

SGSE

Soluciones Globales de Seguridad Electrónica

DASHBOARD INTRUSIÓN ET VoIP

Manuel d'utilisateur

Index

1. Versions	3
2. Introduction	4
Objectifs du Tableau	4
Composants principaux du Tableau	4
Note Explicative	5
3. Licenses	6
Système de gestion des licences du Tableau(x)	6
4. Tableaux de Bord SPC, Galaxy, Aritech, Tecnoalarm ou Risco	7
Accès au tableau de bord.....	7
Maximiser/Minimiser.....	8
Exporter	8
Informations détaillées et filtrage	9
Filtre Principal "Temps"	9
Graphique	10
Événements et alarmes - Données.....	13
Maximiser/Minimiser.....	13
Exporter	14
Informations détaillées et filtrage	15
Filtre Principal « Temps ».....	15
Tableaux de données.....	16
Données des événements.....	16
Événements du panneau d'intrusion.....	17
Événements du panneau	17
5. Dashboard VoIP	19
Accès au Dashboard VoIP	19
Maximiser/Minimiser.....	20
Exporter	21
Informations détaillées et filtrage	21
Filtre principal "Temps"	21
Appels - Graphiques	22
Nombre d'appels par jour	22

Durée des appels par jour	22
Nombre d'appels.....	23
Appels - Données.....	23
Maximiser/Minimiser.....	24
Exporter	25
Informations Détaillées et Filtrage	26
Filtre Principal "Temps"	26
Tableaux de données.....	26
Temps de réponse.....	26
Durée de l'appel.....	27
Appels non répondus.....	27
Appels pris en charge par un répondeur	28
6. Conclusion.....	29
7. Résolution de problèmes	30
Systèmes intégrés	30
Autres problèmes.....	30
Plus d'informations	30

1. Versions

Version	Date	Auteur	Description
1.0	30/05/2024	JCA	Première version
1.1	07/03/2025	DPC	Deuxième version. Ajout des centrales Aritech, Paradox, Aeos et Tecnoalarm

2. Introduction

Bienvenue dans le guide utilisateur du Tableau de Gestion des Données d'Intrusion et de Voix sur IP. Ce système a été conçu pour offrir une vue globale et centralisée des données relatives à plusieurs systèmes d'intrusion et à un système de Voix sur IP (VoIP). L'objectif principal de ce tableau est de faciliter la surveillance, l'analyse et la gestion des données d'intrusion ainsi que de la qualité du service VoIP, en fournissant des informations pertinentes et en temps réel.

Objectifs du Tableau

- **Surveillance en Temps Réel** : Fournir une visualisation en temps réel des événements générés par les systèmes d'intrusion.
- **Analyse des Données d'Intrusion** : Faciliter l'analyse détaillée des tentatives d'intrusion et des vulnérabilités détectées.
- **Gestion du VoIP** : Surveiller la qualité du service VoIP, y compris les indicateurs de performance, la qualité des appels et les incidents potentiels.
- **Intégration des Données** : Centraliser les données provenant de différents systèmes d'intrusion et de VoIP pour offrir une vue holistique.

Composants principaux du Tableau

Le tableau se compose de plusieurs sections principales, chacune dédiée à un aspect spécifique de la surveillance et de la gestion :

- **Intégration Complète avec XProtect de Milestone** : L'interface utilisateur inclura un nouvel onglet permettant de gérer votre tableau de bord.
- **Vue d'Ensemble Générale** : Vue d'ensemble de l'état actuel du réseau, incluant les événements critiques et l'état général du système.
- **Système d'Intrusion** :
 - **Événements en temps réel** : Visualisation des événements récents générés par les systèmes d'intrusion.
 - **Historique des événements** : Enregistrement des événements passés avec des options de filtrage et de recherche.
 - **Analyse des tendances** : Graphiques et rapports sur les schémas et tendances.
- **Système de Voix IP** :
 - **Journal des appels** : Détails des appels effectués et reçus, y compris la durée et la qualité.
 - **Gestion des appels** : Détails concernant la réception et le traitement des appels, permettant d'identifier les moments critiques et d'ajuster les ressources de manière plus efficace.
 - **Incidents VoIP** : Notifications concernant les incidents affectant la qualité du service VoIP.
- **Configuration et Personnalisation** :
 - **Paramètres du Système** : Options de configuration pour adapter le tableau aux besoins spécifiques de l'utilisateur.
 - **Rapports et Exportation** : Génération de rapports et exportation des données pour analyse externe.

Note Explicative

Pour garantir le bon fonctionnement du Tableau de Gestion des Données d'Intrusion et de Voix IP, il est essentiel de disposer de la dernière version des plugins correspondants à chaque tableau spécifique. Par exemple, pour le Tableau d'Intrusion SPC, la version la plus récente du plugin SPC est requise.

Veillez à mettre régulièrement à jour ces plugins pour assurer la compatibilité et les performances optimales des tableaux. Vous pouvez vérifier et télécharger les dernières versions des plugins depuis le site officiel du fournisseur ou via la plateforme de gestion des plugins de votre système.

3. Licenses

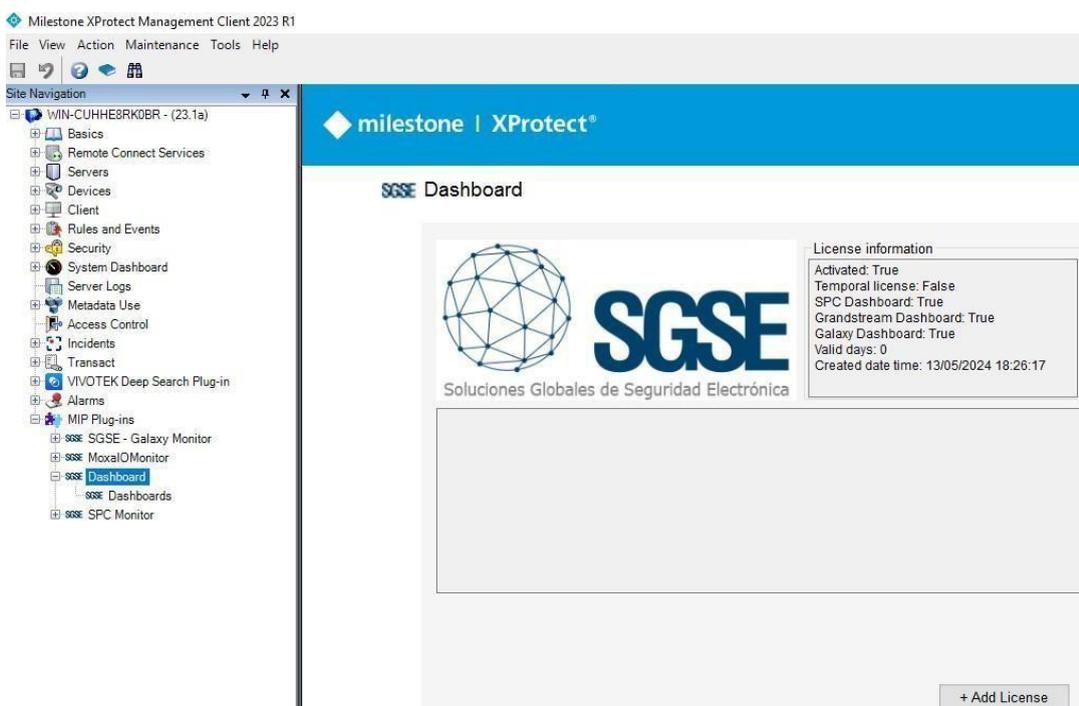
Système de gestion des licences du Tableau(x)

Le Tableau de Gestion des Données d'Intrusion et de Voix IP est une application sous licence qui dispose d'un environnement de gestion des licences, permettant aux utilisateurs de gérer et de vérifier les licences disponibles pour l'utilisation du tableau ou des tableaux.

Pour vérifier vos licences, suivez ces étapes :

1. Accédez à XProtect Management.
2. Allez dans la section MIP Plugins.
3. Accédez à la section Tableau de Bord (Dashboard).

En cliquant sur Tableau de Bord, une boîte de dialogue apparaîtra avec des informations détaillées sur les licences disponibles. Dans cette boîte de dialogue, vous pourrez voir les licences actives et toute autre information pertinente concernant l'état de vos licences.



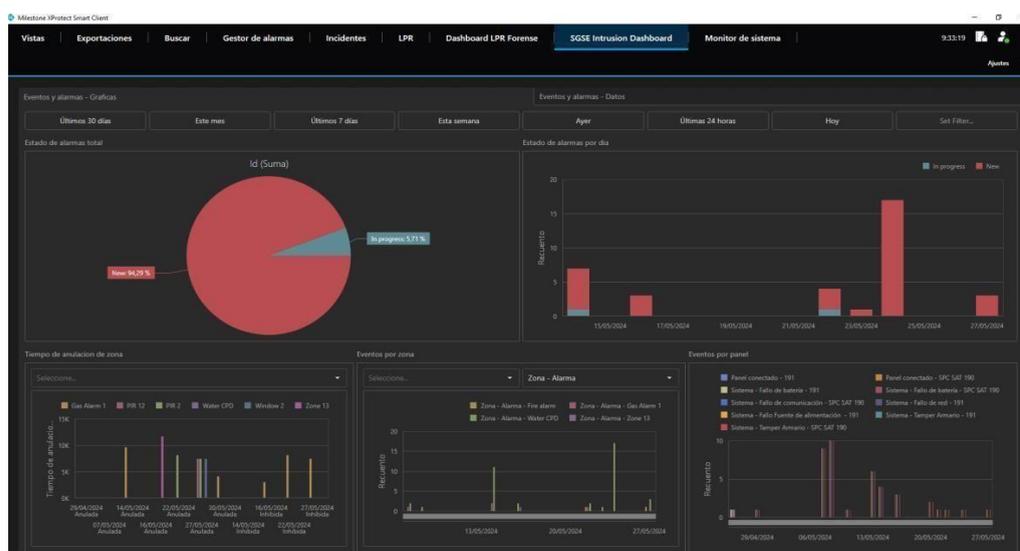
4. Tableaux de Bord SPC, Galaxy, Aritech, Tecnoalarm ou Risco

Accès au tableau de bord

1. **Accès au logiciel** : Ouvrez le logiciel Milestone XProtect Smart Client.
2. **Connexion** : Connectez-vous avec vos identifiants. Assurez-vous d'avoir les autorisations nécessaires pour travailler sur le tableau de bord mentionné.
3. **Navigation** : Une fois connecté, vous trouverez différentes onglets dans l'interface.
4. **Accès au Tableau de Bord d'Intrusion** : Cliquez sur l'onglet "SGSE Intrusion Dashboard".

