses uniquement et des axes des ordonnées uniquement, cliquez pour examiner en détail un rapport d'analyse tendancielle par catégorie.

Distribution des catégories

Description

Le rapport de distribution de la Catégorie est un graphique ou un diagramme qui montre la distribution des interactions par catégorie pour un domaine spécifié. La distribution peut être calculée en pourcentage des interactions ou en pourcentage des ressources (la durée totale de toutes les interactions incluses dans l'analyse).

Note : Ce modèle n'est disponible que dans un [Déploiement de l'interface utilisateur d'analyse](#).

Usages courants

- Tracez la proportion d'interactions dans les catégories spécifiées pour analyser les tendances commerciales et les problèmes des clients.
- Comparez la distribution de plusieurs catégories (par exemple, les raisons d'interaction ou d'annulation, la popularité du produit ou les mentions concurrentes), dans l'ensemble de vos interactions.
- Utilisez les données comparatives obtenues à partir du rapport pour identifier les façons optimales de cibler les problèmes des clients.

Personnalisation du rapport

Paramètres généraux :

- **Version** Disponible dans le rapport complet (taille standard), mini, large, colonnes et versions résumées. Les rapports complets, mini, larges sont des histogrammes qui énumèrent les catégories sélectionnées et montrent leur proportion dans l'ensemble de données.
- **Colonnes** : Un graphique qui affiche la durée moyenne d'interaction pour chaque catégorie. Ces valeurs sont affichées au-dessus du nombre total d'interactions dans la catégorie.
- **Résumé (circulaire)**: Un graphique circulaire indiquant la proportion d'interactions ou de ressources dans l'ensemble de données associé aux catégories sélectionnées. Vous pouvez choisir de baser les calculs sur le nombre d'interactions ou sur le total des ressources sélectionnées sous Distribué par.

Éléments du rapport :

- **Distribué par** : Indiquez si la distribution doit être calculée en fonction du pourcentage d'interactions (nombre total d'interactions) ou en fonction du pourcentage de ressources (durée totale de toutes les interactions).

Pour tous les autres paramètres, voir [Paramètres du rapport](#).

Actions

- Dans les versions complètes, mini, larges ou en colonnes, cliquez sur une catégorie ou sur une barre pour ouvrir une liste d'interactions dans la catégorie.
- Dans la version complète, cliquez sur **Tendance**  pour examiner en détail jusqu'à la distribution des interactions de la catégorie. Si la distribution des éléments dans le rapport (voir les articles sur le rapport ci-dessus) est le pourcentage d'interactions, la distribution des interactions est présentée en fonction du pourcentage d'interactions. Si la distribution est le pourcentage de ressources, la distribution des interactions est présentée en fonction de la durée moyenne de l'interaction.

Analyse tendancielle par catégorie

Description

Le rapport d'analyse tendancielle par catégorie affiche des changements dans les catégories sur une période de temps donnée. La ligne de tendance peut représenter le nombre d'interactions, le pourcentage d'interactions, la durée moyenne d'interaction ou les ressources totales. Il existe une ligne pour chaque catégorie sélectionnée.

Note : Ce modèle n'est disponible que dans un [Déploiement de l'interface utilisateur des Analyses](#).

Usages courants

- Tracez les tendances dans une catégorie particulière ou dans plusieurs catégories de manière chronologique.
- Identifiez les périodes de pointe pour prendre des décisions éclairées en matière de planification et de dotation.
- Mesurez la réponse aux nouvelles versions de produits.
- Évaluez l'efficacité des récents changements commerciaux et de la formation des agents.

Personnalisation du rapport

Paramétrages généraux

- **Versión** Disponible en rapport complet (format standard), mini, large, axe-X uniquement et axe-Y uniquement.

Pour plus d'informations, voir [Paramètres du rapport](#).

Actions

Cliquez sur un point dans un graphique ou un élément d'un tableau pour ouvrir la liste des interactions incluses dans l'article.

Résumé de l'accompagnement

Description

Le rapport du résumé de l'accompagnement fait une présentation brève de l'état actuel des séances d'accompagnement dans un graphique circulaire et dans un tableau et répertorie les sessions de mentorat actives par utilisateur.

Les éléments de la liste peuvent être développés pour afficher des détails sur les séances d'accompagnement.

Usages courants

Vous permet de suivre la formation du personnel.

Personnalisation du rapport

Paramétrages généraux

- **Version** Disponible en rapport complet (format standard), mini, large, axe-X uniquement et axe-Y uniquement.

Pour plus d'informations, voir [Paramètres du rapport](#).

Actions

- Cliquez sur + situé à côté d'un utilisateur/stagiaire pour l'agrandir et afficher une liste des sessions de coaching attribuées à l'utilisateur ou au stagiaire.
- Cliquez sur + situé à côté d'une séance d'accompagnement pour la développer et afficher les détails de la séance.
- Cliquez sur + ou sur - situés en haut du tableau pour développer ou réduire tous les éléments du tableau.

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : Ce rapport n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Résumé de l'évaluation

Description

Le rapport résumé des évaluations fait une présentation brève du rendement de l'évaluation d'un ou de plusieurs évaluateurs. Le rapport est affiché dans un diagramme en secteurs.

Usages courants

Vous permet d'assurer le suivi des performances de l'évaluateur.

Personnalisation du rapport

Paramétrages généraux

- **Plage de dates :** Permet de sélectionner la période sur laquelle se base le rapport.
- **Évaluateurs :** Vous permet de sélectionner les évaluateurs dont vous souhaitez comparer les performances.
- Pour plus d'informations, consultez [Paramètres du rapport](#).

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : Ce rapport n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Comparaison des évaluations par l'évaluateur

Description

Le rapport de comparaison des évaluations par l'évaluateur résume le score moyen de l'évaluation pour les évaluateurs sélectionnés.

Usages courants

Permet de comparer les scores d'évaluation des évaluateurs.

Personnalisation du rapport

Paramétrages généraux

- **Plage de dates** : Permet de sélectionner la période sur laquelle se base le rapport.
- **Formulaire** : Permet de sélectionner le formulaire spécifique à analyser et à afficher dans votre rapport.

Note : Si la liste des formulaires n'inclut pas le formulaire que vous souhaitez sélectionner, actualisez la page.

- **Évaluateurs** : Permet de sélectionner les évaluateurs spécifiques à analyser et à afficher dans votre rapport.

Pour obtenir des paramètres supplémentaires, consultez [Paramètres du rapport](#).

Actions

Cliquez sur un agent dans l'axe-Y pour examiner en détail et afficher les scores du formulaire associés à l'évaluateur sélectionné.

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : Ce rapport n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Résumé de l'évaluation de l'interaction

Description

Le rapport du résumé de l'évaluation de l'interaction montre le score d'évaluation pour la dernière séance d'évaluation, associée à un évaluateur et à une interaction spécifique.

Usages courants

Vous permet d'assurer le suivi des scores des séances d'évaluation pour un évaluateur spécifique.

Personnalisation du rapport

Paramétrages généraux

- **Formulaire** : Permet de sélectionner le formulaire spécifique à analyser et à afficher dans le rapport.

Astuce : Si la liste de formulaires n'inclut pas le formulaire que vous souhaitez sélectionner, actualisez la page.
- **ID interaction** : Permet de sélectionner l'ID d'interaction interne spécifique à analyser et à afficher dans le rapport.
- **Évaluateur** : Permet de sélectionner l'évaluateur spécifique à analyser et à afficher dans votre rapport.
- Pour plus d'informations, voir [Paramètres du rapport](#).

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : Ce rapport n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Interactions

Description

Le rapport des interactions fournit une liste de toutes les interactions enregistrées.

Usages courants

- Validez les interactions enregistrées.

Personnalisation du rapport

Éléments du rapport

- **Nom du champ des métadonnées** : Sélectionnez le champ de métadonnées pour lequel vous souhaitez exécuter le rapport.

Note : Le champ sélectionné doit se situer au sein de la plage sélectionnée dans les filtres de l'ensemble des données. S'il ne se situe pas dans la plage, le rapport sera vide.

- **Modèle à inclure** : Entrez une série d'un ou plusieurs caractères qui doivent être trouvés dans la valeur de champ pour qu'il soit inclus dans le rapport (facultatif ; laissez le champ vide pour inclure tous les modèles).
- **Valeurs à exclure** : Saisissez une ou plusieurs valeurs de champ à exclure du rapport. Si vous saisissez plus d'une valeur, séparez les valeurs multiples par des virgules et ne laissez pas d'espace après la virgule (facultatif ; laissez le champ vide pour inclure toutes les valeurs).

Pour plus d'informations, voir [Paramètres du rapport](#).

Actions

- Cliquez sur une ligne du tableau pour écouter l'interaction sélectionnée.
- Cliquez sur le résumé des métadonnées pour voir et lire une liste d'interactions avec la même valeur de métadonnées.

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : Ce rapport n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Fréquence des métadonnées

Description

Le rapport de fréquence des métadonnées est un histogramme qui affiche les valeurs d'un champ de métadonnées spécifique.

L'histogramme indique le nombre d'interactions dans le jeu de données associées au champ de métadonnées sélectionné.

Le rapport de fréquence des métadonnées comprend :

- Le haut du graphique est un résumé des données. Il montre combien d'interactions sont associées à chaque valeur et le pourcentage de toutes les interactions dans le jeu de données qui avaient les valeurs. Par exemple, si le champ de métadonnées « Département » est sélectionné, le rapport indique le nombre de départements (valeurs) représentés dans le jeu de données et divise les départements en groupes en fonction du nombre d'interactions qu'ils ont eues.
- Le bas du graphique fournit des détails pour l'un des groupes dans le niveau supérieur. Il répertorie les valeurs associées au nombre d'interactions représentées par le groupe et indique le nombre.
- La version Large du rapport inclut la catégorie la plus commune associée aux interactions.

Usages courants

- Classifiez et quantifiez les interactions selon un champ de métadonnées.
- Utilisez les données comparatives obtenues à partir du rapport pour identifier les problèmes qui peuvent nécessiter une attention.

Personnalisation du rapport

Paramétrages généraux

- **Versión** Disponible en rapport complet (format standard), mini, large, axe-X uniquement et axe-Y uniquement.

Éléments du rapport

- **Nom du champ des métadonnées** : Sélectionnez le champ de métadonnées pour lequel vous souhaitez exécuter le rapport.

Note : Le champ sélectionné doit se situer au sein de la plage sélectionnée dans les filtres de l'ensemble des données. S'il ne se situe pas dans la plage, le rapport sera vide.

- **Modèle à inclure :** Entrez une série d'un ou plusieurs caractères qui doivent être trouvés dans la valeur de champ afin qu'il soit inclus dans le rapport (facultatif ; laissez le champ vide pour inclure tous les modèles).
- **Valeurs à exclure :** Saisissez une ou plusieurs valeurs de champ à exclure du rapport. Si vous saisissez plus d'une valeur, séparez les valeurs multiples par des virgules et ne laissez pas d'espace après la virgule (facultatif ; laissez le champ vide pour inclure toutes les valeurs).
- **Nombre minimum d'interactions :** Le nombre minimal d'interactions qui doivent être trouvées pour une valeur, afin que la valeur soit incluse dans le rapport.

Pour plus d'informations, voir [Paramètres du rapport](#).

Actions

En haut du graphique, cliquez sur une barre dans le graphique pour examiner en détail jusqu'au niveau inférieur.

Au bas du graphique :

- Cliquez sur une barre dans le graphique pour rechercher les interactions dont la valeur de champ est représentée par la barre.
- Cliquez pour examiner en détail jusqu'à un rapport de distribution de catégories.

Profil de performance

Description

Le rapport du profil de performance est un graphique à barres et un tableau qui compare les performances des groupes de travail ou des agents pour une catégorie spécifiée ou un groupe de catégories à la référence (la moyenne du groupe de travail ou de l'agent). Vous pouvez choisir d'analyser les performances en fonction du nombre d'interactions, du pourcentage d'interactions, de la durée moyenne d'interactions ou des ressources totales. Le tableau contient des données sur le nombre d'interactions, la différence par rapport au point de repère et le pourcentage situé au-dessus ou au-dessous du point de repère.

Note : Ce modèle n'est disponible que dans un [Déploiement de l'interface utilisateur d'analyse](#).

Usages courants

- Visualisez et comparez les performances de l'agent pour la formation et le feed-back.
- Utilisez les données obtenues à partir du rapport pour accroître l'efficacité de la gestion des équipes et des opérations.
- Évaluez l'efficacité des programmes de formation en traçant les performances avant et après la mise en œuvre du programme.

Personnalisation du rapport

Paramétrages généraux

- **Versión** Disponible en rapport complet (format standard), mini, large, axe-X uniquement et axe-Y uniquement.

Éléments du rapport

- **Profil :** Sélectionnez les agents ou les groupes de travail que vous souhaitez comparer à la moyenne (le repère) des catégories spécifiques. Votre sélection doit correspondre au type de repère, mais elle ne doit pas correspondre aux paramètres du groupe de travail ou de l'agent dans les Filtres de jeux des données.
- **Type de points de repères :** Sélectionnez le type de point de repère à utiliser: L'agent ou l'équipe (groupe de travail). La sélection ici doit correspondre avec celles des filtres de jeu de données. Si vous avez sélectionné les groupes de travail dans les Filtres du jeu de données (plutôt que des agents individuels dans les groupes de travail élargis), vous devez sélectionner l'équipe pour le type de point de repère afin de renvoyer les résultats. Le type de point de repère doit également correspondre au profil sélectionné. En d'autres termes, si l'agent est sélectionné comme type de point de repère, les agents doivent également être sélectionnés dans le paramètre Profil.
- **Comparer :** Sélectionnez le type de données que vous souhaitez comparer.

Modèles de rapport

- **Catégories** : Sélectionnez les catégories d'interactions spécifiques pour limiter le jeu de données analysés pour votre rapport.
- **Seuil** : Indiquez l'écart de pourcentage minimal par rapport au point de repère requis pour qu'un élément soit inclus dans le rapport. Par exemple, « 40 » signifie que seules les valeurs supérieures ou inférieures au point de repère d'au moins 40 % sont incluses dans le rapport.

Pour plus d'informations, voir [Paramètres du rapport](#).

Actions

- Cliquez sur le signe + situé à côté d'un agent ou d'une équipe pour développer l'arborescence et afficher une liste de catégories.
- Cliquez sur le signe + pour réduire et agrandir un élément.
- Lorsqu'un élément est agrandi, cliquez sur **Tendance**  pour examiner en détail un rapport d'analyse tendancielle par catégorie.

Éléments prévisibles

Description

Le rapport sur les éléments prévisibles est composé de deux graphiques à barres qui montrent la relation entre les Catégories sélectionnées et Catégories *Cibles*. Le premier graphique comporte des paires imbriquées. La première barre de la paire est le nombre d'interactions qui relèvent des Catégories sélectionnées, tandis que la deuxième barre de la paire est le nombre d'interactions qui tombent dans les Catégories sélectionnées et les Catégories cibles (Facteur de réussite). Le deuxième graphique montre le rapport entre les deux barres dans chaque paire. En examinant les ratios, vous pouvez voir comment chaque catégorie affecte la cible et apporter des changements en fonction de ces résultats.

Usages courants

- Tracez la relation entre une ou plusieurs Catégories et les catégories cibles pour mieux comprendre les tendances de cause à effet dans le comportement du client.
- Déterminez les facteurs qui augmentent la probabilité d'atteindre la cible désirée (par exemple, lequel des différents scripts potentiels conduit plus fiablement à une vente fermée).
- Déterminez les pratiques commerciales et les comportements de l'agent qui contribuent à un résultat indésirable (par exemple, l'annulation).
- Utilisez les données obtenues à partir du rapport pour optimiser la formation des agents.
- Analysez les données de rapport pour prendre des décisions éclairées au sujet des pratiques commerciales.

Personnalisation du rapport

Paramétrages généraux

- **Versión** Disponible dans le rapport complet (taille standard), mini, large, et les versions de colonnes. La version Colonne présente les données dans des graphiques seuls, sans imprimer les valeurs au format tableau. Pour de plus amples informations, voir [Paramètres du rapport](#).

Éléments du rapport

- **Catégories** : Voir [Paramètres du rapport](#).
- **Cible** : Sélectionnez les catégories que vous souhaitez inclure dans la cible. Les catégories sélectionnées doivent correspondre ou être contenues dans les catégories précédemment sélectionnées dans les Filtres de l'ensemble des données.

Actions

- Cliquez sur un élément pour ouvrir une liste d'interactions dans la Catégorie spécifiée (ou dans la Catégorie et les Catégories cibles spécifiées).

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : Ce rapport n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Distribution des programmes

Description

Le rapport sur la distribution des programmes présente sous forme de graphique le volume d'interaction pour chaque programme.

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : Cette fonctionnalité n'est pas disponible dans notre offre **Cloud**. Elle n'est disponible que sur le **site** dans un [déploiement de l'interface utilisateur d'Analyses](#). Pour plus de détails, consultez [Introduction à SpeechMiner](#).

Usages courants

- Visualisez et contrôlez l'interaction comparative-données de volume par programme.

Personnalisation du rapport

Paramétrages généraux

- Voir [Paramètres du rapport](#).

Filtres de jeux de données

- Voir [Paramètres du rapport](#).

Actions

- Cliquez sur un élément pour ouvrir une liste d'interactions incluses dans l'élément.

Charge du système

Description

Le rapport de charge du système inclut un graphique de ligne et une grille affichant la quantité d'heures audio traitées par jour ou par heure. Sur le graphique linéaire, deux lignes sont affichées, une pour les interactions traitées et une autre pour les interactions chargées. La grille située sous le graphique montre chaque point (une date ou une heure) qui apparaît dans le graphique de ligne, avec les heures chargées et traitées correspondantes.

Note : Une version plus petite de ce modèle (charge MINI_Système) est également disponible. Elle est destinée à être utilisée dans la page du [Tableau de bord](#).

Usages courants

Permet de contrôler la charge de traitement du système.

Personnalisation du rapport

- **Dates :** Entrez une plage de dates pour le rapport.
- **Granularité :** Choisissez soit **HEURE** soit **JOUR** pour l'échelle sur l'axe horizontal. Assurez-vous que votre sélection est raisonnable pour les dates sélectionnées.
- **Titre du Rapport :** Saisissez le nom du rapport.

Pour plus d'informations, voir [Paramètres du rapport](#).

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : Ce rapport n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Comparaison des équipes

Description

Le rapport de comparaison des équipes est un histogramme qui compare les performances entre les équipes et la valeur moyenne de toutes les équipes représentées.

Les nombres du tableau et du graphique représentent un nombre d'interactions.

Usages courants

- Analysez les données du rapport pour optimiser l'équipe et la gestion des opérations.
- Fournir des rapports visuels clairs pour l'évaluation de la formation et le feed-back.

Personnalisation du rapport

Paramétrages généraux

- **Versión :** disponible en rapport complet (format standard), mini, large, axe-X uniquement et axe-Y uniquement.

Éléments du rapport

- **Équipes :** Sélectionnez des groupes de travail spécifiques à analyser et à afficher dans votre rapport. La valeur par défaut (« Tout ») inclut tous les groupes de travail. Vous devez également effectuer les sélections appropriées pour le groupe de travail ou l'agent, la langue et les filtres de programme dans les Filtres de jeux de données. Si vous sélectionnez des agents individuels au lieu des groupes de travail, vous devez sélectionner l'équipe qui contient les agents que vous avez sélectionnés, sinon les résultats ne seront pas retournés.
- **Comparer :** Sélectionnez le type de données que vous souhaitez comparer.
- **Catégories :** Sélectionnez les catégories d'interactions spécifiques pour limiter le jeu de données analysés pour votre rapport.

Pour plus d'informations, voir [Paramètres du rapport](#).

Actions

Cliquez sur une barre dans le graphique pour ouvrir une liste d'interactions incluses dans l'article.

Comparaison des équipes par segment

Description

Le rapport de comparaison des équipes est un histogramme qui compare les performances entre les équipes et la valeur moyenne de toutes les équipes représentées.

Les chiffres du tableau et du graphique représentent un nombre de segments.

Usages courants

- Analysez les données du rapport pour optimiser l'équipe et la gestion des opérations.
- Fournissez des rapports visuels clairs pour l'évaluation de la formation et le feed-back.

Personnalisation du rapport

Paramétrages généraux

- **Versión** : disponible en rapport complet (format standard), mini, large, axe-X uniquement et axe-Y uniquement.

Éléments du rapport

- **Équipes** : Sélectionnez des groupes de travail spécifiques à analyser et à afficher dans votre rapport. La valeur par défaut (« Tout ») inclut tous les groupes de travail. Vous devez également effectuer les sélections appropriées pour le groupe de travail ou l'agent, la langue et les filtres de programme dans les Filtres de jeux de données. Si vous sélectionnez des agents individuels au lieu des groupes de travail, vous devez sélectionner l'équipe qui contient les agents que vous avez sélectionnés, sinon les résultats ne seront pas retournés.
- **Comparer** : Sélectionnez le type de données que vous souhaitez comparer.
- **Catégories** : Sélectionnez les catégories d'interactions spécifiques pour limiter le jeu de données analysés pour votre rapport.

Pour plus d'informations, voir [Paramètres du rapport](#).

Actions

Cliquez sur une barre dans le graphique pour ouvrir une liste de segments inclus dans l'élément.

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : Ce rapport n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Comparaison des évaluations par équipe

Description

Le rapport de comparaison des évaluations par équipe résume le score moyen d'évaluation pour les équipes sélectionnées.

Usages courants

Pour comparer les scores d'évaluation d'équipe.

Personnalisation du rapport

Paramétrages généraux

- **Plage de dates** : Permet de sélectionner la période sur laquelle se base le rapport.
- **Formulaire** : Permet de sélectionner le formulaire spécifique à analyser et à afficher dans votre rapport.

Note : Si la liste de formulaires n'inclut pas le formulaire que vous souhaitez sélectionner, actualisez la page.

- **Équipes** : Permet de sélectionner les équipes spécifiques à analyser et à afficher dans votre rapport.
- **Afficher le formulaire** : Permet d'afficher les formulaires complets associés au rapport spécifique. Pour afficher le formulaire, vous devez sélectionner une équipe.

Pour tous les autres paramètres, consultez [Paramètres du rapport](#).

Actions

Cliquez sur une équipe dans l'axe-Y pour examiner en détail et créer un rapport d'analyse comparative des évaluations d'agents pour les agents de l'équipe sélectionnée.

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : Ce rapport n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Agents les plus performants et les moins performants

Description

Le rapport des agents plus performants et des moins performants est un histogramme qui indique les valeurs de trois groupes (les agents plus performants, les agents moins performants et les agents à performance moyenne) dans plusieurs catégories.

Utilisez ce rapport, pour identifier ce que les plus performants font différemment du reste, et ainsi répandre la connaissance des meilleures pratiques. Ce rapport n'est utile que si vous savez à l'avance qui sont vos agents ou vos équipes dont les performances sont hautes, basses ou moyennes. Il s'agit purement d'une représentation graphique d'une comparaison et elle ne vous dira PAS qui sont les agents les plus performants et les moins performants. Au lieu de cela, elle vous dira comment ils se comparent, dans des domaines spécifiques de la performance.

Note : Ce modèle n'est disponible que dans un [Déploiement de l'interface utilisateur d'analyse](#).

Usages courants

- Comparez le comportement des agents les plus performants et des agents les moins performants pour identifier les meilleures pratiques.
- Utilisez les données obtenues à partir du rapport pour optimiser la formation des agents et pour améliorer les processus commerciaux.

Personnalisation du rapport

Paramétrages généraux

- **Versión :** disponible en rapport complet (format standard), mini, large, axe-X uniquement et axe-Y uniquement.

Éléments du rapport

- **Les meilleurs Agents :** Indiquez les meilleurs agents (en fonction d'une évaluation préalable) à afficher pour chaque catégorie. Le pourcentage d'interactions gérées par les meilleurs agents sélectionnés sera affiché pour chaque catégorie. Les sélections ici doivent être les mêmes que celles faites dans le groupe de travail et les filtres d'agents, dans les Filtres de l'ensemble des données.

- **Les agents moins performants** : Indiquez les agents les moins performants (en fonction d'une évaluation préalable) à afficher pour chaque catégorie. Le pourcentage d'interactions gérées par les agents les moins performants sélectionnés sera affiché pour chaque catégorie. Les sélections ici doivent être les mêmes que celles faites dans le groupe de travail et les filtres d'agents, dans les Filtres de l'ensemble des données.
- **Moyenne** : Spécifiez les agents moyennement performants (en fonction d'une évaluation préalable) à afficher pour chaque catégorie. Le pourcentage d'interactions gérées par les agents moyennement performants sélectionnés sera affiché pour chaque catégorie. Les sélections ici doivent être les mêmes que celles faites dans le groupe de travail et les filtres d'agents, dans les Filtres de l'ensemble des données.
- **Catégories** : Sélectionnez les catégories d'interactions spécifiques pour limiter le jeu de données analysés pour votre rapport.

Pour plus d'informations, voir [Paramètres du rapport](#).

Actions

Cliquez sur une barre ou une valeur pour ouvrir une liste d'interactions incluses dans l'article.

Analyse par rubrique - Audits

Description

Le rapport analyse par rubrique - Audits est un tableau qui montre la précision avec laquelle chaque rubrique a été identifiée par SpeechMiner. Les valeurs de précision sont données pour un ou plusieurs niveaux de confiance, comme spécifié dans les paramètres de rapport. Les valeurs de précision sont déterminées par les sélections TP/FP/SFP (vrai positif/faux positif/faux positif possible) faites par l'auditeur des interactions. Pour plus d'informations, consultez les sections **Événement** et **Commentaires** dans la page [Qu'est-ce qu'une interaction ?](#)

Chaque ligne du tableau contient des informations d'audit et des précisions pour un thème, y compris le niveau de rigueur requis pour reconnaître le sujet (tel que défini dans la définition de la rubrique dans SMART), combien de fois la rubrique a été trouvé dans les interactions qui ont été prises en charge dans le rapport, combien d'interactions y ont été trouvées et combien d'événements trouvés ont été vérifiés. De plus, la précision est classée pour chaque seuil inclus dans le rapport. Les notes sont calculées en divisant le nombre d'événements TP par la somme des événements TP et FP. Les notes sont présentées comme suit :

Grade	Valeur de TP/(TP + FP)
A	$A \geq 0,8$
B	$0,8 > B \geq 0,7$
C	$0,7 > C \geq 0,6$
D	$0,6 > D \geq 0,5$
V	$F < 0,5$

Ce rapport est bénéfique parce qu'il vous permet de perfectionner le système au niveau de précision adéquat. Après avoir pris connaissance de la performance de l'identification des rubriques, vous pouvez ajuster les niveaux de confiance si nécessaire.

Note : Ce modèle n'est disponible que dans un [Déploiement de l'interface utilisateur d'analyse](#).

Usages courants

Vous permet d'assurer le contrôle de la qualité des différentes rubriques du système en fonction des informations de l'audit.

Personnalisation du rapport

Éléments du rapport

- **Rubriques** : Choisissez les Thèmes dont vous souhaitez examiner les audits.
- **Seuil de confiance** : Saisissez les niveaux de confiance pour lesquels vous souhaitez voir les valeurs de précision. Séparez plusieurs valeurs par des virgules.

Note : Les niveaux de confiance sont affectés par le système à chaque terme qu'il identifie. Ils indiquent à quel point le terme défini dans la rubrique correspond au terme a été trouvé dans le segment audio. **La précision** dans le rapport renvoie au pourcentage de TP pour toutes les vérifications dans le sujet dont les niveaux de confiance étaient égaux ou supérieurs aux seuils donnés. Cela signifie que chacun des seuils comprend toutes les vérifications dans les niveaux de seuil supérieurs.

Pour plus d'informations, voir [Paramètres du rapport](#).

Actions

- Cliquez sur un sujet pour examiner en détail les informations d'audit pour chacun des termes de la rubrique.
- Cliquez sur  pour explorer les détails d'un article. Les détails montrent des informations sur la précision en fonction du niveau de confiance et en fonction du temps écoulé dans les interactions.
- Dans la liste des termes d'une rubrique, cliquez sur le nom d'un terme afin d'ouvrir une liste d'interactions dans lesquelles le terme spécifique est trouvé.

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : Ce rapport n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Analyse par rubrique - Tendances

Description

Le rapport Analyse par rubrique - Tendances est un tableau qui compare la fréquence à laquelle des rubriques particulières ont été trouvées dans la période sélectionnée avec la fréquence à laquelle elles ont été trouvées dans la période précédente. Chaque ligne du tableau contient des informations pour une rubrique, y compris la variation en pourcentage entre la période actuelle et la période précédente, le nombre et le pourcentage d'interactions dans chaque période dans laquelle le sujet a été trouvé.

La période de référence pour le rapport est sélectionnée dans les paramètres de jeu de données. (voir [Paramètres courants](#)). La période précédente est automatiquement définie par le système en fonction de la période de référence. Par exemple, si la période de référence est une période de deux mois, la période de temps précédente utilisée est les deux mois précédant cette période de référence.

Le pourcentage de variation est calculé par le nombre d'interactions par sujet dans la période sélectionnée (A), divisé par le nombre total d'interactions dans la période sélectionnée (B), divisé par le nombre d'interactions par sujet dans la période précédente (C), divisé par le total nombre d'interactions au cours de la période précédente (D). Par exemple, $(a/b)/(c/d) = (a \times d)/(b \times c)$.

Note : Ce modèle n'est disponible que dans un [Déploiement de l'interface utilisateur d'analyse](#).

Usages courants

Vous permet d'assurer le suivi des tendances des rubriques dans les interactions gérées par le système.

Personnalisation du rapport

Éléments du rapport

- **Rubriques :** Choisissez les rubriques dont vous souhaitez examiner les audits.
- **Nombre minimal d'interactions :** Saisissez le nombre minimal d'interactions dans lesquelles un sujet doit être trouvé, afin qu'il soit inclus dans les résultats.

Pour plus d'informations, voir [Paramètres du rapport](#).

Actions

- Cliquez sur un sujet pour examiner en détail les informations de tendance pour chacun des termes de la rubrique.
- Dans la liste des termes d'une rubrique, cliquez sur le nom d'un terme dans l'ordre, pour ouvrir une liste d'interactions dans lesquelles le terme spécifique est trouvé.

CLAUDE DE NON-RESPONSABILITÉ : Ce rapport n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Suivi de l'utilisation

Description

Le rapport de suivi de l'utilisation affiche des informations sur l'activité de l'utilisateur en fonction d'une plage de dates sélectionnée.

Usages courants

- Contrôlez le suivi de l'activité des utilisateurs de SpeechMiner.
- Découvrez qui a exécuté le dernier système Appliquer dans SMART.
- Découvrez quelles interactions ont été écoutées.

Personnalisation du rapport

Pour plus d'informations, voir [Paramètres du rapport](#).

Actions

- Cliquez sur un utilisateur pour examiner en détail à un journal des actions de l'utilisateur.
1. Dans le journal des actions de l'utilisateur, cliquez sur l'un des onglets en haut de la liste pour filtrer la liste. Par exemple, cliquez sur **Connexions** pour afficher la liste des cas où l'utilisateur s'est connecté ou est sorti du système.

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : Ce rapport n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Gestion de la qualité

La gestion de la qualité (QM) aide les organisations à aller au-delà de l'échantillonnage aléatoire, pour mieux comprendre ses interactions agent/client en assurant le suivi, en évaluant et en étudiant les interactions avec la clientèle. La gestion de la qualité aide non seulement les organisations à identifier les agents qui sont sous performants, mais elle les aide aussi à identifier la cause fondamentale du comportement d'un agent.

En comprenant les problèmes de performance et de productivité des agents à un niveau granulaire, la gestion de la qualité offre un aperçu des interactions entre les clients et les façons dont les agents peuvent les améliorer. Ainsi, la gestion de la qualité offre un aperçu qui peut augmenter la productivité des employés, résoudre les litiges futurs avec les clients et ensuite améliorer le service à la clientèle. Elle vous permet d'assurer un service cohérent et professionnel.

Le module QM est un outil qui aide les organisations à améliorer la productivité des agents et la satisfaction de la clientèle. Les principales fonctionnalités telles que le gestionnaire de formulaires et le gestionnaire d'évaluations peuvent être utilisées pour évaluer la productivité des agents, ainsi que la formation ciblée des agents. Ces fonctionnalités permettent une détection et une formation aisées des agents qui n'adhèrent pas à la conformité ou aux procédures spécifiées.

Ce cycle de collecte de données, d'analyse, de formation et d'amélioration est le moyen de satisfaire les clients et d'offrir un service de qualité.

Les principales fonctionnalités de la gestion de la qualité sont :

- [Gestionnaire de formulaires](#) : Vous permet de créer des formulaires de feed-back à utiliser lors de l'évaluation de vos agents de centre d'appel.
- [Gestionnaire d'évaluations](#) : Vous permet de créer des évaluations pour assurer le contrôle de la productivité et l'efficacité de vos agents.
- [Séances d'évaluations](#) : Fournit une liste des sessions d'évaluation existantes.
- [Rapports](#) : Permet d'assurer le contrôle des progrès des agents ou des évaluateurs à l'aide de rapports prédéfinis, d'identifier les domaines de formation et d'étalonner les réponses des évaluateurs pour limiter les variations d'évaluation.

Référence de menu de la gestion de la qualité

La liste suivante fournit une brève description de chaque élément de menu de la qualité :

[Gestionnaire de formulaires](#)

Vous permet de créer des formulaires de feed-back à utiliser lors de l'évaluation de vos agents de centre d'appel.

[Gestionnaire d'évaluations](#)

Vous permet de créer des évaluations pour assurer le contrôle de la productivité et l'efficacité de vos agents.

[Sessions d'évaluations](#)

Fournit une liste des sessions d'évaluation existantes. À partir de cette liste, vous pouvez indiquer quelle session a été ou n'a pas été terminée. Une séance d'évaluation complète permet de voir de quelle manière un agent communique avec les consommateurs.

Workflow de gestion de la qualité

Examinez le workflow de gestion de la qualité suivant pour obtenir une idée globale du processus SpeechMiner dans la gestion de la qualité :



Gestionnaire de formulaires

Avec la gestion de la qualité - Gestionnaire des formulaires, vous pouvez créer et gérer des formulaires qui permettent aux évaluateurs de fournir un feed-back sur un agent spécifique. C'est-à-dire, quand un formulaire est inclus dans une évaluation, il fait désormais partie d'un processus qui vous aide à identifier comment un agent fonctionne, et par la suite ce que l'agent doit faire afin de maximiser vos objectifs d'affaires et la satisfaction de la clientèle.