Assurez-vous de disposer de la version la plus récente du plugin correspondant pour garantir la compatibilité et les performances optimales du tableau de bord. Vous pouvez vérifier et télécharger les dernières versions des plugins sur le site officiel du fournisseur ou via la plateforme de gestion des plugins de votre système.

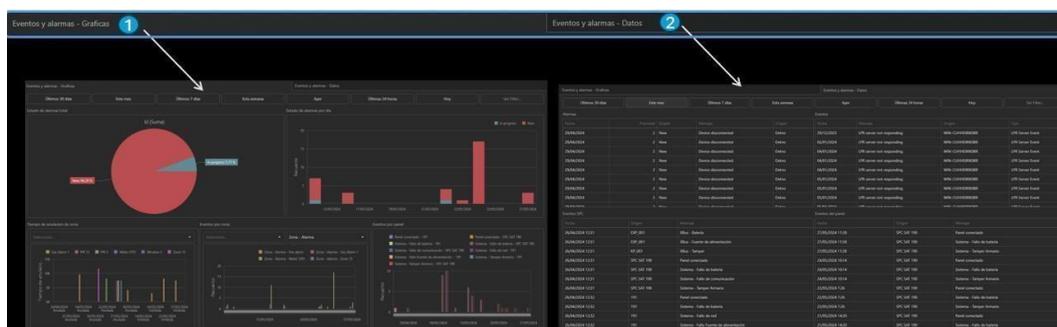
Un tableau de bord similaire à celui affiché dans la figure suivante apparaîtra.



Détails des différentes fonctionnalités de notre tableau de bord

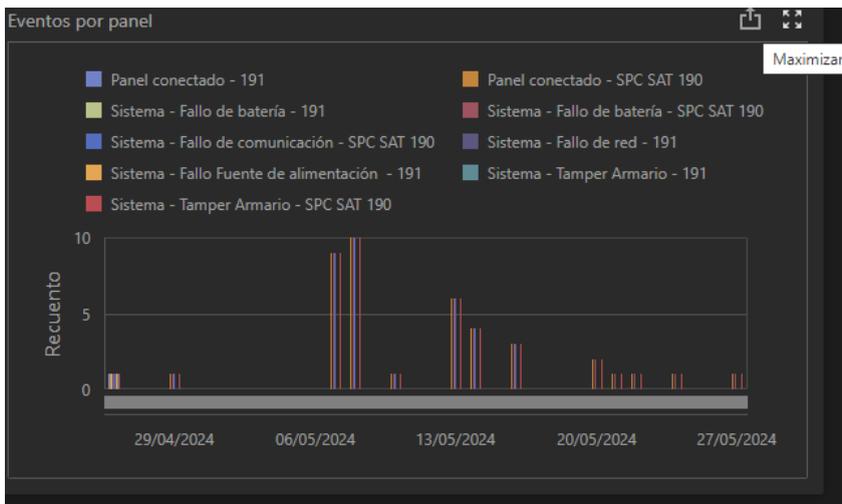
Les tableaux de bord sont divisés en deux parties distinctes : l'une est la partie graphique et l'autre concerne uniquement les données qui construisent l'environnement graphique. Elles se distinguent rapidement en :

1. **Événements et alarmes – Graphiques**
2. **Événements et alarmes – Données**



Maximiser/Minimiser

Le tableau de bord offre la possibilité de maximiser et minimiser les différents graphiques. Pour maximiser un graphique, placez le curseur de la souris dans le coin supérieur droit et le symbole de maximisation apparaîtra. Cliquez dessus et le graphique occupera tout le panneau.



Après avoir cliqué sur "maximiser", le résultat sera similaire à celui montré dans la figure suivante.

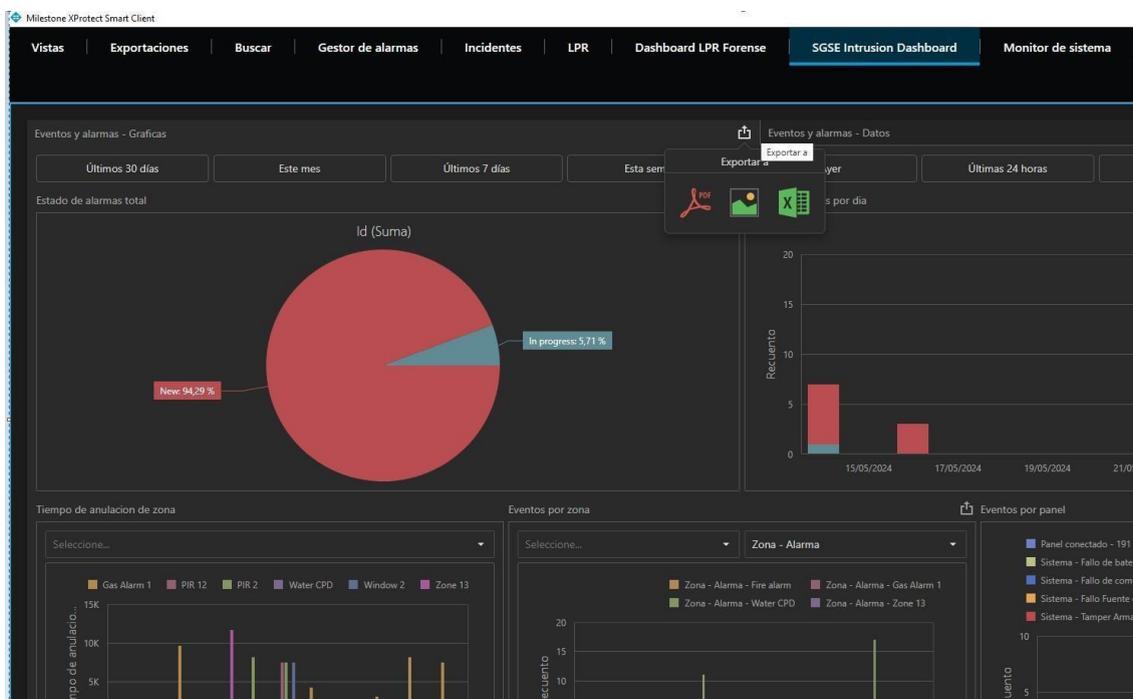


Répétez l'opération en cherchant le symbole de minimisation pour revenir à l'état initial.

Exporter

Le tableau de bord permet d'exporter les différents graphiques ou l'ensemble de ceux visualisés. Pour exporter un graphique, placez le curseur de la souris dans le coin supérieur

droit et le symbole d'exportation apparaîtra. Cliquez dessus et sélectionnez l'option qui convient le mieux à vos besoins.



Trois options sont disponibles : exporter en PDF, exporter sous forme de graphique, et enfin en format Excel.

Informations détaillées et filtrage

Los siguientes cuadros de diálogo proporcionan información con un mayor nivel de detalle y permiten realizar filtros de manera eficiente. Esto le permitirá analizar los datos de forma más precisa y tomar decisiones informadas con mayor rapidez.

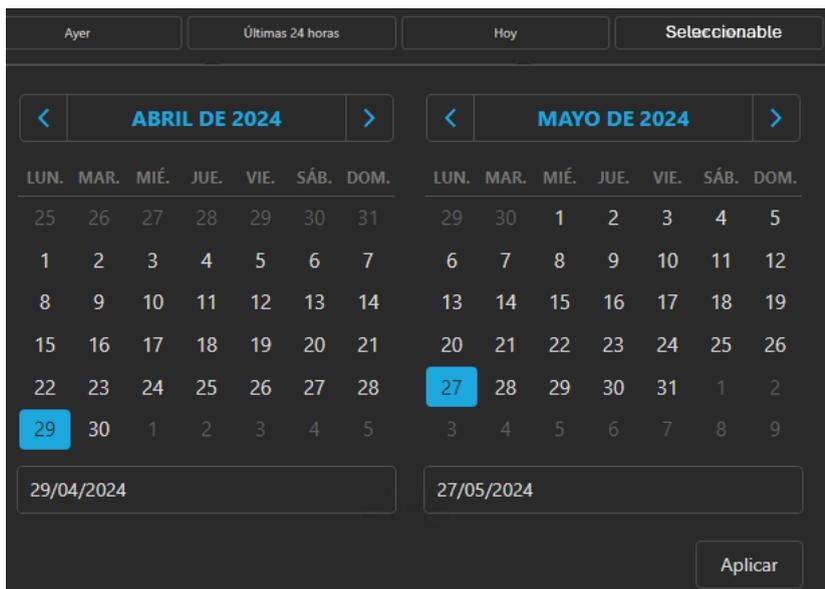
Explore las capacidades de filtrado avanzadas y disfrute del análisis detallado que solo SGSE, el fabricante de esta solución puede ofrecer. Con SGSE, obtendrá una visión clara y detallada de su sistema de seguridad y voz IP, optimizando su rendimiento y eficiencia.

Filtre Principal "Temps"

Le filtre commun à ce tableau de bord est le temps. Nous avons créé un environnement très dynamique et simple qui comprend des périodes prédéfinies faciles à utiliser, ainsi qu'un filtre personnalisable.



Profitez de la flexibilité et de l'efficacité offertes par notre solution SGSE, qui vous permet d'ajuster les filtres temporels selon vos besoins spécifiques pour une analyse détaillée et précise.