Avant de créer un formulaire, tenez compte des éléments suivants :

1. Chaque formulaire a un nom, une description facultative et une liste de questions.
2. Les formulaires peuvent contenir un ou plusieurs des types de questions suivants :
 1. Oui/Non
 2. Choix multiple
 3. Choisir dans la liste
 4. Formulaire libre
 5. Échelle mobile
3. Les questions sont créées et contenues dans les groupes. Un groupe peut contenir une ou plusieurs questions.
4. Chaque question peut être définie comme obligatoire ou facultative.
5. Choix multiple, choisir dans la liste, oui/non et les questions d'échelle mobile sont pondérées. La pondération donnée est utilisée pour calculer les scores cumulatifs et le score global du formulaire.
6. Les questions ayant pour système de réponses oui/non, choix multiple, la valeur minimale de l'échelle mobile et choisir dans la liste peuvent inclure des réponses d'échec automatique.
7. Les formulaires sont inactifs jusqu'à ce que vous les activiez.
8. Seuls les formulaires actifs peuvent être joints à une évaluation.
9. Chaque évaluation peut contenir un ou plusieurs formulaires.
10. Un formulaire utilisé dans une ou plusieurs évaluations ne peut pas être supprimé.
11. Chaque formulaire actif peut être joint à une ou plusieurs évaluations.

Grille du gestionnaire de formulaires

La grille de gestion de la qualité - Gestionnaire des formulaires contient une liste de tous les formulaires inactifs et actifs.

À partir de la grille, vous pouvez rapidement voir quand le formulaire a été créé, la dernière fois qu'il a été modifié, qui a créé le formulaire et ainsi de suite.

La grille du gestionnaire de formulaires contient les informations suivantes :

1. **Nouveau formulaire**  : Utilisé pour créer un nouveau formulaire.
2. **Filtrer par nom**  : Vous permet de rechercher un formulaire spécifique en fonction du nom du formulaire.
3. **Supprimer**  : Supprime les formulaires sélectionnés.
4. **0 sélectionné** : Nombre de formulaires sélectionnés dans la grille.
5. **Nom** : Nom du formulaire.

Note : Pointez le nom du formulaire pour afficher la description du formulaire spécifique.

6. **Description** : La description est ajoutée au champ de la **Description** au sujet du formulaire spécifique.

Note : Par défaut, la colonne **Description** n'apparaît pas dans la grille. Pour ajouter la colonne **Description** à la grille, cliquez sur l'icône et sélectionnez la case **Description**.

7. **Créateur** : Le nom de l'utilisateur qui a créé le formulaire.
8. **Créé** : La date et l'heure de la création du formulaire.
9. **Modifié** : La date et l'heure de la modification du formulaire.
10. **Statut** : Indique si le formulaire est actif ou inactif.
11.  : Permet de sélectionner les colonnes qui apparaissent dans la grille.

Note : Pour faire revenir les colonnes de la grille à leur état par défaut, cliquez sur **Réinitialiser aux valeurs par défaut** dans la liste Sélectionner les colonnes.

Pour créer un Nouveau Formulaire

Les formulaires de Gestion de la Qualité sont inclus dans les séances d'évaluation. Ces formulaires permettent aux évaluateurs d'obtenir un feedback sur la façon dont un agent fonctionne et de déterminer ensuite ce que l'agent doit faire pour maximiser vos objectifs d'affaires et la satisfaction de la clientèle.

Pour créer un nouveau formulaire de gestion de la qualité :

1. Cliquez sur **Qualité > Gestionnaire de Formulaires**. La grille du Gestionnaire de Formulaires s'affiche.
2. Cliquez sur **Nouveau Formulaire**. Un formulaire vide apparaît.
3. Dans le champ **Formulaire Sans titre** entrez un nom pour le formulaire.
4. Dans le champ **Description** entrez une description du formulaire que vous créez. (Facultatif)
5. Cliquez sur **Insérer** et sélectionnez pour créer un groupe de questions, ajouter un groupe avec un type de question existant ou ajouter un groupe de questions existant de la Bibliothèque de Questions.

Note : Par défaut, un groupe vide existe déjà lorsque vous créez un nouveau formulaire. Par exemple, un formulaire sur la communication agent/client pourrait avoir un groupe de questions appelé Interaction, contenant des questions sur l'interaction et un autre groupe appelé Agent, contenant des questions sur la façon dont l'agent a géré l'interaction.

Pour plus d'informations sur la création, la modification et l'utilisation de groupes de questions, voir : [Bibliothèque de Questions](#).

6. Dans les champs fournis, ajoutez un nom de groupe et une description de groupe.
7. Cliquez sur **Insérer une Question** pour ajouter une question au groupe et sélectionner l'un des types de questions suivants :

Pour plus de détails sur chaque type de question, consultez : [Questions sur le Formulaire](#).

Question	Description
Oui/Non ou N/A	Une question dont la réponse attendue est oui, non ou non applicable.
Choisir dans la liste	Une question fermée qui permet à l'utilisateur de sélectionner plusieurs réponses à partir d'une liste de choix.

Question	Description
Choix multiple	Une question fermée qui permet à l'utilisateur de sélectionner une réponse dans une liste de réponses.
Formulaire libre	Une zone de saisie permettant aux utilisateurs d'entrer des réponses courtes à la question.
Échelle mobile	Une échelle avec une valeur minimale et maximale, où la valeur maximale représente une association plus forte à la question.

8. Si une question est obligatoire, sélectionnez le case **Obligatoire**.

Lorsque Nécessaire est sélectionné, l'utilisateur doit répondre à la question avant de remplir le formulaire.

Note : Vous pouvez déplacer l'emplacement d'une question à l'aide des flèches fournies



9. Répétez les étapes 5-8 jusqu'à ce que le formulaire contient tous les groupes et les questions que vous voulez.

Astuce : Cliquez sur **Clone Groupe**  pour créer une copie d'un groupe de questions existant.

10. Cliquez sur **Échec automatique** pour un oui/non, choix multiple, la valeur d'échelle mobile minimum ou choisissez de la réponse de liste, pour créer un formulaire qui échouera automatiquement quand l'utilisateur sélectionne une réponse à une de ces questions.
11. Cliquez sur **Terminé** lorsque vous terminez un groupe de questions. Toutes les options de groupe disparaîtront et le groupe apparaîtra dans sa forme finale.
- Note :** Pour modifier le même groupe, cliquez simplement dans le groupe. Les options de groupe vont réapparaître.
12. Cliquez sur **Pondération...** pour affecter une pondération à vos questions.

Les pondérations ne peuvent être affectées qu'à **Choix multiple, Oui/Non, Choisir parmi la Liste** et les questions de **l'Échelle mobile**.

Grille du gestionnaire de formulaires

Les pondérations indiquent l'importance relative de chaque question et sont utilisées par le système pour calculer le score du formulaire.

La somme des pondérations pour chaque formulaire et chaque groupe doit être de 100%.

Note : Chaque formulaire doit comporter au moins une question à laquelle on peut donner une pondération. Pour plus d'informations, voir : [Configurer les Pondérations des Questions](#).

13. Cliquez sur l'icône  **Aperçu Forme** pour examiner le formulaire avant de le sauvegarder.

14. Cliquez sur l'option  **Active** **Actif/inactif** pour activer/désactiver le formulaire. (Facultatif)

Seul un formulaire actif peut être joint à une évaluation. Un formulaire inactif n'est pas disponible et ne peut pas être associé à une évaluation.

De plus, un formulaire actif ne peut pas être modifié.

15. Cliquez sur **Sauvegarder** pour sauvegarder le formulaire. L'écran se recharge avec le **Gestionnaire de formulaires** et le nouveau formulaire apparaît dans la liste.

Questions sur le Formulaire.

Un formulaire de Gestion de la Qualité peut contenir un ou plusieurs des types de questions suivants :

1. [Oui/Non](#)
2. [Choix multiple](#)
3. [Choisir dans la liste](#)
4. [Formulaire libre](#)
5. [Échelle mobile](#)

Note : Les pondérations sont affectées à Choix multiple, Choisir parmi la Liste, Oui/Non et les questions de l'Échelle mobile. Les pondérations indiquent l'importance relative de chaque question et sont utilisées par le système pour calculer le score du formulaire. Pour plus d'informations, voir [Configurer les pondérations des questions](#).

Oui/Non :

Une question Oui/Non exige que l'utilisateur sélectionne une réponse.

La question offre trois réponses : Oui, Non ou Non Applicable (N/A).

Pour ajouter une question Oui/Non :

1. Dans un formulaire nouveau ou existant, cliquez sur **Insérer** dans le groupe de formulaires auquel vous souhaitez ajouter la question Oui/Non.
2. Sélectionnez **Oui/non**. La question apparaît sans titre mais avec les deux options (Oui, Non).
3. Cliquez sur le champ **Titre de la Question** et entrez la question.
4. Cliquez sur le champ **Description de la Question** et entrez une description pour la question. Vous pouvez développer le champ de Description de la Question (cliquez et faites glisser le coin inférieur droit) et entrez jusqu'à 4096 caractères.
5. Cliquez sur **Ajouter N/A** pour ajouter l'option not applicable.
6. Si la question est obligatoire, sélectionnez la case **Obligatoire**.
7. Cliquez sur **Échec Automatique** à côté de la réponse qui va provoquer l'échec du formulaire entier et recevoir un score de 0 lorsqu'il est sélectionné.
8. Cliquez sur **Terminé**.

Choix multiple :

Une question de Choix Multiple qui permet à l'utilisateur de sélectionner une réponse dans une liste de réponses.

Pour ajouter une question de Choix Multiple :

- Dans un formulaire nouveau ou existant, cliquez sur **Insérer** dans le groupe de formulaires auquel vous souhaitez ajouter la question de Choix multiple.
- Sélectionnez **Choix Multiple**. La question apparaît sans titre et l'énoncé « Aucune réponse définie ».
- Cliquez sur le champ **Titre de la Question** et entrez la question.
- Cliquez sur le champ **Description de la Question** et entrez une description pour la question. Vous pouvez développer le champ de Description de la Question (cliquez et faites glisser le coin inférieur droit) et entrez jusqu'à 4096 caractères.
- Cliquez sur **Ajouter nouveau choix** pour ajouter le premier de plusieurs choix.
- Répétez l'étape #5 jusqu'à ce que vous ayez ajouté toutes les réponses possibles.

Lorsque le formulaire est enregistré, une liste de boutons radio apparaît avec les réponses.

- Si la question est obligatoire, sélectionnez la case **Obligatoire** associée à la question spécifique.
- Cliquez sur **Échec Automatique** à côté de la réponse qui va provoquer l'échec du formulaire entier et recevoir un score de 0 lorsqu'il est sélectionné.
- Cliquez sur **Terminé**.

Choisir dans la Liste :

Une question Choisir dans la Liste permet à l'utilisateur de sélectionner plusieurs réponses à partir d'une liste de choix.

Pour ajouter une question Choisir dans la Liste :

1. Dans un formulaire nouveau ou existant, cliquez sur **Insérer** dans le groupe de formulaires auquel vous souhaitez ajouter la question Choisir dans la Liste.
2. Sélectionnez **Choisir dans la Liste** : La question apparaît sans titre et l'énoncé « Aucune réponse définie ».
3. Cliquez sur le champ **Titre de la Question** et entrez la question.
4. Cliquez sur le champ **Description de la Question** et entrez une description pour la question. Vous pouvez développer le champ de Description de la Question (cliquez et faites glisser le coin inférieur droit) et entrez jusqu'à 4096 caractères.

5. Cliquez sur **Ajouter nouveau choix** pour ajouter le premier de plusieurs choix.
6. Répétez l'étape #5 jusqu'à ce que vous ayez ajouté toutes les réponses Choisir dans la Liste.

Lorsque le formulaire est enregistré, une liste de cases apparaît avec les réponses.

7. Si la question est obligatoire, sélectionnez la case **Obligatoire**.
8. Cliquez sur **Échec Automatique** à côté de la réponse qui va provoquer l'échec du formulaire entier et recevoir un score de 0 lorsqu'il est sélectionné.
9. Cliquez sur **Terminé**.

Formulaire libre :

Une question de Formulaire libre permet à l'utilisateur de formuler librement une réponse.

Pour ajouter une question de Formulaire libre :

1. Dans un formulaire nouveau ou existant, cliquez sur **Insérer** dans le groupe de formulaires auquel vous souhaitez ajouter la question de Formulaire libre.
2. Sélectionnez **Formulaire Libre**. La question apparaît sans titre.
3. Cliquez sur le champ **Titre de la Question** et entrez la question.
4. Cliquez sur le champ **Description de la Question** et entrez une description pour la question. Vous pouvez développer le champ de Description de la Question (cliquez et faites glisser le coin inférieur droit) et entrez jusqu'à 4096 caractères.

Lorsque le formulaire est enregistré, la question apparaît avec un champ de texte dans lequel l'utilisateur peut écrire une réponse.

5. Si la question est obligatoire, sélectionnez la case **Obligatoire**.
6. Cliquez sur **Terminé**.

Échelle Mobile :

Une question de l'Échelle Mobile permet à l'utilisateur de définir une échelle à valeur minimum et maximale, où la valeur maximale représente une association plus forte à la question.

Pour ajouter une question de l'Échelle Mobile :

1. Dans un formulaire nouveau ou existant, cliquez sur **Insérer** dans le groupe de formulaires auquel vous souhaitez ajouter la question de l'Échelle mobile.
2. Sélectionnez **Échelle mobile**. La question apparaît sans titre.
3. Cliquez sur le champ **Titre de la Question** et entrez la question.
4. Cliquez sur le champ **Description de la Question** et entrez une description pour la question. Vous pouvez développer le champ de Description de la Question (cliquez et faites glisser le coin inférieur droit) et entrez jusqu'à 4096 caractères.
5. Dans les menus fournis, sélectionnez une valeur minimale et maximale.
6. Dans la zone de saisie **Minimum**, fournissez un nom pour la valeur minimale.
7. Dans la zone de saisie **Minimum**, fournissez un nom pour la valeur minimale.
8. Si la question est obligatoire, sélectionnez la case **Obligatoire**.
9. Cliquez sur **Échec Automatique** pour provoquer l'échec du formulaire entier et recevoir un score de 0 lorsqu'il est sélectionné.
10. Cliquez sur **Terminé**.

Bibliothèque de Questions

Un formulaire de Gestion de la Qualité doit contenir une ou plusieurs questions. Chaque question fait partie d'un groupe.

Le groupe de questions peut être sauvegardé pour une utilisation ultérieure dans la Bibliothèque de Questions.

Une fois qu'un groupe de questions est enregistré dans la Bibliothèque de Questions, vous pouvez l'ajouter à un ou plusieurs formulaires aussi souvent que nécessaire. Vous pouvez également modifier un groupe de questions, soit dans la Bibliothèque de Questions, soit dans le formulaire. Une fois que vous avez modifié un groupe de questions dans le formulaire, vous pouvez lui donner un nouveau nom et l'ajouter à la Bibliothèque de Questions en tant que nouveau groupe de questions.

Avec la Gestion de la Qualité - Bibliothèque de Questions vous pouvez :

- [Ajouter un groupe de questions à un formulaire.](#)
- [Créer un groupe de questions.](#)
- [Modifier un groupe de questions](#)

Pour ajouter un groupe de questions à un formulaire :

- Cliquez sur **Qualité > Gestionnaire de Formulaires**. La grille du Gestionnaire de Formulaires s'affiche.
- Cliquez sur **Nouveau Formulaire** ou le nom d'un formulaire existant dans la colonne Nom.
- Cliquez sur **Insérez le groupe > de la Bibliothèque....** La fenêtre **Insérer un groupe de questions** apparaît.
- Sélectionnez les groupes de questions que vous souhaitez ajouter au formulaire.
- Cliquez sur **Insérer**. Le groupe de questions est ajouté au formulaire.

Pour créer un groupe de questions :

- Cliquez sur **Qualité > Gestionnaire de Formulaires**. La grille du Gestionnaire de Formulaires s'affiche.
- Cliquez sur **Formulaire Nouveau** ou **ouvrez** un formulaire existant.
- Cliquez sur **Insérer Groupe** et sélectionnez l'une des options suivantes :
 - **Insérer Groupe** : Pour créer un nouveau groupe vide.
 - **Oui/Non** : Pour créer un nouveau groupe avec une question Oui/Non.

- **Choix multiple** : Pour créer un nouveau groupe avec une question Choix multiple.
- **Choisir dans la liste** : Pour créer un nouveau groupe avec une question Choisir dans la Liste.
- **Formulaire Libre** : Pour créer un nouveau groupe avec une question de Formulaire libre.
- **Échelle Mobile** : Pour créer un nouveau groupe avec une question d'Échelle Mobile.
- **À partir de la Bibliothèque...** : Pour entrer un groupe de questions existant.

Pour plus d'informations sur chaque type de question, voir [Questions sur le Formulaire](#).

- Entrez un nom de groupe dans le champ **Groupe sans titre**.
- Ajoutez une ou plusieurs questions au groupe.
- Cliquez sur **Ajouter à la bibliothèque....** La fenêtre Ajouter à la Bibliothèque de Questions s'affiche.
- Cliquez sur **Ajouter**. Un message de réussite s'affiche.

Note : Si un groupe de questions portant le même nom existe déjà, il vous sera demandé de donner un nouveau nom au groupe de questions.

- Cliquez sur **Afficher dans la Bibliothèque de Questions**. La fenêtre Bibliothèque de Groupes de Questions est ouverte et le groupe de questions apparaît dans la liste des groupes de questions existants.
- Cliquez sur **Annuler** pour fermer la bibliothèque.

Pour modifier un groupe de questions :

- Cliquez sur **Qualité > Gestionnaire de Formulaires**. La grille du Gestionnaire de Formulaires s'affiche.
- Cliquez sur **Formulaire Nouveau** ou **ouvrez** un formulaire existant.
- Créez un nouveau groupe et cliquez sur **Ajouter à la bibliothèque...** (Voir : [Créer un groupe de questions](#)) ou cliquez sur **Insérer le groupe > de la Bibliothèque....**
- Dans la liste des Groupes de Questions, sélectionnez le groupe de questions que vous souhaitez modifier.
- Cliquez sur **Modifier** et ajouter/retirer des questions du groupe.
- Cliquez sur **Sauvegarder**. Le groupe de questions est enregistré avec vos modifications.

Configurer les Pondérations des Questions.

Les pondérations sont affectées aux questions de Choix Multiple, Oui/Non, Choisissez parmi la liste et les questions de l'Échelle mobile.

Les pondérations indiquent l'importance relative de chaque question et sont utilisées par le système pour calculer le score du formulaire.

Avant de créer un formulaire, tenez compte des éléments suivants :

- La somme des pondérations de groupe pour chaque formulaire doit être égale à 100 %. Si la somme des pondérations de groupe n'est pas de 100 %, le formulaire ne peut pas être activé.
- La somme des questions au sein de chaque groupe doit être de 100 %. Si la somme des pondérations de groupe n'est pas de 100 %, le formulaire ne peut pas être activé.
- La pondération d'une question peut être une valeur avec jusqu'à 2 places décimales. Par exemple, 32,25.
- Lorsqu'une question est marquée comme **Obligatoire** il faut répondre.
- Chaque réponse **Choix Multiple** et **Choisir parmi la Liste** doit avoir une pondération qui lui est affectée.
- La pondération de chaque réponse, question et/ou groupe est soit entrée manuellement, soit répartie de façon égale parmi les éléments suivants en cliquant sur le bouton **Redistribuer** :
 - Réponses dans une question à Choix Multiple.
 - Réponses dans une question Choisir parmi la Liste.
 - Tous les groupes dans un formulaire.
 - Toutes les questions dans un groupe.

Ci-dessous vous trouverez des exemples et [scénarios de base](#) sur la façon dont les pondérations sont calculées pour chacun des types de questions et réponses suivantes :

1. [Oui/Non](#)
2. [Choix multiple](#)
3. [Choisir dans la liste :](#)
4. [Échelle mobile](#)
5. [Formulaire libre](#)
6. [Les questions Non Applicable, Non Requis ou Sans Réponse](#)
7. [Échec automatique](#)

Oui/Non :

Le score pour une question Oui/Non est 100 si la réponse est Oui et 0 si la réponse est Non.

Choix multiple :

Chaque réponse à Choix Multiple peut recevoir une pondération de 0 à 100.

Le score associé à une question à Choix Multiple est la pondération de la réponse sélectionnée.

Par exemple : Si une question à Choix Multiple a quatre réponses, les pondérations peuvent être :

- Réponse 1 = 0 %
- Réponse 2 = 40 %
- Réponse 3 = 70 %
- Réponse 4 = 100 %

Choisir dans la liste :

Chaque réponse Choisir dans la Liste peut recevoir une pondération. La somme de toutes les pondérations des groupes doit être égale à 100 %.

Le score associé à une question Choisir dans la Liste est la somme des pondérations des réponses sélectionnées.

Par exemple : Si une question Choisir dans la Liste a quatre réponses, les pondérations peuvent être :

1. Réponse 1 = 20 %
2. Réponse 2 = 40 %
3. Réponse 3 = 40 %
4. Réponse 4 = 0 %

Si l'évaluateur sélectionne les réponses 1 et 3, le score de la question Choisir dans la Liste est de 60 %.

Échelle Mobile :

Chaque question d'échelle a une valeur basse (c'est-à-dire, minimum) et élevée (c'est-à-dire une valeur maximale).

Le score pour la valeur basse est 0 et le score pour la valeur élevée est 100.

Le score de l'échelle est calculé comme suit : $(\text{valeur choisie} - \text{valeur basse}) / (\text{valeur élevée} - \text{valeur basse}) * 100 \%$

Par exemple :

La valeur basse = 0 et la valeur élevée = 10.

Si l'évaluateur sélectionne 7, le score est $(7-0)/(10-0) * 100 = 70 \%$

Formulaire libre :

Les questions de Formulaire libre n'ont pas un score et donc on ne peut pas leur attribuer une pondération.

Les questions Non Applicable (N/A), Non Requis et Sans Réponse :

Une question Oui/on peut inclure une réponse N/A.

Si une question n'est pas marquée comme étant obligatoire, l'évaluateur n'a pas à répondre à la question.

La sélection de N/A ou le fait de ne pas répondre à une question n'affectera pas le score final du formulaire.

Échec automatique :

Lorsqu'une réponse marquée comme Échec automatique est sélectionnée, le formulaire échoue automatiquement.

Les questions Oui/Non, Choix multiple, Choisir dans la Liste peuvent avoir des réponses avec une réponse d'Échec Automatique, et la réponse à l'Échelle mobile minimum peut se voir affecter la valeur automatique d'échec.

Si l'évaluateur sélectionne une réponse d'Échec Automatique pour une ou plusieurs questions, le score total du formulaire sera 0. Les scores de toutes les questions et groupes restants seront calculés normalement.

Scénarios de Base :

1. [Scénario 1 : Un formulaire a 2 groupes. Un groupe comprend une réponse N/a et l'autre groupe comprend une question qui n'a pas été répondue.](#)
2. [Scénario 2 : Un formulaire avec 2 groupes où toutes les questions sont répondues.](#)
3. [Scénario 3 : Un formulaire avec 2 groupes où toutes les questions ne sont pas répondues ou répondues N/A.](#)
4. [Scénario 4 : Un formulaire où toutes les questions sont des questions de Formulaire libre.](#)

Scénario 1 : Un formulaire a 2 groupes. Un groupe comprend une réponse N/a et l'autre groupe comprend une question qui n'a pas été répondue.

Groupe Un :

-2 questions

-Pondération du groupe = 50 %

Question	Réponse	Score de la Question (%)	Pondération de la Question	Score	Score maximum possible
1		80 %	60 %	24	30
2	N/A	-	40 %	-	-

Score du groupe Un : $24/30 = 80 \%$

Groupe Deux :

-3 questions

-Pondération du groupe = 50 %

Grille du questionnaire de formulaires

Question	Réponse	Score de la Question (%)	Pondération de la Question	Score	Score maximum possible
1		50 %	60 %	15	30
2		20 %	20 %	2	10
3	Sans Réponse	-	20 %	-	

Score du groupe Deux : $17/40 = 42,5\%$

Score total du formulaire : $(80 \% * 50 \%) + (42,5 \% * 50 \%) = 61 \%$

Scénario 2 : Un formulaire avec 2 groupes où toutes les questions sont répondues.

Groupe Un :

-2 questions

-Pondération du groupe = 50 %

Question	Score de la Question (%)	Pondération de la Question	Score de la Question	Score de la Question Absolue	Score maximum possible
1	100 %	50 %	$100 \% * 50 \% * 50 \% = 25 \%$	25	25
2	80 %	50 %	$80 \% * 50 \% * 50 \% = 25 \%$	20	25

Score du groupe Un : $45/50 = 90 \%$

Groupe Deux :

-3 questions

-Pondération du groupe = 50 %

Grille du questionnaire de formulaires

Question	Score de la question (%)	Pondération de la question	Score de la question	Score de la question absolue	Score maximum possible
1	50 %	60 %	$50 \% * 60 \% * 50 \% = 15 \%$	15	30
2	20 %	20 %	$20 \% * 20 \% * 50 \% = 2 \%$	2	10
3	100 %	20 %	$100 \% * 20 \% * 50 \% = 10 \%$	10	10

Score du groupe Un : $27/50 = 54 \%$

Score total du formulaire : $(90 \% * 50 \%) + (54 \% * 50 \%) = 72 \%$

Scénario 3 : Un formulaire avec 2 groupes où toutes les questions ne sont pas répondues ou répondues N/A. Dans ce cas, le groupe est retiré du total et n'affectera pas le score du formulaire.

Groupe un :

-2 questions

-Pondération du groupe = 50 %

Question	Réponse	Score de la Question	Pondération de la Question	Score
1	N/A	-	50 %	-
2	N/A	-	50 %	-

Score du Groupe Un : pas de score

Groupe Deux :

-3 questions

-Pondération du groupe = 50 %

Grille du gestionnaire de formulaires

Question	Réponse	Score de la Question	Pondération de la Question	Score	Score maximum possible
1		50 %	60 %	15	30
2		20 %	20 %	2	10
3	Sans Réponse	-	20 %		

Score du groupe Un : $17/40 = 43 \%$

Score Total du Formulaire : 43 %

Scénario 4 : Un formulaire où toutes les questions sont des questions de Formulaire libre.

Les questions de Formulaire libre n'ont pas de pondération. Pour cette raison, ce formulaire n'aura pas de score. Le message « sans score » apparaîtra et ce formulaire ne sera pas inclus dans les rapports.

Pour configurer des pondérations pour un groupe, une question ou une réponse :

1. Créez un formulaire avec un ou plusieurs groupes de questions.
2. Cliquez sur **Pondération....** La fenêtre **Pondération pour <nom du formulaire>** apparaît.
3. Entrez une pondération pour chaque groupe dans les champs fournis ou cliquez sur **Redistribuer** pour distribuer les pondérations de façon égale entre chaque groupe dans le formulaire.
4. Vérifiez que le total des pondérations de groupe est 100.
5. Cliquez sur le nom de chaque groupe pour afficher la liste des questions du groupe.
6. Entrez une pondération pour chaque question au sein du groupe, et vérifiez que le total des pondérations pour les questions du groupe est 100 ou cliquez sur le bouton **Redistribuer** pour distribuer les pondérations de façon égale entre chaque question au sein du groupe.
7. Si vous avez inclus une question de Choix multiple ou Choisir dans la Liste dans votre groupe, cliquez sur le nom de la question pour voir une liste des réponses à la question.
8. Entrez une pondération pour chaque réponse associée à la question de Choix multiple ou Choisir dans la Liste ou cliquez sur le bouton **Redistribuer** pour distribuer les pondérations de façon égale entre chaque question au sein du groupe.
9. Répétez les étapes 5-8 pour chaque groupe dans le formulaire.
10. Sauvegardez le formulaire.

Note : Lorsque le formulaire est rempli par un évaluateur, le score du formulaire et le score d'évaluation sont basés sur les valeurs entrées au cours de cette procédure.

Question	Réponse	Score de la Question (%)	Pondération de la Question	Score	Score maximum possible
1		80 %	60 %	24	30
2	N/A	-	40 %	-	-

Score du groupe Un : $24/30 = 80 \%$

Gérer un Formulaire

Une fois qu'un formulaire de Gestion de la Qualité est créé et apparaît dans la grille du gestionnaire de formulaires, vous pouvez :

1. [Sauvegarder un Formulaire](#)
2. [Modifier un Formulaire](#)
3. [Supprimer un Formulaire](#)
4. [Supprimer une Question](#)
5. [Copier un Formulaire](#)
6. [Obtenir un aperçu d'un Formulaire](#)
7. [Réduire/développer un Groupe de Questions](#)

Note : Les formulaires associés à une ou plusieurs évaluations, ou une évaluation active, ne peuvent pas être édités, supprimés et/ou désactivés.

Pour sauvegarder un formulaire :

Sélectionner **Sauvegarder** vous permet de sauvegarder vos modifications au formulaire.

Pour sauvegarder un formulaire, vous devez lui donner un nom.

1. Créez un nouveau formulaire ou ouvrez un formulaire existant.
2. Configurez le formulaire.
3. Cliquez sur **Sauvegarder** > **Sauvegarder**. Le formulaire est sauvegardé.

Pour modifier un formulaire existant :

1. Sélectionnez **Qualité** > **Gestionnaire de Formulaires**. La liste des formulaires existants apparaît.
2. Cliquez sur le nom du formulaire que vous souhaitez modifier. Le formulaire spécifique est ouvert.
3. Modifiez le formulaire.
4. Cliquez sur **Sauvegarder** pour sauvegarder vos modifications.

Pour supprimer un formulaire :

Vous pouvez supprimer des formulaires de l'une des deux façons.

Pour supprimer un ou plusieurs formulaires :

1. Sélectionnez **Qualité > Gestionnaire de formulaires**. La liste des formulaires existants apparaît.
2. Sélectionnez la case associée aux formulaires que vous souhaitez supprimer.
3. Au-dessus de la liste du Gestionnaire de formulaires, cliquez sur **Supprimer** . Les formulaires sont supprimés.

Pour supprimer un formulaire spécifique :

1. Sélectionnez **Qualité > Gestionnaire de formulaires**. La liste des formulaires existants apparaît.
2. Cliquez sur le formulaire que vous souhaitez supprimer. Le formulaire spécifique est ouvert.
3. Cliquez sur **Supprimer**  dans le coin supérieur droit du formulaire. Les formulaires sont supprimés.

Pour supprimer une question de formulaire :

1. Sélectionnez **Qualité > Gestionnaire de formulaires**. La liste des formulaires existants apparaît.
2. Cliquez sur le formulaire dont vous souhaitez supprimer la question. Le formulaire spécifique est ouvert.
3. Cliquez sur **Supprimer**  à côté de la question que vous voulez supprimer. La question est supprimée.
4. Cliquez sur **Sauvegarder > Sauvegarder** pour sauvegarder vos modifications.

Pour créer une copie d'un formulaire existant :

Sélectionnez Sauvegarder sous pour créer une copie du formulaire que vous créez/modifiez actuellement.

- Ouvrez le formulaire que vous souhaitez copier.
- Cliquez sur **Sauvegarder > Sauvegarder sous**.
- Entrez un nom de formulaire. Une copie du formulaire est créée et est répertoriée dans la grille du Gestionnaire de Formulaires.

Obtenir un aperçu d'un Formulaire :

Lorsque vous ajoutez des questions et des groupes de questions à un formulaire, vous voudrez peut-être voir comment le formulaire apparaît aux utilisateurs.

- Dans un formulaire nouveau ou existant, cliquez sur l'icône  **Aperçu du Formulaire**. Le formulaire apparaît dans une nouvelle fenêtre de la même forme que lorsqu'il sera accédé par un utilisateur.
- Cliquez sur **X** dans le coin supérieur droit de la fenêtre Aperçu du Formulaire pour fermer l'aperçu.

Pour réduire/développer tous les groupes :

Lorsque vous ajoutez des questions et des groupes d'interrogations à un formulaire, le formulaire peut devenir long. Vous voudrez peut-être soit réduire tous les groupes ou voir des groupes spécifiques tout en masquant les autres.

Pour réduire/développer tous les groupes :

- Dans un formulaire nouveau ou existant, cliquez sur l'icône Réduire/Développer les questions  pour développer ou réduire tous les groupes de questions.

Pour réduire/développer un groupe spécifique :

- Dans un formulaire nouveau ou existant, cliquez sur l'icône réduire/développer les questions  **6 questions** ^ dans le groupe que vous souhaitez développer ou réduire.
- Le numéro de cette option spécifie le nombre de questions dans le groupe.

Gestionnaire d'Évaluations

Les évaluations de Gestion de la Qualité sont la meilleure façon d'évaluer et d'améliorer les comportements des agents qui soutiennent vos objectifs d'affaires.

Ils conduisent les comportements qui favorisent un ordre du jour spécifique en vous permettant d'évaluer la façon dont vos agents effectuent pendant les interactions de client.

Avec les connaissances obtenues à partir d'une évaluation, vous pouvez créer des expériences client positives et dépasser les attentes des clients en :

- Fournissant aux agents des évaluations objectives à l'aide de critères spécifiques et de formulaires personnalisés.
- Motivant les agents avec des possibilités de formation et un feedback positif.
- Reconnaisant et gardant les meilleurs employés.
- Créant des rapports d'évaluation pour aider les gestionnaires à contrôler le rendement des agents, identifiant les exigences de formation et étalonnant les réponses des évaluateurs pour limiter les variations des évaluations.

Avant de créer une évaluation, tenez compte des éléments suivants :

- Seul un administrateur ou un utilisateur doté des autorisations de rôle Gestionnaire QM peut créer des évaluations.
 - Le module Gestion de la qualité de SpeechMiner vous permet de créer cinq types d'évaluations ([Distribué \(interaction + Agent\)](#), [Partagé](#), [Étalonnage](#) et [Ad-Hoc](#)).
 - Une fois qu'une évaluation est enregistrée, une ou plusieurs séances d'évaluation sont créées selon un calendrier prédéfini.
 - Si vous avez sélectionné Interactions lorsque vous travaillez avec un Calendrier Unique, chaque évaluation crée une séance d'évaluation pour chaque agent associé à des interactions sélectionnées et chaque séance d'évaluation est affectée à chaque évaluateur. Par exemple, si une évaluation contient 2 évaluateurs et 3 interactions (chacune avec 1 agent), 6 séances d'évaluation seront créées. C'est-à-dire, chaque évaluateur sera invité à remplir l'évaluation pour chacun des 3 agents. Si une évaluation contient 2 évaluateurs et 3 interactions (chacune avec un groupe de 2 agents), 12 séances d'évaluation seront créées.
 - Si vous avez sélectionné des critères lorsque vous travaillez avec un Calendrier Unique, les interactions sont distribuées au hasard parmi les évaluateurs.
1. Une séance d'évaluation partagée crée des séances d'évaluation qui ne sont pas affectées à un évaluateur spécifique. Au lieu de cela, chaque évaluateur associé à la séance peut sélectionner et s'attribuer une séance spécifique à partir du pool de séances disponibles.
 2. Une séance d'évaluation d'étalonnage est remplie de la même manière qu'une séance d'évaluation distribuée ou partagée. Mais, contrairement à une évaluation Distribuée ou Partagée, une évaluation d'étalonnage peut être utilisée dans le cadre d'un rapport qui compare le rendement de deux évaluateurs ou plus.