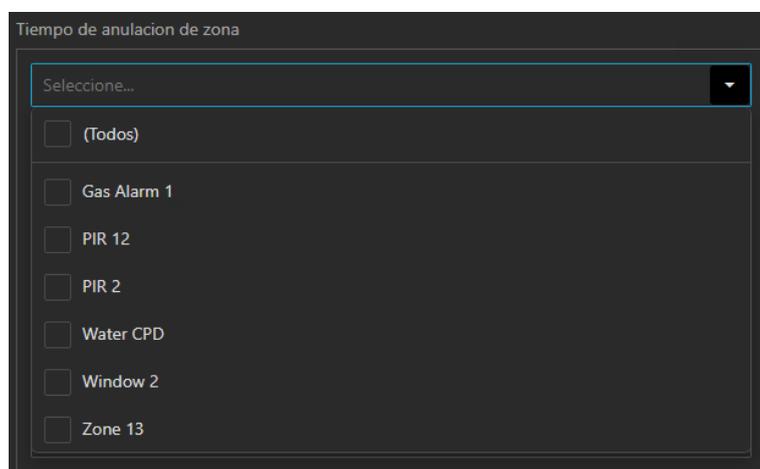


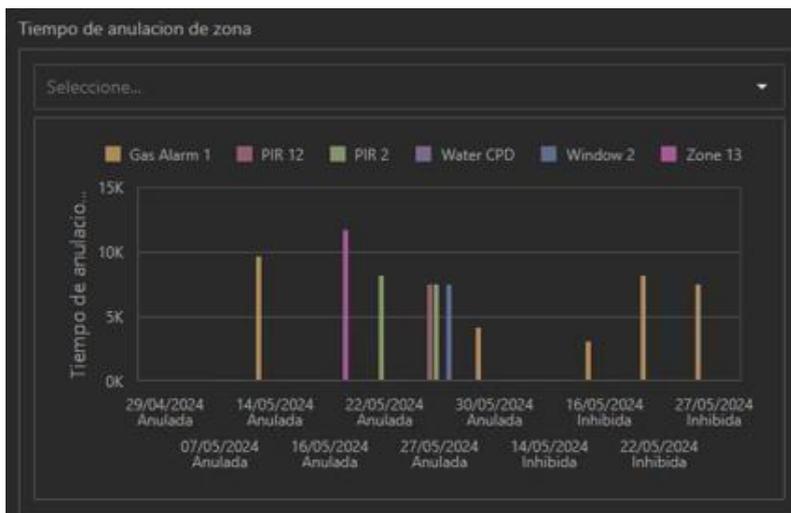
Graphique

État total des alarmes: Un comptage de toutes les alarmes est effectué et la quantité d'alarmes dans chaque état est indiquée (en cours, nouvelles, gérées, etc.).

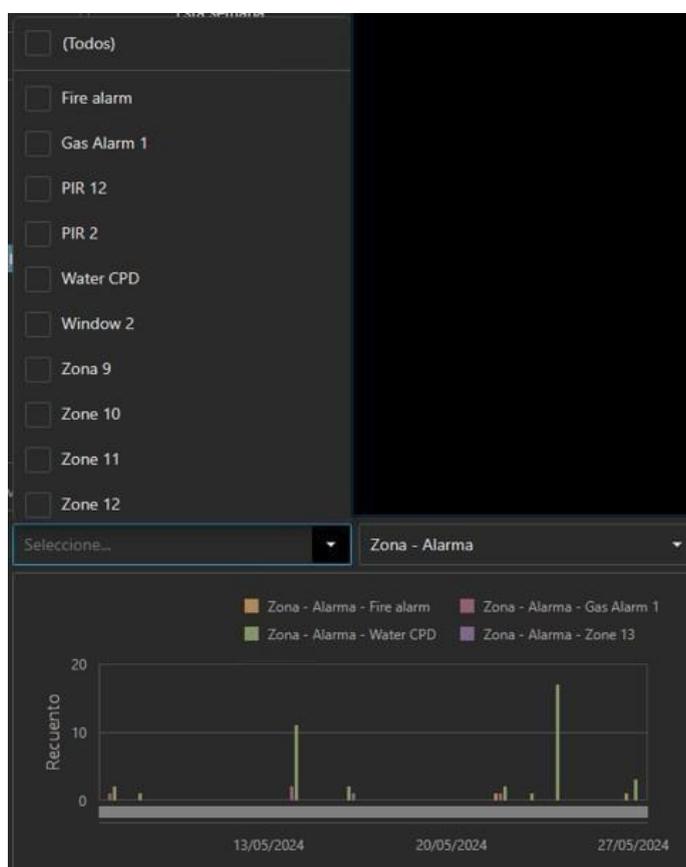
État des alarmes par jour : Ce graphique présente des données segmentées par jour pour une vue plus spécifique.

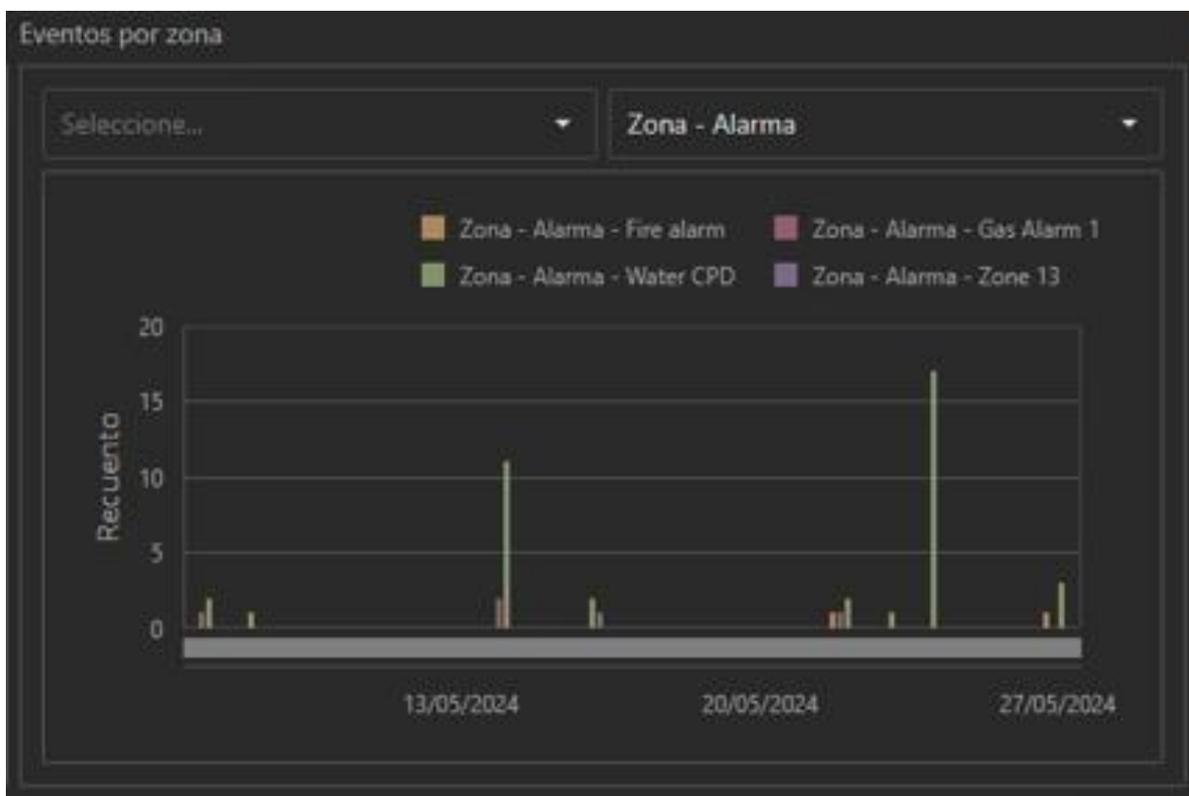
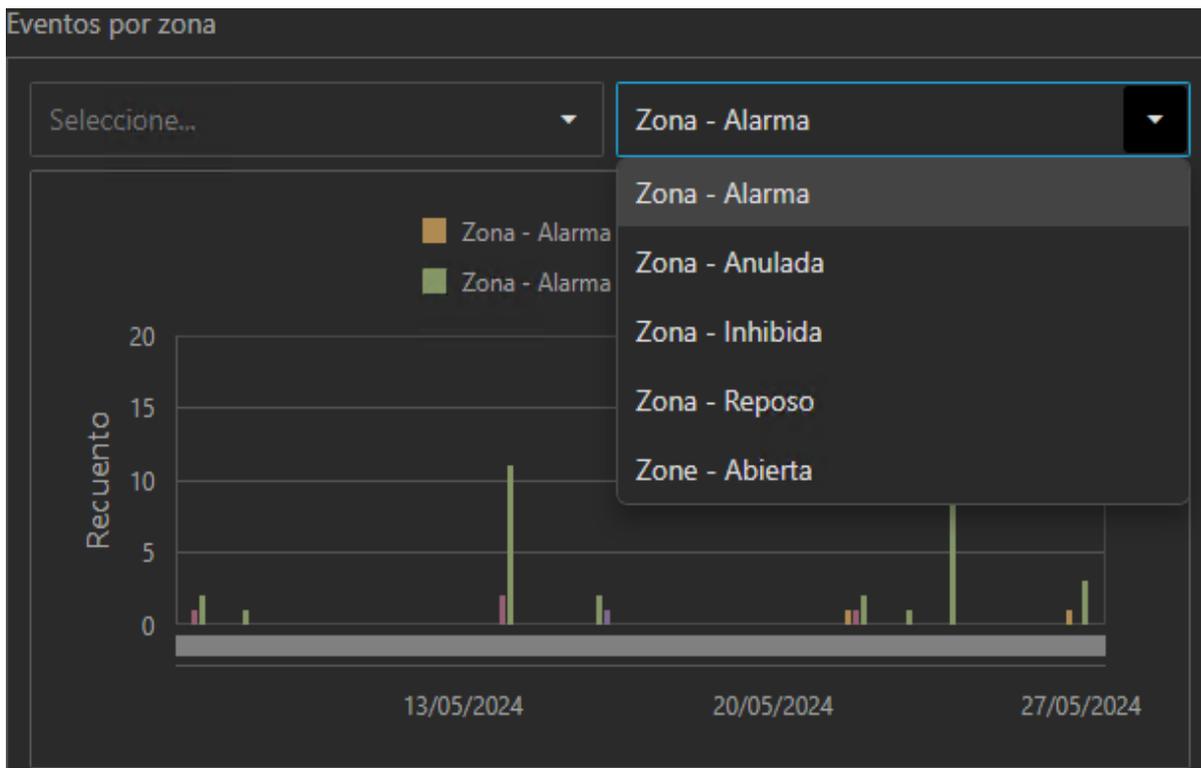
Temps de désactivation des zones : Déplacez-vous jusqu'au cadre "Sélectionner", où vous pouvez choisir n'importe quelle zone définie et enregistrée dans le Plugin. Vous pouvez en sélectionner une, plusieurs ou toutes. Après avoir sélectionné, le graphique affichera les informations relatives à votre choix.



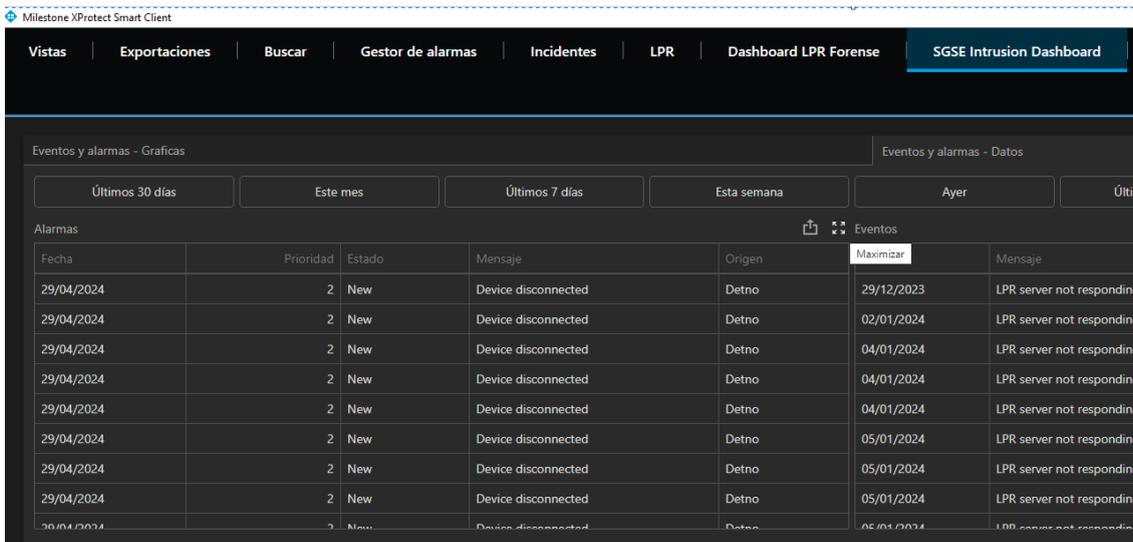


Événements par zone : Sélectionnez d'abord les zones disponibles sur le panneau, enregistrées dans le Plugin, puis appliquez les filtres pour afficher les processus survenus dans ces zones sélectionnées. Les résultats afficheront les données en fonction des filtres appliqués.

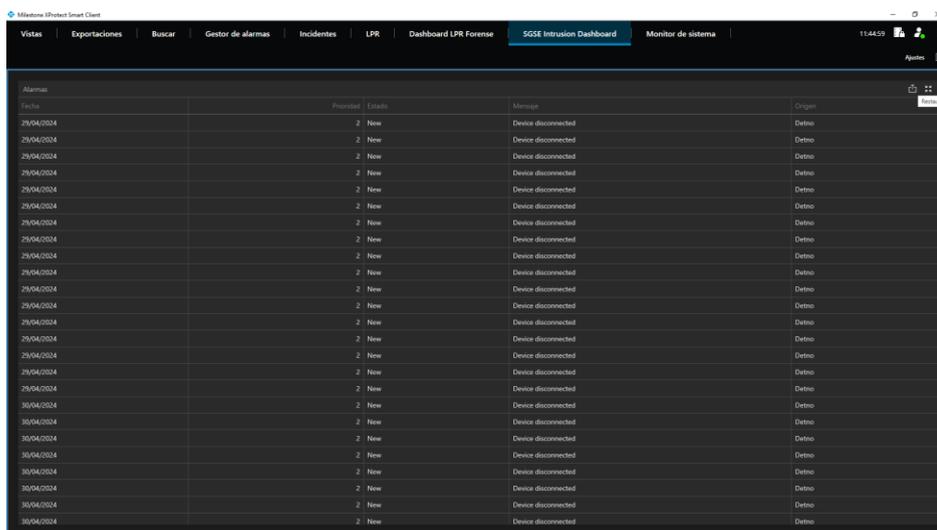




Événements par panneau : Ce dernier graphique affiche les défaillances détectées par le panneau.



Après avoir cliqué sur "maximiser", le résultat sera similaire à celui montré dans la figure suivante.

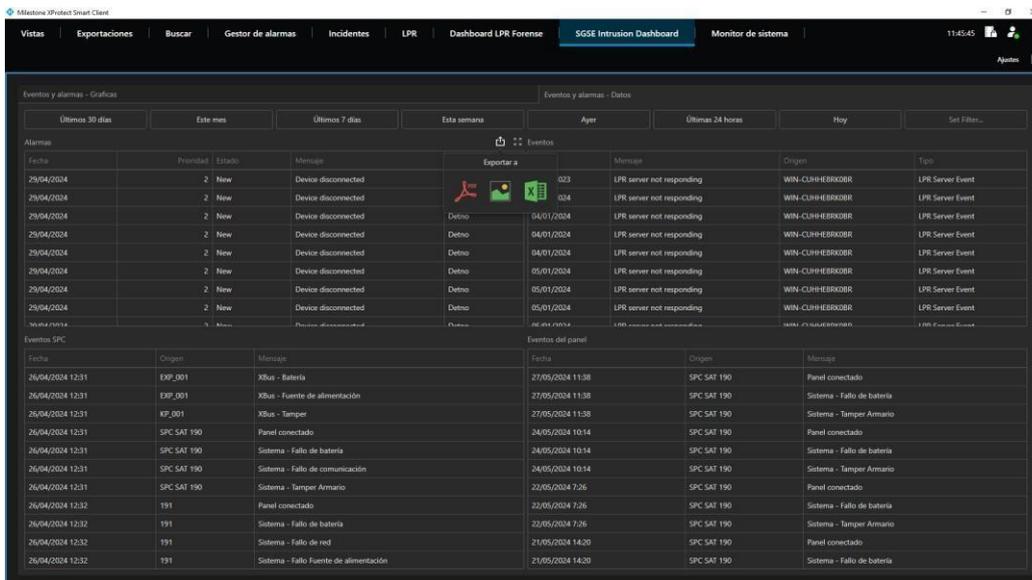


Répétez l'opération en cherchant le symbole de minimisation pour revenir à l'état initial.

Exporter

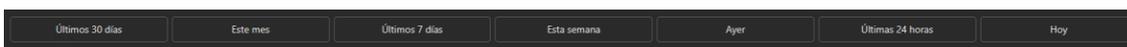
Le tableau de bord permet d'exporter les différents graphiques ou l'ensemble de ceux visualisés. Pour exporter un graphique, placez le curseur de la souris dans le coin supérieur droit et le symbole d'exportation apparaîtra. Cliquez dessus, puis sélectionnez l'option qui correspond le mieux à vos besoins de gestion.

Trois options sont disponibles: exporter en PDF, exporter en format graphique ou enfin en format Excel.



Informations détaillées et filtrage

Les boîtes de dialogue suivantes fournissent des informations plus détaillées et permettent d'appliquer des filtres de manière efficace. Cela vous permettra d'analyser les données avec plus de précision et de prendre des décisions éclairées rapidement.



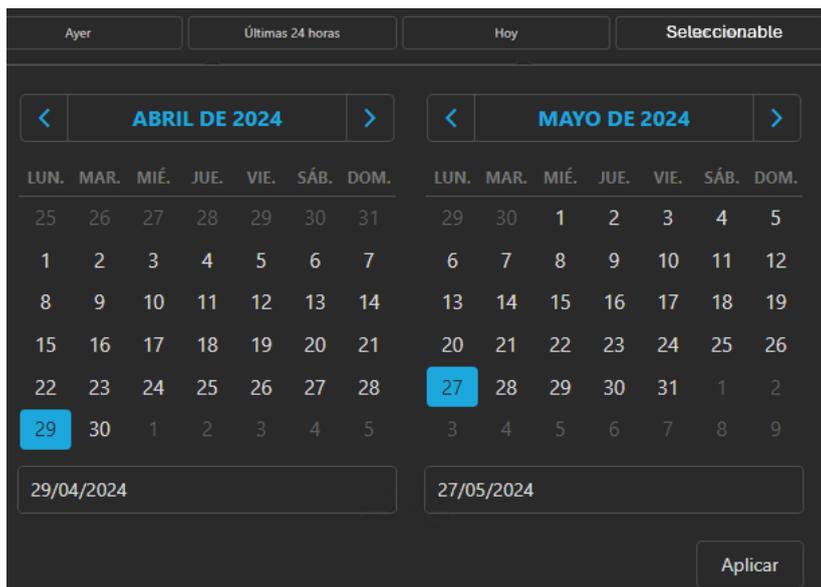
Explorez les capacités de filtrage avancées et profitez de l'analyse approfondie que seul SGSE, le fabricant de cette solution, peut offrir. Avec SGSE, vous obtiendrez une vue claire et détaillée de votre système de sécurité et de votre solution VoIP, optimisant ainsi leur performance et efficacité.

Filtre Principal « Temps »

Le filtre commun de ce tableau de bord est le temps. Nous avons créé un environnement très dynamique et intuitif qui inclut des périodes prédéfinies faciles à utiliser, ainsi qu'un filtre personnalisable.



Profitez de la flexibilité et de l'efficacité de notre solution SGSE, qui vous permet d'ajuster les filtres temporels en fonction de vos besoins spécifiques, afin de réaliser une analyse détaillée et précise.



Tableaux de données

Les différents tableaux représentatifs des informations sont les suivants:

- **Alarmes (Milestone).**
- **Événements (Milestone).**
- **Événements du panneau d'intrusion.**
- **Événements du panneau d'intrusion.**

Données des alarmes

Toutes les alarmes gérées par Milestone pendant la période définie sont affichées. Les en-têtes des différentes colonnes des tableaux permettent de trier les données collectées (ordre croissant-décroissant ou alphabétique). N'oubliez pas que vous pouvez exporter ces données pour une gestion personnalisé

Alarmas					
Fecha	↑	Prioridad	Estado	Mensaje	Origen
29/04/2024		2	New	Device disconnected	Detno
29/04/2024		2	New	Device disconnected	Detno
29/04/2024		2	New	Device disconnected	Detno
29/04/2024		2	New	Device disconnected	Detno
29/04/2024		2	New	Device disconnected	Detno
29/04/2024		2	New	Device disconnected	Detno
29/04/2024		2	New	Device disconnected	Detno
29/04/2024		2	New	Device disconnected	Detno
29/04/2024		2	New	Device disconnected	Detno

Données des événements

Tous les événements gérés par Milestone pendant la période définie sont affichés. Les en-têtes des différentes colonnes des tableaux permettent de trier les données collectées (ordre croissant-décroissant ou alphabétique). Vous pouvez également exporter ces données pour une gestion personnalisée.

Eventos			
Fecha	Mensaje	Origen	Tipo
29/12/2023	LPR server not responding	WIN-CUHHE8RK0BR	LPR Server Event
02/01/2024	LPR server not responding	WIN-CUHHE8RK0BR	LPR Server Event
04/01/2024	LPR server not responding	WIN-CUHHE8RK0BR	LPR Server Event
04/01/2024	LPR server not responding	WIN-CUHHE8RK0BR	LPR Server Event
04/01/2024	LPR server not responding	WIN-CUHHE8RK0BR	LPR Server Event
05/01/2024	LPR server not responding	WIN-CUHHE8RK0BR	LPR Server Event
05/01/2024	LPR server not responding	WIN-CUHHE8RK0BR	LPR Server Event
05/01/2024	LPR server not responding	WIN-CUHHE8RK0BR	LPR Server Event
05/01/2024	LPR server not responding	WIN-CUHHE8RK0BR	LPR Server Event

Événements du panneau d'intrusion

Tous les événements gérés par le plugin correspondant à la gestion effectuée par le panneau d'intrusion sur les éléments de terrain (zones, secteurs, Xbus, etc.) sont affichés pour la période définie. Les en-têtes des différentes colonnes permettent de trier les données collectées (ordre croissant-décroissant ou alphabétique). N'oubliez pas que vous pouvez exporter ces données pour une gestion personnalisée.