Grille du Gestionnaire d'Évaluations

La grille Gestionnaire de la qualité - Gestionnaire d'évaluations contient une liste de toutes les évaluations inactives et actives.

À partir de la grille, vous pouvez rapidement voir quand l'évaluation a été créée, la dernière fois qu'il a créé une ou des séances, etc.

La grille du gestionnaire d'évaluations contient les informations et options suivantes :



3. **Nouvelle évaluation** : Utiliser pour créer une nouvelle évaluation Distribuée, Partagée ou d'Étalonnage.

4. **Supprimer**  : Supprime l'évaluation sélectionnée.

Note : Lorsque vous supprimez une évaluation dans la liste Gestionnaire d'Évaluation, toutes les séances créées en raison de l'évaluation spécifique seront également supprimées.

5. **Filtrer par nom** : Vous permet de rechercher une évaluation spécifique.
6. **0 sélectionné** : Nombre de formulaires sélectionnés dans la grille.
7. **Nom** : Le nom de l'évaluation.

Note : Pointez le nom de l'évaluation pour afficher la description de l'évaluation spécifique.

8. **Description** : La description ajoutée au champ **Description** sur l'évaluation spécifique.

Note : Par défaut, la colonne **Description** n'apparaît pas dans la grille. Pour ajouter la colonne **Description** à la grille, cliquez sur l'icône et sélectionnez la case **Description**.

9. **Créateur** : Le nom de l'utilisateur qui a créé l'évaluation.

10. **Évaluateurs** : Si vous avez sélectionné Interactions lorsque vous travaillez avec un Calendrier Unique, ce paramètre indique le nombre d'évaluateurs associés à l'évaluation spécifique. Chacun de ces évaluateurs sera tenu d'effectuer les mêmes séances d'évaluation. Par exemple, si une évaluation avec 3 évaluateurs est prévue au cours d'un mois et est configurée pour générer 30 séances, chaque évaluateur recevra 10 interactions différentes. Si vous avez sélectionné des critères lorsque vous travaillez avec un Calendrier Unique, les interactions sont distribuées au hasard parmi les évaluateurs.
11. **Planifier** : Indique si l'évaluation est une évaluation unique ou une évaluation récurrente.
12. **Type** : Indique si l'évaluation est une évaluation Distribuée, Partagée ou d'Étalonnage. Pour plus d'informations, consultez [Gestionnaire d'évaluations](#).
13. **Formulaires** : Indique le nombre de formulaires associés à l'évaluation.
14. **Dernière activité** : Indique la dernière fois que l'évaluation a créé une ou plusieurs séances d'évaluation.
15. **Statut** : Indique si l'évaluation est active ou inactive. Une évaluation inactive ne peut pas créer de séances d'évaluation.
16. **Créé** : Indique la date à laquelle l'évaluation a été créée.
17. **Séances d'évaluation** : Indique le nombre de séances d'évaluation créées en raison de l'évaluation.
18.  : Permet de sélectionner les colonnes qui apparaissent dans la grille.

Note : Pour faire revenir les colonnes de la grille à leur état par défaut, cliquez sur **Réinitialiser aux valeurs par défaut** dans la liste Sélectionner les Colonnes.

Créer une Évaluation

SpeechMiner Gestion de la qualité vous permet de créer cinq types d'évaluations :

- **Évaluation de l'interaction distribuée** : Crée des séances d'évaluation sur les interactions pour les évaluateurs sélectionnés. Chaque évaluateur se voit attribuer une séance d'évaluation pour chaque agent associé à l'évaluation. L'évaluation est créée au sujet des agents qui ont participé aux interactions qui sont ajoutées à l'évaluation. Par exemple, si une évaluation contient 2 évaluateurs et 3 interactions (chacune avec un agent différent), 6 séances d'évaluation seront créées. C'est-à-dire, chaque évaluateur sera invité à remplir l'évaluation pour chacun des 3 agents.
- **Évaluation des agents distribués** : Crée des séances d'évaluation sur une ou plusieurs performances d'agent spécifique pendant les interactions client pour un évaluateur spécifique. L'évaluateur sélectionné se voit affecter une séance d'évaluation associée aux agents sélectionnés. Par exemple, si vous sélectionnez 18 agents à évaluer par un évaluateur spécifique, 1 séance d'évaluation sera créée pour chacun des 18 agents selon les critères de filtrage d'interaction sélectionnés.
- **Évaluation partagée** : Crée des séances d'évaluation sur la performance des agents pendant les interactions avec la clientèle sans affecter les séances à des évaluateurs spécifiques. Au lieu de cela, chaque évaluateur associé à la séance peut sélectionner et s'attribuer la séance partagée à partir du pool disponible de séances partagées. Une fois qu'un évaluateur a choisi une séance partagée, la séance spécifique n'est plus disponible pour les autres évaluateurs.
- **Évaluation d'étalonnage** : Utilisez cette évaluation pour comparer les performances des évaluateurs, afin de garantir la cohérence entre les équipes. Une évaluation d'étalonnage est effectuée sur une évaluation de la même manière qu'une **Évaluation de l'interaction distribuée** séance, la différence est que le résultat de ces séances d'évaluation peut être utilisé **Rapport des scores d'étalonnage** (c'est-à-dire, un rapport qui compare la façon dont les évaluateurs ont rempli la même séance d'évaluation).
- **Évaluation Ad Hoc** : Crée une séance d'évaluation pour une interaction ou un segment spécifique en cours de lecture dans Media Player .

Se référer à [Workflow de gestion de la qualité](#) pour mieux comprendre le processus d'évaluation.

Évaluation de l'Interaction Distribuée

La Gestion de la Qualité SpeechMiner - Évaluation de l'Interaction Distribuée crée des séances d'évaluation sur les interactions pour les évaluateurs sélectionnés. Chaque évaluateur se voit attribuer une séance d'évaluation pour chaque agent associé à l'évaluation. L'évaluation est créée au sujet des agents qui ont participé aux interactions qui sont ajoutées à l'évaluation. Par exemple, si une évaluation contient 2 évaluateurs et 3 interactions (chacune avec un agent différent), 6 séances d'évaluation seront créées. C'est-à-dire, chaque évaluateur sera invité à remplir l'évaluation pour chacun des 3 agents.

Avant de commencer :

- Créer [des formulaires](#) à joindre à vos évaluations.
- Vérifiez que vous avez été affecté à un rôle de gestionnaire QM. Pour de plus amples informations, voir : [Administrer les rôles](#)

Pour créer une évaluation d'Interaction Distribuée :

1. Cliquez sur **Qualité > Gestionnaire d'évaluations**. La grille du gestionnaire d'évaluations s'affiche.
2. Cliquez sur la flèche déroulante à côté de **Nouvelle évaluation** et sélectionnez **Interaction > Distribuée**.
3. Dans le champ **Évaluation sans titre**, entrez le nom de votre évaluation.
4. Dans le champ **Description** entrez une description de l'évaluation.
5. Dans la liste **Calendrier** sélectionnez l'une des options suivantes et configurez le calendrier à l'aide de l'option disponible (voir tableau de cette étape) :
 - **Récurrente** : Permet de créer une évaluation qui produit des séances d'évaluation à plusieurs reprises pour un intervalle de temps configurable.
 - **Une fois** : Utiliser pour créer une évaluation qui ne produit des séances d'évaluation qu'une seule fois.

Option	Description
Démarrer	La date à laquelle la ou les séances d'évaluation doivent être créées.
	L'heure à laquelle la ou les séances d'évaluation devraient commencer.
A lieu chaque	La fréquence (minutes, heures, jours, semaines ou mois) avec laquelle l'évaluation se réengage.
Séance expire après	La fréquence (minutes, heures, jours, semaines ou mois) à laquelle la séance d'évaluation doit être effectuée après la création de l'évaluation.

6. Sélectionnez l'onglet **Formulaires** et de la liste **Formulaires** sélectionnez les formulaires à ajouter à l'évaluation.

Dès que vous sélectionnez un formulaire dans la liste, il apparaît dans le résumé de l'évaluation sous Formulaires.

Sélectionnez à nouveau le formulaire pour retirer le formulaire du Résumé de l'évaluation.

Les formulaires sélectionnés consistent en des questions auxquelles il faut répondre pour terminer la séance d'évaluation.

7. Sélectionnez l'onglet **Évaluateurs** et de la liste des **Évaluateurs** sélectionnez les évaluateurs qui devraient effectuer les séances d'évaluation.

Dès que vous sélectionnez un évaluateur dans la liste, le nom de l'évaluateur apparaît dans le Résumé de l'évaluation sous Évaluateurs.

Sélectionnez à nouveau l'évaluateur pour retirer l'évaluateur du Résumé de l'évaluation.

Chaque évaluateur recevra une séance d'évaluation pour évaluer l'agent ou les agents associés aux interactions sélectionnées.

8. Sélectionnez l'onglet **Interactions**.

a. Select **Récurrente** or **Une fois**.

b. Si vous avez sélectionné un calendrier **récurrent** dans l'étape n° 5, vous ne pouvez pas sélectionner les interactions vous-même. La liste d'interaction résultante associée à l'évaluation correspond à ce que vous avez entré dans le filtre de recherche.

c. Si vous avez sélectionné un calendrier **Une Fois**, sélectionnez l'une des opérations suivantes :

- **Interactions** : Vous permet de sélectionner les interactions dans la liste des interactions créées après avoir cliqué sur Rechercher.
- **Critères d'Interaction** : Sélectionne aléatoirement les interactions de la liste d'interaction résultant de votre recherche spécifique. Le nombre d'interactions sélectionnées correspond à ce que vous avez entré dans le champ **Exactement**.

Note : Si vous sélectionnez les critères d'interaction, passez directement à l'étape 9.

- d. Configurez les options du filtre d'évaluation sur le côté gauche de l'écran, pour générer une liste d'interactions.

Vos sélections de filtres doivent être directement liées au problème commercial pour lequel vous souhaitez évaluer un ou des agents.

Pour plus d'informations, voir [Filtre de recherche](#).

- e. Cliquez sur **Recherche**.

Note : Si vous avez sélectionné **Interactions** à l'étape 8a, dans la liste fournie, sélectionnez les interactions (une à la fois) que vous souhaitez ajouter à l'évaluation.

Dès que vous sélectionnez une interaction dans la liste, elle apparaît dans le résumé de l'évaluation sous Interactions.

Décochez la case d'une interaction pour retirer cette interaction spécifique du résumé de l'évaluation

Astuce : Vous pouvez lire une interaction afin de vérifier sa pertinence par rapport à l'objectif de l'évaluation. Cliquez simplement sur l'icône  **Lire** associée à l'interaction que vous voulez entendre. Pour plus d'informations sur la lecture d'une interaction, consultez [Media Player](#).

9. Cliquez sur l'option  **Inactif** pour activer/désactiver l'évaluation. Une évaluation inactive ne peut pas créer de séances d'évaluation.
10. Cliquez sur **Sauvegarder et activer**. Une fois l'évaluation sauvegardée et activée, elle commencera à créer des séances d'évaluation en fonction du calendrier configuré au début de cette procédure.

Note : La liste des séances d'évaluation s'actualisera automatiquement lorsqu'un nouvel ensemble de séances d'évaluation sera disponible. Pour actualiser manuellement la liste des séances d'évaluation, cliquez sur le bouton **Actualiser** .

Évaluation des agents distribués

Le module Gestion de la qualité SpeechMiner - Évaluation des agents distribués crée des séances d'évaluation sur une ou plusieurs performances d'agents spécifiques lors des interactions avec la clientèle. L'Évaluation d'Agent Distribué est affectée à un évaluateur. L'évaluateur sélectionné se voit affecter une séance d'évaluation associée à l'agent sélectionné. Par exemple, si vous sélectionnez 18 agents à évaluer par un évaluateur spécifique, 1 séance d'évaluation sera créée pour chacun des 18 agents selon les critères de filtrage d'interaction sélectionnés.

Avant de commencer :

- Créer [des formulaires](#) à joindre à vos évaluations.
- Vérifiez que vous avez été affecté à un rôle de gestionnaire QM. Pour de plus amples informations, voir : [Administrer les rôles](#)

Pour créer une Évaluation d'Agent Distribué :

1. Cliquez sur **Qualité > Gestionnaire d'Évaluations**. La grille du **gestionnaire d'évaluations** s'affiche.
2. Cliquez sur la flèche déroulante à côté de **Nouvelle Évaluation** et sélectionnez **Agent > Distribué**.
3. Dans le champ **Évaluation sans titre**, entrez le nom de votre évaluation.
4. Dans le champ **Description** entrez une description de l'évaluation.
5. Dans la liste **Calendrier** sélectionnez l'une des options suivantes et configurez le calendrier à l'aide de l'option disponible (voir tableau de cette étape) :
 - **Récurrente** : Permet de créer une évaluation qui produit des séances d'évaluation à plusieurs reprises pour un intervalle de temps configurable.
 - **Une fois** : Utiliser pour créer une évaluation qui ne produit des séances d'évaluation qu'une seule fois.

Option	Description
Démarrer	La date à laquelle la ou les séances d'évaluation doivent être créées.
	L'heure à laquelle la ou les séances d'évaluation devraient commencer.
A lieu chaque	La fréquence (minutes, heures, jours, semaines ou mois) avec laquelle l'évaluation se réengage.
Séance expire après	La fréquence (minutes, heures, jours, semaines ou mois) à laquelle la séance d'évaluation doit être effectuée après la création de l'évaluation.

- Sélectionnez l'onglet **Formulaires**. Dans la liste **Formulaires**, sélectionnez les formulaires à ajouter à l'évaluation.

Dès que vous sélectionnez un formulaire dans la liste, il apparaît dans le résumé de l'évaluation sous Formulaires.

Sélectionnez à nouveau le formulaire pour retirer le formulaire du Résumé de l'évaluation.

Les formulaires sélectionnés consistent en des questions auxquelles il faut répondre pour terminer la séance d'évaluation.

- Sélectionnez l'onglet **Évaluateurs**. Dans la liste **Évaluateurs** sélectionnez l'évaluateur qui doit effectuer la ou les séances d'évaluation.

Dès que vous sélectionnez un évaluateur dans la liste, le nom de l'évaluateur apparaît dans le Résumé de l'évaluation sous Évaluateurs.

Sélectionnez à nouveau l'évaluateur pour retirer l'évaluateur du Résumé de l'évaluation.

L'évaluateur sélectionné recevra une séance d'évaluation pour évaluer l'agent ou les agents associés aux interactions sélectionnées.

- Sélectionnez l'onglet **Agents**. Dans la liste **Agents**, sélectionnez le ou les agents dont vous souhaitez évaluer les interactions.

Dès que vous sélectionnez un agent dans la liste, le nom de l'agent apparaît dans le Résumé de l'évaluation sous Agents.

Sélectionnez à nouveau l'agent pour retirer l'agent du Résumé de l'évaluation.

Si vous sélectionnez un gestionnaire, les séances ne seront créées que pour les agents associés au gestionnaire sélectionné et non pour le gestionnaire.

9. Sélectionnez l'onglet **Interactions**.

Note : Vous ne pouvez pas sélectionner manuellement une liste d'interactions. La liste d'interaction résultante associée à l'évaluation correspond à ce que vous avez entré dans le filtre de recherche.

- a. Configurez les options du filtre d'évaluation sur le côté gauche de l'écran, pour générer une liste d'interactions.

Vos sélections de filtres doivent être directement liées au problème commercial pour lequel vous souhaitez évaluer un ou des agents.

Pour plus d'informations, voir [Filtre de recherche](#).

- b. Cliquez sur **Recherche**.

Astuce : Vous pouvez lire une interaction pour vérifier sa pertinence dans le but de l'évaluation. Cliquez simplement sur l'icône  **Lire** associée à l'interaction que vous voulez entendre. Pour plus d'informations sur la lecture d'une interaction, consultez [Media Player](#).

10. Cliquez sur l'option  **Inactif** pour activer/désactiver l'évaluation. Une évaluation inactive ne peut pas créer de séances d'évaluation.

11. Cliquez sur **Sauvegarder et activer**. Une fois l'évaluation sauvegardée et activée, elle commencera à créer des séances d'évaluation en fonction du calendrier configuré au début de cette procédure.

Note : La liste des séances d'évaluation s'actualisera automatiquement lorsqu'un nouvel ensemble de séances d'évaluation sera disponible. Pour actualiser manuellement la liste des séances d'évaluation, cliquez sur le bouton **Actualiser** .

Évaluation Partagée

La Gestion de la Qualité SpeechMiner - l'Évaluation Partagée Distribuée crée des séances d'évaluation sur le rendement d'un agent pendant les interactions de client sans affecter les séances à un évaluateur spécifique. Au lieu de cela, chaque évaluateur associé à la séance peut sélectionner et s'attribuer la séance partagée à partir du pool disponible de séances partagées. Une fois qu'un évaluateur a choisi une séance partagée, la séance spécifique n'est plus disponible pour les autres évaluateurs.

Avant de commencer :

- Créer [des formulaires](#) à joindre à vos évaluations.
- Vérifiez que vous avez été affecté à un rôle de gestionnaire QM. Pour de plus amples informations, voir : [Administrer les rôles](#)

Pour créer une Évaluation d'Agent Distribué :

1. Cliquez sur **Qualité > Gestionnaire d'Évaluations**. La grille du gestionnaire d'évaluations s'affiche.
2. Cliquez sur la flèche déroulante à côté de **Nouvelle Évaluation** et sélectionnez **Partagée**.
3. Dans le champ **Évaluation sans titre**, entrez le nom de votre évaluation.
4. Dans le champ **Description** entrez une description de l'évaluation.
5. Dans la liste **Calendrier** sélectionnez l'une des options suivantes et configurez le calendrier à l'aide de l'option disponible (voir tableau de cette étape) :
 - **Récurrente** : Permet de créer une évaluation qui produit des séances d'évaluation à plusieurs reprises pour un intervalle de temps configurable.
 - **Une fois** : Utiliser pour créer une évaluation qui ne produit des séances d'évaluation qu'une seule fois.

Option	Description
Démarrer	La date à laquelle la ou les séances d'évaluation doivent être créées.
	L'heure à laquelle la ou les séances d'évaluation devraient commencer.
A lieu chaque	La fréquence (minutes, heures, jours, semaines ou mois) avec laquelle l'évaluation se réengage.
Séance expire après	La fréquence (minutes, heures, jours, semaines ou mois) à laquelle la séance d'évaluation doit être effectuée après la création de l'évaluation.

6. Sélectionnez l'onglet **Formulaires** et de la liste **Formulaires** sélectionnez les formulaires à ajouter à l'évaluation.

Dès que vous sélectionnez un formulaire dans la liste, il apparaît dans le résumé de l'évaluation sous Formulaires.

Sélectionnez à nouveau le formulaire pour retirer le formulaire du Résumé de l'évaluation.

Les formulaires sélectionnés consistent en des questions auxquelles il faut répondre pour terminer la séance d'évaluation.

7. Sélectionnez l'onglet **Évaluateurs** et de la liste des **Évaluateurs** sélectionnez les évaluateurs qui devraient effectuer la ou les séances d'évaluation.

Dès que vous sélectionnez un évaluateur dans la liste, le nom de l'évaluateur apparaît dans le Résumé de l'évaluation sous Évaluateurs.

Sélectionnez à nouveau l'évaluateur pour retirer l'évaluateur du Résumé de l'évaluation.

Chaque évaluateur recevra une séance d'évaluation pour évaluer l'agent ou les agents associés aux interactions sélectionnées.

8. Sélectionnez l'onglet **Interactions**.

- a. Select **Récurrente** or **Une Fois**.
- b. Si vous avez sélectionné un calendrier **Récurrents** dans l'étape n° 5, vous ne pouvez pas sélectionner les interactions vous-même. La liste d'interaction résultante associée à l'évaluation correspond à ce que vous avez entré dans le filtre de recherche.
- c. Si vous avez sélectionné un calendrier **Une Fois**, sélectionnez l'une des opérations suivantes :
 - **Interactions** : Vous permet de sélectionner les interactions dans la liste des interactions créées après avoir cliqué sur Rechercher.
 - **Critères d'Interaction** : Sélectionne aléatoirement les interactions de la liste d'interaction résultant de votre recherche spécifique. Le nombre d'interactions sélectionnées correspond à ce que vous avez entré dans le champ **Exactement**.

Note : Si vous sélectionnez les critères d'interaction, passez directement à l'étape 9.

- d. Configurez les options du filtre d'évaluation sur le côté gauche de l'écran, pour générer une liste d'interactions.

Vos sélections de filtres doivent être directement liées au problème commercial pour lequel vous souhaitez évaluer un ou des agents.

Pour plus d'informations, voir [Filtre de recherche](#).

- e. Cliquez sur **Recherche**.

Note : Si vous avez sélectionné **Interactions** à l'étape 8a, dans la liste fournie, sélectionnez les interactions (une à la fois) que vous souhaitez ajouter à l'évaluation.

Dès que vous sélectionnez une interaction dans la liste, elle apparaît dans le résumé de l'évaluation sous Interactions.

Décochez la case d'une interaction pour retirer cette interaction spécifique du résumé de l'évaluation

Astuce : Vous pouvez lire une interaction pour vérifier sa pertinence dans le but de l'évaluation. Cliquez simplement sur l'icône  **Lire** associée à l'interaction que vous voulez entendre. Pour plus d'informations sur la lecture d'une interaction, consultez [Media Player](#).

9. Cliquez sur l'option  **Inactif** pour activer/désactiver l'évaluation. Une évaluation inactive ne peut pas créer de séances d'évaluation.
10. Cliquez sur **Sauvegarder et activer**. Une fois l'évaluation sauvegardée et activée, elle commencera à créer des séances d'évaluation en fonction du calendrier configuré au début de cette procédure.

Note : La liste des séances d'évaluation s'actualisera automatiquement lorsqu'un nouvel ensemble de séances d'évaluation sera disponible. Pour actualiser manuellement la liste des séances d'évaluation, cliquez sur le bouton **Actualiser** .

Évaluation d'étalonnage :

L'Évaluation de la Gestion de la Qualité SpeechMiner - Évaluation d'étalonnage crée des séances d'évaluation qui peuvent être utilisées pour comparer les performances des évaluateurs, afin de garantir la cohérence entre les équipes. Une évaluation d'étalonnage est effectuée sur une évaluation de la même manière qu'une [Évaluation de l'interaction distribuée](#) séance, la différence est que le résultat de ces séances d'évaluation peut être utilisé [Rapport des scores d'étalonnage](#) (c'est-à-dire, un rapport qui compare la façon dont les évaluateurs ont rempli la même séance d'évaluation).

Avant de commencer :

- Créer [des formulaires](#) à joindre à vos évaluations.
- Vérifiez que vous avez été affecté à un rôle de gestionnaire QM. Pour de plus amples informations, voir : [Administrer les rôles](#)

Pour créer une évaluation d'interaction distribuée :

1. Cliquez sur **Qualité > Gestionnaire d'évaluations**. La grille du gestionnaire d'évaluations s'affiche.
2. Cliquez sur la flèche déroulante à côté de **Nouvelle évaluation** et sélectionnez **Étalonnage**.
3. Dans le champ **Évaluation sans titre**, entrez le nom de votre évaluation.
4. Dans le champ **Description** entrez une description de l'évaluation.
5. Dans la liste **Calendrier** sélectionnez l'une des options suivantes et configurez le calendrier à l'aide de l'option disponible (voir tableau de cette étape) :
 - **Une fois** : Utiliser pour créer une évaluation qui ne produit des séances d'évaluation qu'une seule fois.

Option	Description
Démarrer	La date à laquelle la ou les séances d'évaluation doivent être créées.
	L'heure à laquelle la ou les séances d'évaluation devraient commencer.
A lieu chaque	La fréquence (minutes, heures, jours, semaines ou mois) avec laquelle l'évaluation se réengage.
Séance expire après	La fréquence (minutes, heures, jours, semaines ou mois) à laquelle la séance d'évaluation doit être effectuée après la création de l'évaluation.

6. Sélectionnez l'onglet **Formulaires** et de la liste **Formulaires** sélectionnez les formulaires à ajouter à l'évaluation.

Dès que vous sélectionnez un formulaire dans la liste, il apparaît dans le résumé de l'évaluation sous Formulaires.

Sélectionnez à nouveau le formulaire pour retirer le formulaire du Résumé de l'évaluation.

Les formulaires sélectionnés consistent en des questions auxquelles il faut répondre pour terminer la séance d'évaluation.

7. Sélectionnez l'onglet **Évaluateurs** et de la liste des **Évaluateurs** sélectionnez les évaluateurs qui devraient effectuer la ou les séances d'évaluation.

Dès que vous sélectionnez un évaluateur dans la liste, le nom de l'évaluateur apparaît dans le Résumé de l'évaluation sous Évaluateurs.

Sélectionnez à nouveau l'évaluateur pour retirer l'évaluateur du Résumé de l'évaluation.

Chaque évaluateur recevra une séance d'évaluation pour évaluer l'agent ou les agent(s) associé(s) aux interactions sélectionnées.

8. Sélectionnez l'onglet **Interactions**, configurez les options du filtre d'évaluation sur le côté gauche de l'écran pour générer une liste d'interactions et cliquez sur **Recherche**.

Note : Une Évaluation d'étalonnage ne peut pas être une évaluation **Récurrente**.

Vos sélections de filtres doivent être directement liées au problème commercial pour lequel vous souhaitez évaluer un ou des agents.

Pour plus d'informations, voir [Filtre de recherche](#).

- a. Sélectionnez une interaction.

Dès que vous sélectionnez une interaction dans la liste, elle apparaît dans le résumé de l'évaluation sous Interactions.

Décochez la case d'une interaction pour retirer cette interaction spécifique du résumé de l'évaluation.

Note : Si vous sélectionnez plus d'une interaction, la séance d'évaluation d'étalonnage ne sera pas activée.

9. Cliquez sur l'option  **Inactif** pour activer/désactiver l'évaluation. Une évaluation inactive ne peut pas créer de séances d'évaluation.
10. Cliquez sur **Sauvegarder et activer**. Une fois l'évaluation sauvegardée et activée, elle commencera à créer des séances d'évaluation en fonction du calendrier configuré au début de cette procédure.

Note : La liste des séances d'évaluation s'actualisera automatiquement lorsqu'un nouvel ensemble de séances d'évaluation sera disponible. Pour actualiser manuellement la liste des séances d'évaluation, cliquez sur le bouton **Actualiser** .

Créer une Séance d'Évaluation Ad-Hoc

L'évaluation Ad-Hoc vous permet de créer une séance d'évaluation pour une interaction ou un segment spécifique en cours de lecture dans Media Player.

Avant de créer et/ou d'effectuer une évaluation Ad-Hoc, tenez compte des éléments suivants :

- Par défaut, l'évaluation Ad-Hoc expirera 24 heures après sa création.
- Une évaluation ad hoc est uniquement visible pour l'utilisateur qui l'a créée et pour les utilisateurs avec l'autorisation de modifier toutes les séances d'évaluation.
- Une évaluation ad hoc ne peut être créée qu'à partir du menu Media Player > Menu options supplémentaires pour l'interaction en cours de lecture.

Pour créer une séance d'évaluation Ad-Hoc :

1. Sélectionnez une interaction et cliquez sur **Lire** . Pour plus d'informations sur la lecture d'une interaction, consultez [Media Player](#).
2. Cliquez sur **Plus**  dans Media Player et sélectionnez **Évaluer**. La fenêtre **Évaluer Interaction** apparaît.
3. Entrez un nom dans le champ **Nom de l'Évaluation**.
4. Dans la liste **Formulaires**, sélectionnez les formulaires à inclure dans la séance d'évaluation Ad-Hoc. Pour plus de détails sur les Formulaires, consultez [Gestionnaire de formulaires](#).
5. Cliquez sur **Créer**. La nouvelle séance d'évaluation Ad-Hoc est ouverte.
6. Effectuer l'évaluation. Pour plus d'informations sur la façon d'effectuer une séance d'évaluation, consultez [Effectuer une séance d'évaluation](#).

Séances d'évaluation

Pour garantir que la participation d'un agent à une interaction coïncide avec un programme d'affaires spécifique, les évaluateurs de gestion de la qualité de SpeechMiner reçoivent une liste des séances d'évaluation qu'ils doivent remplir selon un calendrier configurable.

Une séance d'évaluation terminée permet de voir comment un agent communique avec les consommateurs. De telles séances d'évaluation fournissent un feedback cohérent et régulier qui aide les rapports, les commentaires et les suggestions perspicaces de surface qui peuvent mener à la formation formelle de qualifications et aux plans d'action pour améliorer la performance d'un agent.

Avant de créer une évaluation, tenez compte des éléments suivants :

- Chaque séance d'évaluation est associée à une interaction. Lorsque vous travaillez avec une licence d'Enregistrement, chaque séance d'évaluation est associée à un segment.
- Une séance d'évaluation peut être sauvegardée et poursuivie à une date ultérieure. Ce n'est que lorsque vous sélectionnez terminé que la séance d'évaluation se termine.
- Vous pouvez exporter une séance d'évaluation non terminée. Lorsque vous exportez une séance d'évaluation non terminée, un préfixe non terminé est ajouté au fichier exporté.
- Une séance d'évaluation partagée crée des séances d'évaluation qui ne sont pas affectées à un évaluateur spécifique. Au lieu de cela, chaque évaluateur associé à la séance peut sélectionner et affecter lui-même une séance spécifique à partir du pool de séances disponibles.
- Les séances d'évaluation archivées sont supprimées de la grille des séances d'évaluation et ne sont visibles que lorsque vous filtrez pour afficher les séances archivées.
- Une séance d'évaluation d'étalonnage est remplie de la même manière qu'une séance d'évaluation distribuée ou partagée. Mais, contrairement à une évaluation Distribuée ou Partagée, une évaluation d'étalonnage peut être utilisée dans le cadre d'un rapport qui compare le rendement de deux évaluateurs ou plus.
- Si votre système inclut une licence Analytics, chaque évaluation contient la transcription de l'interaction spécifique.
- Lorsque vous effectuez une évaluation, vous avez la possibilité de permettre à l'évaluateur de voir son score d'évaluation lorsque la séance d'évaluation est terminée.
- Pour terminer une séance d'évaluation, vous devez répondre à toutes les questions requises dans tous les formulaires associés à la séance d'évaluation spécifique.
- Un score de séance d'évaluation est visible tout au long de la séance d'évaluation.

Grille des Séances d'Évaluation

La grille **Gestionnaire de la Qualité-Évaluations** contient une liste de toutes les évaluations qui doit être remplie par un évaluateur.

De la grille, vous pouvez :

- Voir les séances d'évaluation qui sont commencées, en cours ou terminées
- Voir si une séance a été affectée ou non à un évaluateur et à quel évaluateur il a été assigné.
- Filtrer la liste des séances d'évaluation pour trouver et travailler rapidement avec un sous-ensemble de la liste.

La grille des Sessions d'Évaluations contient les informations et options suivantes :

-  : Vous permet de supprimer la séance d'évaluation sélectionnée.
-  : Vous permet d'actualiser la grille des séances d'évaluation avec les dernières séances d'évaluation.
-  : Permet d'archiver les séances d'évaluation sélectionnées et de les retirer de la grille.
- **Filtrer par nom** : Vous permet de rechercher une séance d'évaluation spécifique selon le nom de la séance.
- **0 sélectionné** : Le nombre de séances d'évaluation sélectionnées dans la grille.
- **Filtrage** : Sélectionnez une ou plusieurs des options de filtrage suivantes pour limiter la liste des séances d'évaluation, afin que vous puissiez trouver rapidement les informations que vous recherchez :
 - **Séances** - Filtrer la liste pour afficher toutes les séances d'évaluation non archivées.
 - **Archivées** - Filtrer la liste pour afficher uniquement les séances d'évaluation archivées.
 - **Expirées** - Filtrer la liste pour afficher uniquement les séances d'évaluation archivées.
 - **Statut** - Filtrer la liste pour afficher uniquement les séances qui n'ont pas été démarrées, sont en cours et/ou ont été terminées.
 - **Types** - Filtrer la liste pour afficher uniquement [distribution, partage, étalonnage et/ou séances](#) Ad-Hoc.

- **Date de création** - Filtrer la liste pour afficher uniquement les séances qui ont été créées à une date spécifique.
- **Date d'échéance** - Filtrer la liste pour afficher uniquement les séances qui doivent être terminées à une date spécifique.
- **Date d'achèvement** - Filtrer la liste pour afficher uniquement les séances qui ont été terminées à une date spécifique.
- **Agent** - Filtrer la liste pour afficher uniquement les séances associées à un agent spécifique.
- **Évaluateur** - Filtrer la liste pour afficher uniquement les séances associées à un évaluateur spécifique.
- **Non attribuées** - Filtrer la liste pour afficher uniquement les séances qui n'ont pas été affectées à un évaluateur.
- **Nom** : Nom de la séance d'évaluation.
- **Évaluateur** : Le nom de l'évaluateur auquel la séance d'évaluation a été affectée.

Note : Les séances non attribuées ne sont associées qu'aux Évaluations Partagées. « Non attribué » signifie que vous pouvez sélectionner la séance et l'affecter à vous-même si vous faites partie des évaluateurs sélectionnés. Une fois que vous avez affecté une séance Non attribuée à vous-même, votre nom apparaîtra dans la colonne évaluateur.

- **ID d'interaction** : L'interaction dans laquelle l'agent a participé.
- **Agent** : L'agent pour lequel la séance d'évaluation a été créée.
- **Description** : Contient une explication sur la séance d'évaluation spécifique.
- **Type** : Indique si la séance d'évaluation est une séance Distribuée, Partagée ou d'Étalonnage. Pour plus de détails, consultez [Créer une évaluation](#).
- **Formulaires** : Le nombre de formulaires associés à la séance d'évaluation.
- **Créé** : La date à laquelle la séance d'évaluation a été créée.
- **Échéance** : La date à laquelle la séance d'évaluation doit être remplie.
- **Terminé** : La date à laquelle la séance d'évaluation a été terminée.
- **Statut** : Indique le statut de l'évaluation :
 - **En cours d'exécution** : L'évaluation a débuté, mais n'a pas été achevée.
 - **Prêt** : L'évaluation n'a pas commencé.
 - **Terminé** : La séance d'évaluation a été achevée.
- **Créateur** : Nom de la personne qui a créé la séance d'évaluation.
- **Score** : Le score que l'agent a reçu en raison de l'évaluation.