Eventos SPC		
Fecha	Origen	Mensaje
26/04/2024 12:31	EXP_001	XBus - Batería
26/04/2024 12:31	EXP_001	XBus - Fuente de alimentación
26/04/2024 12:31	KP_001	XBus - Tamper
26/04/2024 12:31	SPC SAT 190	Panel conectado
26/04/2024 12:31	SPC SAT 190	Sistema - Fallo de batería
26/04/2024 12:31	SPC SAT 190	Sistema - Fallo de comunicación
26/04/2024 12:31	SPC SAT 190	Sistema - Tamper Armario
26/04/2024 12:32	191	Panel conectado
26/04/2024 12:32	191	Sistema - Fallo de batería
26/04/2024 12:32	191	Sistema - Fallo de red
26/04/2024 12:32	191	Sistema - Fallo Fuente de alimentación

Événements du panneau

Tous les événements gérés par le plugin du panneau d'intrusion correspondant sont affichés. Cela inclut uniquement les événements du panneau lui-même, tandis que les autres éléments gérés par le panneau sont visualisés dans le tableau précédent pour la période définie. Les en-têtes des colonnes permettent également de trier les données. N'oubliez pas que vous pouvez exporter ces données pour une gestion personnalisée.

Eventos del panel

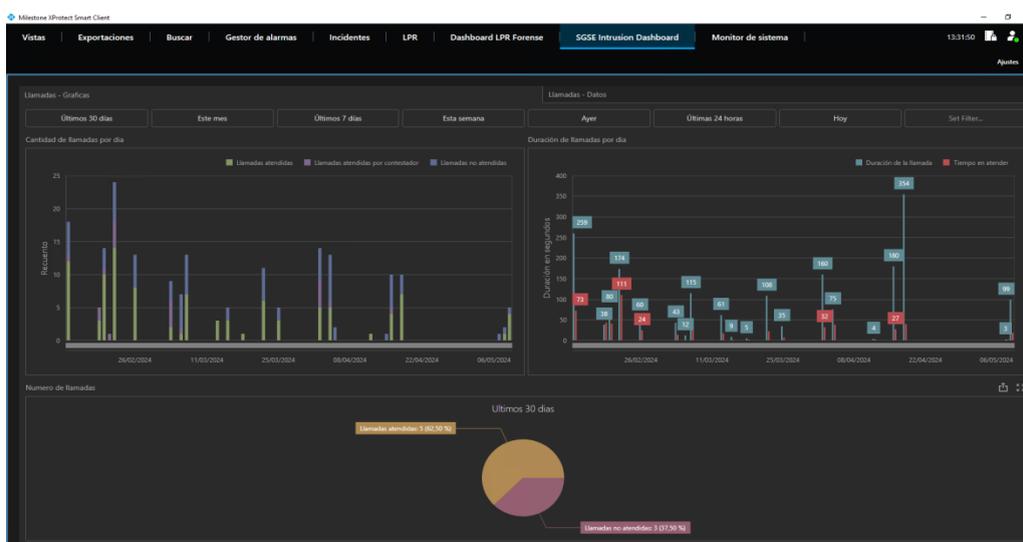
Fecha	Origen	Mensaje
27/05/2024 11:38	SPC SAT 190	Panel conectado
27/05/2024 11:38	SPC SAT 190	Sistema - Fallo de batería
27/05/2024 11:38	SPC SAT 190	Sistema - Tamper Armario
24/05/2024 10:14	SPC SAT 190	Panel conectado
24/05/2024 10:14	SPC SAT 190	Sistema - Fallo de batería
24/05/2024 10:14	SPC SAT 190	Sistema - Tamper Armario
22/05/2024 7:26	SPC SAT 190	Panel conectado
22/05/2024 7:26	SPC SAT 190	Sistema - Fallo de batería
22/05/2024 7:26	SPC SAT 190	Sistema - Tamper Armario
21/05/2024 14:20	SPC SAT 190	Panel conectado
21/05/2024 14:20	SPC SAT 190	Sistema - Fallo de batería

5. Dashboard VoIP

Accès au Dashboard VoIP.

1. **Accès au logiciel** : Ouvrez le logiciel Milestone XProtect Smart Client.
2. **Connexion** : Connectez-vous avec vos identifiants et assurez-vous de disposer des autorisations nécessaires pour travailler sur le tableau de bord.
3. **Navigation** : Après vous être connecté, repérez les différents onglets dans l'interface.
4. **Accès au Tableau de bord d'intrusion** : Cliquez sur l'onglet **SGSE Intrusion Dashboard**.

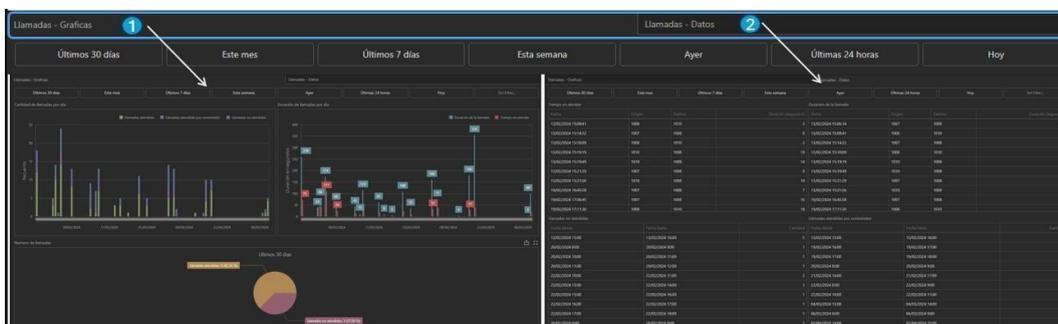
Assurez-vous d'avoir la dernière version du plugin correspondant pour garantir la compatibilité et des performances optimales du tableau de bord. Vous pouvez vérifier et télécharger les dernières versions des plugins sur le site officiel du fournisseur ou via la plateforme de gestion des plugins de votre système.



Détaillons les différentes fonctionnalités de notre tableau de bord.

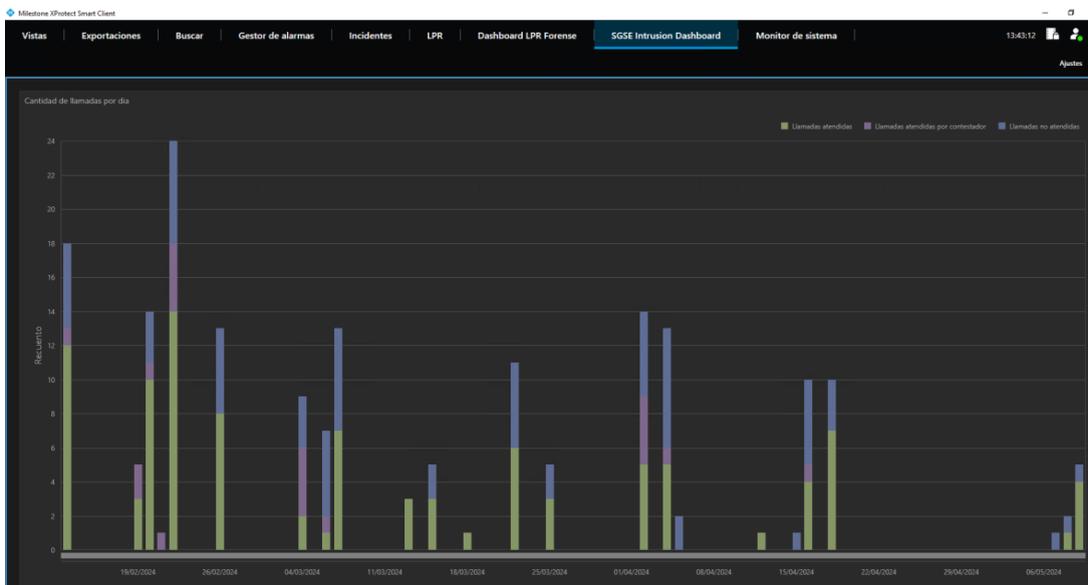
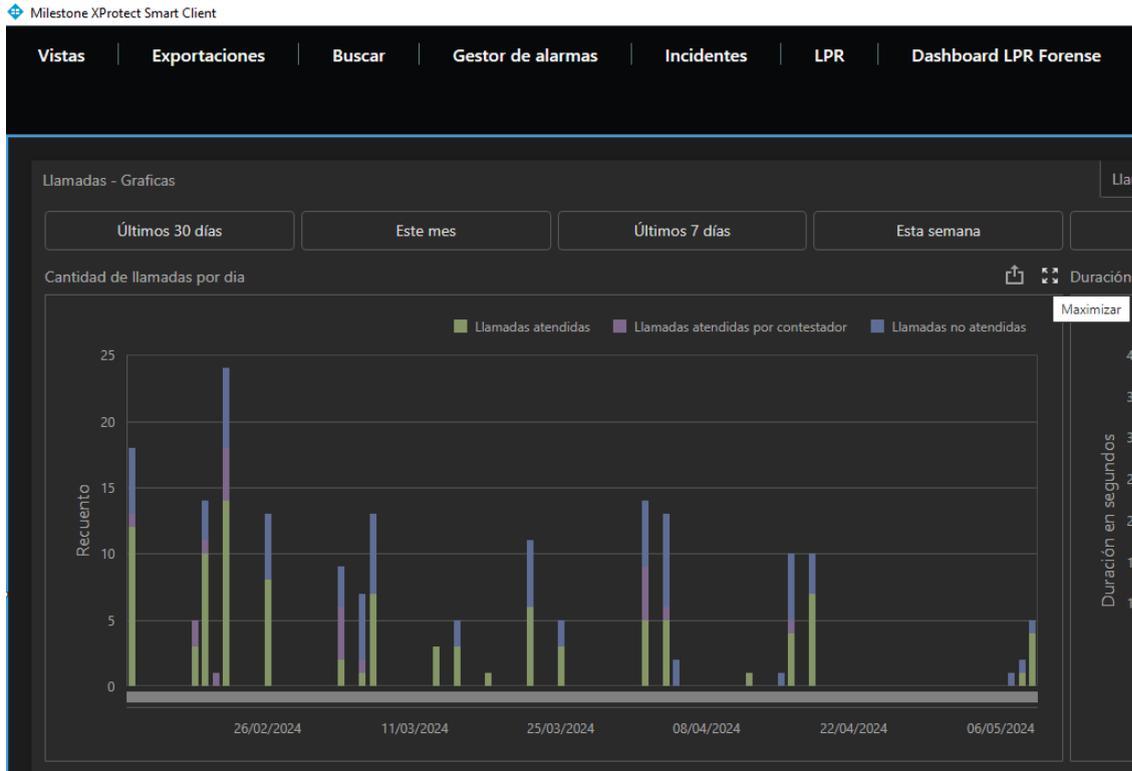
Les tableaux de bord sont divisés en deux parties bien distinctes : l'une est la partie graphique et l'autre concerne uniquement les données qui construisent l'environnement graphique. Elles se distinguent facilement comme suit :

- 1) Appel – Graphiques.
- 2) Appels - Données.