-  : Vous permet de sélectionner les colonnes qui apparaissent dans la grille du gestionnaire d'évaluations.

Note : Pour faire revenir les colonnes de la grille à leur état par défaut, cliquez sur **Réinitialiser aux valeurs par défaut** dans la liste **Sélectionner les colonnes**.

Effectuer une séance d'évaluation

Les résultats d'une séance d'évaluation fournissent des données d'une manière qui facilite l'identification des ensembles de compétences de vos agents, ainsi que les lacunes de compétences qui doivent être comblées par une formation supplémentaire.

Note : Lorsque vous effectuez une séance d'évaluation, vous pouvez toujours cliquer sur le bouton **Effacer le formulaire** option au bas du formulaire pour effacer toutes vos entrées.

Pour effectuer une séance d'évaluation :

1. Cliquez sur **Qualité > Sessions d'Évaluation**. La grille des **séances d'évaluation** apparaît.
2. Cliquez sur le nom de l'évaluation que vous souhaitez effectuer.

Note : Si vous sélectionnez une séance d'évaluation non attribuée, il vous sera demandé de confirmer que la séance spécifique doit vous être affectée.

3. Dans la liste **Formulaire** en haut de l'écran, sélectionnez le premier formulaire que vous souhaitez remplir.

Une fois que vous avez rempli le formulaire sélectionné, continuez à remplir les formulaires restants.

4. Répondez aux questions fournies. Si nécessaire, cliquez sur **+Plus** pour afficher toute la question.

Note : Vous ne pouvez pas terminer une séance d'évaluation sans répondre à toutes les questions du formulaire requis. Les questions de formulaire obligatoires sont marquées d'une étoile rouge *.

5. Cliquez sur le bouton **Jouer** Icône  pour lire l'interaction pour entendre la discussion entre l'agent et le client. (facultatif) Pour plus d'informations sur la lecture d'une interaction, consultez [Media Player](#).
6. Cliquez sur l'option inactif **Show score**  **Montrer Score** pour permettre à l'évaluateur de voir les résultats de la séance d'évaluation au cours de l'évaluation et un score final lorsque l'évaluation est terminée.

Pour plus d'informations, voir [Configurer les Pondérations des Questions](#).

7. Si l'interaction n'est pas appropriée de quelque manière que ce soit (par exemple, mauvaise qualité audio/vidéo, interaction non pertinente, etc.), vous pouvez cliquer sur

l'icône  **Remplacer l'Interaction** pour sélectionner une autre interaction pour la séance d'évaluation (facultative).

Note : L'option Remplacer l'Interaction n'est disponible que dans les séances d'évaluation associées aux interactions dérivées des critères de recherche. Les séances d'évaluation associées à des interactions sélectionnées manuellement, les évaluations d'étalonnage et les évaluations Ad-Hoc n'incluront pas l'option remplacer l'interaction. Le remplacement de l'interaction associée à la séance d'évaluation réinitialisera toutes les réponses dans les formulaires associés à la même séance d'évaluation.

8. Sélectionnez l'une des options suivantes :

Note : Lorsqu'une séance d'évaluation est terminée, l'interaction associée à la séance d'évaluation est automatiquement étiquetée **Évalué**.

La balise Évaluée (visible à la fois dans les filtres de recherche et dans la grille des résultats de la recherche) vous permet de reconnaître les interactions qui ont déjà fait partie d'une séance d'évaluation et empêche ensuite les interactions évaluées d'être réutilisées.

- Faites défiler vers le bas du formulaire et cliquez sur **Terminer** pour finaliser la séance d'évaluation. Un résumé de la séance d'évaluation terminée apparaît.
 - a. Cliquez sur **Afficher plus d'options** : pour les options suivantes :
 - **Exporter la séance au format CSV** : Télécharge la séance d'évaluation dans un document Excel (protégé par mot de passe) et est sauvegardée dans un emplacement de votre choix.
 - **Exporter la séance au format PDF** Télécharge la séance d'évaluation dans un document PDF et est sauvegardée dans un emplacement de votre choix.
 - **Aviser l'agent des résultats** : Crée un [élément d'action](#) pour l'agent associé à la séance d'évaluation spécifique. Voir le bouton **Prévenir Agent** ci-dessous pour plus d'instructions.
 - b. Cliquez sur **Terminé** au bas de la fenêtre pour finaliser ce processus. Le processus se poursuivra en fonction de votre sélection **Afficher plus d'options** :. Le statut de la séance d'évaluation dans la grille des séances d'évaluation va changer en **Terminé**.
- Dans le coin supérieur droit de l'écran, ouvrez le menu **Sauvegarder** et sélectionnez l'une des options suivantes :
 - **Sauvegarder** : Sauvegardez votre travail afin que vous puissiez continuer à un moment ultérieur. Si vous sélectionnez pour sauvegarder la séance d'évaluation, son statut dans la grille des séances d'évaluation sera **En cours d'Exécution**.

- **Terminer** : Finaliser la séance d'évaluation. Un résumé de la séance d'évaluation terminée apparaît.
 - a. Cliquez sur **Afficher plus d'options** : pour les options suivantes :
 - **Exporter la séance au format CSV** : Télécharge la séance d'évaluation dans un document Excel (protégé par un mot de passe) qui est sauvegardé dans un emplacement de votre choix.
 - **Exporter la séance au format PDF** : Télécharge la séance d'évaluation dans un document PDF qui est sauvegardé dans un emplacement de votre choix.
 - **Aviser l'agent des résultats** : Crée un [élément d'action](#) pour l'agent associé à la séance d'évaluation spécifique. Voir le bouton **Prévenir Agent** ci-dessous pour plus d'instructions.
 - b. Cliquez sur **Terminé** au bas de la fenêtre pour finaliser ce processus. Le processus se poursuivra en fonction de votre sélection **Afficher plus d'options** :. Le statut de la séance d'évaluation dans la grille des séances d'évaluation va changer en **Terminé**.

Note : Vous pouvez [modifier](#) une séance avec une date d'échéance expirée, mais vous ne pouvez pas sélectionner Terminer si la date d'échéance de la séance est passée.

- **Exporter au format CSV** : Créez un fichier .csv qui contient les détails de la séance d'évaluation dans une feuille de calcul Excel. Étant donné que la séance d'évaluation n'a pas été terminée, un préfixe non complété sera ajouté au fichier exporté.
- **Exporter au format PDF** : Créez un fichier Adobe PDF contenant les détails de la séance d'évaluation.
- **Fermer** : Fermez la séance d'évaluation sans enregistrer votre travail.

- **Aviser l'agent** : Envoyer à l'agent associé à l'évaluation un [élément d'action](#) sur l'évaluation spécifique. La fenêtre **Ajouter un élément d'action** apparaît.
 1. Dans la fenêtre qui apparaît, entrez une **Date d'échéance** par laquelle l'agent spécifique doit exécuter cet élément d'action, entrez ce que vous souhaitez que l'agent fasse dans le champ **Résumé** et sélectionnez la case **Montrer à l'agent son score d'évaluation** si vous voulez que l'agent soit au courant du score qu'il a reçu.

Pour en savoir plus sur les scores, consultez [Configurer les pondérations des questions](#).

2. Cliquez sur **Terminer**. Un **Message Évaluateur** est ajouté à la liste des éléments d'action de l'agent spécifique. Voir [Éléments d'action](#) pour des détails supplémentaires.

Note : Vous n'avez pas à attendre pour terminer la séance d'évaluation pour sélectionner **Sauvegarder > Notifier l'agent**. Vous pouvez envoyer l'élément d'action à tout moment pendant la séance d'évaluation.

- Lorsque l'agent ouvre le nouvel élément d'action Notifie l'Agent (Tapez : **Message Évaluateur**), il/elle peut examiner la séance d'évaluation spécifique et renvoyer une réponse à l'évaluateur. Dans l'élément d'action du Message Évaluateur, les instructions récapitulatives sont un lien vers la séance d'évaluation associée.

Ouvrir et modifier une séance d'évaluation terminée

Une séance d'évaluation terminée donne un aperçu de la productivité de l'agent par rapport à un objectif d'entreprise spécifique.

Après la fin d'une séance d'évaluation, les utilisateurs affectés à la séance d'évaluation peuvent modifier les réponses de la question. Une fois cette modification enregistrée, le score de la séance d'évaluation est automatiquement mis à jour.

Note : Les utilisateurs qui reçoivent la permission [Modifier toutes les séances d'évaluation](#) peuvent également modifier et terminer des séances d'évaluation qui ne leur sont pas assignées, si la séance contient des interactions qu'elles ont l'autorisation d'afficher.

Pour ouvrir et modifier une séance d'évaluation terminée :

1. Cliquez sur **Qualité > Sessions d'Évaluation**. La grille des séances d'évaluation apparaît.
2. Cliquez sur le nom de la séance d'évaluation terminée que vous souhaitez examiner. L'évaluation terminée s'ouvre avec les options suivantes :
 - **Liste des Formulaires :** Afficher les différents formulaires de séance d'évaluation et les réponses données.
 - **Afficher le score :** Afficher le score de la séance d'évaluation. Le score s'affiche à côté de la liste des formulaires et dans la feuille de calcul Excel exportée.
 - Le score est automatiquement mis à jour si une modification est apportée à une ou plusieurs réponses.
 - **Sauvegarder :** Sélectionnez l'une des options suivantes :
 - **Sauvegarder :** Sauvegardez votre travail afin que vous puissiez continuer à un moment ultérieur.
 - **Exporter au format CSV :** Créez un fichier .csv qui contient les détails de la séance d'évaluation dans une feuille de calcul Excel. Étant donné que la séance d'évaluation n'a pas été terminée, un préfixe non complété sera ajouté au fichier exporté.
 - **Exporter au format PDF :** Créez un fichier Adobe PDF contenant les détails de la séance d'évaluation.
 - **Note :** Vous pouvez sélectionner l'option Exporter, même si la séance d'évaluation n'a pas été terminée. Dans ce cas, un préfix **Inachevé** sera ajouté au fichier exporté.

- **Fermer** : Fermez la séance d'évaluation sans enregistrer votre travail.
 - **Aviser l'agent** : Envoyer à l'agent associé à l'évaluation un élément d'action sur l'évaluation spécifique. Pour plus de détails sur chacune de ces options, reportez-vous à [Effectuer une séance d'évaluation](#).
 - **ID Externe** : Un numéro unique assigné à l'interaction dans la base de données SpeechMiner.
 - **Media Player** : Lisez l'interaction associée à la séance d'évaluation. Pour plus d'informations sur la lecture d'une interaction, consultez [Media Player](#).
 - **Caractéristiques de la séance**: Pour voir quand la séance a été modifiée pour la dernière fois et qui l'a changé, cliquez sur la flèche dans le coin supérieur droit de l'écran à côté de la date et l'heure et notez les informations associées à **Dernière modification par**.
3. Modifiez la séance si nécessaire.
 4. Cliquez sur **Sauvegarder** pour sauvegarder vos modifications.

Note : Si vous ne sauvegardez pas vos modifications lorsque vous modifiez les réponses d'une séance d'évaluation, vos modifications n'affecteront pas le score de la séance.

Archiver une séance d'évaluation

L'Archivage des séances d'évaluation vous permet de retirer les séances ne sont plus nécessaires en ligne, mais qui doivent encore être accessibles ultérieurement si nécessaire. C'est-à-dire que les séances archivées seront retirées de la grille de séance et ne seront visibles que lorsque l'utilisateur filtrera pour afficher les séances archivées. En limitant le nombre de séances qui s'affichent, l'archivage vous permet également de maximiser les performances en minimisant les temps de réponse de recherche et de filtrage.

Il existe deux types d'options d'archivage :

- [Archive manuelle](#)-Vous permet de sélectionner des séances spécifiques à archiver.
- [Archivage automatique](#)-Vous permet de programmer l'archivage après une période spécifique.

Note : Vous ne pouvez archiver que les séances d'évaluation terminées et expirées.

Pour archiver manuellement une séance d'évaluation :

1. Cliquez sur **Qualité > Sessions d'Évaluation**. Une liste des séances d'évaluation s'affiche.
2. Sélectionnez les séances d'évaluation que vous souhaitez archiver.
3. Cliquez sur le bouton  **Archive** . Les séances sélectionnées sont supprimées de la grille et archivées.

Notez : si le bouton archiver n'est pas visible, vous n'avez pas l'autorisation requise pour l'archivage des séances.

Archiver une séance d'évaluation automatiquement :

L'archivage automatique est configuré lorsque l'ensemble du système est installé et configuré.

Pour modifier la fréquence d'exécution de l'archivage Automatique, vous devez modifier la valeur par défaut.

Pour modifier la valeur par défaut, reportez-vous à *Guide d'administration SpeechMiner > Configuration de SpeechMiner > Configurations Supplémentaires > Archive QM Sessions d'Évaluation*.

Accompagnement

Le système d'accompagnement est conçu de sorte que vous pouvez créer des séances de coaching qui peuvent aider les gestionnaires, les superviseurs, le personnel de surveillance de la qualité et les agents de gérer les objectifs de formation.

Le personnel novice et expérimenté peut bénéficier de participer à une séance d'accompagnement. De nouveaux employés peuvent être initiés à leur emploi et les vétérans peuvent être encouragés à perfectionner leurs techniques au moyen de séances d'accompagnement qui mettent en évidence les interactions spécifiques. Par exemple, le mentor et l'agent peuvent écouter des exemples d'interactions qui mettent en évidence et montrent à l'agent comment interagir correctement avec un client.

Les séances d'accompagnement consistent en des listes d'interactions que le stagiaire est invité à écouter, soit en partie, soit dans son intégralité. Les interactions peuvent inclure des notes, des éléments d'action et des liens vers d'autres sites. Tandis que n'importe qui avec les permissions requises peut ouvrir une nouvelle séance d'accompagnement, c'est l'entraîneur de la séance qui conçoit la séance en définissant les listes d'interaction, les éléments d'action et les liens, et en ajoutant des notes pour guider le stagiaire à travers la séance.

Dans cette section, vous apprendrez comment :

1. [Créer une séance d'accompagnement](#) : Gérer les objectifs de formation.
2. [Participer à une séance d'accompagnement](#) : En savoir plus sur les nouvelles techniques, les processus et ainsi de suite.
3. [Modifier une séance d'accompagnement](#) : Ajustez vos objectifs de formation.
4. [Gérer les séances d'accompagnement](#) : Afficher des informations spécifiques et mieux comprendre les détails de la séance.
5. [Créer un rapport de séance d'accompagnement](#) : Extrayez des informations statistiques sur les séances d'accompagnement dans la grille de séances d'accompagnement.
6. [Gérer les Types de séances d'accompagnement](#) : Classifier chaque séance.

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : Cette fonctionnalité n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Référence de menu Accompagnement

La liste suivante fournit une brève description de chaque élément de menu Accompagnement :

[Séances](#) :

Utilisez pour créer des séances d'accompagnement qui vous aideront à former vos employés.

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : Cette fonctionnalité n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez

[Déploiements pris en charge](#).

Grille des séances d'accompagnement

La grille des séances d'accompagnement contient une liste de toutes vos séances d'accompagnement. La liste contient des informations générales sur chaque séance d'accompagnement et vous offre une grande variété d'outils pour gérer vos séances.

- Le côté gauche de la grille des séances d'accompagnement contient la liste des séances.
- En bas de la liste des séances d'accompagnement est un calendrier qui montre quand les séances de votre liste sont planifiées.
- Le côté droit de l'écran affiche les détails de la séance sélectionnée dans la grille.

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : Cette fonctionnalité n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

La grille des séances d'accompagnement contient les informations suivantes :

- **Statut**  : Le statut de la séance. Les statuts des séances sont indiqués par des icônes dans la liste de séance et par le codage de couleur dans le calendrier.
 -  **Planifié** : La séance a été créée, mais elle n'a pas été démarrée.
 -  **En cours d'Exécution** : Le stagiaire participe actuellement à la séance.
 -  **Suspendu** : La séance a été interrompue après que le stagiaire a commencé à y participer.
 -  **Terminé** : Le stagiaire a terminé la séance.
- **Date Planifiée** : La date et l'heure auxquelles le stagiaire est censé commencer la séance
- **Nom** : Nom de la séance.
- **Mentor** : Le nom d'utilisateur du coach.
- **Stagiaire** : Le nom d'utilisateur du stagiaire.
- **Actions** : Cliquez sur l'une des actions suivantes :
 -  Ajoute la séance au calendrier Outlook sur votre ordinateur local.
 -  Envoie à l'entraîneur et au stagiaire la notification par courriel à propos de la séance.
 -  Crée un lien permanent vers la séance spécifique.

-  Ouvrez l'écran **Sessions Détails** en mode Setup afin que vous puissiez ajouter du contenu à la séance ou modifier les propriétés et le contenu de la séance.

Notez : Cette action est seulement disponible pour le créateur de séance d'accompagnement et le mentor. Le stagiaire ne peut pas ouvrir les Détails de la séance en mode de configuration.

-  Génère un rapport contenant des informations statistiques sur toutes les séances affectées au stagiaire assigné à la séance.
-  Supprime la séance spécifique.

Créer une Nouvelle séance d'accompagnement

Dans cette page, vous apprendrez à [créer une nouvelle séance d'accompagnement](#).

Pour créer une nouvelle séance d'accompagnement complète qui produira les meilleurs résultats, il est recommandé d'ajouter les éléments suivants à la nouvelle séance :

- [Listes d'Interactions](#)
- Éléments d'Action
- [Liens](#)

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : Cette fonctionnalité n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Pour créer une nouvelle séance d'accompagnement :

1. Sélectionnez **Accompagnement** > **Séances**.
2. Cliquez sur l'icône  **Nouvelles séances** .
3. Saisissez les informations suivantes :
 - **Nom de la séance** : Indique le nom de la séance.
 - **Date planifiée** : Sélectionnez la date et l'heure auxquelles le stagiaire doit participer à la séance.
 - **Mentor** : Sélectionnez le nom du mentor qui supervisera cette séance d'accompagnement.
 - **Stagiaire** : Sélectionnez le nom de l'utilisateur qui doit participer à cette séance d'accompagnement.
 - **Type** : Sélectionnez le type de séance d'accompagnement à effectuer.
 - **Code de raison** : Sélectionnez la raison pour laquelle la séance d'accompagnement doit être effectuée.
 - **Public/privé** : Lorsque vous ajoutez des notes dans le champ Notes, sélectionnez **Public** si vous voulez que les notes soient visibles pour les autres. Sélectionnez **Privé** si vous ne voulez pas que quelqu'un, mais vous-même pour voir les notes.
 - **Notes** : Tapez quelque chose sur la séance. Les notes publiques peuvent être utilisées pour aider le mentor ou le stagiaire à la séance.
4. Cliquez sur **Sauvegarder**.

La séance d'accompagnement est créée et une invitation est envoyée au widget [Mes Messages](#) du mentor et du stagiaire. Si leurs profils d'utilisateurs incluent une adresse de courriel, les notifications sont envoyées à leur boîte de courriel. Les courriels de notification incluent un fichier iCal. Lorsque la pièce jointe est ouverte, la séance est automatiquement ajoutée au calendrier Outlook de l'utilisateur.

La nouvelle séance apparaît désormais dans la liste des séances d'accompagnement. Lorsque la séance est sélectionnée dans la liste des séances d'accompagnement, ses détails apparaissent à droite de la liste.

Pour ajouter et gérer des listes d'interactions de séance :

Une fois qu'une séance d'accompagnement est créée, vous devez ajouter des listes d'interaction à la séance. La liste d'interaction fournit au stagiaire les connaissances requises pour l'objectif de formation.

Il existe deux types de listes d'interactions. Une liste est créée à la suite d'un critère de recherche d'interaction et une autre liste peut être créée manuellement.

Pour plus d'informations, consultez les [Listes d'interactions](#).

Note : Les listes d'interaction peuvent être ajoutées dans l'écran Détails de la séance en mode de configuration. Une fois qu'elles sont ajoutées, les listes peuvent être modifiées en ajoutant plus d'interactions et en supprimant les interactions existantes. Les modifications apportées à une liste d'interactions dans la séance d'accompagnement n'affectent pas la liste d'interaction d'origine.

Pour chaque séance d'accompagnement, vous pouvez :

- [Ajoutez une interaction existante.](#)
- [Créez une nouvelle liste d'interactions.](#)

Comment ajouter une liste d'interactions existante à une séance :

Lorsqu'une liste d'interaction existante est ajoutée à une séance d'accompagnement, une copie de la liste d'origine est créée et jointe à la séance. La copie devient une partie de la séance d'accompagnement spécifique et n'est pas liée à la liste d'interaction d'origine. Elle ne peut être visualisée qu'à partir de la séance d'accompagnement. À partir de la séance d'accompagnement, vous pouvez ajouter ou retirer des interactions de la liste et même modifier les critères de recherche. Ces modifications n'affectent pas la liste d'interaction d'origine ou les recherches sauvegardées.

1. Sélectionnez **Accompagnement** > **Séances**.
2. Cliquez sur l'icône **Modifier**  associée à la séance d'accompagnement à laquelle vous souhaitez ajouter une liste d'interaction.

3. Cliquez sur l'icône **Ajouter une liste d'interaction**  à côté de **Interactions**.

Une liste de listes d'interactions et de recherches sauvegardées s'affiche.

Sélectionnez une liste d'interactions ou une recherche sauvegardée qui contient la liste d'interaction qui vous intéresse.

Une copie de la liste d'interaction est créée et rattachée à la séance d'accompagnement. La liste apparaît sous **Détails généraux > Listes d'interactions** :

Pour ajouter une nouvelle liste d'interactions à une séance :

1. Sélectionnez **Accompagnement > Séances**.
2. Cliquez sur l'icône **Modifier**  associée à la séance d'accompagnement à laquelle vous souhaitez ajouter une liste d'interaction.
3. Cliquez sur **Nouvelle recherche**. Les options de critères de recherche apparaissent.
4. Renseignez les critères de recherche et cliquez sur **Recherche**. Les résultats de la recherche apparaissent à droite du formulaire.
5. Cochez la case située à côté de chaque interaction que vous souhaitez ajouter à la nouvelle liste d'interactions.
6. En haut de la liste, cliquez sur **Actions par lots > Ajouter à** et sélectionnez **Accompagnement**.
7. Sélectionnez la séance d'accompagnement à laquelle vous ajoutez la nouvelle liste d'interactions.
8. Sélectionnez **Nouveau Statique Liste**.
9. Saisissez un nom pour la liste et cliquez sur **OK**. Le nouveau nom de la liste apparaît sous **Détails généraux > Listes d'interaction** .:

Pour ajouter et gérer des éléments d'action :

L'ajout d'un élément d'action à une séance d'accompagnement vous permet de demander au stagiaire d'effectuer une tâche particulière.

Note : Lorsque vous créez un élément d'action à partir d'une séance d'accompagnement, l'élément d'action apparaît à la fois dans la séance d'accompagnement et dans la liste générale [des éléments](#) d'action. L'élément peut être modifié à partir des deux emplacements.

1. Sélectionnez **Accompagnement > Séances**.
2. Cliquez sur l'icône **Modifier**  associée à la séance d'accompagnement à laquelle vous souhaitez ajouter un élément d'action.

3. Cliquez sur l'icône **Ajouter un élément d'action** située  au coin supérieur de l'écran séance d'accompagnement.
4. Dans la fenêtre **Élément d'action**, configurez les paramètres, si nécessaire. Pour plus d'informations, consultez [Éléments d'action](#).
5. Cliquez sur **Sauvegarder**. L'élément d'action est ajouté à la séance d'accompagnement et apparaît avec le titre **Éléments d'action**.

Pour ajouter et gérer des liens de séance :

Une séance d'accompagnement peut contenir des liens vers des fichiers externes, des sites Web et des liens permanents SpeechMiner. Par exemple, si vous voulez que le stagiaire apprenne à partir du contenu d'un site Web, vous pouvez ajouter un lien vers le site Web spécifique. Pendant la séance d'accompagnement, lorsque le stagiaire clique sur le lien, une nouvelle fenêtre s'ouvre et le lien s'affiche.

1. Sélectionnez **Accompagnement > Séances**.
2. Cliquez sur l'icône **Modifier**  associée à la séance d'accompagnement à laquelle vous souhaitez ajouter un lien.
3. Cliquez sur l'icône du lien **Ajouter**  à côté de Liens sous **Détails généraux**.
4. Saisissez une description du lien dans le champ **Description**.
5. Saisissez l'adresse du lien dans le champ **URL**.
6. Cliquez sur **OK**. La fenêtre **Ajouter un lien vers la séance** se ferme et le lien est ajouté sous **Détails généraux > Listes d'interaction** :

Note : Cliquez sur le lien sous la zone Détails généraux et un nouveau navigateur s'ouvre avec le contenu du lien.

Participer à une séance d'accompagnement

Une fois la séance d'accompagnement créée, le stagiaire assigné à la séance doit entamer la séance à la [date prévue](#).

La participation à une séance d'accompagnement implique l'écoute des interactions, la lecture de notes, l'ouverture de liens et l'exécution d'éléments d'action liés à la séance.

CLAUDE DE NON-RESPONSABILITÉ : Cette fonctionnalité n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Pour participer à une séance :

1. Sélectionnez **Accompagnement > Séances**.
 2. Dans la grille **séance d'accompagnement**, cliquez sur la séance à laquelle vous souhaitez participer. La fenêtre **Détails sur la séance** s'ouvre.
 3. Cliquez sur **Accepter la séance** pour indiquer que vous démarrez sciemment la séance sélectionnée.
 4. Cliquez sur **Commencer**. L'heure de début est sauvegardée et le statut est changé en **En cours**.
- Note :** Seul un mentor peut cliquer sur **Pause** pour arrêter temporairement la séance.
5. Passez en revue tous les éléments d'actions et les notes. Utilisez les informations dans les notes pour vous guider à travers la séance.
 6. Écoutez les interactions associées à la séance et prêtez une attention particulière aux parties mentionnées dans les notes.
 7. Sur le côté gauche de l'écran de séance, sous **Détails généraux**, cliquez sur le nom de la liste d'interaction. La **liste d'interactions** est ouverte sur le côté droit de l'écran.
 8. Cliquez sur **Écouter** pour lire une interaction spécifique. **Media Player** s'ouvre sous la grille et commence à lire l'interaction. Pour plus d'informations, consultez [Media Player](#).
 9. Cliquez sur **Fin** pour terminer la séance.

Modifier une séance d'accompagnement

Après la création et l'enregistrement d'une séance, vous pouvez modifier les détails de la séance.

Note : Une séance peut être ouverte à partir de la grille [Séance d'accompagnement](#) ou du [widget de messages](#) en cliquant sur le nom de séance spécifique.

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : Cette fonctionnalité n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Une fois la séance créée, vous pouvez :

- [Modifier les détails d'une séance d'accompagnement.](#)
- [Ajouter et/ou retirer la liste d'interaction d'une séance.](#)
- [Ajouter ou modifier une note de séance.](#)
- [Modifier un lien de séance.](#)
- [Supprimer un lien de séance.](#)

Pour modifier les détails de la séance d'accompagnement :

1. Sélectionnez **Accompagnement** > **Séances**.
2. Cliquez sur l'icône **Modifier**  associée à la séance d'accompagnement dont vous souhaitez modifier les propriétés.
3. Cliquez sur l'icône **Modifier**  à l'extrême droite du titre **Général**. Les champs deviennent actifs.
4. Apporter les changements nécessaires.
5. Cliquez sur l'icône **Sauvegarder**  à l'extrême droite du titre **Général**. Les modifications sont sauvegardées.

Pour modifier la liste d'interactions de la séance :

Les interactions peuvent être ajoutées à une liste d'interactions à partir de n'importe quelle grille d'interactions, grille d'événements et Media Player. Vous pouvez également retirer les interactions d'une liste.

Note : Si la liste d'interaction a été copiée à partir d'une liste globale, la liste globale n'est pas affectée par les modifications apportées à la liste des interactions de la séance d'accompagnement.

Pour retirer une liste d'interactions d'une séance :

1. Sélectionnez **Accompagnement > Séance**.
2. Cliquez sur le nom de la séance à partir de laquelle vous souhaitez retirer une liste d'interactions.
3. Sous **Détails généraux** cliquez sur l'icône Supprimer . La séance est supprimée.

Pour ajouter une interaction à une liste d'interactions de séance existante :

1. Sélectionnez **Explorez > recherche**.
2. Créez une recherche pour la ou les interactions que vous souhaitez ajouter. Pour plus d'informations, voir [Créer une nouvelle recherche](#).
3. Sélectionnez les interactions que vous souhaitez ajouter à la liste interaction dans la séance.
4. Cliquez sur **Actions par lots**. Pour plus d'informations, voir [Actions par lots](#).
5. Sélectionnez **Ajouter à...**
6. Sélectionnez Liste d'interaction.
7. Sélectionnez la liste à laquelle vous souhaitez ajouter la ou les interactions.
8. Cliquez sur **Ajouter**. Les interactions sont ajoutées à la liste. La liste d'interactions est automatiquement mise à jour pour la séance d'accompagnement spécifique.

Pour ajouter ou modifier une note de séance :

Les notes de séance peuvent être ajoutées à une séance d'accompagnement pendant et après sa création. Les notes peuvent être définies comme :

- **Notes publiques** : Généralement destinés à aider les stagiaires à comprendre le but de la séance d'accompagnement et à attirer leur attention sur les aspects des interactions qui doivent être mis en évidence. Les notes publiques sont visibles pour tous ceux qui ont accès à la séance.
- **Notes privées** : Visible seulement pour la personne qui les a écrites. Vous pouvez utiliser les notes privées pour ajouter des rappels ou des commentaires (uniquement consultables par vous-même). Par exemple, lorsque vous créez une séance, vous pouvez vous laisser une note vous rappelant d'ajouter un lien plus tard.

1. Sélectionnez **Accompagnement > Séances**.
2. Cliquez sur l'icône **Modifier**  associée à la séance d'accompagnement à laquelle vous souhaitez ajouter une note.
3. En bas de l'écran, cliquez sur l'icône **Ajouter une nouvelle note**  située à droite du titre des **Notes**.

4. Dans le champ qui apparaît, écrivez votre nouvelle note.
5. À partir de la liste de **Visibilité** sélectionnez **Public** ou **Privé**.
6. Cliquez sur **Ajouter**. La note est ajoutée à la séance d'accompagnement.

Note : Vous pouvez toujours ouvrir les détails de la séance et modifier le contenu de la note en cliquant sur l'icône **Modifier**  associé à la note spécifique, ou supprimer la note en cliquant sur l'icône **Supprimer** .

Pour modifier le lien d'une séance :

1. Cliquez sur **Accompagnement > Séance**.
2. Cliquez sur le nom de la séance dont vous souhaitez modifier le lien associé.
3. Cliquez sur l'icône **Modifier**  située à côté du lien que vous souhaitez modifier. La fenêtre **Ajouter un lien à la séance** s'ouvre.
4. Modifiez la description et/ou le lien selon les besoins et cliquez sur **OK**. Le lien est automatiquement modifié.

Pour supprimer un lien d'une séance :

1. Cliquez sur **Accompagnement > Séance**.
2. Cliquez sur le nom de la séance associée au lien que vous souhaitez supprimer.
3. Cliquez sur l'icône **Supprimer**  située à côté du lien que vous souhaitez supprimer.
4. Cliquez sur **Oui** si vous êtes sûr de vouloir supprimer le lien. Le lien est supprimé de la liste des liens.

Travailler avec des séances d'accompagnement

Vous pouvez travailler avec la grille de séance d'accompagnement pour afficher des séances spécifiques et des détails sur chaque séance.

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : Cette fonctionnalité n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

À partir de la grille séance d'accompagnement, vous pouvez :

- [Filtrer la grille de la séance d'accompagnement](#).
- [Afficher les séances à une date spécifique](#).
- [Consulter les détails de la séance](#)
- [Exporter une liste d'interactions/recherche sauvegardée](#).

Pour filtrer la grille de la séance d'accompagnement :

Vous pouvez utiliser les deux filtres suivants pour limiter les séances affichées dans la liste :

Filtre général :

Permet de filtrer la liste des séances en fonction d'un utilisateur et d'une date spécifiques. Vous pouvez également choisir d'inclure ou non les séances terminées.

Les contrôles de filtre généraux suivants se trouvent en haut de la liste des séances :

- **Utilisateur :** Sélectionnez **Toutes les séances** pour afficher toutes les séances que vous êtes autorisé à voir. Sélectionnez **Mes séances** pour n'inclure que les séances dont vous êtes le créateur, le mentor ou le stagiaire.
- **Plage de dates (de et à) :** Dans la liste du **formulaire**, sélectionnez le début de la période à inclure dans la liste des séances. Dans la liste **À**, sélectionnez la fin de la période à inclure dans la liste.
- **Terminé :** Cochez cette case pour inclure les séances qui ont été terminées dans la liste. Décochez la case pour inclure uniquement les séances qui n'ont pas été terminées.

Filtre basé sur une colonne :

Permet de filtrer la séance en fonction du statut de la séance et du stagiaire.

- **Colonne d'état** : dans la colonne Statut, sélectionnez le statut que vous souhaitez inclure dans la liste. Sélectionnez Tout pour afficher les séances avec n'importe quel statut.
- Pour plus d'informations, consultez [la grille de la séance d'accompagnement](#)
- **Colonne du stagiaire** : dans le champ de texte du stagiaire, tapez une partie du nom ou du nom d'utilisateur du stagiaire à inclure dans la liste des séances. Lorsque vous tapez des noms et des noms d'utilisateurs, les lettres sont affichées dans une liste déroulante. Sélectionnez le stagiaire dans la liste. Seules les séances avec le stagiaire sélectionné sont affichées dans la liste de séance.

Pour afficher les séances à une date spécifique :

La partie inférieure gauche d'Accompagnement> Séance contient un calendrier dans lequel vous pouvez voir quand les séances qui apparaissent dans la liste doivent avoir lieu.

À partir du calendrier, vous pouvez :

- Choisir une période à afficher en cliquant sur le lien **Mensuel Hebdomadaire** ou **Quotidien** dans le coin supérieur droit du calendrier.
- Affichez les périodes précédentes et suivantes en cliquant sur les icônes précédentes  et suivantes .
- Pour une séance spécifique, ouvrez l'écran Détails de la séance en cliquant sur la séance dans le calendrier.

Pour afficher les détails de la séance :

Pour afficher les détails de la séance dans l'écran **Accompagnement> Séance**, cliquez sur la ligne de séance spécifique. Les détails de la séance sont affichés sur le côté droit de l'écran.

L'affichage des détails de la séance inclut les zones suivantes :

- **Contrôles de séance** : Inclut un lien vers la grille de la séance d'accompagnement, les informations de statut et les contrôles de séance.
- **Détails généraux** : Répertorie les listes d'interactions, les recherches sauvegardées et les liens associés à la séance.
- **Détails généraux** : Inclut les propriétés de la séance. Si le stagiaire a commencé la séance, l'heure de début, l'heure de fin et la durée de la séance s'affichent dans cette zone. Si le stagiaire n'a pas commencé la séance, seule la date d'échéance apparaît.

- **Notes** : Répertorie toutes les notes publiques et privées jointes à la séance spécifique.
- **Listes d'interactions** : Répertorie toutes les listes d'interactions associées à la séance. Cette liste contient le nombre d'interactions dans la liste qui contient des commentaires et le nombre d'interactions incluses dans la liste. Par exemple (1,3) indique qu'une interaction de la liste contient des commentaires et que la liste contient trois interactions. Si une interaction a des commentaires, les commentaires apparaissent sous les informations résumées.
- **Éléments d'action** : Répertorie tous les éléments d'action associés à la séance.
- **Liens** : Répertorie tous les liens inclus dans la séance et indique si le stagiaire les a ouverts ou non.

Pour exporter une liste d'interactions/recherche sauvegardée à partir d'une séance d'accompagnement :

1. Sélectionnez **Accompagnement** > **Séance** et cliquez sur le nom de la séance à partir de laquelle vous souhaitez exporter une liste d'interactions ou une recherche sauvegardée.
2. Sous **Détails généraux**, cliquez sur l'icône **Exporter** à côté de la liste d'interaction / recherche sauvegardée que vous souhaitez exporter.
3. Cliquez sur **Oui** si vous voulez exporter l'audio avec le fichier .csv ou **Non** si vous souhaitez exporter uniquement le fichier .csv.
4. Un fichier zip est créé avec la liste d'interactions exportées et/ou la recherche sauvegardée.

Créer un rapport de la séance d'accompagnement

Les rapports de séance d'accompagnement fournissent des informations statistiques sur la séance d'accompagnement. Le rapport décompose les séances par statut et indique combien de séances n'ont pas été démarrées, combien sont en cours et combien ont été achevées. Le rapport de la séance d'accompagnement fournit également des informations sur la durée moyenne et totale de la participation du stagiaire à la séance. Des détails supplémentaires sur les séances apparaissent dans la partie inférieure du rapport. Les détails sont répartis en groupes par stagiaire. Pour plus d'informations sur les détails du rapport, consultez [Afficher les détails du rapport](#).

AVERTISSEMENT : Cette fonctionnalité n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Il existe deux types de rapports de séance d'accompagnement :

- **Rapport général :** Inclut toutes les séances d'accompagnement incluses dans l'ensemble défini par les filtres généraux dans la grille de séances d'accompagnement. Par exemple, si le filtre spécifie **Mes séances** pour le 1er septembre au 30 septembre et comprend des séances complétées, toutes les séances qui satisfont à ces critères sont incluses dans le rapport.

Note : Les filtres de colonne n'affectent pas les critères.

Pour générer un rapport général :

1. Sélectionnez **Accompagnement > Séances**.
 2. Au coin supérieur droit (au-dessus de la grille Séance d'accompagnement), cliquez sur l'icône **Exécuter Rapport** . Le rapport est généré et affiché dans une nouvelle fenêtre de navigateur.
- **Rapport utilisateur :** Inclut toutes les séances incluses dans l'ensemble défini par les filtres généraux dans la grille de séance d'accompagnement pour un utilisateur spécifique. Si l'utilisateur est créateur, mentor ou stagiaire, la séance est incluse dans le rapport.

Pour générer un rapport utilisateur :

1. Sélectionnez **Accompagnement > Séances**.
2. Dans la ligne associée à l'utilisateur sur lequel vous souhaitez baser le rapport, cliquez sur l'icône **Exécuter Rapport**  sous **Actions**. Un rapport pour toutes les séances dans lesquelles le stagiaire est le créateur, le mentor ou stagiaire est généré et affiché dans une nouvelle fenêtre de navigateur.

Afficher les détails du rapport

La partie inférieure d'un rapport de séance d'accompagnement répertorie les séances qui ont été incluses dans le rapport. Dans le rapport, vous pouvez écouter les interactions que le stagiaire a consultées pendant la séance et ouvrir l'écran Détails de la séance.

Les séances sont regroupées par stagiaire et comprennent les informations suivantes :

- Nom de chaque séance.
- Le nom du mentor.
- Date à laquelle la séance a été programmée.
- Date à laquelle son statut a été modifié pour la dernière fois.
- Le statut de la séance.
- Si la séance a été démarrée ou terminée.
- Le temps que le stagiaire a consacré à la séance.

AVERTISSEMENT : Cette fonctionnalité n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Pour afficher des détails supplémentaires sur une séance :

1. Dans le rapport, cliquez sur l'icône  à côté du nom de la séance.

Les notes et ressources (liens) incluses dans la séance sont affichées sous le nom de la séance, ainsi que les liens vers toutes les interactions que le stagiaire a écoutées pendant la séance.

Pour lire une interaction qui apparaît dans la liste développée :

1. Dans le rapport, cliquez sur le lien interaction.

Media Player s'ouvre dans la fenêtre et joue l'interaction.

Note : Pour revenir au rapport, appuyez sur la touche retour arrière.

Pour ouvrir une séance dans l'écran Détails de la séance :

1. Dans le rapport, cliquez sur le nom de la séance.

L'écran **Détails de la séance** s'ouvre dans une nouvelle fenêtre de navigateur.

Gérer les types de séances et les codes de raison

Chaque séance d'accompagnement peut recevoir un type de séance, un sous-type de séance et un code de raison.

Un **type de séance** peut vous aider à identifier le but d'une séance et le type de stagiaire destiné à la séance. Nous recommandons que le nom de type de séance représente une intention et un objectif spécifiques puisque le nom représente la portée de la séance (par exemple, formation, tests, etc.).

Un **sous-type de séance** peut vous aider à spécifier un type de séance secondaire ou subordonné qui relève de la classification générale d'un type de séance spécifique.

Un **code de raison** peut vous aider à identifier la cause, l'explication ou la justification de l'achèvement d'une séance d'accompagnement. Un code de raison vous donne la possibilité de préciser pourquoi la séance d'accompagnement a été terminée.

Vous pouvez ajouter des types de séances supplémentaires et des codes de raison appropriés pour votre organisation. Pour plus d'informations sur l'assignation d'un type de séance et d'un code de raison, consultez [Créer une nouvelle séance d'accompagnement](#).

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : Cette fonctionnalité n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Lorsque vous travaillez avec des types de séances, des sous-types de séances et des codes de raison, vous pouvez :

- [Créer un nouveau type de séance.](#)
- [Activer/désactiver un type de séance.](#)
- [Modifier le nom d'un type de séance.](#)
- [Créer un nouveau sous-type de séance.](#)
- [Activer/désactiver un sous-type de séance.](#)
- [Modifier le nom d'un sous-type de séance.](#)
- [Créer un nouveau code de raison.](#)
- [Activer/désactiver un code de raison.](#)
- [Modifier le nom d'un code de raison.](#)

Note : Une fois qu'un type de séance, un sous-type et un code de raison sont sauvegardés, vous ne pouvez pas les supprimer. Vous pouvez seulement modifier le nom et le désactiver pour qu'il ne soit pas disponible. Le type de séance générale ne peut pas être désactivé.

Pour créer un nouveau type de séance :

1. Sélectionnez **Accompagnement > Séances**.
2. Cliquez sur le bouton **Configurer** et sélectionnez l'onglet **Types de séance**.
3. Dans le champ **Nouveau type**, tapez le nom du nouveau type de séance.
4. Cliquez sur **Ajouter**. Le type de séance est ajouté à la liste et son statut est défini sur actif.
5. Cliquez sur **Sauvegarder**. Le nouveau type de séance est inclus dans la liste des types de séances disponibles.

Pour activer ou désactiver un type de séance :

1. Sélectionnez **Accompagnement > Séances**.
2. Cliquez sur le bouton **Configurer** et sélectionnez l'onglet **Types de séance**.
3. Sous **Active**, cochez la case à cocher en regard d'un type de séance pour l'activer. Décochez la case à cocher en regard d'un type de séance pour la désactiver.
4. Cliquez sur **Sauvegarder**. La modification est mise en œuvre.

Pour modifier le nom du type de séance :

1. Sélectionnez **Accompagnement > Séances**.
2. Cliquez sur le bouton **Configurer** et sélectionnez l'onglet **Types de séance**.
3. Modifiez le nom si nécessaire.
4. Cliquez sur **Sauvegarder**. La modification est mise en œuvre.

Pour créer un sous-type de séance :

1. Sélectionnez **Accompagnement > Séances**.
2. Cliquez sur le bouton **Configurer** et sélectionnez l'onglet **Types de séance**.
3. Cliquez sur **Ajouter un sous-type** en regard du type de séance auquel vous souhaitez ajouter un sous-type.
4. Dans le champ **Sous-type**, tapez le nom du nouveau sous-type.
5. Cliquez sur **Ajouter**. Le sous-type est ajouté à la liste et son statut est défini sur actif.
6. Cliquez sur **Sauvegarder**. Le nouveau sous-type est inclus dans la liste des sous-types des séances disponibles.

Pour activer ou désactiver un sous-type de séance :

1. Sélectionnez **Accompagnement > Séances**.
2. Cliquez sur le bouton **Configurer** et sélectionnez l'onglet **Types de séance**.
3. Cochez la case en regard du sous-type qui doit être actif et décochez la case en regard du sous-type qui doit être désactivé.
4. Cliquez sur **Sauvegarder**. La modification est mise en œuvre.

Pour modifier le nom du sous-type de séance :

1. Sélectionnez **Accompagnement > Séances**.
2. Cliquez sur le bouton **Configurer** et sélectionnez l'onglet **Types de séance**.
3. Modifiez le nom si nécessaire.
4. Cliquez sur **Sauvegarder**. La modification est mise en œuvre.

Pour créer un nouveau code de raison :

1. Sélectionnez **Accompagnement > Séances**.
2. Cliquez sur le bouton **Configurer** et sélectionnez l'onglet **Codes de raison**.
3. Dans le champ **Nouveau code**, tapez le nom du nouveau code de raison.
4. Cliquez sur **Ajouter**. Le nouveau code de raison est ajouté à la liste et son statut est défini sur Actif.
5. Cliquez sur **Sauvegarder**. Le nouveau code de raison est inclus dans la liste des codes de raison disponibles.

Pour activer ou désactiver un code de raison :

1. Sélectionnez **Accompagnement > Séances**.
2. Cliquez sur le bouton **Configurer** et sélectionnez l'onglet **Codes de raison**.
3. Sous **Active**, cochez la case à cocher en regard d'un type de séance pour l'activer. Décochez la case à cocher en regard d'un type de séance pour la désactiver.
4. Cliquez sur **Sauvegarder**. La modification est mise en œuvre.

Pour modifier le nom du code de raison :

1. Sélectionnez **Accompagnement > Séances**.
2. Cliquez sur le bouton **Configurer** et sélectionnez l'onglet **Codes de raison**.
3. Modifiez le nom si nécessaire.
4. Cliquez sur **Sauvegarder**. La modification est mise en œuvre.

Outils

Les outils SpeechMiner fournissent l'accès à un ensemble de fonctions SpeechMiner globales et de fonctionnalités de gestion.

Pour obtenir une liste des fonctions et des fonctionnalités de gestion, consultez :

- [Admin système](#)
- [Exporter les séances de QM terminées](#)
- [Définir des balises](#)

En fonction de vos autorisations et du mode de fonctionnement de votre système, vous pouvez utiliser ces fonctions pour :

- Gérez les comptes d'utilisateurs et les autorisations, les catégories et les vues prédéfinies.
- Contrôler et gérer le système et ses serveurs.
- Affichez des informations sur les définitions des rubriques, des programmes et des catégories définies dans le système et utilisées par SpeechMiner pour analyser les interactions.

Outils de référence de menu

La liste suivante fournit une brève description de chaque élément du menu Outils :

[Admin système :](#)

Vous permet de contrôler et de gérer le système et ses serveurs, ainsi que certaines de ses fonctionnalités globales (par exemple, les vues prédéfinies et le système de surveillance).

[Exporter les séances de QM terminées](#)

Vous permet d'effectuer une exportation par lot de données de séance de QM associées à des séances qui ont été terminées au cours d'une plage de dates spécifique.

[Définir des balises](#)

Vous permet de créer des balises qui peuvent être utilisées pour établir une connexion entre une interaction spécifique et une rubrique spécifique.

Admin système

Les outils d'administration système vous permettent de contrôler et de gérer le système et ses serveurs, ainsi que certaines de ses fonctionnalités globales (par exemple, les vues prédéfinies, le système de surveillance, etc.).

Note : Certaines des options décrites dans cette section ne sont pas disponibles dans les modes [Enregistrement uniquement](#) ou [Analyses et enregistrement](#).

Les outils d'administration du système comprennent :

- [Vue prédéfinie](#) : Vues conçues par les administrateurs et les gestionnaires et affectées à la page d'affichage d'un ou de plusieurs utilisateurs spécifiques.
- [Système de contrôle](#) : Utilisé pour contrôler le statut des modules SpeechMiner, démarrer / arrêter les machines du système et afficher les messages système.
- [Gérer la file d'attente des interactions](#) : Utilisé pour contrôler l'ordre dans lequel les interactions sont traitées par SpeechMiner.
- [Purger le système](#) : Utilisé pour retirer en toute sécurité les anciennes interactions du système afin de réduire la taille de la base de données et générer de meilleures performances globales.
- [Gérer le cache](#) : Permet de réinitialiser le cache pour tous les éléments d'interface ou spécifiques tels que les agents, les rapports sauvegardés, les utilisateurs et les groupes, etc.
- [Administration des interactions](#) : Permet de gérer les tâches d'audit, de retraiter les interactions et de nettoyer la base de données d'informations sur les termes qui ont été supprimés des rubriques.
- [Configuration système](#) : Permet d'examiner la configuration système et les informations de sécurité pour vous permettre de mieux comprendre l'environnement dans lequel vous travaillez.
- [Alertes](#) : Utilisé pour envoyer des alertes par courrier électronique à des personnes spécifiques lorsque des groupes d'interactions ont certaines caractéristiques.
- [Gestionnaire de métadonnées](#) : Utilisé pour modifier les noms des options de filtre de métadonnées et des colonnes de métadonnées dans les résultats de la recherche afin que les noms représentent clairement la signification des données.

Vue prédéfinie

Les vues prédéfinies sont des vues conçues par les administrateurs et les gestionnaires et affectées à la page d’affichage d’un ou plusieurs utilisateurs spécifiques.

La vue prédéfinie vous permet de créer une vue qui génère des informations qui, selon vous, sont essentielles pour l’utilisateur.

Note : Une vue est un ensemble de widgets qui affiche des informations résumées sur un groupe spécifique d’interactions. Pour plus d’informations, consultez [Tableau de bord](#).

Avec l’outil de vue prédéfinie, vous pouvez :

- [Créer une nouvelle vue prédéfinie.](#)
- [Publier une vue prédéfinie.](#)
- [Modifier la vue prédéfinie :](#)
- [Modifier la disposition de la vue prédéfinie.](#)
- [Supprimer une vue prédéfinie.](#)
- [Déplacez une vue prédéfinie.](#)

Pour créer une nouvelle vue prédéfinie :

1. Sélectionnez **Outils > Admin système > Vues prédéfinies**.
2. Cliquez sur l’icône **Nouveau** .
3. Dans le champ **Nom**, tapez le nom de la vue prédéfinie.

Note : Bien que vous puissiez ajouter **Autorisations** maintenant, il est recommandé que vous conceviez la vue (ajouter des widgets et définir la disposition) avant d’ajouter les rôles.

4. Cliquez sur **Sauvegarder**. Un onglet **Tableau de bord > Affichage** (avec le nom que vous avez donné) est ouvert.
5. Utilisez l’option **Ajouter des widgets** et **Modifier les paramètres** pour créer la vue si nécessaire. Pour plus d’informations, consultez [Tableau de bord](#).
6. Cliquez sur **Retour aux vues prédéfinies**, une fois que vous avez fini de concevoir la vue prédéfinie. La **grille de la Vue prédéfinie** s’affiche.
7. Cliquez sur l’icône **Modifier**  dans la colonne **Autorisations** pour définir les autorisations de la vue prédéfinie. La fenêtre **Modifier la vue prédéfinie** s’ouvre.
8. Configurer les autorisations pour la vue prédéfinie :

- a. Dans la colonne **Nom du rôle**, sélectionnez un rôle utilisateur dans la liste fournie. Pour plus d'informations, consultez [Administrer les rôles](#).
 - b. Cliquez sur **Ajouter**. Une ligne d'autorisation est ajoutée pour le rôle utilisateur sélectionné. Les cases à cocher apparaissent dans la ligne pour chaque type d'autorisation.
 - c. Cochez la case associée à l'autorisation que vous voulez affecter aux utilisateurs associés au rôle utilisateur sélectionné.
9. Répétez l'étape 8 pour chaque rôle pour lequel vous souhaitez publier cette vue prédéfinie.
 10. Cliquez sur **Publier la vue prédéfinie** pour publier la vue prédéfinie. Pour plus d'informations, voir [Publier la vue prédéfinie](#).

Pour publier une vue prédéfinie :

Après avoir créé une nouvelle vue prédéfinie ou modifié une vue prédéfinie existante, vous devez publier la vue pour qu'elle apparaisse dans le tableau de bord de l'utilisateur prévu : Tableau de bord > Vue.

Les vues prédéfinies publiées apparaissent pour les utilisateurs dont les autorisations de rôle utilisateur sont définies pour la vue prédéfinie spécifique

Note : Lorsque vous publiez une vue prédéfinie qui a déjà été publiée, la nouvelle version remplace la version existante. De plus, lorsque vous republiez une vue prédéfinie, toutes ses modifications locales (effectuées par des utilisateurs individuels) sont supprimées. La nouvelle version remplace la vue prédéfinie existante.

1. Sélectionnez **Outils > Admin système > Vues prédéfinies**.
2. Cochez la case associée à la vue prédéfinie que vous souhaitez publier.
3. Cliquez sur l'icône **Réinitialiser** . Vous êtes invité à confirmer si vous souhaitez que cette version de chaque vue prédéfinie sélectionnée remplace toute version précédente de la même vue.
4. Cliquez sur **Oui**. La vue prédéfinie est publiée sur la page Vue associée à tous les utilisateurs avec les rôles sélectionnés pour la vue prédéfinie spécifique.

Pour modifier une vue prédéfinie :

Vous pouvez modifier le nom, la description et les autorisations de toutes les vues prédéfinies que vous avez créées.

Les modifications sont implémentées dès que vous les sauvegardez.

Note : Vous n'avez pas à republier la vue prédéfinie après avoir modifié ses paramètres.

1. Sélectionnez **Outils > Admin système > Vues prédéfinies**.
2. Cliquez sur l'icône **Nom** de la vue prédéfinie que vous souhaitez modifier.
3. Au besoin, modifiez le nom, la description et/ou les autorisations.
4. Cliquez sur **Sauvegarder**. Les modifications sont sauvegardées et publiées dans la page **Tableau de bord > Afficher** de l'utilisateur.

Si vous avez supprimé un rôle utilisateur de la grille Autorisations, la vue est supprimée de la page Vue associée à l'utilisateur qui a le rôle supprimé.

Pour modifier une disposition de vue prédéfinie :

Vous pouvez modifier l'ensemble de disposition et de widget de n'importe quelle vue prédéfinie que vous avez créée.

Note : Après avoir modifié une disposition de vue prédéfinie, vous devez publier à nouveau la vue pour implémenter les modifications sur le tableau de bord des utilisateurs > pages Vue. De plus, lorsque vous republiez une vue prédéfinie, toutes ses modifications locales (effectuées par des utilisateurs individuels) sont supprimées. La nouvelle version remplace la vue prédéfinie existante.

1. Sélectionnez **Outils > Admin système > Vues prédéfinies**.
2. Cliquez sur l'icône **Disposition**  associée à la vue prédéfinie que vous souhaitez modifier. La vue prédéfinie spécifique s'affiche.
3. Modifiez la disposition et la sélection des widgets selon les besoins. Pour plus d'informations, consultez [Utilisation des vues du tableau de bord](#).
4. Cliquez sur **Retour aux vues prédéfinies** lorsque vous avez fini de modifier la disposition.
5. Cliquez sur **Publier la vue prédéfinie**.

Pour supprimer une vue prédéfinie :

Lorsque vous supprimez une vue prédéfinie, elle est supprimée de toutes les pages **Tableau de bord > Vue** dans lesquelles elle apparaîtrait actuellement.

1. Sélectionnez **Outils > Admin système > Vues prédéfinies**.
2. Cochez la case associée à la vue prédéfinie que vous souhaitez supprimer.
3. Cliquez sur l'icône **Supprimer** . Vous êtes invité à confirmer que vous souhaitez supprimer la vue prédéfinie sélectionnée.
4. Cliquez sur **Oui**. La vue prédéfinie est supprimée.

Pour déplacer une vue prédéfinie :

1. Sélectionnez **Tableau de bord** et cliquez sur le nom de la vue prédéfinie que vous voulez déplacer.
2. Placez votre souris sur le coin supérieur de la vue que vous voulez déplacer. Le pointeur de la souris devient un signe plus.
3. Faites glisser la vue vers son nouvel emplacement et relâchez le bouton de la souris. La vue est déplacée vers son nouvel emplacement entre d'autres vues et tableaux de bord.

Système de contrôle

Grâce à l'outil Système de contrôle, vous surveillez le statut des modules SpeechMiner, des machines système de démarrage/arrêt et consultez des messages système d'affichage.

Avec l'outil Système de contrôle, vous pouvez :

- [Contrôler le statut du module.](#)
- [Afficher les messages système.](#)

Note : Le système peut être configuré pour envoyer des rapports sur les erreurs par courriel aux destinataires spécifiés chaque fois que des erreurs se produisent. Pour plus d'informations, voir [Alertes](#).

Pour contrôler le statut du module :

1. Sélectionnez **Outils > Admin système > Système de contrôle**.
2. Examiner les informations de statut suivantes :

Statut	Description
Toutes les interactions	Indique le nombre d'interactions actuellement dans la base de données SpeechMiner.
Non traité :	Indique le nombre d'interactions en attente et devant être traitées. C'est le nombre d'interactions qui ont été ajoutées au système par l'extracteur, mais qui n'ont pas été prises en charge.
Heure de dernière interaction :	Indique la dernière fois qu'une interaction a été ajoutée au système.
Statistiques	Erreurs de connexion : Nombre d'erreurs qui n'ont pas été gérées. En cours de traitement : Nombre d'interactions actuellement traitées.

Statut	Description
	En attente de catégorisation : Le nombre d'interactions en attente de traitement, ainsi que les interactions ayant terminé le traitement, mais qui attendent une catégorisation. En attente d'indexation : Nombre d'interactions qui n'ont pas été indexées et n'apparaîtront donc pas dans la grille des résultats de la recherche. Note : En attente d'indexation croît exponentiellement lors de la réindexation se produit. Mais, le nombre diminue rapidement. Cela n'affecte pas les nouvelles interactions. La réindexation se produit lorsqu'il y a : - Modification de la hiérarchie d'agents. - Changement de catégorie ou de rubrique SMART. - Attribution d'une catégorie manuelle. - Lecture d'une seule interaction. - Ajout d'un commentaire à une seule interaction. Consignation des avertissements : Nombre d'avertissements qui n'ont pas été gérés. Total traité (24H) : Nombre d'interactions traitées au cours des dernières 24 heures. C'est un bon indicateur du bon fonctionnement du système de traitement. Total catégorisé (24H) : Le nombre d'interactions qui ont été classées dans les dernières 24 heures. C'est un bon indicateur du bon fonctionnement du système de catégorisation.

Statut	Description
	Total indexé (24H) Nombre d'interactions qui ont été indexées au cours des dernières 24 heures. C'est un bon indicateur du bon fonctionnement du système d'indexation.
Tableau de files d'attente	SpeechMiner : Nombre d'interactions qui ont été lues, mais qui n'ont pas été traitées. Dossiers d'entrée : Nombre d'interactions qui doivent être lues. Système d'enregistrement : Le nombre d'interactions dans le système d'enregistrement qui n'ont pas été récupérées. Total : Le total de toutes les interactions dans tous les dossiers qui doivent être soit récupérés ou traités.
Système de démarrage/arrêt	Vous permet de démarrer ou d'arrêter certaines ou toutes les machines du système. Dans le panneau de gauche, sélectionnez la machine que vous voulez arrêter/démarrer. Note : L'arrêt du système ne désactive pas le service UPlatform.exe. Pour ce faire, vous devez exécuter l'outil smconfig.
Sites	Sites : Indique le statut de tous les sites. Dossiers : Indique le statut des dossiers d'entrée, de filtrage et de stockage. Si l'espace disponible est faible, un avertissement ou une erreur est généré. Ordinateurs : Indique le statut des différents ordinateurs. Note : Le x rouge et blanc indique que la machine a été arrêtée.

Statut	Description
Messages	Affiche les messages système pour des machines spécifiques.

Note : Lorsqu'il y a des erreurs de journal, l'administrateur peut enquêter sur l'utilisation des informations dans la fenêtre Système de contrôle, ainsi que sur l'exécution du rapport Système de contrôle ou en utilisant l'utilitaire ULogger directement sur un serveur.

Pour afficher les messages système :

Vous pouvez afficher les messages système, ainsi que les informations d'état système supplémentaires en exécutant le rapport Système de contrôle.

1. Sélectionnez **Outils > Admin système > Système de contrôle**.
2. Définissez les filtres en bas de l'écran sous le titre **Messages**.
3. Cliquez sur **Afficher**. Les messages sont affichés sous les filtres.
4. Placez votre souris sur le texte du message pour voir le message complet.
5. Cliquez sur **Marquer comme lu** une fois que vous avez lu le message.

Gérer la file d'attente des interactions

L'outil gérer la file d'attente des interactions vous permet de contrôler l'ordre dans lequel les interactions sont traitées par SpeechMiner.

Avec les options fournies dans l'outil gérer la file d'attente des interactions, vous pouvez également modifier la priorité des interactions futures dans la file d'attente d'un programme spécifique.

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : Cette fonctionnalité n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Pour modifier l'ordre de traitement des interactions :

1. Sélectionnez **Outils > Admin système > Gérer la file d'attente des interactions**.
2. Dans la liste Ordre de traitement, sélectionnez l'un des éléments suivants :
 - **Anciennes interactions en premier** : Indique que les anciennes interactions seront traitées en premier.
 - **Nouvelles interactions en premier** : Indique que les dernières (nouvelles) interactions seront traitées en premier.

La liste **Gérer la file d'attente des interactions** est mise à jour automatiquement.

3. Dans le tableau **Programme**, sélectionnez le lien **Modifier** associé au programme dont vous souhaitez modifier la priorité dans la file d'attente.
4. Sélectionnez une priorité et cliquez sur **OK**.

Note : La colonne Interactions dans la file d'attente indique la quantité d'interactions associées au programme spécifique en attente de traitement.

Purger le Système

Supprimer en toute sécurité les anciennes interactions du système réduira la taille de la base de données et entraînera de meilleures performances globales.

Vous pouvez choisir de supprimer toutes les interactions dans la base de données ou vous pouvez choisir de supprimer un groupe spécifique d'interactions.

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : Cette fonctionnalité n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Pour purger les interactions du système :

1. Sélectionnez **Outils > Admin système > Purger le système**.

Purge System

Clean Up System:

☐ Calls ☐ Emails ☐ Chats ☐ Texts ☐ Social

☐ Delete all Interactions in the system

☒ Delete selected Interactions

From Date:  To Date: 

Programs: ▼

SQL Server Service Broker is disabled and purge cannot run. Please contact your system administrator.

Delete

2. Sélectionnez le type d'interactions que vous souhaitez purger (appels, courriels, clavardage, texte et interactions sociales).
3. Sélectionnez l'une des opérations suivantes :
 - **Supprimer toutes les interactions dans le système :** Permet de sélectionner toutes les interactions dans la base de données.
 - **Supprimer les interactions sélectionnées :** Vous permet de purger les interactions associées à une plage de dates et un programme spécifique.

- Sélectionnez la **plage de dates** pour purger uniquement les interactions créées dans la plage sélectionnée.
 - Sélectionnez un ou plusieurs **Programmes** de la liste fournie pour purger uniquement les interactions associées aux programmes sélectionnés.
4. Cliquez sur **Supprimer**. Les interactions sont purgées.

Note : Pour configurer un travail de purge automatique, contactez le support Genesys.

Gérer le cache

SpeechMiner vous permet de réinitialiser le cache pour tous les éléments d'interface ou spécifiques tels que les agents, les rapports sauvegardés, les utilisateurs et les groupes, etc.

Le contenu du cache SpeechMiner est automatiquement réinitialisé à un intervalle de temps configuré. En outre, le cache est réinitialisé lorsque des modifications SMART sont appliquées à SpeechMiner.

Lorsque vous gérez le cache, vous pouvez également réinitialiser le cache manuellement. Par exemple, vous souhaitez peut-être réinitialiser manuellement le cache lorsqu'un nouvel agent commence à fonctionner, de sorte que le nom de l'agent apparaisse dans le système.

Pour réinitialiser le cache :

1. Sélectionnez **Outils > Admin système > Gérer le cache**.
2. Dans la liste déroulante fournie, sélectionnez l'une des opérations suivantes :
3. Cliquez sur **Réinitialiser**.
 - **Tous** : Réinitialiser le cache pour tous les contenus SpeechMiner.
 - **Données d'informations (programmes, thèmes, scripts, catégories)** : Réinitialisez le cache avec les définitions de données d'information actuelles.
 - **Utilisateurs et groupes** : Réinitialisez le cache avec des informations d'utilisateur et de groupe mises à jour.
 - **Agents** : Réinitialiser le cache avec les détails de l'agent mis à jour.
 - **Recherches** : Réinitialisez le cache avec les définitions de recherche sauvegardées mises à jour.
 - **Champs de métadonnées** : Réinitialiser le cache avec les champs de métadonnées mis à jour.
 - **Éléments du rapport** : Réinitialisez le cache avec les modèles de rapport actuels et les définitions de modèle de rapport.
 - **Rapports sauvegardés** : Réinitialisez le cache avec les définitions de rapport sauvegardées en cours.

Le cache de l'élément sélectionné est réinitialisé et un message de confirmation s'affiche.

4. Cliquez sur **OK**.

Administration des interactions

Avec SpeechMiner, vous pouvez gérer les tâches d'audit, nettoyer la base de données des informations sur les termes qui ont été supprimés des rubriques et retraiter les interactions.

Les audits sont généralement effectués lorsqu'une rubrique est créée (voir [Taux d'exactitude \(fonction d'audit\)](#)). Lorsqu'un sujet change ou n'existe plus, l'audit n'est plus pertinent. Pour cette raison, il est important de supprimer périodiquement ou effacer les audits orphelins.

Avec l'outil d'administration interactions, vous pouvez :

- [Supprimer des audits](#)
- [Retraiter des interactions](#)
- [Effacer les audits orphelins](#)

CLAUDE DE NON-RESPONSABILITÉ : Cette fonctionnalité n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Pour supprimer des audits :

1. Sélectionnez **Outils > Admin système > Admin interactions**.
2. Sélectionnez l'onglet **Supprimer les audits**.
3. Dans la liste fournie, sélectionnez les audits que vous souhaitez supprimer et cliquez sur **Terminé**.
4. Cliquez sur **Supprimer**.

Pour retraiter les interactions :

Le retraitement des interactions vous permet d'exécuter une analyse des événements sur toutes les interactions ou les sujets ou programmes spécifiés.

Note : Le retraitement des interactions n'est pas disponible dans un environnement [Enregistrement uniquement](#) et dans un environnement [Analyse et enregistrement](#).

1. Sélectionnez **Outils > Admin système > Admin interactions**.
2. Sélectionnez l'onglet **Retraiter les interactions**.
3. Sélectionnez les types d'interactions que vous souhaitez retraiter.
4. Sélectionnez l'une des options de retraitement suivantes :
 - **Tous :** Retraite toutes les interactions.
 - **Rubriques :** Retraite les interactions associées aux rubriques sélectionnées.

- **Programmes** : Retraite les interactions associées aux programmes sélectionnés.
- 5. Si vous avez sélectionné des rubriques ou des programmes, ouvrez la liste associée à votre sélection.
- 6. Dans la liste sélection multiple, sélectionnez tous les éléments que vous souhaitez retraiter. Pour plus d'informations, voir [Filtre de recherche](#).
- 7. Dans la liste fournie, sélectionnez la plage de dates associée aux éléments que vous souhaitez retraiter.
- 8. Cliquez sur **Retraiter**. Les interactions sont retraitées.

Pour effacer les audits orphelins (c'est-à-dire retirer les termes supprimés des listes de mots) :

Si vous supprimez des termes de rubriques pendant le processus d'audit et de perfectionnement, vous devez également les retirer des listes de termes suivies dans les rapports et dans les [grilles d'interaction et d'événements](#).

1. Sélectionnez **Outils > Admin système > Admin interactions**.
2. Sélectionnez l'onglet **Supprimer les audits orphelins**.
3. Cliquez sur **Supprimer**. Tous les termes supprimés sont supprimés des listes de terme.

Configuration système

Avec SpeechMiner, vous pouvez examiner la configuration système et les informations de sécurité qui vous permettent de mieux comprendre l'environnement dans lequel vous travaillez.

Bien que les informations de configuration ne soient destinées qu'à des fins de consultation, certains paramètres de sécurité peuvent être modifiés.

Avec l'outil de Configuration système, vous pouvez :

- [Afficher les informations du système.](#)
- [Gérer les paramètres de sécurité.](#)
- [Gérer les paramètres PCI.](#)
- [Contrôler le journal de sécurité.](#)

Pour afficher les informations du système :

Vous pouvez examiner un résumé des informations sur les différents composants du système.

1. Sélectionnez **Outils > Admin système > Configuration système**.
2. L'onglet **Par défaut** est affiché.
3. Examiner les informations de configuration système.

Pour gérer les paramètres de sécurité :

SpeechMiner est conforme aux normes de sécurité définies dans la norme PCI-DSS (norme de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement). Ces normes sont conçues pour empêcher l'accès à des informations confidentielles par des personnes non autorisées. Par exemple, l'un des objectifs des paramètres de sécurité SpeechMiner est d'empêcher les personnes non autorisées d'entendre les interactions qui sont stockées dans la base de données.

Note : Les informations de cette section sont destinées à expliquer comment utiliser l'interface du centre de sécurité. Cela inclut une présentation générale de l'implémentation PCI dans SpeechMiner.