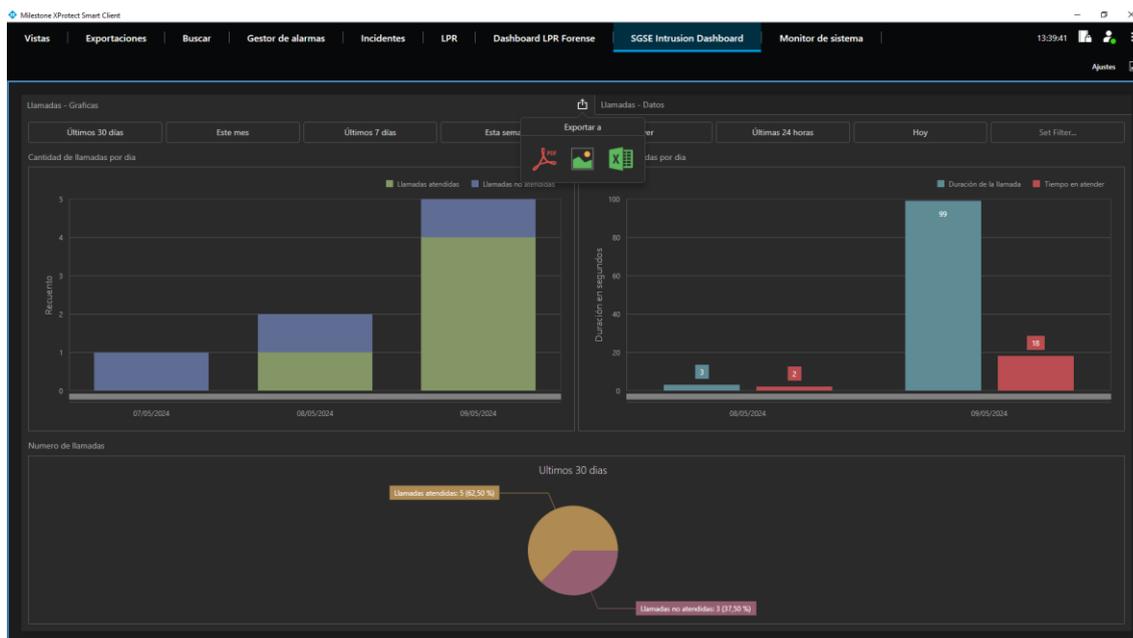
Maximiser/Minimiser

Le tableau de bord permet de maximiser et de minimiser les graphiques. Pour maximiser un graphique, placez la souris dans le coin supérieur droit, cliquez sur l'icône de maximisation, et le graphique occupera tout le panneau. Pour revenir à la taille initiale, répétez l'opération en cliquant sur l'icône de minimisation.



Exporter

Le tableau de bord offre la possibilité d'exporter les différents graphiques ou l'ensemble des graphiques visualisés. Pour maximiser l'un des graphiques, placez votre souris dans le coin supérieur droit, vous verrez apparaître le symbole d'exportation. Cliquez dessus, puis sélectionnez l'option qui correspond le mieux à la gestion que vous souhaitez effectuer. Trois options sont disponibles : Exporter en PDF, exporter en graphique et enfin en format Excel.



Informations détaillées et filtrage

Les boîtes de dialogue suivantes fournissent des informations plus détaillées et permettent de filtrer de manière efficace. Cela vous permettra d'analyser les données de manière plus précise et de prendre des décisions éclairées plus rapidement.

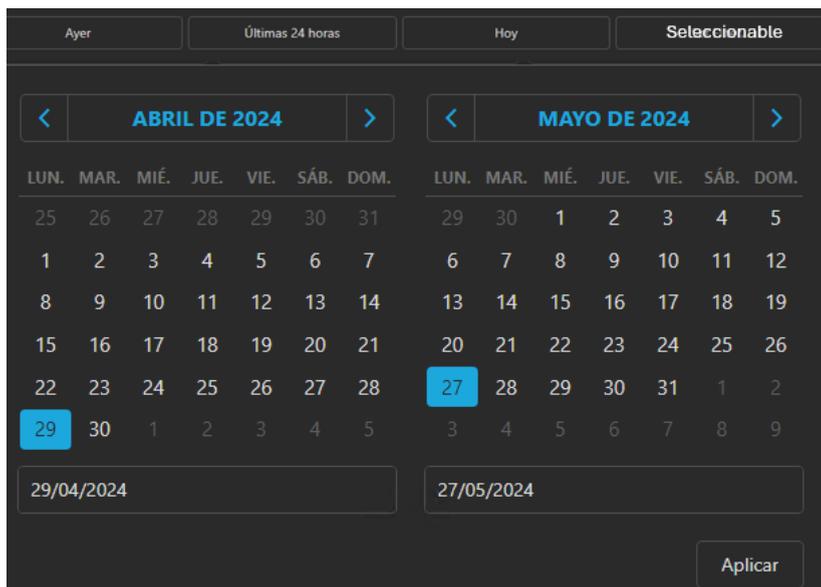
Explorez les capacités de filtrage avancées et profitez de l'analyse détaillée qu'uniquement SGSE, le fabricant de cette solution, peut offrir. Avec SGSE, vous obtiendrez une vue claire et détaillée de votre système de sécurité et de voix sur IP, optimisant ainsi ses performances et son efficacité.

Filtre principal "Temps"

Le filtre commun pour ce tableau de bord est le temps. Nous avons créé un environnement très dynamique et simple qui inclut des plages temporelles prédéfinies, faciles à exécuter, ainsi qu'un filtre personnalisable.



Profitez de la flexibilité et de l'efficacité que notre solution SGSE vous offre, vous permettant d'ajuster les filtres temporels selon vos besoins spécifiques pour une analyse détaillée et précise.



Appels - Graphiques

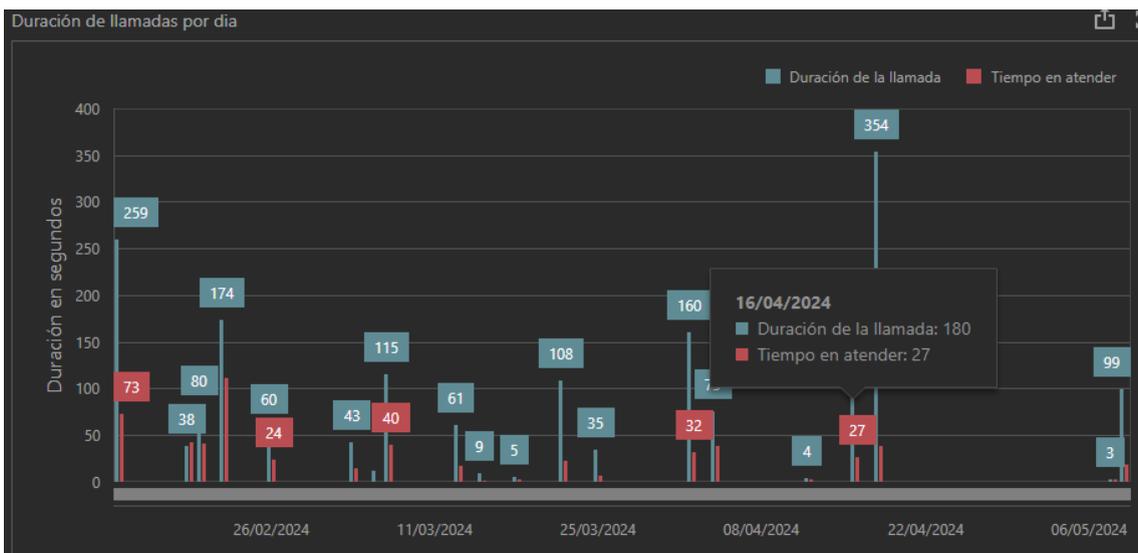
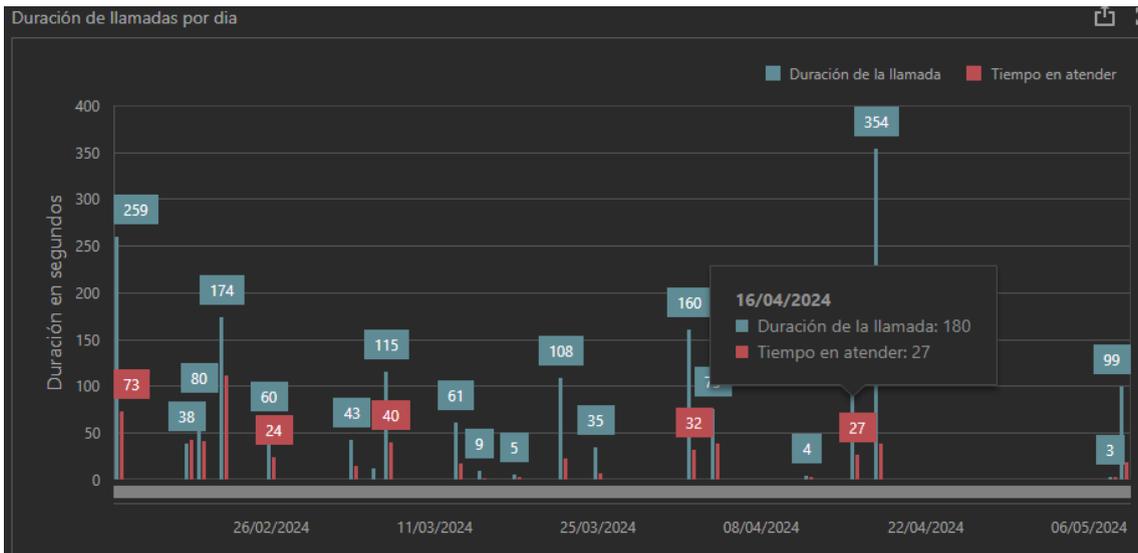
Nombre d'appels par jour

En survolant le jour choisi, une fenêtre s'affiche indiquant les données obtenues, permettant une compréhension précise des appels gérés pendant la période sélectionnée.