Le respect de ces consignes ne garantit pas la conformité de l'ensemble de votre système à la norme PCI-DSS et ne garantit pas la confidentialité de vos données. Il est de la responsabilité de votre entreprise de travailler avec votre service informatique pour garantir que votre matériel et vos systèmes réseau sont protégés des intrusions internes et externes. Genesys Telecommunications Laboratories ne fait aucune déclaration quant à la sécurité de votre réseau ou à la conformité à la norme PCI-DSS.

Certaines des options qui doivent être implémentées dans SpeechMiner pour se conformer à la norme PCI-DSS sont les suivantes :

- L'exportation d'interaction est désactivée pour tous les utilisateurs.
- Les nombres sont filtrés de toutes les lectures d'interaction.
- Tous les fichiers audio sont chiffrés.
- Le mot de passe pour le chiffrement des fichiers audio a été modifié par rapport à sa valeur par défaut.
- Le mot de passe du compte utilisateur par défaut (Administrateur) a été modifié par rapport à sa valeur par défaut.
- L'accès à l'interface basée sur le navigateur SpeechMiner est disponible avec l'authentification Windows, Genesys ou SpeechMiner.
- Après dix tentatives consécutives de connexion avec un mot de passe invalide, l'accès au système est bloqué.
- Les autorisations sont correctement définies pour tous les utilisateurs et composants du système.
- Tous les services Web utilisent une API sécurisée et ne peuvent être accessibles qu'à l'aide d'un jeton fourni par le système lors de la connexion de l'utilisateur.
- Les connexions SSL sécurisées sont utilisées pour toutes les connexions vers et entre les serveurs du système.
- Le certificat SSL est valide et inclut tous les domaines utilisés par le site.
- Tous les événements utilisateur sont enregistrés.
- Le suivi est désactivé sur tous les serveurs Web du système.

Note : Certaines des recommandations répertoriées ci-dessus ne sont pas pertinentes pour un mode [Enregistrement uniquement](#), car elles concernent des fonctionnalités qui ne sont pas prises en charge dans ce mode.

Les paramètres qui doivent être configurés pour implémenter ces options sont définis dans différents emplacements du système, notamment SMConfig (l'outil de configuration SpeechMiner), l'interface Web SpeechMiner et les fichiers de configuration de certaines fonctions système. Dans certains cas, pour qu'une exigence soit satisfaite, plusieurs paramètres doivent être configurés. Par exemple, les conditions de connexion SSL doivent être configurées séparément pour les différents serveurs du système. Le centre de sécurité répertorie tous les paramètres liés au PCI dans votre système et dans la mesure du possible, vérifie automatiquement le système pour voir s'il est conforme à la norme. Dans certains cas, le système peut corriger un problème pour vous en modifiant les paramètres pertinents ; dans d'autres cas, vous devez corriger manuellement les paramètres. Vous pouvez également choisir de ne pas implémenter une partie ou la totalité des exigences PCI et vous pouvez modifier manuellement les paramètres comme bon vous semble.

Le centre de sécurité contient également un journal de toutes les actions liées à la sécurité qui ont été effectuées dans le système. Le journal répertorie les modifications de configuration et les tentatives de connexion infructueuses. Ces informations peuvent être utilisées pour contrôler le système à la recherche de failles de sécurité.

Pour ouvrir le centre de sécurité :

Le centre de sécurité est accessible depuis l'écran de configuration système. La partie supérieure de l'onglet contient des informations de conformité PCI. La partie inférieure contient un journal des actions utilisateur liées à la sécurité. Les deux tableaux peuvent être triés en fonction de l'une des colonnes qu'ils contiennent.

1. Dans l'écran Configuration système, cliquez sur l'onglet **Centre de sécurité**.

Pour gérer les paramètres PCI :

La section de configuration recommandée PCI-DSS contient un tableau qui répertorie tous les paramètres relatifs à PCI. Le tableau contient les colonnes suivantes :

- **Paramètres** : Nom du paramètre.
- **Explication** : Une description des conditions qui doivent être remplies pour que le paramétrage soit conforme à la norme.
- **Note** : Si le système ne peut pas vérifier si le paramètre répond aux conditions, « Assurez-vous que... » apparaît au début de l'explication.
- **Action** : Indique le statut actuel du paramètre et/ou le type d'action nécessaire pour le corriger.
- **Corrigé** : Indique que le paramètre est conforme aux exigences PCI.
- **Corriger** : Indique que le paramètre n'est pas conforme, mais le système peut le corriger.
- **Manuel** : Indique que le paramètre n'est pas conforme ou que le système ne peut pas vérifier si le paramètre est conforme.

Pour corriger un paramètre qui peut être corrigé automatiquement :

1. Sélectionnez **Outils > Admin système > Configuration système**.
2. Sélectionnez l'onglet **Centre de sécurité**.
3. Dans la colonne **Action**, cliquez sur **Corriger**. Vous êtes invité à confirmer que vous souhaitez modifier le paramètre.
4. Cliquez sur **Oui**. Le système corrige le paramètre et vient définir son statut d'action sur **Corrigé**.

Pour corriger manuellement un paramètre :

1. Sélectionnez **Outils > Admin système > Configuration système**.
2. Sélectionnez l'onglet **Centre de sécurité**.
3. Suivez les instructions de la colonne **Explication** pour corriger manuellement le problème.

Pour corriger tous les paramètres qui peuvent être corrigés automatiquement :

1. Sélectionnez **Outils > Admin système > Configuration système**.
2. Sélectionnez l'onglet **Centre de sécurité**.
3. Cliquez sur **Réinitialiser**. Vous êtes invité à confirmer que vous souhaitez modifier les paramètres.
4. Cliquez sur **Oui**. Le système corrige les paramètres et vient définir leur statut d'action sur Corrigé.

Note : Les paramètres nécessitant une correction manuelle ne sont pas modifiés lorsque Réinitialiser est sélectionné.

Pour contrôler le journal de sécurité :

Le tableau inférieur de l'onglet Centre de Sécurité répertorie les modifications de la configuration système et les échecs de connexion survenus pendant une période donnée.

Note : Les modifications de configuration système sont des modifications implémentées à l'aide de smconfig (l'outil de configuration système SpeechMiner).

1. Sélectionnez **Outils > Admin système > Configuration système** et sélectionnez l'onglet **Centre de sécurité**.
2. Sélectionnez ce qui doit être affiché dans le tableau comme suit :
 - **Dernier** : Entrez le nombre d'heures ou de jours (avant l'heure actuelle) à inclure dans le tableau.
 - **Temps Unité** : Sélectionnez heures ou jours.
 - **Échec de la connexion** : Sélectionnez cette option pour inclure les connexions ayant échoué dans la liste.
 - **Modification de la configuration** : Sélectionnez cette option pour inclure les modifications de configuration dans la liste.
3. Cliquez sur **Actualiser**. Le tableau est mis à jour pour correspondre aux options sélectionnées.

Alertes

SpeechMiner peut être configuré pour envoyer des alertes e-mail à des personnes spécifiques lorsque des groupes d'interactions ont certaines caractéristiques. Par exemple, vous pouvez vérifier les changements dans le nombre d'interactions contenant une agitation dans une interaction ou le nombre d'interactions traitées par chaque agent par semaine.

Les types d'alertes suivants sont disponibles :

- **Modifier l'alerte** : Indique quand le nombre d'interactions qui remplissent certaines conditions a changé de manière significative d'une période à l'autre. Par exemple, vous pouvez définir une alerte de modification pour vous avertir lorsque le nombre d'interactions traitant d'un sujet particulier est supérieur de plus de 10 % à celui de la semaine précédente.
- **Alerte de seuil** : Indique quand un nombre significatif d'interactions satisfont à une certaine condition. Par exemple, vous pouvez définir une alerte de seuil pour vous avertir lorsque le nombre d'interactions traitées par un agent tombe en dessous de 1 000 dans une semaine donnée.
- **Alerte de tendance** : Indique l'apparition de changements significatifs dans le temps dans le nombre d'interactions qui répondent à une certaine condition. Par exemple, vous pouvez définir une alerte de tendance pour vous avertir lorsque le nombre d'interactions traitant de nouveaux comptes diminue de façon significative pendant quatre semaines consécutives.
- **Alerte sur événement** : Indique quand un type particulier d'événement se déroule dans un nombre spécifique d'interactions. Par exemple, vous pouvez définir une alerte sur un événement pour vous avertir lorsque vos concurrents sont mentionnés dans plus de dix interactions.

Les alertes de changement, de seuil et de tendance sont générées par le système une fois par jour. C'est à une heure définie tous les jours, le système vérifie les données du jour précédent pour voir quelles conditions d'alerte ont été remplies et envoie des notifications pour les alertes qui ont été générées. Les alertes d'événement sont générées lorsque leurs conditions sont remplies. La même Alerte sur événement peut être générée plusieurs fois le même jour si les conditions sont remplies plusieurs fois.

Avec l'outil d'alertes, vous pouvez :

- [Créer une nouvelle alerte.](#)
- [Modifier une alerte.](#)
- [Supprimer une alerte.](#)

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : Cette fonctionnalité n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Pour créer une nouvelle alerte :

1. Sélectionnez **Outils > Admin système > Alertes**.
2. Cliquez sur **Nouveau** sous la liste des alertes existantes. La boîte de dialogue **Type d'alerte** s'ouvre.
3. Sélectionnez le type d'alerte que vous souhaitez créer.
4. Cliquez sur **Suivant**. La fenêtre Paramètres d'alerte s'ouvre.

Note : Les champs varient légèrement en fonction de l'alerte que vous créez.

5. Dans le champ **Nom de l'alerte**, tapez le nom de l'alerte.
6. Sous **Déclenchez l'alerte si**, sélectionnez les conditions de la propriété d'interaction comme suit :
 - **Agent :** Vous permet de limiter l'alerte à l'interaction gérée par des groupes de travail ou des agents particuliers, ouvrez la liste agent et ajoutez les groupes de travail et/ou les agents à la liste des agents sélectionnés.
Note : Ce champ n'est pas disponible pour les alertes de seuil.
 - **Catégories/Sujets :** Vous permet de limiter l'alerte aux interactions appartenant à des catégories ou à des sujets spécifiques. Pour plus d'informations, voir [Filtre de recherche](#).
7. Renseigner les champs en fonction du type d'alerte que vous avez décidé de créer :
 - **Modifier l'alerte :**

Modifier la valeur : Entrez le pourcentage d'interactions ou le nombre d'interactions qui doivent activer l'alerte. Par exemple, si vous souhaitez que les alertes soient envoyées lorsque le nombre d'interactions correspondant aux conditions pendant la période en cours est inférieur de 20 % à celui de la semaine dernière, entrez 20. Sinon, si vous souhaitez que les alertes soient envoyées si le nombre d'interactions correspondant aux conditions pendant la période actuelle est inférieur de 100 cette semaine à la semaine dernière, entrez 100.

Interactions / pourcentage : Sélectionnez **Interaction** si la valeur de modification est un certain nombre d'interactions et sélectionnez **Pourcentage** si le changement est en pourcentage.

Période : Permet de sélectionner la quantité de jours, de semaines ou de mois à inclure dans chaque période. Par exemple, si la période est de deux semaines, entrez 2. Dans le second champ, sélectionnez le type de période : jours, semaines ou mois.

- **Alerte de seuil :**

Position de seuil : Dans le premier champ, sélectionnez **Au-dessus de** si le seuil que vous souhaitez définir est supérieur à une valeur spécifiée ou **En-dessous de** s'il est inférieur à une valeur spécifiée. Par exemple, si vous souhaitez que les alertes soient envoyées si le pourcentage d'interactions correspondant aux conditions pendant la période de temps actuelle est supérieur à 20 %, sélectionnez **Au-dessus**. De même, si vous souhaitez que les alertes soient envoyées si le nombre d'interactions correspondant aux conditions pendant la période de temps actuelle est supérieur à 100, sélectionnez **Au-dessus**. Dans le second champ, entrez la valeur de seuil (par exemple, 20 pour 20 % ou 100 pour 100 interactions).

Interactions / pourcentage : Si la position de seuil est un certain nombre d'interactions, sélectionnez **Interactions**. S'il s'agit d'une variation en pourcentage, sélectionnez **Pourcentage**.

Période : Dans le premier champ, entrez la quantité de jours, de semaines ou de mois à inclure dans la période de temps actuelle. Par exemple, si la période est de deux semaines, entrez 2. Dans le second champ, sélectionnez le type de période : jours, semaines ou mois.

- **Alerte de tendance :**

Orientation de la tendance : Sélectionnez **Haut** si vous souhaitez que les alertes soient envoyées lorsqu'une tendance ascendante est identifiée ou **Bas** si vous souhaitez rechercher des tendances décroissantes. Par exemple, si vous souhaitez être averti d'un nombre croissant d'interactions impliquant des agitations, sélectionnez **Haut**. Sinon, si vous souhaitez être avisé lorsqu'il y a une diminution apparente des interactions sur un sujet particulier, sélectionnez **Bas**.

Période : Entrez le nombre de jours, de semaines ou de mois à inclure dans le test de tendance. Par exemple, si vous voulez tester les tendances mensuelles au cours des six derniers mois, entrez 6.

Consécutif : Sélectionnez le type de période de temps : jours, semaines ou mois. Par exemple, si vous voulez voir les tendances au cours des six derniers mois, en comparant mois par mois, sélectionnez mois.

- **Alerte sur événement :**

Envoyer une alerte lorsque : Vous saisissez le nombre d'interactions dans lesquelles l'événement doit se produire avant l'envoi d'une alerte.

8. Sous **Une fois déclenché, envoyez un courriel à**, spécifiez les destinataires de l'alerte en sélectionnant une combinaison ou des rôles et des groupes, et en ajoutant des utilisateurs individuels et des adresses de messagerie comme suit :

Rôles : Sélectionnez les rôles qui doivent recevoir les alertes par courrier électronique. Par exemple, si vous sélectionnez administrateur et utilisateur avancé, tout utilisateur ayant l'un de ces rôles recevra l'alerte.

Groupes : Sélectionnez les groupes qui doivent recevoir les alertes par courrier électronique. Tout utilisateur qui appartient à un ou plusieurs des groupes sélectionnés recevront l'alerte.

Entrer l'adresse de courriel ou le nom d'utilisateur : Saisissez l'adresse de courriel ou le nom d'utilisateur de la personne qui doit recevoir les alertes par courriel. Au fur et à mesure que vous tapez, le système affiche automatiquement une liste de tous les noms d'utilisateur qui contiennent la séquence complète des caractères que vous avez saisie jusqu'à présent. Si le nom d'utilisateur que vous souhaitez ajouter apparaît dans la liste, sélectionnez-le et il est automatiquement entré dans le champ. Lorsque l'adresse de courriel ou le nom d'utilisateur apparaît dans son intégralité dans le champ, cliquez sur **Ajouter** pour l'ajouter à la liste des destinataires. L'adresse de courriel ou le nom d'utilisateur est ajouté à la liste des destinataires qui apparaît sous le champ.

9. Cliquez sur **Sauvegarder**. L'alerte est créée et est ajoutée à la liste des alertes. Lorsque des groupes d'interactions correspondant aux conditions que vous définissez sont identifiés par le système, des alertes par e-mail sont envoyées aux destinataires que vous avez spécifiés.

Pour modifier une alerte :

1. Sélectionnez **Outils > Admin système > Alertes**.
2. Cliquez sur le nom de l'alerte que vous souhaitez modifier. La fenêtre Propriétés d'alerte spécifique s'ouvre.
3. Configurez les paramètres d'alerte si nécessaire.
4. Cliquez sur **Sauvegarder**.

Pour supprimer une alerte :

1. Sélectionnez **Outils > Admin système > Alertes**.
2. Cochez la case associée à l'alerte que vous souhaitez supprimer.
3. Cliquez sur **Oui**. L'alerte spécifique est supprimée.

Alertes système

Un processus de surveillance s'exécute sur tous les ordinateurs de la plate-forme du système. L'état actuel des ordinateurs de la plate-forme dans le système est affiché sur la page [Système de contrôle](#). Le système peut être configuré pour envoyer des messages de notification par courrier électronique à des destinataires spécifiés chaque fois qu'un processus de surveillance découvre une erreur, telle qu'un disque plein sur l'un des ordinateurs surveillés. Chaque fois qu'une nouvelle erreur est détectée, une notification est envoyée. La notification répertorie toutes les erreurs détectées dans le système au moment de son envoi (même si des notifications à leur sujet ont déjà été envoyées).

Note : Les nouvelles notifications sont envoyées uniquement lorsque de nouvelles erreurs sont découvertes. Même si une erreur est restée non corrigée pendant une longue période de temps, aucune nouvelle notification n'est envoyée à ce sujet à moins que des erreurs supplémentaires ne soient détectées.

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : Cette fonctionnalité n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Pour configurer les notifications d'alerte système :

1. Sélectionnez **Rapports > Rapports sauvegardés**.
2. Dans l'onglet **Rapports sauvegardés**, recherchez le rapport **Alerte système** et cliquez sur **Planification** .

Note : Seul l'onglet Destinataires s'affiche. L'onglet planification n'est pas disponible pour ce rapport, car il est configuré automatiquement.

3. Renseignez les champs comme suit :
 - **À :** L'adresse de courriel des destinataires du rapport.
 - **Note :** Séparer plusieurs adresses avec des points-virgules ;
 - **De :** L'adresse de courriel de l'expéditeur.
 - **Objet :** Le texte qui doit apparaître dans la ligne objet du courriel.
 - **Format de rapport :** Sélectionnez **Archive Web** pour formater les résultats en tant que fichier MHT (peut être ouvert dans Internet Explorer). Sélectionnez **PDF** pour formater les résultats sous forme de fichier PDF.
 - **Priorité :** Sélectionnez le niveau de priorité désiré pour le courriel.
4. Cliquez sur **Planifier**. Les destinataires des alertes système sont envoyés comme spécifié.

Gestionnaire de métadonnées

Parfois, la terminologie utilisée pour les noms de colonne des résultats de recherche et les options de filtrage des métadonnées n'est pas une représentation claire de la signification des métadonnées (parfois appelée paire de valeurs clés). Avec le **Gestionnaire de métadonnées** vous pouvez modifier les noms des options de filtrage des métadonnées et des colonnes de métadonnées dans les résultats de recherche afin que les noms représentent clairement la signification des données.

Note : Pour modifier les noms, vous devez disposer des autorisations du gestionnaire de métadonnées. En outre, la modification se produit pour tous les utilisateurs SpeechMiner.

Pour modifier une colonne de résultat de recherche et le nom de l'option de filtrage :

1. Sélectionnez **Outils > Admin système**.
2. Sélectionnez **Gestionnaire de métadonnées**. Une liste prédéfinie de noms de métadonnées s'affiche.
3. Dans le champ **Terme de l'interface utilisateur** saisissez le nom qui apparaîtra dans l'application SpeechMiner ; pour le nom **de la clé de métadonnées** que vous souhaitez modifier.
4. Cliquez sur **Sauvegarder**. Pour annuler vos modifications, cliquez sur **Réinitialiser**.

Exporter les séances de QM terminées

L'outil Exporter les séances de QM terminées vous permet d'effectuer une exportation par lots des données de séance de QM (pour 10 évaluations sélectionnées au maximum), associées à des séances terminées pendant une plage de dates spécifique.

Les données de séances de QM terminées sont exportées dans un fichier .zip contenant un fichier .csv.

Exporter les séances de QM terminées :

1. Cliquez sur **Outils > Exporter les séances de QM terminées**.
2. Dans la liste **Plage de dates**, sélectionnez la plage de dates dans laquelle les séances de QM ont été terminées.
3. Sélectionnez un **Type d'évaluation** :
4. **Évaluations régulières** : Les séances d'évaluation régulières sont constituées de séances d'évaluation distribuées, partagées et d'étalonnage. Pour plus de détails, voir [Créer une évaluation](#).

Note : Si vous sélectionnez des évaluations régulières, vous devez sélectionner les évaluations que vous souhaitez exporter (jusqu'à 10) à partir de la liste fournie.

5. **Évaluations ponctuelles** : Des séances d'évaluation ponctuelles sont créées pour une interaction ou un segment spécifique en cours de lecture dans le Media Player. Pour plus de détails, voir [Créer une séance d'évaluation ponctuelle](#).
6. Cliquez sur **Exporter**. La question suivante s'affiche :
7. **Voulez-vous ajouter un score à la séance d'évaluation exportée ?**

Note : Les séances de QM terminées sont exportées dans un fichier *Séance d'évaluation_<nom d'utilisateur>_<heure>.zip* qui contient un fichier *séance d'évaluation_<nom d'utilisateur>_<heure>.csv*. Chaque ligne du fichier .csv représente une séance d'évaluation.

8. Le fichier exporté contient les champs répertoriés sous **Champs exportés** dans la page **Exporter les séances de QM terminées**.
9. Cliquez sur **Oui** pour ajouter un score aux séances de QM exportées ou cliquez sur **Non** pour ne pas inclure les scores. La boîte de dialogue **Exporter les séances de QM terminées** s'affiche.

Note : Si votre système est configuré pour chiffrer les interactions exportées, **une fenêtre Exporter des séances de QM terminées** apparaît. Dans cette fenêtre, vous serez

invité à créer un mot de passe requis lorsque vous tenterez de décompresser les interactions exportées. Si votre système n'est pas configuré pour chiffrer les interactions exportées, les étapes restantes de cette procédure ne sont pas requises. Cliquez simplement sur **Ok**, pour terminer le processus.

10. Saisissez un mot de passe de votre choix dans le champ Créer mot de passe.

Ou

Cliquez sur **Générer un mot de passe** pour permettre au système de générer un mot de passe pour vous dans le champ Créer un mot de passe.

11. Cliquez sur **Exportation** pour exporter les séances de QM terminées.
12. Copiez et sauvegardez le mot de passe qui apparaît et cliquez sur **Terminé**.

Lorsque vous essayez de décompresser le fichier, vous serez invité à donner ce mot de passe.

Note : Le programme d'archivage par défaut de Windows ne prend pas en charge les fichiers zip chiffrés. Pour décompresser le fichier, vous devez utiliser un programme zip différent.

Définir des balises

Avec SpeechMiner, vous pouvez marquer une interaction avec une balise pour mieux cibler vos recherches, protéger une interaction de la suppression et indiquer qu'une interaction a été évaluée dans le cadre d'une séance d'évaluation de la gestion de la qualité. En d'autres termes, une balise nomme une interaction à la suite d'une action spécifique (ne peut pas être supprimée ou évaluée) ou d'une catégorie définie par l'utilisateur.

L'outil **Définir des balises** vous permet de créer et de supprimer des balises d'interaction.

Pour définir une balise :

1. Cliquez sur **Outils > Définir des balises**.
2. Cliquez sur **Ajouter une nouvelle balise**.
3. Saisissez le nom de la balise dans le champ prévu à cet effet et cliquez sur le bouton cocher. La nouvelle balise est ajoutée à la liste des balises et apparaît désormais comme une option dans [Plus > Balise](#).

Note : Si vous décidez de supprimer une balise associée à une interaction, la balise ne sera plus associée à l'interaction spécifique et elle n'apparaîtra plus dans les détails de l'interaction.

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : Cette fonctionnalité n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Éléments d'action

Les éléments d'action vous permettent de gérer les tâches SpeechMiner.

Pour afficher vos éléments d'action, cliquez sur le lien **Éléments d'action** au coin supérieur droit de l'écran SpeechMiner.

Le lien Éléments d'action contient des parenthèses rondes. Le nombre dans ces parenthèses indique le montant des éléments d'action qui vous sont affectés.

- Un lien d'élément d'action noir indique qu'aucun élément ne vous est affecté.
- Un lien d'élément d'action vert indique que la liste contient des éléments qui vous sont affectés.
- Un lien d'élément d'action vert gras indique que les nouveaux éléments n'ont pas été lus ou que le statut d'un élément d'action existant a été modifié.

Avec les éléments d'action, vous pouvez :

- [Créer un élément d'action](#) : Utilisé pour indiquer et spécifier à un utilisateur ce qui doit être fait.
- [Modifier un élément d'action](#) : Utilisé pour modifier le contenu et l'objet d'un élément d'action.
- [Modifier le statut de l'élément d'action](#) : Utilisé pour indiquer si l'élément d'action a été effectué, et si il a été rejeté ou accepté.

Par exemple, un superviseur peut créer un élément d'action qui demande à l'un de ses membres du personnel de créer une série de séances d'accompagnement. Le membre du personnel verra qu'une nouvelle tâche lui a été affectée lorsqu'il se connecte à SpeechMiner. Avec l'élément d'action le membre du personnel peut ajouter des notes pendant qu'il progresse dans l'exécution de la tâche et son superviseur peut suivre ses progrès.

Note : Le résumé de l'élément d'action d'un **Message Évaluateur** est également un lien vers la séance d'évaluation associée à l'élément d'action. Si vous avez reçu ce type d'élément d'action, lisez les instructions du **Résumé** et cliquez sur le lien vers la séance d'évaluation associée, afin de mieux comprendre l'élément d'action avant de l'exécuter et de le terminer.

Créer un élément d'action

Un élément d'action peut être modifié à la fois par le créateur et l'utilisateur auquel il est assigné.

Note : Lorsque vous ajoutez un élément d'action à une séance d'accompagnement, les éléments d'action apparaissent dans la liste d'éléments d'action. Pour de plus amples informations, voir : [Accompagnement](#).

Pour créer un élément d'action :

1. Dans le coin supérieur droit de votre écran SpeechMiner, cliquez sur **Éléments d'action**.
2. Cliquez sur **Nouveau Élément**.
3. Configurez les paramètres d'élément d'action suivants :
 - **Cessionnaire** : L'utilisateur auquel l'élément d'action sera assigné.
 - **Type** : Le sujet de l'élément d'action
 - **Date d'échéance** : Date à laquelle l'élément d'action doit être rempli.
 - **Résumé** : une description détaillée de ce que l'utilisateur doit faire.
4. Cliquez sur **OK**. L'élément d'action est créé et apparaît dans la liste **Mes Éléments**.

Modifier l'élément d'action

Lorsque vous modifiez un élément d'action, vous pouvez ajouter une ou des notes. Les notes sont utilisées pour clarifier, décrire et préciser les pensées et les décisions concernant l'élément d'action.

Note : Vous pouvez consulter les détails d'un élément d'action à partir de la liste d'éléments d'action. Pour ce faire, cliquez simplement sur le lien **Détails**.

Pour modifier un élément d'action :

1. Dans le coin supérieur droit de votre écran SpeechMiner, cliquez sur **Éléments d'action**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Modifiez les paramètres selon les besoins.

Note : Lorsque vous modifiez un élément d'action, la fenêtre Modifier l'élément d'action contient une zone pour les notes.

4. Sous **Notes** Ajoutez vos pensées (par exemple, les décisions prises, les limites, les idées, etc.).
5. Cliquez sur **OK**.

Modifier le statut de l'élément d'action

Lorsqu'un élément d'action est terminé, remplacez son statut par **Terminé**.

Une fois que le statut est modifié en Terminé, l'utilisateur qui a créé l'élément d'action doit soit **Confirmer** Ou **Rejeter** la modification.

Lorsqu'il est confirmé que l'élément d'action est terminé, l'élément d'action n'apparaît plus dans la liste des éléments d'action.

Lorsque le statut terminé est rejeté, l'élément d'action reste dans la liste des éléments d'action et l'option à compléter redevient disponible.

Lorsque vous finissez les tâches associées à un élément d'action, vous pouvez :

- [Sélectionner l'option de terminer l'élément d'action.](#)
- [Confirmer que l'élément d'action a été terminé.](#)
- [Rejeter le fait que l'élément d'action a été terminé.](#)

Pour terminer un élément d'action :

1. Dans le coin supérieur droit de votre écran SpeechMiner, cliquez sur **Éléments d'action**.
2. Sous **Actions**, Cliquez sur le lien **Terminer** associé à l'élément d'action qui a été terminé.
3. Dans la fenêtre **Terminer l'élément d'action**, ajoutez une note qui explique pourquoi l'action est terminée.
4. Cliquez sur **OK**.

Note : Si vous ajoutez une note dans le champ **Note**, l'élément d'action sera renvoyé à l'évaluateur pour son examen.

Pour confirmer qu'un élément d'action a été terminé :

1. Dans le coin supérieur droit de votre écran SpeechMiner, cliquez sur **Éléments d'action**.
2. Sous **Actions**, Cliquez sur le lien **Confirmer** pour approuver le statut Terminer.
3. Dans la fenêtre **Confirmer l'élément d'action**, ajoutez une note qui décrit pourquoi vous avez accepté le statut Terminer.
4. Cliquez sur **OK**.

Rejeter la décision de terminer un élément d'action :

1. Dans le coin supérieur droit de votre écran SpeechMiner, cliquez sur **Éléments d'action**.
2. Sous **Actions**, Cliquez sur le lien **Rejeter** pour rejeter le statut Terminer.
3. Dans la fenêtre **Rejeter l'élément d'action**, ajoutez une note qui explique pourquoi vous n'êtes pas d'accord avec le statut Terminer.
4. Cliquez sur **OK**.

Autorisations de profil

Cette section explique comment un administrateur peut gérer les utilisateurs dans le système de gestion des utilisateurs SpeechMiner.

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : La configuration des autorisations de profil n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Avant de commencer, considérez ce qui suit :

Si les utilisateurs de votre système se connectent à SpeechMiner avec les comptes utilisateur Genesys, les opérations décrites ici sont effectuées pour leurs comptes dans le Genesys Administrator Extension (GAX).

Tous les utilisateurs du système SpeechMiner sont associés à des groupements de différents types. Ces groupes contrôlent l'interaction et les données système que l'utilisateur peut voir et les autorisations que l'utilisateur doit voir et activent les fonctionnalités du système.

Les utilisateurs individuels peuvent avoir plusieurs rôles et appartenir à plusieurs [groupes de travail](#), [partitions](#) et groupes. Les profils utilisateur spécifient les rôles, les groupes et les partitions associés à chaque utilisateur.

En fonction de votre rôle, vous pouvez être en mesure de modifier certains ou tous les éléments de votre propre profil. Vous pouvez également gérer d'autres comptes utilisateur : créer de nouveaux utilisateurs, gérer leurs profils, gérer des groupes, des rôles et des autorisations. Cette section explique comment gérer les comptes utilisateur si vous disposez des autorisations requises.

Dans cette section, vous allez apprendre à utiliser les outils SpeechMiner suivants :

- [Modifier le profil utilisateur](#) : Permet d'afficher et de modifier les détails de votre profil.
- [Administrer les utilisateurs](#) : Permet de gérer les utilisateurs. Par exemple, créer de nouveaux utilisateurs, affecter des rôles, des groupes et des partitions aux utilisateurs, etc.
- [Administrer les groupes](#) : Permet de créer et de gérer des groupes d'utilisateurs.
- [Administrer les rôles](#) : Permet de définir des autorisations pour différents types d'utilisateurs.

Autorisations de profil

Voici une liste des groupes d'utilisateurs SpeechMiner :

Groupes d'utilisateurs	Description
Rôle	Un groupe d'autorisations qui définit les fonctionnalités que l'utilisateur peut accéder et utiliser dans le système SpeechMiner.
Groupe de travail	Le centre d'appels, ou le service du centre d'appels, auquel l'utilisateur appartient.
Groupe	Un ensemble de groupes de travail et/ou de partitions qui identifie les données d'interaction auxquelles l'utilisateur a accès.

Modifier un profil utilisateur

En fonction de vos autorisations, vous pouvez afficher votre profil utilisateur et modifier certaines ou toutes ses propriétés.

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : Cette fonctionnalité n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Votre profil utilisateur comprend :

- Nom d'utilisateur
- Mot de passe
- Rôles
- Groupes de travail auxquels vous appartenez.
- Partitions
- Renseignements personnels (nom, numéro de téléphone, adresse électronique).

Pour modifier votre profil utilisateur :

1. Dans le coin supérieur droit de l'écran SpeechMiner, sélectionnez l'identifiant de votre utilisateur.
2. Sélectionnez **Modifier le profil**.
3. Modifiez les paramètres et les informations si nécessaire. Pour plus d'informations, consultez [Administrer les utilisateurs](#).
4. Cliquez sur **Sauvegarder les modifications**. Les modifications sont sauvegardées.

Administrer les utilisateurs

La gestion des utilisateurs inclut la création de nouveaux comptes utilisateur, l'affectation de rôles, de groupes et de partitions aux utilisateurs, la gestion des mots de passe d'utilisateur, le maintien d'informations supplémentaires sur l'utilisateur et la désactivation ou la suppression de comptes existants. Cet ensemble d'associations d'informations et de groupes est attribuée à un utilisateur et est désignée comme un profil utilisateur.

Les procédures suivantes décrivent comment créer des comptes d'utilisateur et gérer des profils utilisateur :

- [Créer un nouveau compte utilisateur.](#)
- [Filtrer les comptes utilisateur existants.](#)
- [Modifier un profil utilisateur.](#)
- [Supprimer les utilisateurs.](#)

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : Cette fonctionnalité n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Pour créer un nouveau compte utilisateur :

1. Dans le coin supérieur droit de l'écran SpeechMiner, sélectionnez l'identifiant de votre utilisateur.
2. Cliquez sur l'icône **Nouveau** . Un écran vierge **Ajouter un profil** apparaît.
3. Renseignez les champs comme suit :

Champ	Description
Actif	Cochez la case pour rendre le compte actif. Un compte doit être actif pour que l'utilisateur s'y connecte.
Connexion utilisateur	Saisissez un nom d'utilisateur.
Authentification	Sélectionnez SpeechMiner si vous souhaitez que le nom d'utilisateur et le mot de passe soient gérés par SpeechMiner et stockés dans sa base de données. Sélectionnez Windows si l'utilisateur se connecte à SpeechMiner en utilisant le même nom d'utilisateur et mot de passe utilisés pour se connecter à Windows. Les champs requis pour configurer l'option sélectionnée s'affichent.
Ancien mot de passe	Ce champ n'est pas pertinent pour les nouveaux comptes. Ce champ ne s'affiche que si SpeechMiner est sélectionné sous authentification.

Champ	Description
Nouveau mot de passe	Saisissez un mot de passe pour le compte. Ce champ ne s'affiche que si SpeechMiner est sélectionné sous authentification.
Vérifier le mot de passe	Saisissez à nouveau le mot de passe du compte pour vous assurer qu'il a été tapé correctement. Ce champ ne s'affiche que si SpeechMiner est sélectionné sous authentification.
L'utilisateur doit modifier son mot de passe lors de sa prochaine connexion	Sélectionnez cette option pour demander à l'utilisateur de modifier son mot de passe la prochaine fois qu'il se connecte à SpeechMiner. Ce champ ne s'affiche que si SpeechMiner est sélectionné sous authentification.
Domaine Windows	Tapez le nom du domaine Windows dans lequel le compte utilisateur est géré. Ce champ n'apparaît que si Windows est sélectionné sous authentification.
Rôles utilisateur	Sélectionnez les rôles utilisateur à associer au compte. Ces rôles définissent les autorisations que l'utilisateur aura dans SpeechMiner. Pour plus d'informations, consultez Administrer les rôles . Si les rôles apparaissent dans la liste mais ne sont pas actifs, vous n'avez pas les autorisations requises pour affecter ces rôles aux utilisateurs.
Groupes d'utilisateurs	Sélectionnez les groupes à associer au compte. Chaque groupe représente un ensemble de groupes de travail et/ou de partitions qui identifient les données d'interaction auxquelles l'utilisateur pourra accéder. Pour plus d'informations, consultez Administrer les groupes .
Partitions utilisateur	Sélectionnez les groupes de travail et/ou les partitions à partir desquelles vous souhaitez accéder aux données d'interaction.
Prénom	Saisissez le prénom de l'utilisateur.
Nom de famille	Saisissez le nom de famille de l'utilisateur.
Titre	Saisissez le titre de l'utilisateur.
Organisation	Saisissez l'organisation pour laquelle l'utilisateur travaille.
Téléphone	Saisissez le numéro de téléphone de l'utilisateur.
Courriel	Saisissez l'adresse e-mail de l'utilisateur.
Page d'accueil	Saisissez l'adresse de n'importe quelle page de l'interface Web de SpeechMiner pour en faire la page d'accueil de l'utilisateur. Entrez l'adresse au format suivant : /pages/[emplacement de la page]. Vous pouvez copier l'adresse de la page à partir de la fin du champ

Champ	Description
	d'adresse du navigateur lorsque la page est ouverte. Par exemple, si vous souhaitez utiliser la page Modèles comme page d'accueil, et l'adresse de la nouvelle page de recherche est : http://myserver/speechminer/pages/UI/#/reports/templates, vous supprimeriez la base de l'adresse (entrez http://myserver/speechminer) et entrez pages/UI/#/Reports/templates.
Commentaires	Entrez tout commentaires supplémentaires.
Mappage	Si l'utilisateur est un agent de centre d'interaction, sélectionnez le nom de l'utilisateur dans le système d'enregistrement du centre d'appels. Si l'utilisateur est un gestionnaire de centre d'interaction, sélectionnez le nom du groupe de travail sous sa gestion. Vous pouvez sélectionner le nom ou le groupe de travail de l'une des manières suivantes : 1. Dans le champ de texte, commencez à saisir le nom de l'agent ou du groupe de travail. Une liste déroulante de noms contenant la combinaison de lettres que vous tapez apparaît. Continuez à taper jusqu'à ce que vous voyiez le nom, puis cliquez dessus pour le sélectionner. 2. Cliquez sur le bouton Parcourir Icône. Une liste de groupes de travail s'ouvre. 3. Cliquez sur un groupe de travail pour le sélectionner, ou développez le groupe de travail pertinent, puis cliquez sur le nom de l'agent pour le sélectionner. Note : Le mappage des utilisateurs SpeechMiner aux agents de centre d'interaction permet de créer un rapport sauvegardé pour « l'utilisateur actuel ». Cela signifie qu'un seul rapport sauvegardé peut être exécuté par différents utilisateurs pour récupérer les données du rapport sur eux-mêmes ou leurs subordonnés. Pour plus d'informations, consultez Création d'un nouveau rapport.
Envoyer une notification par courriel	Cochez cette case pour informer le nouvel utilisateur via un message électronique que son compte est ouvert. Le message électronique est envoyé à l'adresse indiquée dans le champ Courriel.

4. Cliquez sur **Sauvegarder les modifications**. Le nouveau compte est créé.

L'interface **Modifier le profil** se ferme et l'interface **Administrer les utilisateurs** s'affiche.

Si vous avez sélectionné une notification pour envoyer à l'utilisateur par courrier électronique, l'e-mail est envoyé.

Pour filtrer les comptes utilisateur :

1. Dans le coin supérieur droit de l'écran SpeechMiner, sélectionnez l'identifiant de votre utilisateur.
2. Sélectionnez **Administrer les utilisateurs**.
3. Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Si vous voulez filtrer par nom d'utilisateur, tapez une lettre ou une combinaison de lettres dans le champ **Nom**. Les comptes utilisateur qui n'incluent pas la combinaison de lettres spécifiée seront masqués dans la liste.
 - Si vous souhaitez filtrer par rôle, ouvrez la liste déroulante Rôles et sélectionnez un rôle ou des rôles que vous souhaitez inclure dans la liste.
 - Si vous souhaitez filtrer par groupe, ouvrez la liste déroulante Groupes et sélectionnez le groupe ou les groupes que vous souhaitez inclure dans la liste. Pour plus d'informations, consultez [Filtre de recherche](#).

Le filtre est activé et les comptes qui ne correspondent pas aux paramètres du filtre ne sont pas affichés.

Pour modifier un profil utilisateur :

Vous pouvez modifier les profils utilisateur comme suit :

- **Modifier le profil utilisateur d'un individu :**
 1. Dans l'écran **Administrer les utilisateurs**, cliquez sur le nom de l'utilisateur dont vous souhaitez modifier le profil.
 2. Dans l'écran **Modifier le profil**, modifiez le profil au besoin. Pour plus d'informations, consultez [Créer un nouveau compte utilisateur](#).

Note : Les champs **Connexion utilisateur** et **Authentification** ne peuvent pas être modifiés. Vous pouvez ne pas être en mesure de modifier des champs supplémentaires si vous n'avez pas les autorisations pour le faire.

 3. Cliquez sur **Sauvegarder les modifications**. Le profil est mis à jour.
- **Apporter des modifications globales aux profils sélectionnés :**
 1. Dans l'écran **Administrer les utilisateurs**, cochez la case associée à chaque profil que vous souhaitez modifier.

2. Au-dessus de la liste, cliquez sur **Autres actions...** et sélectionnez l'une des options suivantes :
 - **Marquer comme actif** : Active les comptes sélectionnés.
 - **Marquer comme inactif** : Désactive les comptes sélectionnés. Ces utilisateurs ne pourront pas se connecter à leurs comptes. Les comptes inactifs peuvent être réactivés ultérieurement si nécessaire. Lorsque vous cliquez sur **OK** vous pourrez choisir de supprimer l'intégralité des recherches, des rapports et des rapports planifiés sauvegardés par l'utilisateur ou d'arrêter tous les rapports planifiés.
 - **Ajouter aux rôles** : Ouvre une liste des rôles qui existent dans le système. Sélectionnez les rôles que vous souhaitez ajouter aux profils des utilisateurs et cliquez sur **Fermer**.
 - **Ajouter aux groupes** : Ouvre une liste des groupes qui existent dans le système. Sélectionnez les groupes que vous souhaitez ajouter aux profils des utilisateurs et cliquez sur **Fermer**.
 - **Retirer des rôles** : Ouvre une liste des rôles qui existent dans le système. Sélectionnez les rôles que vous souhaitez supprimer des profils des utilisateurs et cliquez sur **Fermer**.
 - **Retirer des groupes** : Ouvre une liste des groupes qui existent dans le système. Sélectionnez les groupes que vous souhaitez supprimer des profils des utilisateurs et cliquez sur **Fermer**.
3. Effectuez la sélection appropriée dans la boîte de dialogue qui s'affiche et cliquez sur **OK**.

Pour supprimer un utilisateur :

Vous pouvez supprimer des comptes utilisateur existants si nécessaire. Lorsqu'un compte est supprimé, l'intégralité des recherches, des rapports et des rapports planifiés sauvegardés créés par l'utilisateur sont supprimés.

Si vous souhaitez conserver ces éléments, mais que vous ne souhaitez pas que le compte utilisateur soit accessible, vous pouvez désactiver le compte. Pour plus d'informations, consultez [Modifier le profil utilisateur](#).

Lorsqu'un compte est désactivé, un utilisateur ne peut pas se connecter à celui-ci, mais le profil est sauvegardé et les recherches et rapports sauvegardés peuvent être conservés.

Le compte peut être réactivé ultérieurement si nécessaire.

1. Dans le coin supérieur droit de l'écran SpeechMiner, sélectionnez l'identifiant de votre utilisateur.
2. Sélectionnez **Administrer les utilisateurs**.

Administrer les utilisateurs

3. Cochez la case associée au compte utilisateur que vous souhaitez supprimer.
4. Cliquez sur l'icône **Supprimer** .
5. Cliquez sur **Oui**. Le compte est supprimé.

Administrer les groupes

Les groupes identifient les données d'interaction associées à des utilisateurs spécifiques. Lorsqu'un utilisateur appartient à un groupe particulier, il a accès aux données d'interaction affectées à ce groupe. L'ensemble des listes d'interactions, des recherches et des rapports auxquels ils ont accès n'incluront que les données relatives aux interactions dans leur groupe.

Chaque groupe est défini comme une liste de partitions et de groupes de travail :

- **Les partitions** identifient les données d'interaction à l'aide du système d'identification utilisé par le système d'enregistrement. Par exemple, une partition peut inclure des interactions avec le numéro de téléphone x, l'extension y.
- **Les groupes de travail** sont basés sur la structure du centre d'appel et identifient la place de l'utilisateur dans la hiérarchie de l'entreprise. Par exemple, un groupe de travail pourrait être Centre de Lyon, Banque ABC. Dans la plupart des cas, certaines partitions sont associées à des groupes de travail spécifiques ; il suffit donc de sélectionner des groupes de travail et les partitions sont automatiquement incluses. Parfois, il peut également être nécessaire d'ajouter des partitions.

Avec la fonctionnalité Administrer les groupes, vous pouvez :

- [Créer un nouveau groupe d'utilisateurs.](#)
- [Modifier un groupe d'utilisateurs.](#)
- [Supprimer un groupe d'utilisateurs.](#)

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : Cette fonctionnalité n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Pour créer un nouveau groupe d'utilisateurs :

1. Dans le coin supérieur droit de l'écran SpeechMiner, sélectionnez l'identifiant de votre utilisateur.
2. Cliquez sur **Administrer les groupes**.
3. Cliquez sur **Nouveau**. Une boîte de dialogue de groupe **Nouveau groupe** s'ouvre.
4. Sous Groupe, tapez un nom pour le nouveau groupe.
5. Dans l'arborescence située sous le nom du groupe, sélectionnez les partitions et les groupes de travail à associer au groupe.
6. Cliquez sur **Sauvegarder**. Le groupe est ajouté à la liste des groupes.

Pour modifier un groupe d'utilisateurs :

1. Dans le coin supérieur droit de l'écran SpeechMiner, sélectionnez l'identifiant de votre utilisateur.
2. Cliquez sur **Administrer les groupes**.
3. Sous **Nom** cliquez sur le nom du groupe que vous souhaitez modifier. Une boîte de dialogue **Modifier le groupe** s'ouvre.
4. Sous **Sélection des partitions** apportez les modifications nécessaires au groupe.
5. Cliquez sur **Sauvegarder**. Le groupe est mis à jour avec les modifications que vous avez apportées.

Pour supprimer un groupe d'utilisateurs :

1. Dans le coin supérieur droit de l'écran SpeechMiner, sélectionnez l'identifiant de votre utilisateur.
2. Cliquez sur **Administrer les groupes**.
3. Cochez la case associée au groupe que vous souhaitez supprimer.
4. Cliquez sur **Supprimer**. Le groupe est supprimé.

Administrer les rôles

Les rôles sont utilisés pour créer des groupes d'autorisations qui conviennent à différents types d'utilisateurs. Par exemple, le rôle d'administrateur est un groupe d'autorisations qui permet à un utilisateur d'accéder à la plupart des fonctionnalités du système, y compris la gestion de l'utilisateur et du système ainsi que la fonctionnalité SMART. En revanche, le rôle d'utilisateur régulier est un groupe beaucoup plus limité d'autorisations qui est conçu pour permettre aux agents de voir des données d'interaction spécifiques, de prendre part à des séances d'accompagnement, et de voir les résultats de certains rapports, mais bloque l'accès à de nombreuses fonctions système.

Les utilisateurs ayant des rôles différents voient différents éléments de l'interface SpeechMiner. Par exemple, un utilisateur régulier peut ne pas avoir les autorisations pour voir la page des outils. Dans ce cas, les outils n'apparaîtront même pas dans le menu principal. En revanche, un utilisateur avec un rôle d'administrateur verra toutes les pages, tous les onglets et les interfaces qui appartiennent à chaque page.

Avec la fonctionnalité Administrer les rôles, vous pouvez :

- [Modifier un rôle.](#)
- [Ajouter un nouveau rôle.](#)
- [Copier et modifier un rôle.](#)
- [Supprimer un rôle.](#)

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : Cette fonctionnalité n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Par défaut, le système contient les huit rôles suivants. Vous pouvez affecter un ou plusieurs rôles à chaque utilisateur. Les groupes d'autorisations par défaut de chaque rôle sont conçus pour être appropriés pour la majorité des utilisateurs de SpeechMiner.

Rôle par défaut	Description
Utilisateur régulier	Un groupe d'autorisations standard pour la plupart des utilisateurs, ce rôle permet la visualisation de la plupart des pages, la lecture des interactions et l'ajout de commentaires aux interactions. Il ne permet pas d'accéder à SMART.
Utilisateur avancé	Un groupe d'autorisations plus vaste qui inclut le groupe d'autorisations standard attribué aux utilisateurs réguliers, plus les autorisations pour la gestion des utilisateurs.
Gestionnaire QM	Un groupe d'autorisations plus vaste pour toutes les fonctionnalités QM, plus l'autorisation d'accéder au menu Explorer et à tous les rapports.
Utilisateur QM	Un groupe d'autorisations standard qui permettent à l'utilisateur d'afficher, de modifier, de compléter et d'exporter une séance d'évaluation affectée à l'utilisateur spécifique. Cet utilisateur pourra également se connecter à SpeechMiner et accéder au menu Explorer.
Utilisateur SMART	Un groupe d'autorisations standard pour la plupart des utilisateurs SMART.
Utilisateur SMART avancé	Un groupe d'autorisations SMART plus vaste qui inclut les autorisations SMART standard, plus les autorisations pour déverrouiller un programme verrouillé par un autre utilisateur, modifier les variables et directives globales, mettre à jour la priorité de traitement du programme, activer et désactiver les programmes et exporter/importer des programmes.
Audit d'événements	Ce rôle concerne les tâches d'audit requises pour vérifier la qualité du système lors de la mise en œuvre de nouveaux sujets.
Administrateur	Vise à permettre des tâches administratives telles que la gestion des utilisateurs et des autorisations.

Pour modifier un rôle :

1. Dans le coin supérieur droit de l'écran SpeechMiner, sélectionnez l'identifiant de votre utilisateur.
2. Sélectionnez **Administrer les rôles**.
3. Cliquez sur le nom de rôle à modifier. La boîte de dialogue Configuration du rôle s'ouvre.
4. Dans l'onglet **Attribution des rôles**, sélectionnez les rôles que les utilisateurs avec le rôle actuel peuvent affecter à d'autres utilisateurs.

Par exemple, si vous configurez le rôle d'administrateur, vous sélectionneriez très probablement tous les rôles. Mais, si vous configurez le rôle d'utilisateur avancé, vous ne sélectionnez probablement pas l'administrateur, l'utilisateur SMART ou l'utilisateur SMART avancé, puisque les utilisateurs avancés ne configurent pas les comptes utilisateur SMART et seul un administrateur devrait pouvoir accorder un rôle d'administrateur.

5. Dans les onglets Site Web, Rapports, SMART et SMConfig, sélectionnez les autorisations que le rôle doit avoir.
6. Cliquez sur **Sauvegarder**. Les modifications sont sauvegardées et la boîte de dialogue se ferme.

Pour ajouter un nouveau rôle :

1. Dans le coin supérieur droit de l'écran SpeechMiner, sélectionnez l'identifiant de votre utilisateur.
2. Sélectionnez **Administrer les rôles**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Dans le champ de texte **Rôle**, entrez un nom pour le rôle.
5. Dans les onglets, sélectionnez les autorisations requises.
6. Cliquez sur **Sauvegarder**.

Pour copier et modifier un rôle.

1. Dans le coin supérieur droit de l'écran SpeechMiner, sélectionnez l'identifiant de votre utilisateur.
2. Sélectionnez **Administrer les rôles**.
3. Cliquez sur le lien **Copier** associé au rôle que vous souhaitez copier.
4. Saisissez un nom pour le nouveau rôle et cliquez sur **OK**. Le nouveau rôle est ajouté à la liste.

5. Cliquez sur le nom du nouveau rôle. La boîte de dialogue Configuration du rôle s'ouvre.
6. Modifiez les autorisations au besoin.
7. Cliquez sur **Sauvegarder**.

Pour supprimer un rôle :

1. Dans le coin supérieur droit de l'écran SpeechMiner, sélectionnez l'identifiant de votre utilisateur.
2. Sélectionnez **Administrer les rôles**.
3. Cliquez sur le lien **Supprimer** associé au rôle que vous souhaitez supprimer.
4. Cliquez sur **Oui**. Le rôle est supprimé.

Définitions d'autorisation

L'accès aux fonctionnalités et aux informations de SpeechMiner est déterminé par les autorisations accordées à un utilisateur SpeechMiner.

Un utilisateur SpeechMiner peut recevoir une ou plusieurs autorisations associées aux catégories d'autorisations suivantes :

- [Site Web](#)
- [Rapports](#)
- [SMART](#)
- [SMConfig](#)

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : La configuration des autorisations de profil n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Autorisations de site Web

Voici une liste de toutes les catégories d'autorisations de site Web. Référez-vous à chaque section pour une liste détaillée des autorisations et leurs définitions :

- [Éléments d'action](#)
- [Interactions](#)
- [Accompagnement](#)
- [Externe](#)
- [Aide](#)
- [Ma vue](#)
- [QM](#)
- [Rapports](#)
- [Système](#)
- [Définition de tendances](#)
- [Utilisateurs](#)
- [Divers](#)

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : La configuration des autorisations de site Web n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Éléments d'action :

- **Modifier des éléments d'action** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de modifier et de gérer des éléments d'action (c'est-à-dire des tâches SpeechMiner) assignés par défaut aux rôles de l'administrateur, du gestionnaire QM et de l'utilisateur avancé.
- **Terminer des éléments d'action** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de terminer ses éléments d'action (c'est-à-dire les tâches SpeechMiner) attribués par défaut aux rôles de l'administrateur, du gestionnaire QM, de l'utilisateur avancé, de l'utilisateur régulier et de l'utilisateur QM.

Interactions :

- **Ajouter un commentaire d'interaction** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'ajouter un commentaire à une interaction sélectionnée. Le commentaire de l'utilisateur apparaît dans la transcription de l'interaction.
- **Filtrer les agents** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de filtrer les interactions en fonction d'agents spécifiques.
- **Événements d'audit dans la grille d'interactions** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'auditer un événement dans la grille d'interactions. Il s'agit d'une tâche nécessaire pour vérifier la qualité du système lors de la mise en œuvre de nouveaux sujets.
- **Événements d'audit dans Player** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de marquer un événement dans Media Player avec une cote d'audit (par exemple, TP, FP et SFP).
- **Page de l'explorateur d'interaction** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'accéder à la page du navigateur de contenu où vous pouvez afficher les interactions associées à des catégories, des agents et des programmes spécifiques.
- **Page de recherche d'interaction** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de sélectionner l'option Explorer > Rechercher et de rechercher les interactions à l'aide du filtre de recherche.
- **Administration des interactions** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de gérer les tâches d'audit, de retraiter les interactions et de nettoyer la base de données des informations sur les termes qui ont été supprimés des rubriques.
- **Page de définition de balises** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de créer ou de supprimer de nouvelles balises.
- **Supprimer des interactions de la liste d'interactions** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de supprimer des interactions d'une liste d'interactions.
- **Supprimer des interactions** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de supprimer des interactions.
- **Modifier les commentaires d'interaction** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de modifier les commentaires d'une interaction.

- **Modifier les commentaires des autres** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de modifier tous les commentaires dans chaque interaction, en plus des commentaires qu'il ou elle a créé.
- **Exporter une séance d'accompagnement** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'exporter une liste d'interactions et/ou une recherche sauvegardée à partir d'une séance d'accompagnement.
- **Explorer des agents** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de sélectionner des agents lors de la recherche d'interactions à l'aide des options du navigateur de contenu.
- **Menu Explorer** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'accéder au menu Explorer et de rechercher des interactions spécifiques en filtrant des quantités massives de données d'interaction.
- **Exporter des interactions** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'exporter des interactions.
- **Transférer des interactions** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de transférer des interactions à un autre utilisateur. Le message avec le lien vers l'interaction transférée s'affiche dans le widget Mes messages.
- **Filtre d'ID d'interaction** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'afficher/de masquer l'option de filtre de recherche d'ID d'interaction.
- **Filtre de partitions** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'afficher/de masquer les options de filtre de partition.
- **Retraiter les interactions** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'exécuter une analyse d'événements sur toutes les interactions, les programmes spécifiques et les rubriques.
- **Récupérer l'interaction originale** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de restaurer l'interaction avec son fichier audio ou texte d'origine (y compris toutes les pièces jointes).
- **Page de recherches sauvegardées** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de réutiliser les requêtes de recherches sauvegardées.
- **Grille d'enregistrements d'écran** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'afficher et d'analyser les enregistrements d'écran.
- **Recherche d'interactions** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de rechercher des interactions.
- **Comparaison des recherches** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de créer un rapport qui compare deux recherches sauvegardées. Le résultat est un rapport qui montre comment les deux jeux de données diffèrent.
- **Interactions similaires** - S.O.
- **Balise d'interactions** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'ajouter ou de supprimer une balise d'une interaction.
- **Filtres d'actions utilisateur** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'afficher/de masquer les options de filtre de recherche des actions utilisateur.

Définitions d'autorisation

- **Consulter la transcription des appels** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'afficher et de lire la transcription d'appel.

Accompagnement :

- **Menu Accompagnement** - Cette autorisation permet aux utilisateurs de créer, modifier et supprimer des séances d'accompagnement.
- **Créer une séance** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de créer une séance d'accompagnement.
- **Supprimer une séance** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de supprimer une séance d'accompagnement.
- **Modifier les types de séance** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de modifier un type de séance d'accompagnement.
- **Gérer tous les formulaires d'accompagnement** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de modifier et de supprimer des séances d'accompagnement créées par d'autres utilisateurs, ainsi que celles qu'il/elle a créées.
- **Gérer mes formulaires d'accompagnement** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de ne modifier et supprimer que les séances d'accompagnement qu'il/elle a créées.
- **Voir toutes les séances** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'afficher toutes les séances dont il/elle a les autorisations de voir. C'est-à-dire, la séance dans laquelle l'utilisateur est le créateur, l'entraîneur ou le stagiaire.

Externe :

- **Liste des interactions externes** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'afficher une liste d'interactions dans une fenêtre de navigateur distincte.
- **Lecteur externe** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'ouvrir et de lire une interaction dans une fenêtre de navigateur distincte.

Aide :

- **Page d'index d'aide** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'afficher et d'utiliser l'index d'aide SpeechMiner en ligne.
- **Menu d'aide** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'afficher l'aide de SpeechMiner en ligne.
- **Envoyer la page de feedbacks** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'envoyer un courriel aux clients de Genesys avec des commentaires sur l'application.

Ma vue :

- **Gérer toutes les vues prédéfinies** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de publier, de modifier et de supprimer des vues prédéfinies créées par d'autres utilisateurs, ainsi que les vues prédéfinies qu'il a créées.
- **Widget Mes messages** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'ajouter, de modifier ou d'afficher le widget Mes messages.
- **Ma vue** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de créer et de modifier un tableau de bord.
- **Rapport (examiner en détail)** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de modifier, d'ajouter ou d'afficher le widget de rapport dans le tableau de bord.

QM :

- **Ajouter des évaluations** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de créer des évaluations de gestion de la qualité.
- **Archiver la séance d'évaluation** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'archiver une séance d'évaluation.
- **Terminer la séance d'évaluation** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de terminer une séance d'évaluation.
- **Créer un élément de bibliothèque** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de créer et d'ajouter une nouvelle question à la bibliothèque de questions de QM.
- **Créer une évaluation ad hoc** - Cette autorisation vous permettra d'évaluer les interactions à partir de la page Explorer.
- **Créer un nouveau formulaire** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de créer un nouveau formulaire d'évaluation de la gestion de la qualité.
- **Supprimer la séance d'évaluation que j'ai créée** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de supprimer une séance d'évaluation de la gestion de la qualité qu'il a créée.
- **Supprimer des évaluations** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de supprimer des évaluations de gestion de la qualité.
- **Supprimer une séance d'évaluation** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de supprimer des séances d'évaluation de gestion de la qualité.
- **Supprimer un formulaire** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de supprimer un formulaire de gestion de la qualité.
- **Supprimer un élément de bibliothèque** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de supprimer une question de la bibliothèque de questions de QM.
- **Modifier des évaluations** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de modifier les propriétés d'une évaluation de gestion de la qualité.
- **Modifier toutes les séances d'évaluation** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'afficher, de modifier et de terminer toutes les séances d'évaluation, uniquement lorsque

la séance contient des interactions que l'utilisateur a l'autorisation d'afficher. Avec cette autorisation, vous ne pouvez pas afficher, modifier et terminer une séance d'évaluation partagée qui n'est pas affectée à un utilisateur, à moins que vous ne soyez l'un des évaluateurs associés à l'évaluation partagée.

- **Modifier le formulaire** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de modifier les propriétés d'un formulaire de gestion de la qualité.
- **Modifier l'élément de bibliothèque** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de modifier une question existante dans la bibliothèque de questions de QM.
- **Exporter la séance d'évaluation** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'exporter une séance d'évaluation QM au format PDF ou Excel.
- **Exporter la page des séances de QM terminées** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'effectuer une exportation par lot de données de séance de QM associées à des séances terminées au cours d'une plage de dates spécifique.
- **Page du gestionnaire des évaluations** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'afficher la liste des évaluations actives/inactives et de créer, modifier et supprimer des évaluations.
- **Page d'évaluation des séances** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'afficher une liste de la séance d'évaluation existante et d'effectuer des séances d'évaluation qui lui sont assignées.
- **Page du gestionnaire de formulaires** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de créer et de gérer des formulaires qui permettent aux évaluateurs de fournir des feedbacks sur un agent spécifique.
- **Menu QM** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de créer, modifier et supprimer des formulaires de gestion de la qualité, des évaluations et des séances d'évaluation.
- **Remplacer une interaction de séance d'évaluation** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de remplacer une interaction dans une séance d'évaluation existante.
- **Afficher le score de la séance d'évaluation** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'afficher le score de la séance d'évaluation. Si cette autorisation est désactivée, l'utilisateur ne peut afficher le score de la séance d'évaluation que si l'option **Montrer à l'agent son score d'évaluation** est sélectionnée lorsque l'option [Notifier l'élément d'action de l'agent](#) Saisir : **Message évaluateur**) est créée.
- **Afficher l'élément de bibliothèque** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'afficher un ou plusieurs groupes de questions.

Rapports :

- **Exporter vers Excel** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'exporter un rapport vers un document Excel à partir de l'onglet Rapports > Modifier le rapport.
- **Ma page de tableau de bord** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'afficher des informations récapitulatives sur un ensemble spécifique d'interactions via l'utilisation de vues et de widgets.

- **Menu des rapports** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de générer et de modifier des rapports pour analyse, afficher les détails du rapport et le statut et partager les données avec les utilisateurs dans toute l'entreprise.
- **Voir tous les rapports** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'afficher tous les rapports sauvegardés qui ont été créés par l'utilisateur indépendamment de leurs définitions de partage.

Système :

- **Page d'alertes** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de créer, modifier et supprimer des alertes qui informent les utilisateurs sur les groupes d'interactions avec des caractéristiques spécifiques. Par exemple, une alerte de modification indique quand le nombre d'interactions qui répondent à une certaine condition change sensiblement.
- **Page des statistiques des catégories** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'afficher des données sur chaque catégorie définie dans le système. Par exemple,

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : Les statistiques des catégories ne sont pas disponibles dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

- **Nom** : Le nom de la catégorie et sa place dans la hiérarchie des catégories. Ces informations sont affichées de la même manière dans l'explorateur de catégories.
 - **Description** : Une description de la catégorie spécifique.
 - **Verrouillé par** : Indique si la catégorie est verrouillée et quel utilisateur l'a verrouillée.
 - **Expression** : Un résumé de la définition de catégorie. Expression offre un moyen rapide d'examiner la définition et de vérifier si elle est correcte.
 - **Actif** : Indique si la catégorie est active ou inactive.
- **Menu Explorateur d'éléments** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'afficher des détails sur les rubriques, les programmes et les catégories SpeechMiner disponibles.

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : Le menu Explorateur d'éléments n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

- **Gérer les pages mise en cache** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de réinitialiser le cache pour tous les éléments ou les éléments spécifiques d'interface tels que les agents, les rapports sauvegardés, les utilisateurs et les groupes, etc.
- **Page Gérer la file d'attente des interactions** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de contrôler l'ordre dans lequel les interactions sont traitées par SpeechMiner.

- **Page Gérer les catégories** - S.O.
- **Gestionnaire de métadonnées** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de modifier les noms des options de filtrage des métadonnées et des colonnes de métadonnées dans les résultats de recherche de sorte que les noms représentent clairement la signification des données.
- **Page du système de contrôle** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de surveiller le statut des modules SpeechMiner, des systèmes mécaniques de démarrage/arrêt et d'afficher les messages du système.
- **Page des statistiques du programme** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'afficher une variété d'informations sur les programmes sélectionnés. Par exemple, le nombre de rubriques dans le programme, les listes de rubriques dans le programme, la date d'enregistrement de la rubrique, l'auteur de l'enregistrement de la rubrique et la liste des termes de la rubrique.

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : Les statistiques du programme ne sont pas disponibles dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

- **Page Système de purge** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de supprimer du système les anciennes interactions en toute sécurité. Cela réduira la taille de la base de données et entraînera une meilleure performance globale.
- **Menu admin système** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de contrôler le système et ses serveurs, ainsi que certaines de ses fonctionnalités globales (par exemple, les vues prédéfinies et le système de surveillance).
- **Page Configuration système** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'examiner la configuration du système et les informations de sécurité. Cette information permet à l'utilisateur de mieux comprendre l'environnement dans lequel il travaille.
- **Page des statistiques de rubrique** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'afficher des données (par exemple, le nombre de termes des rubriques, le nombre de programmes, etc.), à propos de chaque rubrique définie dans le système.

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : Les statistiques des rubriques ne sont pas disponibles dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Définition de tendances :

- **Exporter les informations de définition des tendances** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'exporter les résultats du filtre de définition de tendances.
- **Gérer les tâches de cluster de définition de tendances** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de gérer les tâches de cluster de définition de tendances à partir de la page de définition de tendances. Par défaut, cette autorisation sera désactivée pour tous les rôles.

- **Page de définition de tendances** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'afficher la page de définition des tendances. La page de définition de tendances est conçue pour surveiller les interactions et identifier et explorer les tendances et les problèmes inattendus.

Utilisateurs :

- **Activer et désactiver les utilisateurs** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de rendre un compte utilisateur sélectionné accessible ou indisponible.
- **Page Administrer les groupes** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de créer un nouveau groupe d'utilisateurs, de modifier un groupe d'utilisateurs existant ou de supprimer un groupe d'utilisateurs.
- **Page Administrer les rôles** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de fournir ou de supprimer des autorisations sur les fonctionnalités et les outils.
- **Page Administrer les utilisateurs** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'ajouter, de supprimer et/ou de modifier un profil utilisateur.
- **Page Modifier le profil** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de modifier son profil SpeechMiner.
- **Modifier les groupes d'utilisateurs** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de modifier les propriétés du groupe d'utilisateurs SpeechMiner. Lorsqu'un utilisateur appartient à un groupe, il a accès aux données d'interaction affectées à ce groupe. L'ensemble des listes d'interactions, des recherches et des rapports auxquels ils ont accès n'incluront que les données relatives aux interactions dans leur groupe.
- **Modifier le mappage des utilisateurs** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de mapper les utilisateurs aux agents du centre d'interaction. Le mappage permet de créer un rapport sauvegardé pour un utilisateur spécifique.
- **Modifier les partitions utilisateur** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de modifier la partition associée à un utilisateur spécifique. Les partitions identifient les données d'interaction à l'aide du système d'identification utilisé par le système d'enregistrement.
- **Modifier les rôles utilisateur** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de modifier les rôles associés à un utilisateur spécifique.
- **Réinitialiser les mots de passe d'autres utilisateurs** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de modifier le mot de passe d'un autre utilisateur sans avoir à impliquer des utilisateurs spécifiques.
- **Menu Outils** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'accéder aux outils qui lui permettent de contrôler et de gérer le système et ses serveurs, ainsi que certaines de ses fonctionnalités globales.

Divers :

- **Données sensibles des clients** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'afficher des métadonnées client sensibles, telles que des données jointes à CIM, dans l'interface graphique de SpeechMiner. Les données sont visibles lorsque cette autorisation est activée.
- **Données sensibles de l'agent** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'afficher des métadonnées d'agent sensibles, telles que le nom de l'agent, dans l'interface graphique SpeechMiner. Les données sont visibles lorsque cette autorisation est activée.

Note :

- L'**autorisation de données sensibles personnalisées** et l'**autorisation de données sensibles des agents** n'auront aucun effet sur les résultats du rapport. En fait, les données sensibles seront intégrées dans les rapports.
- Si vous ne souhaitez pas que les données sensibles soient intégrées dans les rapports, vous devez désactiver le rapport correspondant. Pour plus d'informations, voir [Autorisations de rapports](#).
- Pour plus d'informations sur la configuration du contrôle d'accès utilisateur aux données sensibles, reportez-vous à *Configuration des autorisations, contrôle d'accès et confidentialité > configuration du contrôle d'accès et de la hiérarchie de l'agent > configuration dans la section contrôle d'accès utilisateur* dans le *Guide de solution GIR*.

Autorisations des rapports

La liste suivante répertorie toutes les catégories d'autorisations de rapports. Référez-vous à chaque section pour une liste détaillée des autorisations et leurs définitions :

- [Administration](#)
- [Analyse des agents](#)
- [Analyse des données](#)

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : La configuration des autorisations de profil n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Administration :

- **Analyse tendancielle des capacités** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de créer, modifier et/ou afficher le rapport d'analyse tendancielle des capacités. Le rapport est utilisé pour surveiller la charge du système et voir dans quelle mesure le système peut gérer les nouvelles interactions entrantes.
- **Alerte système** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de créer, de modifier et/ou d'afficher le rapport d'alertes système. Le rapport est automatiquement généré et sauvegardé par le système. Il est utilisé pour alerter les utilisateurs lorsque des groupes d'interactions ont certaines caractéristiques.
- **Charge du système** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de créer, modifier et/ou afficher le rapport de charge du système. Le rapport est utilisé pour surveiller la quantité d'heures audio traitées par jour ou par heure.
- **Suivi de l'utilisation** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de créer, de modifier et/ou d'afficher le rapport de suivi de l'utilisation. Le rapport est utilisé pour surveiller l'activité des utilisateurs sur une plage de dates sélectionnée.