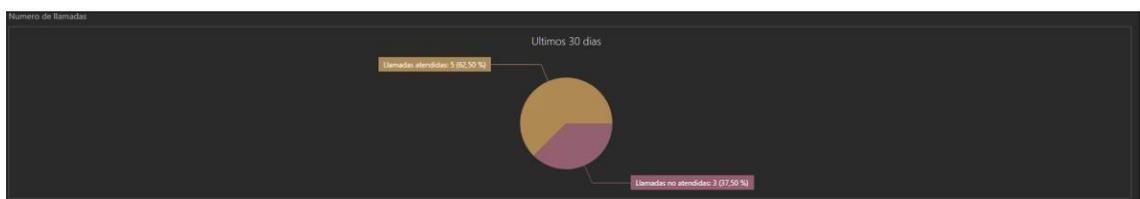
Durée des appels par jour

Les détails sur la durée des appels et le temps qu'il a fallu pour les traiter. Visualisez plus clairement en déplaçant la souris et en la positionnant sur le jour souhaité pour obtenir des informations plus précises via la boîte de dialogue qui s'affiche.



Nombre d'appels

Calcul du nombre d'appels traités et non traités au cours de la période sélectionnée.



Appels - Données

Cliquez sur l'onglet Appels - Données pour afficher une nouvelle fonctionnalité liée aux données enregistrées par les plug-ins.

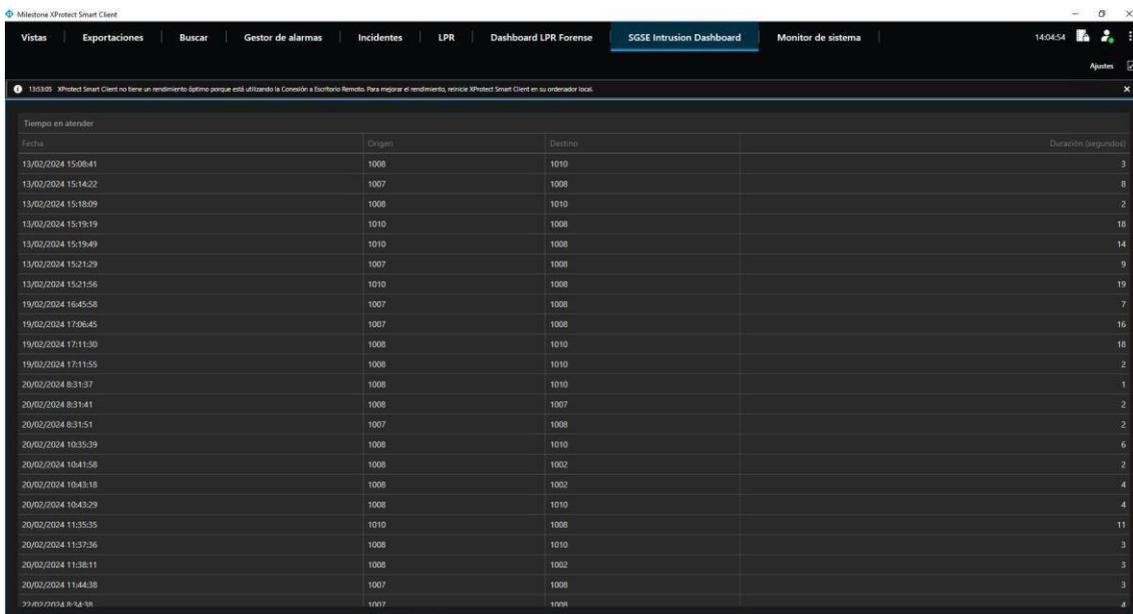
Llamadas - Graficas				Llamadas - Datos			
Últimos 30 días		Este mes		Últimos 7 días		Esta semana	
				Ayer		Últimas 24 horas	
				Hoy		Set Filter...	
Tiempo en atender				Duracion de la llamada			
Fecha	Origen	Destino	Duracion (segundos)	Fecha	Origen	Destino	Duracion (segundos)
13/02/2024 15:08:41	1008	1010	3	13/02/2024 15:06:14	1007	1008	136
13/02/2024 15:14:22	1007	1008	8	13/02/2024 15:08:41	1008	1010	6
13/02/2024 15:18:09	1008	1010	2	13/02/2024 15:14:22	1007	1008	10
13/02/2024 15:19:19	1010	1008	18	13/02/2024 15:18:09	1008	1010	4
13/02/2024 15:19:49	1010	1008	14	13/02/2024 15:19:19	1010	1008	21
13/02/2024 15:21:29	1007	1008	9	13/02/2024 15:19:49	1010	1008	18
13/02/2024 15:21:56	1010	1008	19	13/02/2024 15:21:29	1007	1008	11
19/02/2024 16:45:58	1007	1008	7	13/02/2024 15:21:56	1010	1008	53
19/02/2024 17:06:45	1007	1008	16	19/02/2024 16:45:58	1007	1008	12
Llamadas no atendidas				Llamadas atendidas por contestador			
Fecha desde	Fecha hasta			Cantidad	Fecha desde	Fecha hasta	Cantidad
13/02/2024 15:00	13/02/2024 16:00			5	13/02/2024 15:00	13/02/2024 16:00	1
20/02/2024 8:00	20/02/2024 9:00			1	19/02/2024 16:00	19/02/2024 17:00	1
20/02/2024 10:00	20/02/2024 11:00			1	19/02/2024 17:00	19/02/2024 18:00	1
20/02/2024 11:00	20/02/2024 12:00			1	20/02/2024 8:00	20/02/2024 9:00	1
22/02/2024 10:00	22/02/2024 11:00			2	21/02/2024 16:00	21/02/2024 17:00	1
22/02/2024 13:00	22/02/2024 14:00			1	22/02/2024 8:00	22/02/2024 9:00	1
22/02/2024 15:00	22/02/2024 16:00			1	22/02/2024 10:00	22/02/2024 11:00	3
22/02/2024 16:00	22/02/2024 17:00			1	04/03/2024 13:00	04/03/2024 14:00	4
22/02/2024 17:00	22/02/2024 18:00			1	06/03/2024 8:00	06/03/2024 9:00	1

Maximiser/Minimiser

Le tableau de bord offre la possibilité de maximiser et minimiser les différents graphiques. Pour maximiser l'un des graphiques, placez votre souris dans le coin supérieur droit, et vous verrez apparaître le symbole de maximisation. Cliquez dessus, et le graphique occupera tout le panneau.

Llamadas - Graficas				Llamadas - Datos	
Últimos 30 días		Este mes		Últimos 7 días	
				Esta semana	
				Ayer	
				Últimas 24 horas	
				Hoy	
				Set Filter...	
Tiempo en atender				Duracion	
Fecha	Origen	Destino	Duración (segundos)	Maximizar	
13/02/2024 15:08:41	1008	1010	3	13/02/2024	
13/02/2024 15:14:22	1007	1008	8	13/02/2024	
13/02/2024 15:18:09	1008	1010	2	13/02/2024	
13/02/2024 15:19:19	1010	1008	18	13/02/2024	
13/02/2024 15:19:49	1010	1008	14	13/02/2024	
13/02/2024 15:21:29	1007	1008	9	13/02/2024	
13/02/2024 15:21:56	1010	1008	19	13/02/2024	
19/02/2024 16:45:58	1007	1008	7	13/02/2024	
19/02/2024 17:06:45	1007	1008	16	19/02/2024	

Après avoir cliqué sur maximiser, le résultat sera similaire à celui montré dans la figure suivante.

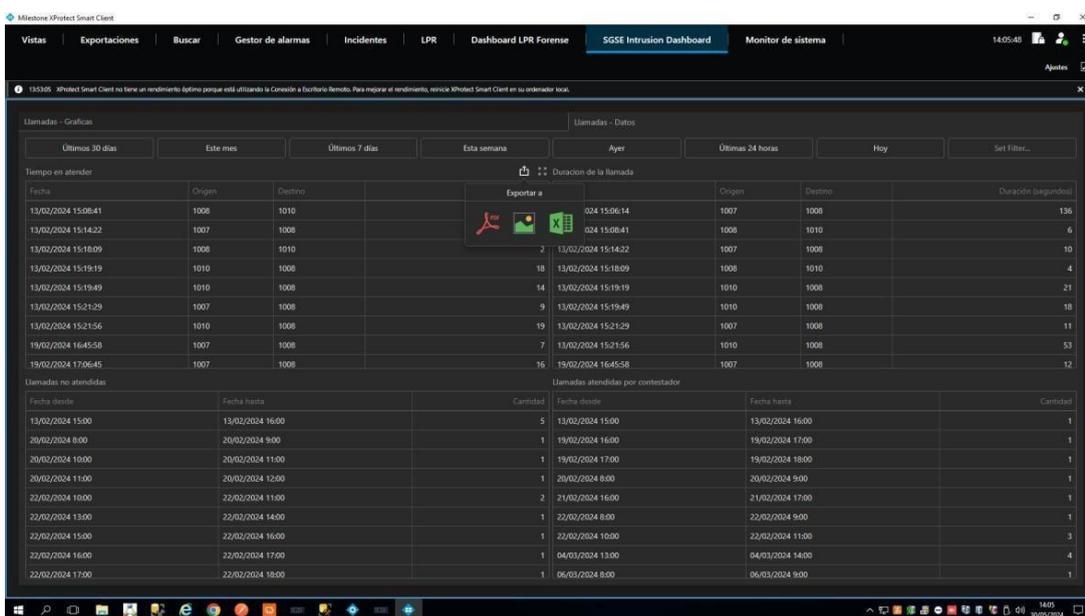


Fecha	Origen	Destino	Duración (segundos)
13/02/2024 15:08:41	1008	1010	3
13/02/2024 15:14:22	1007	1008	8
13/02/2024 15:18:09	1008	1010	2
13/02/2024 15:19:19	1010	1008	18
13/02/2024 15:19:49	1010	1008	14
13/02/2024 15:21:29	1007	1008	9
13/02/2024 15:21:56	1010	1008	19
19/02/2024 16:45:58	1007	1008	7
19/02/2024 17:06:45	1007	1008	16
19/02/2024 17:11:30	1008	1010	18
19/02/2024 17:11:55	1008	1010	2
20/02/2024 8:31:57	1008	1010	1
20/02/2024 8:31:41	1008	1007	2
20/02/2024 8:31:51	1007	1008	2
20/02/2024 10:35:39	1008	1010	6
20/02/2024 10:41:58	1008	1002	2
20/02/2024 10:43:18	1008	1002	4
20/02/2024 10:43:29	1008	1010	4
20/02/2024 11:35:35	1010	1008	11
20/02/2024 11:37:36	1008	1010	3
20/02/2024 11:38:11	1008	1002	3
20/02/2024 11:44:38	1007	1008	3
22/02/2024 8:34:38	1007	1008	3
22/02/2024 8:34:38	1007	1008	4

Répétez l'opération en recherchant le symbole de minimisation pour revenir à l'état initial.