Analyse des agents :

- **Rapports d'analyse comparative des agents** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de créer, de modifier et/ou d'afficher le rapport d'analyse comparative des agents (par interaction ou par segment). Le rapport est utilisé pour comparer les performances des agents les uns avec les autres, ainsi qu'avec la valeur moyenne de tous les agents représentés.
- **Analyse comparative des évaluation d'agents** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'activer ou de désactiver le rapport d'analyse comparative des évaluation d'agents. Le rapport est utilisé pour résumer le score moyen d'évaluation des agents sélectionnés.

- **Analyse tendancielle des agents** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de créer, de modifier et/ou d'afficher le rapport d'analyse tendancielle des agents (par interaction ou par segment). Le rapport affiche les performances d'un agent par rapport à une ou plusieurs catégories sélectionnées au fil du temps.
- **Échec automatique** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de créer, modifier et/ou afficher le rapport d'échec automatique. Le rapport affiche une liste de tous les formulaires d'évaluation et de surveillance de la qualité qui ont été qualifiés d'échec automatique pour les évaluations sélectionnées.
- **Score d'étalonnage** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'activer ou de désactiver le rapport des scores d'étalonnage. Le rapport montre les résultats du formulaire d'évaluation d'étalonnage.
- **Résumé des accompagnements** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de créer, de modifier et/ou d'afficher le rapport récapitulatif des accompagnements. Le rapport est utilisé pour résumer l'état actuel des séances d'accompagnement dans un graphique circulaire et un tableau. Le rapport répertorie également les séances d'accompagnement actives de l'utilisateur. Les éléments de la liste peuvent être déroulés pour afficher les détails de la séance d'accompagnement.
- **Résumé de l'évaluation** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de créer un rapport résumé des évaluations.
- **Résumé d'évaluation des interactions** - Cette autorisation active et désactive le rapport résumé des évaluations de l'interaction. Le rapport affiche le score pour des séances d'évaluation spécifiques.
- **Comparaison des évaluations par l'évaluateur** - Cette autorisation active et désactive le rapport de comparaison des évaluations par l'évaluateur. Le rapport sert à résumer le score moyen d'évaluation pour les évaluateurs sélectionnés.
- **Profil des performances** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de créer un rapport du profil des performances. Le rapport compare les performances du groupe de travail ou de l'agent pour une catégorie ou un groupe de catégories spécifié du référentiel. Le référentiel est composé soit du groupe de travail, soit de la moyenne de l'agent.
- **Comparaison des équipes** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de créer, modifier et/ou afficher le rapport de comparaison des équipes (par interaction ou par segment). Le rapport est utilisé pour comparer les performances entre les équipes et avec la valeur moyenne de toutes les équipes représentées.
- **Comparaison des évaluations par équipe** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'activer ou de désactiver le rapport de comparaison des évaluations par l'équipe. Le rapport est utilisé pour résumer le score moyen d'évaluation pour les équipes sélectionnées.
- **Meilleurs et agents les moins performants** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de créer, modifier et/ou afficher le rapport sur les meilleurs et les agents les moins performants. Le rapport identifie ce que les agents les plus performants font différemment des autres agents. Il s'agit d'une représentation graphique d'une comparaison des groupes de travail.

Analyse des données :

- **Rapports de comparaison des catégories** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de créer un rapport qui compare les catégories sélectionnées.
- **Analyse tendancielle par catégorie** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de créer, modifier et/ou afficher le rapport d'analyse tendancielle par catégorie. Le rapport est utilisé pour montrer les changements dans les catégories sur une période de temps.
- **Fréquence des métadonnées** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de créer, modifier et/ou afficher le rapport de fréquence des métadonnées. Le rapport est utilisé pour afficher, pour un champ de métadonnées sélectionné, le nombre d'interactions dans l'ensemble des données possédant chacune des valeurs du champ.
- **Analyse par rubrique - Audits** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de créer, de modifier et/ou d'afficher le rapport Analyse par rubrique - Audits. Le rapport est utilisé pour montrer la précision avec laquelle chaque rubrique a été identifiée par SpeechMiner.
- **Analyse par rubrique - Tendances** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de créer, modifier et/ou afficher le rapport Analyse par rubrique - Tendances. Le rapport est utilisé pour comparer la fréquence à laquelle des rubriques spécifiques ont été trouvées dans la période de temps sélectionnée, avec la fréquence à laquelle elles ont été trouvées dans la période antérieure.
- **Corrélation entre rubriques** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de créer, modifier et/ou afficher le rapport de corrélation entre rubriques. Le rapport sert à fournir des renseignements sur la cooccurrence d'une rubrique.
- **Interactions** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'afficher et de créer le rapport Interactions.

Autorisations SMART

Voici une liste de toutes les catégories d'autorisations SMART. Référez-vous à chaque section pour une liste détaillée des autorisations et leurs définitions :

1. [Catégories](#)
2. [Programmes](#)
3. [Scripts](#)
4. [Système](#)
5. [Rubriques](#)

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : La configuration des autorisations SMART n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

Catégories :

- **Créer une catégorie** - Cette autorisation donnera à l'utilisateur la possibilité de créer une nouvelle catégorie.
- **Supprimer une catégorie** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de supprimer une catégorie existante.
- **Modifier l'assurance d'une rubrique dans la catégorie** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de modifier le niveau d'assurance d'une catégorie dans SMART.
- **Catégories d'importation et d'exportation** - Cette autorisation donnera à l'utilisateur la possibilité d'importer et d'exporter une définition de catégorie.
- **Catégorie ouverte** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'ouvrir une catégorie et d'afficher ses détails.

Programmes :

- **Créer un programme** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de créer un programme dans SMART. Ce programme sera utilisé par SpeechMiner pour rechercher et analyser les interactions.
- **Supprimer le programme** - Cette autorisation donnera à l'utilisateur la possibilité de supprimer un programme existant.
- **Éditer un programme** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de modifier le contenu d'un programme existant. Par exemple, les rubriques du programme.
- **Modifier les propriétés du programme** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de modifier les propriétés d'un programme (par exemple, nom, niveau d'assurance, etc.).

- **Programmes d'importation et d'exportation** - Cette autorisation donnera à l'utilisateur la possibilité d'importer et d'exporter une définition de programme.
- **Priorité du programme et modification de l'activation** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de déterminer la priorité d'un programme comme suit :
 - Si un programme doit être recherché et analysé ou pas.
 - Priorité dans la prise en charge du programme. SpeechMiner sélectionne l'interaction à traiter premièrement en fonction du niveau de priorité du programme.

Scripts :

- **Révision stricte** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de déterminer le niveau de rigueur d'une phrase topique. La rigueur indique le niveau de confiance que SpeechMiner doit avoir pour reconnaître une phrase de rubrique.

Système :

- **Appliquer les modifications** - Cette autorisation donnera à l'utilisateur la possibilité d'appliquer des instructions SMART (c'est-à-dire des définitions de rubrique, de programme et de catégorie) afin qu'elles soient implémentées dans SpeechMiner.
- **Modifier l'historique** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de modifier toutes les versions SMART précédentes ou seulement la version qu'il/elle a créée. Par exemple, une rubrique antérieure unique, une définition de programme et/ou de catégorie ou un ensemble complet de définitions SMART.
- **Connexion à SMART** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de se connecter à SMART.
- **Locuteurs de carte** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de définir un nom de locuteur SMART spécifique pour chaque nom de métadonnées du locuteur.
- **Verrous de remplacement** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de déverrouiller une catégorie, une rubrique ou un programme verrouillé par un autre utilisateur.
- **Restaurer s'applique** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de restaurer un ensemble d'instructions SMART antérieures.

Rubriques :

- **Créer une rubrique** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de créer une rubrique dans SMART. Cette rubrique sera utilisée par SpeechMiner pour rechercher et analyser des interactions.
- **Supprimer une rubrique** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de supprimer une rubrique.
- **Modifier une rubrique** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de modifier une rubrique dans SMART.
- **Erreurs dans les termes de rubrique** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'utiliser des phrases qui sont considérées comme trop courtes dans les définitions de rubrique.
- **Importer et exporter des rubriques** - Cette autorisation donnera à l'utilisateur la possibilité d'importer et d'exporter une définition de rubrique.

Autorisations SMConfig

Voici une liste de toutes les catégories d'autorisations SMART. Référez-vous à chaque section pour une liste détaillée des autorisations et leurs définitions :

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : La configuration des autorisations de profil n'est pas disponible dans notre offre Cloud. Elle est disponible uniquement sur place. Pour plus de détails, consultez [Déploiements pris en charge](#).

- **Chiffrage audio** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de chiffrer les fichiers audio avant leur enregistrement dans le dossier Stocker.
- **Panneau audio** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de configurer les formats de reconnaissance et de lecture d'appels audio, les périodes de rétention pour chaque format et les taux de site et de lecture.
- **Panneau d'index** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de gérer les tâches liées à l'index. Par exemple : sauvegarde, restauration et optimisation d'index.
- **Panneau de licence** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de traiter les interactions et d'entrer les licences reçues de Genesys.
- **Panneau des paramètres de journalisation** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de configurer la journalisation des composants suivants: Plateforme, Web et applications clients.
- **Connexion à SMConfig** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de se connecter à SMConfig.
- **Panneau d'enregistrement** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de configurer le client, le nom de l'application et le groupe d'accès utilisateurs dans le serveur de configuration des systèmes. Il permet également à l'utilisateur de configurer le récepteur d'interaction, l'autorisation RP, l'autorisation MCP et la lecture.
- **Panneau des rapports** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de déployer à la fois la bibliothèque MRS (une DLL qui assure la prise en charge de diverses fonctionnalités de rapport) et tous les rapports requis sur le serveur des rapports.
- **Panneau de gestion des services** - Cette autorisation permet à l'utilisateur d'enregistrer tous les services SpeechMiner sur chaque ordinateur du système, de mettre à jour les fichiers de configuration de SpeechMiner sur chaque ordinateur et de démarrer, redémarrer et arrêter les services.
- **Panneau des sites et machines** - Cette autorisation permet à l'utilisateur de configurer la disposition du système ainsi que des paramètres supplémentaires de l'ensemble du système.

Lien permanent

La fonctionnalité lien permanent permet de sauvegarder une adresse réseau pour un élément particulier, tel qu'une requête ou un rapport. Il est donc facile d'accéder à l'élément à nouveau. Après avoir sélectionné les critères de recherche pour une nouvelle recherche d'interaction, vous pouvez générer et sauvegarder un lien permanent dans la requête. Après avoir copié le lien permanent, vous pouvez le coller dans le champ **Adresse** de votre navigateur. Lorsque vous appuyez sur **Entrer**, le formulaire de recherche s'ouvre avec tous les critères de recherche spécifiés. Vous pouvez sauvegarder le lien permanent sur votre ordinateur ou comme un favori dans votre navigateur, ou vous pouvez l'envoyer à d'autres utilisateurs par courriel ou IM. Lorsque vous ou le destinataire souhaitez effectuer la recherche, vous n'avez qu'à ouvrir le lien dans un navigateur.

Dans certains cas, lorsque vous générez un lien permanent, vous pouvez spécifier s'il peut être accédé par toute personne ayant le lien ou uniquement par les utilisateurs SpeechMiner qui ont des autorisations dans le système pour cet élément. Dans ces cas, si vous choisissez cette dernière option, les utilisateurs doivent fournir leur nom d'utilisateur et leur mot de passe SpeechMiner afin d'accéder à l'élément. Lorsque cette option n'est pas disponible, un nom d'utilisateur et un mot de passe SpeechMiner sont toujours requis.

Les liens permanents peuvent être créés pour une variété de types d'éléments, y compris des interactions spécifiques, des recherches d'interaction, des séances d'accompagnement et des rapports. Lorsque vous choisissez de générer un lien permanent pour l'un de ces éléments, une boîte de dialogue de lien permanent s'ouvre et affiche l'URL du lien permanent.

Pour sauvegarder un lien permanent généré :

- Sélectionnez **Explorer > Listes d'interactions**.
- Cliquez sur le lien **Copier** dans la colonne **Lien permanent** pour obtenir la liste de liens permanents à copier.
- Copier le lien :
 - Lorsque vous travaillez avec Internet Explorer, cliquez sur **Copier et fermer**.
 - Lorsque vous travaillez avec Chrome, sélectionnez et copiez manuellement le lien, puis cliquez sur **Fermer**.
- Collez le lien dans un fichier texte, le champ d'adresse de votre navigateur, un message électronique, et ainsi de suite, selon les cas.

Note : La plupart des liens permanents permettent aux utilisateurs d'ouvrir uniquement les interactions correspondant aux partitions pour lesquelles ils ont des autorisations. Certains liens permanents dirigent les utilisateurs vers des interactions de partitions auxquelles ils n'ont pas d'autorisations. Lorsque tel est le cas, un message d'avertissement s'affiche dans la boîte de dialogue Lien permanent.

Foire aux questions

Voici une liste de rubriques qui fournissent des réponses à quelques-unes des questions les plus fréquemment posées :

- [Gestion de la qualité \(QM\)](#)

Gestion de la qualité (QM)

Q : Le nom d'un formulaire de gestion de la qualité peut-il être modifié une fois que le formulaire est actif ?

R : Un formulaire ne peut pas être modifié une fois qu'il est activé et ajouté à une évaluation. Si le formulaire est actif mais qu'il n'a pas été ajouté à une évaluation, vous pouvez désactiver le formulaire, le modifier et l'activer à nouveau.

Q : Les formulaires de gestion de la qualité inactifs peuvent-ils être archivés ?

R : Les formulaires inactifs ne peuvent pas être archivés.

Q : Un groupe de questions peut-il avoir une valeur de pondération 0 ?

R : Un groupe peut avoir une valeur de pondération 0 à condition qu'il y ait des groupes de questions supplémentaires auxquels une pondération est assignée. La règle prévoit que la somme de toutes les pondérations de groupes soit égale à 100 %.

Q : Quelle est la meilleure option lorsque vous souhaitez créer un formulaire avec des questions d'introduction qui n'ont pas de valeur de pondération ?

R : Il est préférable d'utiliser des questions de type formulaire libre comme des questions d'introduction, car aucune valeur de pondération ne leur est attribuée.

Q : Que signifie le statut Expiré dans le questionnaire d'évaluation ?

R : Un statut Expiré signifie que la date d'échéance pour la séance spécifique est passée. Une séance d'évaluation expirée apparaît dans la grille des séances de l'évaluateur, mais elle ne peut pas être remplie par l'évaluateur. Les séances expirées paraîtront dans les rapports qui affichent toutes les séances (par exemple, Résumé de l'évaluation).

Q : Quelle est la valeur de dérivation (c'est-à-dire, la variance) dans le rapport des scores d'étalonnage ?

R : La dérivation est la différence entre un score spécifique et le score moyen.

Foire aux questions

Q : Le rapport de l'évaluateur fournit-il une valeur pour la dérivation au fil du temps ?

R : Non.

Q : Quel est le but du score de qualité moyenne dans le rapport des scores d'étalonnage ?

R : Lorsque vous créez une évaluation d'étalonnage pour une interaction spécifique, vous pouvez déterminer le bon score et/ou les réponses. Vous pouvez ensuite comparer la réponse des évaluateurs (score et réponse) à ce que vous avez déterminé être le bon score et la réponse.

Pour plus d'informations, voir [Gestion de la qualité](#).

Analyser les mots associés

La fenêtre Mots associés affiche les termes ou phrases qui se retrouvent communément (c'est-à-dire, coexistent) dans les mêmes zones de l'interaction. Utilisez la représentation graphique des mots associés pour explorer de manière active les termes et les groupes de terme, en sélectionnant et en vous concentrant sur les termes qui vous intéressent.

Note : Les mots associés peuvent être consultés dans [Infobulle du graphique de définition de tendances](#) et [Transcription des interactions](#).

- Les mots associés provenant du graphique de définition de tendances sont tirés du filtre du graphique de définition de tendances. Le processus à partir du graphique de définition de tendances repère les mots associés dans les interactions qui contiennent un terme ou une phrase probablement pertinente pour le terme ou la phrase spécifique pour laquelle vous avez demandé des termes relatifs.
- Le résultat des mots associés de la transcription des interactions se base sur les 7 derniers jours liés à l'interaction spécifique. Le processus de transcription d'interaction repère les mots associés dans les interactions qui contiennent le terme ou la phrase exacte pour laquelle vous avez demandé des mots relatifs.

Pour ouvrir, déplacer et modifier la fenêtre des mots associés :

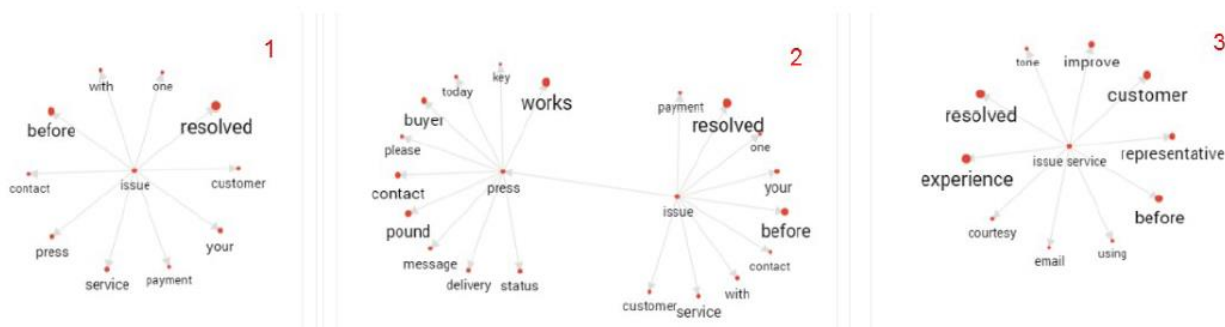
- Pour **ouvrir** la fenêtre des mots associés :
- Dans le diagramme à bulles de définition de tendances survolez un terme ou une phrase dans la liste des groupes de termes et sélectionnez **Afficher les mots associés** dans l'infobulle qui apparaît.
- Au bas de la page de définition de tendances, cliquez sur un terme dans le graphique des tendances communes et sélectionnez Mots associés.
- Dans la transcription des interactions, cliquez sur un terme et sélectionnez Mots associés.
- Pour **déplacer** un diagramme à l'intérieur de la fenêtre Mots associés, survolez le diagramme, cliquez et faites glisser votre souris vers le nouvel emplacement. Cette option est utile lorsque vous développez le diagramme et qu'il est trop volumineux pour s'insérer dans l'intégralité de la fenêtre des mots associés.
- Pour **changer** la taille du diagramme des mots associés, déplacez votre roulette de souris vers le haut et vers le bas sur le diagramme.

La fenêtre Mots associés illustre graphiquement les informations suivantes :

- Les termes ou les phrases communément associées au terme ou à la phrase pour laquelle vous avez demandé à consulter les mots associés. Par exemple, les termes ou phrases qui coexistent souvent, telles la nomination du médecin, la valeur fondamentale, le citoyen modèle, ainsi de suite.
1. Le terme ou la phrase est présentée au centre du graphique et ses termes ou phrases connexes sont affichées autour d'elle.
 1. À quelle fréquence les termes ou phrases associées se retrouvent-elles près du terme sélectionné. Plus on trouve fréquemment un terme, plus le terme apparaît dans le diagramme.

Pour chaque terme ou expression dans la fenêtre Mots associés, vous pouvez :

1. **Développer** le diagramme pour afficher d'autres mots associés (par exemple, dans l'image 2 ci-dessous, des mots associés ont été exigés pour le mot « presse »).
1. **Fusionner** le terme associé sélectionné avec le terme pour lequel la fenêtre a été ouverte. Par conséquent, la fenêtre Mots associés actualise et crée un nouveau diagramme Mots associés pour les deux termes. Par exemple, dans l'image 3 ci-dessous, les termes « problème » et « service » ont été fusionnés et le nouveau diagramme montre les données pour la nouvelle combinaison de termes.
1. **Recherchez** le mot associé sélectionné. Si vous choisissez d'effectuer une recherche, une nouvelle fenêtre s'ouvre avec la [grille de recherche](#) et le lecteur. La fenêtre répertorie toutes les interactions associées à la recherche spécifique. Si vous effectuez la recherche pour le terme central, SpeechMiner trouve des interactions dans l'échantillon où se retrouve le terme ou la phrase. Si vous effectuez la recherche d'un terme connexe, SpeechMiner découvre des interactions dans l'échantillon où se retrouvent tous les termes, tant le terme original que le terme connexe. La recherche d'interaction s'ouvre dans une fenêtre séparée.



Annexe A - Configurer le navigateur

Les utilisateurs finaux de SpeechMiner accèdent à l'interface de navigateur de SpeechMiner à partir d'Internet Explorer ou de Google Chrome. Le navigateur sélectionné se connecte au serveur Web de SpeechMiner via le réseau local.

Pour que l'interface de SpeechMiner fonctionne correctement, vous devez configurer votre navigateur tel qu'expliqué dans la page du navigateur concernée :

- a. [Internet Explorer](#)
- b. [Chrome](#)

La configuration requise doit être effectuée :

- 6. Pour permettre l'utilisation de pop-ups dans le domaine SpeechMiner.
- 7. Pour traiter le domaine SpeechMiner en tant que partie de l'intranet local (ou en tant que site approuvé).
- 8. Pour activer la mise à jour automatique des pages Web mises en cache.

Note : Pour exécuter SpeechMiner 8.5.5, vous devez utiliser une résolution minimale de 1280x1024. Il est recommandé de travailler avec une résolution de 1680x1050.

Internet Explorer

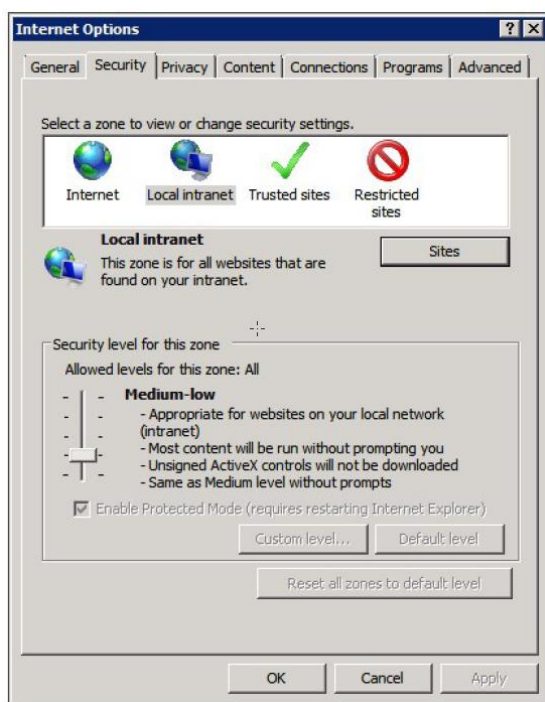
Suivez les étapes suivantes pour configurer Internet Explorer pour qu'il fonctionne correctement avec SpeechMiner :

Note : Si Internet Explorer s'exécute sur une machine Windows Server 2008 ou Windows Server 2012, la fonctionnalité Configuration de sécurité renforcée doit être désactivée. Lorsque vous travaillez avec Internet Explorer 11+, la documentation d'aide en ligne peut ne pas apparaître comme il se doit en raison de vos paramètres d'affichage de compatibilité Internet Explorer. Pour afficher correctement l'aide en ligne, allez au menu **Outils**, sélectionnez **Paramètres d'affichage de compatibilité** et assurez-vous que la case **Afficher les sites intranet dans la vue compatibilité** n'est pas cochée.

Pour configurer Internet Explorer pour qu'il fonctionne avec SpeechMiner :

Reportez-vous à la **fonctionnalité Désactivation de la configuration de sécurité renforcée** à la section [Windows Server 2008](#) / [Windows Server 2012](#).

1. Ouvrez la boîte de dialogue **Options Internet**.



2. Sélectionnez l'**onglet Sécurité** et intranet **local**.
3. Ajoutez le domaine de SpeechMiner à la liste des sites Web dans la zone **intranet local**.
4. Cliquez sur **Sites** > **Avancé** et ajoutez l'URL du serveur Web de SpeechMiner à la liste des sites Web sûrs.

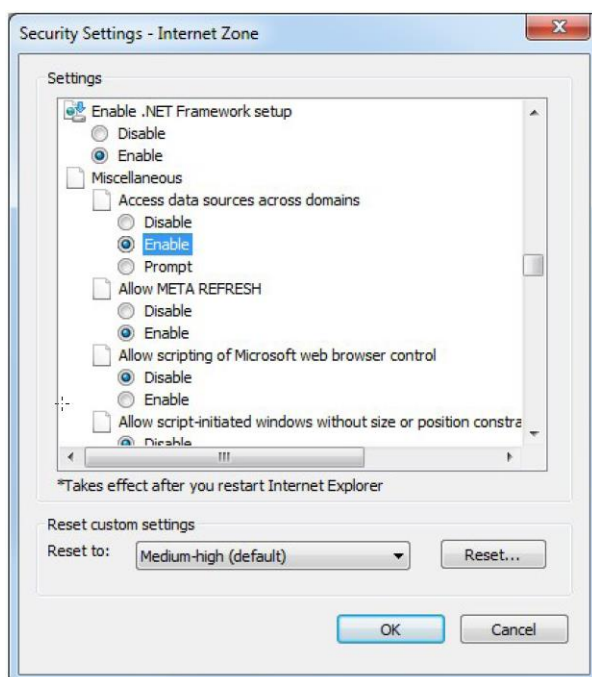
Note : Cette étape n'est pas nécessaire si vous avez déjà désactivé la fonctionnalité de configuration de sécurité renforcée.

5. Cliquez sur **Niveau personnalisé** pour personnaliser la sécurité de la zone Intranet local.

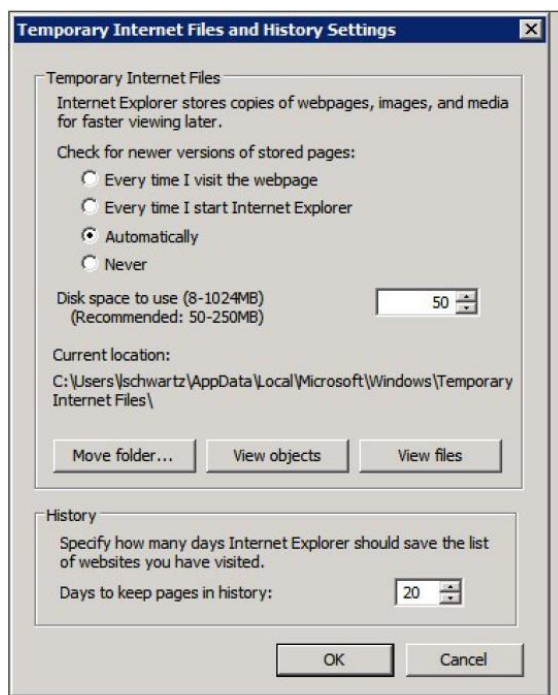
Note : Lorsque vous travaillez avec Internet Explorer 11+, la documentation d'aide en ligne peut ne pas apparaître comme il se doit. Pour afficher correctement l'aide en ligne, vous devez activer **Script actif** dans la fenêtre **Options Internet** > **Sécurité** > **Niveau personnalisé**.

6. Sous **Divers** changez **Accéder aux sources de données entre domaines** sur **Activer**.

La sélection d'Activer rend la lecture d'enregistrement d'écran possible, car elle permet d'accéder depuis le navigateur à HTCC.



7. Dans l'onglet **Confidentialité**, ajoutez le domaine SpeechMiner à la liste des sites Web autorisés à ouvrir des pop-ups.
8. Dans l'onglet **Général**, sous **Historique de navigation**, sélectionnez **Paramètres**.
9. Sous **Rechercher les versions plus récentes des pages stockées**, sélectionnez **Automatiquement**.

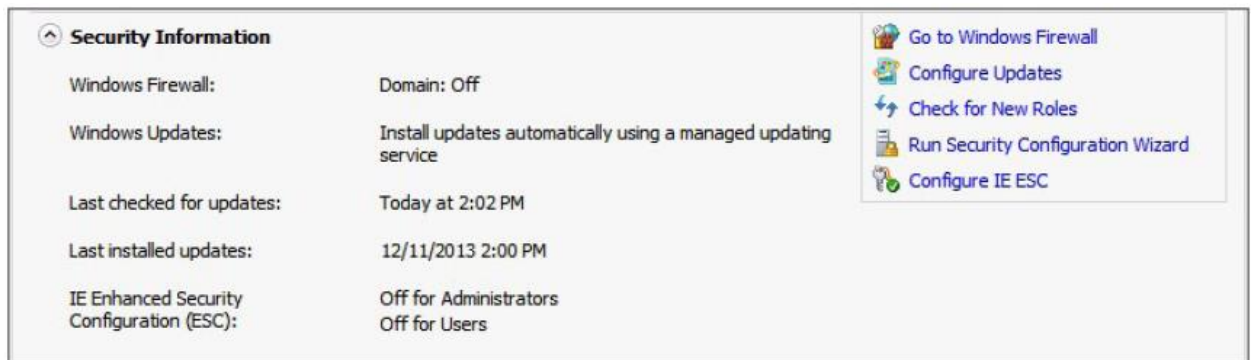


10. Cliquez sur **OK** pour sauvegarder les modifications.

Note : Si le domaine SpeechMiner est traité comme faisant partie de l'intranet local, l'intranet local  doit apparaître dans la barre d'état au bas de la fenêtre d'Internet Explorer chaque fois que le navigateur affiche une page SpeechMiner. Dans les versions plus récentes d'Internet Explorer, les mêmes informations peuvent être trouvées dans **Fichier > Propriétés**.

Désactivation de la fonctionnalité de configuration de sécurité renforcée sur Windows Server 2008

1. Sur la page d'accueil (niveau supérieur) du **gestionnaire du serveur**, développez la section **Informations sécuritaires**. Les paramètres actuels de la fonctionnalité de configuration de sécurité renforcée apparaissent sous **Configuration de sécurité améliorée IE (ESC)**.



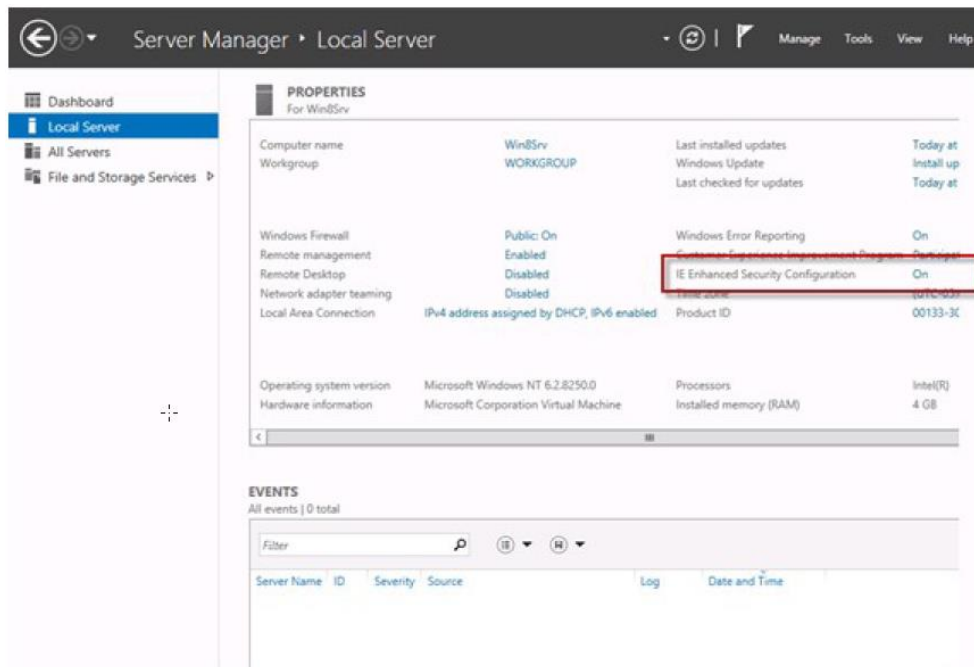
2. Si les paramètres actuels ne sont pas **désactivés** pour les **administrateurs** et **désactivés** pour les **utilisateurs**, cliquez sur **Configurer IE ESC**. La **boîte de dialogue Configuration de sécurité avancée d'Internet Explorer** s'ouvre.



3. Tant pour les administrateurs que pour les **utilisateurs**, sélectionnez **Désactivé**.
4. Cliquez sur **OK** pour sauvegarder les modifications.

Désactivation de la fonctionnalité de configuration de sécurité renforcée sur Windows 2012

1. Dans le **gestionnaire de serveur**, dans la page d'accueil (niveau supérieur), sélectionnez **Serveur local**.



2. Dans **Propriétés du serveur** pour le serveur local, vous verrez l'option **Configuration de sécurité renforcée IE**. Cliquez sur **Activé** pour modifier l'option.

3. À ce stade, vous recevrez une alerte proposant de désactiver la Configuration de sécurité renforcée d'Internet Explorer pour les Administrateurs et/ou les utilisateurs. Après avoir sélectionné votre option, cliquez sur **OK**.



4. Cliquez sur le bouton **Actualiser**  au-dessus du gestionnaire de serveur ; la Configuration de sécurité renforcée IE devrait maintenant afficher **Désactivé**.

Chrome

Suivez les étapes suivantes pour configurer Chrome pour qu'il fonctionne correctement avec SpeechMiner :

1. Dans le navigateur Chrome, cliquez sur le menu **Chrome**  et sélectionnez **Paramètres**.
2. Sous **Confidentialité**, cliquez sur **Paramètres de contenu...**
3. Sous Pop-ups, vérifiez si la case **Autoriser tous les sites à afficher les pop-ups** est sélectionnée. Si non, effectuez les opérations suivantes :
 - a. Cliquez sur **Gérer les exceptions...**
 - b. Dans le champ disponible, tapez ***. genesyscloud.com** et sélectionnez **Autoriser**.
 - c. Appuyez sur **Entrée** et cliquez sur **Terminé**.

Vérifiez que Java Script est activé

1. Dans le navigateur Chrome, naviguez jusqu'à **Paramètres de Chrome > Afficher les paramètres avancés > Confidentialité > Paramètres de contenu**.
2. Sous **Java Script**, sélectionnez **Autoriser tous les sites à exécuter Java Script** (recommandé).

Pour plus d'informations sur l'activation de Java Script, consultez l'exemple suivant <https://support.google.com/AdSense/Answer/12654>.