Exporter

Le tableau de bord offre la possibilité d'exporter les différents graphiques ou l'ensemble des graphiques visualisés. Pour maximiser l'un des graphiques, placez votre souris dans le coin supérieur droit, et vous verrez apparaître le symbole d'exportation. Cliquez dessus, puis sélectionnez l'option qui correspond le mieux à la gestion que vous souhaitez effectuer. Trois options sont disponibles : Exporter en PDF, exporter en graphique, et enfin en format Excel.



Fecha	Origen	Destino	Duración de la llamada	Origen	Destino	Duración (segundos)
13/02/2024 15:08:41	1008	1010	024 15:06:14	1007	1008	136
13/02/2024 15:14:22	1007	1008	024 15:08:41	1008	1010	6
13/02/2024 15:18:09	1008	1010	13/02/2024 15:14:22	1007	1008	10
13/02/2024 15:19:19	1010	1008	13/02/2024 15:18:09	1008	1010	4
13/02/2024 15:19:49	1010	1008	13/02/2024 15:19:19	1010	1008	21
13/02/2024 15:21:29	1007	1008	13/02/2024 15:19:49	1010	1008	18
13/02/2024 15:21:56	1010	1008	13/02/2024 15:21:29	1007	1008	11
19/02/2024 16:45:58	1007	1008	13/02/2024 15:21:56	1010	1008	53
19/02/2024 17:06:45	1007	1008	19/02/2024 16:45:58	1007	1008	12

Informations Détaillées et Filtrage

Les boîtes de dialogue suivantes fournissent des informations plus détaillées et permettent de filtrer efficacement. Cela vous permettra d'analyser les données de manière plus précise et de prendre des décisions éclairées plus rapidement.



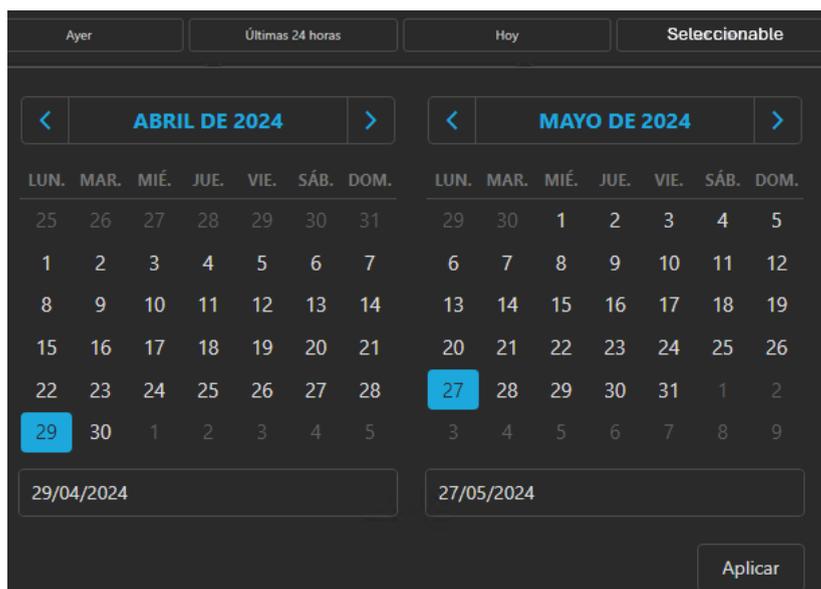
Explorez les capacités de filtrage avancées et profitez de l'analyse détaillée que seule SGSE, le fabricant de cette solution, peut offrir. Avec SGSE, vous obtiendrez une vision claire et détaillée de votre système de sécurité et de voix IP, optimisant ainsi ses performances et son efficacité.

Filtre Principal "Temps"

Le filtre commun pour ce tableau de bord est le temps. Nous avons créé un environnement très dynamique et simple, incluant des plages temporelles prédéfinies faciles à exécuter, ainsi qu'un filtre personnalisable.



Profitez de la flexibilité et de l'efficacité que notre solution SGSE vous offre, vous permettant d'ajuster les filtres temporels selon vos besoins spécifiques pour une analyse détaillée et précise.



Tableaux de données

Temps de réponse

L'intervalle de temps qui s'écoule depuis l'entrée d'un appel dans le système (par exemple, un standard téléphonique ou un centre d'appels) jusqu'à ce qu'il soit répondu par un opérateur.

C'est un indicateur clé de l'efficacité du service client. Un temps d'attente court indique généralement un bon niveau de service et une prise en charge rapide du client.

Tiempo en atender				
Fecha	Origen	Destino		Duración (segundos)
13/02/2024 15:08:41	1008	1010		3
13/02/2024 15:14:22	1007	1008		8
13/02/2024 15:18:09	1008	1010		2
13/02/2024 15:19:19	1010	1008		18
13/02/2024 15:19:49	1010	1008		14
13/02/2024 15:21:29	1007	1008		9
13/02/2024 15:21:56	1010	1008		19
19/02/2024 16:45:58	1007	1008		7
19/02/2024 17:06:45	1007	1008		16

Durée de l'appel

C'est la durée totale d'un appel téléphonique, depuis le moment où l'opérateur répond jusqu'à la fin de l'appel.

Ces données sont utiles pour analyser la productivité des opérateurs ainsi que la complexité des demandes ou problèmes traités. Elles aident également à planifier les ressources et les horaires de travail. En vous positionnant sur l'un des champs définissant les données, vous pourrez les classer du plus grand au plus petit..

Duracion de la llamada				
Fecha	Origen	Destino		Duración (segundos)
13/02/2024 15:06:14	1007	1008		136
13/02/2024 15:08:41	1008	1010		6
13/02/2024 15:14:22	1007	1008		10
13/02/2024 15:18:09	1008	1010		4
13/02/2024 15:19:19	1010	1008		21
13/02/2024 15:19:49	1010	1008		18
13/02/2024 15:21:29	1007	1008		11
13/02/2024 15:21:56	1010	1008		53
19/02/2024 16:45:58	1007	1008		12

Appels non répondus

Ce sont les appels qui entrent dans le système mais ne sont pas pris en charge par un opérateur. Cela peut inclure les appels abandonnés avant d'être pris en charge, les appels manqués, ou ceux qui n'ont pas reçu de réponse dans un délai raisonnable.

Un grand nombre d'appels non répondus peut indiquer des problèmes de capacité de réponse du centre d'appels, pouvant entraîner une insatisfaction client et une perte potentielle d'affaires. En vous positionnant sur l'un des champs définissant les données, vous pourrez les classer du plus grand au plus petit.

Llamadas no atendidas		
Fecha desde	Fecha hasta	Cantidad
13/02/2024 15:00	13/02/2024 16:00	5
20/02/2024 8:00	20/02/2024 9:00	1
20/02/2024 10:00	20/02/2024 11:00	1
20/02/2024 11:00	20/02/2024 12:00	1
22/02/2024 10:00	22/02/2024 11:00	2
22/02/2024 13:00	22/02/2024 14:00	1
22/02/2024 15:00	22/02/2024 16:00	1
22/02/2024 16:00	22/02/2024 17:00	1
22/02/2024 17:00	22/02/2024 18:00	1

Appels pris en charge par un répondeur

Ce sont les appels qui ne sont pas pris en charge par un opérateur humain mais sont gérés par un système de répondeur automatisé. Cela peut inclure des systèmes de réponse vocale interactive (IVR) qui fournissent des informations ou redirigent les appels, ou simplement une messagerie vocale où le client peut laisser un message.

Cet indicateur est crucial pour comprendre combien d'interactions sont gérées automatiquement plutôt que par du personnel en direct. Un bon usage des répondeurs automatiques peut améliorer l'efficacité, mais un usage excessif peut entraîner de la frustration chez le client s'il ne peut pas résoudre son problème rapidement. En vous positionnant sur l'un des champs définissant les données, vous pourrez les classer du plus grand au plus petit.

Llamadas atendidas por contestador		
Fecha desde	Fecha hasta	Cantidad
13/02/2024 15:00	13/02/2024 16:00	1
19/02/2024 16:00	19/02/2024 17:00	1
19/02/2024 17:00	19/02/2024 18:00	1
20/02/2024 8:00	20/02/2024 9:00	1
21/02/2024 16:00	21/02/2024 17:00	1
22/02/2024 8:00	22/02/2024 9:00	1
22/02/2024 10:00	22/02/2024 11:00	3
04/03/2024 13:00	04/03/2024 14:00	4
06/03/2024 8:00	06/03/2024 9:00	1

Ces points sont essentiels pour évaluer et améliorer les performances et l'efficacité d'un système de service téléphonique.

6. Conclusion

Ces tableaux de bord sont un outil puissant pour la gestion des données d'intrusion et de la qualité du service VoIP que votre entreprise peut offrir. Avec leur interface intuitive et leurs capacités avancées d'analyse et de surveillance, les utilisateurs peuvent rester informés et prêts à réagir efficacement à tout incident. Explorez ce guide pour en savoir plus sur la façon d'utiliser toutes les fonctionnalités offertes par ce système.

7. Résolution de problèmes

Systemes intégrés

Si votre tableau de bord n'affiche rien, actualisez la page.

Vérifiez qu'il s'est écoulé suffisamment de temps pour que le système dispose de suffisamment de données à afficher.

Autres problèmes:

- Il n'y a pas de données provenant des panneaux et/ou de la centrale PBX.
- L'onglet du tableau de bord n'apparaît pas. Contactez votre administrateur, il est possible que vous n'ayez pas les autorisations nécessaires.
- Le tableau de bord apparaît sans données.
- Le tableau est vide, sans aucune valeur ni graphique, rechargez la page.
- En sélectionnant le tableau de bord, le message « Oups... impossible d'accéder à cette page » apparaît. Contactez votre administrateur.

Plus d'informations

Pour plus d'informations, consultez la documentation en ligne du plugin ou contactez SGSE à l'adresse email info@sgse.eu.